

## 都営住宅等の指定管理者評価委員会 評価結果

## 都営住宅等

項目	評価内容
二次評価	S
管理状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不適正事例の早期把握に努め、是正指導を実施している。要医療、長期困難案件についても、地元自治体や地域包括支援センター等との緊密な連携により解決に導いている。また、新型コロナ禍における高額所得者への明渡し指導も、文書による手続指導と電話による個別指導を並行して適切に実施している。</li> <li>・定期訪問対象世帯約 16,000 世帯に対し、年間で延べ 23 万回以上の訪問を行い、19 万回以上の面談を行うなど、仕様書に定める 2 か月に 1 回以上の頻度を大きく上回る訪問・面談を実施している。また、地元区市町と連携して居住者の安否確認に必要な情報を相互に提供し合う仕組みを整備するなど、充実を図っている。</li> <li>・巡回管理業務相談員を配置し、巡回管理人の定期訪問等の同行等による業務支援を行うとともに、巡回管理人向けの広報誌を発行するなど効果的な巡回管理業務の推進に努めている。</li> <li>・自治会支援の取組として、新たに自治会向け専用ダイヤルを各窓口センターに設置したほか、自治会が抱える問題について、弁護士による無料法律相談会を月 1 回開催している。</li> <li>・財務状況については、(株)格付投資情報センターの格付で、昨年度に引き続き「AA」と高い評価を取得している。また、DSCR（負債に対する収入からの充当額比率）が 1.25、当座比率が 163%であることから、資金繰りに支障はない。</li> </ul>
事業効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目標値を上回る収納率、収入認定率を達成している。</li> <li>・居住者の満足度調査において、職員の窓口対応及び巡回管理人の対応と、管理に対する総合的な満足度について、おおむね 9 割の方から高い評価を得ている。</li> <li>・住宅政策審議会答申の「高齢者への生活支援サービスの向上」に関する提言を踏まえ、居住者の高齢化が進む自治会への支援や大学と連携した学生入居による地域コミュニティ支援のほか、巡回管理人業務や安否確認の強化に努めている。</li> <li>・都の施策への協力として、ウクライナ避難民の受入れ支援に係る備品設置や入居手続等、緊急的な事案にも速やかに対応しているほか、入居者の利便性向上に向け、システム再構築への協力や申請・届出のオンライン化導入にも取り組んでいる。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一次評価はSとしており、二次評価においてもSが妥当である。</li> <li>・適切な財務、財産管理であり、必要十分な条件を満たしている。</li> <li>・居住者の高齢化・単身化が進み、ソフト面での対応の必要性が高まっているが、現在、巡回管理人のほか、巡回管理人を福祉面からサポートする巡回管理業務相談員（福祉部門の経験者）も配置して対応している。今後は更なる高齢化・単身化に伴い、居住者のニーズ調査や、団地ごとの違いに応じた福祉的対応が指定管理者からもっと提案されてもよい。</li> </ul>