

都営住宅等の指定管理者評価委員会 議事録

令和7年7月9日（金）14時00分から
都庁第二本庁舎 31階 特別会議室 26

（開会）

出口課長 それでは、定刻になりましたので、都営住宅等の指定管理者評価委員会を始めます。

委員会設置要綱第5条第2項の規定により、委員の過半数の出席がございますので、本委員会は有効に成立しております。

また、同条第6項の規定により、本委員会の会議は原則として公開となります。

さらに、同条第8項の規定により、議事録及び議事資料は原則としてホームページで公開いたしますので、ご承知おきください。

続きまして、傍聴人の方をお願いでございます。受付でお渡ししました注意事項の項番4番につきまして守ってくださいますようお願い申し上げます。特に（4）に記載がありますように、スマホ等につきましては電源をオフにするかマナーモードに設定の上、ご利用はお控えくださるようお願いいたします。

続きまして、事務局の職員を紹介いたします。

まず、大和田経営改革担当部長でございます。

大和田部長 大和田でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

出口課長 続きまして、山本課長代理でございます。

山本課長代理 山本です。よろしくお願いいたします。

出口課長 続きまして、東主事でございます。

東主事 東です。よろしくお願いいたします。

出口課長 最後になりますけれども、進行役を務めさせていただきます管理企画担当課長の出口でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

す。

それでは、評価委員会の開始に先立ちまして、大和田部長より一言ご挨拶を申し上げます。

大和田部長 経営改革担当部長の大和田でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

本日は大変お忙しい中、また、暑い中ご出席を賜りまして、誠にありがとうございます。

本日の評価委員会では、令和6年4月から始まります5年間の指定管理期間の最初の年度であります昨年度、令和6年度の指定管理者の業務や取組についての評価をお願いするものでございます。

近年、都営住宅におきましては、居住者の高齢化が進むとともに、団地コミュニティの中核を担いまして、共用部の管理を行うなど、重要な役割を果たしている自治会の担い手が減少するなどしております。指定管理者につきましては、多種多様なきめ細かいサービスの提供が期待される時代を迎えていると考えてございます。

こうした点につきまして、都の施策への協力を行うとともに、独自の工夫あるいは提案を行いまして、その実施ができたかどうか、そういったところが評価の大きなポイントになると考えてございます。

また、本日は午前中に公社のお客様センターを御覧いただきました。都営住宅等の管理に当たりまして、入居者の皆様から夜間・休日を含めまして、日々様々な問合せ、あるいは相談がございます。これらに対しまして、円滑かつ的確に対応しているかどうかということも評価のポイントとして大事だと思っております。

委員の皆様には専門的な見地からご評価いただきますとともに、幅広い角度から忌憚のないご意見を頂戴いただければと存じます。本日は限られた時間ではございますが、ご審議のほど、どうぞよろしくお願いいたします。

出口課長 続きまして、資料確認でございます。

資料は1から10までございます。全ての資料を1つのファイルにして、全部で48ページのものをお手元のタブレット端末に格納してございます。

順番に申し上げていきますと、資料1が評価委員名簿、資料2が評価委員会設置要綱、資料3が都営住宅の指定管理者制度の概要、資料4が指定管理者業務評価の流れ、資料5が評価様式、資料6が一次評

価基準、資料 7 が一次評価結果概要、資料 8－1 が一次評価シート、資料 8－2 は参考資料でございますが、事業報告の概要、資料 9 が特命要件の継続、資料 10 が個人情報の漏えいについてでございます。

なお、資料 8－1、一次評価シートにつきましては、A 3 の紙でも机上に配付してございますので、ご確認ください。

続きまして、委員長の選任に移らせていただきます。

委員会設置要綱第 2 条第 3 項の規定により、委員の互選により委員長の選出をお願いいたします。立候補またはご推薦はございませんでしょうか。

今井委員　　今井ですが、大村委員を推薦させていただきたいと思います。よろしくをお願いいたします。

出口課長　　今、今井委員より大村委員を委員長にとのご発言がございました。大村委員に委員長をお引き受けいただくことにご異議ございませんでしょうか。

（「異議なし」の声あり）

出口課長　　ありがとうございます。それでは、大村委員に委員長をお願いいたします。

大村委員長、一言ご挨拶をお願いできればと思います。

大村委員長　　今、委員長にご推挙いただきました大村でございます。例年、この都営住宅等の指定管理者評価委員を務めておりますので、皆様ご承知だと思いますが、ご案内のように、東京都の都営住宅 25 万戸を超える非常に膨大な量を公平・公正に管理する指定管理業務は非常に重要な役割を果たしていると思いますので、その評価を適正に進めたいと思っておりますので、どうかよろしくお願いいたします。

出口課長　　ありがとうございました。

それでは、委員長が決まりましたので、以降の進行は委員長にお願いしたいと思います。

大村委員長、よろしくお願いいたします。

（大村委員、委員長席に移動）

大村委員長 それでは、議事を進めさせていただきます。

事務局より、次第の3「指定管理者の業務及び評価制度の概要」につきまして説明をお願いしたいと思います。

出口課長 まず、資料2から資料5までをご説明いたします。

3ページ、資料2でございますが、これは評価委員会の設置要綱でございます。

次に、6ページ、資料3は指定管理者制度の概要でございます。都営住宅の管理運営には指定管理業務と業務委託がございます。本日は指定管理業務について評価を頂きます。

また、指定地域ですが、都内全域について特命により東京都住宅供給公社を指定しています。

次に、7ページ、資料4でございますが、これは指定管理業務評価の流れでございます。

一次評価を所管局で行いました。それを踏まえ、二次評価をお願いいたします。二次評価を踏まえ、総合評価をし、9月中旬に公開する予定でございます。

次に、8ページ、資料5を御覧ください。

評価の内容は、Sは「管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設」、Aは「管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設」、Bは「管理運営が良好であった施設」、Cは「管理運営に良好ではない点が認められた施設」です。4段階で二次評価を行います。

以上でございます。

大村委員長 今の事務局の説明につきまして何かご質問はございますか。

これも例年と同じようなことだと思いますけれども、ご了解いただいていると思いますので、次に進めさせていただきます。

次第の4「事務局による一次評価」に移らせていただきます。評価委員会としては、資料5の様式に従い評価を行うこととなりますが、これに先立って事務局で一次評価を行っているとのことですので、その結果及び特命要件の継続について説明をお願いしたいと思います。

出口課長 それでは、資料6から資料10までを用いて説明いたします。

まず、10 ページの資料 6、一次評価基準でございます。

東京都総務局が策定した指定管理者制度に関する指針に基づき、所管局で評価を行います。個別の評価項目を 3 段階で評価し、得点を積み上げます。

都営住宅等の管理は、評価すべき項目として 29 項目設定してございます。全項目が水準どおりの場合の合計点が標準点となり、都営住宅等の管理では 35 点となります。標準点の 1.33 倍、47 点以上は S、44 点以上 46 点以下は A、31 点以上 43 点以下は B、30 点以下は C となります。令和 6 年度の業務の履行状況について、年度末時点で評価を行います。

次に、11 ページ、資料 7 を御覧ください。

一次評価結果です。3 段階で評価しますが、配点が倍となっている項目がございます。都が重視する項目で、3 段階評価で得た得点の 2 倍が得点となります。一次評価結果は合計で 46 点のため、A となっております。

それでは、次に、資料 8－1 の一次評価シートを御覧ください。委員の方は紙のほうがよろしいかと思います。

評価するに当たって根拠とした資料は、タブレット内のファイル 16 ページから 45 ページにあります資料 8－2、参考資料の「事業報告（概要）」とファイル 47 ページにあります資料 10、令和 6 年 4 月 16 日付「個人情報の漏えいについて」になります。一次評価のシートと併せて御覧いただければと思います。

それでは、資料 8－1 の一次評価についてご説明いたします。

最初に、追加した確認項目を申し上げます。一次評価シートの 2 枚目のファイル 13 ページを御覧ください。

上から 3 つ目にごございます確認項目⑩「D X の推進」を今年度新たに追加してございます。追加した理由でございますが、都民サービスの向上や業務の効率化に向けて、D X の推進が重要であることから、新規で項目を設定したものでございます。評価水準は「オンライン申請の拡大や周知等に取り組んでいること」としてございます。以上により、確認項目は昨年度の 28 項目から 29 項目に増えてございます。

続きまして、評価についてご説明いたします。

全確認項目でおおむね適切に評価されていると認められました。今回、「水準を上回る」と評価した項目、反対に「水準を下回る」と評価した項目について一次評価シートの記載順に説明いたします。

まず、一次評価シートの 1 枚目を御覧ください。

大項目「管理状況」、中項目「適切な管理の履行」の確認項目③「入居者管理業務」を御覧ください。

参考資料は 17 ページから 19 ページ、研修関係は 22 ページとなります。

評価理由として、「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、困難案件や不適正是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」としております。こうした取組を評価し、「水準を上回る」としております。

次に、確認項目⑦「自治会支援及び高齢者・障害者等への対応」を御覧ください。参考資料は 23 ページから 25 ページとなります。

評価理由として、まず、「自治会支援」については、「自治会向け広報誌「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」。

次に、「高齢者・障害者等への対応」につきましては、「定期訪問対象世帯約 1 万 4,000 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、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」としております。こうした取組を評価し、「水準を上回る」と

しております。

次に、一次評価シートの 2 枚目にお進みください。

まず、一番上にございます確認項目⑧「事業者の独自提案事業の実施（巡回管理・自治会支援）」を御覧ください。参考資料は 25 ページから 26 ページ、80 歳以上の世帯の把握については 23 ページとなります。

評価理由として、「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」としております。こうした取組を評価し、「水準を上回る」としております。

次に、確認項目⑩「D X の推進」を御覧ください。参考資料は 29 ページから 30 ページとなります。

評価理由として、「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 H P や窓口センターでのチラシ配布等による周知を行った」としております。こうした取組を評価し、「水準を上回る」としております。

次に、その下段にございます大項目「管理状況」、中項目「法令等の遵守」の確認項目②「職員に対する個人情報保護の徹底」及び確認項目③「個人情報の適正な管理」の 2 つを併せて御覧ください。参考資料は 34 ページから 36 ページと、併せまして 47 ページから 48 ページにあります資料 10、個人情報の漏えいについてとなります。

評価理由として、②「職員に対する個人情報保護の徹底」につきましても、「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、個人情報の漏えいが発生した」。

次に、③「個人情報の適正な管理」については、「B C C 欄にメー

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」としております。

この情報漏えい事故でございますけれども、発生日は令和６年４月１５日、概要は、「大学と連携した学生入居による地域コミュニティ支援事業」により、都営住宅に入居中の学生の学籍確認のため、学生証のコピーを学生に依頼する際、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てしまったということでございます。漏えいした個人情報は、都営住宅に入居中の学生１８名のメールアドレス、氏名、大学名でございます。こうした状況から、この２つの確認項目については「水準を下回る」としてございます。

続きまして、一次評価のシートの３枚目を御覧ください。上段にあります中項目「適切な財務・財産管理」の確認項目①「収支状況（安定的な運営）」を御覧ください。参考資料は３７ページから３８ページとなります。

評価理由として、「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」としております。こうした外部評価や財務状況を評価し、「水準を上回る」としております。

次に、確認項目②「経理処理」について御覧ください。参考資料は３９ページとなります。

評価理由として、「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」としております。本件の内容でございますけれども、令和６年１１月２０日、東京都が公社本社において都営住宅の管理に関する検査を実施したところ、貸与しているノート型端末の１台が所在不明であることが確認されました。公社に確認したところ、都の承諾を得ずに本社から別の窓口センターへ端末を移動していたということです。こうした状況から、本確認項目については「水準を下回る」としております。

次に、大項目「事業効果」、中項目「事業の取組」、確認項目①「使用料の収納」を御覧ください。参考資料は４０ページとなります。

評価理由として、「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％）を上回る収納率を達成している」。参考までに、令和5年度実績の全都道府県の全国平均は95％となっております。こうした取組を評価し、「水準を上回る」としております。

次に、確認項目②「居住者の収入の把握」について御覧ください。参考資料は同じく40ページとなります。

評価理由として、「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％）を上回る認定率を達成している」。参考までに、令和5年度実績の全都道府県の平均は98.8％となっております。こうした取組を評価し、「水準を上回る」としております。

次に、中項目「利用者の反応」、確認項目②「職員の対応への満足度」について御覧ください。参考資料は42ページとなります。

評価理由として、「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」としております。こうした取組を評価し、「水準を上回る」としております。

次に、確認項目③「管理に対する総合的な満足度」について御覧ください。参考資料は同じく42ページとなります。

評価理由として、「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」としております。こうした取組を評価し、「水準を上回る」としております。

次に、中項目「行政目的の達成」、確認項目②「都の政策と連動した事業」について御覧ください。参考資料は43ページから45ページとなります。

評価理由として、「良好な地域コミュニティの実現のため、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」としております。こうした取組を評価し、「水準を上回る」としております。

続きまして、一次評価の4枚目にお進みください。「特記事項」といたしまして、今回の評価ポイントのまとめを記載しておりますが、説明は割愛させていただきます。

次に、「要改善事項等」を御覧ください。個人情報の漏えい事故について、改善が必要なものとして記載してございます。

まず、「改善を要する点、改善が望まれる点」として、「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」としています。

次に、本事故に対する「評価対象年度中に行った改善の取組」でございします。

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即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、メールの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」としています。

以上、29 の確認項目において「水準を上回る」が 10 項目、「水準どおり」が 16 項目、「水準を下回る」が 3 項目であったことから、これらに配点を掛けて全て合計しますと 46 点となり、一次評価は A となります。

最後に、「特命要件の継続」でございします。ファイル 46 ページにあります資料 9 の説明も兼ねてご説明いたします。

評価理由は記載のとおりですが、都の総務局が策定した評価指針により、指定管理者を特命で選定した場合は、特命要件の継続の有無

について評価委員が評価することとなっております。特命要件は、「特命の前提となった施設の位置づけ」「東京都政策連携団体の特性と果たした役割」「都との連携体制」「事業の取組状況・進捗度」の4つとなっております。

資料のとおり、全ての項目について変更はなく、特命要件の継続はなされています。

一次評価の説明については以上でございます。

大村委員長 ありがとうございました。

ただいま事務局から説明がありました、一次評価結果及び特命要件の継続に関しご意見やご質問がございましたら発言をお願いしたいと思います。何かございますか。

石丸委員 3点お願いいたします。

まず1点目ですけれども、先ほどの「個人情報の適切な管理」のB C C欄にアドレスを入れているつもりがC C欄に入ってしまった件です。

対応策の具体的なイメージを教えてくださいたいです。例えばメールを送信する際に、同時に上司が部下の送信メールをチェックするというのは現実的にはなかなか難しいと思いますので、実効性を高めるためにどのようにされているかというところをお伺いできればというのが1点です。

2点目、経理処理について貸与P C 1台を都の承認なしに他部署に移動させたというお話ですけれども、この1点において年間の評価が0点になるほどの大きな点数下げになっています。その理由を具体的に詳しくお聞かせいただければなと思います。また「文書により注意を行った」の注意の内容についても教えてください。

3つ目、使用料の収納についてです。使用料の収納は95%を達成しておられるので、基本的にはルールを守っておられますが、令和2年度から令和6年度まで収納率の推移を見ますと5年の中では一番低い数字になっています。この主な理由があればお聞かせ願いたいと思います。そして、それに対する令和7年度への対策などがあれば、同時にお聞かせいただければと思います。

以上、大きく3点、お願いいたします。

大村委員長 事務局からご説明、ご回答をお願いしたいと思います。

出口課長 それでは、まず1点目でございます。メールを送信する際のポップアップですけれども、これはお尋ねのように上司のパソコンに出るというわけではなくて、あくまで送信する方の端末にポップアップが出るということでございます。

 公社からイメージの写真をもらっているの、それを表示いたします。イメージが湧けばと思うのですけれども。

 メールを送信する際に、宛先や添付ファイルが問題ないかと注意を促すようにこれが出るということでございます。

 それともう1つ、複数の人とチェックということですが、全部上司ではできませんので、周りにいる人に声をかけて、確認をしてもらってから送信をするという、いわゆる現場の実情に即してやっているということなので、必ずしも上司ではなくて、周りにいる社員が確認した上で送信するという二段構えで改善しているということでございます。

 ちょっと分かりにくくてすみません。

大村委員長 資料の何番になりますか。

出口課長 資料はなくて、手持ち資料です。

 こちらの上のほうにチェック項目がありまして、チェックをかけるということです。あとは、周りにいる方に声をかけて確認をしてもらう。それで、ダブルチェックを行うという形で防止策をやっているということでございます。

石丸委員 外に出すものに関しては全て見えた状態で宛先もチェック、添付データの題名もチェックということですね。ありがとうございます。

出口課長 2点目のご質問の貸与PCですけれども、こちらのパソコンは単純にインターネットにつなげてはつながらないのですが、それなりの知識のある方がつなぎますと、都営住宅の管理システムに入られてしまうということで、都住の入居者の全情報が外部に流出する可能性もございますので、評価としては0点とさせていただいています。

 手続としましては、移動する際は事前に東京都のほうに報告していただければ、今回、業務のために窓口センターに移したということ

ですので、報告さえいただければそれを止めることは基本的にはないのです。今回は繁忙期で、窓口センターが忙しい時期に端末が足りないということで、本社から窓口センターに移したというものですので、それ自体は、毎年やっている事例なのですけれども、単純に手続がなかったということと、万が一パソコンが外部に出たときに、都住に住んでいる方の全情報が出てしまうという重大性から 0 点にしてございます。

石丸委員 J K K さんの中の社内ルールとしては正しい手順を経て移動していましたか。

出口課長 それも東京都に報告して、承諾を得てから移動するのがルールになっています。

石丸委員 そのルールに準拠していなかったのかということですね。

出口課長 そういうことです。

3 月目の収納率が下がっているということでございます。数値的に言いますと、令和 5 年度から 6 年度まで、金額ベースでいきますと 2 億円ぐらい増えてございます。

具体的になぜというのは、多分いろいろな理由はあると思われ、あくまで推測ですけれども、ここ数年、電気代やガス代、あとはいわゆる生活に必要な飲食に関わる費用、物価が上がっているということでございまして、電気とかガスは払わないとすぐ止められてしまいますので、恐らくそちらを優先して払っているのではないかとというのが推測でございます。食料も買わないといけないので、そうしますと、家賃を 1 か月、2 か月滞納してもすぐ追い出されるわけではないので、優先順位からすると、若干低いのかなということが、あくまでも推測ですけれども、1 つの理由として考えられますということでございます。

大村委員長 3 点目がございましたよね。

石丸委員 新年度に対する対策をお願いできればと思うのですが。

出口課長 対策は、これも人海戦術ですけれども、滞納しないように回ってい

ただき、「住まいのしおり」とかで周知を徹底するということぐらいかなと考えています。もう少し分析して、違う理由であれば、それに対する対応策ができるかなと思っているのですけれども、今のところ物価上昇による家賃の支払いの遅れとなりますと、物価が下がるのを待つかなというところもあるのですけれども、なかなか手が打ちにくいかなというところは正直ございます。

石丸委員 分かりました。ありがとうございます。

大村委員長 ほかに、今井委員のほうから何かございますか。

今井委員 今お聞きになられたのと一緒ですけれども、この0点というのが3つあって、貸与パソコンについての今のお話だと、都住管理システムに接続できるということで、都の承諾なしにそれを移動させた場合はリスクが高まるということだけれども、毎年同じようなことについては、今、パソコンが足りない場合はJ K Kで移動することはよくあるというお話でしたよね。それと比較して、承諾がないということについてゼロ評価になるということについては、やっぱりそういう判断になるのですか。ちょっと厳しいかなという感じもするのですけれども。

出口課長 検査のときにその所在が分からず、後から窓口センターにあるということだったので。

今井委員 そういうことですね。だから、検査したときに貸与パソコンの台数と突合しているわけですね。

出口課長 管理台帳と突合したら、1台がなくて。

今井委員 分かりました。そういうことでしたら、しょうがないかなという気がしました。

大村委員長 この個人情報の漏えい問題が、今回、0点になるという問題が出てきたと思うのですが、事案として起きたのは令和6年度の直後ですね。その後すぐ改善をされたと理解してよろしいのでしょうか。対応策はやられたというふうに。

出口課長 その理解でよろしいです。

大村委員長 だから、年度当初にこの事案が発生して、それ以降はやらなくなったということですよね。

出口課長 その後は、事故は発生してございません。

大村委員長 これはなかなか難しい問題だと思うのですがけれども、私も日常的にいろいろな公共団体からメールが送られてくるのですけれども、B C C案件になって送られてくるメールの場合、扱っているメールソフトによってはそれを弾いてしまって、実は私のところに届いていないということが起きるのですよね。そこら辺はすごく難しい問題でして、私がお付き合いしているある県から、どうも何回か私宛てにメールが送られてきたらしいのですが、実はB C Cで送られてきたやつは、そのメールを扱っている会社が自動的に不審メールとして弾いてしまうという事案が出てきてしまうのですね。そういうときに、一斉でB C Cメールを送付することの是非とか何かは検証されてやられたほうが僕はいいのかなという気がいたします。

特に添付ファイル付きのB C Cメールみたいな場合には、どうも怪しいメールとして扱われてしまって本人に届かない。そうすると、連絡が届かないままになってしまうということが起こりがちなので、この評価の問題とはちょっと別なのですがけれども、機械的にB C Cで対応することが本当に適切に相手に伝わっているのかどうかもちゃんとチェックする体制は取られたほうがいいのかなという気がいたします。

出口課長 ありがとうございます。

大村委員長 個人的な体験から申し上げて恐縮だったのですがけれども、そういうことが間々起こりがちなものですので、この問題はなかなか難しいなという気がいたします。

大和田部長 今のお話、東京都の場合、都の組織の外に多数宛てにメールを送信する場合は、お互いメールを知らないときはB C Cでやれという指導になっています。

大村委員長　　そういうふうになっていますよね。多くの自治体がデフォルトでB C Cにされていて、気づいたら、私の使っていたあるメールアドレスは駄目なのですけれども、例えば私の筑波大学のメール宛てだったら届いているとか、Gメールだったら届いていると分かったものですので、B C Cにはそれも加えてくださいという形で問題は解決できたのですけれども、なかなか難しい問題が結構起こり得るなという気がしているものです。

大和田部長　　なので、送る内容によって、その宛先となる人数がどれくらいか。例えば今日のように評価の先生に送る場合であれば、一人一人に送れば別に何の問題もないわけですね。

大村委員長　　その問題が多分回避されると思うのですけれども、一斉型で、B C Cがものすごく多くなっている場合には、どうもおかしいと思われる可能性があり得ますので。

大和田部長　　そういう届いていないかもしれないというリスクを認識して送っているのであれば、届かなくても仕方ないなというものであればそういうのもありかと思うのですけれども、どうしても必ず確認を取りたいというのであれば、個別にやらないとしっかりは届かないかなということで、届ける目的と流出の危険とバランスを見ながらやる必要があるかなと思っております。

大村委員長　　今回の評価にはちょっと関係ない案件ですけれども、こういう情報漏えい問題がいろいろな形で難しい課題を抱えているなというのが今のネット時代の特有の課題であると思うし、あるいは情報伝達にはこれが今のところ一番的確で素早くできる話だろうと思いますので、ただ、こういうケアレスミスというか、ヒューマンエラーが起りがちな問題に対して、的確な対応をされるのは大切なことだなと認識いたしました。

大和田部長　　ありがとうございました。

大村委員長　　ありがとうございます。
もしほかにご意見がなければ、次の次第5の「評価委員会における

二次評価」に移らせていただきたいと思います。

今、原案としては一次評価がAという形で、私も一次評価を伺っていて、残念ながら今回ヒューマンエラーが起きて、0点の箇所が3か所あったということで、一方で水準を上回る2点を獲得したのが10か所もあったのですけれども、それと相殺する過程で46点、A評価という形が一次評価として出されたと思います。私としてはこれで特に結構ではないかなと思いますけれども、今井委員、石丸委員、いかがでございますか。

今井委員　　今、委員長がおっしゃったように、一次評価でいろいろ工夫していただいて、確かに0点項目が3つあって、それ以外にも1点評価が組織体制について、今日、午前中拝見したところによると、365日24時間対応でやっているということを見ると、そういう点はもう少し評価してもいいのかなという気もありますが、全体としては確かに個人情報と今の貸与パソコンの管理体制ということで、Sということについてはいかがなものかという意見が出てくるかなという気がしましたので、全体としては一次評価と同じ評価でよろしいのではないかと感じております。以上です。

大村委員長　　ありがとうございます。
石丸委員、いかがでございますか。

石丸委員　　確かにパソコンの件にしても、0点なのかというところは印象としてはあったのですけれども、ご説明いただきまして、非常に重要なルールであるということも理解しました。かつ2点目は非常にすばらしい業務をされているという評価もありますので、全体を踏まえて、一次評価の46点、Aということで私も異存はございません。

大村委員長　　ありがとうございます。
今、お二人の委員から意見を伺って、私も同じ考えですので、皆様の意見を集約いたしまして、一次評価と同じですが、A評価という形で取りまとめたいと思いますが、よろしゅうございますか。

(「異議なし」の声あり)

大村委員長　　では、そういう形で決定させていただきます。どうもありがとう

ございました。

その他の内容について、委員の皆様からのご発言を踏まえ、私のほうで事務局と調整を行った上で作成して、後日、委員の皆様にご確認いただくようにしたいと思います。

それでは、本日予定しておりました委員会としての評価が決定いたしましたので、進行を事務局にお返ししたいと思います。

出口課長 大村委員長、ありがとうございました。

それでは、次第6の「その他」に移ります。

この後のスケジュールについてですが、本日決定いただいた二次評価を踏まえまして、8月中旬までに都において内容をまとめて総合評価を決定し、指定管理者に通知することになります。

事務局からは以上です。

委員の皆様から何かご質問等がありますでしょうか。

ないようですので、それでは、以上をもちまして都営住宅等の指定管理者評価委員会を閉会いたします。本日は長時間ありがとうございました。

—————14時50分 閉会—————