

## 区営住宅等指定管理者運営評価結果について

区営住宅等（目黒区営住宅、目黒区立区民住宅、目黒区三田地区整備事業住宅、目黒区従前居住者用住宅）指定管理者の令和元年度運営評価結果を報告する。

### 1 施設名

目黒区営住宅、目黒区立区民住宅、目黒区三田地区整備事業住宅、目黒区従前居住者用住宅

### 2 指定管理者

株式会社 東急コミュニティー  
東京都世田谷区用賀四丁目10番1号  
代表者 代表取締役 雑賀 克英

### 3 指定期間及び運営評価の対象期間

指 定 期 間：平成31年4月1日から令和6年3月31日まで（5年間）  
評価対象期間：平成31年4月1日から令和2年3月31日まで

### 4 運営評価の方法

「目黒区都市整備施設指定管理者運営評価委員会設置要綱」に基づき設置された目黒区都市整備施設指定管理者運営評価委員会（別表）において、指定管理者から提出された事業報告書、利用者アンケートの結果、指定管理者の自己評価等をあらかじめ定めた基準に基づき評価を行った。

### 5 事業報告書の概要

別紙、「区営住宅等事業報告書（概要）」のとおり

### 6 施設運営に係る区の歳入・歳出決算額の推移

（単位：円）

項目	平成26年度 (3期1年目)	27年度 (3期2年目)	28年度 (3期3年目)	29年度 (3期4年目)	30年度 (3期5年目)	備考
歳入	446,498,300	426,869,260	385,937,300	308,675,750	264,581,494	住宅使用料等
歳出	32,091,568	32,301,568	31,566,568	29,696,985	28,387,401	管理経費
戸数	782	792	740	677	675	年度末戸数
項目	令和元年度 (4期1年目)					備考
歳入	247,894,633					住宅使用料等
歳出	29,765,082					管理経費
戸数	664					年度末戸数

※ 導入前（平成17年度）：歳入 383,311,031 円、歳出 31,796,773 円

7 指定管理者の自己評価結果（100点満点換算点）

自己評価	92点：十分水準を超えている
------	----------------

8 総括評価結果（100点満点換算点）

総合評価	71点：水準を超えている
------	--------------

9 評価内訳

(評価委員4人)

評価項目	内容	委員1人あたりの配点	配点	得点
1 サービスの実施に関する事項	(1) 施設の設置目的を十分発揮する内容となっていたか。	40	160	116
	(2) 利用者の平等な利用の確保が図られたか。	10	40	28
	(3) 利用者の声を反映する仕組みとなっていたか。	10	40	24
	(4) 職員の利用者対応は適切であったか。	10	40	26
	(5) 職員の技術向上や接遇等研修体制が整っているか。	5	20	13
2 経営能力等に関する事項	(1) 管理を安定的に遂行する物的・人的能力があったか。	15	60	40
	(2) 個人情報を適切に管理できたか。	10	40	30
	(3) 情報公開に関して適切に対応できたか。	5	20	14
	(4) 安全管理が適切に行われたか。	10	40	32
	(5) 環境配慮に関する取組みはなされていたか。	5	20	12
3 管理経費に関する事項	(1) 管理経費の効率化が図られたか。	5	20	15
合計点			500	350
改善提案評価（翌年度事業計画含む）		10	40	26
総合評価点			71点 (100点満点 に換算)	

※総合評価点は、各委員の評価点（改善提案評価を含む）を100点満点に換算し、平均したものである。

所見

1 サービス、運営管理

- (1) 運営管理は協定書、仕様書に沿って安定して行っている。各種報告書は適宜・適切に提出され、月次の連絡会で情報共有している。
- (2) 夜間・休日における設備緊急センターを含め、随時入居者からの相談等を受け付ける体制が確保できている。
- (3) 指定管理者の管理部署のサポート体制により業務を支障なく行っている。

2 利用者対応

- (1) 年間480件余の入居者からの要望・苦情への対応は、その内容に合わせ適宜・適切に行われている。
- (2) 入居者へのアンケート結果では職員の対応は良好である。しかし、アンケート回収率が区営住宅44%、区民住宅が31%と低いので、今後、回収率向上へ向けた工夫が必要である。
- (3) 区営住宅等の入居に係る業務を適切に実施している。
- (4) 安否確認のための80歳以上単身高齢者宅への見守り訪問を継続的に実施している。

3 区内事業者の活用

小規模修繕は原則として区内事業者に発注しているが、区内事業者の活用割合を更に増加するよう努めてもらいたい。

4 個人情報管理

- (1) 会社としてプライバシーマークを取得しており、協定書、個人情報の取扱覚書、事業者の個人情報保護規程に従って、文書ファイルを適切に管理している。
- (2) 会社としての個人情報の取扱い・保護研修のほかに区が実施する情報セキュリティ研修にも参加している。

5 安全管理

- (1) 日常点検、定期点検及び消防点検等の法定点検を適切に実施している。
- (2) 夜間・休日を含め緊急連絡体制が整備されており、区との連携体制を図られている。
- (3) 危機管理対応マニュアルの整備及び事業継続計画の策定がされており、新型コロナウイルス感染症への対応もこれらに基づき実施している。

6 効率的な運営

年間計画に基づき計画的に経費の執行がなされ、精算項目については適切に精算している。

以上から総合的に判断して、指定管理者の管理の業務は、「水準を超えている」と評価ができる。

(別表)

「目黒区都市整備施設指定管理者運営評価委員会」(敬称略)

職	職名	氏名
委員長	中小企業診断士	佐々木 泰
副委員長	弁護士	北村 聡子
委員	大学講師	西村 亮彦
委員	都市整備部長 (街づくり推進部長兼務)	中澤 英作

(参考)

「評価区分」

区分	十分水準を 超えている	水準を超えて いる	水準に達して いる	水準に達して いない	水準をかなり 下回っている
評価結果 (100点満点)	80点以上	80点未満 70点以上	70点未満 60点以上	60点未満 50点以上	50点未満

以 上

## 区営住宅等事業報告書（概要）

## 1 施設の概要（令和2年3月31日現在）

施設名	区営住宅(15団地)、区民住宅(5団地)、三田地区整備事業住宅(1団地)、従前居住者用住宅(1団地)		
名称 所在地 管理戸数	<b>1 区営住宅</b>		
	名称	所在地	戸数
	1 上目黒四丁目アパート	上目黒4-38-1 他	45
	2 中町一丁目アパート	中町1-4-1	30
	3 東が丘一丁目アパート	東が丘1-16-10	18
	4 碑文谷四丁目アパート	碑文谷4-9-1	21
	5 八雲五丁目アパート	八雲5-8-20 他	33
	6 下目黒五丁目アパート	下目黒5-11-10	11
	7 南一丁目アパート	南1-11-1 他	90
	8 青葉台二丁目アパート	青葉台2-1-19	24
	9 目黒本町四丁目アパート	目黒本町4-15-19	20
	10 東が丘一丁目第2アパート	東が丘1-31-1 他	48
	11 上目黒一丁目アパート	上目黒1-26-2	63
	12 青葉台一丁目アパート	青葉台1-6-48	80
	13 清水町アパート	目黒本町2-20-4	65
	14 碑文谷アパート	碑文谷2-7-8	37
	15 三田一丁目アパート	三田1-11-26※	6
	<b>2 区民住宅</b>		
	名称	所在地	戸数
	1 東が丘一丁目住宅	東が丘1-6-4	6
	2 三田一丁目住宅	三田1-11-26※	4
	3 メイプル中目黒	中目黒2-8-2	14
	4 五反山ヒルズ	東が丘1-17-5	11
	5 サント・コア目黒	目黒1-24-5	21
	<b>3 三田地区整備事業住宅</b>		
	名称	所在地	戸数
	1 三田フレンズ	三田1-11-26	11
	<b>4 従前居住者用住宅</b>		
	名称	所在地	戸数
	1 ホーム月光原	目黒本町5-17-15	6
	※三田フレンズ内		

事業内容 (条例の規定)	<p><b>1 区営住宅</b> 住宅に困窮する低額所得者に対して低額な使用料で住宅を使用させることにより、その生活の安定と福祉の増進を図る。</p> <p><b>2 区民住宅</b> 中堅所得者に対して住宅を提供することにより、その生活の安定と福祉の増進を図るとともに、区民の定住化に資する。</p> <p><b>3 三田地区整備事業住宅</b> 三田地区において、道路整備事業の施行に伴い住宅を失うことにより住宅に困窮すると認められる者及び市街地整備事業の施行に伴い住宅の建替えのための仮住居が必要となる者に対して住宅を提供する。</p> <p><b>4 従前居住者用住宅</b> 整備事業の施行に伴い住宅を失うこと等により、住宅に困窮すると認められる者に対して住宅を提供する。</p>
-----------------	---

## 2 指定管理者の概要

団体名	株式会社 東急コミュニティー		
所在地	東京都世田谷区用賀四丁目10番1号		
代表者	雑賀 克英		
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで（5年間）		
受任業務	1 区営住宅の計画修繕業務	2 区営住宅の個別改善事業	
	3 小規模修繕業務	4 施設管理・保全・環境整備業務	
	5 入居者に関する業務	6 住宅の入居者募集等に関する業務	
	7 相談業務 等		

## 3 管理業務の実施状況（事業等の実施状況、施設の利用状況、施設管理の状況など）

### （1）事業の実施状況

項目	業務内容（実績）
計画修繕・個別改善 (区指定のもの)	火災報知器取替(1 団地)、ガス漏れ警報器交換(2 団地)、集会室外壁等改修(1 団地)、浴室椀トラップ交換(3 団地)
小規模修繕	小修繕(275 件)、空き家修繕(56 件)
休日夜間対応	47 件
施設保全・点検	消防設備保守(年2回)、昇降機保守(月1回)、圧送給水保守(年1回)、日常清掃(区営以外週2回)、樹木剪定(概ね3年毎)等
募集業務	区営住宅(1回)、都営住宅(年4回)、区民住宅(随時)、都民住宅(年2回)

### （2）施設の管理状況（令和2年3月31日現在）

住宅種別	管理戸数	入居世帯数	退去世帯数	各種届出
区営住宅	591	4	13	88
区民住宅	56	1	7	11
三田地区整備事業住宅	11	0	0	1
従前居住者用住宅	6	1	1	2
計	664	6	21	102

#### 4 管理経費収支状況（指定管理者の収支決算の状況）

##### (1) 管理経費

項目	令和元年度	備考
収入額 ①	29,848,331円	委託料
支出額 ②	29,765,082円	人件費、事務費、一般管理費
差引 (①-②)	83,249円	戻入

##### (2) 精算項目

項目	令和元年度	備考
収入額 ①	89,311,683円	計画修繕、個別改善、小規模修繕、施設管理・
支出額 ②	85,617,128円	保守点検・環境整備
差引 (①-②)	3,694,555円	戻入

#### 5 苦情・要望への対応

##### (1) 件数

住宅種別	苦情	要望
区営住宅	29	385
区民住宅	6	52
三田地区整備事業住宅 従前住者用住宅	2	13
計	37	450

##### (2) 項目別対応

項目	主な内容	対応
修繕	台風等被害（屋上屋根飛散、廊下天井壁落下、メーターボックス扉破損、雨漏り等）	修繕、ドレン・グレーチング清掃
設備	台風等被害（エレベーター停止、照明不点灯）、ガス漏れ警報器ランプ・給湯器・エアコン・換気扇等の不具合	修理、機器交換
樹木・環境	台風による倒木	伐採
その他	共用廊下・ベランダでの喫煙、夜中の騒音等	入居者だより、掲示板により注意喚起

#### 6 サービス向上努力事項

事業	内容	実績・効果等
健康相談ダイヤルの新設	健康・医療・介護・育児等24時間、365日通話無料で実施	平成31年4月開設 年間利用件数63件
防災訓練の実施	住宅毎に避難訓練、水消火器放水訓練を実施	参加者68名（13住宅） 災害に備え手順等を確認
区営住宅入居者見回り （80歳以上単身者）	訪問時に電気・ガス・水道の使用状況を確認	対象101戸を定期訪問 高齢単身入居者の安否確認

## 7 アンケート結果

### (1) 実施時期

令和2年1月21日～2月7日

### (2) 回収率

ア 区営住宅 44% (配布数553、回収数244)

イ 区民住宅 31% (配布数 36、回収数 11)

### (3) 職員対応

#### ア 区営住宅

窓 口	適切	どちらかとい えば 適切	普通	どちらかとい えば 不適切	不適切
公営住宅の窓口職員 (回答数 183)	104 (57%)	22 (12%)	52 (28%)	1 (1%)	4 (2%)
設備緊急センター職員 (回答数 45)	17 (38%)	7 (16%)	20 (44%)	1 (2%)	0 (0)

#### イ 区民住宅

窓 口	適切	どちらかとい えば 適切	普通	どちらかとい えば 不適切	不適切
公営住宅の窓口職員 (回答数 8)	6	1	1	0	0
設備緊急センター職員 (回答数 3)	1	0	2	0	0

## 8 令和2年度に向けた改善提案

番 号	項目内容	区への対応
1	区営住宅 定期募集の実施	提案を採用
2	区営住宅 設備更新・設備仕様等の統一等	提案を採用 (優先度に応じ順次実施)
3	区営住宅樹木等の自治会費用負担について	提案を採用

以 上