

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	・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、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。 ・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開催しているほか、自治会向けに自衛消防訓練の実施例や進め方をまとめた手引きの改訂を行い、自治会に配布するなどしている。 ・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。 ・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拡大に取り組んでいる。 ・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。 ・メールを送付する際、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。このことについて、社内ルールの認識を高めるための研修やヒューマンエラーを防止するためのシステム設定を実施し、改善の取組を行ったことを確認した。 ・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 1.33、当座比率が 161%であり、資金繰りに支障はない。
事 業 効 果	・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、多くの方から高い評価を得ている。
そ の 他	・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。東京都住宅供給公社は、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しており、特命要件を継続している。 ・全体的に指定管理業務を高い水準で実施しているが、個人情報の漏えいなど事故もあったため、総合的に勘案し A 評価が妥当である。