

都営住宅等指定管理業務 一次評価

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価 水準を上回る 2点／概ね水準どおり 1点／水準を下回る 0点				確認項目の設定理由 評価水準の妥当性
					2点	1点	0点	評価理由	
管理 状況	適切な管理 の履行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか							
		①収納業務	・納入通知書等による収納処理が適切に行われていること ・現金紛失や個人情報漏洩などの事故がないこと	× 1		○		納入通知書、口座振替、現金による収納、いずれについても適切に処理されている。 また、全ての窓口センターを対象に現金管理状況等の検査を実施するなど、適切な処理に努めている。	公金を取り扱う業務に当たって、適正に処理されていることが必要
		②滞納整理業務	・滞納金納付指導が仕様書に定める回数を実施していること ・現金紛失や個人情報漏洩などの事故がないこと	× 1		○		各自治体への働きかけにより生活保護世帯の使用料の代理納付制度を採用する自治体においては、代理納付世帯の拡充に取り組むなど、確実・安定的な収納につなげる取組を図っている。 また、外勤徴収員の訪問調査に内勤職員も同行し、複数名での滞納指導を行うなど、滞納縮減に向けた新たな取組を行っている。	使用料等の支払義務について、公正・公平の観点から厳正に取り組むことが必要
		③入居者管理業務	・入居者管理業務に関し、仕様書に基づく処理を確実に実施していること ・不適正使用は正指導状況に関し、仕様書に基づく処理を確実に実施していること ・高額所得者に対する仕様書記載の処理を確実に実施すること	× 2	○			各種申請・届出について適切に処理を行うとともに、申請の手続き等に関する広報や封筒への音声コードの導入、減免申請の継続申請の失念防止のための通知の送付などの取組を行っている。 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を図っている。 また、困難案件や不適正は正指導への対応力向上を目的とし、是正指導等に深い知見を有する講師による実務研修を実施している。さらに、高額所得者への明渡し指導も、対面と電話による個別指導を並行して適切に実施している。	都営住宅は住まいのセーフティネットであり、都民の共有財産であるため、公正・公平に管理されていることが必要
		④駐車場の利用に関する業務	・利用者の募集、利用許可について、仕様書に定める業務内容を適切に実施していること ・コインパーキングの設置等について、自治会調整等を確実に実施していること	× 1		○		利用者募集、許可、使用料の収納等が適切に行われている。周知看板への2次元コード掲載やホームページ掲載などにより地域開放の拡大を図り、前年度に比べ約13%の貸出し増となった。 また、コインパーキングの新規設置や更新、EV急速充電器の設置、シェアリングサービスの導入に当たり、設置予定団地の調査や自治会との交渉を円滑に行った。	駐車場利用について、適切に実施していることが必要。また、空き区画対策を積極的に展開することが必要
		⑤組織体制・職員配置等	・入居者サービスに対し、適切な対応をとる組織、職員、窓口の配置となっていること ・夜間、休日の事故対応等の体制がとられていること	× 1		○		入居者サービスに関し、適切な対応がとられている。安否確認や事故等の対応も、365日24時間対応しており、緊急の連絡・通報にも迅速に対応している。	業務水準を達成するための体制がとられていることが必要
		⑥人材育成の取組（研修実施状況）	・職務遂行能力、接遇の向上に必要な研修が実施されていること ・汚職防止、人権に関する研修が実施されていること。	× 1		○		人権問題やコンプライアンスなど重要課題の研修のほか、業務内容に応じ、より専門的な知識や遂行能力を培うための研修も実施するなど、適切に実施されている。	業務を遂行する上で、必要な研修が実施されていることが必要
		⑦自治会支援及び高齢者・障害者等への対応	・自治会向けの専用ダイヤル等の設置や無料法律相談会の実施等により自治会活動支援がなされていること ・仕様書に定める2か月に1回の巡回等が適切に行われていること ・窓口センターがバリアフリー化されていること ・居住者の安否確認体制がとられていること	× 2	○			【自治会支援】 自治会向けの広報誌「すまいのきずな」を年2回発行した。 また、各窓口センターに自治会向け専用ダイヤルを設置しているほか、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、自治会支援に取り組んでいる。 さらに、自治会が無理なく自衛消防訓練を実施できるよう、訓練の実施例や進め方を分かりやすくまとめた手引を改訂するとともに、訓練の参加を呼び掛けるチラシの多言語版を作成し、自治会等に配布した。 【高齢者・障害者等への対応】 定期訪問対象世帯約14,000世帯に対し、年間で延べ20万回以上の訪問を行い、16万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入居者の安否確認に必要な情報を相互に提供し合う協定の締結に努め、協定の締結状況を管理戸数割合で見ると90.6%となっている。 未締結の区についても、引き続き連携の呼びかけとともに、高齢者見守り連絡会等に参加するなど、地元区の担当者と円滑、迅速に連携することができるよう関係を構築している。その結果、救出件数は125件となり、取組強化前と比べ5.2倍の大幅増となっている。	自治会活動、高齢者・障害者世帯への支援等を行う体制がとられていることが必要

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価 水準を上回る 2点／概ね水準どおり 1点／水準を下回る 0点				確認項目の設定理由 評価水準の妥当性
					2点	1点	0点	評価理由	
管理 状況	適切な管理 の履行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか							
		⑧事業者の独自提案事業の実施（巡回 管理・自治会支援）	・定期訪問対象外世帯の状況把握がなされ ていること ・共益費徴収事業の導入に向けた積極的な 取組や事例集作成、自治会役員会への出 席等の自治会活動支援が実施されているこ と	×2	○			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、年4回の「巡回管理人通信」の発 行や、自治会向けの広報誌「すまいのきず な」を年2回発行した。 また、80歳以上の世帯については、定期訪 問世帯以外も含め、対象世帯のうち約9割の 世帯に関して、生活状況等の現状を把握し ている。 建替え後の団地における共益費徴収事業の 導入促進に向けて、行政へのヒアリング等 を行い、運用に向けた準備を行っている。ま た、自治会懇談会の開催や自治会活動に関 するリーフレット、広報誌の作成・配布を行 うなど自治会活動の支援が行われている。	長年にわたる都営住 宅管理の経験・ノウ ハウを活用して業務 を着実に実施するこ ととともに、ソフト 面においての新た な取組についても 評価をすることが必 要
		⑨生活支援サービスの実施	・団地集会所等を活用し民間事業者等と連 携した新たな生活支援サービスの検討や実 施がなされていること	×2		○		都営住宅集会所を活用し、高齢者が安心し て日常生活を送れるよう支援するセミナーを 社会福祉協議会と協力して開催した。また、 消防庁と協力して、入居者向けの防火防災 教室を実施した。	長年にわたる都営住 宅管理の経験・ノウ ハウを活用して業務 を着実に実施するこ ととともに、ソフト 面においての新た な取組についても 評価をすることが必 要
		⑩DXの推進	・オンライン申請の拡大や周知等に取り組 んでいること	×1	○			都営住宅管理総合システムの再構築に向 け、ワーキングへの参加など都への協力を 行っている。 オンライン申請について、都と連携しながら、 令和6年度の当初計画で公開を予定してい た10手続を上回る19手続の申請フォームの 作成・公開を行うとともに、利用促進のため に、広報誌による案内のほか、公社HPや窓 口センターでのチラシ配布等による周知を 行った。	都民サービスの向上 や業務の効率化に向 けてDXの推進が必要
管理 状況	安全性の 確保	施設の安全性は確保されているか							
		①設備の保守点検	・仕様書、業務説明書に基づき、適切に保 守点検業務を実施していること ・再委託業者への監督や書類の管理が適 切に行われていること	×1		○		委託先事業者に対する検査も含め、適切に 処理されている。保守点検に係る確実かつ、 スムーズな執行への取組なども適切に実施 している。	保守点検に起因する 事故を未然に防ぐた めの安全対策及び万 一事故が起こった場 合の対処方法につい て、体制がとられて いることが必要
		②団地建物及び敷地調査	・巡回管理人による団地建物及び敷地調査 が3か月に1回以上適切に行われているこ と	×1		○		巡回管理人により、建物の外観点検や公園 遊具点検等が適切に実施されている。	保守点検に起因する 事故を未然に防ぐた めの安全対策及び万 一事故が起こった場 合の対処方法につい て、体制がとられて いることが必要
		③緊急時対応	・緊急時、発災時の連絡調整体制が確保さ れていること ・火災・事故、防災・防犯等に適切に対応 していること	×1		○		緊急時に備えた連絡体制を整備するととも に、災害時優先電話や災害用無線機を、そ れぞれ本社及び各窓口センター等に配備す るなど通信手段を多重化することで安定的な 通信体制を確保している。	保守点検に起因する 事故を未然に防ぐた めの安全対策及び万 一事故が起こった場 合の対処方法につい て、体制がとられて いることが必要
		④事業者の独自提案事業の実施（委託 先事業者への対応）	・保守点検業務（エレベーター・消防設備・ 水道施設）に対し、抜き打ち検査を実施し ていること	×1		○		通常の履行確認に加え、職員等が現場調査 を抜き打ちで実施することにより、受託者に 常に緊張感を持って点検業務を行わせて品 質確保の維持に努めている。 また、抜き打ち検査の際、所定の履行確認 に加え、点検時の事前準備、点検手法、取 組姿勢等についても確認を行うことで、全体 の取組において安全性が確保されるよう努 めている。	保守点検に起因する 事故を未然に防ぐた めの安全対策及び万 一事故が起こった場 合の対処方法につい て、体制がとられて いることが必要
	法令等の 遵守	法令や条例等に基づく適切な管理運営が行われているか							
		①各種法令等の遵守	・規程を整備する等、適切な対応がとられて いること。 ・各種法令違反がないこと	×1		○		規程類を整備する等、適切な対応がとられて いる。	都営住宅等の管理を するに当たって、各 種法令等を遵守し、 必要な措置を講じ ることが必要
		②職員に対する個人情報保護の徹底	・十分な職員研修の実施と社内規程の整備 がなされていること	×1			○	研修実施及び社内規程整備は一定程度な されているが、社内 ルールの周知が不十分 だったことなどにより、 個人情報の漏えい事 故が発生した。	都営住宅等の管理を するに当たって、個 人情報保護を図る体 制がとられているこ とが必要
		③個人情報の適正な管理	・個人情報漏えい事故が起きていないこと ・書類保管や情報管理等に関する安全管理 措置が適切に行われていること	×1			○	BCC欄にメールアドレスを入力すべきところ、 誤ってCC欄に入力してしまい、また、複数の 職員による確認を行 わなかったことにより、 個人情報の漏えい事 故が発生した。	都営住宅等の管理を するに当たって、個 人情報保護を図る体 制がとられているこ とが必要
		④情報公開の取組	・適切に規程等が整備されていること ・情報開示請求等への対応が適切になされ ていること	×1		○		規程類の整備等、適切な対応がとられてい る。	事業内容の透明性が 確保されているこ とが必要

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価 水準を上回る 2点／概ね水準どおり 1点／水準を下回る 0点				確認項目の設定理由 評価水準の妥当性
					2点	1点	0点	評価理由	
管理 状況	適切な財務・ 財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか							業務を執行する上で資金繰りに安定していることが必要
		①収支状況(安定的な運営)	・安定的な経営を実施していること ・資金繰りに支障がないこと	× 1	○			令和7年1月に(株)格付投資情報センターが指定管理者に対して行った発行体格付は、全国の住宅供給公社の中で収益規模・安定性が群を抜いていることなどから「AA」となっている。 資金繰りの状況については、DSCR(負債に対する収入からの充当額比率)が1.33、当座比率が161%であり、資金繰りに支障はないと判断できる。	
		②経理処理	・委託金・貸与物品について明確に区分されているとともに、帳簿、関係書類を整え適切に管理されていること	× 1			○	都から貸与している都営住宅管理総合システムの端末のうち1台について、都の承諾なく移動させていた。	
事業 効果	事業の 取組	使用料の適正な収納が確保されているか							都道府県の全国平均値と比較
		①使用料の収納	・使用料の収納率が仕様書に定める目標値95%を達成していること	× 1	○			初期滞納への対応や生活保護受給世帯の代理納付の推進などの取組により、使用料の収納率は96.9%であり、仕様書に定める目標値(95.0%)を上回る収納率を達成している。 (※R5全都道府県の全国平均は95.0%)	
		②居住者の収入の把握	・収入認定率が仕様書に定める96%を達成していること	× 1	○			収入未認定世帯縮減のため、報告書未提出世帯等への指導、督促に積極的に取り組んでいる。収入認定率実績は99.2%であり、業務仕様書に定める目標値(96.0%)を上回る認定率を達成している。 (※R5全都道府県の全国平均は98.8%)	
	利用者の 反応	利用者の満足を得られているか							調査会社へのヒアリングにより、一般的な企業等の目標値を参照
		①窓口等の利便性向上に対する満足度	・利用者から窓口等の利便性に対して一定の評価を得ていること(アンケート調査で70%以上の「便利」「やや便利」の回答など)	× 1		○		窓口センターの利便性について、約78%の利用者が「便利」又は「やや便利」と回答しており、利用者から一定の評価を得ている。	
		②職員の対応への満足度	・利用者から窓口での職員対応に対する一定の評価を得ていること ・利用者から巡回管理人に対する一定の評価を得ていること (いずれもアンケート調査で70%以上の「よかった」「まあよかった」の回答など)	× 1	○			窓口での職員対応について約96%の回答者が、巡回管理人の対応について約94%の回答者が、「良かった」又は「まあ良かった」と回答しており、高い水準を維持している。	
		③管理に対する総合的な満足度	・利用者からの総合的な満足度が一定の評価を得ていること(アンケート調査で70%以上が「満足」「まあ満足」との回答など)	× 1	○			指定管理者が行っている管理・窓口サービスに対する総合的な満足度では、約85%の回答者が、「満足」又は「まあ満足」と回答していて、居住者の満足を得られている。	
		④居住者ニーズの把握	・アンケート調査の実施と業務改善 ・コールセンター応答率90%以上	× 1		○		アンケートの実施や業務改善等、適切に実施されている。コールセンターの応答率は、お客さまセンターで平均91%と、安定した対応となっており、迅速に対応している。	
	行政目的の 達成	行政と連携を図り施設の目的を達成しているか							都及び関係機関との連携を図ることが重要
		①都及び関係機関等との連携	都や行政機関等と、適切に連携を図ることができていること	× 1		○		各事業を実施するに当たり、都や地元自治体等と連携し適切に取り組んでいる。	
		②都の政策と連動した事業	住宅マスタープラン等の内容を踏まえた事業を実施していること	× 2	○			良好な地域コミュニティの実現に向け、東京みんなでサロン事業への対応や高齢化が進む自治会への支援(自治会向け専用ダイヤルの設置、弁護士による無料法律相談会の開催等)、大学と連携した学生入居による地域コミュニティ支援、子育て世帯向けのイベントの開催のほか、巡回管理人業務や安否確認の強化に努めた。	
		③都の施策への協力	都の施策協力等に機動的に協力することができていること	× 2		○		能登半島地震被災者やウクライナ避難民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。 また、入居者の利便性の向上を図るため、システムの再構築に協力するとともに、申請・届出のオンライン化を拡大するなど、都と連携して取り組んでいる。	

【確認項目の設定について】

- 確認項目及び評価水準は、上記項目を参考としながら、年度計画や協定と齟齬が生じないように設定し、施設の事業内容に応じて最も効果的に評価ができるようにしてください。
また、定量化できる項目は数値目標を設定することを原則としつつ、定性的な項目も併用して、幅広い実績の測定が可能になるように設定してください。
- 管理状況については、募集要項等で示した管理の内容を網羅するように配慮し、不適切な管理状況は漏れなく指摘できるようにしてください。
また、社会的責任を果たすための取組を含め、管理のレベル向上に努力している指定管理者が適切に評価されるよう留意してください。
- 事業効果については、募集要項や事業計画書等に記載された事業内容や過去の実績等を考慮し、設定してください。
- 管理状況、事業効果とも、特に重点的に評価を行いたい項目については、配点を2倍とすることが可能です。
事業計画において提案のあった管理運營業務を遂行する上での事業者独自の創意工夫や利用者サービス向上のための取組、自主事業などについては、必要に応じて配点を増加してください。
- 確認項目の総評及び評価の根拠となった具体的な事項等を、「評価理由」欄に記載してください。
- 確認項目について、それぞれの設定理由、定量化が困難であると判断した項目についてはその理由、評価水準についてはその妥当性を証する根拠（例：民間類似施設との比較等）を、「確認項目の設定理由・評価水準の妥当性」欄に記載してください。
- 適正な評価が実施できるよう施設の状況に応じて評価方法の見直しを行った場合は、その見直し内容を「評価理由」欄に記載してください（評価の特例）。

特記事項	○ 能登半島地震被災者や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するとともに、都営住宅管理業務のデジタル化に対応するなど、都の施策に対して機動的に協力を行っている。 ○ 自治会支援として、自治会向け専用ダイヤルの設置や無料法律相談などの取組を引き続き行っているほか、都との連携により、学生入居による地域コミュニティ支援事業への対応を行っている。 ○ 目標値を上回る使用料の収納率や収入認定率を達成し、使用料の適切な収納を図っている。 ○ 入居者管理業務(不適正使用是正指導)における要医療、長期困難案件について、地元自治体や地域包括支援センター等との連携により解決している。 ○ 居住者アンケートでは、職員の窓口対応、巡回管理人の対応及び管理に対する総合的な満足度について、ともに約9割が高い評価をしており、水準を上回る対応がなされている。 ○ 財務状況については、(株)格付投資情報センターの信用格付が「AA」と高い評価を受けている。
要改善事項等	【改善を要する点、改善が望まれる点】 都営住宅に入居中の学生にメールを送付する際、各学生のメールアドレスを誤ってCC欄に入力して送信したことによる個人情報の漏えい事故が発生した。原因としては、本来、BCC欄にメールアドレスを入力 すべきところ、誤ってCC欄にメールアドレスを入力するとともに、通常は複数の職員がBCC欄に入力されていることを確認して送信すべきところ、今回は複数の職員による確認を行わなかったことである。今後、同様の事故を起こさないためにも再発防止に向けた取組が必要となる。 【評価対象年度中に行った改善の取組】 ①社内ルールの認識を高めるための研修の実施 コンプライアンス・情報セキュリティ週間において、ITセキュリティ研修やコンプライアンス・個人情報保護研修を実施し、全職員を対象とするeラーニングや確認テストを行い、危機管理意識の醸成を図っている。また、所管において対面の研修を実施し、ダブルチェックの方法など業務に則した具体的な内容を盛り込み、理解の深化を図っている。さらに今回の事故を受け、令和6年度には別途、全社的に職場単位の討議機会を設け、一層の注意喚起を実施した。 ②ヒューマンエラーの防止に向けた取組 BCC欄への入力等を習慣化させ、メール送信時における注意を促すため、BCC欄をデフォルトで表示するよう、インターネットメールを利用している各部署において、所属長を通じてシステム設定を実施した。また、電子メールを送信する前に、送信先の宛先設定や添付ファイル等に間違いがないか確認するためのポップアップを表示させる仕組みを構築し、誤送信を防止している。

【一次評価結果】

合計点	46	評価	A	
評価基準				
S		A		B
標準点の1.33倍(小数点以下切上)以上		S-1点以下 標準点の1.25倍(小数点以下切上)以上		A-1点以下 C+1点以上
				標準点の0.88倍(小数点以下切捨)以下

【その他】

1. 財務状況

指定管理者の 財務状況	令和7年1月に(株)格付投資情報センターから格付「AA」を取得、信用力が極めて高いとの評価を受けており、財務状況は健全と判断する。
----------------	---

※財務諸表上から得られた情報や財務分析結果など、客観的な情報を記述してください。

2. 特命要件の継続

指定管理者を特命で選定した施設については、特命要件継続の有無を確認するため、特命要件とした内容及び施設の位置付けなどを再検証するとともに、事業計画等 に示された事業の評価対象期間 中の達成度合いや効果等の検証を行ってください。
検証を行うに当たっては、以下の項目を参考として適切な項目を設定してください。

特命要件の継続	<特命要件とした内容>		
	特命の前提となった施設の位置付け	変更なし	変更あり
	東京都政策連携団体の特性と果たした役割	団体の特性が十分に 発揮されている	団体の特性が十分に 発揮されていない
	都との連携体制	適切	不適切
	事業の取組状況・進捗度	有	無
	<評価理由>		
	○特命の前提となった施設の位置付け ・都営住宅の管理は、居住者の生命・財産に直結する公共性の強い事業であるため、都内全地域において公平・公正で安定的かつ継続的なサービスの提供が求められている。 ・都営住宅は、市場において自力で住宅を確保することが困難な低所得者等に対して、日常生活の基盤である住宅(居住の場)を低廉な家賃で供給する、セーフティネットの中核としての機能を担っている。 ○東京都政策連携団体の特性と果たした役割 ・長年にわたって都営住宅の管理業務を受託し、住宅セーフティネットとしての公営住宅の役割を十分理解し、高齢者等の住宅確保要配慮者が居住しているという都営住宅等の管理に必要な豊富な経験を有する。 ・社内の人材育成にも積極的に取り組み、知識・技術の継承を確実にを行っている。このため、都の政策課題の解決に向け、都との密接な連携のもとで、現場の実態を踏まえた柔軟かつ迅速な管理運営を行うことができています。 ○都との連携体制 ・能登半島地震被災者や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するとともに、都営住宅管理業務のデジタル化に対応するなど、都と連携して事業を実施している。 ○事業の取組状況・進捗度 ・巡回管理人業務において、80歳以上の世帯については、定期訪問世帯以外も含め、対象世帯のうち約9割の世帯に関して、生活状況等の現状を把握しているなど、居住者の高齢化等に対応した取組を行っている。 ・各事業において、きめ細やかな対応をしており、制度変更への対応も、都と緊密に連携のもと、入居者に対する周知、説明を適切に行い、適正かつ公平な管理を行っている。 ・台風などの災害発生時、都の指示に的確・迅速に対応しており、また、指定工事店約400社とのネットワークを有しており、発災時の都営住宅の補修についても迅速に対応している。		