

別添様式 1

都営住宅等における令和5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	¥10,707,299,506	

施設の管理運営に関する収支の状況

令和5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	10,707,299,506	
	計	10,707,299,506	
支出	事務事業費等	10,707,299,506	
	計	10,707,299,506	
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5年度末	(参考) 令和4年度末
納入通知書	42,168 件 (18.8%)	40,911 件 (18.3%)
口座振替	169,501 件 (75.5%)	169,498 件 (76.1%)
代理納付	12,690 件 (5.7%)	12,350 件 (5.6%)

（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）使用料滞納の縮減状況

	令和5年度末	令和4年度末	令和3年度末	令和2年度末
使用料滞納額	1,763,270 千円	1,633,733 千円	1,646,391 千円	1,679,598 千円
前年比増減額 増減率	129,537 千円 (7.9%)	△12,658 千円 (△0.8%)	△33,207 千円 (△2.0%)	△82,997 千円 (△4.7%)

- 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。
- 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。

○ 代理納付対応区市町の拡大

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町との調整を図った結果、令和5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ている。

<代理納付による収納実績額>

令和5年度	3,393 百万円
令和4年度	3,284 百万円
前年度比	109 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	251	6	433	10	198	898
当年度発生	417	2	487	12	177	1,095
当年度処理	402	4	286	12	109	813
翌年度繰越	266	4	634	10	266	1,180

※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
413 件 (201 件)	102 件	98 件	213 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。新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から個別説明会の実施を見合わせ、文書による手続き指導と電話による明渡し個別指導を並行して実施した。

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、高額所得者明渡し制度等の周知（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5年度は9世帯が住宅を明渡し、JKK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
855 団地	31,611 件	664 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。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、看板に当公社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5年度の利用区画数は令和4年度の2,605区画から2,913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4年度 収納率
駐車場使用料	3,721,736 千円	3,679,286 千円	98.9%	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

- 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5年度実績 新規コインパーキング設置21団地

- 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。

令和5年度実績 19団地 EV用急速充電器19基、普通充電コンセント74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・シェアサイクルを導入した。

令和5年度実績 カーシェアリング4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、着実に業務を遂行している。
- 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いる。

(お客さまセンター電話応答状況)

区 分	令和5年									令和6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	90%	89%	81%	87%	90%	92%	90%	91%	90%	93%	94%	94%

※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、平均で90%と安定的に運営されている。

(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居住者に周知している。

(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		修繕以外の問い合わせ	
15,415 件	6,579 件	42.7%	4,639 件	30.1%	4,197 件	27.2%

夜間・休日における主な緊急修繕の対応内容

- ① ガス 968 件（ガス給湯器・浴室風呂釜作動不良・水漏れなど）
- ② 衛生 1,431 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 11,047 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・ITセキュリティ研修
 - ・ 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
- 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 不適正是正指導業務研修
[対象者] 全職員（希望者）
- ④ 精神保健福祉研修
[対象者] 全職員（希望者）
- 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）
- 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）

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	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	15,281 世帯	228,708 回	8,392 件	5,911 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 15,000 世帯に対し、年間で延べ 22.8 万回以上の訪問を行い、約 19 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、現状把握を行っている。
- 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、随時電話連絡を行い、後日連絡があった場合は直ちに訪問している。
また、不在の状態が続く世帯に対しては、区市のケアマネージャーや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。
※令和5年10月までは前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、非対面による代替措置を実施

(2) 窓口におけるバリアフリー対応

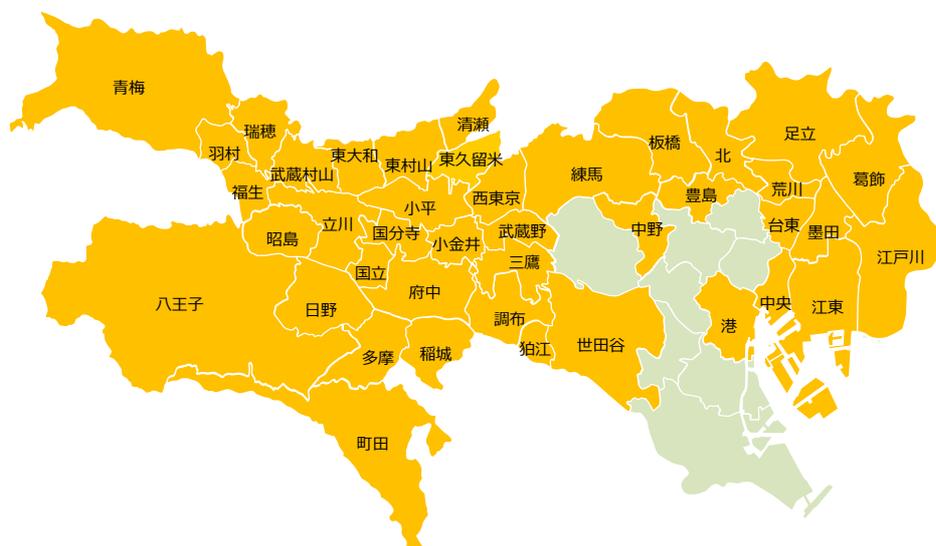
- 窓口センターは、1階またはエレベータのある建物に配置し、スロープの設置、段差の解消等によりバリアフリー化が図られている。また、全ての窓口カウンターに机、椅子を設置し、高齢者、障害者に着席により対応できるようにしている。

(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。
- 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5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、90.6%（229,541戸/253,412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、併せて、当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5年度の救出件数は、121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、5.0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5年度末現在）



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5年度対応件数：16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5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に対する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、2つの研修を実施した。

（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5年度：計6回196名受講）

（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5年度相談件数：1,996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5年度参加自治会数：計66自治会）

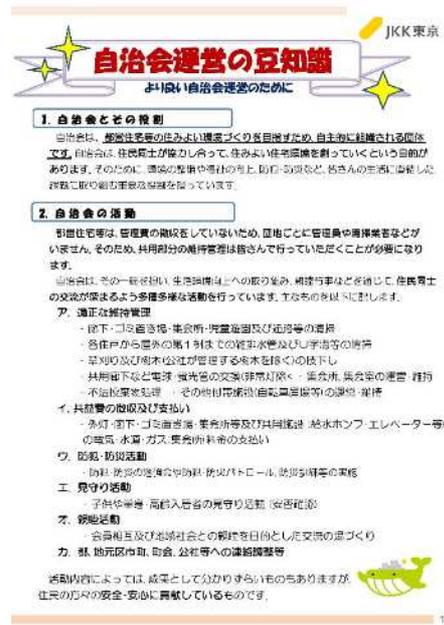
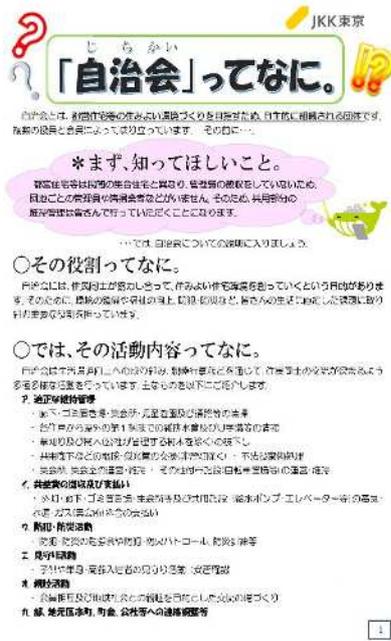
○ 自治会向け広報紙「すまいのきずな」の発行

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 5 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。



○ 自衛消防訓練の実施支援等

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「自衛消防訓練の実施に向けた手引」を作成し、自治会等に配布している。

訓練の実施に当たり、自治会から支援の要請があった際には、防火管理業務担当者が訓練に会い、自治会への助言等を行っている。

(4) 多言語対応

○ 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。



- 多言語版「生活ルールを守りましょう」について、3か国語（英語・韓国語・中国語簡体字）に加え、新たに5か国語（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）を追加し、令和5年10月からホームページに掲載している。

- 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、平成30年度から、全ての窓口センターに多言語翻訳機を導入している。

令和3年10月には、82言語に対応し、撮影した文字を翻訳できるカメラ翻訳機能を搭載した最新機種に更新しており、多様な状況に対応できる体制を整えている。

（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平成30年度から「子育て・高齢者支援推進会議」を設置している。

令和5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

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	周知対象	申込/参加人数
8月9日（水）13時～16時	調布市市民プラザ、国領町三丁目第2アパート	調布市・三鷹市 対象世帯：356	申込：8世帯20名 参加：7世帯17名
8月16日（水）13時30分～16時10分	高砂地区センター、高砂四丁目アパート	葛飾区 対象世帯：336	申込：10世帯23名 参加：8世帯17名



授業風景



太陽光パネルを使ったソーラーカー



ソーラーカーの走行実験



住宅の屋上に設置されている太陽光パネル

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、地元区の社会福祉協議会と連携している。

令和5年度は1団地（2回）で開催した。

① 東京都練馬区

光が丘第3アパート第2集会所（1回目）

令和5年11月30日（火）14時～16時

参加者22名

② 東京都練馬区

光が丘第3アパート第2集会所（2回目）

令和6年1月24日（水）14時～16時

参加者15名



（2）入居者向け防犯教室の実施（当公社主催「東京みんなでサロン」）

- 当公社では、都営住宅にお住いの高齢者が、スマホ詐欺や特殊詐欺の被害者とならないよう、防犯教室の開催を検討していた。そうした中で、「東京みんなでスマホ教室」に全3回連続して申し込みのあった狛江アパート自治会に声がけをしたところ、実施希望の回答を得たため、狛江アパート集会所において当公社主催の「東京みんなでサロン」（プログラム名：防犯教室）を開催した。

- 警視庁調布警察署 生活安全課 防犯係に協力いただき、ネット詐欺被害の防ぎ方やサイバー犯罪の状況等に関する講演やビデオ放映、質疑応答などを行った。

① 東京都狛江市

狛江アパート（第一集会所）

令和6年3月14日（木）14時～15時10分

参加者12名



管理状況	安全性の確保
------	--------

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	47,477 件
消防設備等保守点検	454,976 件
昇降機等遠隔監視装置維持管理	38,621 件
専用水道施設保守点検	1,446 件
受水槽等清掃	1,593 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
昇降機保守点検 等	159 基	外部専門機関との連携実施 23 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	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
6,420 件	56 件

<公園遊具点検の実績>

延べ点検回数	不良箇所発見件数
11,320 件	240 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
18,817 団地	77 団地	80 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
18,817 団地	814 台	23 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。

震災等の大規模災害時に備え、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するなど、通信を多重化することにより、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5年度には、49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。

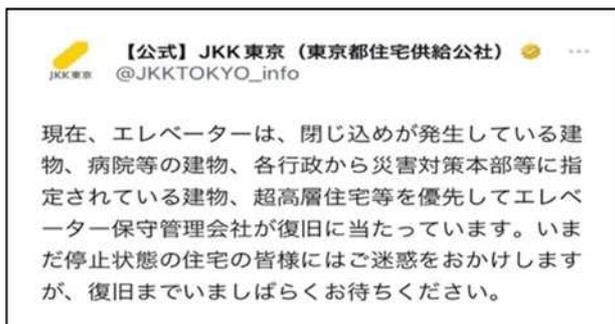
- 地震等の大規模な災害に備え、応急対応体制を構築するとともに、全社的な防災訓練を実施し、安否確認訓練、災害用無線機操作訓練、事務所参集訓練、防災備蓄品保管場所周知等の訓練を行った。

なお、令和6年能登半島地震の対応に伴い、訓練内容を縮小して実施し、東京都との連絡訓練は中止となった。

- 「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5年度は、火災（7回）、事故（10回）、防災（7回）、防犯（1回）の注意喚起を行っている。

- JKK公式X(旧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しており、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。令和4年度は、よりタイムリーな情報提供ができるよう、「発災から1時間後」を想定した投稿文書の準備を行った。

<発災から1時間後の投稿(イメージ)>



4 事業者の独自提案事業の実施（委託業者への対応）

- 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、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

- 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4月から新設し、情報セキュリティに関する一層の体制強化を図ることとしている。
- 令和4年度から「内部統制委員会」を設置し、会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) 規程の整備等

- コンプライアンス規程・基本方針・行動指針、内部統制規程等を整備している。

(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。
- 会社の環境方針や環境配慮行動の推進体制、建設・営繕事業における取組、事務所活動における取組等について、全職員を対象としたeラーニングによる、悉皆研修を実施している。

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・人権研修
- ③ 汚職等非行防止基礎研修
- ④ 個人情報保護研修

- 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による個人情報保護監査を実施し、各部署における個人情報の取扱い、情報セキュリティ等に係る点検・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。
- 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
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5年6月）

4 情報公開の取組

- 規程の整備等
公社では、「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5年度における情報開示請求件数は32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5年度	令和4年度	差 引
従業員数	職員	694 名	664 名	30 名
	業務職員等	791 名	785 名	6 名
管 理 戸 数		338,382 戸	339,605 戸	△1,223 戸

※ 従業員数は令和5年4月1日現在、管理戸数は令和6年3月31日現在。

② 売上高成長率

区 分	令和5年度	令和4年度	差 引
売 上 高	73,074 百万円	72,246 百万円	828 百万円
売上高成長率	1.15%	2.42%	—

※ 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5年度	令和4年度	差 引
他 人 資 本	719,605 百万円	733,674 百万円	△14,069 百万円
自 己 資 本	465,128 百万円	457,281 百万円	7,847 百万円
負 債 比 率	154.71%	160.44%	—

※ 負債比率：他人資本(負債)÷自己資本

④ 自己資本額

区 分	令和5年度	令和4年度	差 引
自 己 資 本 額	465,128 百万円	457,281 百万円	7,847 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5年度	令和4年度	差 引
当 座 資 産	49,145 百万円	52,244 百万円	△3,099 百万円
流 動 負 債	33,164 百万円	32,143 百万円	1,021 百万円
当 座 比 率	148.19%	162.54%	—

※ 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5年度	令和4年度	差 引
元利金償還前 キャッシュフロー	28,924 百万円	29,911 百万円	△987 百万円
元利金返済額	24,432 百万円	23,947 百万円	485 百万円
D S C R	1.18	1.25	—

※ 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6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）については、都が年2回実施する検査において適正に管理運用している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
66,274,283	64,415,597	97.2%	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)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	97.3%	97.4%	97.4%	97.4%

※全都道府県平均 95.0% (令和4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
131,339 件	130,367 件	99.3%	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)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	99.3%	99.2%	99.2%	99.1%

※全都道府県平均 98.9% (令和4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5年度都営住宅等居住者アンケート調査」

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 1,057 名)	便利	やや便利	やや不便	不便	無回答
	44.0%	32.6%	17.4%	4.9%	1.0%

○ 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 1,057 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
	52.2%	38.1%	8.6%	0.7%	0.4%

○ 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 1,199 名)	知っている	知らない	無回答
	15.9%	69.6%	14.5%

○ 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 1,199 名)	知っている	知らない	無回答
	52.2%	40.2%	7.6%

○ 窓口センターの利便性については約 77%、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5年度都営住宅等居住者アンケート調査」

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：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 1,057 名)	良かった	まあ良かった	やや悪かった	悪かった	無回答
	68.7%	27.8%	2.4%	0.8%	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5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 232 名)	良かった	まあ良かった	やや悪かった	悪かった	無回答
	84.5%	11.6%	1.3%	0.9%	1.7%

- 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 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。

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5年度都営住宅等居住者アンケート調査」

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：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 1,199 名)	満足	まあ満足	やや悪かった	悪かった	無回答
	33.0%	54.8%	6.0%	1.6%	4.6%

- 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 88%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
48.4%	25.7%	22.0%	3.2%	0.4%	0.3%

東京都住宅供給公社「令和5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1,245件）

※基幹窓口センターについてはJ K K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5年度は以下の40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	13件
文化	折紙サロン、ウクライナ人向け日本語教室	4件
防災・防犯啓発	防犯教室	1件
子育て交流	子ども食堂、夏休み宿題応援企画	7件
シニアコミュニティ交流	家族介護者の集い、認知症予防講演・相談会	2件
地域コミュニティ支援	地域交流サロン、看取り看取られサロン	10件
ウクライナ避難民交流	ウクライナ避難民と団地居住者との交流会	1件
その他	子育てママ応援企画	2件
計		40件

(2) 自治会運営への支援に係る取組

- 「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令和4年9月から月1回開催している。
(令和5年度実施件数：42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令和4年8月から各窓口センターに設置している。(令和5年度相談件数：1,587件)

(3) 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5年度新規実施団地：5団地※計11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

(4) 「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」(平成25年3月作成)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。

(5) 「東京みんなでスマホ教室」への対応

- 都営住宅等居住者の高齢者が、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5年度申込件数:169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

(6) 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

(7) 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。
 - ・令和6年1月10日から電話による受付を開始
 - ・1月11日から専用ダイヤルを開設
 - ・1月13日からオンラインによる受付を開始
 - ・1月中は土日を含め受付対応及び希望に応じて現地対応を実施
 - ・受入れ住戸への備品設置、入居手続き

(8) 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、外部コンサルタントを活用して、システム再構築に係る調達仕様書の最終化を行った。公社は機能要求のヒアリングや読み合わせなどに協力した。
 - ・機能要求の見直しヒアリング
 - ・機能要件、連携要件、帳票要件の読み合わせ
 - ・マイナンバー管理、オンライン手続システムの調達方式検討など
- 公社は、機能性の高いシステムの構築に寄与するため、ヒアリング等では、実務に精通したノウハウを活用して、新システムの機能提案や現行システムからの改修要望を積極的に行うなど、都と連携して取り組んでいる。

(9) 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、対象手続きを拡大した。
 - ・令和5年度当初計画約20手続のフォーム公開に対し、38手続を公開した。