

令和3年7月28日

東京都住宅政策本部長
榎本 雅人 殿

都営住宅等の指定管理者評価委員会
委員長 大村 謙二郎

評 価 結 果 に つ い て

都営住宅等の指定管理者評価委員会において、令和2年度における指定管理者の管理運営状況についての評価を行った結果については、別紙「都営住宅等の指定管理者評価委員会評価結果」のとおりです。

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"> ・ 不適正事例の早期把握に努め、是正指導を適切に実施している。医療や長期困難案件についても、地元自治体や地域包括センター等と連携して、きめ細やかな対応により解決に導いている。 ・ 定期訪問対象世帯約 17,000 世帯に対し、年間で延べ 21 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。また、安否確認についても、地元区市町などと連携して安否確認の強化に取り組んでいる。 ・ 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っており、効果的な巡回管理業務の推進に努めている。 ・ 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。
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、概ね 9 割の方から高い評価を得ている。 ・ コロナ禍に対しては家賃の支払い期限の延長など、緊急的な事案にも速やかに対応している。
そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一次評価は、個人情報紛失事故の発生を踏まえ評価 A としており、二次評価においても評価 A が妥当である。 ・ 指定管理者には、個人情報の厳格な管理の必要について改めて認識いただくと同時に、引き続き高い信頼性と厳格な情報管理体制の構築・運用を図って、情報セキュリティ事故の再発防止に努めてほしい。 ・ 居住者の高齢化・単身化が進み、指定管理者として従来のハード面での施設管理業務だけでは収まらない部分が出てきている。今回の評価項目でもソフト面が多い。こうした部分の評価について、今後の課題として検討が望まれる。 ・ アンケート調査については、選択肢による回答のほか、自由記入欄を設けるなどサービス面の不満に関する具体的な意見の分析を行えるように工夫し、委員会の報告で紹介していただくと、具体の実例に即した議論が出来ると考える。