

# 都営住宅等の指定管理者評価委員会 議事録

令和2年7月21日（火）13時30分から  
都庁第二本庁舎13階 局議室

（開会）

平野課長      それでは、都営住宅等の指定管理者評価委員会を始めます。  
本日、和気委員が欠席ですが、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あり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会議資料は原則としてホームページで公開します。ご承知おきください。  
次に、事務局の職員を紹介します。  
土屋経営改革担当部長です。

土屋部長      よろしくお願ひします。

平野課長      須藤課長代理です。

須藤課長代理      須藤と申します。よろしくお願ひいたします。

平野課長      矢野主事です。

矢野主事      矢野と申します。よろしくお願ひいたします。

平野課長      私は、管理企画担当課長の平野でございます。  
まず、経営改革担当部長の土屋より、一言挨拶申し上げます。

土屋部長      今日はどうもお集まりいただきましてありがとうございます。ただいま紹介のありました、住宅政策本部経営改革担当部長の土屋でございます。都営住宅等の指定管理者評価委員会の開催に当たりまして、一言ご挨拶申し上げます。  
本日はご多用の中、本委員会にご出席賜り誠にありがとうございます。

ます。本委員会は、東京都指定管理者管理運営状況評価に関する指針に基づきまして、指定管理者の管理運営状況を客観的・総合的に評価するため、住宅政策本部に設置されたものでございます。

都営住宅等の指定管理者である東京都住宅供給公社の平成31年度の管理運営状況について専門的な視点を踏まえ、客観的に透明性や公平性を保ちながら評価していただいております。

指定管理者からの事業説明や配付資料、事務局の説明等に基づきまして、適正な評価を頂戴できればと存じます。疑問やご質問がありましたら、遠慮なくご発言をお願いいたします。

甚だ簡単ではございますが、ご挨拶とさせていただきます。本日はよろしくお願い申し上げます。

平野課長 次に、配付資料の確認です。資料は1から9までです。

資料1、委員名簿。

資料2、設置要綱。

資料3、指定管理者制度（概要）。

資料4、指定管理業務評価の流れ。

資料5、評価様式。

資料6、一次評価基準。

資料7、一次評価結果。

資料8、評価シート及び参考資料。

資料9、特命要件の継続です。よろしいでしょうか。

それでは、議事に入ります。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を選出をお願いします。立候補、またはご推薦はありますか。

今井委員 今井ですが、住宅行政に卓越した識見をお持ちで、前日も委員長をお願いしました大村先生にお願いできればと思います。推薦させていただきます。

平野課長 大村委員を委員長にとのご発言がありました。大村委員に委員長をお引き受けいただくことでご異議ございませんか。

（「異議なし」の声あり）

平野課長 大村委員に委員長をお願いします。

(大村委員、委員長席に移動)

平野課長 議事進行は、大村委員長にお願いします。

大村委員長 委員長をお引き受けさせていただくことになりました大村でございます。よろしくお願いいたします。

今年は新型コロナウイルスで世界の風景も日本の風景も大きく激変いたしました。なかなか先が見えない状況ですが、一方で社会的活動は維持していかなければいけないということで、万全の注意を払いながら、いろいろな形で経済活動や社会的活動を維持していくことが必要だろうと思います。

今日の都営住宅の指定管理者評価委員会というのは、東京都の中でも、先ほどお話もありましたように25万戸という非常に膨大な住宅ストックの指定管理業務ということで、管理者が適正に行われているかどうかを評価する重要な委員会だろうと思います。緊張感をもって、慎重に審議させていただければと思っています。どうかよろしくお願いいたします。

それでは、議事を進めさせていただきたいと思いますが、事務局から次第の3「指定管理者の業務及び評価制度の概要」について説明をお願いいたします。

平野課長 着座にて失礼いたします。

資料2から資料5まで説明します。

資料2は、評価委員会設置要綱です。資料3は、指定管理者制度の概要です。都営住宅の管理運営には、指定管理業務と業務委託とがあります。本日は、指定管理業務について評価いただきます。また、指定地域等ですが、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。

資料4は、指定管理業務評価の流れです。一次評価を所管局で行いました。それを踏まえ、二次評価をお願いします。二次評価を踏まえ総合評価をし、8月下旬に公表する予定です。

資料5を御覧ください。昨年度まではS、A+、A、Bという評語でしたが、指定管理評価基準の改正によりS、A、B、Cの評語に改正されました。

評語の内容は、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は管理運営の一部について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。

以上です。

大村委員長     ありがとうございました。

ただいまの説明につきまして、皆様方から何かご質問・ご意見はございますか。よろしいですか。例年と変わらない状況だろうと思います。

それでは、ご質問がなければ続きまして次第の4「事務局による一次評価」に移らせていただきます。

評価委員会といたしましては、資料5の様式に従い評価を行うこととなりますが、これに先立ち事務局で一次評価を行っていることでしたので、その結果及び「特命要件の継続」についてご説明をお願いいたします。

平野課長     資料6から資料10までを用いて説明します。

資料6、一次評価基準です。東京都総務局が策定した管理運営状況評価指針に基づき所管局で評価します。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28項目設定しています。全項目が水準のと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34点となります。

標準点の1.33倍、46点以上はS、43点以上45点以下はA、30点以上42点以下はB、29点以下はCとなります。平成31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。

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、配点が倍になっている項目があります。都が重視する項目で、3段階評価で得た点数の2倍が得点となります。一次評価結果は得点合計で45点、Aです。

資料8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」です。協定や事業計画に沿って管理が行われているかについての評価です。参考資料では1ページから12ページとなります。

確認事項①収納業務から、⑨事業者の独自提案事業の実施について説明します。

まず、全確認項目で適切に処理がされていることが認められます。水準を上回るとした3項目について説明します。

③入居者管理業務です。参考資料では2ページとなります。不適正事例の早期把握に努め、是正指導を実施しております。要医療、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の連携により、きめ細かな対応により解決に導いています。さらに、困難案件や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おります。

また、悪質・深刻なルール違反等で再三の是正指導にも改善されないような場合は、都での法的措置を見据え、現地調査や訪問、電話指導を繰り返し行い、必要に応じて早朝や夜間、休日なども利用して不適正使用者との接触を図ることで、迅速な解決や都の確実な法的措置につなげております。

さらに、高額所得者への明渡指導も適切に行われており、その取組を評価し、水準を上回るとしました。

⑦高齢者・障害者への対応です。参考資料の8ページとなります。定期訪問対象世帯約1万7,000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カ月に1回程度の頻度を大きく上回る訪問・面談を実施しております。また、安否確認についても、地元区市などと連携して安否確認の強化に取り組んでいます。

⑧事業者の独自提案事業の実施です。参考資料の10ページからとなります。同参考資料10ページの8(1)のとおり、入居者の高齢化が急速に進んでいることを踏まえ、巡回管理業務の強化・充実のため、福祉部門の経験者2名を「巡回管理業務相談員」と位置づけ、配置しました。

また、巡回管理業務相談員が主体となり、巡回管理人に対しての育成や啓発を図り、直接的に情報を伝達するツールとして、新たに「巡回管理人通信」を発行しました。

参考資料10ページ、8(2)のとおり、自治会向けの広報誌を31年度にも2回(春・秋)発行し、全ての自治会に配布しました。防災訓練や自治会活動などの有用な取組事例を紹介することで、自治会活動の参考になるよう取り組んでいます。

参考資料10ページの8(3)のとおり、共益費直接徴収事業において、自治会が制度を理解しやすくなるよう改善を図っています。これらを踏まえ水準を上回るとしました。

以上により、「適切な管理の履行」の合計は19点となります。

大項目「管理状況」、中項目「安全性の確保」です。参考資料 13 ページになります。施設の安全性は確保されているかについてです。

確認項目①保守点検から③緊急時対応まで、特に事故もなく適切に対応できていることから、水準どおりとしています。

以上により、「安全性の確保」の合計は4点となります。

大項目「管理状況」、中項目「法令等の遵守」です。参考資料 16 ページとなります。

個人情報保護、報告等は適切に行われているかについてです。昨年11月、令和2年度の都営住宅使用料を算定する収入認定業務において、1世帯（1名）分の書類一式（収入報告書、生活保護受給証明書、住民票）の紛失事故が発生しました。

本来、紛失等の事故の可能性があるときは速やかに報告等を行うことになっていますが、収入報告書類の所在不明が判明した際、それを個人情報紛失事故として取扱う認識が欠けており、関係機関への報告の遅れなど運用が徹底されていなかったことにより、②の職員に対する個人情報保護の徹底及び③の個人情報の適切な管理水準を下回るとしております。

以上により、「法令等の遵守」の合計は2点となります。

大項目「管理状況」、中項目「財務・財産の状況」です。参考資料 19 ページです。適切な財務運営、財産管理が行われているかです。

①財務状況と②経理処理との確認項目を設けております。①財務状況は、令和2年1月に「AA」の格付けを取得しています。また、資金繰りについて指標となるDSCRが1.06、当座比率が114.12%となっており、水準を上回ると評価しました。

②経理処理も適切に処理されております。

以上により、「財務・財産状況」の合計は3点としています。

大項目「事業効果」、中項目「事業の取組」です。参考資料 22 ページです。使用料の適正な収納がされているかについてです。

①使用料の収納と②居住者の収入の把握とも、目標を上回る達成をしています。これらを踏まえ、水準を上回るという評価としています。使用料の適正収納は合計4点となります。

大項目「事業効果」、中項目「利用者の反応」です。参考資料 23 ページです。事業内容、職員対応等について利用者の反応はどうかについてです。

①窓口等の利便性向上に対する満足度から④居住者ニーズの把握

まで確認項目を設けており、いずれも高い水準となっており、水準以上となります。

その中で、②職員の対応への満足度ですが、窓口での職員対応について約99%、巡回管理人の対応については約84%の回答者が「良かった」または「まあ良かった」と回答しておりまして、居住者の高い満足を得られておりますので、水準を上回るとしました。

また、③管理に対する総合的な満足度につきましても、「満足」「まあ満足」「普通」を合わせて9割以上の方から評価されておりますので、水準を上回るとしました。

サービス内容の状況の合計は6点となります。

大項目「事業効果」、中項目「行政目的の達成」です。行政と連携を図り、施設の目的を達成しているかについてです。

③都への施策能力として、台風15号、19号における被災者に対する都営住宅への受入れや新型コロナウイルス感染症に関連し、中国からの一時帰国した邦人等に対する都営住宅への受入れなどに機動的に協力したことにより、水準を上回るとしました。

「行政目的の達成」の合計は7点となります。

資料8、4ページを御覧ください。特記事項は、今回の評価ポイントのまとめなので説明は割愛させていただきます。

以上の28項目について評価し、「水準を上回る」9項目、「水準どおり」17項目、「水準を下回る」2項目でした。得点では合計45点、一次評価はAとしました。

資料9を御覧ください。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、その選定の際の特命要件の継続の有無について評価委員会に報告することとなっています。

特命要件の継続について報告します。特命要件は、特命の前提となった施設の位置づけや、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件です。資料のとおり、全ての項目について変更等がなく特命要件の継続がなされています。

以上です。

大村委員長　ただいま事務局から説明がございました一次評価結果及び特命要件の継続に関して、ご意見・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。いかがですか。

今回評価が昨年よりあれだったのは個人情報保護の問題があったことが一番大きな要因だろうと思いますが、実質的な被害や何かは

あったのか、あるいはどの程度だったのか、それへの対応はどうだったのか、ご説明いただけますか。

平野課長 先ほど説明させていただいたように、1世帯1名様分の住民票等3点を紛失したという事故で、外部への流出という被害等は出てございません。

それに対しまして、今回協定等で書面によって迅速に私どもに報告を頂くという規定になっていたことに対しまして、事故の発生に対する認識に欠如がございまして、その報告が遅れたということで、資料8の2ページにございます「法令等の遵守」の②及び③に関して、水準を下回るという評価をしました。

大村委員長 分かりました。実質的な被害はほぼなかったということで、それへの対応は適切にやっていたというところだろうと思いますが、ある程度この評価項目に対しては、その評価をせざるを得ないというのは、私は理解できました。ありがとうございます。

どうぞ、今井委員。

今井委員 ご報告ありがとうございます。

最初に公社からの報告を受けていても感じましたが、我々も何年前に戸山団地を視察して、高齢化率66%とお聞きしましたが、明らかに構造的な変化が生じていて、ただ法律的に言うと、公営住宅法上の公営住宅というのは賃貸住宅ということで、地方自治法上の公の施設の指定管理者もハード、物的施設としての管理者ということなのだが、これだけ構造的な変化という形で高齢者の割合が増えてくると、世間的にはサービス付き高齢者住宅というタイプが出てきているように、どちらかというとハードの管理よりもソフトの面が重視されてきて、本来の公営住宅法や指定管理者の枠組から外れた部分が評価項目として結構重要ではないかと感じています。

そういう中で今回評価していただいたわけで、現行制度の中でいかにして新しい構造変化に応じた、要するにソフト面でのサービスの提供がすごく重視されているということをどう評価するかというのを、事務局も多分お考えいただいていると思いますが、各委員のご意見もお聞きできればと思います。

大村委員長 僕も全く同じ考えで、日本は先進諸国の中でもいち早く超高齢

化社会になって、その中でも都営住宅はその先鋭的な現象が起きているわけで、今井委員がおっしゃったようにハードな管理だけではなく、むしろソフト対応のほうがこれから重視されて、それで巡回管理人、高齢者見守り制度などで相当努力されていると思いますが、今井委員がおっしゃられたように、これから評価項目としてこういうハード以外のソフト管理の部門をどうするかはすごく大事な話だろうと思います。

今までは、そういう物的管理に対する費用という形でやったのですが、これだけ人的サービスが必要になったときに新たな付加的な費用に対してどう手当てするかというのも、すごく大事な話という気がします。

今回のコロナ騒ぎで、各国でキーワーカーやエッセンシャルワーカーが大事だとか、医療従事者や社会的活動を支える、いわゆる現場レベルで本当に人的サービスが圧倒的に不可欠で、リモートやデジタルでは対応できないところはすごくあるわけです。それに対してちゃんとやれているかどうかは、すごく大事な事態だろうと思うので、これからぜひ、もし来年以降もこれを継続されるとしたら、そういう部分に対しての評価をするのも大事な話かなと、私も思います。ぜひ今後の課題として、ご検討いただければと思います。

土屋部長 今井委員と大村委員長からご意見を頂きまして、昨年住宅政策審議会の答申でも大きな柱立ての中で高齢者への生活支援サービスがありまして、今回資料7の一覧で「適切な管理の履行」とありますが、まさに今おっしゃられた高齢化対応を、ソフト面でどう進めていくかというのが管理上大事な問題になっております。

で今回の2点配点の中でも、これは例年ですが、高齢者・障害者への対応や巡回管理、自治会をどう支援していくか。例えばこれからの季節、暑くなってくると熱中症のチラシを配るとか、先ほどJ-KKから説明がありました「巡回管理人通信」、巡回管理人の方も行くとなかなか困難な家庭あるいは現場に直面したときにどう対応していくかということで、高齢だけではなく福祉的な側面も入れた知恵や知識をもって対応するのは大事ということで、そういったところの底上げを図る。今回の一次評価の中でもそういうところの配点を2倍にしまして、独自サービスですとか、そういったところの配点を厚めにしまして対応しています。

ただいま頂きました意見をぜひ参考にしまして、よりよい管理に

結びつけてまいりたいと思っております。

大村委員長 佐々木委員、安藤委員、何か。

安藤委員 私、毎年お聞きしているのですが、外国人入居者、一応ここに住まい方を4カ国語、日英中韓で。今、外国人入居者は増えているのか。それと、日英中韓、日本の場合一般的に英語と隣の中国、韓国で、その言語だけで足りるのか、理解されるのか。その辺はどんな感じですか。

土屋部長 前段の割合ですが、入居のとき国籍要件を問うていませんので、数字では把握していません。ただ、実際に入居されている方のトラブルや、いろいろな生活の不安があります。

私どもでは、一般的な注意を4カ国語表記でやっていますが、窓口センターでは、いわゆる自動翻訳機を置いて対応できるようにするとか、あとはJ K Kから聞いている話ですが、都営住宅は複雑です。難しい場合は付き添いの方がいらっしゃって間に入るとか、いろいろなやり方を取っているということです。

平野課長 参考資料の11ページに記載されているとおり、窓口では75カ国語に対応いたしました多国語翻訳機を設置しています。

大村委員長 佐々木委員、何かございますか。

佐々木委員 昨年度の評価ということで、一次評価が惜しくもSにならなかった。個人情報の流出ということで、それも含めて全体としての一次評価は先ほど大村委員長からお話もありましたが、事務局の一次評価は妥当と思っています。

個人情報の流出でS評価を取り逃がした残念な結果であり、この評価委員会に先立つ公社の発言からもありましたように、再発防止に向けた取組をしっかりとやるということですので、委員の立場から申し上げれば、事務局もしっかり指導していただければと思いますし、住宅企画部長の立場からすれば、住宅行政の重要なパートナーとしてまさに緊密な連携をとって、公社とともに進んでまいりたいと思っているところでございます。

1点だけ、昨年度の取組というと災害対応、台風の対応が挙げら

れると思っております、発言させていただきたい。

都営住宅の破損等に対して迅速に対応していただいたことはもとよりでございますが、厳密に言うところでは指定管理業務外になるのですが、東京都からの要請に基づいて公社さんで、千葉県、主に台風15号で大分屋根とかが強風で飛ばされたといった大きな被害が出たわけですが、東京とかは公社に被災家屋の修繕等の支援をお願いしたところでございますが、公社で非常に素早く、かつ1カ月ほど継続的に被災地支援に入っていました。

これも、指定管理業務の中で迅速な対応のもととなっております、指定工事店制度というものがございまして、400ぐらいの指定工事店がありますが、その工事店にご尽力をいただいて、公社からさらに工事店をお願いをしまして、それで約1カ月にわたり現地での被災地支援を行ったということです。

指定管理が非常に効率的・効果的になされる工事店制度が、今回の東京都からの要請に大きく応えることができたということかなと思ひ、私は非常に高く評価しまして、東京都としては大いに感謝しているということで、この場を借りてそうした公社の、東京都の政策連携団体としての取組もあったということをつけ加えさせていただければと思っております。

大村委員長　　今年は新型コロナのパンデミックで、いろいろな混乱が起きているわけですが、いろいろな形の災害が起きたりとかで、そのときに都営住宅は、先ほど私が伺ったのは空きストックというか、そういうものをどうやって活用するかというのを、災害時での対応としての住宅ストック、そのときは多分都が政策判断されると思いますが、それと連携して供給公社も機動的に対応していただくのはすごく大事だろうし、今はいろいろな形で災害が多発しておりますので、それに対応するときに、住宅ストックをうまく適正に活用するという役割もいろいろな形で出てくると思うので、今おっしゃられた災害対応をされたというか、いろいろな社会的な変化への対応を求められる時代が強まっていると思っておりますので、ぜひこれからも、指定管理者がやれる業務について幅広く見直していく必要があると感じました。

土屋部長　　若干紹介させていただきますと、昨年大きな台風が2回、15号と19号がありまして、かなり被災しましたので、そこに向けていわゆ

る目的外使用という形で、一時的な避難場所として都民の方にご活用いただく。

それから今回のコロナでいいますと、空き住戸となった部屋を福祉保健局が行っているチャレンジネットという、求職者に一時的に住居を提供し、住居確保を図りながら職業支援につなげていくというのがあるのですが、そちらに追加で提供しまして、それで都民の居住の安定を図ることを施策としても行っています。

先ほど佐々木委員からあった、まさに東京都の施策との連動性や、委員長、今井委員からありました高齢化対応という管理の特殊性というところは、まさにJ K Kの指定管理の特命の一番大事な要件となっているところがございますので、我々としても引き続き、政策連携団体である住宅供給公社と連携して、現下の諸課題にしっかり対応してまいりたいと考えております。

大村委員長 よろしいですか。

では、続きまして次第の5「評価委員会における二次評価」でございます。事務局サイドで一次評価の結果についてご説明いただき、また参考資料や特命要件という形で出されております。

一次評価の原案では、点数的にはA評価というか、良好で優れた取組があるという形の評価でございますが、これにつきまして何かございますか。

今回、昨年度に情報管理の問題があったということで、例年だとS評価だったのが少し点数を落とした形になったと思いますが、全体的に非常に指定管理者としての業務を適切にやられているのではないかと思います。

昨年そういう結果を踏まえて、ある程度A評価でやむを得ないと思いますが、S評価に値するに近いA評価と我々としては感じていますが、ほかの委員の方々に何かご意見はございますか。

今井委員 委員長がご指摘になったとおりでと思います。ただ、私も指摘しましたが、都営住宅の管理を指定管理者という枠組の中で公の施設として管理すると、どうしても東京都でいうと総務局が主導している公の施設の管理者という枠組の中で整合性を取らなければいけないということで、今、委員長がご指摘になったとおりでかなという、Sに近いAという、それはやむを得ない気がします。

大村委員長　　そうしますと、特にご異論はなかったと思いますので、二次評価としても、一次評価を踏まえてA評価ということで取りまとめたと思います。よろしいですか。

(「異議なし」の声あり)

大村委員長　　では、そういうこととさせていただきます。ご異議がなければ、二次評価としてもA評価としたいと思います。

それでは、その他の内容について、もし、今日は皆様方から相当ご発言いただいたと思いますが、全体としては私が、今日のご発言をもとに、事務局と調整を行った上で、最終的な評価書の作成に取り組みたいです。その後、後日、皆様方にご確認いただくようにしたいと思います。

指定管理者につきましては、個人情報の厳格な管理の必要について、冒頭公社のほうでも十分認識されて謝罪されておりました。そういう意味で、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がないように、再発防止に努めていただくようお願いしたいと思います。

それから今日、今井委員も私も申し上げましたが、都営住宅の居住者の構造はすごく変わってきている。超高齢化社会に対応したソフトに的確に対応していただく必要性が高いことや、想定外の未曾有の災害などいろいろなことが起こり得ることに対しても、柔軟・的確に対応できる体制がますます求められているということで、それに責任をもって当たっていただくことが必要だというご意見が出たと思います。

今日の二次評価を踏まえまして、8月上旬までに東京都でまとめていただいて、評価委員会による評価に基づい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。そういうことでよろしいですか。

(「異議なし」の声あり)

大村委員長　　ありがとうございました。

最後に「その他」でございますが、改めて何かご発言があればお願いしたいと思います。よろしいですか。

それでは、これもちまして都営住宅等の指定管理者評価委員会

を閉じます。本日はどうもありがとうございました。

—————14時15分 閉会—————