

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6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：令和6年4月1日から令和11年3月31日まで（5年間）
評価対象期間：令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

4 運営評価の方法

「目黒区附属機関の設置に関する条例」に基づき設置された目黒区都市整備部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より評価を行った。

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 施設運営に係る指定管理者の収入・支出額の推移

（単位：円）

項目	令和元年度 (4期1年目)	令和2年度 (4期2年目)	令和3年度 (4期3年目)	令和4年度 (4期4年目)	令和5年度 (4期5年目)	備考
歳入	247,894,633	241,240,789	210,116,600	174,329,267	181,428,780	使用料
歳出	29,765,082	29,584,498	28,861,148	27,865,848	27,865,847	管理経費
戸数	664	637	614	614	614	
項目	令和6年度 (5期1年目)	令和7年度 (5期2年目)	令和8年度 (5期3年目)	令和9年度 (5期4年目)	令和10年度 (5期5年目)	備考
歳入	180,331,612					使用料
歳出	34,487,479					管理経費
戸数	613					

※ 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	86点
------	-----

8 総括評価結果（100点満点換算点）

総合評価	68点：水準に達している
------	--------------

9 評価内訳

(評価委員5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。	50	250	162
	(2)すべての利用者の平等な利用の確保が図られたか。	10	50	37
	(3)利用者の声を反映する仕組みとなっていたか。	10	50	32
	(4)職員の利用者対応は適切であったか。	10	50	28
	(5)職員の技術向上や接遇等研修体制が整っているか。	5	25	19
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	75	56
	(2)個人情報を適切に管理できたか。	10	50	38
	(3)情報公開に関して適切に対応できたか。	5	25	18
	(4)安全管理が適切に行われたか。	10	50	35
	(5)環境配慮に関する取組は適切であったか。	5	25	16
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	25	18
合計点		135	675	459
改善提案評価（翌年度事業計画含む）		10	50	30
総合評価点			68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) 運営管理は協定書等に沿って行っており、管理業務の実施状況は、月次報告書及び連絡会において、区に適切に情報共有されている。また、入居者対応で福祉的な支援が必要な場合は、福祉機関などと連携し、適切な支援につなげる等の取組を行っている。
- (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) 単身高齢者の見守りサービスとして、個別訪問し、入居者の不安事等を聞き取りアウトリーチを行うなど、合理的な配慮を行っている。

2 利用者対応

- (1) 入居者から、指定管理者の対応などについて、アンケート調査で否定的な意見があり、苦情も寄せられることがあったため、指定管理者の組織的なノウハウを活かし、対応改善に努める必要がある。
- (2) 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、新規の研修も加わり、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76%を区内事業者に発注している。

4 個人情報管理

- (1) 法人としての個人情報保護方針に基づき、個人情報保護のマニュアル等を整備しており、随時、検証・改善を行っている。
- (2) 個人情報の取扱いに関する研修は、全職員が定期的に受講している。

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) 住戸別の防災訓練を実施し、入居者への防災への意識向上を図り、また、防災・防犯に関する注意文をホームページや住宅内に掲示する等、日常的に危機管理意識の向上を図る取組を行っている。

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

(別表)

「目黒区都市整備部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	大学教授	村山 武彦
委員	都市整備部長	照井 美奈子
委員	街づくり推進部長	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7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			
		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	
	2 区民住宅			
	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	
	3 三田地区整備事業住宅			
	名称	所在地	戸数	
1	三田地区整備事業住宅	三田1-11-26※	6	
	4 従前居住者用住宅			
	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)	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。			

	<p>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> <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	令和6年4月1日から令和11年3月31日まで（5年間）		
受任業務	1 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	2 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 8 その他、三田フレンズの建物管理	

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）主な事業の実施状況

項目	業務内容（実績）
計画修繕・個別改善（区指定のもの）	カメラ付きドアホン設置（2団地）、共用灯LED取替（8団地）ガス漏れ警報器交換（2団地）、住宅用消火器交換（1団地）、台所換気扇交換（1団地）、給湯器交換（2団地）
小規模修繕	小修繕(250件)、空き家修繕(28件)
休日夜間対応	39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)、清掃(ホーム月光原、三田フレンズ)、樹木剪定(概ね2年毎)等
募集業務	区営住宅(1回)、都営住宅(定期：4回)、区民住宅(随時)

（2）施設の管理状況（令和6年度）

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	11	24	75
区民住宅	6	0	0	0
三田地区整備事業住宅	6	0	1	1
従前居住者用住宅	6	1	0	1
計	613	12	25	77

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6年度	備考
収入額 ①	34,487,479円	委託料
支出額 ②	34,487,479円	人件費、事務費、一般管理費
差引 (①-②)	0円	

（2）精算項目

項目	令和6年度	備考
収入額 ①	182,879,998円	計画修繕、個別改善、小規模修繕、施設
支出額 ②	164,047,907円	管理・保守点検・環境整備
差引 (①-②)	18,832,091円	戻入

5 意見・要望への対応

（1）件数

住宅種別	苦情	要望
区営住宅	56	572
区民住宅	0	1
三田地区整備事業住宅 従前居住者用住宅	1	22
三田フレンズ（共用部）	9	36
計	66	631

（2）項目別対応（抜粋）

項目	主な内容	対応
苦情	ゴミの不法投棄	注意文を掲示
	樹木が隣地に越境	スポット剪定を実施
修繕	水漏れ（天井・台所シンク下等）、玄関扉が歪んでドアが開けにくい	修繕を実施
設備	水栓・シャワー水漏れ、給湯器不良	修理、機器交換を実施
その他	安否確認	訪問及び緊急連絡先、警察に連絡

6 サービス向上努力事項（抜粋）

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	令和6年度利用件数12件
ふれあいサポート （高齢者見守りサービス）	単身高齢者（80歳以上単身者）宅へ定期的な訪問（年2回）を行う。	対象者117名中84名（72%）の安否確認（留守時は電話連絡） 訪問時に入居者の不安事等の聞き取りを行った。
出張マルシェの実施	区営住宅の敷地内で産直野菜等を販売するマルシェを開催	東が丘一丁目第2アパート、清水町アパートで実施。（来場者数21名）

7 アンケート結果

（1）実施時期

令和7年1月14日～2月28日

（2）回答率

区営住宅 44% 配布数540、回答数236（うち、WEB回答11）

（3）職員対応

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 153）	88 （58%）	54 （35%）	6 （4%）	5 （3%）
設備緊急センター職員 （回答数 88）	56 （64%）	26 （30%）	1 （0%）	5 （6%）

8 令和7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 家族向け住宅リフォーム	協議の上、実施検討する。
2	公営住宅 管理業務DX化	協議の上、実施検討する。

以上