

# 都営住宅等の指定管理者評価委員会 次第

令和7年7月9日（水）14時00分から  
東京都庁第二本庁舎31階 特別会議室26

（次 第）

- 1 開 会
- 2 委員長選出
- 3 指定管理者の業務及び評価制度の概要説明
- 4 事務局による一次評価
- 5 評価委員会における二次評価
- 6 その他
- 7 閉会

（配付資料）

資料1	都営住宅等の指定管理者評価委員会委員名簿	2
資料2	都営住宅等の指定管理者評価委員会設置要綱	3
資料3	都営住宅の指定管理者制度（概要）	6
資料4	指定管理者業務評価の流れ	7
資料5	都営住宅等の指定管理者評価委員会による評価様式	8
資料6	指定管理業務一次評価基準	10
資料7	令和6年度指定管理者の一次評価結果概要	11
資料8-1	一次評価シート	12
資料8-2	（参考資料）事業報告（概要）	16
資料9	特命要件の継続	46
資料10	個人情報の漏えいについて	47

## 都営住宅等の指定管理者評価委員会委員

区分	氏名	現職
住宅	大村 謙二郎	筑波大学名誉教授 GK 大村都市計画研究室
財務	石丸 美枝	公認会計士 石丸会計事務所
法律	今井 克治	弁護士 今井法律事務所
福祉	和氣 康太	明治学院大学教授

## 都営住宅等の指定管理者評価委員会設置要綱

平成 19 年 6 月 20 日  
19 都市経企第 175 号  
都 市 整 備 局 長 決 定  
平成 21 年 6 月 4 日 改正  
平成 26 年 4 月 22 日 改正  
平成 29 年 4 月 26 日 改正  
平成 31 年 3 月 11 日 改正  
令和 3 年 2 月 12 日 改正  
令和 5 年 4 月 17 日 改正

### (設置)

第 1 条 都営住宅等の指定管理者の年間を通じた管理運営状況等について、客観的・総合的に評価を行うため「都営住宅等の指定管理者評価委員会」（以下「評価委員会」という。）を設置する。

### (構成)

第 2 条 評価委員会の委員は 5 名以内とし、委員長及びその他の委員をもって構成する。

- 2 委員は、学識経験者、有識者その他住宅政策本部長が適当と認める者の中から、住宅政策本部長が委嘱する。
- 3 委員長は、委員の互選により選出する。

### (任期)

第 3 条 委員の任期は、委嘱された日から 1 年以内とする。

### (所掌事務)

第 4 条 評価委員会は、次に掲げる事項を所掌する。

- (1) 指定管理者の年間を通じた管理運営状況についての評価
- (2) その他委員長が付議する事項

### (運営)

第 5 条 評価委員会は、住宅政策本部長が必要に応じて招集する。

- 2 委員会は、委員の過半数が出席しなければ開くことができない。
- 3 委員長は、評価委員会の事務を総理する。

- 4 委員長に事故があるときは、委員長があらかじめ指定する委員がその職務を代理する。
- 5 委員長は、必要があると認めるときは、委員以外の者の出席を求め、意見を聴くことができる。
- 6 評価委員会の会議は原則として公開とする。ただし、次に掲げる場合は、この限りでない。
  - (1)個人のプライバシー保護が必要な場合
  - (2)企業秘密保護が必要な場合
  - (3)法令等により公にすることができないと認められる情報が含まれる場合
- 7 審議を公開しない場合は、委員長は委員会に諮って決定する。その場合は、公開する情報と公開しない情報とを切り分け、可能な限り審議の公開範囲を確保する。
- 8 議事録及び会議資料は原則としてホームページで公開する。ただし、審議を公開しない場合は、会議資料も公開しないものとし、議事要旨のみを公開する。

(守秘義務)

第6条 委員は、評価の過程において知り得た秘密を漏らしてはならない。ただし、東京都が公表した情報については、この限りでない。

(庶務)

第7条 評価委員会の庶務は、都営住宅経営部経営企画課において処理する。

(その他)

第8条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項については、住宅政策本部長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成19年6月20日から施行する。

附 則

この要綱は、平成21年6月4日から施行する。

附 則

この要綱は、平成26年4月22日から施行する。

附 則

この要綱は、平成29年4月26日から施行する。

附 則

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和5年4月17日から施行する。

## 都営住宅の指定管理者制度（概要）

## 1 指定管理業務の区分（東京都営住宅条例第96条）

指定管理業務	入居者への直接的な対応や日常的な施設管理
	<input type="checkbox"/> 家賃収納 <input type="checkbox"/> 滞納整理 <input type="checkbox"/> 入居者管理 <input type="checkbox"/> 設備保守点検 <input type="checkbox"/> 駐車場管理
公社に業務委託	<input type="checkbox"/> 入居者の募集 (統一性、信頼性が強く求められる) <input type="checkbox"/> 計画修繕・空家補修等の修繕 (公的資産として適切に維持、保全していく必要がある)

## 2 指定管理者の指定地域等

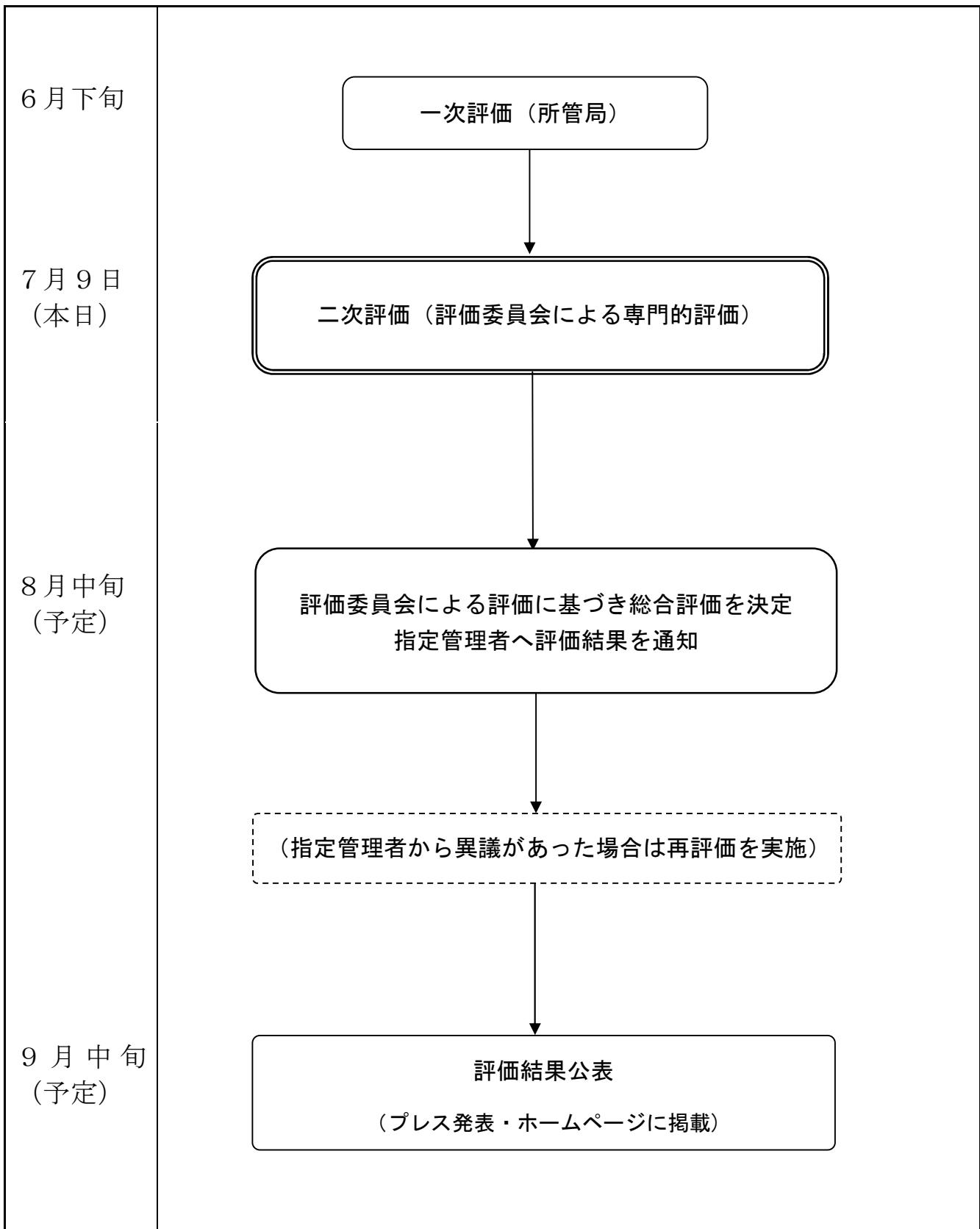
平成26年度から、都内全域について特命により東京都住宅供給公社を指定している。

(参考:指定地域のこれまでの経緯)

地域	年度										
	平成18	19	20	21	22	23	24	25	26~30	令和元~5	令和6~10
北区	東京都住宅供給公社 (公募)										
武蔵野市 三鷹市 西東京市											
港区	東京都住宅供給公社 (特命)										
その他 地域					東京都住宅供給公社 (特命)		東京都住宅供給公社 (特命)				

管理戸数 251,727戸(令和7年3月末時点)

## 指定管理者業務評価の流れ



## 都営住宅等の指定管理者評価委員会による評価 様式

(「東京都指定管理者制度に関する指針」による)

## 【評価基準】

- S … 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 … 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 … 管理運営が良好であった施設
- C … 管理運営に良好ではない点が認められた施設

## 【評価結果の例】

項目	評価内容
二次評価	S、A、B、Cのいずれか
管理状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>○○を行うなど、設備の改善に計画的に取り組んでいる。</li> <li>○○面において、○○の取組がなされ、○○の効果が見られた。</li> <li>【要改善事項等】</li> <li>○○に関する情報共有体制に一部不備が認められ、当該年度中に人員配置が見直された。より万全な対応が望まれる。</li> </ul>
事業効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>多様な自主イベントを開催するなど、サービス向上策を積極的に推進したことにより、利用者数が○%増加した。</li> <li>サービス内容のPRを効果的に行うため、○○を行うなど一層の工夫が望まれる。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者は現在、○○に取り組んでいる。</li> <li>今後とも、○○という施設の使命を認識し、地域との連携強化に努めることが期待される。</li> </ul> <p>※指定管理者を特命で選定した施設は、特命要件の継続の有無に係る一次評価の内容について検証内容と結果を記載する。</p>

都 営 住 宅 等

項 目	評 價 内 容
二 次 評 價	
管 理 状 況	
事 業 効 果	
そ の 他	

## 指定管理業務一次評価基準(「東京都指定管理者制度に関する指針」による)

### 1 評価基準

#### (1) 個別の評価項目

確認項目ごとに業務水準を3段階で評価

- 水準を上回る → 2点
- 水準どおり → 1点
- 水準を下回る → 0点

なお、確認項目の一部について、施設が果たすべき役割や都が特に重視する事項を明確にし、その成果をより確実に評価に反映するために、得点を2倍とする配点の増加を認めるものとする。



#### (2) 一次評価

各確認項目の評価の得点の合計点に基づき、一次評価を決定する。

全確認項目において中位の評価(「水準どおり」)を受けた場合の合計点を「標準点」として、以下の4段階と定める。

なお、都営住宅等の指定管理業務における標準点は、35点である。

**S** : 「標準点の1.33倍(小数点以下切上げ)」点以上  
都営住宅等の指定管理業務においては、47点以上

**A** : 「標準点の1.25倍(小数点以下切上げ)」点以上 かつ  
「標準点の1.33倍(小数点以下切上げ)－1」点以下  
都営住宅等の指定管理業務においては、44点以上46点以下

**B** : 「標準点の0.88倍(小数点以下切捨て)＋1」点以上 かつ  
「標準点の1.25倍(小数点以下切上げ)－1」点以下  
都営住宅等の指定管理業務においては、31点以上43点以下

**C** : 「標準点の0.88倍(小数点以下切捨て)」点以下  
都営住宅等の指定管理業務においては、30点以下

※確認項目評価の合計点にかかわらず、指定管理者の責に帰すべき事由により、利用者等の生命・身体・財産に重大な損害が生じた場合や法令・協定等に関する違反等があった場合には、その後改善された場合であっても、一次評価は「C」と評価する。

### 2 評価の対象・時点

前年度(令和6年度)の業務の履行状況を対象に年度末(令和7年3月末)時点で評価を行う。

## 令和6年度 指定管理者の一次評価結果概要

大項目	中項目	確認項目	配点 a	都営住宅等		
				三段階評価b	得点(a × b)	
管理状況	適切な管理の履行	①収納業務	× 1	1	1	
		②滞納整理業務	× 1	1	1	
		③入居者管理業務	× 2	2	4	
		④駐車場の利用に関する業務	× 1	1	1	
		⑤組織体制・職員配置等	× 1	1	1	
		⑥人材育成の取組(研修実施状況)	× 1	1	1	
		⑦自治会支援及び高齢者・障害者等への対応	× 2	2	4	
		⑧事業者の独自提案事業の実施(巡回管理・自治会支援)	× 2	2	4	
		⑨生活支援サービスの実施	× 2	1	2	
		⑩DXの推進	× 1	2	2	
安全管理	安全性の確保	①設備の保守点検	× 1	1	1	
		②団地建物及び敷地調査	× 1	1	1	
		③緊急時対応	× 1	1	1	
		④事業者の独自提案事業の実施(委託先事業者への対応)	× 1	1	1	
法令等の遵守	法令等の遵守	①各種法令等の遵守	× 1	1	1	
		②職員に対する個人情報保護の徹底	× 1	0	0	
		③個人情報の適正な管理	× 1	0	0	
		④情報公開の取組	× 1	1	1	
適切な財務・財産管理	適切な財務・財産管理	①収支状況(安定的な運営)	× 1	2	2	
		②経理処理	× 1	0	0	
事業効果	事業の取組	①使用料の収納	× 1	2	2	
		②居住者の収入の把握	× 1	2	2	
	利用者の反応	①窓口等の利便性向上に対する満足度	× 1	1	1	
		②職員の対応への満足度	× 1	2	2	
		③管理に対する総合的な満足度	× 1	2	2	
		④居住者ニーズの把握	× 1	1	1	
	行政目的の達成	①都及び関係機関等との連携	× 1	1	1	
		②都の政策と連動した事業	× 2	2	4	
		③都の政策への協力	× 2	1	2	
得点合計				46		
一次評価結果				「A」		

※(一次評価基準概算) 標準点35

S=47点以上 A=44点以上～46点以下 B=31点以上～43点以下 C=30点以下

## 都営住宅等指定管理業務 一次評価

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価				確認項目の設定理由 評価水準の妥当性
					2点	1点	0点	評価理由	
協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか									
管理 状況	適切な管理 の履行	①収納業務	・納入通知書等による収納処理が適切に行われていること ・現金紛失や個人情報漏洩などの事故がないこと	×1		○		納入通知書、口座振替、現金による収納、いずれについても適切に処理されている。また、全ての窓口センターを対象に現金管理状況等の検査を実施するなど、適切な処理に努めている。	公金を取り扱う業務に当たって、適正に処理されていることが必要
		②滞納整理業務	・滞納金納付指導が仕様書に定める回数を実施していること ・現金紛失や個人情報漏洩などの事故がないこと	×1		○		各自治体への働きかけにより生活保護世帯の使用料の代理納付制度を採用する自治体においては、代理納付世帯の拡充に取り組むなど、確実・安定的な収納につなげる取組を図っている。また、外勤徴収員の訪問調査に内勤職員も同行し、複数名での滞納指導を行うなど、滞納縮減に向けた新たな取組を行っている。	使用料等の支払義務について、公正・公平の観点から厳正に取り組むことが必要
		③入居者管理業務	・入居者管理業務に関し、仕様書に基づく処理を確実に実施していること ・不適正使用是正指導状況に関し、仕様書に基づく処理を確実に実施していること ・高額所得者に対する仕様書記載の処理を確実に実施すること	×2		○		各種申請・届出について適切に処理を行うとともに、申請の手続き等に関する広報や封筒への音声コードの導入、減免申請の継続申請の失念防止のための通知の送付などの取組を行っている。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等との緊密な連携により解決を図っている。また、困難案件や不適正は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、高額所得者への明渡し指導も、対面と電話による個別指導を並行して適切に実施している。	都営住宅は住まいのセーフティネットであり、都民の共有財産であるため、公正・公平に管理されていることが必要
		④駐車場の利用に関する業務	・利用者の募集、利用許可について、仕様書に定める業務内容を適切に実施していること ・コインパーキングの設置等について、自治会調整等を確実に実施していること	×1		○		利用者募集、許可、使用料の収納等が適切に行われている。周知看板への2次元コード掲載やホームページ掲載などにより地域開放の拡大を図り、前年度に比べ約13%の貸出し増となった。また、コインパーキングの新規設置や更新、EV急速充電器の設置、シェアリングサービスの導入に当たり、設置予定団地の調査や自治会との交渉を円滑に行なった。	駐車場利用について、適切に実施していることが必要。また、空き区画対策を積極的に展開することが必要
		⑤組織体制・職員配置等	・入居者サービスに対し、適切な対応をとる組織、職員、窓口の配置となっていること ・夜間、休日の事故対応等の体制がとられていること	×1		○		入居者サービスに関し、適切な対応がとられている。安否確認や事故等の対応も、365日24時間対応しており、緊急の連絡・通報にも迅速に対応している。	業務水準を達成するための体制がとられていることが必要
		⑥人材育成の取組(研修実施状況)	・職務遂行能力、接遇の向上に必要な研修が実施されていること ・汚職防止、人権に関する研修が実施されていること。	×1		○		人権問題やコンプライアンスなど重要課題の研修のほか、業務内容に応じ、より専門的な知識や遂行能力を培うための研修も実施するなど、適切に実施されている。	業務を遂行する上で、必要な研修が実施されていることが必要
		⑦自治会支援及び高齢者・障害者等への対応	・自治会向けの専用ダイヤル等の設置や無料法律相談会の実施等により自治会活動支援がなされていること ・仕様書に定める2か月に1回の巡回等が適切に行われていること ・窓口センターがバリアフリー化されていること ・居住者の安否確認体制がとられていること	×2		○		【自治会支援】 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、各窓口センターに自治会向け専用ダイヤルを設置しているほか、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、自治会支援に取り組んでいる。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改訂するとともに、訓練の参加を呼び掛けるチラシの多言語版を作成し、自治会等に配布した。 【高齢者・障害者等への対応】 定期訪問対象世帯約14,000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。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90.6%となっている。未締結の区についても、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125件となり、取組強化前と比べ5.2倍の大幅増となっている。	自治会活動、高齢者・障害者世帯への支援等を行う体制がとられていることが必要

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価				確認項目の設定理由 評価水準の妥当性
					2点	1点	0点	評価理由	
管理状況	適切な管理の履行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか							
		⑧事業者の独自提案事業の実施(巡回管理・自治会支援)	・定期訪問対象外世帯の状況把握がなされていること ・共益費徴収事業の導入に向けた積極的な取組や事例集作成、自治会役員会への出席等の自治会活動支援が実施されていること	×2	○			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、80歳以上の世帯については、定期訪問世帯以外も含め、対象世帯のうち約9割の世帯に関する、生活状況等の現状を把握している。 建替え後の団地における共益費徴収事業の導入促進に向けて、行政へのヒアリング等を行い、運用に向けた準備を行っている。また、自治会懇談会の開催や自治会活動に関するリーフレット、広報誌の作成・配布を行うなど自治会活動の支援が行われている。	長年にわたる都営住宅管理の経験・ノウハウを活用して業務を着実に実施するとともに、ソフト面においての新たな取組についても評価をすることが必要
		⑨生活支援サービスの実施	・団地集会所等を活用し民間事業者等と連携した新たな生活支援サービスの検討や実施がなされていること	×2	○			都営住宅集会所を活用し、高齢者が安心して日常生活を送れるよう支援するセミナーを社会福祉協議会と協力して開催した。また、消防庁と協力して、入居者向けの防火防災教室を実施した。	長年にわたる都営住宅管理の経験・ノウハウを活用して業務を着実に実施するとともに、ソフト面においての新たな取組についても評価をすることが必要
管理状況	安全性の確保	⑩DXの推進	・オンライン申請の拡大や周知等に取り組んでいること	×1	○			都営住宅管理総合システムの再構築に向け、ワーキングへの参加など都への協力を実施している。 オンライン申請について、都と連携しながら、令和6年度の当初計画で公開を予定していた10手続を上回る19手続の申請フォームの作成・公開を行うとともに、利用促進のために、広報誌による案内のほか、公社HPや窓口センターでのチラシ配布等による周知を行った。	都民サービスの向上や業務の効率化に向けてDXの推進が必要
		施設の安全性は確保されているか							
		①設備の保守点検	・仕様書、業務説明書に基づき、適切に保守点検業務を実施していること ・再委託業者への監督や書類の管理が適切に行われていること	×1	○			委託先事業者に対する検査も含め、適切に処理されている。保守点検に係る確実かつ、スムーズな執行への取組なども適切に実施している。	保守点検に起因する事故を未然に防ぐための安全対策及び万一事故が起った場合の対処方法について、体制がとられていることが必要
		②団地建物及び敷地調査	・巡回管理人による団地建物及び敷地調査が3か月に1回以上適切に行われていること	×1	○			巡回管理人により、建物の外観点検や公園遊具点検等が適切に実施されている。	保守点検に起因する事故を未然に防ぐための安全対策及び万一事故が起った場合の対処方法について、体制がとられていることが必要
管理状況	法令等の遵守	③緊急時対応	・緊急時、発災時の連絡調整体制が確保されていること ・火災・事故、防災・防犯等に適切に対応していること	×1	○			緊急時に備えた連絡体制を整備するとともに、災害時優先電話や災害用無線機を、それぞれ本社及び各窓口センター等に配備するなど通信手段を多重化することで安定的な通信体制を確保している。	保守点検に起因する事故を未然に防ぐための安全対策及び万一事故が起った場合の対処方法について、体制がとられていることが必要
		④事業者の独自提案事業の実施(委託先事業者への対応)	・保守点検業務(エレベーター・消防設備・水道施設)に対し、抜き打ち検査を実施していること	×1	○			通常の履行確認に加え、職員等が現場調査を抜き打ちで実施することにより、受託者に常に緊張感を持って点検業務を行わせて品質確保の維持に努めている。 また、抜き打ち検査の際、所定の履行確認に加え、点検時の事前準備・点検手法・取組姿勢等についても確認を行うことで、全体の取組において安全性が確保されるよう努めている。	保守点検に起因する事故を未然に防ぐための安全対策及び万一事故が起った場合の対処方法について、体制がとられていることが必要
		法令や条例等に基づく適切な管理運営が行われているか							
		①各種法令等の遵守	・規程を整備する等、適切な対応がとられていること ・各種法令違反がないこと	×1	○			規程類を整備する等、適切な対応がとられている。	都営住宅等の管理をするに当たって、各種法令等を遵守し、必要な措置を講じることが必要
管理状況	法令等の遵守	②職員に対する個人情報保護の徹底	・十分な職員研修の実施と社内規程の整備がなされていること	×1		○		研修実施及び社内規程整備は一定程度なされているが、社内ルールの周知が不十分だったことなどにより、個人情報の漏えい事故が発生した。	都営住宅等の管理をするに当たって、個人情報保護を図る体制がとられていることが必要
		③個人情報の適正な管理	・個人情報漏えい事故が起きていないこと ・書類保管や情報管理等に関する安全管理措置が適切に行われていること	×1		○		BCC欄にメールアドレスを入力すべきところ、誤ってCC欄に入力してしまい、また、複数の職員による確認を行わなかつたことにより、個人情報の漏えい事故が発生した。	都営住宅等の管理をするに当たって、個人情報保護を図る体制がとられていることが必要
		④情報公開の取組	・適切に規程等が整備されていること ・情報開示請求等への対応が適切になされていること	×1	○			規程類の整備等、適切な対応がとられている。	事業内容の透明性が確保されていることが必要

大項目	中項目	確認項目	評価水準	配点	評価				確認項目の設定理由 評価水準の妥当性
					2点	1点	0点	評価理由	
管理状況	適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか							
		①収支状況(安定的な運営)	・安定的な経営を実施していること ・資金繰りに支障がないこと	×1	○			令和7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などから「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1.33、当座比率が161%であり、資金繰りに支障はない判断できる。	業務を執行する上で資金繰りに安定していることが必要
事業の取組	事業の取組	②経理処理	・委託金・貸与物品について明確に区分されているとともに、帳簿、関係書類を整え適切に管理されていること	×1		○		都から貸与している都営住宅管理総合システムの端末のうち1台について、都の承諾なく移動させていた。	委託金を管理するに当たって、適切な体制がとられていることが必要
		使用料の適正な収納が確保されているか							
事業効果	利用者の反応	①使用料の収納	・使用料の収納率が仕様書に定める目標値95%を達成していること	×1	○			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96.9%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。 (※R5全都道府県の全国平均は95.0%)	都道府県の全国平均値と比較
		②居住者の収入の把握	・収入認定率が仕様書に定める96%を達成していること	×1	○			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99.2%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。 (※R5全都道府県の全国平均は98.8%)	都道府県の全国平均値と比較
行政目的の達成	行政目的の達成	利用者の満足を得られているか							
		①窓口等の利便性向上に対する満足度	・利用者から窓口等の利便性に対して一定の評価を得ていること(アンケート調査で70%以上の「便利」「やや便利」の回答など)	×1		○		窓口センターの利便性について、約78%の利用者が「便利」又は「やや便利」と回答しており、利用者から一定の評価を得ている。	調査会社へのヒアリングにより、一般的な企業等の目標値を参照
事業効果	利用者の反応	②職員の対応への満足度	・利用者から窓口での職員対応に対する一定の評価を得ていること ・利用者から巡回管理人に対する一定の評価を得ていること (いずれもアンケート調査で70%以上の「よかったです」「まあよかったです」の回答など)	×1	○			窓口での職員対応について約96%の回答者が、巡回管理人の対応について約94%の回答者が、「良かった」又は「まあ良かった」と回答しており、高い水準を維持している。	調査会社へのヒアリングにより、一般的な企業等の目標値を参照
		③管理に対する総合的な満足度	・利用者からの総合的な満足度が一定の評価を得ていること(アンケート調査で70%以上が「満足」「まあ満足」との回答など)	×1	○			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85%の回答者が、「満足」又は「まあ満足」と回答している、居住者の満足を得られている。	調査会社へのヒアリングにより、一般的な企業等の目標値を参照
行政目的の達成	行政目的の達成	④居住者ニーズの把握	・アンケート調査の実施と業務改善 ・コールセンター応答率90%以上	×1		○		アンケートの実施や業務改善等、適切に実施されている。コールセンターの応答率は、お客様センターで平均91%と、安定した対応となっており、迅速に対応している。	調査会社へのヒアリングにより、一般的な企業等の目標値を参照
		行政と連携を図り施設の目的を達成しているか							
事業効果	事業効果	①都及び関係機関等との連携	都や行政機関等と、適切に連携を図ることができていること	×1		○		各事業を実施するに当たり、都や地元自治体等と連携し適切に取り組んでいる。	都及び関係機関との連携を図ることが重要
		②都の政策と連動した事業	住宅マスターplan等の内容を踏まえた事業を実施していること	×2	○			良好な地域コミュニティの実現に向け、東京みんなでサロン事業への対応や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)、大学と連携した学生入居による地域コミュニティ支援、子育て世帯向けのイベントの開催のほか、巡回管理人業務や安否確認の強化に努めた。	都の政策と連動した事業を実施するためには、住宅マスターplan等を踏まえた事業を、指定管理者として行っていることが必要
行政目的の達成	行政目的の達成	③都の施策への協力	都の施策協力等に機動的に協力できていること	×2		○		能登半島地震被災者やウクライナ避難民受け入れに係る備品設置や入居手続等、緊急的な事案にも速やかに対応している。また、入居者の利便性の向上を図るために、システムの再構築に協力するとともに、申請・届出のオンライン化を拡大するなど、都と連携して取り組んでいる。	都の政策と連動し、指定管理者として積極的に協力できているか

## 【確認項目の設定について】

- 確認項目及び評価水準は、上記項目を参考しながら、年度計画や協定と齟齬が生じないように設定し、施設の事業内容に応じて最も効果的に評価ができるようにしてください。  
また、定量化できる項目は数値目標を設定することを原則としつつ、定性的な項目も併用して、幅広い実績の測定が可能になるように設定してください。
- 管理状況については、募集要項等で示した管理の内容を網羅するように配慮し、不適切な管理状況は漏れなく指摘できるようにしてください。  
また、社会的責任を果たすための取組を含め、管理のレベル向上に努力している指定管理者が適切に評価されるよう留意してください。
- 事業効果については、募集要項や事業計画書等に記載された事業内容や過去の実績等を考慮し、設定してください。
- 管理状況、事業効果とも、特に重点的に評価を行いたい項目については、配点を2倍とすることが可能です。  
事業計画において提案のあった管理運営業務を遂行する上での事業者独自の創意工夫や利用者サービス向上のための取組、自主事業などについては、必要に応じて配点を増加してください。
- 確認項目の総評及び評価の根拠となった具体的な事項等を、「評価理由」欄に記載してください。
- 確認項目について、それぞれの設定理由、定量化が困難であると判断した項目についてはその理由、評価水準についてはその妥当性を証する根拠(例:民間類似施設との比較等)を、「確認項目の設定理由・評価水準の妥当性」欄に記載してください。
- 適正な評価が実施できるよう施設の状況に応じて評価方法の見直しを行った場合は、その見直し内容を「評価理由」欄に記載してください(評価の特例)。

特記事項	<p>○能登半島地震被災者やウクライナ避難民の受け入れ支援に係る備品設置や入居手続等、緊急的な事案にも速やかに対応するとともに、都営住宅管理業務のデジタル化に対応するなど、都の施策に対して機動的に協力を行っている。</p> <p>○自治会支援として、自治会向け専用ダイヤルの設置や無料法律相談などの取組を引き続き行っているほか、都との連携により、学生入居による地域コミュニティ支援事業への対応を行っている。</p> <p>○目標値を上回る使用料の収納率や収入認定率を達成し、使用料の適切な収納を図っている。</p> <p>○入居者管理業務(不適正使用是正指導)における要医療、長期困難案件について、地元自治体や地域包括支援センター等との連携により解決している。</p> <p>○居住者アンケートでは、職員の窓口対応、巡回管理人の対応及び管理に対する総合的な満足度について、ともに約9割が高い評価をしており、水準を上回る対応がなされている。</p> <p>○財務状況については、(株)格付投資情報センターの信用格付が「AA」と高い評価を受けている。</p>
要改善事項等	<p>【改善を要する点、改善が望まれる点】 都営住宅に入居中の学生にメールを送付する際、各学生のメールアドレスを誤ってCC欄に入力して送信したことによる個人情報の漏えい事故が発生した。原因としては、本来、BCC欄にメールアドレスを入力すべきところ、誤ってCC欄にメールアドレスを入力するとともに、通常は複数の職員がBCC欄に入力されていることを確認して送信すべきところ、今回は複数の職員による確認を行わなかったことである。今後、同様の事故を起こさないためにも再発防止に向けた取組が必要となる。</p> <p>【評価対象年度中に行なった改善の取組】      ①社内ルールの認識を高めるための研修の実施 コンプライアンス・情報セキュリティ週間ににおいて、ITセキュリティ研修やコンプライアンス・個人情報保護研修を実施し、全職員を対象とするeラーニングや確認テストを行い、危機管理意識の醸成を図っている。また、所管において対面の研修を実施し、ダブルチェックの方法など業務に則した具体的な内容を盛り込み、理解の深化を図っている。さらに今回の事故を受け、令和6年度には別途、全社的に職場単位の討議機会を設け、一層の注意喚起を実施した。      ②ヒューマンエラーの防止に向けた取組 BCC欄への入力等を習慣化させ、メール送信時における注意を促すため、BCC欄をデフォルトで表示するよう、インターネットメールを利用している各部署において、所属長を通じてシステム設定を実施した。また、電子メールを送信する前に、送信先の宛先設定や添付ファイル等に間違いがないか確認するためのポップアップを表示させる仕組みを構築し、誤送信を防止している。</p>

## 【一次評価結果】

合計点	46	評価	A
評価基準			
S			
標準点の1.33倍(小数点以下切上)以上			
S-1点以下			
標準点の1.25倍(小数点以下切上)以上			
A			
A-1点以下			
C+1点以上			
C			
標準点の0.88倍(小数点以下切捨)以下			

## 【その他】

## 1. 財務状況

指定管理者の財務状況	令和7年1月に(株)格付投資情報センターから格付「AA」を取得、信用力が極めて高いとの評価を受けており、財務状況は健全と判断する。
------------	---

※財務諸表上から得られた情報や財務分析結果など、客観的な情報を記述してください。

## 2. 特命要件の継続

指定管理者を特命で選定した施設については、特命要件継続の有無を確認するため、特命要件とした内容及び施設の位置付けなどを再検証するとともに、事業計画等に示された事業の評価対象期間中の達成度合いや効果等の検証を行ってください。

検証を行うに当たっては、以下の項目を参考として適切な項目を設定してください。

特命要件の継続	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;">&lt;特命要件とした内容&gt;</td> </tr> <tr> <td style="width: 70%; padding: 5px;">特命の前提となった施設の位置付け</td><td style="width: 30%; text-align: center; padding: 5px;">○ ○ ○ ○ ○</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">東京都政策連携団体の特性と果たした役割</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">○ ○ ○ ○ ○</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">都との連携体制</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">○ ○ ○ ○ ○</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">事業の取組状況・進捗度</td><td style="text-align: center; padding: 5px;">○ ○ ○ ○ ○</td></tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;">&lt;評価理由&gt;</td></tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;"> <p>○特命の前提となった施設の位置付け</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・都営住宅の管理は、居住者の生命・財産に直結する公共性の強い事業であるため、都内全地域において公平・公正で安定的かつ継続的なサービスの提供が求められている。</li> <li>・都営住宅は、市場において自力で住宅を確保することが困難な低所得者等に対して、日常生活の基盤である住宅(居住の場)を低廉な家賃で供給する、セーフティネットの中核としての機能を担っている。</li> </ul> <p>○東京都政策連携団体の特性と果たした役割</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・長年にわたって都営住宅の管理業務を受託し、住宅セーフティネットとしての公営住宅の役割を十分理解し、高齢者等の住宅確保要配慮者が居住しているという都営住宅等の管理に必要な豊富な経験を有する。</li> <li>・社内の人材育成にも積極的に取り組み、知識・技術の継承を確実に行っている。このため、都の政策課題の解決に向け、都との密接な連携のもとで、現場の実態を踏まえた柔軟かつ迅速な管理運営を行うことができている。</li> </ul> <p>○都との連携体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・能登半島地震被災者やウクライナ避難民の受け入れ支援に係る備品設置や入居手続等、緊急的な事案にも速やかに対応するとともに、都営住宅管理業務のデジタル化に対応するなど、都と連携して事業を実施している。</li> </ul> <p>○事業の取組状況・進捗度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・巡回管理人業務において、80歳以上の世帯については、定期訪問世帯以外も含め、対象世帯のうち約9割の世帯に関して、生活状況等の現状を把握しているなど、居住者の高齢化等に対応した取組を行っている。</li> <li>・各事業において、きめ細やかな対応をしており、制度変更への対応も、都と緊密に連携のもと、入居者に対する周知、説明を適切に行い、適正かつ公平な管理を行っている。</li> <li>・台風などの災害発生時、都の指示に的確・迅速に対応しており、また、指定工事店約400社とのネットワークを有しており、発災時の都営住宅の補修についても迅速に対応している。</li> </ul> </td></tr> </table>	<特命要件とした内容>		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	○ ○ ○ ○ ○	<評価理由>		<p>○特命の前提となった施設の位置付け</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・都営住宅の管理は、居住者の生命・財産に直結する公共性の強い事業であるため、都内全地域において公平・公正で安定的かつ継続的なサービスの提供が求められている。</li> <li>・都営住宅は、市場において自力で住宅を確保することが困難な低所得者等に対して、日常生活の基盤である住宅(居住の場)を低廉な家賃で供給する、セーフティネットの中核としての機能を担っている。</li> </ul> <p>○東京都政策連携団体の特性と果たした役割</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・長年にわたって都営住宅の管理業務を受託し、住宅セーフティネットとしての公営住宅の役割を十分理解し、高齢者等の住宅確保要配慮者が居住しているという都営住宅等の管理に必要な豊富な経験を有する。</li> <li>・社内の人材育成にも積極的に取り組み、知識・技術の継承を確実に行っている。このため、都の政策課題の解決に向け、都との密接な連携のもとで、現場の実態を踏まえた柔軟かつ迅速な管理運営を行うことができている。</li> </ul> <p>○都との連携体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・能登半島地震被災者やウクライナ避難民の受け入れ支援に係る備品設置や入居手続等、緊急的な事案にも速やかに対応するとともに、都営住宅管理業務のデジタル化に対応するなど、都と連携して事業を実施している。</li> </ul> <p>○事業の取組状況・進捗度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・巡回管理人業務において、80歳以上の世帯については、定期訪問世帯以外も含め、対象世帯のうち約9割の世帯に関して、生活状況等の現状を把握しているなど、居住者の高齢化等に対応した取組を行っている。</li> <li>・各事業において、きめ細やかな対応をしており、制度変更への対応も、都と緊密に連携のもと、入居者に対する周知、説明を適切に行い、適正かつ公平な管理を行っている。</li> <li>・台風などの災害発生時、都の指示に的確・迅速に対応しており、また、指定工事店約400社とのネットワークを有しており、発災時の都営住宅の補修についても迅速に対応している。</li> </ul>	
<特命要件とした内容>															
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	○ ○ ○ ○ ○														
<評価理由>															
<p>○特命の前提となった施設の位置付け</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・都営住宅の管理は、居住者の生命・財産に直結する公共性の強い事業であるため、都内全地域において公平・公正で安定的かつ継続的なサービスの提供が求められている。</li> <li>・都営住宅は、市場において自力で住宅を確保することが困難な低所得者等に対して、日常生活の基盤である住宅(居住の場)を低廉な家賃で供給する、セーフティネットの中核としての機能を担っている。</li> </ul> <p>○東京都政策連携団体の特性と果たした役割</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・長年にわたって都営住宅の管理業務を受託し、住宅セーフティネットとしての公営住宅の役割を十分理解し、高齢者等の住宅確保要配慮者が居住しているという都営住宅等の管理に必要な豊富な経験を有する。</li> <li>・社内の人材育成にも積極的に取り組み、知識・技術の継承を確実に行っている。このため、都の政策課題の解決に向け、都との密接な連携のもとで、現場の実態を踏まえた柔軟かつ迅速な管理運営を行うことができている。</li> </ul> <p>○都との連携体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・能登半島地震被災者やウクライナ避難民の受け入れ支援に係る備品設置や入居手続等、緊急的な事案にも速やかに対応するとともに、都営住宅管理業務のデジタル化に対応するなど、都と連携して事業を実施している。</li> </ul> <p>○事業の取組状況・進捗度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・巡回管理人業務において、80歳以上の世帯については、定期訪問世帯以外も含め、対象世帯のうち約9割の世帯に関して、生活状況等の現状を把握しているなど、居住者の高齢化等に対応した取組を行っている。</li> <li>・各事業において、きめ細やかな対応をしており、制度変更への対応も、都と緊密に連携のもと、入居者に対する周知、説明を適切に行い、適正かつ公平な管理を行っている。</li> <li>・台風などの災害発生時、都の指示に的確・迅速に対応しており、また、指定工事店約400社とのネットワークを有しており、発災時の都営住宅の補修についても迅速に対応している。</li> </ul>															

## 事業報告（概要）

管理状況

適切な管理の履行

### 1 収納業務

#### (1) 納入通知書等による収納処理

	令和6年度末	(参考) 令和5年度末
納入通知書	41,458 件 (18.5%)	42,168 件 (18.8%)
口座振替	169,387 件 (75.7%)	169,501 件 (75.5%)
代理納付	12,943 件 (5.8%)	12,690 件 (5.7%)

#### (2) 現金の管理

- 納入通知書・口座振替のほかに、窓口センターや本社都営収納課で現金収納を行っている。その場合は、下記の取組等により現金の管理を行っている。
  - ・持参、送金された収納金は全額、速やかに手提げ金庫等に保管。指定金融機関への払込みまでの間は、各所に備付けの耐火金庫内に手提げ金庫ごと保管し、厳重に管理
  - ・収納金の指定金融機関への払込みについては、指定金融機関と提携している現金集配業者を利用して、収納金運搬時の事故を抑止
  - ・収納業務統括担当職員が、毎年全ての窓口センターを対象に現金管理状況等の検査を実施

### 2 滞納整理業務

#### (1) 使用料滞納の縮減状況

	令和6年度末	令和5年度末	令和4年度末	令和3年度末
使用料滞納額	1,963,519 千円	1,763,270 千円	1,633,733 千円	1,646,391 千円
前年比増減額 増減率	200,249 千円 (11.4%)	129,537 千円 (7.9%)	△12,658 千円 (△0.8%)	△33,207 千円 (△2.0%)

- 公社独自催告の実施
 

滞納世帯等への納付指導のため、公社独自の催告書（7種）を発行し、催告を行っている。
- 外勤徴収員による納付指導
 

外勤徴収員が、滞納世帯の住戸を土日昼夜問わず訪問し、滞納指導及び集金を行っている。また、令和6年度から、外勤徴収員の訪問時に内勤職員も同行し、支払いを躊躇する滞納者へ助言するなど、一歩踏み込んだ滞納指導を実施している。（令和6年度訪問世帯数：102世帯）

- 都営住宅入居申込者審査時における退去者滞納の確認・納付指導  
過去に滞納したまま都営住宅を退去していないか、都営住宅管理総合システムと照合し、該当者には滞納の確認・納付指導を行っている。
- 代理納付対応自治体の拡大  
滞納抑制の取組として、生活保護受給世帯の使用料を代理納付する制度を導入している。都と公社で連携し各自治体との調整を図った結果、令和6年度末時点 45 自治体で代理納付を導入している。また、導入済の自治体においては、代理納付世帯の拡充に取り組み、収納額の向上に努めている。

<代理納付による収納実績額>

令和6年度	令和5年度
3,498 百万円	3,393 百万円

### 3 入居者管理業務

#### (1) 不適正使用是正指導状況

(単位：件)

区分	不正入居	不正同居	単身死亡	迷惑駐車	その他※	合計
前年度繰越	266	4	634	10	266	1,180
当年度発生	519	2	568	49	208	1,346
当年度処理	475	4	433	16	167	1,095
翌年度繰越	310	2	769	43	307	1,431

※その他：無断退去、長期不在、共用地占拠、動物飼育など

- 毎年、居住状況実態調査を実施することにより、不適正事例の早期把握に努め、是正指導を実施している。
- 不正入居等については、繰り返し訪問し、粘り強い指導を行うとともに、法的措置が難しいような案件（迷惑行為、動物飼育、ゴミ屋敷など）には警察や保健所等と緊密に連携して対応し、適切に処理している。
- 要医療、長期困難案件についても、地元自治体や関係機関との連携により解決しているほか、法的措置を要する案件についても粘り強く該当者への指導を行い、速やかな都の法的措置につなげている。

## (2) 高額所得者明渡し指導状況

高額所得者認定 (うち新規)	認定取消	明渡し	翌年度繰越
438 件 (225 件)	125 件	102 件	211 件

※高額所得者：都営住宅に5年以上居住し、認定所得月額が2年間引き続き基準額を超える者

- 2年連続で所得基準額を超過し、高額所得者に認定された者には、個別に明渡し指導を実施している。令和6年度は、対面による明渡し個別説明会を基本としながら、状況に応じて電話による個別説明を行った。  
連絡が取れない者については、外勤徴収員と連携を図り、居住等の調査や住民票照会を実施し、指導する機会を作るよう努めている。
- 入居者向け広報紙「すまいのひろば」において、高額所得者制度等の周知（年4回）を行うとともに、公社住宅や都市再生機構住宅のあっせん、都民住宅の入居案内等をきめ細かく行い、高額所得者等の明渡しの促進を図っている。その結果、令和6年度は23世帯が住宅を明渡し、J KK住宅へ入居した。

## (3) その他の取組

- 申請等の郵送受付・管轄外受付・オンライン受付  
入居者の申請手続の利便性向上の観点から、申請書類の郵送受付や管轄外受付、また、一部の申請・届出についてオンライン受付を行っている。  
令和6年度における実績は受付件数189,747件のうち、郵送受付37,394件、管轄外受付140件、オンライン受付553件であった。
- 広報紙「すまいのひろば」による情報発信  
広報紙「すまいのひろば」の発行にあたっては、イラスト等の使用や年5回のカラー版による分かりやすい紙面の作成に努めるとともに、都営住宅管理業務をより的確に行うために必要な情報を発信している。
- 発送書面の封筒への音声コード（Uni-Voice）の導入（指定管理者提案事業）  
視覚障害、失読症などにより、手続案内等の書面の読み取りが困難な入居者のために送付する書面の封筒に音声コード（Uni-Voice）を導入し、ハンディキャップを抱えている入居者の利便性向上に取り組んだ。  
(導入書類)  
使用料減免申請書、使用料減額免除通知書、収入報告書、収入認定通知書兼使用料決定通知書

○ 減免継続申請失念防止のための措置

減免が終了する月の 20 日頃を過ぎても継続申請がない世帯に対し、独自に作成した減免継続申請促進通知を送付することで、失念防止に努めている。

## 4 駐車場の利用に関する業務

### (1) 利用者の募集、利用許可状況

利用者募集	利用許可	区画変更
861 団地	31,890 件	716 件

○ 空き区画削減の取組として、空き区画の地域開放を実施している。地域開放の駐車場に看板を設置し、近隣住民等に周知を図るとともに、看板にホームページの二次元コードを表示することで、申込ページへの円滑な誘導を行うなど利用拡大に努めている。

その結果、令和 6 年度の利用区画数は令和 5 年度の 2,913 区画から 3,304 区画に増加した。



### (2) 駐車場利用料の収納状況

	調定額	収納額	収納率	(参考) 令和 5 年度 収納率
駐車場使用料	3,795,229 千円	3,752,283 千円	98.9%	98.9%

○ 駐車場利用料は、口座振替又は納付書により収納している。また、駐車場利用料の滞納があった場合は督促を行い、3か月滞納した場合は利用許可を取り消し、明け渡し請求を行っている。

### (3) その他の取組

○ コインパーキングの導入に向けた取組

新規設置については 40 団地で採算性検証を含む調査を行い、これまでの調査済団地のうち 80 団地を設置対象候補として都へ提案した。既存コインパーキングの更新にあたっては、都の入札公表等に係る補助業務（資料作成等）や、事業者変更等の周知を含めた自治会及び住民対応等円滑な更新業務の実施に努めた。

令和 6 年度実績 新規コインパーキング設置 27 団地

○ 公公用 E V 用急速充電器の導入に向けた取組

「ゼロエミッション都庁行動計画」に基づき、Z E V 普及のため、都営住宅駐車場の空き区画を利用して公用用の E V 用急速充電器を設置した。

令和 6 年度実績 26 団地 E V 用急速充電器 25 基、普通充電コンセント 100 基

○ シェアリングサービスの導入に向けた取組

都営住宅駐車場における空き区画の有効活用、居住者・近隣住民の利便性向上を目的として、近隣住民も利用可能なカーシェアリングやシェアサイクルを導入した。

令和 6 年度実績 カーシェアリング 8 団地、シェアサイクル 2 団地

## 5 組織体制・職員配置等

### (1) 組織体制、職員配置

○ 入居者に安全・安心な住まいを提供するため、コールセンター（以下「お客さまセンター」という。）、窓口センター、本社各部門が連携を図り、業務を着実に実施している。

○ 入居者からの電話による問い合わせや相談などには、お客さまセンターにおいて一元的に対応しており、電話応答率は、平均で 91% と安定的に運営されている。

#### （お客さまセンター電話応答状況）

区分	令和 6 年									令和 7 年		
	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
電話応答率	93%	93%	91%	91%	91%	91%	90%	91%	86%	89%	90%	93%

※都内全域での電話応答状況（応答率：時間帯ごとの着信件数に対する応答件数の割合）

### (2) 夜間・休日の対応体制

○ 安否確認や火災、事故等の連絡は、お客さまセンターにおいて 24 時間 365 日対応しており、緊急の連絡・通報にも迅速に対応している。

○ 都営住宅全棟にお客さまセンターの電話番号を記載したプレートを設置するとともに、「すまいのひろば」により、緊急時のお客さまセンターへの問い合わせ先を入居者に周知している。

#### （夜間・休日緊急対応件数）※お客さまセンターで一括して実施

受付件数	内訳					
	緊急修繕	緊急以外の修繕	修繕以外の問合わせ			
15,732 件	6,681 件	42.5%	4,516 件	28.7%	4,535 件	28.8%

## 夜間・休日における主な緊急修繕の対応内容

- |       |  |
|-------|--|
| ① ガス  | 937 件 (ガス給湯器・浴室風呂釜作動不良・水漏れなど)          |
| ② 衛生  | 1,454 件 (上階から漏水・水が止まらない・ロータンク内部金物不良など) |
| ③ その他 | 7,812 件 (消防設備発報・エレベータ停止・非常照明点灯不良・断水など) |

※ 1 件の受付で複数の業種を手配することがあるため、緊急修繕の受付件数とは一致しない

### (3) 窓口の設置

- 入居者の来訪による手続や相談等の総合窓口として、都内 16 か所の交通アクセスがよく、駅から近く、利便性の高い場所へ窓口センターを設置している。

#### 〈窓口センター一覧〉

窓口センター	設置場所	交通アクセス	所管区域
亀戸	江東区亀戸 1-42-20	JR総武線 「亀戸」駅 より徒歩4分	荒川区、台東区 江東区、墨田区
大井町	品川区大井 1-28-1	JR京浜東北線 「大井町」駅 中央口より徒歩4分	千代田区、中央区 港区、品川区、大田区
新小岩	葛飾区西新小岩 1-1-2	JR総武線 「新小岩」駅 北口より徒歩7分	葛飾区、江戸川区
西新井	足立区栗原 1-2-1	東武伊勢崎線 「西新井」駅 東口より徒歩3分	足立区
新宿	新宿区新宿 6-13-10	都営大江戸線 「東新宿」駅 A2番出口より徒歩7分	新宿区、中野区 杉並区
渋谷	渋谷区渋谷 1-15-15	JR山手線 「渋谷」駅 東口より徒歩5分	目黒区、世田谷区 渋谷区
三鷹	武蔵野市中町 1-16-10	JR中央線 「三鷹」駅 北口より徒歩1分	武蔵野市、三鷹市 小金井市
目白	豊島区目白 2-1-1	JR山手線 「目白」駅 より徒歩8分	文京区、豊島区 板橋区
練馬	練馬区豊玉北 5-29-4	西武池袋線 「練馬」駅 南口より徒歩5分	練馬区
赤羽	北区赤羽南 1-9-11	JR京浜東北線 「赤羽」駅 南改札口東より徒歩3分	北区
立川	立川市曙町 2-34-7	JR中央線 「立川」駅 北口より徒歩6分	立川市、青梅市、昭島市、国分寺市 国立市、福生市、東大和市、 武蔵村山市、羽村市、瑞穂町
八王子	八王子市横山町 10-2	JR中央線 「八王子」駅 北口より徒歩7分	八王子市 (多摩ニュータウン除く) 日野市
小平	小平市美園町 1-8-1	西武新宿線・拝島線 「小平」駅 南口より徒歩3分	小平市、東村山市、西東京市 清瀬市、東久留米市
府中	府中市府中町 2-1-14	京王線 「府中」駅 北口より徒歩3分	府中市、調布市、狛江市
多摩	多摩市鶴牧 1-24-1	小田急多摩線 「多摩センター」駅 より徒歩7分	多摩ニュータウン (八王子市) 多摩市、稲城市
町田	町田市原町田 5-8-18	小田急小田原線 「町田」駅 より徒歩5分	町田市

## 6 人材育成の取組（研修実施状況）

### （1）重要課題研修の実施

- ① 人権研修
  - ・集合研修（未受講者悉皆）
  - ・e ラーニング（全職員 3 年に 1 回の悉皆）
- ② コンプライアンス研修
  - ・e ラーニング（全職員の悉皆）
- ③ 汚職等非行防止研修
  - ・集合研修（未受講者悉皆）
  - ・e ラーニング（全職員 3 年に 1 回の悉皆）
- ④ 内部統制研修
  - ・e ラーニング（過年度研修未受講者）
- ⑤ 接遇研修
  - ・e ラーニング（全職員の悉皆）

### （2）業務研修の実施

- ① 防火管理業務研修
  - 〔対象者〕窓口センターの所長、関係職員（令和 6 年度受講者：45 名）
- ② 巡回管理人研修
  - 〔対象者〕窓口センターの巡回管理人職員（令和 6 年度受講者：22 名）
- ③ 不適正是正指導業務研修
  - 〔対象者〕全職員（希望者）（令和 6 年度受講者：延べ 157 名）
- ④ 精神保健福祉研修
  - 〔対象者〕全職員（希望者）（令和 6 年度受講者：延べ 195 名）
- ⑤ 都営住宅使用料制度研修
  - 〔対象者〕窓口センター都営窓口係の職員、関係職員（希望者）（令和 6 年度受講者：41 名）
- ⑥ 認知症サポーター養成講座
  - 〔対象者〕全職員（未受講者悉皆）（認知症サポーター：1,322 名）

## 7 自治会支援及び高齢者・障害者等への対応

### (1) 巡回管理人による相談・申請書の取次ぎ

巡回管理人 配置人数	定期訪問 対象世帯数	訪問回数	受付件数（定期訪問時）	
			相談・情報収集等	書類取次ぎ
91 人	14,330 世帯	200,183 回	7,724 件	5,375 件

- 自ら窓口へ出向けない高齢者及び障害者世帯等へ2か月に1回以上巡回訪問し、各種申請の相談や取次ぎ等を行っている。(訪問依頼等がある場合は定期訪問以外にも対応)
- また、定期訪問等で認知症の兆候が見られるような場合には巡回管理人を中心に福祉部門への情報提供や情報収集を実施し、入居者に必要な福祉サービス等の紹介をしている。
- 巡回管理人の認知度向上に向け、広報紙「すまいのひろば」に紹介記事を掲載している。定期訪問の希望調査の際の案内文に業務内容や調査趣旨を分かりやすく記載し、高齢者にも読みやすいよう工夫している。
- 定期訪問対象世帯約 14,000 世帯に対し、年間で延べ 20 万回以上の訪問を行い、約 16 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・面談を実施した。また、80 歳以上の世帯については、定期訪問世帯以外も含め、対象世帯のうち約 9 割の世帯に関して、生活状況等の現状を把握している。(指定管理者提案事業)
- 巡回管理人の定期訪問時に不在であった世帯に対しては、不在票をドアポストに投函するとともに、後日連絡があった場合は必要に応じて訪問している。  
また、不在の状態が続く世帯に対しては、緊急連絡先などに問い合わせるなどの確認を行っている。

### (2) 入居者の安否確認

- お客様センターにおいて入居者の安否に関する緊急連絡を受け付けており、24 時間 365 日体制で対応を行っている。(指定管理者提案事業)
- 都営住宅各棟への案内プレート設置や「すまいのひろば」の配付を通じ、緊急時に対応可能な連絡先を入居者へ周知できている。
- 緊急時対応における相互の情報提供を盛り込んだ安否確認に係る協定を、令和 6 年度末現在、41 区市町（15 区 25 市 1 町）と公社の間で締結している。(指定管理者提案事業)  
安否確認に係る協定の締結状況を管理戸数の割合で見ると、90.6% (228,129 戸/251,727 戸) となった。

- これにより、入居者の安否確認要請が発生した際に、公社が地元区市町と円滑、迅速に連携することを可能としている。
- 協定を締結していない区についても、高齢者見守り連絡会等に参加して、地元区の担当者と円滑、迅速に連携することができるよう、顔の見える関係を構築し、公社と地元区市町との連携への取組を紹介し、連携を呼びかけている。
- これらの取組の結果、令和6年度の救出件数は、125件となり、取組強化を図る前の平成23年度の24件と比べて、5.2倍と大幅に増加している。

＜安否確認に係る協定書の締結自治体＞（令和6年度末時点）



### （3）窓口におけるバリアフリー対応

- 窓口センターは、1階又はエレベータのある建物に配置し、スロープの設置、段差の解消等によりバリアフリー化が図られている。また、全ての窓口カウンターに机、椅子を設置し、高齢者、障害者に着席により対応できるようにしている。

### （4）自治会支援

- 自治会情報の把握

各団地自治会の役員又は団地代表者等の情報を把握するため、独自に「自治会情報登録届」「自治会役員変更届」などの様式を作成し、各窓口センターにおいて、自治会等から届出をしてもらっている。

- 自治会との対応実績

日常的に自治会関係者とは対面や電話にて意見交換や打合せを行い、連携を図りながら、自治会支援や団地管理に取り組んでいる。（令和6年度相談件数（対面）：1,068件）

- ## ○ 「自治会向け法律相談会」の実施

自治会が抱える問題について弁護士が法律的な助言を行い、自治会による自主的な解決を支援することを目的とした無料の法律相談会を月1回開催している。

(令和6年度実施件数：56件)

- ## ○ 「自治会向け専用ダイヤル」の開設

お客さまセンターを通さずに管轄の窓口センターに直接つながる自治会向けの専用ダイヤルを各窓口センターに設置している。(令和6年度相談件数: 1,550件)

- ## ○ 自衛消防訓練の実施支援

自治会の自衛消防訓練の実施を支援するため、訓練の実施例や進め方などをまとめた「自衛消防訓練実施の手引」を公社独自に作成し、配布している。令和6年度は5年ぶりに内容の見直しを行った。

また、自治会が外国人入居者へ自衛消防訓練の参加を呼び掛ける際に活用できるよう、訓練の必要性や参加を呼び掛ける資料を、令和6年度、新たに多言語（英語、中国語（簡体字）、韓国語）で作成し、ホームページで公開している。

## 8 事業者の独自提案事業の実施（巡回管理・自治会支援）

### （1）巡回管理人業務の強化・充実の取組

- #### ○ 巡回管理業務相談員の配置

入居者の高齢化が急速に進行していることを踏まえ、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」と位置付け、配置している。

認知症などにより対応が困難な事例について、巡回管理業務相談員が現場に同行して、対象者との面談、福祉関係機関への情報提供や連携を行い、巡回管理人の業務を支援している。

(令和6年度対応件数：19件)

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、「巡回管理人通信」を発行している。

(令和6年度は4回発行)

- ## ○ 巡回管理人に対する研修の実施

巡回管理人による高齢者への対応力の向上を図るため、巡回管理業務相談員を講師とし、高齢者や福祉機関との対応に役立つことを題材に、研修を実施した。



## (2) 都立精神保健福祉センターとの連携による精神保健福祉研修の実施

- 精神疾患を抱える入居者への対応が大きな課題となっており、医療的な対応が必要となるケースが増加している。全ての都立精神保健福祉センターの協力のもと、精神科医及びアウトリーチ主任技術員を講師に招き、精神疾患を抱える入居者への対応や行政との連携等を題材にした研修を実施し、巡回管理人の対応力強化に取り組んでいる。(令和6年度：計6回 195名受講)

## (3) 自治会への支援強化の取組

- 自治会懇談会の実施

団地活性化の一助となるよう、窓口センターごとに地域の団地自治会代表者等との意見交換の場（懇談会）を設け、各団地における課題や対応策について意見交換を行っている。

(令和6年度参加自治会数：計58自治会)

- 自治会向け広報紙「すまいのきずな」の発行

平成29年3月に、自治会向けに様々な自治会の取組事例などを紹介する広報紙「すまいのきずな～自治会通信～」を創刊した。令和6年度は2回発行し、東京みんなでサロン事業（集会所活用）や共益費徴収事業募集のお知らせなどを掲載した。(対象約2,000自治会)

- 自治会活動に関するリーフレットの作成

自治会活動支援の取組の一環として、自治会活動に関するリーフレット(2種類)を、入居者や自治会役員等に配布している。



- 共益費徴収事業の標準化に向けた取組（指定管理者提案事業）

公営住宅を管理する行政へのヒアリングを実施し、条例や要綱の改正等の実例を基に運用スキーム作成の準備を実施した。

また、建替え折衝担当部署（西部住宅建設事務所）にて現状の建替え業務の実情をヒアリングし、標準化の基本パターンの具体化を進めた。

## (4) 多言語対応

- 住まい方に関する多言語対応のポスター等の作成

集合住宅における住まい方のルール等について、多言語（英語、中国語（簡体字）、韓国語）に対応した注意喚起ポスターを作成し、各窓口センターにおいて外国籍の入居者指導に活用している。

また、自治会等が団地内の周知等に活用できるよう、多言語（英語、中国語（簡体字）、韓国語、中国語繁体字・スペイン語・ベトナム語、タガログ語・ネパール語）に対応したチラシを作成し、ホームページに掲載している。



- 都営住宅入居者向け広報紙「すまいのひろば」について、英語、中国語（簡体字）、韓国語を作成し、ホームページに掲載している。入居者へ配付する日本語版の紙面において、紹介記事・二次元コードを掲載し周知している。
- 窓口受付業務等における多言語対応  
外国人入居者が窓口センターに申請や相談で来所した際に、円滑かつ正確に案内できるよう、全ての窓口センターに多言語翻訳機を導入している。（82言語に対応）

### （5）子育て・高齢者世帯への支援に係る取組

- 子育て・高齢者支援推進会議の設置  
子育て世帯や高齢者世帯が安心して暮らすことのできる住環境の整備及びサービスの向上について審議・検討するため、社内横断的な組織として「子育て・高齢者支援推進会議」を設置している。  
令和6年度は、子育て・高齢者世帯への支援に係る各部の取組について、情報共有を図った。
- 子育て世帯へのソフト面での支援（指定管理者提案事業）  
子育て世帯に学習と体験の場を提供するため、子育て世帯向けイベントの開催及び入居者向け広報紙「すまいのひろば」での子どものページ作成を行った。

#### 【子育て世帯向けイベント】

※公社主催「東京みんなでサロン」（プログラム名：子育て交流）として2回開催

開催日時	開催場所	参加人数
8月9日（金） 14時～16時	トミンハイム鎌水 コミュニティサロン	子ども 13名（JKK住宅6名、都営住宅3名、地域4名）、保護者 4名 ※学生入居事業で入居中の学生3名がボランティアとして参加
8月21日（水） 14時～16時	コーチャハイム久我山 コミュニティサロン	子ども 12名（JKK住宅5名、都営住宅7名）、保護者 5名



組み上がったソーラーカー



電気職による太陽光発電の講義



組立て中の子ども



子ども達に寄り添う都立大生



ソーラーカーの試走



学生にレクする公社職員

## 【広報紙の特大号の発行】

対象号：令和6年8月号

記事内容：「子どものページ 夏休みの宿題応援企画」と題し、「ごみ問題を学ぼう」の記事を企画。自由研究テーマとして子どもが取り組むことができるよう、低学年と高学年に分けて夏休みの宿題アイデアを掲載した。



## 9 生活支援サービスの実施

### (1) 入居者向け高齢者セミナーの開催

- 高齢者が安心して日常生活を送れるよう支援する高齢者セミナーを企画した。実施に当たっては品川区社会福祉協議会と協力して開催した。(令和6年度は2団地で開催)

#### ① 東品川第3アパート（1回目）

令和7年1月24日（金）13時30分～15時30分  
参加者35名

#### ② 大崎五丁目アパート（2回目）

令和7年2月19日（水）13時30分～15時30分  
参加者30名



### (2) 入居者向け防火防災教室の実施（公社主催「東京みんなでサロン」）

- 自治会による自衛消防訓練の実施支援を行うため、東京消防庁玉川消防署新町出張所と協力し、新町二丁目アパート集会所において公社主催の「東京みんなでサロン」（プログラム名：防火防災教室（自衛消防訓練））を開催した。

#### ① 東京都世田谷区

新町二丁目アパート集会所  
令和7年3月20日（木）11時～12時  
参加者10名



## 10 DXの推進

### (1) 都営住宅管理総合システムの再構築への協力

- 都では、都営住宅管理総合システムの再構築（令和9年1月稼働予定）に向け、選定されたシステム構築事業者の開発プロジェクトのもと、要件定義、基本設計等を行った。公社は、業務別のワーキング会議に参画し、要件定義の具体化や画面設計・帳票設計等に協力した。
- 機能性の高いシステムの構築に寄与するため、ワーキング会議等では、実務に精通した公社のノウハウを活用して、新システムの機能の具体化や基本設計に積極的に協力している。

### (2) 都営住宅申請・届出に係るデジタル化への対応

- 「東京都行政手続クラウド申請ツール」を活用し、デジタルサービス局の支援を受けながら申請フォームの作成等を行い、対象手続を拡大した。令和6年度当初計画約10手続のフォーム公開に対し、19手続を公開した。（指定管理者提案事業）

- 都営住宅入居者等へオンライン申請の利用を促進するため、「すまいのひろば」における各号の掲載内容に合わせた記事掲載により継続的な案内を行うほか、ホームページでのPR、窓口センター等でのポスター掲示やチラシ配布による周知を行っている。(指定管理者提案事業)



<PRチラシ>

### (3) デジタルデバイドの解消に向けた取組

- 高齢者へのデジタルデバイド対策として、都や地元自治体が主催する、スマホ教室やスマホ相談会などを実施する自治会を支援している。



<スマホ教室チラシ>

## 1 設備の保守点検

### (1) 保守点検業務の実施状況

業務内容	点検件数
昇降機保守点検	47,679 件
消防設備等保守点検	457,654 件
昇降機等遠隔監視装置維持管理	38,814 件
専用水道施設保守点検	1,383 件
受水槽等清掃	1,575 件

※ 実施結果については点検・保守結果表を整備し、点検履歴、不具合等を記載

### (2) 業務の監督状況、書類の管理

- 委託先事業者を対象とした業務説明会の開催

契約締結した委託先事業者に対し、業種ごとの業務説明会を年1回以上開催し、過去の事故の原因・改善策や抜き打ち検査における指摘内容等の情報を共有し、再発防止に努めている。

- 書類の管理については、年度・業務・委託業者毎に整理し、各業務とも点検・保守結果表等の書類や写真等を整備・保管している。

## 2 団地建物及び敷地調査

### (1) 住宅・関連施設等の点検

- 巡回管理人による住宅及び関連施設（建物、公園、敷地等）の外観点検を3か月に1回実施している。（公園遊具は、公社の提案により毎月点検）

#### ＜住宅及び関連施設等の外観点検実績＞

延べ点検回数	不良箇所発見件数
5,891 回	80 か所

#### ＜公園遊具点検の実績＞

延べ点検回数	不良箇所発見件数
11,137 回	619 か所

※不良箇所は全件、公社修繕担当部署に通報処理されている。

<不適正利用状況確認の実績>

確認団地数	不法占拠者	ごみの不法投棄
17,582 団地	116 団地	84 団地

<無断駐車調査指導の実績>

確認団地数	無断駐車	放置自動車
17,582 団地	594 台	38 台

### 3 緊急時対応

#### (1) 連絡調整体制

- 火災等発生時の緊急報告は、公社の事故対応フローに基づき、都の担当部署に迅速かつ的確に報告することとしている。また、業務時間内、時間外ともに適切な連絡調整が実施できるよう、状況によって都営住宅関連組織以外の社内他部署からの支援も想定し、万全の体制を構築している。関係機関に対する連絡調整についても、必要に応じて適切に実施している。
- 建物被害等が生じた場合、入居者の生活への影響を最小限とするため休日や営業時間外を含め 24 時間 365 日、お客さまセンターによる電話受付や提携工事店の当番制による待機体制を構築し、緊急時の対応ができる体制を整えている。

#### (2) 火災・事故、防災・防犯等への対応

- 令和 6 年度には、67 件の火災、1,959 件の事故が発生したが、いずれも既定の連絡調整体制に従い、都、消防、警察等と連絡の上、必要な対応が行われている。
- 「すまいのひろば」を通じ、放火・火災・事故等の未然防止に向けた対応を、入居者に対し日常的に働きかけている。令和 6 年度は、火災（7 件）、事故（12 件）、防災（7 件）、防犯（1 件）の注意喚起を行っている。

#### (3) 地震等の大規模災害への対応

- 震災等の災害が発生した際に、速やかな住宅管理サービスの提供や災害復旧等を行うため、「J K K 東京 総合防災計画（地震編・風水害編）」を策定し、P D C A サイクルにより不断の見直しを行っている。この中で、震災時等の初動体制や非常時の事業体制について定めている。
- 災害時優先電話（震災など大規模災害時に電話会社が発信制限を行った場合にも発信可能な固定電話の回線）や災害用無線機（広範囲に相互通信可能な業務用無線システム）を、それぞれ本社及び各窓口センター等に配備している。通信を多重化することにより、災害時における事務所間及び担当者間の安定した通信手段を確保している。

## 4 事業者の独自提案事業の実施（委託先事業者への対応）

### ○ 抜き打ち検査の実施状況

通常の履行確認に加え、職員等が現場調査を抜き打ちで実施することにより、委託先事業者が常に緊張感を持って点検業務を行うことで品質確保を維持し、また点検業務内容について新たな気付きや発見を活かすこと目的として実施している。

抜き打ち検査は、所定の履行確認に加え、点検時の事前準備、点検手法、取組姿勢等についても確認している。

区分	件数	備考
昇降機保守点検 等	160 基	外部専門機関との連携実施 24 団地 公社職員による実施 136 団地
専用水道施設保守点検、受水槽等清掃 等	197 施設	公社職員による実施
消防設備等保守点検	52 団地	公社職員による実施

※ 公社職員が行う検査は専門の資格を有する職員等により実施

※ 昇降機については、毎月、全事業者が参加する点検報告会で指摘事項の改善報告を実施するとともに、故障事例や再発防止策について、認識を共有化

## 1 各種法令等の遵守

### (1) 社内体制の整備

- 理事長を最高責任者とするコンプライアンス体制を構築し、法令等の遵守を推進している。  
また、コンプライアンスに関する重要事項を検討・審議する組織として常勤役員と総務部長で構成する「コンプライアンス委員会」を設置している。
- 近年、サイバーセキュリティの重要性が高まっている状況を勘案し、常勤役員、総務部長、DX推進部長を構成員とする専門委員会「情報セキュリティ委員会」を令和6年度から新設し、情報セキュリティに関する一層の体制強化を図っている。
- 令和4年度から「内部統制委員会」を設置し、公社において整備した各種規程や制度等を遵守して、事務の適正な管理及び執行に着実に取り組むとともに、毎年度、規程等の整備状況及び運用状況について評価し、是正や改善を進めている。

### (2) 規程の整備

- コンプライアンスや情報セキュリティに関する社内規程等を整備し、適正な事業運営を推進している。

### (3) 監査の実施

- 業務運営及び会計が適正か確認するため、監事監査、内部監査及び監査法人による会計監査を毎年度実施している。

### (4) 環境配慮への取組

- 環境配慮の取組を全社的に推進するため、環境負荷低減に対する基本的考え方や取組姿勢等をとりまとめた「環境方針」を制定するとともに、環境配慮の取組に関する重要事項を検討・審議する組織として全役員で構成する「環境委員会」を設置するなど、社内推進体制を整備している。

## 2 職員に対する個人情報保護の徹底

### ○ 職員への研修の実施

コンプライアンス及び情報セキュリティの浸透・定着と職員の意識向上を図るため、四半期ごとにコンプライアンス・情報セキュリティ週間を設定し、非正規雇用の職員を含む全ての職員を対象に、e ラーニングによる研修と確認テスト等を実施している。

- ① ITセキュリティ研修
- ② コンプライアンス・個人情報保護研修
- ③ 情報セキュリティ等に関する自己点検

#### ④ 情報セキュリティ研修

##### ○ 外部監査の実施

毎年度、監事監査として、外部の第三者機関を補助者とした情報セキュリティ監査を実施し、その中で監査対象部署における個人情報の取扱いに係る点検・確認を行っている。

### 3 個人情報の適正な管理

##### ○ システム運用等における情報管理

添付ファイルつき電子メールが送信された際は、上長のチェック専用アドレスに自動で内容が転送され、情報の不正な送信がないことを上長が監視している。

また、電子メールを送信する前に、送信先の宛先設定や添付ファイル等に間違いがないか確認するためのポップアップを表示させる仕組みを構築し、誤送信を防止しているとともに、電子メールに添付したファイルを強制暗号化し、万一の誤送信に伴う情報の漏えいを防止している。

##### ○ 書類保管場所の施錠

個人情報を含むファイル等は鍵付きのキャビネット等に保管している。

また、事務所内の制限区域に通ずる扉を暗証番号式のテンキー等により施錠し、管理区域と制限区域を明確に区分している。

##### ○ 相談者のプライバシー保護

窓口カウンターにスピーチプライバシーや仕切り板を設置しており、特に配慮が必要な相談には、相談コーナーで対応を行っている。

##### ○ 委託先に対する指導の徹底

個人情報の適切な取扱いと安全対策の向上を図るため、契約時に個人情報を含む業務については契約相手先との双方確認を行うなど、適切な対応策を実施している。

収入報告書、使用料減免申請書等の封入封緘業務委託については、受託事業者の作業場所に向き、作業が適正に実施されているか、実地の確認を行った。（令和6年5月及び10月）

##### ○ 個人情報流出等に係る再発防止策の実施

令和6年度の指定管理業務において、個人情報流出の事案が発生した。事故発生の原因分析を組織的に行った上で、恒久的な再発防止策を講じ、適正な業務執行に努めている。

##### 事 案：メールアドレス等の流出

事故の概要：「大学と連携した学生入居による地域コミュニティ支援事業」により都営住宅に入居中の学生の学籍確認のため、学生証のコピーを都営住宅の指定管理者である公社へ郵送又はメールで送付するよう公社から学生にメールで依頼をする際、各学生のメールアドレスを誤ってCC欄に入力して送信した。

#### 再発防止策：【社内ルールの認識を高めるための研修の実施】

コンプライアンス・情報セキュリティ週間において、ITセキュリティ研修やコンプライアンス・個人情報保護研修を実施し、全職員を対象とするeラーニングや確認テストを行い、危機管理意識の醸成を図っている。また、所管部において対面の研修を実施し、ダブルチェックの方法など業務に則した具体的な内容を盛り込み、理解の深化を図っている。さらに今回の事故を受け、別途、全社的に職場単位の討議機会を設け、一層の注意喚起を実施した。

#### 【ヒューマンエラーの防止に向けた取組】

BCC欄への入力等を習慣化させ、メール送信時における注意を促すため、BCC欄をデフォルトで表示するよう、インターネットメールを利用している各部署において、所属長を通じてシステム設定を実施した。また、電子メールを送信する前に、送信先の宛先設定や添付ファイル等に間違いがないか確認するためのポップアップを表示させる仕組みを構築し、誤送信を防止している。

## 4 情報公開の取組

### ○ 規程の整備等

「東京都住宅供給公社情報公開要綱」に基づいて情報公開を行っている。

また、開示決定等に対する異議申出に適切に対応するため、「東京都住宅供給公社情報公開審査会」を設置し、その組織・運営等を定めるものとして「東京都住宅供給公社情報公開審査会要綱」を制定している。

### ○ 情報開示請求への対応状況

令和6年度における情報開示請求件数は21件であった。

### ○ 経営の透明性向上の取組

公社は、東京都政策連携団体として、広く入居者、一般都民、投資家等に対して経営状況を適切に公表し、経営の透明性の向上を図っている。

## 管理状況

## 適切な財務・財産の状況

### 1 収支状況（安定的な運営）

#### （1）経営の安定性（一般会計ベース）

##### ① 従業員数・管理戸数

区分		令和6年度	令和5年度	差引
従業員数	職員	703名	694名	9名
	業務職員等	784名	791名	△7名
管理戸数		336,723戸	338,382戸	△1,659戸

※ 従業員数は令和6年4月1日現在、管理戸数は令和7年3月31日現在。

##### ② 売上高成長率

区分	令和6年度	令和5年度	差引
売上高	75,740百万円	73,074百万円	2,666百万円
売上高成長率	3.65%	1.15%	—

※ 売上高成長率：(当期売上高 - 前期売上高) ÷ 前期売上高

##### ③ 負債比率

区分	令和6年度	令和5年度	差引
他人資本	703,675百万円	719,605百万円	△15,930百万円
自己資本	476,315百万円	465,128百万円	11,187百万円
負債比率	147.73%	154.71%	—

※ 負債比率：他人資本(負債) ÷ 自己資本

##### ④ 自己資本額

区分	令和6年度	令和5年度	差引
自己資本額	476,315百万円	465,128百万円	11,186百万円

※ 自己資本額：資本の部の合計

## (2) 資金繰りの状況（一般会計ベース）

### ① 当座比率

区分	令和6年度	令和5年度	差引
当座資産	50,148 百万円	49,145 百万円	1,003 百万円
流動負債	31,220 百万円	33,164 百万円	△1,944 百万円
当座比率	160.63%	148.19%	—

※ 当座比率：当座資産÷流動負債

### ② D S C R（負債に対する収入からの充当額比率）

区分	令和6年度	令和5年度	差引
元利金償還前キャッシュフロー	29,671 百万円	28,924 百万円	747 百万円
元利金返済額	22,328 百万円	24,432 百万円	△2,104 百万円
D S C R	1.33	1.18	—

※ D S C R：元利金償還前キャッシュフロー÷元利金返済額

## (3) 格付の状況

- 平成15年8月に、株式会社格付投資情報センター（R & I）から地方三公社として全国で始めて格付を取得して以来、信用格付AA-の高い格付を維持しており、平成30年度にはAAに格上げとなっている。
- 直近の令和7年1月時点においても、「AA」の格付を取得しており、他地域の住宅供給公社と比較しても高い格付を維持している。
- 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の認証を取得した。

(参考)

大阪府住宅供給公社 AA- (安定的) < R & I >

横浜市住宅供給公社 AA- (安定的) < R & I >

## 2 財産管理

### (1) 委託金等の管理状況

- 都からの委託金については、金融機関が破綻した場合でも全額保護される決済用普通預金（専用口座）で管理し、再委託先等への支払いがある場合には、同じく全額保護される当座預金へ移して執行している。

### (2) 貸与物品の管理状況

- 業務執行に当たり貸与された都営住宅管理総合システムの機器については、台帳管理を行うとともに、セキュリティワイヤーにより固定し、公社事務所外への持ち出しや盗難、紛失のないよう管理している。
- 貸与物品（都営住宅管理総合システム端末等）について、都が年2回実施する検査において管理運用の状況を確認している。令和6年度は、第1回の検査において一部不適切な対応が認められたため、文書により注意を行った。

## 1 使用料の収納

### (1) 収納率の目標達成状況

調定額（千円）	収納額（千円）	収納率	※収納目標率
67,049,825	65,001,862	96.9%	95.0%

※ 収納目標率：業務仕様書で定める収納率の目標値

参考 収納率の推移（都全体）	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	97.4%	97.4%	97.4%	97.2%

※全都道府県平均 95.0%（令和5年度）

## 2 居住者の収入の把握

### (1) 収入認定率の目標達成状況

収入報告書発送件数 a	認定件数 b	認定率（b / a）	※ 認定目標率
131,393 件	130,382 件	99.2%	96.0 %

※認定目標率は、業務仕様書で定める認定率の目標値

参考 認定率の推移（都全体）	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	99.2%	99.2%	99.1%	99.3%

※全都道府県平均 98.8%（令和5年度）

## 1 窓口等の利便性向上に対する満足度

### ①利便性向上に対する評価（居住者アンケート結果）

\* 東京都住宅政策本部「令和6年度都営住宅等居住者アンケート調査」

- 設問：あなたにとって、利用した窓口センターは、便利なところにあると思いますか。

都営住宅全体 (回答者 1,029名)	便利	やや便利	やや不便	不便	無回答
	45.5%	32.3%	16.2%	5.0%	1.1%

- 設問：待ち時間についてどう思われましたか。

都営住宅全体 (回答者 1,029名)	待たされ なかつた	あまり待たさ れなかつた	やや 待たされた	たいへん 待たされた	無回答
	54.2%	36.0%	8.7%	0.7%	0.4%

- 設問：一部の申請手続きを除いて、受持地域以外の窓口センターでも受付を実施していることをご存知ですか。

都営住宅全体 (回答者 1,190名)	知っている	知らない	無回答
	19.6%	76.5%	3.9%

- 設問：一部の申請手続きを除いて、郵送による受付を実施していることをご存知ですか。

都営住宅全体 (回答者 1,190名)	知っている	知らない	無回答
	52.9%	41.2%	6.0%

○ 窓口センターの利便性については約78%、待ち時間については約90%の居住者が好意的な意見を述べている。

## 2 職員の対応への満足度

### ①窓口での職員対応に対する評価（居住者アンケート結果）

\* 東京都住宅政策本部「令和6年度都営住宅等居住者アンケート調査」

- 設問：窓口で応対した職員についてどう思われましたか。

都営住宅全体 (回答者 1,029名)	良かった	まあ良かった	やや悪かった	悪かった	無回答
	67.2%	28.3%	3.9%	0.3%	0.4%

### ②巡回管理人に対する評価（居住者アンケート結果）

\* 東京都住宅政策本部「令和6年度都営住宅等居住者アンケート調査」

- 設問：巡回管理人の対応はどうでしたか。

都営住宅全体 (回答者 260名)	良かった	まあ良かった	やや悪かった	悪かった	無回答
	87.7%	6.2%	1.2%	0.8%	4.2%

- 窓口での職員対応については、約 96%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、居住者の満足を得られている。
- 巡回管理人の対応については、約 94%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、居住者の満足を得られている。

## 3 管理に対する総合的な満足度（居住者アンケート結果）

\* 東京都住宅政策本部「令和6年度都営住宅等居住者アンケート調査」

- 設問：公社が行っている都営住宅の管理・窓口サービス等について、総合的にどうお感じになりますか。

都営住宅全体 (回答者 1,190名)	満足	まあ満足	やや悪かった	悪かった	無回答
	32.9%	51.8%	8.0%	2.4%	5.0%

- 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 85%の回答者が、「満足」または「まあ満足」と回答しており、居住者の満足を得られている。

## 4 居住者ニーズの把握

### (1) 指定管理者によるアンケート調査

- 公社が行っている管理・窓口サービス等について、あなたは総合的に見てどのようにお感じになりましたか。

満 足	まあ満足	普 通	やや不満	不満	無回答
49.3%	26.6%	18.9%	3.0%	1.2%	1.0%

東京都住宅供給公社「令和6年度お客さまアンケート調査」窓口センター・募集センター出口調査（回収票数 668件）※基幹窓口センターについてはＪＫＫ住宅入居者が含まれる。

### (2) 業務改善・入居者サービスの向上の取組

- 公社では、長年培ってきた都営住宅管理のノウハウを活かし、入居者の高齢化や外国人入居者への対応など、都営住宅を取り巻く環境に適切に対応するとともに、より一層の入居者サービスの向上及び業務改善に向けて取り組んでいる。

## 5 都の政策への協力

### (1) 「東京みんなでサロン」事業への対応

- 都が都営住宅等の集会所等を活用して実施する「東京みんなでサロン」事業について必要な業務を実施した。
  - ・候補団地の自治会・集会所の情報収集
  - ・事業実施に係る自治会・事業者との調整
  - ・事業者からの申請の受付・審査
  - ・実施事業者からの実施状況報告の受付・都への報告

- 令和6年度は以下の50プログラムについて自治会調整等を実施した。

プログラムの種別	例示	プログラム数
健康推進・フレイル予防	健康体操、フレイル予防講座	15件
文化	折紙サロン	1件
防災・防犯啓発	防災カフェ、防火防災教室	2件
子育て交流	子ども食堂、学習支援	5件
シニアコミュニティ交流	家族介護者の集い、看取り看取られサロン	4件
地域コミュニティ支援	地域交流サロン、フードパントリー	15件
緑化活動	緑化活動	6件
ウクライナ避難民交流	ウクライナ避難民と団地入居者との交流会	1件
その他	「女性ワークチャレンジ移動サロン」×「東京みんなでサロン」	1件
計		50件

## (2) 大学と連携した学生入居による地域コミュニティ支援事業への対応

- 都営住宅団地や地域の活力あるコミュニティの形成に資するよう、都が都内の大学と協定を結び、その大学の学生が都営住宅に居住して団地の自治会が行う活動に協力するなど、都営住宅や地域のコミュニティ活動を支援する取組について、必要な業務を実施している。

(令和6年度実績：新規募集4団地、入居計14団地)

- ・候補団地の自治会との調整
- ・学生向け説明会及び内覧会への対応及び入居手続き等の募集業務
- ・学生と自治会の懇談会等への参加
- ・入居した学生への対応・指導

## (3) 「孤独死」を防ぐための取組

- 自治会における見守り活動支援

自治会における見守り活動などの取組状況に関する聴き取り調査を公社が独自に実施し、その結果をとりまとめ作成した「都営住宅自治会見守り活動事例集」を、自治会懇談会などの場を通じて自治会に配布している。

- 安否確認対応

安否確認については、お客さまセンターにおいて24時間365日対応しており、緊急の連絡・通報にも迅速に対応している。また、緊急時の連絡先について広報紙「すまいのひろば」にて毎月周知するとともに、全ての住棟内のエントランスホールやエレベータホールなど分かりやすい場所に緊急時の連絡先を記載したプレートを設置することにより、入居者に周知している。

- 巡回管理人の対応力向上

巡回管理人による定期訪問、定期訪問判定（訪問・電話・ハガキ等）等を通じて80歳以上の方のみで構成される世帯について、現状の把握に努めるほか、自治体の福祉部門等の経験者を採用することで巡回管理人の対応力向上などに取り組んでいる。

## (4) 「東京みんなでスマホ教室」への対応

- 都営住宅等入居者の高齢者が、デジタル化される行政サービスを円滑に利用できるよう、スマートの正しい使い方を知ってもらうための教室（スマホ教室）を都営住宅集会所等で開催するため、必要な業務を行っている。（令和6年度申込件数：235件）

- ・開催希望自治会等の募集（募集案内の送付・申込受付・開催決定通知書の送付）
- ・自治会等と都が委託するスマホ教室実施事業者との調整

## (5) ウクライナからの避難民受入れ支援に対する対応

- 令和4年3月から都営住宅に受け入れているウクライナからの避難民に対して、都と連携しながら生活に寄り添った支援を行っている。

- ・受入れ住戸への備品設置、入居手続き
- ・Wi-Fiホームルーターの契約事務及び配布

- ・光熱水費や自治会費の契約手続き及び支払
- ・自治会への多言語翻訳機の配布

#### (6) 能登半島地震の被災者受入れ支援に対する対応

- 令和6年1月から能登半島地震の被災者に対して、都と連携しながら都営住宅への受け入れと支援を行っている。
- 都では、現在、都営住宅に避難者されている方について、令和7年12月末までを供与期限とした。今後の支援方針を検討するため、公社では、避難されている方に対して、手紙や電話、必要に応じて各戸訪問を行うなど、供与終了後の住まい等に関する意向確認や相談対応に取り組んでいる。

## 特命要件の継続

### 1 特命要件

- (1) 特命の前提となった施設の位置づけ
- (2) 東京都政策連携団体の特性と果たした役割
- (3) 都との連携体制
- (4) 事業の取組状況・進捗度

### 2 継続状況の確認

- (1) 特命の前提となった施設の位置づけ
  - ・ 都営住宅の管理は、居住者の生命・財産に直結する公共性の強い事業であるため、都内全地域において公平・公正で安定的かつ継続的なサービスの提供が求められている。
  - ・ 都営住宅は、市場において自力で住宅を確保することが困難な低所得者等に対して、日常生活の基盤である住宅（居住の場）を低廉な家賃で供給する、セーフティネットの中核としての機能を担っている。
- (2) 東京都政策連携団体の特性と果たした役割
  - ・ 長年にわたって都営住宅の管理業務を受託し、住宅セーフティネットとしての公営住宅の役割を十分理解し、高齢者等の住宅確保要配慮者が居住しているという都営住宅等の管理に必要な豊富な経験を有する。
  - ・ 社内の人材育成にも積極的に取り組み、知識・技術の継承を確実に行っている。このため、都の政策課題の解決に向け、都との密接な連携のもとで、現場の実態を踏まえた柔軟かつ迅速な管理運営を行っている。
- (3) 都との連携体制
  - ・ 能登半島地震被災者やウクライナ避難民の受け入れ支援に係る備品設置や入居手続等、緊急的な事案にも速やかに対応するとともに、都営住宅管理業務のデジタル化に対応するなど、都と連携して事業を実施している。
- (4) 事業の取組状況・進捗度
  - ・ 巡回管理人業務において、80歳以上の世帯については、定期訪問世帯以外も含め、対象世帯のうち約9割の世帯に関して、生活状況等の現状を把握しているなど、居住者の高齢化等に対応した取組を行っている。
  - ・ 各事業において、きめ細やかな対応をしており、制度変更への対応も、都と緊密に連携のもと、入居者に対する周知、説明を適切に行い、適正かつ公平な管理を行っている。
  - ・ 台風などの災害発生時、都の指示に的確・迅速に対応しており、また、指定工事店約400社とのネットワークを有しており、発災時の都営住宅の補修についても迅速に対応している。

## 個人情報の漏えいについて

東京都住宅供給公社（以下「公社」という。）において、個人情報を漏えいする事故が発生しましたので、お知らせします。

関係者の皆様に多大な御迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。

今後、再発防止に向け、より一層の情報管理を徹底してまいります。

## 1 事故の概要

## （1）発生日

令和 6 年 4 月 15 日（月曜日）

## （2）事故の概要

「大学と連携した学生入居による地域コミュニティ支援事業」により都営住宅に入居中の学生の学籍確認のため、学生証のコピーを都営住宅の指定管理者である公社へ郵送又はメールで送付するよう公社から学生にメールで依頼をする際、各学生のメールアドレスを誤って CC 欄に入力して送信した。

## （3）漏えいした個人情報

都営住宅に入居中の学生 18 名のメールアドレス、氏名、大学名

（なお、一部の学生については、団地名又は団地名が類推できる情報を含む。）

## 2 経緯

4 月 15 日（月曜日）

午前 9 時 46 分 公社が学籍確認のため、学生証のコピーを公社に送るよう依頼するメールを学生に送信した際、各学生のメールアドレスを CC 欄に入れ送信した。その際、住宅政策本部の所管課の組織端末のアドレスも CC 欄に入力されていた。

午前 9 時 53 分 住宅政策本部がメールを確認したところ、各学生のメールアドレスが BCC 欄に入力されていないことが判明した。

午前 10 時 22 分 公社が各学生に対し、お詫び及びメール削除依頼のメールを送信した。

4 月 16 日（火曜日）

午前 9 時現在 公社が学生 18 名全員に電話又は訪問でお詫びをした上で、メールの削除を依頼した。

現在のところ二次被害等の連絡は受けていない。

### 3 発生原因と再発防止策

#### （1）発生原因

本来、BCC 欄にメールアドレスを入力すべきところ、誤って CC 欄にメールアドレスを入力するとともに、通常は複数の職員が BCC 欄に入力されていることを確認して送信すべきところ、今回は複数の職員による確認を行わなかったことが原因である。

#### （2）再発防止策

外部の複数の宛先にメールを送信する場合、公社内のセキュリティガイドライン等に従つて、必ず BCC 欄にメールアドレスを入力するとともに、BCC 欄にメールアドレスが入力されていることを複数の職員でダブルチェックすることを徹底していく。また、公社内において、今回の事例の周知を図るとともに、ガイドラインの遵守やダブルチェックの徹底を指導し、再発防止に努めていく。

#### 【問合せ先】

東京都住宅供給公社 公営住宅管理部 都営管理課

電話 03-3409-2261（代）

住宅政策本部 都営住宅経営部 経営企画課

電話 03-5320-4972