

## 別添様式 1

都営住宅等における令和3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	¥10,114,745,182	

## 施設の管理運営に関する収支の状況

令和3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	10,114,745,182	
	計	10,114,745,182	
支出	事務事業費等	10,114,745,182	
	計	10,114,745,182	
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3年度末	(参考) 令和2年度末
納入通知書	42,121 件 (18.8%)	43,067 件 (19.2%)
口座振替	169,438 件 (75.8%)	169,781 件 (75.8%)
代理納付	11,997 件 (5.4%)	11,190 件 (5.0%)

#### （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。

- ・ 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3年度末	令和2年度末	令和元年度末	平成30年度末
使用料滞納額	1,646,391 千円	1,679,598 千円	1,762,595 千円	1,628,841 千円
前年比増減額	△33,207 千円	△82,997 千円	133,754 千円	37,432 千円
増減率	(△2.0%)	(△4.7%)	(8.2%)	(2.4%)

○ 代理納付対応区市町村の拡大

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区市との調整を図った結果、令和3年度末時点で45区市町で代理納付を導入している。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3年度	3,121 百万円
令和2年度	2,888 百万円
前年度比	233 百万円

○ 未導入区市への働きかけ

代理納付を導入していない区市に対して、訪問又は電話での説明及び資料の郵送等で導入を要請した。

その結果、羽村市（令和3年7月）、国立市（令和3年7月）、台東区（令和4年3月）及び八王子市（令和4年3月）が新規に導入となった。

### 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	211	6	252	6	151	626
当年度発生件数	385	4	297	8	148	842
当年度処理件数	360	6	273	7	117	763
翌年度繰越件数	236	4	276	7	182	705

※その他：無断退去、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、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
549 件 (292 件)	167 件	141 件	241 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、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。

欠席者に対しても、個々に電話や手紙等による指導を行い、連絡がつかない者については、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の促進を図っている。その結果、昨年度と同程度の世帯（令和2年度 17 世帯、令和3年度 13 世帯）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
851 団地	31,457 件	695 件

- 空き区画削減の取組として、空き区画の外部開放（地域開放）を実施している。令和3年度においても二次元コードを表示した看板を新たに20団地に設置し、近隣住民等に、地域開放の対象駐車場であることの周知を図り、利用拡大に努めた。その結果、利用区画数は昨年度の1,681区画から今年度は2,227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2年度 収納率
駐車場使用料	3,650,634 千円	3,615,429 千円	99.0%	93.0%

- 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。
- 「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用急速充電器を設置した。また、住宅政策本部、環境局と3者協定を締結するとともに、事業者と5年間のリース契約を締結した。(5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3年									令和4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	91%	92%	92%	92%	91%	92%	92%	92%	91%	91%	91%	91%

※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、安定して 90%を超え、平均で 91%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	
15,719 件	6,802 件	43.3%	4,090 件	26.0%	4,827 件	30.7%

#### 夜間・休日における主な緊急修繕の対応内容

- ① ガス 1,021 件（ガス給湯器・浴室風呂釜作動不良・水漏れなど）
- ② 衛生 1,412 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 7,120 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、窓口センターを設置している。

#### <窓口センター>

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] 令和元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] 令和元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] 令和元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

※①～③については、全職員を対象にeラーニングによる研修を実施

### （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 巡回管理人研修

[対象者] 窓口センターの巡回管理人職員

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

## 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	16,554 世帯	226,153 回	8,789 件	6,082 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、広報誌「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 17,000 世帯に対し、年間で延べ 22.5 万回以上の訪問を行い、約 18 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。
- 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方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。

### (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。



- 各区市町と公社とで、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、令和3年度末現在、40区市町（15区24市1町）との間で締結している。

これにより、入居者の安否確認要請が発生した際に、公社が地元区市と円滑、迅速に連携することを可能としている。

安否確認に係る協定書の締結自治体（令和4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3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、「巡回管理人通信」を発行している。（令和3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、巡回管理人研修（「高齢者対応」と「高齢者対応のポイント」）を2回実施した。

### （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。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3年度は4回実施）

### (3) 自治会への支援強化の取組

#### ○ 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折衝・打合せを行い、連携を図りながら、親睦活動の自治会支援や団地管理に取り組んでいる。

(令和3年度相談件数：1,709件)

#### ○ 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3年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、アンケート形式で自治会運営等の状況を収集する方法により実施した。(対象76自治会)

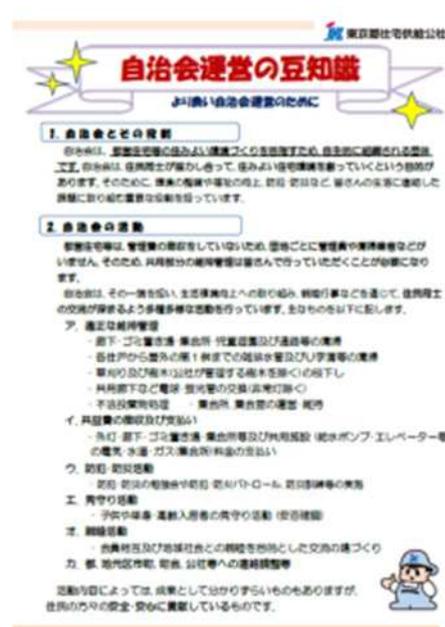
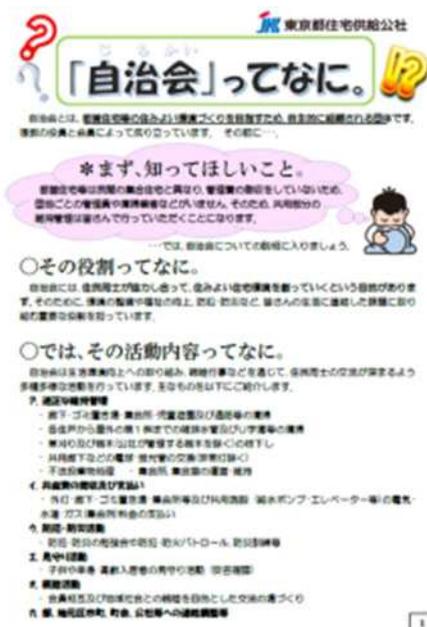
#### ○ 自治会向け広報紙「すまいのきずな」の発行

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誌「すまいのきずな～自治会通信～」を創刊した。令和3年度は2回発行し、コロナ禍でもできる消防訓練方法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)を作成し(令和3年10月)、必要に応じて対象者に配布した。





## 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4年3月の開催予定で自治会等との調整がしていたが、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）「東京みんなでサロン」モデル事業への対応

- 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、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。
- 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」モデル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
- 令和3年度は5団地においてモデル事業を実施した。

区市等	団地	活動内容	対応状況
きよせ信愛地域包括支援センター	野塩五丁目アパート	高齢者の筋力トレーニング	・令和3年10月11日から開始(毎週実施)
板橋区おとしより保健福祉センター	板橋幸町アパート	高齢者の筋力トレーニング	・令和3年10月14日から開始(毎週実施)
墨田区こうめ高齢者支援総合センター	押上二丁目アパート	サロン活動(カフェ)	・令和3年10月14日から開始(月2回実施)
目黒区東部地域包括支援センター	目黒一丁目アパート	居場所づくり	・令和3年11月19日から開始(月1回実施)
青少年船橋地区委員会(事務局:世田谷区砧総合支所船橋まちづくりセンター)	船橋四丁目	子供の学習支援、おやつステーション	・令和4年1月19日から開始 学習支援:毎週実施 おやつステーション:週4回実施

## 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	46,509 件
消防設備点検・保守	448,753 件
エレベータ等遠隔監視	37,775 件
水道施設点検・保守	1,571 件
受水槽清掃	1,621 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	154 基	外部専門機関との連携実施 21 団地 公社職員による実施 131 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	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

### (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（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
6,730 件	109 件

<公園遊具点検の実績>

実施団地数	不良箇所発見件数
11,734 件	65 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
18,796 団地	110 団地	45 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
19,002 団地	960 台	24 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、都営管理課長が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いる。  
震災等の大規模災害時に備え、災害時優先電話や、MCA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、災害時における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3年度には、34件の火災、1,917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。

- 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4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。
- 「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3年度は、火災（6回）、事故（11回）、防災（5回）、防犯（2回）の注意喚起を行っている。
- 令和3年度から、JKK公式Twitterを自然災害発生時のタイムリーな情報発信の手段として活用することとした。令和4年3月に福島県沖で地震が発生した際には、エレベータ関連の情報を掲載した。

#### 4 事業者の独自提案事業の実施

- 抜き打ち検査の実施状況  
通常の実行確認に加え、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）を設置している。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、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

※①②については、全職員を対象にeラーニングによる研修を実施

### (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した。

### 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
  - ・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
  
- 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
  - ・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
  
- 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
  
- 職員の移動時におけるセキュリティの強化
  - ・個人情報を含む書類等については事務所外への持ち出しを原則禁止している。やむを得ず持ち運ぶ場合は、台帳記入のうえ、所属長に事前報告、目的地以外の立寄りを禁止
  - ・事務所外へ持ち出す場合は鍵付き鞆で施錠し、ワイヤーでベルト等に繋ぐ
  
- 再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に出向き、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3年3月)
  
- 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による個人情報保護監査を実施
  - ・平成26年度からは、都営住宅等指定管理業務における全ての業務を対象に実施
  
- 個人情報事故防止に向けた仕組みの構築

令和2年度から外部コンサルタントを活用し、都営住宅管理業務における業務プロセスの分析及び見直しを行った。同取組では、定型業務や個人情報を取り扱う業務の自動化を目指し、RPAやAI-OCR等のIT技術を活用した業務改善の検討もあわせて行った。

その結果を踏まえ、RPA等の自動化による業務の実効性や人的ミスの軽減、費用対効果を検証し、令和3年10月にRPAの導入を決定し、運用を開始した。

今後は、申請書類や出力帳票の確認及び審査の自動化に向けて、AI-OCRの精度の検証に取り組む。

## 4 情報公開の取組

### ○ 規程の整備等

公社では、平成 12 年 4 月に「東京都監理団体情報公開モデル要綱」をもとに「東京都住宅供給公社情報公開要綱」を改正し、以後、同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 3 年度における情報開示請求件数は 27 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3年度	令和2年度	差 引
従業員数	職員	626 名	614 名	12 名
	業務職員等	785 名	776 名	9 名
管 理 戸 数		339,454 戸	343,797 戸	△4,343 戸

※ 従業員数は令和4年4月1日現在、管理戸数は令和4年3月31日現在。

#### ② 売上高成長比率

区 分	令和3年度	令和2年度	差 引
売 上 高	70,536 百万円	74,707 百万円	△4,171 百万円
売上高成長比率	△5.58%	△1.64%	—

※ 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3年度	令和2年度	差 引
他 人 資 本	748,602 百万円	762,222 百万円	△13,620 百万円
自 己 資 本	450,001 百万円	441,541 百万円	8,460 百万円
負 債 比 率	166.36%	172.63%	—

※ 負債比率：他人資本(負債)÷自己資本

#### ④ 自己資本額

区 分	令和3年度	令和2年度	差 引
自己資本額	450,001 百万円	441,541 百万円	8,460 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3年度	令和2年度	差 引
当 座 資 産	51,098 百万円	49,630 百万円	1,468 百万円
流 動 負 債	30,894 百万円	30,793 百万円	101 百万円
当 座 比 率	165.40%	161.17%	—

※ 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3年度	令和2年度	差 引
元利金償還前 キャッシュフロー	29,314 百万円	31,067 百万円	△1,753 百万円
元利金返済額	22,457 百万円	27,273 百万円	△4,816 百万円
D S C R	1.31	1.14	—

※ 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

- 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4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。

(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

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、当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
66,894,684	65,176,878	97.4%	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)	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 94.6% (令和 2 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
131,220 件	130,155 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)	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 98.8% (令和 2 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3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、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 1,158 名)	便利	やや便利	やや不便	不便	無回答
	44.7%	28.7%	19.9%	6.0%	0.7%

○ 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 1,158 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	大変 待たされた	無回答
	56.2%	34.0%	8.5%	1.1%	0.2%

○ 設問：一部の申請手続きを除き、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 1,158 名)	知っている	知らない	無回答
	17.8%	81.0%	1.2%

○ 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 1,158 名)	知っている	知らない	無回答
	54.3%	44.1%	1.6%

○ 窓口センターの利便性については約 73%、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）

○ 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 1,158 名)	良かった	まあ良かった	やや悪かった	悪かった	無回答
	70.7%	24.4%	2.3%	0.9%	1.6%

\*東京都住宅政策本部「令和3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：巡回管理人の対応はどうでしたか。

都営住宅全体 (回答者 303 名)	良かった	まあ良かった	やや悪かった	悪かった	無回答
	82.2%	9.9%	2.3%	0.7%	5.0%

\*東京都住宅政策本部「令和3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 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 92%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 1,283 名)	満足	まあ満足	やや不満	不満	無回答
	34.2%	50.0%	8.4%	1.4%	6.0%

\*東京都住宅政策本部「令和3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 84%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3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お感じになりましたか。

都営住宅全体 (回答者 503 名)	満 足	まあ満足	普 通	やや不満	不 満	無回答
	40.8%	28.4 %	21.2%	3.0 %	1.2%	5.4 %

### (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安定して90%を超え、平均で91%と、円滑に運営されている。

## 5 都の政策への協力

### (1) 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。  
申請期間が特例で延長となる都度、都からの要請を受け、入居者に周知を図るため、団地内へのチラシ掲示を行った。

### (2) 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月より都営住宅に受け入れたウクライナからの避難民について、自治会への連絡・調整、受入れ住戸への備品設置、入居手続きなど、都の要請に基づき適切に対応した。また、ウクライナ語への対応などについて、東京都政策連携団体である東京都つながり創生財団と情報共有を行った。

### (3) 5つのレスへの対応

#### ○ 事故報告書の都への送付方法の変更

お客さまセンター及び各窓口センター各係（主に都営相談係、営繕係）は事故報告書の第1報及び続報を作成する都度、プリントアウトし、FAXにより住宅政策本部都営住宅経営部資産活用課あてに送信していた。

FAXレス・ペーパーレスの観点から、準備期間を経て令和3年12月からFAXによる報告を取りやめ、インターネットメールに移行した。

#### ○ 防災センター監視業務に係る提出書類の様式改正

ペーパーレス・はんこレスの観点から、防災センター監視業務仕様書を改定し、各受託事業者に通知した。（令和4年1月分から適用開始）

### (4) 再生可能エネルギーの利用拡大等に係る取組

#### ○ 公共用EV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、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用急速充電器を設置した。（5団地）また、住宅政策本部、環境局と3者協定を締結するとともに、事業者と5年間のリース契約を締結した。（再掲）

#### ○ 環境局事業への協力

環境局が推進する以下の事業について、環境局が作成した周知チラシを連絡員及び自治会長に送付し、都営住宅の団地内への掲示を依頼した。（2,497件）

- ・家庭のゼロエミッション行動推進事業（東京ゼロエミポイント）
- ・みんなで一緒に自然の電気