

都営住宅等の指定管理者評価委員会 次第

令和6年7月18日（木）14時00分から
東京都庁第二本庁舎 31階 特別会議室 25

(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
- 資料2 都営住宅等の指定管理者評価委員会設置要綱
- 資料3 都営住宅の指定管理者制度（概要）
- 資料4 指定管理者業務評価の流れ
- 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
- 資料6 指定管理業務一次評価基準
- 資料7 令和5年度指定管理者の一次評価結果概要
- 資料8－1 一次評価シート
- 資料8－2 （参考資料）事業報告（概要）
- 資料9 特命要件の継続
- 資料10 令和5年行政監査における指摘事項

都営住宅等の指定管理者評価委員会委員

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

(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。

(所掌事務)

第4条 評価委員会は、次に掲げる事項を所掌する。

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

(運営)

第5条 評価委員会は、住宅政策本部長が必要に応じて招集する。

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

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

(守秘義務)

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

(庶務)

第7条 評価委員会の庶務は、都営住宅経営部経営企画課において処理する。

(その他)

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

附 則

この要綱は、平成19年6月20日から施行する。

附 則

この要綱は、平成21年6月4日から施行する。

附 則

この要綱は、平成26年4月22日から施行する。

附 則

この要綱は、平成29年4月26日から施行する。

附 則

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和5年4月17日から施行する。

都営住宅の指定管理者制度（概要）

1 指定管理業務の区分（東京都営住宅条例第96条）

指定管理業務	<p>入居者への直接的な対応や日常的な施設管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 家賃収納 <input type="checkbox"/> 滞納整理 <input type="checkbox"/> 入居者管理 <input type="checkbox"/> 設備保守点検 <input type="checkbox"/> 駐車場管理
公社に業務委託	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 入居者の募集 （統一性、信頼性が強く求められる） <input type="checkbox"/> 計画修繕・空家補修等の修繕 （公的資産として適切に維持、保全していく必要がある）

2 指定管理者の指定地域等

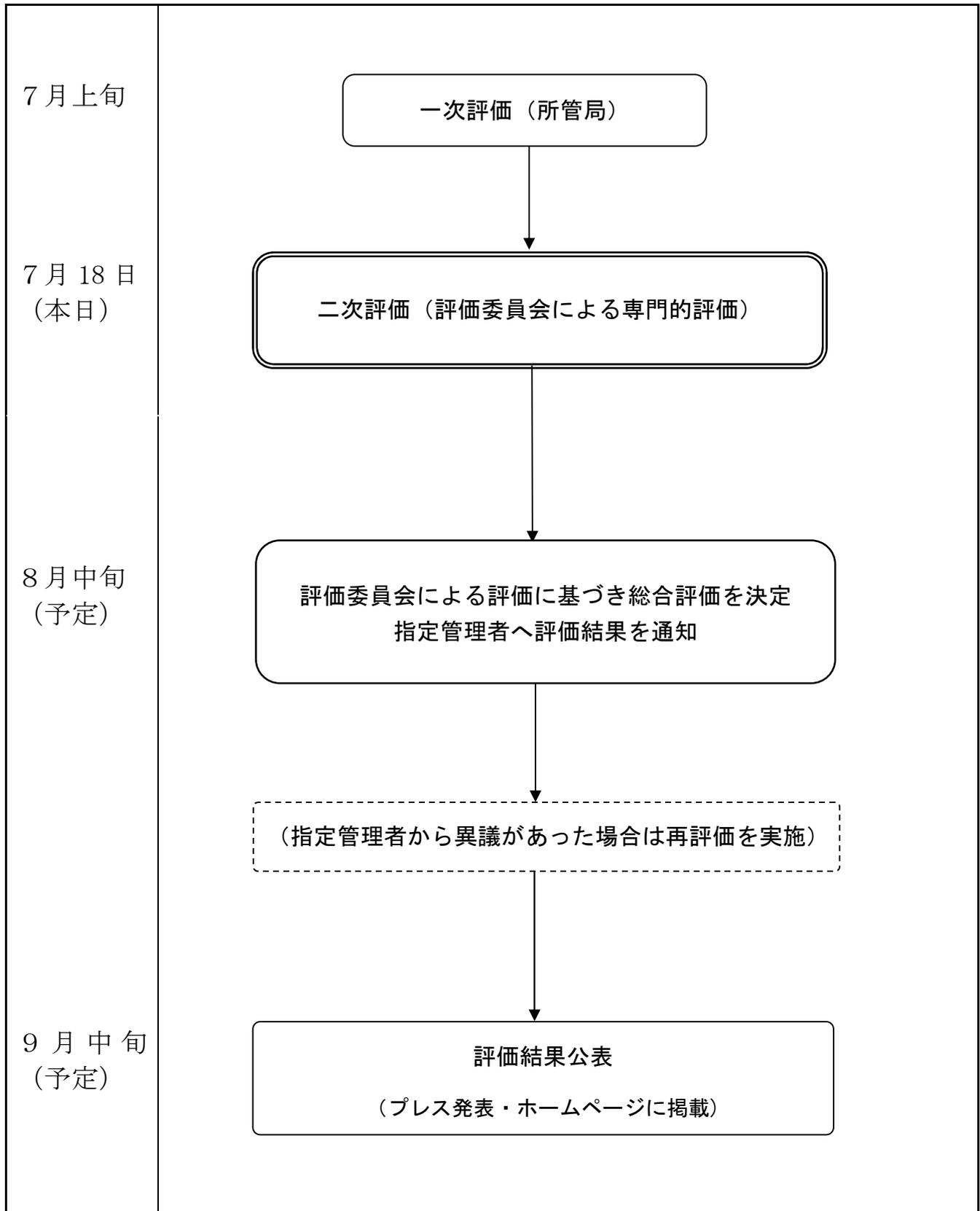
平成26年度から、都内全域について特命により東京都住宅供給公社を指定している。

（参考：指定地域のこれまでの経緯）

地域	年度											
	平成18	19	20	21	22	23	24	25	26～30	令和元～5	令和6～10	
北区 武蔵野市 三鷹市 西東京市	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）	
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	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）		

管理戸数 253,412 戸（令和6年3月末時点）

指定管理者業務評価の流れ



都営住宅等の指定管理者評価委員会による評価 様式

(「東京都指定管理者制度に関する指針」による)

【評価基準】

- S … 管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
 A … 管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設
 B … 管理運営が良好であった施設
 C … 管理運営に良好ではない点が認められた施設

【評価結果の例】

項目	評価内容
二次評価	S、A、B、Cのいずれか
管理状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>※指定管理者を特命で選定した施設は、特命要件の継続の有無に係る一次評価の内容について検証内容と結果を記載する。</p>

都 営 住 宅 等

項 目	評 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、３４点である。

- | | |
|----|---|
| ○S | ： 「標準点の 1. 3 3 倍（小数点以下切上げ）」点以上
<u>都営住宅等の指定管理業務においては、4 6 点以上</u> |
| ○A | ： 「標準点の 1. 2 5 倍（小数点以下切上げ）」点以上 かつ
「標準点の 1. 3 3 倍（小数点以下切上げ）－ 1」点以下
<u>都営住宅等の指定管理業務においては、4 3 点以上 4 5 点以下</u> |
| ○B | ： 「標準点の 0. 8 8 倍（小数点以下切捨て）＋ 1」点以上 かつ
「標準点の 1. 2 5 倍（小数点以下切上げ）－ 1」点以下
<u>都営住宅等の指定管理業務においては、3 0 点以上 4 2 点以下</u> |
| ○C | ： 「標準点の 0. 8 8 倍（小数点以下切捨て）」点以下
<u>都営住宅等の指定管理業務においては、2 9 点以下</u> |

※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５年度）の業務の履行状況を対象に年度末（令和６年３月末）時点で評価を行う。

令和5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	1	2	
		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事業者の独自提案事業の実施(生活支援サービス)	×2	1	2	
	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	0	0	
		③緊急時対応	×1	1	1	
		④事業者の独自提案事業の実施(再委託業者への対応)	×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	
		②経理処理	×1	1	1	
	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				44		
一次評価結果				「A」		

※(一次評価基準概算) 標準点34

S=46点以上 A=43点以上～45点以下 B=30点以上～42点以下 C=29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		
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。また、減少傾向にあるものの、コロナ禍における住居確保給付事業の支給対象者への対応などについても、各区市町との調整により、円滑な運用を図ってきた。さらに、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		○		各区市町への働きかけにより生活保護世帯の使用料の代理納付制度を採用する区市町においては、代理納付世帯の拡充に取り組むなど、確実・安定的な収納につなげる取組を図っている。また、退去滞納者の更なる滞納額の縮減を図るため、外勤徴収員による訪問指導を実施した。	使用料等の支払義務について、公正・公平の観点から厳正に取り組むことが必要
		③入居者管理業務	・入居者管理業務に関し、仕様書に基づく処理を確実に実施していること ・不適正使用是正指導状況に関し、仕様書に基づく処理を確実に実施していること ・高額所得者に対する仕様書記載の処理を確実に実施すること	×2		○		入居者管理業務全般については、概ね適切に実施してきたが、不適正事例の早期把握や解決に努めているものの、長期化している不適正利用案件について、対応方針が決まっていないものがあつた。コロナ禍における高額所得者への明渡し指導については、文書による手続指導と電話による個別指導を並行して適切に実施してきた。	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1.1倍の貸出し増となった。また、コインパーキングの新規設置や更新、EV急速充電器の設置、シェアリングサービスの導入に当たり、設置予定団地の調査や自治会との交渉を円滑に行った。	駐車場利用について、適切に実施していることが必要。また、空き区画対策を積極的に展開することが必要
		⑤組織体制・職員配置等	・入居者サービスに対し、適切な対応をとる組織、職員、窓口の配置となっていること ・夜間、休日の事故対応等の体制がとられていること	×1		○		入居者サービスに関し、適切な対応がとられている。安否確認や事故等の対応も、365日24時間対応しており、緊急の連絡・通報にも迅速に対応している。	業務水準を達成するための体制がとられていることが必要
		⑥人材育成の取組(研修実施状況)	・職務遂行能力、接遇の向上に必要な研修が実施されていること ・汚職防止、人権に関する研修が実施されていること。	×1		○		人権問題やコンプライアンスなど重要課題の研修のほか、業務内容に応じ、より専門的な知識や遂行能力を培うための研修も実施するなど、適切に実施されている。	業務を遂行する上で、必要な研修が実施されていることが必要
		⑦高齢者・障害者等への対応	・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		○		定期訪問対象世帯約15,000世帯に対し、年間で延べ22万回以上の訪問を行い、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・面談を実施している。(コロナ禍では、電話連絡などの非対面により代替措置を行っていたが、5類移行後は、10月から代替措置を終了) また、地元区市町と連携して入居者の安否確認に必要な情報を相互に提供し合う協定の締結に努め、協定の締結状況を管理戸数割合で見ると90.6%となっている。未締結の区についても、引き続き連携の呼びかけとともに、高齢者見守り連絡会等に参加するなど、地元区の担当者や円滑、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121件となり、取組強化前と比べ5.0倍の大幅増となっている。	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
		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 ・共益費直接徴収事業拡大や事例集作成、自治会役員会への出席等の自治会活動支援が実施されていること	×2		○		巡回管理業務相談員を配置し、巡回管理人の定期訪問等の同行等による業務支援を行うとともに、年4回の「巡回管理人通信」の発行や、自治会向けの広報誌「すまいのきずな」を年2回発行した。また、各窓口センターに自治会向け専用ダイヤルを設置しているほか、自治会が抱える問題について、弁護士による無料法律相談会を月1回開催しているが、申込可能な自治会数を5から6に増やすなど自治会支援に取り組んでいる。さらに、自治会が無理なく自衛消防訓練を実施できるよう、訓練の実施例や進め方を分かりやすくまとめた手引を作成しており、自治会等に配布した。加えて、子育て世帯へのソフト面での支援策として、子育て世帯向けの広報紙の特大号発行や学習と体験の場となるイベントを実施した。	長年にわたる都営住宅管理の経験・ノウハウを活用して業務を着実に実施するとともに、ソフト面においても新たな取組についても評価をすることが必要
		⑨事業者の独自提案事業の実施(生活支援サービス)	・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、居住者等に対し、成年後見制度の説明会を実施した。また、「東京みんなでサロン」事業等について、ウクライナ避難民との交流も含め、40のプログラムについて自治会との調整等を実施した。	長年にわたる都営住宅管理の経験・ノウハウを活用して業務を着実に実施するとともに、ソフト面においても新たな取組についても評価をすることが必要

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	
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、体制がとられていることが必要	
		②団地建物及び敷地調査	・巡回管理人による団地建物及び敷地調査が3か月に1回以上適切に行われていること	×1			○	巡回管理人により、団地建物及び敷地の外観点検等の日常点検を実施しているが、都営住宅等の点字ブロックの不具合の状況を把握できなかった。また、遊具についても、点検業者が行う定期点検の結果が共有されていなかったことに加え、不具合を発見することができなかった。その結果、適切な処置が行われなかった。	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、体制がとら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、体制がとられていることが必要	
		④事業者の独自提案事業の実施(再委託業者への対応)	・保守点検業務(エレベーター・消防設備・水道施設)に対し、抜き打ち検査を実施していること	×1			○	通常の履行確認に加え、職員等が現場調査を抜き打ちで実施することにより、受託者に常に緊張感を持って点検業務を行わせて品質確保の維持に努めている。また、抜き打ち検査の際、所定の履行確認に加え、点検時の事前準備、点検手法、取組み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、体制がとられていることが必要	
	管理状況	個人情報保護、報告等は適切に行われているか								
			①各種法令等の遵守	・規程を整備する等、適切な対応がとられていること。 ・各種法令違反がないこと	×1			○	規程類を整備する等、適切な対応がとられている。	都営住宅等の管理をするに当たって、個人情報保護を図る体制がとられていることが必要
			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			○	個人情報保護に関する研修は、非正規雇用の職員を含む全ての職員を対象に、集合研修(3年に1回の悉皆)に加え、eラーニングによる学習と確認テスト(毎年度)を実施している。さらに、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。	都営住宅等の管理をするに当たって、個人情報保護を図る体制がとられていることが必要
			③個人情報の適正な管理	・個人情報漏えい事故が起きていないこと ・書類保管や情報管理が適切に行われていること	×1			○	電子メールの不正送信の防止や添付ファイルの強制暗号化などシステム運用等における情報管理の徹底のほか、書類保管場所の施錠や相談者のプライバシー保護に努めているほか、指定管理者の委託先についても指導の徹底を図っている。	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られていることが必要
			④情報公開の取組	・適切に規程等が整備されていること ・情報開示請求等への対応が適切になされていること	×1			○	規程類の整備等、適切な対応がとられている。	事業内容の透明性が確保されていることが必要
	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6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、全国の住宅供給会社の中で収益規模・安定性が群を抜いていることなどから「AA」となっている。また、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、建物の維持管理に生かしている。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1.18、当座比率が148%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			○	委託金の管理、貸与物品の管理について、共に適切に処理されている。	委託金を管理するに当たって、適切な体制がとられていることが必要

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		
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97.2%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。 (※R4全都道府県の全国平均は95.0%)	都道府県の全国平均値と比較
	②居住者の収入の把握	・収入認定率が仕様書に定める96%を達成していること	×1	○			収入未認定世帯縮減のため、報告書未提出世帯等への指導、督促に積極的に取り組んでいる。収入認定率実績は99.3%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。 (※R4全都道府県の全国平均は98.9%)	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77%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		○		窓口での職員対応及び巡回管理人の対応について、共に約96%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88%の回答者が、「満足」又は「まあ満足」と回答しており、居住者の満足を得られている。	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90%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、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	住政審答申の内容を踏まえた事業を実施していること	×2			○	住宅政策審議会答申の「高齢者への生活支援サービスの向上」に関する提言の実現に向け、東京みんなでサロン事業への対応や高齢化が進む自治会への支援(自治会向け専用ダイヤルの設置、弁護士による無料法律相談会の開催等)、大学と連携した学生入居による地域コミュニティ支援のほか、スマホ教室への対応、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、住政審答申の内容を踏まえた事業を、指定管理者としてしていることが必要
	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				○	能登半島地震被災者やウクライナ避難民受入れに係る備品設置や入居手続等、緊急的な事案にも速やかに対応している。また、入居者の利便性の向上を図るため、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導入するなど、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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 能登半島地震被災者やウクライナ避難民の受入れ支援に係る備品設置や入居手続等、緊急的な事案にも速やかに対応するとともに、都営住宅管理業務のデジタル化に対応するなど、都の施策に対して機動的に協力を行っている。 ○ 自治会支援として、自治会向け専用ダイヤルの設置や無料法律相談などの取組を引き続き行っているほか、都との連携により、学生入居による地域コミュニティ支援事業への対応を行っている。 ○ 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た。 ○ 入居者管理業務(不適正使用是正指導)における要医療、長期困難案件について、地元自治体や地域包括支援センター等との連携により解決している。 ○ 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。 ○ 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	<p>【改善を要する点、改善が望まれる点】</p> <p>①入居者管理業務全般については、概ね適切に実施してきたが、不適正事例の早期把握や解決に努めているものの、長期化している不適正利用案件について、対応方針が決まっていないものがあった。長期化している不適正利用案件について対応方針を決定し、計画的に取り組むこと。</p> <p>②巡回管理人により、団地建物及び敷地の外観点検等の日常点検を実施しているが、都営住宅等の点字ブロックの不具合の状況を把握できなかった。また、遊具についても、点検業者が行う定期点検の結果が共有されていなかったことに加え、不具合を発見することができなかった。その結果、適切な処置が行われなかった。点字ブロックについては外観点検及び修繕を適切に行い、遊具についても定期点検の結果を有効活用し、巡回管理人による遊具の日常点検を適切かつ効果的に行うこと。</p> <p>【評価対象年度中に行った改善の取組】</p> <p>①公社本社において、全窓口センター所長等に対し、不適正利用案件に関する業務フローにおける対応の原則を確認するとともに、公社本社と窓口センターとの役割分担に基づき、対応方針等を整理した上で、所内会議を定期的開催し、状況に応じてその方針を見直すよう周知した。</p> <p>②-a不具合があった点字ブロックについては、修繕を完了した。公社本社において、全窓口センター所長等に本事例を共有し、巡回管理人の外観点検についてより慎重に行うことや広い敷地の場合は自治会役員等へのヒアリング等で情報提供を求めると等を徹底するよう周知した。</p> <p>②-b遊具についても、定期点検結果表を各巡回管理人に配布するとともに、公社本社において、全窓口センター所長等に対し、本件を周知し、日常点検の確実な実施を求めた。さらに、日常点検表を改定し、定期点検の結果内容を分かりやすく記載するようにした。</p>

【一次評価結果】

合計点	44	評価	A	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6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>	<p>○特命の前提となった施設の位置付け</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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安定した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、セーフティネットとしての機能を担っている。 <p>○東京都政策連携団体の特性と果たした役割</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 東京都住宅供給公社の役員及び職員は、刑法その他の罰則の適用については、法令により、公務に従事する職員とみなされるという公務員たる性質を有しており、団体の特性が十分に発揮されている。 ・ 同公社は、地方住宅供給公社法に基いて都が議会の議決を経て、旧建設大臣の認可を受け設立した公的な特別法人であり、都の住宅政策の一翼を担う重要なパートナーとしての役割を果たしている。 ・ 入居世帯の収入、家族構成、障害の有無や程度等、都営住宅の管理においては、プライバシーに深くかかわる個人情報を取り扱うため、指定管理者には、特に高い信頼性と厳重な情報管理体制の構築・運用が求められる。 ・ 建替えに当たっては、対象団地の世帯状況に応じた移転先を提示するなど、きめ細やかな対応をしており、公社はこれらの事務を円滑に行う体制と入居者からの信頼性を有している。 <p>○都との連携体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 東京都住宅供給公社は、(財)都営住宅サービス公社以来、長年にわたって業務を受託し、都営住宅等の管理に必要な豊富な経験やノウハウを有し、社内の人材育成にも積極的に取り組み、知識・経験の継承を確実にしているため、都との密接な連携のもとで、現場の実態を踏まえた、柔軟かつ迅速で的確な管理運営を行える。 ・ 都の新たな施策である見守りサービス等の提供など、社会状況の変化に応じて対応できる。 <p>○事業の取組状況・進捗度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 巡回管理人業務の強化など、居住者の高齢化等を踏まえた取組を行っており、高齢者等の窓口対応の実務経験を通じて能力を培った人材を育成・確保し、新たな福祉のサービスにも積極的に対応している。 ・ 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	129,537 千円	△12,658 千円	△33,207 千円	△82,997 千円
増減率	(7.9%)	(△0.8%)	(△2.0%)	(△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。

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）

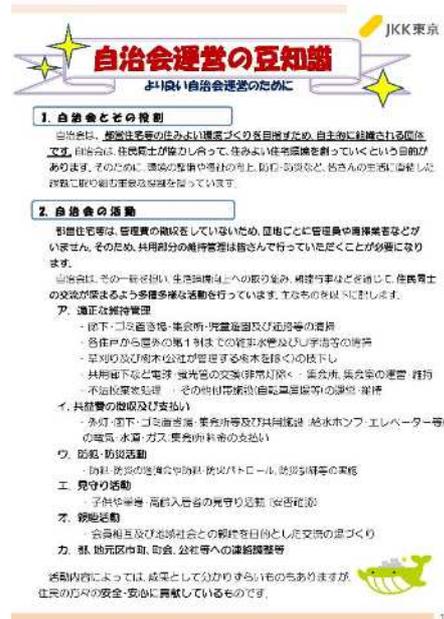
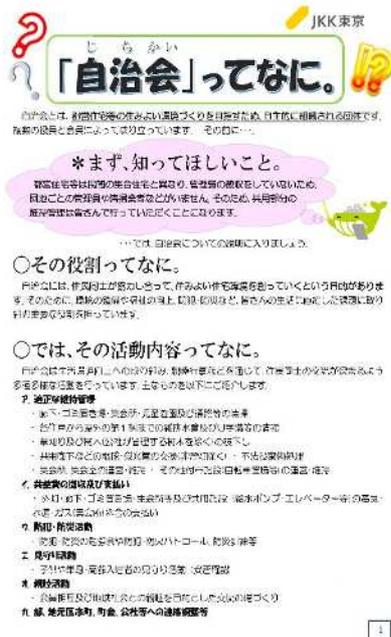
○ 自治会向け広報紙「すまいのきずな」の発行

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。

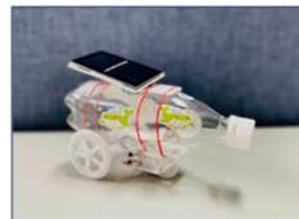
【子育て世帯向けイベント】

※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

【広報紙の特大号の発行】

対象号：令和5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、「地域の安全マップを作ろう」の記事を企画。自由研究テーマとして子どもが取り組むことができるよう、安全マップ作成の手順や注意点を楽しみながら理解できる工夫を施した。



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



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。

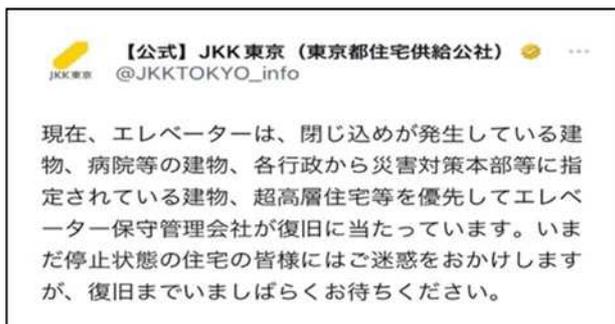
- 地震等の大規模な災害に備え、応急対応体制を構築するとともに、全社的な防災訓練を実施し、安否確認訓練、災害用無線機操作訓練、事務所参集訓練、防災備蓄品保管場所周知等の訓練を行った。

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。

- 巡回管理者の対応力向上
巡回管理者による定期訪問、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者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。

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安定した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
 - ・ 東京都住宅供給公社の役員及び職員は、刑法その他の罰則の適用については、法令により、公務に従事する職員とみなされるという公務員たる性質を有しており、団体の特性が十分に発揮されている。
 - ・ 同公社は、地方住宅供給公社法に基いて都が議会の議決を経て、旧建設大臣の認可を受け設立した公的な特別法人であり、都の住宅政策の一翼を担う重要なパートナーとしての役割を果たしている。
 - ・ 入居世帯の収入、家族構成、障害の有無や程度等、都営住宅の管理においては、プライバシーに深くかかわる個人情報を取り扱うため、指定管理者には、特に高い信頼性と厳重な情報管理体制の構築・運用が求められる。
 - ・ 建替えに当たっては、対象団地の世帯状況に応じた移転先を提示するなど、きめ細やかな対応をしており、公社はこれらの事務を円滑に行う体制と入居者からの信頼性を有している。
- (3) 都との連携体制
 - ・ 東京都住宅供給公社は、(財)都営住宅サービス公社以来、長年にわたって業務を受託し、都営住宅等の管理に必要な豊富な経験やノウハウを有し、社内の人材育成にも積極的に取り組み、知識・経験の継承を確実にしているため、都との密接な連携のもとで、現場の実態を踏まえた、柔軟かつ迅速で的確な管理運営を行える。
 - ・ 都の新たな施策である見守りサービス等の提供など、社会状況の変化に応じて対応できる。
- (4) 事業の取組状況・進捗度
 - ・ 巡回管理人業務の強化など、居住者の高齢化等を踏まえた取組を行っており、高齢者等の窓口対応の実務経験を通じて能力を培った人材を育成・確保し、新たな福祉的サービスにも積極的に対応している。
 - ・ 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、都と緊密な連携のもと、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な対応している。

令和5年行政監査における指摘事項 (一次評価への反映)

【指摘事項（不適正利用案件関係）】

※令和5年行政監査報告書からの抜粋

(ウ) 長期化している不適正利用案件について、対応方針を決定し、計画的に取り組むべきもの
 指定管理者は、都営住宅居住者の安全と良好な住環境を維持するために、各窓口センターに配置された巡回管理人による団地共用部分等の不適正利用状況の確認、指導等を行っている。巡回管理人が不適正利用を発見した場合は、「巡回管理業務マニュアル」及び「団地共用部及び未利用地不適正確認・指導業務処理要領（巡回管理人）」に基づき居住者への指導等を行っている。また、巡回管理人の指導によっても解決しない場合は、必要に応じて、本社の使用適正化係（公営住宅管理部）に引き継ぐこととしている。

そこで、目白窓口センターにおいて、不適正利用に対する居住者への指導等の対応について見たところ、表8のとおり、監査日（令和5年10月16日）現在、長期にわたって解決していない事例が散見された。センターでは、毎月の巡回管理人訪問時に状況確認等を実施し、団地巡回業務を行う中で、注意文の貼付などを行うとともに、対象者への対面での指導等を行った事例もあるが、直近ではできておらず、不適正利用の解消に向けた進捗はない中で、使用適正化係への引継ぎなど、今後の対応方針も決まっていない状況である。

事例の中には、通路に私物が山積みになっており崩れる危険があるものや、多数のスプレ一缶が共用部分に放置されている例など、安全上、問題があるような事例が見受けられる中、センターとしての対応方針が決まっていないことは適切でない。

指定管理者は、長期化している不適正利用案件について対応方針を決定し、計画的に取り組まれない。

（東京都住宅供給公社）

【上記指摘事項（不適正利用案件関係）の一次評価への反映部分】

大項目「管理状況」中項目「適切な管理の履行」③入居者管理業務

【指摘事項（遊具点検等関係）】

※令和5年行政監査報告書からの抜粋

(イ) 都営住宅敷地内の遊具点検について

指定管理者は、都営住宅等の敷地内の遊園施設の安全確保を図るため、①表5の項番1の契約を例とした点検業者への委託により、「都営住宅団地の遊園施設に係る安全確保について」（平成16年6月30日付16都市経住第140号）に基づいて年1回行う定期点検（以下「定期点検」という。）、②指定管理者が設置する各窓口センターの巡回管理人が行う月1回の日常点検（以下「日常点検」という。）及び③長期的な修繕計画を策定し実施する修繕（以下「計画修繕」という。）の実施に向けて、指定管理者住宅営繕部の職員が行う劣化診断（以下「公社劣化診断」という。）を実施している。なお、定期点検及び公社劣化診断は、表5の項番2の契約により本部が指定管理者に委託しており、日常点検は、指定管理者と本部の間で締結している「都営住宅等の管理に係る基本協定」の中で指定管理業務として定められている。

そこで、これらの遊具点検について、子供をはじめとした利用者の安全に着目して監査対象施設の状況を確認したところ、次のとおり、適切でない状況が認められた。

a 定期点検で不具合が認められた遊具について仕様書に基づき適切に対応すべきもの

表5の項番2の仕様書において、指定管理者は、定期点検結果を本部へ報告し、不具合箇所の措置方法について協議を行った上で、修繕等の対応方針を決定し実施することとされているが、これらが行われていないことが認められた。

これについて、指定管理者及び本部に確認したところ、定期点検結果への対応は、修繕等の作業を迅速に行うために、対応方針を指定管理者が判断し実施しているとして、定期点検結果の報告及び不具合箇所の措置方法の協議は行っていないとのことだった。

しかしながら、定期点検結果には、使用不可判定等、安全管理上必要かつ重要な情報が報告されており、判定結果に基づいて、本部は必要な修繕等が漏れなく適切に行われるか確認する必要がある。

指定管理者及び本部は、定期点検で不具合が認められた遊具について委託契約の仕様書に基づき適切に対応し、遊具の安全管理を確実に行われたい。

(東京都住宅供給公社)

(住宅政策本部)

b 定期点検の結果が使用不可である遊具について使用禁止処置を講じるべきもの

定期点検では、「都市公園における遊具の安全確保に関する指針」(平成26年6月改訂第2版、国土交通省)に準じて、目視、触診、聴診及び打診等により、遊具の形状や安全領域等の妥当性を評価する規準診断と、遊具の摩耗状況や変形、経年変化等を確認する劣化診断の両面から確認を行っている。この定期点検においては、遊具ごとに、表6の区分により、規準診断の結果は「ハザードレベル」として、劣化診断の結果は「劣化判定」として評価され、またこの両者を総合した「総合判定」により評価されるとともに、「使用継続判定」として遊具使用の可又は不可の判定が行われる。

そこで、監査対象施設の定期点検結果を見たところ、表7の遊具について使用不可との判定がされていた。都営住宅敷地内の遊園施設は、居住者以外の近隣住民等、誰もが利用できる施設であり、危険な状態にあり、使用不可と判定された遊具については、利用者が確実に認識できるように対策を行う必要がある。しかしながら、現地を確認したところ、監査日(令和5年10月5日及び6日)現在、ロープで封鎖する等の使用禁止処置が講じられていないことが認められた。

指定管理者によると、定期点検結果への対応については、劣化判定d(緊急修繕が必要な劣化がある状態)又は総合判定D(危険性の高い異常があり、緊急修繕が必要又は破棄し更新を検討)と判定された箇所を修繕することとしており、その他の使用不可判定を含む不具合のある遊具については、一部、各窓口センターの判断により修繕を行う場合はあるものの、基本的には計画修繕が行われるまで使用禁止処置は講じていないとしている。

しかしながら、表7の遊具は、ハザードレベル3(生命に危険、重度の恒久的な障害をもたらす得るハザードがある状態)と判定されていることから、利用者の安全を確保するためにも、ロープで封鎖する等誰もが明確に認識できるような使用禁止処置を速やかに講じることが重要である。

指定管理者は、点検結果が使用不可である遊具について、速やかに使用禁止処置を講じられたい。

- c 定期点検の結果を有効活用し、巡回管理人による日常点検を適切かつ効果的に行うべきもの

日常点検については、本部が策定した「巡回管理人による団地管理業務実施基準」(平成21年5月14日付21公営管第25号)及び指定管理者が策定した「遊具点検(日常点検)マニュアル」(平成26年9月版)により、巡回管理人が月1回以上、木製遊具のささくれや部品の欠落など、遊具の劣化状況について点検を行うこととされており、異常を発見した場合には、管轄の窓口センター営繕係へ報告し、修繕等の対応を依頼することとなっている。

そこで、高ヶ坂第2アパート(町田窓口センター所管)の遊具及び日常点検の記録を確認したところ、監査日(令和5年10月5日)現在、複数の遊具で、木ねじの突出や部品の欠落等の明らかな劣化があるにもかかわらず、直近の日常点検において異常なしと報告されていることが認められた。

これに関し、令和5年1月20日に実施された当該遊具の定期点検の記録写真等を見たところ、監査時点と同様の劣化が既に発生していたことが見受けられた。このことについて、指定管理者の説明では、本社から町田窓口センターの営繕係に定期点検結果を送付したが、巡回管理人の所属する都営相談係には共有されなかったため、巡回管理人が定期点検結果を把握していなかったとのことである。仮に、定期点検結果が共有され、巡回管理人がこれを踏まえて日常点検を行っていれば、繁忙な業務の中でも容易に遊具の劣化状況を確認し、効果的に経過を観察することができたと考えられる。

指定管理者は、定期点検の結果を有効活用し、巡回管理人による遊具の日常点検を適切かつ効果的に行われたい。

- d 修繕未対応遊具の修繕の必要性を早期に判断し、安全確保を図るべきもの

指定管理者は、遊具の不具合箇所を把握し、修繕等の対応を行うため、定期点検、日常点検、公社劣化診断の3つの点検を実施しているが、定期点検で不具合が認められた遊具については、緊急修繕が必要な箇所への対応は行っているものの、上記aからcまでの指摘状況のとおり、緊急修繕以外の使用不可判定等のハザードレベル又は劣化判定の高い不具合がある遊具(以下「修繕未対応遊具」という。)への対応が適切に行われていない状況であった。

指定管理者の説明によれば、修繕未対応遊具については、一部、各窓口センターの判断により修繕を行う場合等を除き、公社劣化診断の結果に基づいて対応を検討することである。

公社劣化診断については、本部が定める「都営住宅等の営繕工事実施基準」(平成元年4月1日付63住管管第554号)により、遊園施設の設置後23年(例外あり)が経過した後に公社劣化診断を行い、その結果に基づいて計画修繕を行うこととされている。このことから、多くの修繕未対応遊具は、定期点検で不具合が検出されてから相当期間、修繕の要否の判断が先延ばしされる結果となっていると言える。このことは、都営住宅敷地内の遊具の安全確保が図れているとは言えず、適切でない。

指定管理者は、修繕未対応遊具について、利用者のニーズを踏まえながら、修繕の必要性を早期に判断し、安全確保を図られたい。

(東京都住宅供給公社)

(オ) 都営住宅の外観点検及び修繕を適切に行うべきもの

監査対象住宅の敷地内における設備の保全状況について確認したところ、高ヶ坂第2アパート及び東京街道アパートにおいて、監査日（高ヶ坂第2アパートは令和5年10月5日、東京街道アパートは同月12日）現在、一部の点字ブロックに、突起の欠け、ブロックのがたつき、段差等の破損があり、通行人がつまづく可能性のある状況が認められた。

点字ブロックの保全に関しては、指定管理者と東京都との間で締結している「都営住宅等の管理に係る基本協定」において、指定管理者が配置する巡回管理人が都営住宅の敷地等の外観調査（以下「外観点検」という。）を行うこととされている。また、指定管理者は「外観点検業務マニュアル（巡回管理人用）」（平成30年4月）を作成し、点字ブロック等の欠損やがたつき等の有無を確認することと定めている。

なお、敷地内共用部分の修繕については、別途、表10の契約により本部が指定管理者に委託している。

指定管理者によると、巡回管理人による外観点検を各住宅につき3か月に1回行っているほか、外観点検の機会以外にも、指定管理者職員が住宅を訪れた際には目視により設備の状況確認を行っているとのことである。しかしながら、高ヶ坂第2アパートを所管する町田窓口センター及び東京街道アパートを所管する立川窓口センターは、監査日現在、これらの点字ブロックの破損を把握しておらず、修繕も行っていない。

指定管理者は、都営住宅の外観点検及び修繕を適切に行われたい。

(東京都住宅供給公社)

【上記指摘事項（遊具点検等関係）の一次評価への反映部分】

大項目「管理状況」中項目「安全性の確保」②団地建物及び敷地調査