

別添様式 1

都営住宅等における令和 2 年度指定管理料

施設名	指定管理者名	指定管理料（実績額）	備考
都営住宅等	東京都住宅供給公社	¥9,884,885,650	

施設の管理運営に関する収支の状況

令和2年度 収支状況

指定管理者名 : 東京都住宅供給公社
施設名 : 都営住宅等

(単位:円)

項目		実績額	備考
収 入	指定管理料	9,884,885,650	
	計	9,884,885,650	
支 出	事務事業費等	9,884,885,650	
	計	9,884,885,650	
収支差額		0	

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2年度末	(参考) 令和元年度末
納入通知書	43,067件 (19.2%)	44,846件 (19.8%)
口座振替	169,781件 (75.8%)	171,067件 (75.5%)
代理納付	11,190件 (5.0%)	10,689件 (4.7%)

（2）現金の管理

納入通知書・口座振替のほかに、窓口センターでの現金収納が若干数あるが、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。

- ・窓口開設時間内は、現金収納に随時対応するため手提げ金庫に収納し、鍵付収納棚内に保管
- ・収納当日、金融機関に入金できない場合には、耐火金庫内に保管の上、翌営業日までに入金

2 滞納整理業務

（1）使用料滞納の縮減状況

	令和2年度末	令和元年度末	平成30年度末	平成29年度末
使用料滞納額	1,679,598千円	1,762,595千円	1,628,841千円	1,591,409千円
前年比増減額	△82,997千円	133,754千円	37,432千円	—
増減率	(△4.7%)	(8.2%)	(2.4%)	—

○ 代理納付対応区市町村の拡大

滞納抑制への取組みとして、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が、都と公社で連携し各区市と調整を図った（令和2年度末 41 区市町）。また、導入済の区市町においては、代理納付世帯の拡充に取り組み、収納額の向上に努めた。

<代理納付による収入実績額>

令和2年度	2,888 百万円
令和元年度	2,797 百万円
前年度比	91 百万円

○ 共益費の代理納付

平成 17 年度の生活保護法の改正により、共益費について代理納付による収納が可能となったことに伴い、東京都と協働して導入を推進した結果、令和2年度に1市で開始した。

令和3年3月開始 調布市

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
前年度繰越件数	190	3	203	13	168	577
当年度発生件数	337	3	305	4	113	762
当年度処理件数	316	0	256	11	130	713
翌年度繰越件数	211	6	252	6	168	151

○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、迷惑行為等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。

○公社独自の工夫を行い、不適正事例に積極的に対応している。

不適正事例の早期把握に努め、是正指導を実施している。また、高額所得者への明渡し指導も適切に行われている。要医療、長期困難案件についても、地元自治体や地域包括センター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
542 件 (303 件)	168 件	117 件	257 件

※高額所得者とは、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をいう。

○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、明渡し指導個別説明会において個別に明渡し指導を実施している。

○居住者への広報誌「すまいのひろば」において、高額所得者明渡し制度等の周知（年4回）を行うとともに、都市再生機構住宅や公社住宅のあっせん、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等の促進を図っている。公社住宅のあっせんのパンフレットは対象者への訴求性が高い構成・体裁としており、昨年度と同程度の人数（令和元年度19人、令和2年度17人）が住宅を明渡し、公社住宅へ入居している。

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
846 団地	31,189 件	件

○空き区画削減の取り組みとして、契約区画の外部開放（地域開放）、同一世帯による2区画目の貸出しを実施している。令和元年度は、地域開放駐車場を周知する看板に二次元コードを35団地新たに設置したほか、ホームページ掲載団地も拡大した。その結果、利用区画数は昨年度の1,212区画から今年度は1,681区画に増加した。



(2) 駐車場使用料の収納状況

	調定額	収納額	収納率	(参考) 令和元年度 収納率
駐車場使用料	3,583,036 千円	3,548,823 千円	99.0%	98.9%

○駐車場使用料は、口座振替又は納付書により収納している。また、駐車場使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

- 都におけるコインパーキングの新規設置予定団地の調査や自治会との交渉、公募に係る図面作成等資料作成を円滑に行った。
- 昨年度までのモデル実施を踏まえ、駐車場料金調査を令和3年3月に外部委託した（モデル22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、着実に業務を遂行している。

(お客さまセンター電話応答状況)

区 分	令和2年									令和3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	73%	74%	90%	90%	91%	92%	92%	93%	93%	95%	92%	95%

※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）

- お客さまセンターの電話応答率は、緊急事態宣言の影響があったものの、概ね安定して90%を超え、平均で90%と、円滑に運営されている。

(2) 夜間・休日の対応体制

- 土日、夜間の緊急を要する修繕についても、お客さまセンターで24時間365日対応
- 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居住者に周知

(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		修繕以外の問い合わせ	
16,208件	6,860件	42.3%	4,206件	26.0%	5,142件	31.7%

夜間・休日における主な緊急修繕の対応内容

- ① ガス 1,086件（ガス給湯器・浴室風呂釜作動不良・水漏れなど）
- ② 衛生 1,575件（上階から漏水・水が止まらない・タンク内部金物不良など）
- ③ その他 7,658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

<窓口センター>

□ 入居者の来訪による手続や相談等の総合窓口として、窓口センターを設置

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 5-29-24	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 人権問題研修

[対象者] 平成30年度以降未受講者全員（3年に1回）

② コンプライアンス研修

[対象者] 平成30年度以降未受講者全員（3年に1回）

③ 汚職等非行防止研修

[対象者] 平成30年度以降未受講者全員（3年に1回）

④ 接遇研修

[対象者] お客さま対応業務担当職員

（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

② 新任巡回管理人研修

[対象者] 窓口センターの新規巡回管理人職員

③ 誰でもできる使用適正化指導業務研修

[対象者] 公営住宅管理部、窓口運営部職員

④ 精神保健福祉研修

[対象者] 窓口センターの職員

⑤ 年金研修・都営住宅使用料制度研修

[対象者] 年金に関わる業務を行う部署の職員等、窓口運営部職員

⑥ 認知症サポーター養成講座

[対象者] 窓口センターの職員等

⑦ 遊具等日常点検実務研修

[対象者] 窓口センター巡回管理人・営繕係職員等

⑧ 昇降機の基礎研修

[対象者] 住宅営繕部担当職員等

⑨ 防火管理業務研修

[対象者] 窓口センターの所長、関係職員

(3) 新任研修の実施

① 新任研修・各部事業研修

[対象者] 新規採用正規職員・契約社員

7 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	巡回訪問 対象世帯	訪問回数	相談・取次ぎ状況（定期訪問時）	
			相談・情報収集	書類取次ぎ
91 人	16,835 世帯	219,795 回	89,55 件	5,868 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・相談の取次ぎを行っている。（訪問依頼等がある場合は定期訪問以外にも対応）
- 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、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
- 定期訪問対象世帯約17,000世帯に対し、年間で延べ21万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
- 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、対面による対応を避け、必要に応じて以下の補法により代替措置をした。
 - ・書類の取次ぎを必要としている世帯へは、電話により説明の上、郵送による提出を促した。
 - ・訪問による取次ぎは限定し、マスク着用の上、対応時間を可能な限り短時間にした。
 - ・複数回電話しても連絡がとれない場合は、必要に応じて、訪問・現地確認の上、「お知らせ」を投函又は緊急連絡先に連絡をした。

(2) 窓口におけるバリアフリー対応

- 窓口センターは、1階また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。(再掲)

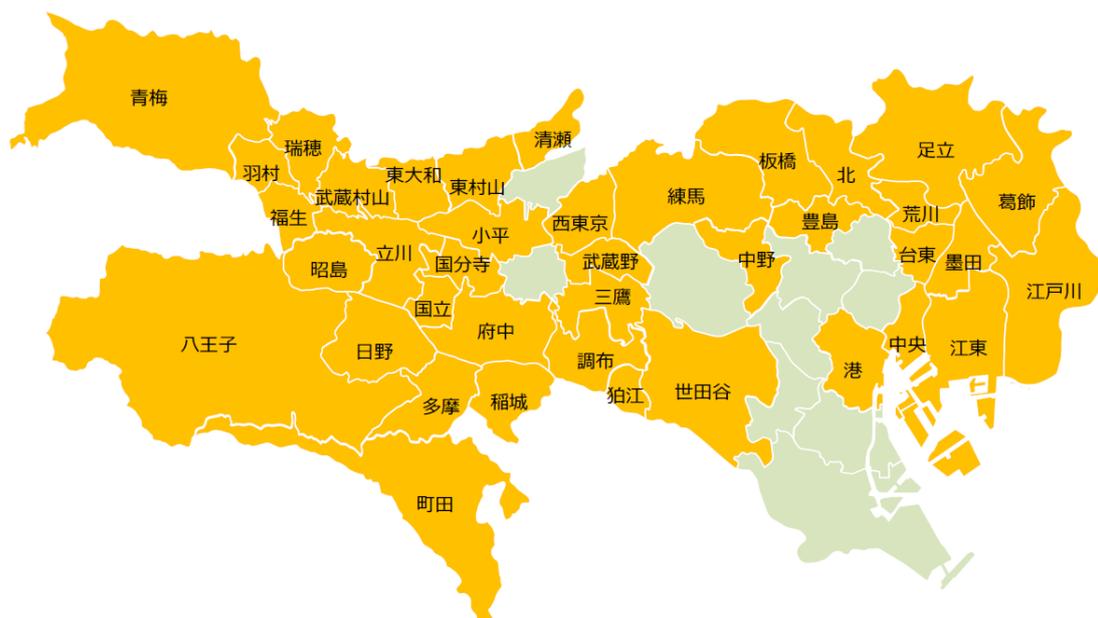
(3) 居住者の安否確認

- 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。
- 居住者へは、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居住者へ周知できている。



- 各区市にJKKの安否確認対応について、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締結したことにより、39区市町(15区23市1町)との間で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締結している。

安否確認に係る協定書の締結自治体(令和3年3月末日現在)



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、配置した。

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た。（令和2年度対応件数：11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、

新たに「巡回管理人通信」を発行することにした

（令和2年度は4回発行）。



□ 巡回管理人に対する研修の実施

巡回管理人に対して、以下の研修を実施した。

- ・巡回管理人研修（高齢者対応）
- ・巡回管理人研修（高齢者対応のポイント）

（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。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2年度計3回）。

（3）東京消防庁による「住まいの防火防災診断」との連携

□ 東京消防庁では、消防署員が高齢者等要配慮者の住戸を訪問し、火災・地震・日常生活事故に関する危険要因等をチェックし、改善のアドバイスを行う「住まいの防火防災診断」を実施している。

このたび、東京消防庁から巡回管理人業務における定期訪問業務等と連携し、同診断を実施したい旨の協力依頼があり、都営住宅における火災や事故等の防止につながることから、これに応じ、試行として一部地域において実施した（品川消防署管内の都営住宅12団地）。

(4) 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誌「すまいのきずな～自治会通信～」を創刊し、2年度は2回発行し、共益費徴収事業募集のお知らせなどを掲載した。
規模：約2,000自治会

(5) 公社ホームページへの自治会向け情報ページの新設

- これまでも紙媒体や個別対応により、自治会代表者の方等に対して自治会活動支援に資する情報を提供してきたが、インターネットを活用して広く情報提供を図れるよう、公社ホームページに自治会向け情報ページを新設した。(令和3年1月)。



(5) 住まい方に関する多言語対応のポスター作成

□ 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、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。

<作成ポスター>

- ・犬、猫、鳥などの飼育は固くお断りしています
- ・共用廊下、階段に物を置いてはいけません
- ・ごみは所定の場所に決められた日に出すようにしましょう
- ・暮らしの音にご注意を



(6) 子育て・高齢者支援推進会議による取組の推進

□ 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。（平成30年8月～）

令和2年度は、子育て・高齢者支援に係る各部の取組について、情報共有を図った。

9 事業者の独自提案事業の実施（生活支援サービス）

（1）都営住宅集会所を活用した入居者向け成年後見制度説明会の開催

□ 近年、都営住宅入居者にも成年後見制度を利用する方が増え、都営住宅の各種通知書の送付先を成年後見人に変更する事例や、成年後見人が都営住宅の申請手続を名義人に代わって行う事例が見受けられる。

こうした状況を踏まえ、入居者及びその親族の方に同制度について情報提供することにより、利用の促進を図るため、都営住宅の集会所において入居者向け成年後見制度説明会を開催に取り組むこととしている。

実施に当たっては、公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート東京支部の協力を得て、地元区市の社会福祉協議会と連携することとしている。

足立区において令和2年3月に開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により見合わせた。

（2）区市の福祉部門等による活動への集会所の提供

□ 活動場所を探している区市等の福祉機関からの要請を受け、健康体操や講習会など、入居者の生活支援に資する活動に対して、公社が自治会とのつなぎ役となり、集会所の提供に取り組むこととしている。

※新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、各福祉機関及び自治会ともに、集会所を使用した活動を控えており、令和2年度中に、実際に活動開始に至った事例はない

1 設備の保守点検

(1) 保守点検業務の実施状況

業 務 内 容	実績件数
昇降機点検・保守	46,008 件
消防設備点検・保守	445,962 件
エレベータ等遠隔監視	37,292 件
水道施設点検・保守	1,634 件
受水槽清掃	1,644 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

保守点検業務を行う再委託業者に対し、抜き打ち検査を実施（指定管理者提案事業）

区 分	件 数	備 考
昇降機点検・保守等	148 団地	外部専門機関との連携実施 24 団地 公社職員による実施 150 団地
水道施設点検・保守、 受水槽清掃	193 施設	公社職員による実施
消防設備等点検・保守	54 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、全業者の認識を共有化

書類の管理については、年度・業務・委託業者毎に集計し、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

○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（公園遊具は、指定管理者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>

実施団地数	不良箇所発見件数
6,552 件	108 件

<公園遊具点検の実績>

実施団地数	不良箇所発見件数
11,856 件	95 件

※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
18,327 団地	56 団地	47 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
16,926 団地	861 台	38 台

3 緊急時対応

(1) 連絡調整体制

火災・事故等の連絡を受けた場合には、速やかに状況を把握して本社に報告し、全社的な体制を整えるとともに、東京都へ速やかに報告を行なうよう体制を構築している。

また、関係官署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おり、災害時における事務所間の安定した通信手段を確保している。

(2) 火災・事故、防災・防犯等への対応

- 令和2年度には、51件の火災、1,928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、必要な対応がおこなわれている。

- 平成 28 年度の消防法の改正に伴い、新たにグループホームが入る都営住宅での「統括防火管理者選任」「消防計画作成」及び「防火対象物定期点検報告」が義務付けられたため、対象となる棟においては引き続きを所轄消防署に報告している（令和 2 年度対象は 5 棟）。
- 地震等の大規模な災害に備え、応急体制を構築するとともに、事務所参集訓練と併せて、通信機器類の操作方法の習得を図ることを目的として、各事務所管での情報連絡訓練を実施した。
また、令和 3 年 1 月に、東京都と合同で連絡事務による実地訓練を実施した。あわせて、応急危険度判定準備訓練も実施した。
- 広報紙を通じ、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 2 年度においては、毎月発行の「すまいのひろば」において、火災（8 回）、事故（15 回）、防災（4 回）、防犯（2 回）の注意喚起を行っている。

4 事業者の独自提案事業の実施

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づ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、取組み姿勢等についても確認している。

1 各種法令等の遵守

(1) 社内体制の整備

法令遵守を徹底すべく社内に「コンプライアンス委員会」（委員長：理事長）を設置。個人情報保護については、その下に「情報セキュリティ部会」（部会長：総務部長）を設置しており、情報セキュリティ管理の徹底等を図っている。

(2) 規程の整備等

- コンプライアンス基本方針、コンプライアンス行動指針等を整備している。

(3) 環境配慮への取組

- 各事務所の節電、廃棄物の削減、事務用品のグリーン購入など、事務所活動における省エネ・省資源に積極的に取り組んでいる。
- 社内各部署で取り組んでいる環境配慮行動の実施事例を社内報で全職員に紹介し、職員の環境意識の向上を図っている。

2 職員に対する個人情報保護の徹底

(1) 職員への研修の実施

① ITセキュリティ研修

[対象者] 全職員（3年に1回の悉皆）

②コンプライアンス研修

[対象者] 全職員（3年に1回の悉皆）

③新入職員研修

[対象者] 新規採用職員

(2) 社内規程の整備

- 個人情報保護法、東京都個人情報保護条例に準拠した「情報セキュリティ規程」、「情報セキュリティ教育細則」、「退職面接実施細則」等を整備し、個人情報保護を徹底

3 個人情報の適正な管理

(1) システム運用等における情報管理

- 電子メールの送信は、事前に承認を受けて登録されたアドレスにのみ送信が可能となるよう、発信を制限
- 電子メール送信時に全ての添付ファイルを強制暗号化し、自動でパスワード設定
- F A Xについては、事前に登録した送信先にのみ発信を可能にすることにより、誤送信を防止 など

(2) 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



(鍵付キャビネット)

(3) 執務室の入室管理

- 職員以外の進入制限区域を明確にするための表示を設置
- 執務室出入口において、暗証番号による入室管理を実施

(4) 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（仕切り板）を設置
- 特に配慮が必要な相談には、相談コーナーで対応

(5) 職員の移動時におけるセキュリティーの強化

- 業務上やむなく個人情報を持ち出す場合は、置き忘れ事故の発生が無いよう対策を行っている。

(6) 職員からの秘密保持契約書の提出

(7) 再委託先に対する指導の徹底

- 個人情報の適切な取り扱いと安全対策の向上を図るため、再委託先に対しても各種の対応策を実施

(8) 外部監査の実施

- これまで公社事業全体を対象に実施していたため、指定管理業務についても一部の事業を抽出して実施されていた個人情報保護に関する外部監査について、平成 26 年度から、毎年度指定管理業務に関する全事業を対象に実施している。

4 情報公開の取組

(1) 規程の整備等

「情報公開要綱」を整備するとともに、本社内に受付窓口を設け情報公開請求へ対応している。また、本社内に「個人情報相談窓口」を設け、個人情報の開示等へ対応を行っている。平成 23 年度からは、情報公開審査会に外部委員（行政書士）を加え、一層の透明性向上を図っている。

(2) 情報開示請求への対応

令和 2 年度における都営住宅の指定管理業務に係る開示請求件数は 5 件であった。

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2年度	令和元年度	差 引
従業員数	正規職員	1,331名	1,161名	
	臨時職員	220名	220名	
管 理 戸 数		343,797戸	339,642戸	4,155戸

※ 従業員数は4月1日現在、管理戸数は3月31日現在。

② 売上高成長比率

区 分	令和2年度	令和元年度	差 引
売 上 高	74,701百万円	76,334百万円	△1,633百万円
売上高成長比率	△2.14%	△12.50%	—

※ 売上高成長率：(当期売上高－前期売上高)÷前期売上高。売上高は都営住宅等管理会計分を除く。

③ 負債比率

区 分	令和2年度	令和元年度	差 引
他 人 資 本	762,222百万円	799,802百万円	△37,580百万円
自 己 資 本	441,541百万円	433,429百万円	8,112百万円
負 債 比 率	172.62%	187.52%	—

※ 負債比率：他人資本(負債)÷自己資本

④ 自己資本額

区 分	令和2年度	令和元年度	差 引
自己資本額	441,541百万円	433,429百万円	8,112百万円

※ 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2年度	令和元年度	差 引
当 座 資 産	52,540 百万円	72,691 百万円	△20,151 百万円
流 動 負 債	49,630 百万円	63,696 百万円	△14,066 百万円
当 座 比 率	105.86%	114.12%	—

※ 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2年度	令和元年度	差 引
元利金償還前 キャッシュフロー	31,066 百万円	30,353 百万円	713 百万円
元利金返済額	27,273 百万円	28,632 百万円	1,359 百万円
D S C R	1.14	1.06	—

※ D S C R：元利償還前キャッシュフロー÷元利金返済額

(3) 格付の状況

- 東京都住宅供給公社は、平成15年8月に、(株)格付投資情報センター（R&I）から地方三公社として初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いる。
- 直近の令和3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。

(参考)

大阪府住宅供給公社 AA－（安定的）＜R&I＞
福岡県住宅供給公社 AA－（安定的）＜R&I＞
横浜市住宅供給公社 AA－（安定的）＜R&I＞

2 経理処理

(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。駐車場保証金の一部については有価証券等での運用が認められているため、「都営住宅等の管理にかかる基本協定」で認められている有価証券（国債、地方債又は政府保証債）で運用している。収入支出については財務会計システムを構築し、各業務毎に科目を設定し、管理を行っている。

(2) 貸与物品の管理状況

貸与物品（都営住宅管理総合システム端末等）については、検査において異常のないことを確認している。

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	(参考) 元年度収納率
67,676,001	65,938,910	97.4%	95.0%	97.3%

※ 収納目標率は、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)	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
	97.7%	97.5%	97.3%	97.4%

※全都道府県平均 95.1%

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	(参考) 元年度認定率
131,791 件	130,772 件	99.2%	96.0 %	99.3 %

※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)	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
	98.3%	98.4%	99.3%	99.2%

※全都道府県平均 98.7%

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「令和元年度都営住宅等居住者アンケート調査」出口調査
来所目的が指定管理者の行う業務以外の回答は集計から除く。

○ 設問：あなたにとって、この窓口センターは、便利などころにあると思いますか。

都営住宅全体 (回答者 1,107 名)	便利	やや便利	やや不便	不便	無回答
	41.4%	34.4%	19.2%	4.6%	0.5%

○ 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 1,107 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
	51.5%	37.6%	10.0%	0.7%	0.2%

○ 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していますか、この制度をご存知ですか。

都営住宅全体 (回答者 1,107 名)	知っている	知らない	無回答
	16.4%	80.4%	3.2%

○ 設問：同居申請、使用承継申請などの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ますが、この制度をご存知ですか。

都営住宅全体 (回答者 1,107 名)	知っている	知らない	無回答
	48.8%	44.0%	7.2%

○ 窓口センターの利便性については約 76%、待ち時間については約 89%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）

○ 設問：窓口で対応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 1,107 名)	良かった	まあ良かった	やや悪かった	悪かった	無回答
	66.1 %	28.0 %	3.2 %	2.0 %	0.7 %

*東京都住宅政策本部「令和2年度都営住宅等居住者アンケート調査」出口調査
来所目的が指定管理者の行う業務以外の回答は集計から除く。

②巡回管理人に対する評価（居住者アンケート結果）

○ 設問：巡回管理人に相談や申請書等の取りつぎを依頼した際、巡回管理人の対応はどうでしたか。

都営住宅全体 (回答者 282 名)	良かった	まあ良かった	やや悪かった	悪かった	無回答
	84.4 %	13.8 %	1.1 %	0.4 %	0.4 %

*東京都住宅政策本部「令和2年度都営住宅等居住者アンケート調査」巡回管理人郵送調査

- 窓口での職員対応については、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。
- 巡回管理人の対応については、約 98%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）

○ 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、総合的に見てどうお感じになりますか。

都営住宅全体 (回答者 1,219 名)	満足	まあ満足	やや不満	不満	無回答
	30.9 %	53.8 %	8.9 %	2.4 %	4.0 %

*東京都住宅政策本部「令和2年度都営住宅等居住者アンケート調査」出口調査
来所目的が指定管理者の行う業務以外の回答は集計から除く。

- 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

東京都住宅供給公社「令和2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

- 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あなたは総合的に見てどう感じになりましたか。

都営住宅全体 (回答者 701 名)	満 足	まあ満足	普 通	やや不満	不 満	わからない	無回答
	47.9%	26.7 %	17.6%	5.1 %	0.4%	2.0%	0.3 %

(2) 苦情等への対応（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て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。
- お客さまセンターの電話応答率は概ね安定して90%を超え、平均で90%と、円滑に運営されている。

5 都の政策への協力

新型コロナウイルス感染症に関する取組

<住居確保給付事業への協力>

- 事業対象者に対しての状況通知書を発行するとともに、住居確保給付金支給決定後からは、住宅使用料分の納付書と共益費分の納付書を個別に発行し、それぞれ各区市と対象の入居者に送付している。
- 実施にあたっては、実施事例の少ない各区市町へ向けた事務処理方法についての相談・案内を行ったほか、事業の運用方法が各区市町により異なるため、区市福祉担当者との連絡調整や情報共有を行い、円滑な運用に努めた。
- 「すまいのひろば」への掲載や自治会等を通じて制度についてのチラシ掲示を行い、入居者への周知を図った。

<徴収猶予への対応>

- 使用料等徴収猶予希望者からの電話受付、申請書の発送・受付、審査、猶予者への通知書の送付、および納付書の発行・送付を行った。
- 実施にあたっては、事務処理のながれや、都営住宅管理総合システムでの管理方法、審査が困難な個別事例等について都と調整を行ったほか、住居確保給付事業の対象者への納付書再発行等の対応を行った。
- 「すまいのひろば」や自治会等を通じて制度についてのチラシ掲示を行い、入居者への周知を図った。

<新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う郵送による申請等の手続きの推奨>

- 緊急事態宣言の発令に伴い、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、手続きのための外出を抑制するとともに、窓口センターの来所者数を減らすため、以下の取組を行った。
 - ・すまいのひろばにおいて、郵送による申請等の手続きを推奨する記事を掲載した。
 - ・公社ホームページにおいて、郵送を推奨するご案内を掲載した。

<新型コロナウイルス感染症及び新しい日常への対応>

- 新規入居者説明会や各種申請受付等においては、募集センターや窓口センターに来所することなく手続きが行えるよう郵送や電話等の代替方法を積極的に活用し、非接触型対応等の措置を講じている。
- 募集センターや窓口センターにおいて接触対応が必要な場合は、相手との離間の確保やマスクの着用、飛沫防止シートの設置等の措置を講じている。
- 巡回管理人立寄所においては、窓口センターまで来所できない入居者のために、飛沫防止のパーテーション設置や換気等の新型コロナウイルス感染症の対策を講じた。

