

都営住宅等の指定管理者評価委員会 次第

令和 8 年 7 月 1 0 日（金） 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 7 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	51

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
福 祉	和 気 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
令和 8 年 4 月 13 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うちから、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。

なお、委員の再任はこれを妨げない。ただし、同一人を委員として複数回選任する場合にあっては、当該委員の在任期間が通算して 8 年を超えないことを原則とする。

(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。

附 則

- 1 この要綱は、令和 8 年 4 月 13 日から施行する。
- 2 改正後の要綱第 3 条ただし書に規定する在任期間の通算に当たっては、施行
日前の在任期間は算入しないものとする。

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 ☐ 家賃収納 ☐ 滞納整理 ☐ 入居者管理 ☐ 設備保守点検 ☐ 駐車場管理
公社 に 業務 委託	☐ 入居者の募集 （統一性、信頼性が強く求められる） ☐ 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

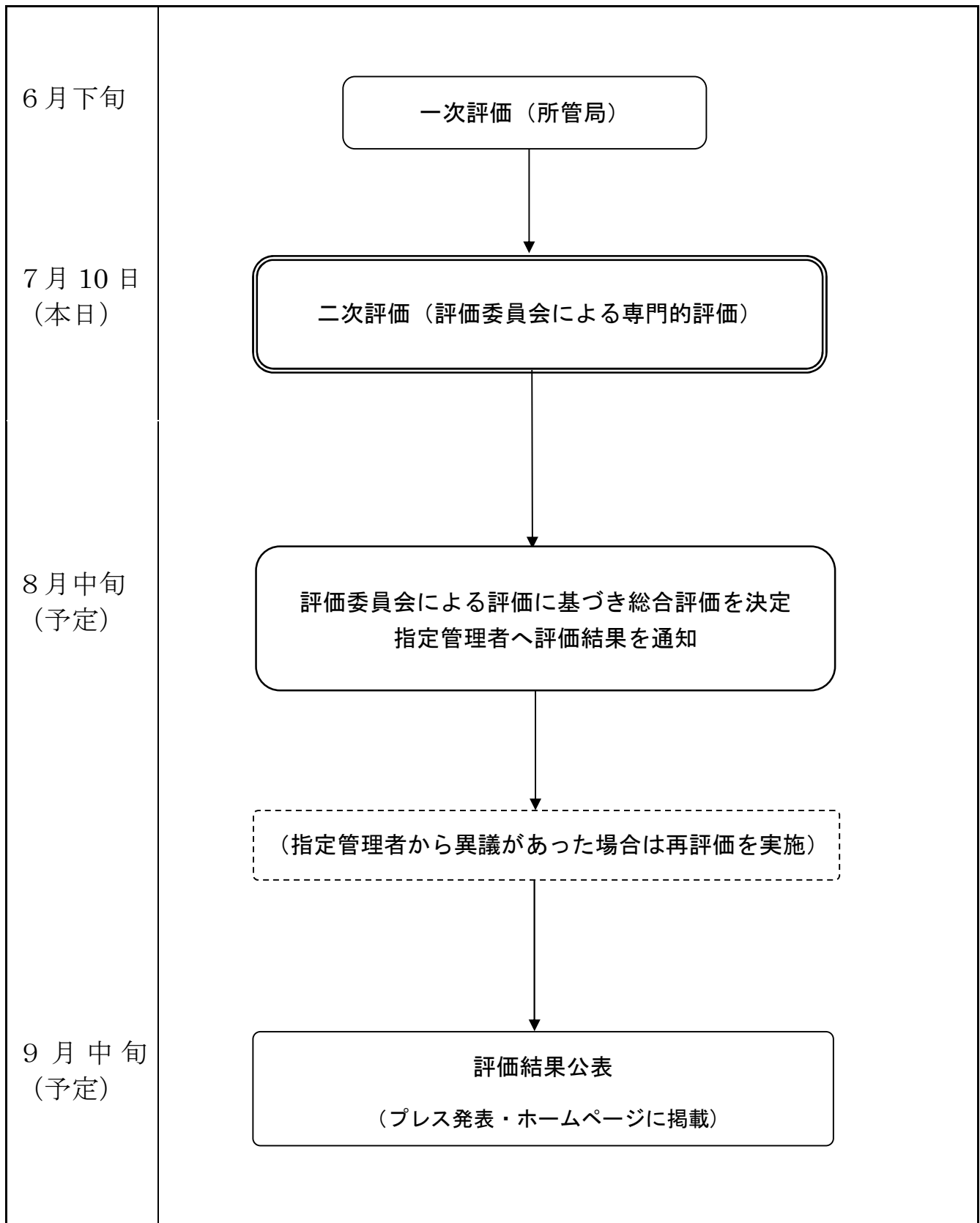
平成26年度から、都内全域について特命により東京都住宅供給公社を指定している。

（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）			東京都住宅供給公社 （公募）					東京都 住宅供給公社 （特命）	東京都 住宅供給公社 （特命）	東京都 住宅供給公社 （特命）
武蔵野市 三鷹市 西東京市											
港区	東京都住宅供給公社 （特命）			東京都住宅供給公社 （特命）					東京都 住宅供給公社 （特命）	東京都 住宅供給公社 （特命）	東京都 住宅供給公社 （特命）
その他 地域											

管理戸数 250,856 戸（令和8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	・〇〇を行うなど、設備の改善に計画的に取り組んでいる。 ・〇〇面において、〇〇の取組がなされ、〇〇の効果が見られた。 ・【要改善事項等】 ・〇〇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。
事 業 効 果	・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、利用者数が〇%増加した。 ・サービス内容のPRを効果的に行うため、〇〇を行うなど一層の工夫が望まれる。
そ の 他	・指定管理者は現在、〇〇に取り組んでいる。 ・今後とも、〇〇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。 ※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。

都 営 住 宅 等

項 目	評 価 内 容
二 次 評 価	
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 7 年度）の業務の履行状況を対象に年度末（令和 8 年 3 月末）時点で評価を行う。

令和7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	2	4
		⑩DXの推進	× 1	1	1
	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	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	1	1
		③個人情報の適正な管理	× 1	1	1
		④情報公開の取組	× 1	1	1
		適切な財務・財産 管理	①収支状況(安定的な運営)	× 1	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				49	
一次評価結果				「S」	

※(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 水準を上回る 2点／概ね水準どおり 1点／水準を下回る 0点				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							
		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。 ・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			○	・各自治体への生活保護世帯の使用料の代理納付説明用に「代理納付の手引き」を新たに作成し制度への理解を深めてもらうとともに、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。 ・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 ・不適正使用は正指導状況に関し、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			○	【入居者管理業務】 ・新たな取組として、外国人居住者に要点集約した多言語対応の自治会活動に関するリーフレットを作成し配布を開始した。 ・また、名義人死亡等による未成年者の明渡猶予について都と連携して事務処理方法等を策定した。 ・その他以下の業務を円滑に行った。 ✓各種申請・届出 ✓申請手続き等に関する広報 ✓減免申請の継続申請の失念防止のための通知送付 【不適正使用は正指導状況】 ・事例の早期把握に努め、是正指導を実施した。 ・要医療、長期困難案件は、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た。 ・困難案件や不適正は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た。 【高額所得者への明渡し指導】 ・対面と電話による個別指導を並行して適切に実施した。	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9%の貸出し増となった。 ・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。安否確認や事故等は、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。	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】 ・新たな取組として、時間的制約の無いメールでの自治会の無料法律相談会を令和8年度開始に向け検討・調整を行った。また、ホームページの自治会向け情報ページに新たに自治会規約や集会所等使用規約サンプルを作成して掲載した。 ・その他以下の業務を円滑に行った。 ✓自治会向けの広報誌「すまいのきずな」を年2回発行 ✓各窓口センターに自治会向け専用ダイヤルを開設 ✓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 ✓自治会における自衛消防訓練の実施例や進め方を分かりやすくまとめた手引や訓練の参加を呼び掛けるチラシの多言語版を自治会等に配布 【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、17万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。 ・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90.7%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117件となっている。	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 水準を上回る 2点／概ね水準どおり 1点／水準を下回る 0点			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。 ・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。 ・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を行った。 ・建替え後の団地における共益費徴収事業の標準化の導入に向けて自治会へのヒアリング等を行い、運用開始に向けて引き続き準備を行っている。	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。 ・東京都済生会と公社の包括連携協定に基づき都と連携し、高齢者向けイベントを東京みんなどサロンとして3社共催で実施した。 ・新たな取組として、東京みんなどサロンの主催者となり自衛消防訓練×涼み処を区部と市部の各1団地で実施した。	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
		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行っており設計補強作業やマイナンバー管理システムとの連携方法の確認等へのワーキングなどによる対応、オンライン申請受付体制の検討対応を行った。 ・オンライン申請について、都と連携しながら、一旦公社でフォームの作成を行い都に引き継ぐなど事務作業の円滑化を図った。 ・利用促進のために、公社ホームページにオンライン申請のスタートページを作成するとともに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
管理状況	安全性の確保	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こった場合の対処方法について、体制がと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こった場合の対処方法について、体制がとれていることが必要
		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こった場合の対処方法について、体制がと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。 ・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こった場合の対処方法について、体制がとれていることが必要
	法令等の遵守	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。 ・なお、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例施行に合わせ、基本方針等を定めて公表するとともにホームページやすまいのひろば等で周知を行った。	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
		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		○		・社内規程整備に加え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研修を行うなど社内ルールの周知を行っている。	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		○		・電子メールに添付するファイルに個人情報を含む場合は二重に暗号化することを社内ルールとした。 ・データのファイルサーバ保存を徹底するためシャットダウン・サインアウト時にパソコン内のデータが自動削除されるようにした。	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 水準を上回る 2点／概ね水準どおり 1点／水準を下回る 0点				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8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1.38、当座比率が157%であり、資金繰りに支障はないと判断できる。	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
		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、不注意により故障が発生した。また、システム担当部署へ報告前に修理の発注を行っていた。	委託金を管理するに当たって、適切な体制がとれていることが必要
事業効果	事業の取組	使用料の適正な収納が確保されているか							
		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96.7%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全道府県の全国平均は98.8%)	都道府県の全国平均値と比較
	利用者の反応	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79%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
		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」「まあよかった」の回答など)	×1	○			・窓口での職員対応について約95%の回答者が、巡回管理人の対応について約88%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83%の回答者が、「満足」又は「まあ満足」と回答していて、居住者の満足を得られている。	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
		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、お客さまセンターで平均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
	行政目的の達成	行政と連携を図り施設の目的を達成しているか							
		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	住宅マスタープラン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、公社主催でも東京みんなでサロン事業を行い、また、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、住宅マスタープラン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
		③都の施策への協力	都の施策協力等に機動的に協力することができていること	×2		○		・ウクライナ避難民等の生活に寄り添った支援を実施している。一方供与期間終了の能登半島地震被災者について受け入れ終了業務を行った。 ・入居者の利便性の向上を図るため、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、上記項目を参考としながら、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	○ 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。 ○ 入居者管理業務における新たな取組として外国人居住者に要点を集約した多言語対応の自治会活動に関するリーフレット配布を開始するなど丁寧な対応を行っている。 ○ 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、ホームページの自治会向け情報ページに新たに自治会規約や集会所等使用規約サンプルを作成して掲載する取り組みを行った。また、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引き続き円滑に行っている。 ○ 新たな取組として建替後の団地における共益費徴収事業の導入促進を行い、運用開始に向けた準備を行った。 ○ 居住者支援として、良好な地域コミュニティの実現に向け公社主催での東京みんなでサロンを行い、また、巡回管理業務においては入居者の高齢化への対応として知識向上を図ったうえで丁寧な居住者支援を行っている。 ○ ウクライナ避難民への居住者支援について継続的に行うとともに、能登半島地震被災者については供与期間満了となったため供与終了後の住まい案内を行うなどスムーズな終結につなげた。 ○ 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。 ○ 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。
要改善事項等	【改善を要する点、改善が望まれる点】 都住居東（東京都が調達し、東京都住宅供給公社に貸与している都営住宅の管理のために使用する都営住宅管理総合システムの専用端末）を使用していた際、机に置いていたマグカップの水がパソコンのキーボードにこぼれたことにより故障した。 本件は、貸与物周辺に水を置いており適切な運用が行われていなかったこと、また事故報告の一報を行う前に修理依頼の連絡を行ったことから、指定管理の基本協定に定められた貸与品の管理規定を遵守しておらず過失があったと考えられる。公社内における物品の適正管理をこれまで以上に細心の注意を払って行うよう周知徹底し、再発防止に努める必要がある。 【評価対象年度中に行った改善の取組】 ○ 端末の適正利用に向けた取組 「都住居システム端末の適切な利用について」として社内メールにて全社員に取り扱いについて再周知を行うとともに、都営住宅管理総合システムの運用についての再周知を行った。 ○ ヒューマンエラーの防止に向けた取組 電子メールに添付するファイルに個人情報を含む場合は二重に暗号化することを社内ルールとした。また、データのファイルサーバ保存を徹底するためシャットダウン・サインアウト時にパソコン内のデータが自動削除されるようにした。

【一次評価結果】

合計点	49	評価	S
評価基準			
S	A	B	C
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-1点以下 C+1点以上	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8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	<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	変更なし	変更あり
	東京都政策連携団体の特性と果たした役割	団体の特性が十分に発揮されている	団体の特性が十分に発揮されていない
	都との連携体制	適切	不適切
	事業の取組状況・進捗度	有	無
	<評価理由>		
	○特命の前提となった施設の位置付け		
	・ 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。		
	○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している。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ます。		
	○都との連携体制		
	・ ウクライナ避難民の受入れ支援に係る生活に寄り添った対応を実施するとともに、能登半島地震被災者についても受入時は同様の対応を行った後、供与期間満了となったため供与終了後の住まい案内を行うなどスムーズな終結につなげた。		
	・ 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。		
	○事業の取組状況・進捗度		
	・ 巡回管理業務において、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。		

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、口座振替等による収納処理

	令和7年度末	(参考) 令和6年度末
納入通知書	41,214件 (18.4%)	41,458件 (18.5%)
口座振替	169,374件 (75.7%)	169,387件 (75.7%)
代理納付	13,221件 (5.9%)	12,943件 (5.8%)

(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することで、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) 使用料滞納の状況

	令和7年度末	令和6年度末	令和5年度末	令和4年度末
使用料滞納額	2,180,626千円	1,963,519千円	1,763,270千円	1,633,733千円
前年比増減額	217,106千円	200,249千円	129,537千円	△12,658千円
増減率	(11.1%)	(11.4%)	(7.9%)	(△0.8%)

○ 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、納付指導及び滞納使用料等の収納を行っている。

また、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7年度訪問世帯数：89世帯）

○ 滞納者への対応力強化（人財育成）

日頃から入居者や自治体のケースワーカー等様々な問い合わせの電話対応を行っている。特に例年7月は、発送する各種催告書が多いため受電件数が一番多い月となっている。（令和7年度は2,632件受電）。

公社は、新たに配属された職員に対し、通常業務の中で徐々に電話対応に慣れさせるとともに、ロールプレイング方式で様々な問い合わせシーンを想定し集中的に疑似体験させることで、短期間で幅広い電話対応スキルの習得につなげている。

○ 代理納付導入自治体の拡充

滞納抑制の取組として、生活保護受給世帯の使用料等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7年度末時点で45自治体において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。

自治体への説明に当たっては、ケースワーカーや代理納付担当者向けに「代理納付の手引き」を新たに公社独自に作成し、制度の概要や実務上の取扱いを明確に示すことによって、代理納付に対する理解を深めてもらうとともに、実施率が上がらない実情を把握し、実施率向上に向けて都と公社が一体となって継続的に取り組む働きかけを行っている。

なお、この取組については、令和7年度住宅政策本部職員表彰において「住宅政策本部長賞」とした。

<代理納付による収納実績額>

令和7年度	令和6年度
3,603 百万円	3,498 百万円



○ 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。

3 入居者管理業務

(1) 申請・届出等入居者対応

○ 各種申請・届出の受付

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7年度における実績は受付件数188,622件のうち、郵送受付36,044件、管轄外受付133件、オンライン受付2,424件であった。

○ 未成年退去猶予に係る事務処理方法等の策定

名義人の死亡等により残された世帯に20歳未満の者が含まれており、現住戸での継続居住が見童等の福祉にとって最善である場合に明渡猶予を特例的に適用できるようにするため、都において関連要綱等を改正した。これを受け、都と連携して事務処理方法等を策定した。

○ 入居鍵渡し時における住まい方のルール等の周知

都営住宅等の新規入居者に対しては、引越し時の自治会への事前連絡やゴミ出しの決まりなど、住まい方のルール等の周知を徹底する必要がある。そのため、使用許可に伴う窓口センターでの入居鍵渡し時に、「都営住宅等にご入居される皆さまへ」を配布し、個別に対面で説明している。

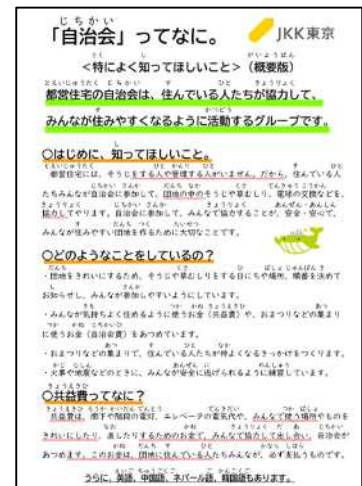
(2) 外国人入居者への対応

○ 住まい方ルールや自治会活動に関する周知

集合住宅における住まい方のルールについて、外国人入居者を含めた全ての方に理解してもらう必要があるため、多言語（英語・中国語・韓国語・ネパール語など8か国語）に対応したリーフレット「生活ルールを守りましょう」を作成し、各窓口センターに配置（必要に応じて配布）するとともに、公社ホームページに掲載し、各団地内への周知等に活用できるようにしている。

また、多言語（英語・中国語・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人入居者への周知に活用している。

自治会活動に関するリーフレットについて、表面をやさしい日本語、裏面を多言語（英語・中国語・韓国語・ネパール語）に対応したものを作成し、入居時に配布している。



○ 「すまいのひろば」外国語版の作成

広報紙「すまいのひろば」の多言語版（英語・中国語・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。

（３）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	310	2	769	43	307	1,431
当年度発生	525	3	552	14	164	1,258
当年度処理	459	0	567	35	144	1,205
翌年度繰越	376	5	754	22	327	1,484

※その他：無断退去、長期不在、共用地占拠、動物飼育など

○ 隣戸の騒音・悪臭など、入居者から連日様々な相談・苦情等が寄せられ、その中には、解決が困難な事例も多い。そのため、こうした相談・苦情等に対応する部署として各窓口センターに都営相談係を設置し、迅速かつ的確に対処している。

○ 地元自治体、警察、保健所、高齢者支援団体等と状況に応じた協力体制を構築し、個々の事例に的確に対応している。

○ 高齢者世帯等の増加を踏まえ、福祉局の所管である精神保健福祉センターとの連携による研修会や公社独自の事例検討勉強会を実施し、主に都営相談係の職員の対応能力の向上に努めている。

○ 住宅管理における苦情・相談が多様化していることを受け、問題解決のための対応方法や関係各所との連携強化等について、外部講師を招いて勉強会を実施している

○ 毎年、居住状況実態調査を実施することにより、住宅使用料の決定に必要な世帯員数の正確な把握、「不正入居」などの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、地元自治体や関係機関との連携により解決している。

また、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。

(4) 入居者広報の取組

○ 災害等への備えに関する入居者等への周知

大雨・台風・地震等の災害への備えに関して、入居者が自身でできる災害対策や災害等に関する情報を、公社ホームページで周知している。

○ 「すまいのひろば」による情報発信

広報紙「すまいのひろば」の発行に当たっては、掲載内容や方法を工夫しながら入居者に分かりやすい紙面の作成に努めている。新たな取組や制度の開始などについて、公社は、記事掲載の提案を積極的に行っており、都営住宅管理業務をよりの確に行うために必要な情報を発信している。

(5) 収入報告・減免申請、使用料決定通知等の取組

○ 収入報告書の受付による収入認定

収入認定率の向上を図るため、進行管理を徹底するほか、未提出や書類不備、手続不備の入居者に対して、年間を通じて様々な手法で反復的にアプローチし、目標率の達成に努めている。

また、「収入報告専用ダイヤル」(24席)をお客さまセンターの別室に設け、提出期間中の問い合わせに対応している。

○ 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、公社が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。

○ 使用料決定通知書等の送付及び同封する説明文の作成

毎月送付する使用料決定通知書等月次分や使用料減額免除通知書については、公社が独自に作成した使用料算定理由等に関する説明文を作成・同封し、入居者にわかりやすく案内するよう努めている。

(6) 高額所得者明渡指導等

高額所得者認定 (うち新規)	認定取消	明渡し	翌年度繰越
492件 (281件)	125件	100件	267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

○ 高額所得者への個別指導の実施

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、個別に明渡指導を実施している。対面による明渡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ており、令和7年度は、164世帯に対し個別指導を行った。

なお、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。

○ 高額所得者審査会への対応

明渡しに応じない世帯を都と協議して高額所得者審査会の付議対象として選定（付議対象122件）し、審査会提出資料の作成や委員に対する事前説明を行っている。

○ 高額所得者制度等の周知及び公的住宅のあっせん

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、J K K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7年度は31世帯が住宅を明渡し、J K K住宅へ入居した。

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
863団地	31,969件	707件

○ 都営住宅近隣住民等への駐車場利用機会拡大

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7年度の利用区画数は令和6年度の3,304区画から3,605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	令和6年度
駐車場利用料	3,861,148千円	3,815,810千円	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、明渡請求を行っている。

(3) その他の取組

○ コインパーキングの設置に向けた取組

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運営事業者更新に当たっては、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7年度実績：新規コインパーキング設置25団地）

○ 公共用EV用急速充電器の設置に向けた取組

「ゼロエミッション都庁行動計画」に基づき、ZEV普及のため、都営住宅駐車場の空き区画を利用して公共用のEV用急速充電器を都と連携して設置している。

（令和7年度実績：104団地（EV用急速充電器83基、普通充電コンセント483基））

○ シェアリングサービスの設置に向けた取組

都営住宅駐車場における空き区画の有効活用、入居者や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都と連携して設置している。

(令和7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。
- 申請・届出の受付・審査や使用料等の窓口入金などの対面による入居者対応、緊急時の現地対応等は、都内16か所に開設している窓口センター（駅から近く、利便性の高い場所に設置）において実施している。
- 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91.4%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 7 年									令和 8 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	93.5%	92.4%	90.7%	92.5%	91.9%	92.4%	92.2%	88.8%	91.7%	90.2%	90.0%	90.8%

※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）

- 月末月初、月曜日及び休日の翌日の午前9時から10時までの間など、入電の集中が想定される時間帯については、公社ホームページに電話がつながりにくい時間帯を掲載し、問合せの分散化に努めている。
- 入居者等から多く寄せられる質問についてホームページにQ&A形式で掲載し、入居者等の電話による問合せの負担軽減に努めている。また、電話以外のアクセス方法として、メールフォームによる修繕受付を導入し、問合せのしやすさに努めている。

(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、広報紙「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。
- お客さまセンターには、夜間・休日の事故・火災等の通報への対応スタッフとして3～10名を配置し、緊急時に迅速に対応できる体制を整えている。
お客さまセンターの夜間・休日対応スタッフは、窓口センター所長及び都営管理課長に速やかに連絡し、窓口センター所長は、都営相談係長及び営繕係長に連絡して対応を指示するとともに、

被害状況に応じて現地に向うこととしている。

現地では、事故・火災等の調査及び被災状況等の報告を行うとともに、区市・消防・警察等の関係機関と連携して、被災者対応や被害の拡大防止にあたっている。

（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

＜夜間・休日における主な対応状況＞

受付件数	内 訳					
	緊 急 修 繕		緊急以外の修繕		修繕以外の問い合わせ	
15,722 件	6,768件	43.0%	4,463件	28.4%	4,491件	28.6%

＜夜間・休日における主な緊急修繕の対応内容＞

内 容	件 数	具体例
ガス	823件	ガス給湯器・浴室風呂釜作動不良、水漏れなど
衛生	1,404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
その他	7,499件	消防設備発報、エレベーター停止、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

＜火災等発生件数＞

内 容	件 数	具体例
火災	66件	—
事故	1,863件	安否確認、単身死亡、漏水、警察・消防出動、エレベーター閉じ込め・長時間停止、防犯ビデオ開示請求、断水、その他

6 人材育成の取組（研修実施状況）

（１）重要課題研修の実施

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）

コンプライアンス研修

- ・ eラーニング（全職員の悉皆）

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）

内部統制研修

- ・ eラーニング（過年度研修未受講者）

接遇研修

- ・ eラーニング（全職員の悉皆）

（２）業務研修の実施

都営住宅制度研修

〔対象者〕 関係職員（希望者）（令和７年度受講者：64名）

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７年度受講者：31名）

不適正是正指導業務研修

〔対象者〕 全職員（希望者）（令和７年度受講者：延べ156名）

精神保健福祉研修

〔対象者〕 全職員（希望者）（令和７年度受講者：延べ172名）

都営住宅使用料制度研修

〔対象者〕 関係職員（希望者）（令和７年度受講者：32名）

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７年度受講者：40名）

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：1,243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名	13,854 世帯	200,197 回	6,732 件	5,124 件

○ 定期訪問の実施

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）

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17万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。

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。

○ 定期訪問対象外世帯の状況調査と定期訪問判定（指定管理者提案事業）

定期訪問の対象外であった世帯についても、70歳、75歳、80歳到達時に、それ以降は毎年、定期訪問希望の確認を実施している。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。

○ 「高齢者等世帯台帳」のリニューアルに向けた取組（指定管理者提案事業）

定期訪問判定などを通じて入居者の健康状況、緊急連絡先など世帯状況の把握に努め「高齢者等世帯台帳」として整備している。

現在、入居者が最近よく立ち寄る先や入院・施設入所に係る情報などの把握にも努め、「高齢者等世帯台帳」をリニューアルした「(仮称) 高齢者世帯等カルテ」の作成に取り組んでいる。

(2) 高齢者への対応

○ 入居者の安否確認（指定管理者提案事業）

お客さまセンターにおいて入居者の安否に関わ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。

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。

○ 地元区市町との連携構築（指定管理者提案事業）

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7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。

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、90.7%（227,566戸/250,856戸）となった。

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。

公社のお客さまセンターが「緊急時の連絡先」として、入居者だけでなく、区市町のケースワーカーなど地域の方に浸透しており、迅速かつ的確な安否確認の対応につながっている。令和7年度の要請件数は1,180件で、このうち救出件数は117件である。

広報紙「すまいのひろば」令和8年3月号に、安否確認における気付きのポイントをまとめたリーフレットを挿入した。各自が保存できるよう、抜き取り可能なリーフレット形式とし、入居者に対して、安否確認のポイント及び異変に気付いた際の連絡先を周知することで、入居者同士の共助の促進を図った。



(3) 障害者への対応

○ 窓口センターにおけるバリアフリー対応

窓口センターは、1階又はエレベーター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。

○ 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、手続き案内等の書面の読み取りが困難な入居者のために、公社から発送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方の利便性向上に取り組んでいる。

(4) 自治会活動の支援

○ 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7年度相談件数（対面）：575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7年度相談件数：1,060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7年度実施件数：41件）

令和7年度には仕事等で平日の電話相談が難しい自治会役員にも利用機会を拡充するため、時間的制約のないメールを利用した法律相談会について検討し、都に提案を行った。令和8年度から実施予定である。

8 事業者の独自提案事業の実施（巡回管理・自治会支援）

（１）巡回管理業務の強化

○ 巡回管理業務相談員の配置による取組

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、本社に配置している。

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７年度対応件数：18件）

また、巡回管理人の業務習熟及び高齢者対応力の向上を目的に、新任巡回管理人を対象とした基礎研修と、一定の経験を有する職員を対象とした認知症・精神疾患対応や福祉機関との連携に関する研修を実施しているとともに、巡回管理人に対して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７年度は４回発行）

○ 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。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７年度：計４回172名受講）

（２）自治会活動の支援

○ 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、公社が独自に「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（オンラインでも受付）をしてもらっている。

○ 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７年度参加自治会数：計61自治会）

○ 自治会向け広報紙「すまいのきずな」の発行

入居者の高齢化による団地管理における様々な課題について、多くの自治会から相談が寄せられている状況を踏まえ、公社では、自治会活動の促進に係る独自の支援策として、自治会向けの広報紙「すまいのきずな～自治会通信～」を発行している。

令和７年度は２回発行し、自治会向け法律相談会の相談・回答事例についての紹介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）

○ 公社ホームページの自治会向け情報ページの充実化

公社ホームページに「自治会等の活動に関する情報」を掲載し、自治会活動に有益な情報を提供できるよう、ページの充実に取り組んでいる。

令和7年度は、自治会活動における個人情報の取扱いや、自治会退会者にも共益費支払義務があること等を明記した自治会規約等サンプルを作成し、掲載した。

○ 自治会活動に関するリーフレットの作成

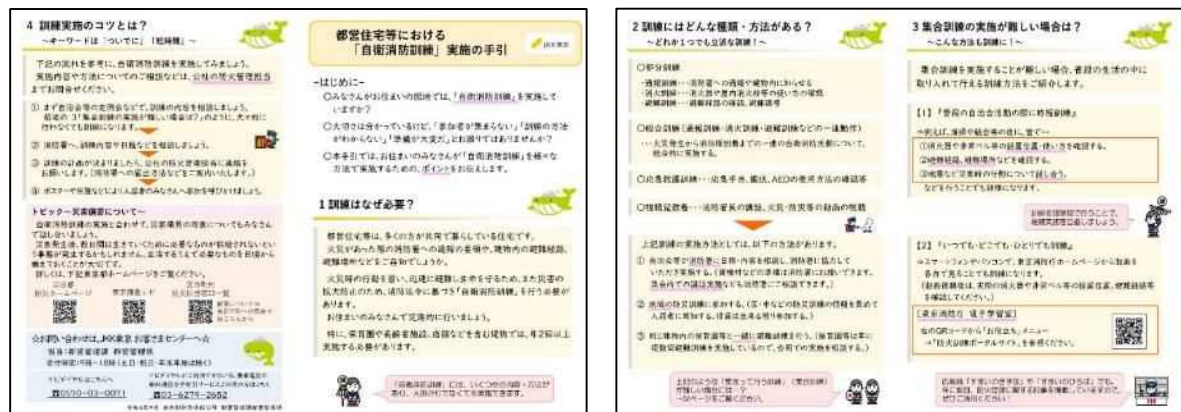
自治会活動支援の取組の一環として、自治会活動に関するリーフレット(2種類)を、入居者や自治会役員等に配布している。



○ 自衛消防訓練の実施支援

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などを分かり易くまとめた「自衛消防訓練実施の手引」を公社独自で作成している。手引では、集合訓練を実施するのが困難な自治会等を想定し、普段の自治会活動の際に行える時短訓練や、一人でも行える「東京消防庁電子学習室」による訓練等の紹介を主な内容としている。

外国人入居者の訓練参加促進に向けた自治会支援として、訓練の必要性や参加を呼び掛ける資料を多言語(英語、中国語、韓国語)で作成し、自治会に提供している。



○ 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)

共益費徴収事業の標準化の範囲を共用部公共料金とすることについて、公社から都に対して提案を行った。

公社は、建替対象団地の説明会から入居に至るパターンを抽出し、入居される方への説明方法や時期、徴収金額の算定方法等、共益費徴収事業の標準化の適用手順について、都と検討を行っている。

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、品川区社会福祉協議会と協力して開催した。(令和7年度は1団地で開催)

・東品川第3アパート(品川区)

令和7年8月29日(金) 14時00分～15時30分 参加者19名

(2) 「自衛消防訓練×涼み処」の実施(公社主催「東京みんなでサロン」)

- 公社が毎年度実施している自衛消防訓練の実施状況調査で「訓練をやっていない」「実施方法がわからない」と回答した自治会のうち、訓練の実施義務がある複合用途の特定防火対象物の団地に該当し、実施を希望する自治会を対象に、公社主催の東京みんなでサロン「自衛消防訓練×涼み処」を開催した。(令和7年度は2団地で開催)

①多摩ニュータウン下柚木団地集会所(八王子市)

令和7年9月20日(土) 10時～12時 参加者14名

②戸山ハイツアパート25号棟集会所(新宿区)

令和7年9月29日(月) 10時～12時 参加者9名

(3) 東京都済生会と連携した高齢者向けイベントの開催

- 公社と社会福祉法人恩賜財団済生会支部東京都済生会(東京都済生会)は、J K K住宅やその地域にお住まいの方の健康で安全・安心な生活の実現を図ることを目的とした包括連携協定を締結している。本協定に基づき、J K K住宅のコミュニティサロン(集会所)や都営住宅の集会所を活用し、東京都済生会が提供する保健・医療・福祉に関する講習や相談会など、子どもから高齢者まで多様な世帯の健康で安全・安心な生活の実現を目指したイベントを開催している。(令和7年度は4回開催)

①トミンハイム墨田一丁目コミュニティサロン(墨田区) ※墨田一丁目第2アパート隣接

令和7年6月24日(火) 10時～12時 参加者4名(J K K住宅1名、地域3名)

②トミンタワー佃コミュニティサロン(中央区) ※佃二丁目アパート隣接

令和7年7月4日(金) 11時～12時 参加者28名(都営住宅1名、J K K住宅16名、地域11名)

③勝どき二丁目アパート 集会所(中央区)

令和7年11月28日(金) 10時～11時 参加者24名(都営住宅9名、J K K住宅1名、地域14名)

④白鬚東アパート16号棟 集会所(墨田区)

令和7年12月4日(木) 10時～12時 参加者41名(都営住宅29名、J K K住宅5名、地域7名)

(4) 子育て・高齢者世帯への支援に係る取組

○ 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	対象団地	参加人数・開催場所
8月8日（金） 14時～16時	東雲一丁目アパート 東雲二丁目アパート 東雲二丁目第2アパート 他	子ども16名（都営住宅2名、JKK住宅4名、地域10名）、保護者9名 開催場所：トミンタワー東雲
8月21日（火） 14時～16時	光が丘第1アパート 光が丘第2アパート 光が丘第3アパート 他	子ども11名（都営住宅7名、JKK住宅1名、地域3名）、保護者6名 開催場所：コーシャハイム光が丘第4

<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>



<イベント周知チラシ>



<子どもと職員で協力して組立て>



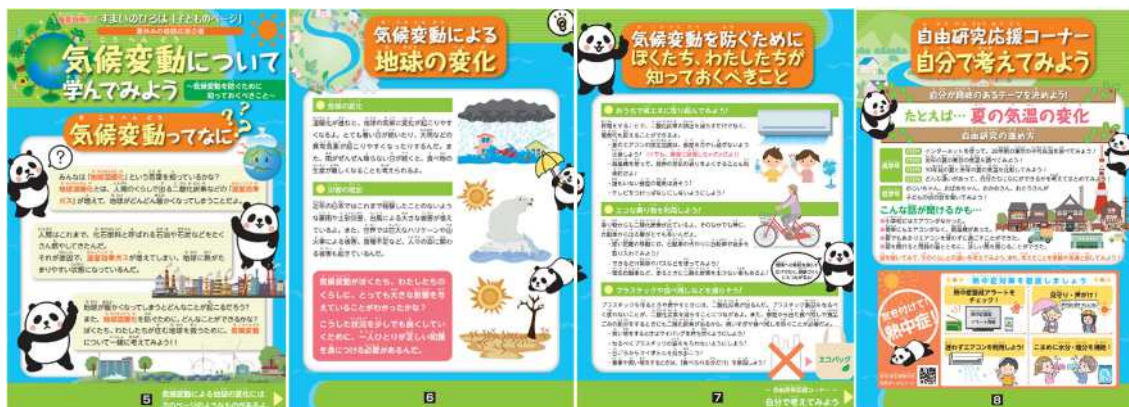
<リサイクルブックの展示>



【広報紙の特大号の発行】

対 象 号：令和7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」と題して「気候変動について学んでみよう」の記事を企画し、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。



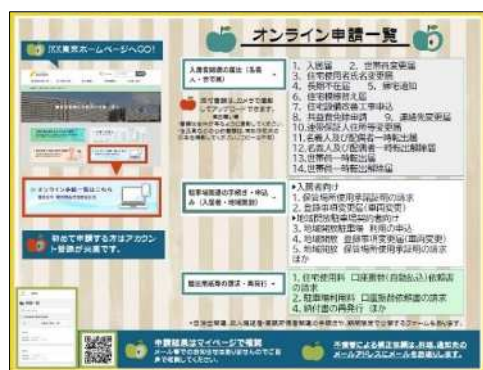
10 DXの推進

(1) 都営住宅管理総合システムの再構築への対応

- 都が実施している都営住宅管理総合システム再構築について、長年にわたり都営住宅等管理の実務を担ってきた経験を活かしながら、都やPMO（Project Management Office）事業者、開発事業者と連携して、各取組への対応を進めた。
- 令和7年度は、開発事業者による詳細設計や一部機能の事前検証への対応、PMO事業者によるシステム稼働後の業務運用の検討事項への対応、データ連携に係る公社保有システムの改修などに取り組み、プロジェクトの進捗に寄与した。

(2) 都営住宅申請・届出に係るデジタル化への対応

- LoGoフォームへの移行に伴う対応
都営住宅申請・届出のオンライン受付について、従来の「東京都行政手続クラウド申請ツール」から「LoGoフォーム」に移行することとなり、移行に伴うフォームの修正、事務処理変更等、安定的な稼働に向けた対応を行った。
- LoGoフォームによるオンライン受付の運用、利用促進等（指定管理者提案事業）
都デジタルサービス局からのユーザーレビューレポートを始め、日頃の入居者からの問い合わせやフォームの入力内容の誤りを分析し、ユーザー目線でのアップデートを随時行っている。
手続概要ページ、必要書類の表形式化、申請項目の修正、図面等のサンプル追加、必要書類のダウンロード追加を行った。



<PR チラシ>

1 設備の保守点検

(1) 保守点検業務の実施状況

- 不具合の未然防止と安全性・快適性の維持を目標に、保守点検項目ごとに関係法令等を熟知した職員が点検項目を具体的に明示し、委託先事業者への発注から履行確認まで責任を持って実施している。

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	459,247 件
昇降機等遠隔監視装置維持管理	38,849 件
専用水道施設保守点検	1,348 件
受水槽等清掃	1,543 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。
- 昇降機点検委託事業者を対象とした「昇降機点検報告会」の開催
昇降機点検委託事業者に対し、「昇降機点検報告会」を開催（年12回）し、故障の原因・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ている。
- 受水槽清掃委託事業者を対象とした「安全大会」の開催
全清掃委託事業者を対象とした安全大会を開催し、事故状況・過去の事故事例の周知、意見交換、墜落制止器具使用の徹底を行っている。
- 消防設備の安全な利用方法の周知
消防設備等保守点検終了後に、当該団地の希望者に対して、屋内消火栓設備・移動式粉末消火設備の取扱いや自動火災報知設備の鳴動時における対応方法の説明会を行っており、入居者の防火意識の向上や火災発生時における被害の拡大防止に努めている。（令和7年度は1,431団地に声掛けを行い、121回開催）

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）
- 不良箇所を発見した場合は、該当箇所の修復を早急に実施し、事故やトラブルを未然に防いでいる。

<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
5,678回	59か所

<公園遊具点検の実績>

延べ点検回数	不良箇所
10,693回	425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。

- 不法占拠の有無の確認及び指導、ゴミの不法投棄など管理上支障となるものや不適正事例の確認及び指導を行っている。

<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
17,914団地	136団地	59団地

- 全団地を訪問のうえ無断駐車の有無を調査し、無断駐車があった場合は対象車両に駐車禁止の張り紙等の指導を行っている。また、駐車禁止ポスター等を掲示し入居者への啓発を図っている。

<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
17,914団地	481台	39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。

(2) 火災・事故、防災・防犯等への対応

- 自然災害への体制
想定外の気象状況により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。
- 火災・事故発生時の対応
令和7年度には、66件の火災、1,863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。
- 防災・防犯の取組
「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7年度は、火災（8件）、事故（13件）、防災（7件）、防犯（1件）の注意喚起を行っている。

(3) 防火管理に関する取組

- 防火対象物点検資格などの有資格者である防火管理担当（元東京消防庁職員）が、各窓口センター及び所轄消防署と連携して、防火管理に関する業務を実施している。
各団地に防火管理担当が赴き、建物や避難通路、消防設備等の自主点検を実施し、住宅の避難通路内に障害物があつた場合などにおいて、障害物付近に注意喚起を促す指導文書を掲示することにより入居者への呼びかけを行っている。

(4) 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、「総合防災計画（地震編・風水害編）」を策定し、震災時等の初動体制、非常時の事業体制、非常時優先業務等を定めている。計画は、防災訓練の実施等を踏まえ、継続的な見直しを図っている。
- 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を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	144 基	外部専門機関との連携実施 11団地 公社職員による実施 133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	49 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」を設置し、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。
- 理事長を最高責任者とする内部統制の推進体制を構築し、法令はもとより、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、規程等の整備状況及び運用状況について、毎年度、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) セキュリティインシデントへの対応

- 情報システム・ネットワークの監視等を継続的に行い、不正アクセスや不審メール等のセキュリティ上の脅威を早期検知に努めている。
情報セキュリティ委員会の特別委員会として「公社CSIRT」(Computer Security Incident Response Team)を設置し、サイバーセキュリティ対策の対応体制を整えている。

(4) 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。

(5) 環境配慮の取組

- 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取りまとめた「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。

(6) 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例への対応

- 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例が令和7年4月に施行されたことに合わせ、公社では「東京都住宅供給公社カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」及び「JKK東京カスタマー・

ハラスメント対応ポリシー」を制定し、ホームページ等において公表した。

職員向けに「JKK東京カスタマー・ハラスメント対策マニュアル」を作成し、お客様対応の考え方や、カスタマー・ハラスメントが発生した際の対応に加え、取引関係にある企業に対するカスタマー・ハラスメントの禁止について定め、社内周知を行っている。

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、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。

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

○ 外部監査の実施

毎年度、監査に必要な知識及び経験を持つ事業者を監査補助者として情報セキュリティ監査を実施している。同監査の中で、監査対象部署における個人情報の取扱いの適正性を確認している。

3 個人情報の適正な管理

○ サイバーセキュリティ対策

公社が保有又は管理するサーバー、パソコン、ネットワーク及び周辺機器並びにそれらに含まれる機密情報、個人情報等の情報資産を適切に保護するため、情報の漏えい、改ざん、破壊、盗難等のサイバーセキュリティインシデントの発生を防止する取組等を実施している。

「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の準拠・適合など適切なセキュリティ対策を確保している。

○ 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。

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。さらに、不正アクセスによる漏えいリスクへの対策として、個人情報を含むファイルの場合は、二重に暗号化することを社内ルールとしている。

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。

パソコンがウィルスに感染したとしても情報が漏えいしないよう、データをファイルサーバー

に保存することとしている。なお、令和7年9～10月に業務用パソコンの入替えを実施し、シャットダウン・サインアウト時にパソコン内のデータが自動削除される仕組みを導入した。

○ 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7年6月及び10月)

4 情報公開の取組

○ 規程の整備

「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7年度における情報開示請求件数は25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 7 年度	令和 6 年度	差 引
従業員数	職員	713 名	703 名	10名
	業務職員等	771 名	784 名	△13名
管 理 戸 数		335, 715戸	336, 723戸	△1, 008戸

※ 従業員数は令和 7 年 4 月 1 日現在、管理戸数は令和 8 年 3 月 31 日現在。

② 売上高成長率

区 分	令和 7 年度	令和 6 年度	差 引
売 上 高	75, 216 百万円	75, 740 百万円	△524 百万円
売上高成長率	△0. 69%	3. 65%	——

※ 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 7 年度	令和 6 年度	差 引
他 人 資 本	683, 318 百万円	703, 675 百万円	△20, 357 百万円
自 己 資 本	485, 986 百万円	476, 315 百万円	9, 671 百万円
負 債 比 率	140. 60%	147. 73%	——

※ 負債比率：他人資本(負債)÷自己資本

④ 自己資本額

区 分	令和 7 年度	令和 6 年度	差 引
自 己 資 本 額	485, 986 百万円	476, 315 百万円	9, 671 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 7 年度	令和 6 年度	差 引
当 座 資 産	48,227 百万円	50,148 百万円	△1,921 百万円
流 動 負 債	30,809 百万円	31,220 百万円	△411 百万円
当 座 比 率	156.54%	160.63%	—

※ 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 7 年度	令和 6 年度	差 引
元利金償還前 キャッシュフロー	30,126 百万円	29,671 百万円	455 百万円
元利金返済額	21,873 百万円	22,328 百万円	△455 百万円
D S C R	1.38	1.33	—

※ 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A Aーの高い格付を維持しており、平成30年度にはA Aに格上げとなっている。
- 直近の令和 8 年 1 月時点においても、「A A」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。

（参考）

大阪府住宅供給公社 A Aー（安定的）＜R & I＞

横浜市住宅供給公社 A Aー（安定的）＜R & I＞

- 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 I S O 55001の認証を取得した。

2 財産管理

(1) 指定管理料の管理状況

- 指定管理者業務については、都営住宅管理に関する委託業務とあわせて「都営住宅等管理会計」として特別会計を設置し、区分して経理している。指定管理料は、会計を区分し、決済性預金(※)で安全に管理している。

※「決済性預金」金融機関の破綻時においても全額保護される無利息の普通預金

(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。
- 職員の不注意により都営住宅管理総合システム端末の故障が発生した。都に報告するとともに、都営住宅管理総合システムを使用する全職員に対して適切な取扱いについて注意喚起を行った。また、貸与品の破損時の連絡対応の再周知を行った。

事業効果	事業の取組
------	-------

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
68,293,488	66,043,021	96.7%	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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	97.4%	97.4%	97.2%	96.9%

※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
123,910 件	122,878 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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	99.2%	99.1%	99.3%	99.2%

※全都道府県平均 98.8%（令和5年度）

事業効果	利用者の反応
------	--------

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7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 1012名)	便利	やや便利	やや不便	不便	無回答
	45.3%	33.5%	15.5%	4.6%	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 1012名)	待たされ なかった	あまり待たさ れなかった	やや 待たされた	たいへん 待たされた	無回答
	54.4%	32.8%	11.1%	1.1%	0.6%

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 1165名)	知っている	知らない	無回答
	19.4%	72.7%	7.9%

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 1165名)	知っている	知らない	無回答
	50.3%	43.3%	6.4%

○ 窓口センターの利便性については約79%、待ち時間については約87%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7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 1012名)	良かった	まあ良かった	やや悪かった	悪かった	無 回 答
	67.5%	27.6%	2.0%	1.7%	1.3%

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7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 259名)	良かった	まあ良かった	やや悪かった	悪かった	無 回 答
	81.1%	6.9%	1.5%	0.4%	10.0%

- 窓口での職員対応については、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、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88%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7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 1165名)	満 足	まあ満足	やや悪かった	悪かった	無 回 答
	33.1%	49.8%	8.7%	2.1%	6.4%

- 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83%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
52.2%	25.7%	18.4%	2.9%	0.7%	0.1%

※東京都住宅供給公社「令和7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944件）（基幹窓口センターについてはJ K K住宅の入居者が含まれる。）

（２）業務改善・入居者サービスの向上の取組

- 公社では、入居者や近隣住民等の外部の方から、お客さまセンターや窓口センター等に寄せられた意見や、公社自らの発意によるお客様サービスの品質向上に資する取組、業務改善等を提案、実施していくため「お客様サービス向上会議」を設置している。

同会議では、お客様サービスの向上につながる取組や課題等を検討するため、「お客様の声改善部会」を設置し、寄せられたお客様の様々な「声」を組織として共有し、サービス向上や業務改善に取り組んでいる。

5 都の政策と連動した事業及び協力

(1) 「東京みんなでサロン」事業への対応

○ 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ている。

- ・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
- ・公社独自のみんなでサロンの実施

○ 令和7年度は、以下の62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	8件
文化	書道会	1件
防災・防犯啓発	自衛消防訓練	2件
子育てで交流	子ども食堂、学習支援	3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	5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	24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	2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」	2件
計		62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7年度実績：新規募集7団地、入居計21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) 「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、スマホ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7年度申込件数：146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

（４）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

（５）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月から令和７年１２月末までの期間、能登半島地震で被災された方を都営住宅に受入れを行った。
- 都では、被災県からの通知に基づき、令和７年１２月末までを供与期限とした。

これを受け公社では、都営住宅に避難されている方を対象に特定入居及び特別割当による募集を実施し、両募集の入居資格がない方に対しては、供与終了後の住まい等に関する意向を確認した上で、一般都営住宅やＪＫＫ住宅の案内を行った。

（令和７年度内に、受け入れた世帯の退去又は都営住宅への本入居が完了）

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を行っている。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。
- (3) 都との連携体制
 - ・ ウクライナ避難民の受入れ支援に係る生活に寄り添った対応を実施するとともに、能登半島地震被災者についても受入時は同様の対応を行った後、供与期間満了となったため供与終了後の住まい案内を行うなどスムーズな終結につなげた。
 - ・ 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。