

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4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 代表取締役社長 木村 昌平

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：令和4年4月1日から令和5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
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)	2年度 (4期2年目)	3年度 (4期3年目)	4年度 (4期4年目)		備考
歳入	247,894,633	241,240,789	210,116,600	174,329,267		住宅使用料
歳出	29,765,082	29,584,498	28,861,148	27,865,848		管理経費
戸数	664	637	614	614		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	87点
------	-----

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	120
	(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	26
	(4) 職員の利用者対応は適切であったか。	10	40	24
	(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	15
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	48
	(2) 個人情報を適切に管理できたか。	10	40	29
	(3) 情報公開に関して適切に対応できたか。	5	20	13
	(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 管理運営経費に関する事項	(1) 管理運営経費の効率化が図られたか。	5	20	12
合計点			500	359
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。（令和3年度総合評価点は72点）

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。管理業務の実施状況は、月次の報告書及び連絡会で区に適切に情報共有されている。

(2) 夜間・休日における設備緊急センターを含め、随時入居者からの要望等を受け付ける体制が整っている。

(3) 欠員となっていた職員が補充され、指定管理者の管理部署のサポート体制もあり、業務を支障なく行っている。

2 利用者対応

(1) 区と滞納対策会議を定期的実施し、使用料等滞納者への納付促進等の取組強化を図っている。

(2) 入居者アンケートの回収率は47%と前年度より6ポイント増加し、アンケート結果では職員の対応は良好である。

(3) eラーニングを活用し、職員が常に研修を受講できる体制が整備されており、各種研修を受講し、業務に関する知識や接遇の向上に努めている。

3 区内事業者の活用

小規模修繕業務については、原則区内事業者への発注を行うこととし、全体の78%を区内事業者に発注しており、前年度より7ポイント増加している。

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保護及び個人情報取扱い研修のほか、複数のコンプライアンス研修を実施している。

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、区との連携体制が図られている。

(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、危機管理体制が適切にとられている。

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	大学准教授	西村 亮彦
委員	都市整備部長 (街づくり推進部長兼務)	清水 俊哉

(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5年3月31日現在）

施設名	区営住宅(15団地)、区民住宅(2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	1 区営住宅 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>名称</th> <th>所在地</th> <th>戸数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>上目黒四丁目アパート</td><td>上目黒4-38-1 他</td><td>45</td></tr> <tr><td>2</td><td>中町一丁目アパート</td><td>中町1-4-1</td><td>30</td></tr> <tr><td>3</td><td>東が丘一丁目アパート</td><td>東が丘1-16-10</td><td>18</td></tr> <tr><td>4</td><td>碑文谷四丁目アパート</td><td>碑文谷4-9-1</td><td>21</td></tr> <tr><td>5</td><td>八雲五丁目アパート</td><td>八雲5-8-20 他</td><td>33</td></tr> <tr><td>6</td><td>下目黒五丁目アパート</td><td>下目黒5-11-10</td><td>11</td></tr> <tr><td>7</td><td>南一丁目アパート</td><td>南1-11-1 他</td><td>90</td></tr> <tr><td>8</td><td>青葉台二丁目アパート</td><td>青葉台2-1-19</td><td>24</td></tr> <tr><td>9</td><td>目黒本町四丁目アパート</td><td>目黒本町4-15-19</td><td>20</td></tr> <tr><td>10</td><td>東が丘一丁目第2アパート</td><td>東が丘1-31-1 他</td><td>48</td></tr> <tr><td>11</td><td>上目黒一丁目アパート</td><td>上目黒1-26-2</td><td>63</td></tr> <tr><td>12</td><td>青葉台一丁目アパート</td><td>青葉台1-6-48</td><td>80</td></tr> <tr><td>13</td><td>清水町アパート</td><td>目黒本町2-20-4</td><td>65</td></tr> <tr><td>14</td><td>碑文谷アパート</td><td>碑文谷2-7-8</td><td>37</td></tr> <tr><td>15</td><td>三田一丁目アパート</td><td>三田1-11-26※</td><td>10</td></tr> </tbody> </table> 2 区民住宅 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>名称</th> <th>所在地</th> <th>戸数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>東が丘一丁目住宅</td><td>東が丘1-6-4</td><td>4</td></tr> <tr><td>2</td><td>三田一丁目住宅</td><td>三田1-11-26※</td><td>2</td></tr> </tbody> </table> 3 三田地区整備事業住宅 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>名称</th> <th>所在地</th> <th>戸数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>三田フレンズ</td><td>三田1-11-26</td><td>7</td></tr> </tbody> </table> 4 従前居住者用住宅 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>名称</th> <th>所在地</th> <th>戸数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>ホーム月光原</td><td>目黒本町5-17-15</td><td>6</td></tr> </tbody> </table> ※三田フレンズ内				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※	10		名称	所在地	戸数	1	東が丘一丁目住宅	東が丘1-6-4	4	2	三田一丁目住宅	三田1-11-26※	2		名称	所在地	戸数	1	三田フレンズ	三田1-11-26	7		名称	所在地	戸数	1	ホーム月光原	目黒本町5-17-15	6
	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※	10																																																																																												
	名称	所在地	戸数																																																																																												
1	東が丘一丁目住宅	東が丘1-6-4	4																																																																																												
2	三田一丁目住宅	三田1-11-26※	2																																																																																												
	名称	所在地	戸数																																																																																												
1	三田フレンズ	三田1-11-26	7																																																																																												
	名称	所在地	戸数																																																																																												
1	ホーム月光原	目黒本町5-17-15	6																																																																																												
事業内容 (条例の規定)	1 区営住宅 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。 2 区民住宅 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>3 三田地区整備事業住宅 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>4 従前居住者用住宅 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	代表取締役社長 木村 昌平		
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 3 小規模修繕業務 5 入居者に関する業務 7 相談業務 等	2 区営住宅の個別改善事業 4 施設管理・保全・環境整備業務 6 住宅の入居者募集等に関する業務	

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）	共用灯 LED 取替(4 団地)、鉄部塗装工事(1 団地)、給水ポンプオーバーホール(1 団地)、住宅用消火器交換(2 団地)、非常警報器バッテリー交換(1 団地)、ガス漏れ警報器交換(2 団地)、分電盤改修(1 団地)、ごみ置場前通路不陸補修(1 団地)、給湯器交換(1 団地)
小規模修繕	小修繕(235 件)、空き家修繕(55 件)
休日夜間対応	37 件
施設保全・点検	消防設備保守(年 2 回)、昇降機保守(月 1 回)、給水装置保守(年 1 回)、日常清掃(区営以外週 2 回)、樹木剪定(概ね 2 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)

（2）施設の管理状況（令和 5 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	595	17	15	73
区民住宅	6	0	0	0
三田地区整備事業住宅	7	0	0	0
従前居住者用住宅	6	0	0	0
計	614	17	15	73

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4年度	備考
収入額 ①	27,939,848円	委託料
支出額 ②	27,865,848円	人件費、事務費、一般管理費
差引 (①-②)	74,000円	戻入

(2) 精算項目

項目	令和4年度	備考
収入額 ①	131,952,919円	計画修繕、個別改善、小規模修繕、施設管理・保守点検・環境整備
支出額 ②	116,161,048円	
差引 (①-②)	15,791,871円	戻入

5 意見・要望への対応

(1) 件数

住宅種別	意見	要望
区営住宅	0	607
区民住宅	0	6
三田地区整備事業住宅 従前住者用住宅	0	15
計	0	628

(2) 項目別対応

項目	主な内容	対応
修繕	台所天井からの水漏れ、浴室ポップアップ排水水栓修理、雑排水縦管補修	修繕
設備	給湯器不良、ガス管不良、インターホン不良等	修理、機器交換
その他	注意文掲示依頼、敷地内通路不陸補修等	掲示板等に注意喚起文を掲示、補修等

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	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月から開設 令和4年度利用件数10件
区営住宅入居者見回り (80歳以上単身者)	入居者だよりにより非常通報システムの周知、他部署(生活福祉課・高齢福祉課等)との連携強化	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、各戸訪問は中止
滞納会議の実施	住宅課と指定管理者で役割分担を定め、滞納者への対応方針等を共有することで、納付促進強化	定期的に開催。滞納者への納付促進の効果あり。

7 アンケート結果

(1) 実施時期

令和5年1月31日～3月1日

(2) 回収率

区営住宅 47% (配布数553、回収数262)

(3) 職員対応

区営住宅

窓 口	よかった	まあ よかった	やや 悪かった	悪かった
公営住宅の窓口職員 (回答数 129)	79 (61%)	45 (35%)	4 (3%)	1 (1%)
設備緊急センター職員 (回答数 18)	11 (61%)	7 (39%)	0 (0%)	0 (0%)

8 令和5年度に向けた改善提案

番 号	項目内容	区の対応
1	区営住宅 洋室化募集	提案を採用
2	都営住宅 (目黒区地元割当) の募集開始	提案を採用
3	区営住宅 設備更新等	提案を採用 (優先度に応じ順次実施)

以 上