

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	A
管 理 状 況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、東京みんなでサロン事業への対応や居住者の高齢化が進む自治会への支援、大学と連携した学生入居による地域コミュニティ支援等に努めている。 ・ 都の施策への協力として、能登半島地震被災者やウクライナ避難民の受入れ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。 ・ 自治会支援の取組として、自治会向け専用ダイヤルの設置や弁護士による無料法律相談会を月1回開催しているが、申込可能な自治会数を5から6に増やしている。 ・ 入居者管理業務全般については、概ね適切に実施しているが、不適正事例の早期把握や解決に努めているものの、行政監査での指摘のとおり長期化している不適正利用案件について、対応方針が決まっていなかったものがあつた。これに対して改善の取組が採られていることを確認した（改善の取組：公社本社から全窓口センター所長等に対し、不適正利用案件に関する業務フローの対応原則を確認するとともに、公社本社と窓口センターとの役割分担に基づき、対応方針等を決定した。今後は、所内会議を定期的で開催し、取組状況に応じてその方針を見直すよう周知した。）。 ・ 新型コロナ禍における高額所得者への明渡し指導については、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。 ・ 定期訪問対象世帯約15,000世帯に対し、年間で延べ22万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。 ・ 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。 ・ 巡回管理人により、団地建物及び敷地の外観点検等の日常点検を実施しているが、行政監査での指摘のとおり、都営住宅等の点字ブロックの不具合の状況を把握できなかった事例や、遊具についても点検業者が行う定期点検の結果が共有されていなかったことに加え、不具合を発見することができなかった事例があつた。これに対して改善の取組が採られていることを確認した（改善の取組：不具合があつた点字ブロックについては、修繕を完了するとともに、公社本社において、全窓口センター所長等に本事例を共有し、巡回管理人等による一層慎重な外観点検の実施や自治会役員等へのヒアリング等での情報収集の徹底を指示した。また、不具合の発見に努めるとともに速やかな修繕に繋げるよう周

	<p>知徹底した。遊具についても、定期点検結果表の各巡回管理人への共有とともに、公社本社から全窓口センター所長等に本件を周知し、定期点検結果を分かりやすく記載した日常点検表を活用した確実な点検を巡回管理人が行うこととした。)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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1.18、当座比率が148%であり、資金繰りに支障はない。
事業効果	<ul style="list-style-type: none"> ・目標値を上回る収納率、収入認定率を達成している。 ・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。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・通常の管理に加え、能登半島地震被災者やウクライナ避難民など緊急的な受入れに係る丁寧な対応やサポートを行っており高く評価できるが、行政監査で指摘された事項は安全性に関わることなので、総合的に勘案しA評価が妥当である。