

都営住宅等の指定管理者評価委員会 議事録

令和5年7月21日（金）10時30分から
都庁第一本庁舎 33階 特別会議室N1

（開会）

片山課長 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。ご了承ください。

次に、事務局の職員を紹介いたします。

小町経営改革担当部長です。

小町部長 小町です。よろしくお願いいたします。

片山課長 山本課長代理です。

山本課長代理 山本です。よろしくお願いいたします。

片山課長 岡本主事です。

岡本主事 岡本です。よろしくお願いいたします。

片山課長 そして私、進行役を務めさせていただきます片山です。よろしくお願いいたします。

評価委員会の開始に先立ちまして、小町部長より一言ご挨拶申し上げます。

小町部長 開会に当たりまして、一言ご挨拶申し上げます。都営住宅経営部経営改革担当部長の小町でございます。

委員の皆様におかれましては、本日は大変お忙しい中、またお暑い中、ご出席を賜りまして誠にありがとうございます。

今回の評価委員会では平成31年4月からの5年間の指定管理期間の中で、4年目の年度となります令和4年度の指定管理者の業務や取組について評価をお願いするものでございます。また、今年度は来年度以降の新たな指定管理者の選定を行うこととなっております。今回の評価は次期指定管理者選定におきましても重要な意味を持つてくるものでございます。

近年、都営住宅で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ありまして、指定管理者には多種多様できめ細やかなサービス提供が期待される時代を迎えております。こうした点につきまして、独自の工夫や提案を行い実施できたかは、評価の大きなポイントになると考えております。委員の皆様には専門的な見地からのご評価を頂きますとともに、幅広い角度から忌憚のないご意見を頂戴できればと思っております。

本日は限られた時間の中で誠に恐縮ではございますが、ご審議のほどよろしく願いいたします。

片山課長 それでは、資料確認をさせていただきます。
資料は1から9までとなっております。
資料1は評価委員名簿。
資料2は評価委員会設置要綱。
資料3は都営住宅の指定管理者制度（概要）。
資料4は指定管理業務評価の流れ。
資料5は評価様式。
資料6は一次評価基準。
資料7は一次評価結果概要。
資料8は評価シート及び参考資料。
資料9は特命要件の継続でございます。よろしいでしょうか。
それでは、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ありますでしょうか。

今井委員 今までと同じく、大村先生にお願いできればと思いますので推薦させていただきます。

片山課長 ありがとうございます。

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で、ご異議ございませんでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

片山課長 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、ご挨拶をお願いいたします。

大村委員長 引き続き、委員長の役割で議事進行を務めさせていただきます。
どうかよろしくをお願いいたします。

先ほどの公社のご説明にありましたように、1,600 団地、5,000 棟、25 万戸という膨大な数の都営住宅の管理というのは非常に重要な業務です。その評価業務を行うというこの委員会の役割も大変重要だろろうと思っておりますので、皆様方からのご意見を伺いながら議事を進めさせていただきますので、どうかよろしくをお願いいたします。

片山課長 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をお願いしたいと思います。委員長、よろしくをお願いいたします。

大村委員長 それでは、議事を進めさせていただきます。議事次第に従いますけれども、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説明」について説明をお願いいたします。

片山課長 資料2から資料5まで説明いたします。

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(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は指定管理者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たいと思います。

こちらの二次評価を踏まえ総合評価をし、9月中旬に公表する予定となっております。

資料5を御覧ください。

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、管理運営に良好ではない点が認められた施設でございます。

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す。ただいまの事務局からの説明について、何かご質問はございますでしょうか。よろしゅうございますか。

それでは、ご質問がなければ、続きまして次第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、これに先立ちまし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」についてご説明をお願いいたします。

片山課長 資料6から資料9までを用いて説明いたします。

資料6は一次評価基準となっております。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、所管局で評価をします。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。

令和4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。一次評価結果は合計で47点のため、Sとなっております。

資料8を御覧ください。こちらの一次評価をするに当たって、根拠とした資料は資料8の2、参考資料の事業報告（概要）となります。それぞれ併せて御覧いただければと思います。

それでは、資料8の一次評価についてご説明いたします。全確認項目で、適切に処理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て、2点をつけたものについてご説明いたします。

まず一次評価、1枚目の大項目「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。参考資料では2ページ、3ページとなります。

評価理由として、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との緊密な連携により解決に導いている。

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、コロナ禍における高額所得者への明渡し指導も、文書による手続指導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⑦「高齢者・障害者等への対応」を御覧ください。参考資料は8ページ、9ページとなります。

評価理由として、定期訪問対象世帯約1万6,000世帯に対し、年間で延べ23万回以上の訪問を行い、19万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。コロナ禍にあっては、代替措置として電話連絡などにより適切に対応している。

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90.5%となっている。

未締結の区市についても、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、地元区市の担当者と円滑、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105件となり、取組強化前と比べ4.4倍の大幅増となっているとしております。

こうした取り組みを評価し、水準を上回るとしております。

次に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10～13、27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、自治会向けの広報誌「すまいのきずな」を年2回

発行した。

また、自治会支援の取組として、新たに、自治会向け専用ダイヤルを各窓口センターに設置したほか、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回開催している。

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作成し、自治会等に配布した。

加えて、子育て世帯へのソフト面での支援策として、子育て世帯向けの広報誌の臨時発行や学習と体験の場となるイベントを実施したとしております。

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、一次評価、2枚目の下部分、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）」について御覧ください。参考資料は20～21ページとなります。

評価理由として、令和5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、国内住宅事業者として初めてアセットマネジメントシステムの国際規格ISO55001の認証を取得し、建物の維持管理に生かしていることなどが評価され、「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1.25、当座比率が163%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、3枚目の中項目「事業の取組」の確認項目①「使用料の収納」について御覧ください。参考資料は23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97.4%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23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99.1%

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「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。資料は25ページとなります。

評価理由として、窓口での職員対応及び巡回管理人の対応について、共に約95%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、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。資料は同じく25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87%の回答者が「満足」または「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」の確認項目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27ページとなります。

評価理由として、住宅政策審議会答申の「高齢者への生活支援サービスの向上」に関する提言の実現に向け、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）や大学と連携した学生入居による地域コミュニティ支援のほか、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。

4枚目を御覧ください。「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。

ただいまご説明いたしました確認項目以外は、おおむね水準どおりとして1点をつけております。

以上、28の確認項目において「水準を上回る」が9項目、「水準どおり」が19項目であったことから、これらに配点を掛けて全て合計いたしますと47点となり、一次評価はSとなります。

最後に、「特命要件の継続」であります。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付け」「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、特命要件の継続がなされております。

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て、ご意見、ご質問がございましたらお願いしたいと思っております。

今この評価シートを見て、それから事前の供給会社のご説明にもありましたように、非常に適切に、ちゃんと業務を遂行されているのではないかと思いますし、この評価で私は結構ではないかと思っております。これは二次評価の問題になるとは思いますが、もし特にご発言がなければ次に進めさせていただきますが、よろしゅうございますか。

(「異議なし」の声あり)

大村委員長 それでは、続きまして、次第の5「評価委員会における二次評価」に移らせていただきます。

今、私、先走って申し上げましたけれども、一次評価を踏まえた形で、一次評価はS評価となっておりますけれども、これでよろしいかどうかについて、何か皆様方からご意見あるいは今後公社に期待することも含めて、ご発言があればお願いしたいと思います。いかがでございますでしょうか。

今井委員 私もこの評価についてはよろしいかと思うのですが、前回の指定管理者の選定委員会の際に、新任の委員の先生から、競争原理を入れるためにも、要するに特命だけでやることについていかがなものでしょうかというようなご指摘があったと思います。

確かにそういうことを踏まえて、今回は評価委員会ということですけれども、説明を聞いていても、指定管理業務の結構な部分が高齢化対応とか、単身者対応とか、あと自治会対応というようなソフト面の部分が多くて、なかなか代替性がない部分が多いかなとちょっと

感じました。

結論からいいますと、この一次評価に基づく評価というのは妥当ではないかと感じました。ですから、選定委員会とは違って、これは評価委員会ですからあれですけども、そういうのを踏まえても、供給公社に今回やっていただいた評価についてはSということによりよいように感じました。以上です。

大村委員長 ありがとうございます。ほかにはいかがでございますか。
どうぞ、石丸委員。何かございましたら。

石丸委員 今回の令和4年の決算数値含めてということで拝見をいたしました。適切な財務・財産管理を主に見せていただいたのですけれども、もちろんほかのところも見せていただきました。必要な条件を十分満たしていらっしゃると思いますので、一次評価に関しては妥当であると考えます。

大村委員長 ありがとうございました。

和気委員 私は先ほども質問させていただきましたけれども、高齢者とか障害者への対応というところで、高齢者の見守り連絡会に参加して、結果的には救出件数が105件になって、4.4倍の大幅増になっていると。高齢化が進むことによって自然増もあると思いますけれども、それを上回る感じで救出件数を増やしている。きちんとした見守り体制を築きつつあるなと思うので、そういうところはすごく高く評価したいと思っています。

あとは独自の提案で巡回管理業務をされているということで、これも今の見守りと関連しますけれども、マネジメントをする人と実行する人たちというふうに分けて、それをきちんと支援する方が二人いてという形で、システムとしてもきちんとされていると思います。

ただ、難しいのはどれぐらいニーズがあって、それに対してどれだけ充足しているのかというのは、ニーズが分からないので、本当はもっとあるのではないのかと考えたりしないわけではないので、その辺りのところをもう少し探っていただいてもというか、調査していただいてもいいのかなと思いました。

想像以上に高齢化とか単身化とか進んでいて、社会福祉の領域で

は「団地は日本社会の10年先を行っている」ということも言われたりするので、これから恐らく団地で起こっていることが一般の地域でも起こってくるということを考えると、どういう対策を打つのかということには注目が集まっています。特に都営住宅みたいな大規模なところで、どういうふうな福祉政策というか、対策を取るかということに注目が集まっているので、できればもう少しいろいろな提案を出していただいて、それに取り組んでいただくということがあっていいのかなと思いました。

以上です。

大村委員長　ありがとうございます。私も全体的に伺っていて、今日ご説明を伺っていて、非常に困難な課題に適切に対処されていると思いますし、今井委員もおっしゃられたように、今まで多分都営住宅はいわゆる物理的環境としての住宅とか、住宅周りの環境整備に対して大きな課題をこなしていたのですけれども、どうもそれだけでなくて、むしろ居住者の高齢化の問題であったりとか、これから多分ますます多国籍化が進んだりとか、多文化共生みたいなこととか、いろんな意味合いでのソフト対応というのが非常に重要ではないかと思うのです。

それから、今回なかなか難しかったとは思うのですけれども、団地ごとによって相当差が出てくるのではないかと。コロナになってから、この委員会では残念ながら現地視察ができなくなって、現地を視察させていただくと、どういう形の管理業務が実際に行われているのかというのが肌で感じられるという点では、コロナも大分収まってきたので、もしこの委員会がこの形で続けられるとしたら、またあの現地を実際に見させていただくという形で、そうすると評価に対してもちゃんとこういうことを思い浮かべながらやられているのだなというのが分かると思いますので、事務局の対応が大変かもしれませんが、ご検討いただければと思っています。

全体として、私もこの一次評価の結果で結構ではないかと思えますけれども、皆様方、3人のほかの委員の方々も特段問題なし、むしろこの評価でよろしいということだったので、皆様の意見を集約いたしますと、この評価委員会としてはS評価とするということで妥当ではないかと思えます。この委員会の評価としてご異議ないでしょうか。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、S評価という形で決定させていただきます。

その他の内容につきましては、今、委員の皆様からのご発言を踏まえて、私のほうで事務局と調整を行った上で作成し、後日、委員の皆様にご確認を頂くようにしたいと思います。

それでは、今日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いたします。よろしく願いいたします。

片山課長　大村委員長、ありがとうございました。

それでは、次第6「その他」に移ります。

今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月中旬ごろまでに都において内容をまとめ、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が、委員の皆様から何かご質問等ございませんでしょうか。

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。本日はありがとうございました。

—————11時00分 閉会—————