

令和4年7月15日

東京都住宅政策本部長  
山口 真 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3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"> <li>・ 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に導いている。</li> <li>・ 定期訪問対象世帯約 17,000 世帯に対し、年間で延べ 22 万回以上の訪問を行い、18 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
事 業 効 果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 目標値を上回る収納率、収入認定率を達成している。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ コロナ禍における住居確保給付事業の支給対象者拡大への対応や、ウクライナ避難民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している。</li> </ul>
そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 指定管理者には、個人情報の厳格な管理の必要性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、情報セキュリティー事故の再発防止に努めてほしい。</li> <li>・ 居住者の高齢化・単身化が進み、孤独死への対応など指定管理者として従来のハード面での施設管理だけではない業務負担が大きくなってきている。今後は、こうした部分についても評価することを検討する必要がある。</li> </ul>