

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<br>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<br>評価水準の妥当性                                |
|----------|--------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------|----|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
|          |              |                          |                                                                                                                                      |     | 2点                                   | 1点 | 0点 | 評価理由                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                      |
| 管理<br>状況 | 適切な管理<br>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<br>・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。<br>・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<br>・現金紛失や個人情報漏洩などの事故がないこと                                                                                | × 1 |                                      |    | ○  | ・各自治体への生活保護世帯の使用料の代理納付説明用に「代理納付の手引き」を新たに作成し制度への理解を深めてもらうとともに、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。<br>・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<br>・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<br>・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 |                                      |    | ○  | 【入居者管理業務】<br>・新たな取組として、外国人居住者に要点集約した多言語対応の自治会活動に関するリーフレットを作成し配布を開始した。<br>・また、名義人死亡等による未成年者の明渡猶予について都と連携して事務処理方法等を策定した。<br>・その他以下の業務を円滑に行った。<br>✓各種申請・届出<br>✓申請手続き等に関する広報<br>✓減免申請の継続申請の失念防止のための通知送付<br>【不適正使用は正指導状況】<br>・事例の早期把握に努め、是正指導を実施した。<br>・要医療、長期困難案件は、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た。<br>・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た。<br>【高額所得者への明渡し指導】<br>・対面と電話による個別指導を並行して適切に実施した。                                                                                                                                                                                                            | 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<br>・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9%の貸出し増となった。<br>・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<br>・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。安否確認や事故等は、24時間365日対応しており、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<br>・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<br>・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<br>・窓口センターがバリアフリー化されていること<br>・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】<br>・新たな取組として、時間的制約の無いメールでの自治会の無料法律相談会を令和8年度開始に向け検討・調整を行った。また、ホームページの自治会向け情報ページに新たに自治会規約や集会所等使用規約サンプルを作成して掲載した。<br>・その他以下の業務を円滑に行った。<br>✓自治会向けの広報誌「すまいのきずな」を年2回発行<br>✓各窓口センターに自治会向け専用ダイヤルを開設<br>✓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<br>✓自治会における自衛消防訓練の実施例や進め方を分かりやすくまとめた手引や訓練の参加を呼び掛けるチラシの多言語版を自治会等に配布<br>【高齢者・障害者等への対応】<br>・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、17万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。<br>・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90.7%となっている。<br>・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117件となっている。 | 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<br>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<br>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<br>・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。<br>・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。<br>・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を行った。<br>・建替え後の団地における共益費徴収事業の標準化の導入に向けて自治会へのヒアリング等を行い、運用開始に向けて引き続き準備を行っている。 | 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。<br>・東京都済生会と公社の包括連携協定に基づき都と連携し、高齢者向けイベントを東京みんなでサロンとして3社共催で実施した。<br>・新たな取組として、東京みんなでサロンの主催者となり自衛消防訓練×涼み処を区部と市部の各1団地で実施した。                                                                                                           | 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おり設計補強作業やマイナンバー管理システムとの連携方法の確認等へのワーキングなどによる対応、オンライン申請受付体制の検討対応を行った。<br>・オンライン申請について、都と連携しながら、一旦公社でフォームの作成を行い都に引き継ぐなど事務作業の円滑化を図った。<br>・利用促進のために、公社ホームページにオンライン申請のスタートページを作成するとともに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<br>・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<br>・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。<br>・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。<br>・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。<br>・なお、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例施行に合わせ、基本方針等を定めて公表するとともにホームページやすまいのひろば等で周知を行った。                                                                                                                                                                                          | 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 |                                      | ○  |    | ・社内規程整備に加え四半期ごとにコンプライアンス・情報セキュリティ週間を設定し研修を行うなど社内ルールの周知を行っている。                                                                                                                                                                                                                               | 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<br>・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 |                                      | ○  |    | ・電子メールに添付するファイルに個人情報を含む場合は二重に暗号化することを社内ルールとした。<br>・データのファイルサーバ保存を徹底するためシャットダウン・サインアウト時にパソコン内のデータが自動削除されるようにした。                                                                                                                                                                              | 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<br>・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<br>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<br>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  |                                                                                                          |    |                                      |    |    |                                                                                                                                                                    |                                                            |
|      |            | 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<br>・資金繰りに支障がないこと                                                                        | ×1 | ○                                    |    |    | ・令和8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。<br>・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1.38、当座比率が157％であり、資金繰りに支障はないと判断できる。 | 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                                  |
|      |            | 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、不注意により故障が発生した。また、システム担当部署へ報告前に修理の発注を行っていた。                                                                                      | 委託金を管理するに当たって、適切な体制がとられていることが必要                            |
| 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    |                                                                                                          |    |                                      |    |    |                                                                                                                                                                    |                                                            |
|      |            | 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96.7％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。<br>（※R5全都道府県の全国平均は95.0％）                                                      | 都道府県の全国平均値と比較                                              |
|      |            | 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。<br>（※R5全都道府県の全国平均は98.8％）                                            | 都道府県の全国平均値と比較                                              |
|      | 利用者の反応     | 利用者の満足を得られているか        |                                                                                                          |    |                                      |    |    |                                                                                                                                                                    |                                                            |
|      |            | 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79％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。                                                                                                      | 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                              |
|      |            | 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<br>・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<br>（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95％の回答者が、巡回管理人の対応について約88％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。                                                                                  | 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                              |
|      |            | 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83％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。                                                                                    | 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                              |
|      |            | 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<br>・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。                                                                                    | 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                              |
|      | 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 |                                                                                                          |    |                                      |    |    |                                                                                                                                                                    |                                                            |
|      |            | 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。                                                                                                                              | 都及び関係機関との連携を図ることが重要                                        |
|      |            | 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、公社主催でも東京みんなでサロン事業を行い、また、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。        | 都の政策と連動した事業を実施するためには、住宅マスタープラン等を踏まえた事業を、指定管理者として行っていることが必要 |
|      |            | 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 |                                      | ○  |    | ・ウクライナ避難民等の生活に寄り添った支援を実施している。一方供与期間終了の能登半島地震被災者について受け入れ終了業務を行った。<br>・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。                          | 都の政策と連動し、指定管理者として積極的に協力できているか                              |

【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営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   | ○ 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。<br>○ 入居者管理業務における新たな取組として外国人居住者に要点を集約した多言語対応の自治会活動に関するリーフレット配布を開始するなど丁寧な対応を行っている。<br>○ 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、ホームページの自治会向け情報ページに新たに自治会規約や集会所等使用規約サンプルを作成して掲載する取り組みを行った。また、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引き続き円滑に行っている。<br>○ 新たな取組として建替え後の団地における共益費徴収事業の導入促進を行い、運用開始に向けた準備を行った。<br>○ 居住者支援として、良好な地域コミュニティの実現に向け公社主催での東京みんなでサロンを行い、また、巡回管理業務においては入居者の高齢化への対応として知識向上を図ったうえで丁寧な居住者支援を行っている。<br>○ ウクライナ避難民への居住者支援について継続的に行うとともに、能登半島地震被災者については供与期間満了となったため供与終了後の住まい案内を行うなどスムーズな終結につなげた。<br>○ 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。<br>○ 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】<br>都住端末(東京都が調達し、東京都住宅供給公社に貸与している都営住宅の管理のために使用する都営住宅管理総合システムの専用端末)を使用していた際、机に置いていたマグカップの水がパソコンのキーボードにこぼれたことにより故障した。<br>本件は、貸与物周辺に水を置いており適切な運用が行われていなかったこと、また事故報告の一報を行う前に修理依頼の連絡を行ったことから、指定管理の基本協定に定められた貸与品の管理規定を遵守しておらず過失があったと考えられる。公社内における物品の適正管理をこれまで以上に細心の注意を払って行うよう周知徹底し、再発防止に努める必要がある。<br><br>【評価対象年度中に行った改善の取組】<br>○ 端末の適正利用に向けた取組<br>「都住システム端末の適切な利用について」として社内メールにて全社員に取り扱いについて再周知を行うとともに、都営住宅管理総合システムの運用についての再周知を行った。<br>○ ヒューマンエラーの防止に向けた取組<br>電子メールに添付するファイルに個人情報を含む場合は二重に暗号化することを社内ルールとした。また、データのファイルサーバ保存を徹底するためシャットダウン・サインアウト時にパソコン内のデータが自動削除されるようにした。                                                                                                             |

【一次評価結果】

|                      |    |                                |   |                      |
|----------------------|----|--------------------------------|---|----------------------|
| 合計点                  | 49 | 評価                             | S |                      |
| 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<br>標準点の1.25倍(小数点以下切上)以上 |   | A-1点以下<br>C+1点以上     |
|                      |    |                                |   | C                    |
|                      |    |                                |   | 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<br>財務状況 | 令和8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<br>・ 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。<br>・ 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<br>・ 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。<br>・ 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している。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る。                                                               |                  |                   |
|         | ○ 都との連携体制<br>・ ウクライナ避難民の受入れ支援に係る生活に寄り添った対応を実施するとともに、能登半島地震被災者についても受入時は同様の対応を行った後、供与期間満了となったため供与終了後の住まい案内を行うなどスムーズな終結につなげた。<br>・ 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<br>・ 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。<br>・ 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。<br>・ 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。 |                  |                   |