

諮問事項に係る検討資料(その2)

<目次>

1 今後の検討の方向性	・ ・ ・ 2
2 本論	・ ・ ・ 4
I 子育て世帯への支援	・ ・ ・ 5
II 単身者の入居制度	・ ・ ・ 9
III 高齢者への生活支援サービス	・ ・ ・ 25

1 今後の検討の方向性

様々な世代が共に暮らす多世代共生の実現に向けた今後の検討の方向性

現状と課題

I 子育て世帯への支援

<現状>

- 一般募集とは別の若年夫婦・子育て世帯向け（定期使用）の募集倍率が低下傾向
- 上記住戸は期限10年のところ、平均入居期間が約5年
- 母子・父子世帯は、一般に、両親世帯より年収が低く、住宅にも困窮しているが、上記住戸の入居資格はない

<課題（総論）>

- 住宅に困窮する子育て世帯に都営住宅供給が的確に行き届いていない

<課題（制度・施策に係る各論）>

- 10年の期限が子どもの就学期に不整合
- 母子・父子世帯には若年夫婦・子育て世帯向け（定期使用）の応募資格がない
- 上記募集のPR不足

制度・施策に係る検討の方向性

①子育て世帯への住宅支援の充実

- 定期使用住宅の期限について、子どもの就学期に配慮
- 上記の応募対象に母子・父子世帯の追加を検討
- 若年夫婦・子育て世帯への効果的なPR方法を検討

II 単身者の入居制度

<現状>

- 入居世帯名義人の約3分の2が65歳以上で約半数が単身者
- 広い住戸は応募割れが発生する一方、単身向け住戸（2室以下又は39㎡未満）は倍率50倍を超える
- 若年単身者は都営住宅の入居資格がないが、年収が伸びない上、男性は年収と未婚率に負の相関関係

<課題（総論）>

- 高齢化によりコミュニティの維持が困難となり、若年層の入居が必要

- 住宅ストックにさらなる有効活用余地

<課題（制度・施策に係る各論）>

- 就職氷河期世代等、低収入で住宅に困窮する若年単身者に入居資格がない
- 単身者向け住戸は全体の34%しかない
- 高齢化により地域の活力が不足

②若年単身者の入居制度の検討

- 入居資格を満たさない若年単身者の入居の仕組みを検討
- 単身者向け住戸のあっせん基準39㎡の緩和を検討
- 建替え用に確保している住宅について学生向けの貸出を検討

III 高齢者への生活支援サービス

<現状>

- 入居世帯名義人の約3分の2が65歳以上で約半数が単身者（再掲）
- 巡回管理人の定期訪問、安否確認等を実施
- 居室内単身死亡者の増加
- 共益費直接徴収や移動販売の実施
- 建替え時創出用地への生活支援施設の誘致

<課題（総論）>

- 高齢者への生活支援サービスが量的・質的に不足

<課題（制度・施策に係る各論）>

- 急速な高齢化・単身化に対応が追いついていない
- 福祉など他分野との連携が不足

③高齢者生活支援サービスの充実

- 巡回管理人の機能強化を検討
- 民間事業者等と連携した見守りサービス検討
- 創出用地等を活用して生活支援施設の誘致促進を検討
- 上記各事項にあたり福祉部門・団体との連携を強化

2 本論

I 子育て世帯への支援

期限の影響

- 期限があるために、低倍率の期限付き住戸ではなく、倍率が高い一般募集住戸へ、子育て世帯の一定数が応募していると考えられる。

【H29年11月期限付き入居募集の応募状況】

募集戸数	750戸
応募者数	1,264人
倍率	1.7倍

【H29年11月一般募集(抽せん方式)の応募状況】

H29年11月期限付き入居募集の 対象となった住戸と同条件の住戸(※1)数	368戸
当該住戸に応募した者(7,237人)の中で 期限付き入居募集に応募可能な者(※2)の数	498人
当該住戸の倍率 (期限付き入居募集に応募できない応募者数を含めた倍率)	19.7倍

※1 面積40㎡以上、バス利用なし、駅徒歩15分以内、建築年度S50以降

※2 以下の2つをともに満たすこと

・「夫婦」または「夫婦と子」のいずれかであること(父子・母子世帯は当てはまらない。)

・「全員が40歳未満(子の有無は問わない。)」または「全員が45歳未満で、そのうち18歳未満の子が3人以上いる」のいずれかであること

注: 地元割を除く。

期限付き入居の延長案比較

末子就学時期	中学修了期まで	高校修了期まで	大学修了期まで
入居可能期間 延長年数(試算※1)	3.9年	6.5年	10.1年
満期退去時の親の 年齢が60歳以上である 割合(試算※2)	0%	1%	9%
都営住宅の他制度	—	【高校修了期】 ○収入基準の特例の適用基準 【18歳未満】 ○優遇抽せんの対象 (準多子世帯・多子世帯) ○定期使用住宅の応募資格 (多子世帯)	【23歳未満】 ○家賃算定等に使用する所得 計算で控除の対象(所得税の 「特定扶養控除」を準用)
実施自治体(※3)	兵庫県・長崎県・熊本県 宮崎県(12歳までの場合あり) 札幌市・川崎市・福岡市	茨城県・群馬県・埼玉県 神奈川県・京都府・京都市 神戸市	—
備考	○児童手当の対象 ○公立学校の場合、学区がある ため、転居による転学可能性有	○成年年齢(H32.4～) ○高校無償化を実施 ○高校進学率98.7% (東京都※4)	○国が無償化を検討 ○大学等進学率65.9% (東京都※5)

(※1) H30.3.31時点の期限付き入居者の状況から算出

(※2) 同上

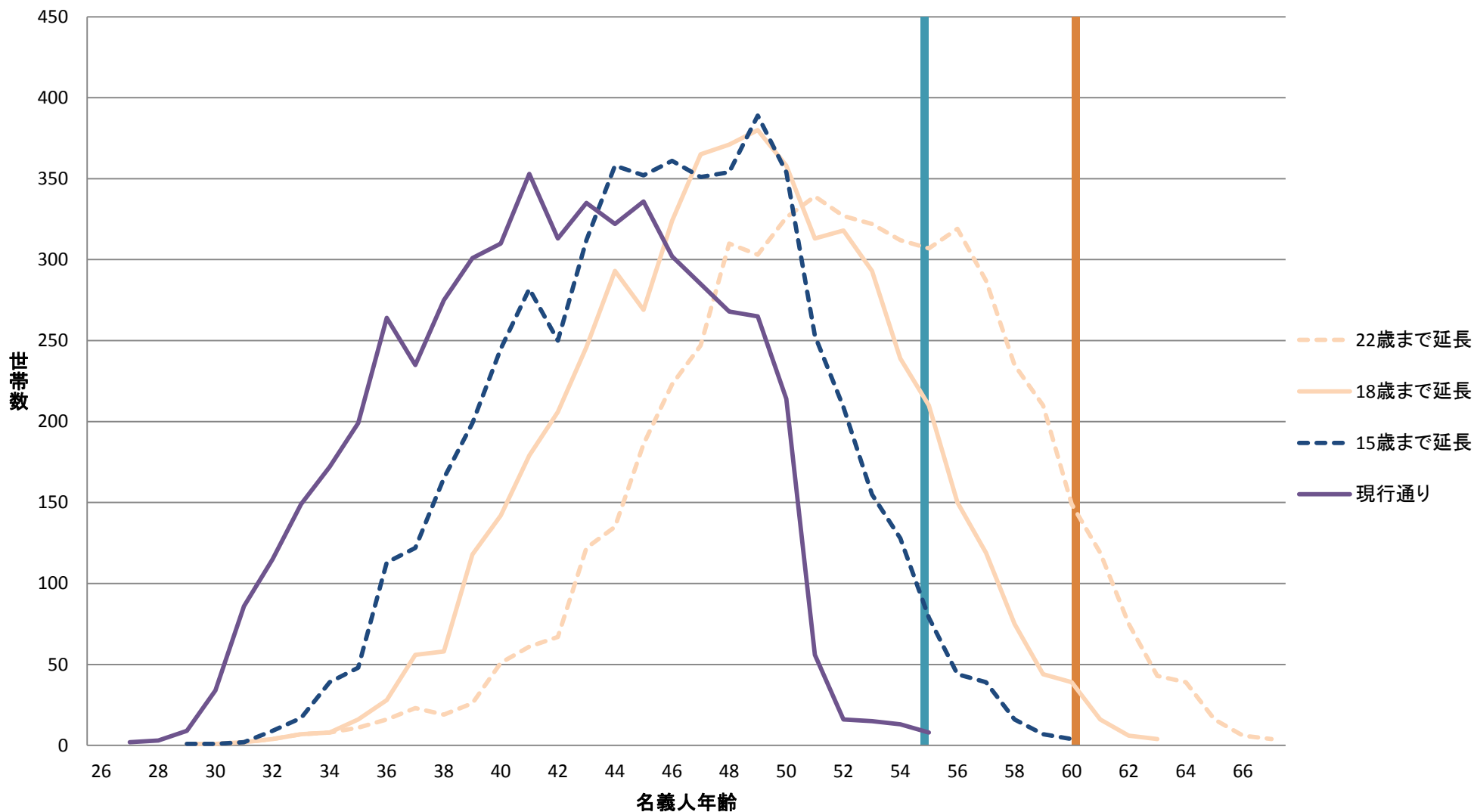
(※3) 道府県及び政令市の中で、条例及び施行規則上規定しているもの(あくまで、原則的な取扱いについて記載)

(※4) 文部科学省「学校基本統計(H29)」

(※5) 同上

期限付き入居の延長時の満期時名義人年齢（試算）

➤ 期限延長により名義人年齢が高齢化した場合には、退去時の住宅確保が困難になるおそがある。



(注) H30.3.31時点の期限付き入居者の状況から算出

Ⅱ 単身者の入居制度

#

世帯向け応募状況（区市町村別・数値表示）

➤ 多摩部の住戸は応募割れ割合が高い。

【H29年度一般募集(抽せん方式)の応募状況】

	募集戸数	応募割れ戸数	応募割れ戸数割合
千代田区	2	0	0%
中央区	12	0	0%
港区	83	0	0%
新宿区	104	0	0%
文京区	5	0	0%
台東区	15	0	0%
墨田区	50	0	0%
江東区	192	2	1%
品川区	41	0	0%
目黒区	3	0	0%
大田区	95	0	0%
世田谷区	30	0	0%
渋谷区	12	0	0%
中野区	25	0	0%
杉並区	23	0	0%
豊島区	9	0	0%
北区	84	0	0%
荒川区	34	0	0%
板橋区	265	11	4%
練馬区	82	6	7%
足立区	320	8	3%
葛飾区	225	11	5%
江戸川区	164	0	0%
区部合計	1,875	38	2%

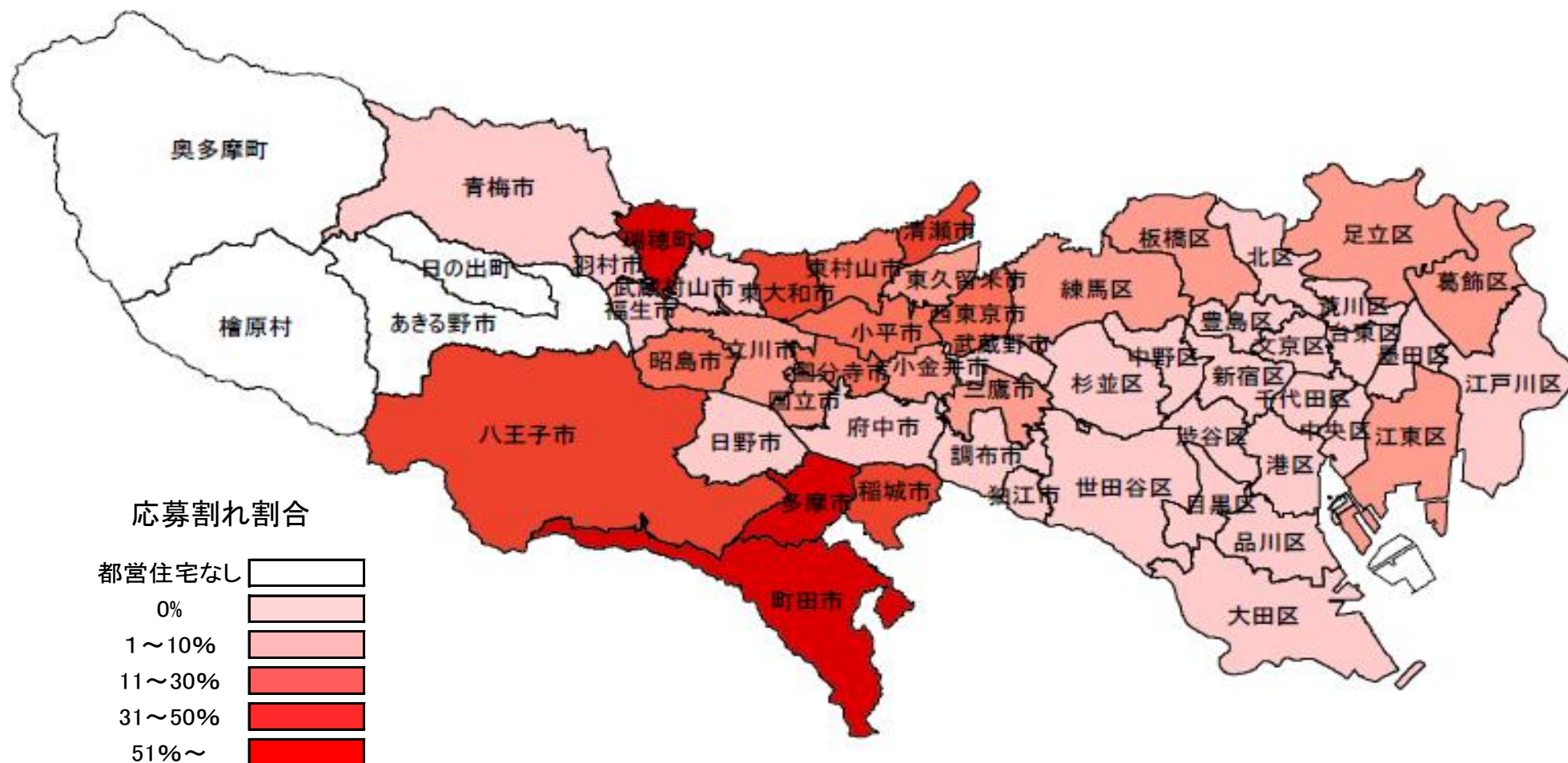
	募集戸数	応募割れ戸数	応募割れ戸数割合
八王子市	325	105	32%
立川市	81	8	10%
武蔵野市	48	0	0%
三鷹市	64	5	8%
青梅市	11	0	0%
府中市	57	0	0%
昭島市	60	14	23%
調布市	33	0	0%
町田市	263	155	59%
小金井市	11	1	9%
小平市	69	20	29%
日野市	22	0	0%
東村山市	75	17	23%
国分寺市	20	5	25%
国立市	34	1	3%
西東京市	55	9	16%
福生市	13	0	0%
狛江市	16	0	0%
東大和市	62	23	37%
清瀬市	70	27	39%
東久留米市	41	2	5%
武蔵村山市	49	0	0%
多摩市	63	36	57%
稲城市	34	16	47%
羽村市	10	0	0%
瑞穂町	49	31	63%
多摩部合計	1,635	475	29%
総計	3,510	513	15%

(注) 応募割れ戸数: 5戸募集して応募が4件あった場合、応募割れ戸数5戸と計算

世帯向け応募状況（区市町村別・地図表示）

➤ 応募倍率は、公共交通による利便性等によるものと考えられる。

【H29年度一般募集(抽せん方式)の応募状況】



(注) 応募割れ戸数：5戸募集して応募が4件あった場合、5戸と計算

区部・多摩部別家賃状況

◎最高家賃

	家賃	面積	建設年度	名称	区市町村
区部	90,900円	83.2㎡	H8	北青山一丁目アパート	港区
多摩部	62,000円	77.6㎡	H6	新川一丁目アパート	三鷹市
	62,000円	80.7㎡	H元	上連雀六丁目アパート	三鷹市

◎最低家賃

	家賃	面積	建設年度	名称	区市町村
区部	15,500円	21.8㎡	S43	亀戸六丁目アパート	江東区
多摩部	13,700円	32.6㎡	S41	東中神アパート	昭島市

◎平均家賃

	家賃	面積
区部	37,125円	45.8㎡
多摩部	36,136円	54.4㎡

※実際の負担家賃は、世帯の収入状況等に応じて異なる。



平均負担家賃：約23,000円 (H28.3時点)

注1：公営住宅法に基づく都営住宅のみ(改良住宅等を除く。)
 注2：記載の家賃は収入の額が139,000円を超え、158,000円以下の世帯に適用されている使用料(H29.3時点)

【参考】民間借家の平均家賃約89,600円
 (東京都・非木造※)

※総務省H25「住宅・土地統計調査」

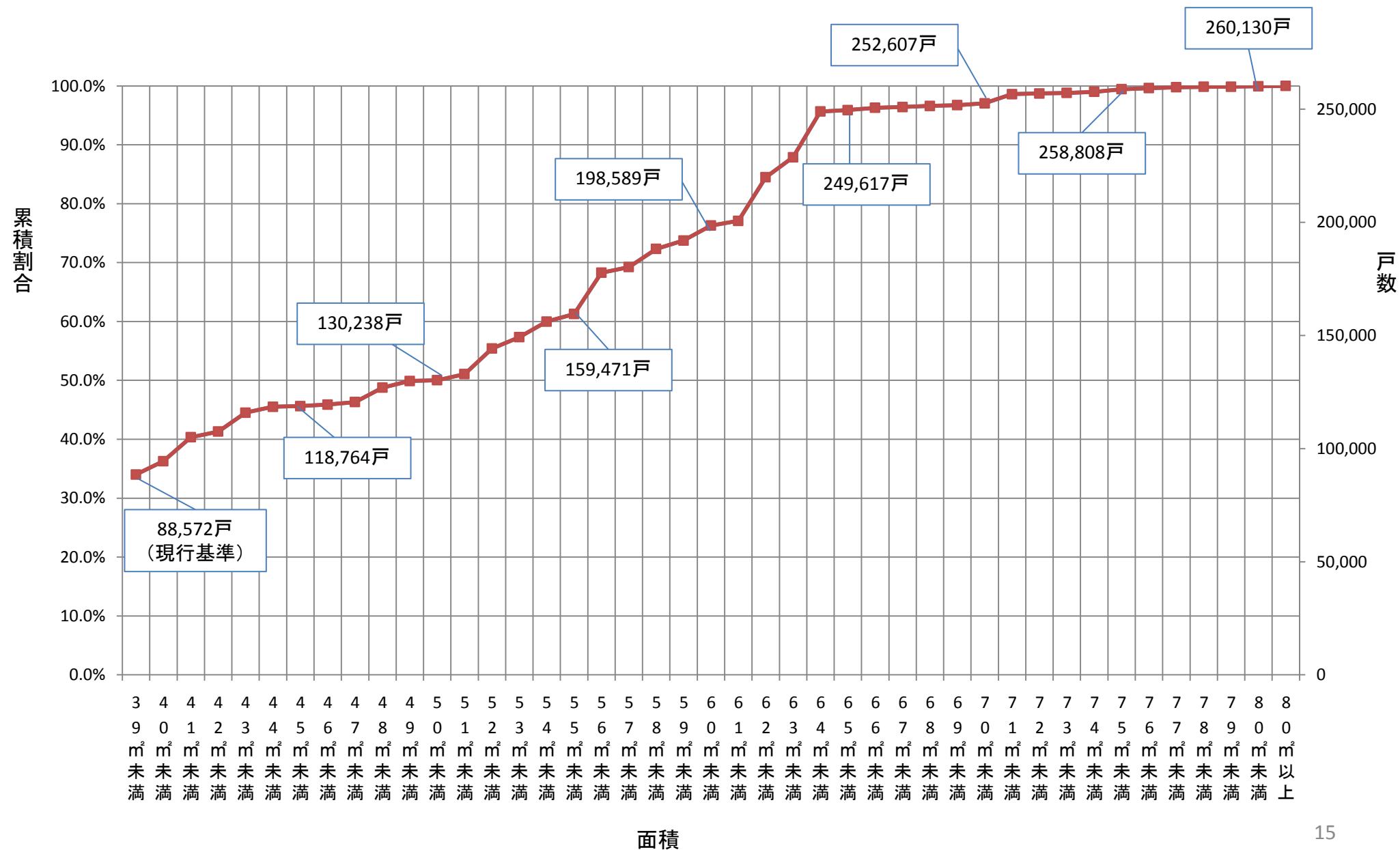
都営住宅の面積・間取り別ストック状況

	1K	1DK	1LDK	2K	2DK	2LDK	3K	3DK	3LDK	4DK	その他	2部屋 以下	3部屋 以上	総計	割合累計 (※)
39㎡未満	21	21,020	10	4,251	41,792		551	19,341				25,302	61,684	86,986	34%
40㎡未満		136	6		3,674			2,174				142	5,848	5,990	36%
41㎡未満		213	21		7,801			2,779				234	10,580	10,814	40%
42㎡未満		88	26		427			2,109				114	2,536	2,650	41%
43㎡未満		265	185		508		16	7,823				450	8,347	8,797	45%
44㎡未満		314	58		223			2,388				372	2,611	2,983	46%
45㎡未満		25	44		30			240				69	270	339	46%
46㎡未満			16	2	264			405				18	669	687	46%
47㎡未満		8	4		297			815				12	1,112	1,124	46%
48㎡未満		3	39	19	5,496			889				61	6,385	6,446	49%
49㎡未満		5	3	26	254			2,688				34	2,942	2,976	50%
50㎡未満		1			243			123				1	366	367	50%
51㎡未満		5	15		387		16	2,297				20	2,700	2,720	51%
52㎡未満			6		306			10,959				6	11,265	11,271	55%
53㎡未満					3,947	15		1,069				0	5,031	5,031	57%
54㎡未満		2	6		5,685	19		1,192			4	8	6,900	6,908	60%
55㎡未満		3	4	6	3,222		1	114				13	3,337	3,350	61%
56㎡未満		4	9		777	83		17,207		200		13	18,267	18,280	68%
57㎡未満		3	3		880	6		1,343		250		6	2,479	2,485	69%
58㎡未満			3		2,150	79		5,721		68		3	8,018	8,021	72%
59㎡未満		2	4		2,427	38		1,283				6	3,748	3,754	74%
60㎡未満				2	220	29		6,357				2	6,606	6,608	76%
60㎡以上		1	1		511	477		57,295	132	3,296		2	61,711	61,713	100%
総計	21	22,098	463	4,306	81,521	746	584	146,611	132	3,814	4	26,888	233,412	260,300	
割合	0%	8%	0%	2%	31%	0%	0%	56%	0%	1%	0%	10%	90%	100%	

【現行基準】「2室以下または39㎡未満」
(DKは1室として計算)

(※) (2部屋以下(2K以下)の住戸+3部屋以上かつ当該面積未満の住戸)÷総住戸数
(注) H30.3.31時点(閉鎖住宅を含む。)

都営住宅の面積・間取り別ストック状況（グラフ）



都営住宅の間取り・区市町別ストック状況（区部）

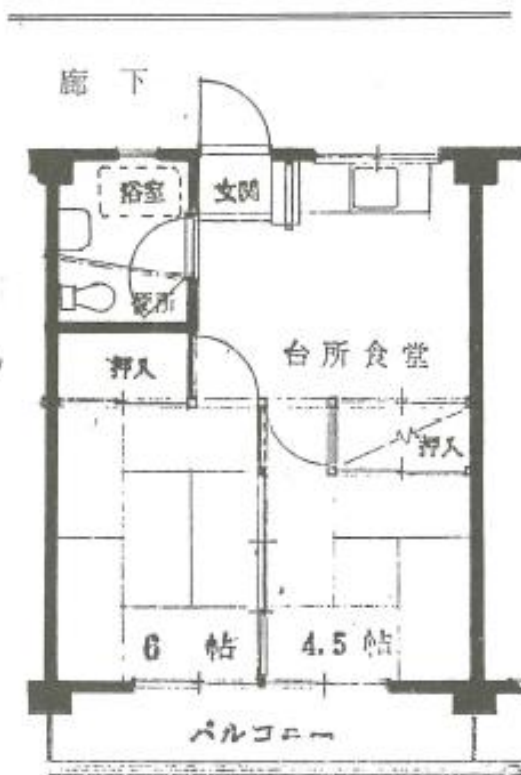
	1K	1DK	1LDK	2K	2DK	2LDK	3K	3DK	3LDK	4DK	その他	総計
千代田区		58			140			94				292
中央区		187		67	519			680				1,453
港区		566	69	67	1,732	266	72	2,024	105	52		4,953
新宿区		913	19	366	2,124	4	406	3,278		13		7,123
文京区		30	21	32	212			273	4	15		587
台東区			2		513			404		2		921
墨田区		207			1,144	14		5,147		82		6,594
江東区		972		116	10,707			8,942		206		20,943
品川区		24			1,316			2,092		33		3,465
目黒区		117			412	3		167		13	4	716
大田区		179		52	3,138	4	18	3,225		5		6,621
世田谷区		801	2	160	1,801	1		3,535		44		6,344
渋谷区		201		58	1,410		55	700				2,424
中野区		473	2	216	574	3		1,007		20		2,295
杉並区		699	5	72	1,283	7		1,371				3,437
豊島区		92		80	506			667				1,345
北区		1,883	11	254	6,950	74	16	4,792		105		14,085
荒川区		440		106	1,784	73		1,578	4	125		4,110
板橋区		1,233	1	275	4,479	1	1	5,644		75		11,709
練馬区	21	665		117	2,561	7		9,050	16	246		12,683
足立区		1,988	7	824	11,223	52		16,307	3	120		30,524
葛飾区		1,361	2	306	2,666	57		7,603		41		12,036
江戸川区		1,215		486	4,492			6,796		384		13,373
区部計	21	14,304	141	3,654	61,686	566	568	85,376	132	1,581	4	168,033
区部計 （構成比）	0.0%	8.5%	0.1%	2.2%	36.7%	0.3%	0.3%	50.8%	0.1%	0.9%	0.0%	100%

都営住宅の間取り・区市町別ストック状況（多摩部）

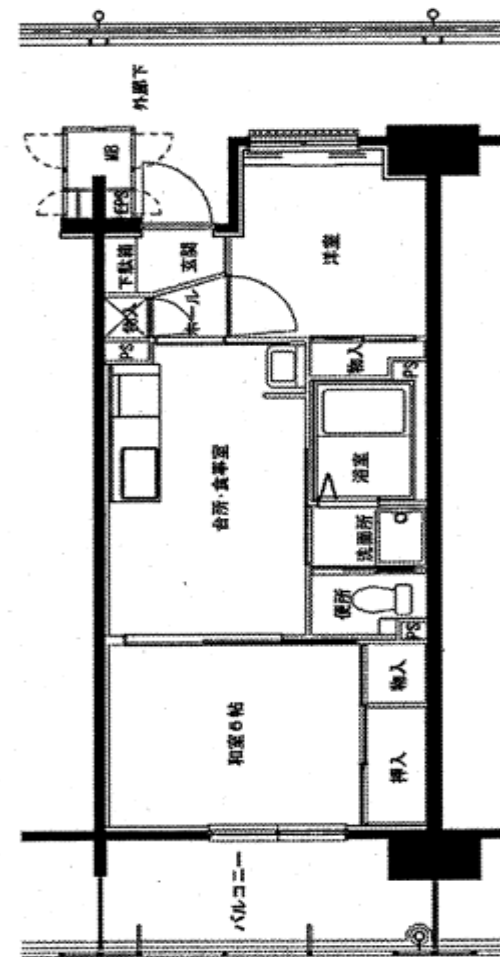
	1K	1DK	1LDK	2K	2DK	2LDK	3K	3DK	3LDK	4DK	その他	総計
八王子市		1,387	5	139	3,437	73		5,900		361		11,302
立川市		559			1,737	8		2,843		87		5,234
武蔵野市		319		12	518			1,110		7		1,966
三鷹市		300	2	59	594	4		2,845		22		3,826
青梅市					405							405
府中市		322			642			3,407		78		4,449
昭島市		603	33	88	1,334	3		2,145		80		4,286
調布市		178			443			3,968		128		4,717
町田市		314	98		1,072	32		6,380		169		8,065
小金井市					9			632		13		654
小平市		278	34		782	2		4,158		216		5,470
日野市		345		44	820	4		1,617		78		2,908
東村山市		510	29		1,365			3,544		238		5,686
国分寺市		69			224	5		1,357		32		1,687
国立市		172			598	11		1,310		24		2,115
西東京市		70	5		186			5,116		112		5,489
福生市		26			41			685		5		757
狛江市					666			1,135				1,801
東大和市		448	15	92	1,113	12		1,251		152		3,083
清瀬市		289	40	16	829	4	16	2,524		131		3,849
東久留米市		558	22	100	744	4		1,124		74		2,626
武蔵村山市		745	5	12	1,481	7		2,012		70		4,332
多摩市		69	6		97			4,745		46		4,963
稲城市		194	1	90	408	11		540		26		1,270
羽村市			27		68			241		13		349
瑞穂町		39			222			646		71		978
多摩部		7,794	322	652	19,835	180	16	61,235		2,233		92,267
多摩部 （構成比）	—	8.4%	0.3%	0.7%	21.5%	0.2%	0.0%	66.4%	—	2.4%	—	100%
総計	21	22,098	463	4,306	81,521	746	584	146,611	132	3,814	4	260,300
総計 （構成比）	0.0%	8.5%	0.2%	1.7%	31.3%	0.3%	0.2%	56.3%	0.1%	1.5%	0.0%	100%

都営住宅の2DK住戸の間取り

◎2DKタイプ
(S40年代・約30㎡)



◎2DKタイプ
(H3年以降・約40㎡)



都営住宅の3DK住戸の間取り

◎3DKタイプ
(S40年代・約40㎡)



◎3DKタイプ
(H3年以降・約60㎡)



他自治体の単身向け住戸あっせん基準

- 単身向け住戸あっせん基準は自治体によって異なるが、都市部でも東京都より広い住戸を単身向け住戸としている自治体もある。

【東京都の基準】

「2室以下または39㎡未満」

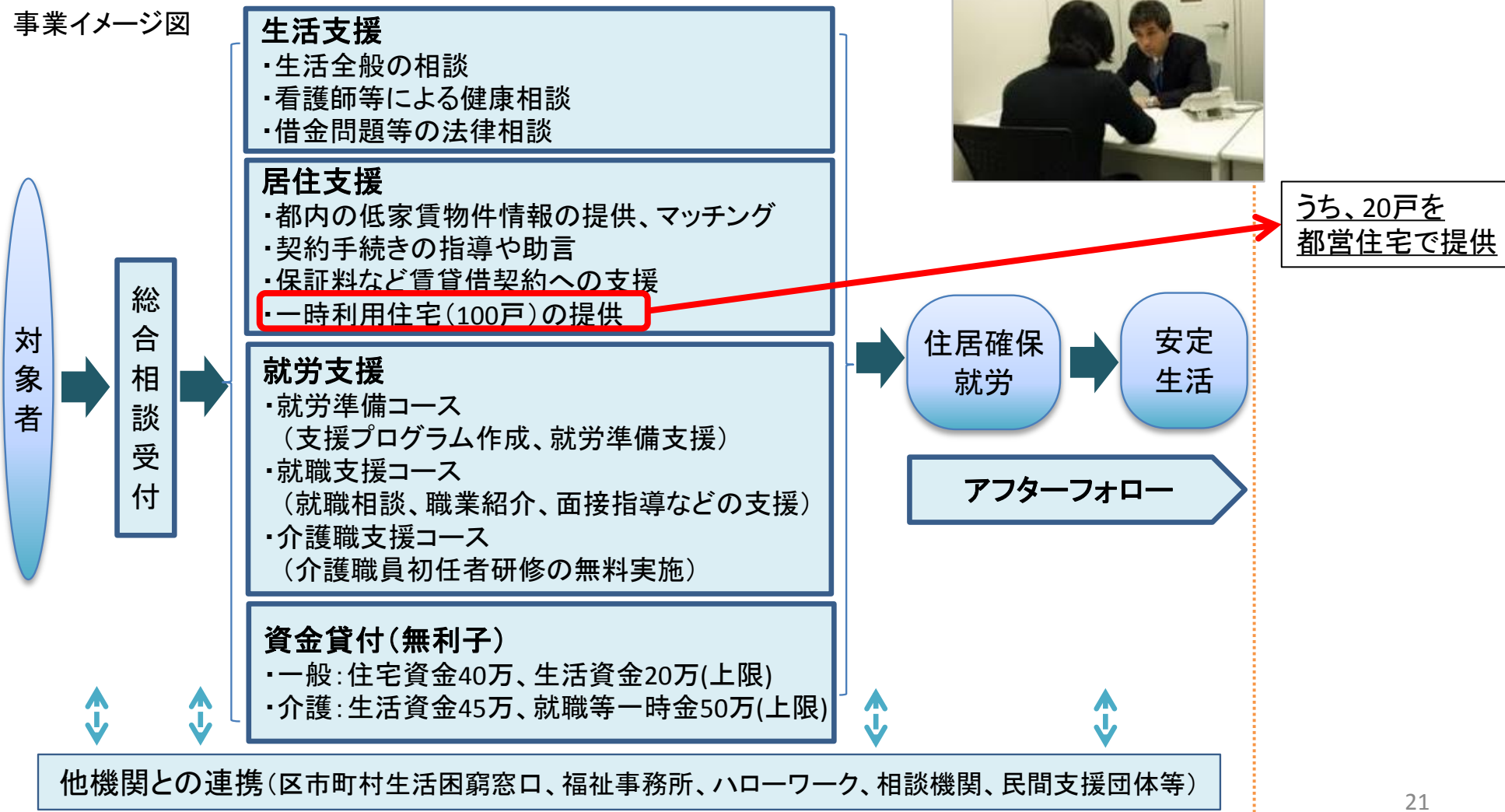
茨城県	居室数が2室以下又は50㎡以下
新潟県	①55㎡以下（老人、身体障害者、災害により住宅に困窮している者その他の特に居住の安定を図る必要がある者） ②43㎡以下（公営住宅の用途の廃止等により当該公営住宅の明渡しをしようとする入居者、過疎地域自立促進特別措置法第2条第1項等に規定する過疎地域内の県営住宅に入居しようとする者）
滋賀県	居室の数が2室以下かつ50㎡未満の規模
京都府	① 南部地域の概ね40㎡以下又は居住室（炊事室兼食事室を除く）の数が1である住宅 ② 北部地域の概ね55㎡以下である住宅 ③ 募集に応じて入居の申込みをした者がなかった住宅（上記の住宅を除く。）
奈良県	居室数が3室以下
徳島県	居室数が2室以下
佐賀県	55㎡以下
鹿児島県	居室数が3室以下かつ50㎡未満
沖縄県	居室数が2室以下
札幌市	55㎡以下
さいたま市	居室数が2室以下
千葉市	2DK以下または45㎡以下
横浜市	60㎡未満
川崎市	居室が2室以下
相模原市	40㎡以下
新潟市	居室数が2部屋以下の住戸または特に入居を促進する必要があると認められる55㎡以下の住戸
岡山市	居室が2室以下のものまたは、50㎡以下
北九州市	居室数が2以下または43㎡以下

（注）道府県及び政令市で条例及び施行規則で規定しているもの（原則的な取扱いについて記載）

住居喪失不安定就労者・離職者等対策（TOKYOチャレンジネット）【福祉保健局事業】

- ・平成20年4月 事業開始 ※20～22年度は「住居喪失不安定就労者サポート事業」
サポートセンター「TOKYOチャレンジネット」を設置 場所：東京都健康プラザハイジア
生活支援、居住支援、就労支援、資金貸付等を実施

事業イメージ図



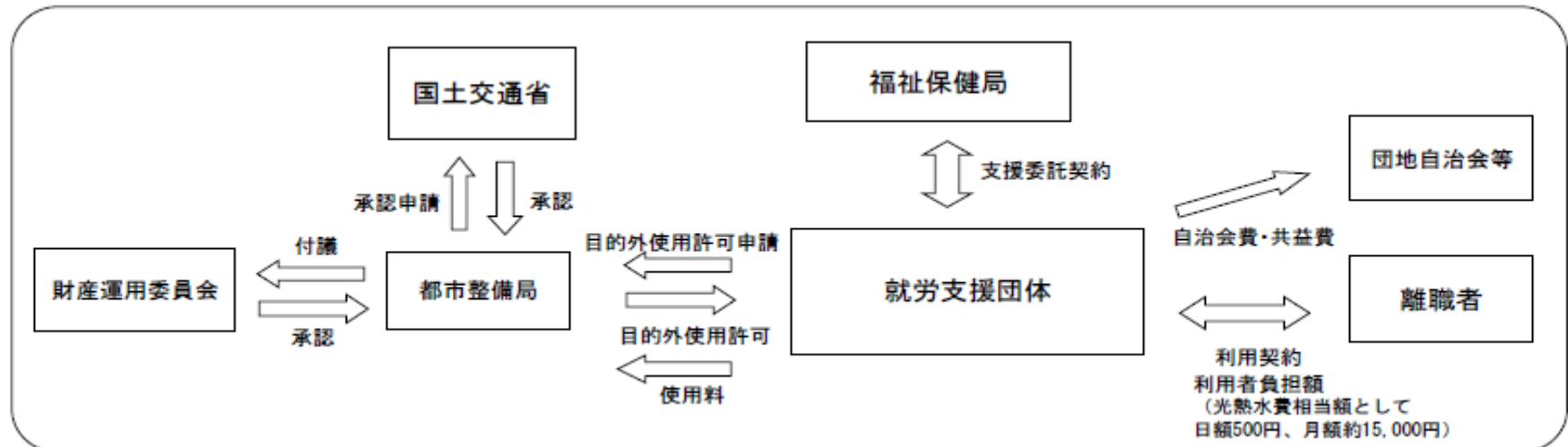
離職者の介護職就職支援

- 都では、H21年度から目的外使用許可で、介護職場での就職を目指す離職者のために都営住宅を提供している。

◎制度の概要

対象者	福祉保健局の行う「住居喪失不安定就労者・離職者等サポート事業」により、介護職場での就労を目指す離職者
条件	原則3か月
提供している住戸	現に空き家となっている住宅で、かつ、今後も入居者を公募する予定がない状況にあると認められるもの（現在、北区桐ヶ丘アパートを提供中）
実績（H29年度）	提供戸数20戸 利用者数69人
手法	目的外使用許可

◎スキーム概要



就業支援への活用例（大阪府）

- 大阪府は公営住宅の空き住戸をNPOに就業支援で目的外使用許可しており、H30年3月末時点、11名の参加者中、5名が就職、4名が就職活動中、2名が卒業

名称	若者の職業的自立モデル事業		
所在地	四條畷市清滝新町		
使用者	NPO法人 HELLOlife(ハローライフ)		
使用期間	平成29年4月21日～		
使用住戸	1戸(3K・58.38㎡) 10戸(2K・39.08㎡)	改修	有
概要	・大阪府と公益財団法人日本財団及びNPO法人HELLOlife(旧スマイルスタイル)の三者で協定を締結し、府営住宅を活用した若者への就業支援を実施 ・失業状態にある、15歳から39歳の若者の安定就職と自立支援に活用 ＜各団体の役割＞ ・大阪府 … 就業支援(サポートステーション等の支援メニューの活用) ・日本財団 … 改修費用の負担や事業の検証等 ・事業者 … 生活支援、就職・定着支援 ＜住戸改修＞ ・全戸の改修を実施(うち1戸は参加者が共同で利用できるコミュニティスペース) ・入居予定の若者が、住戸のDIYを実施		

○サポートプログラム

・就職サポートプログラム

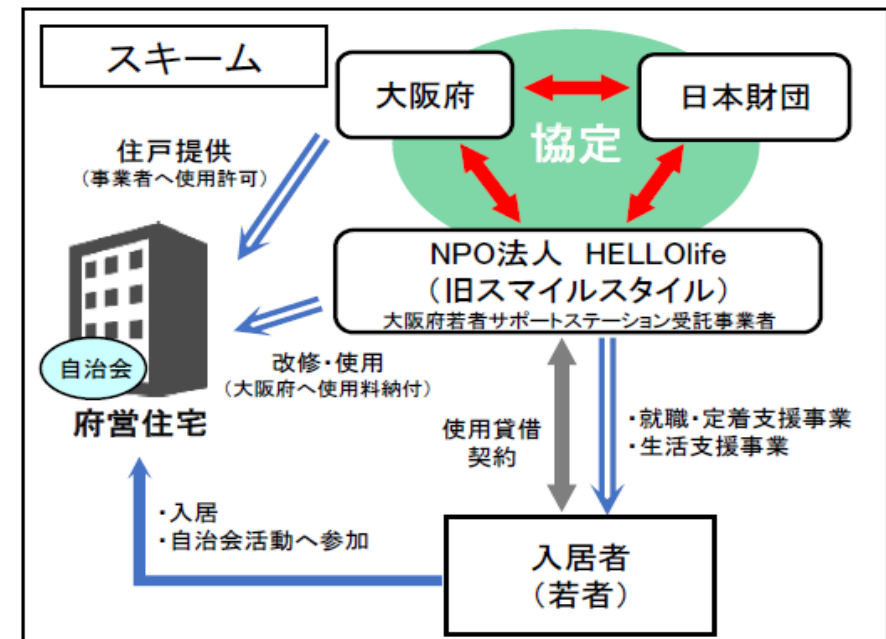
- ー自己分析・企業研究・就職準備研修、目標設定や悩み相談、定着支援等

・住宅サポートプログラム

- ー府営住宅の空家を1人1室提供、自分の手で部屋をDIY

・コミュニティサポートプログラム

- ー自治会活動へ参加、地域住民・参加者同士の交流促進



(注) NPO法人HELLOlife : ホームページおよび大阪府「大阪府営住宅ストック活用事例集(2018年度版)」を元に作成

若年単身者の入居要件・募集方法等の他自治体例

要件		大阪府	京都府	大阪市・神戸市 和歌山県	岐阜県・奈良県 鳥取県・高知県 鹿児島県	田川市
入居要件	収入	収入月額 158,000円以下	収入月額 158,000円以下	収入月額 158,000円以下	収入月額 158,000円以下	収入月額 158,000円以下
	年齢	要件撤廃	要件撤廃	要件撤廃	要件撤廃	要件撤廃
募集方法等	募集条件	募集割れ 住戸のみ		募集割れ 住戸のみ		
	期限	○ (5年)				
	地域		○ (北部地域)			
	エレベーター 階数					○ (～40代については4階・5階限定)

※1 市については、全ての市を調査したわけではない。

※2 目的外使用許可については記載していない。

Ⅲ 高齢者への生活支援サービス

自治会の状況

自治会の概要

- 都営住宅の自治会は、団地もしくは棟ごとなどに組織され、その数は約2,000にのぼる
- 共同使用部分の管理及び入居者の共同の福祉等を実現するために、入居者によって結成されている

自治会活動への支援

<自治会懇談会>

- 入居者の高齢化などにより自治会活動が停滞する傾向にあることから、自治会活動の一助となるよう、東京都住宅供給公社の窓口センターごとに、地域の団地自治会代表者等との各団地における課題や対応策に係る情報交換の場として開催
- 平成29年度は、前年度より9自治会多い79自治会の参加があり、入居者の高齢化に伴う自治会役員の担い手不足や共用部の管理方法の問題点並びに自治会での見守り活動について活発な意見交換を行った

<巡回管理人による自治会訪問(年1回以上)>

- 巡回管理人が自治会を訪問し、自治会が抱える多様な問題の相談及び対応を実施

<共益費直接徴収事業>

- 共用部分の適切な維持管理及び入居者負担軽減のため、入居者の高齢化などにより実施が自治会の大きな負担になっているとの声があった下記の住宅共用部分の管理について、自治会に代わって都が実施し、その費用を毎月の住宅使用料とともに徴収する制度。自治会からの申込を受けて実施

- ・ 共用設備の電気料金、上水道料金、下水道料金及びガス料金の支払い
- ・ 共用部分の電灯の電球、蛍光灯等の交換作業
- ・ 共用部分の除草及び中低木のせん定
- ・ 共用部分の落葉清掃

【共益費直接徴収実施団地数】

	団地数
平成29年 4月	11
平成29年10月	38
平成30年 1月	45
平成30年 4月	173

都営住宅団地別高齢化率

- 名義人年齢65歳以上の世帯率が50%以上の団地が約8割を占める。
- 名義人年齢75歳以上の世帯率が50%以上の団地は約2割を占める。

【団地別名義人65歳以上世帯割合】

名義人65歳以上 世帯の割合	団地数	団地割合	団地割合 累計
90%～	30	1.9%	1.9%
80%～	168	10.9%	12.8%
70%～	350	22.7%	35.5%
60%～	370	24.0%	59.5%
50%～	365	23.7%	83.1%
40%～	163	10.6%	93.7%
30%～	70	4.5%	98.3%
20%～	24	1.6%	99.8%
10%～	3	0.2%	100.0%
0%～	0	0.0%	100.0%
総計	1,543		

【団地別名義人75歳以上世帯割合】

名義人75歳以上 世帯の割合	団地数	団地割合	団地割合 累計
90%～	2	0.1%	0.1%
80%～	8	0.5%	0.6%
70%～	8	0.5%	1.2%
60%～	39	2.5%	3.7%
50%～	247	16.0%	19.7%
40%～	412	26.7%	46.4%
30%～	451	29.2%	75.6%
20%～	263	17.0%	92.7%
10%～	92	6.0%	98.6%
0%～	21	1.4%	100.0%
総計	1,543		

(注) H30.3.31時点

巡回管理人の活動状況

設置根拠

- 東京都営住宅条例 第95条

巡回管理体制

- 東京都住宅供給公社の都内全16窓口センターに、91名の巡回管理人を配置して、各種業務を実施

業務内容等

<業務内容>

- 窓口センターに自ら出向くことができず、訪問を希望する世帯を対象に、2か月に1回程度の定期的な訪問を実施
※対象となる世帯
 - ・65歳以上の高齢者のみの世帯
 - ・障害者のみの世帯
 - ・65歳以上の高齢者及び障害者のみの世帯
- 現地立寄所(都内29ヶ所)の開設(週1～2日)
- 都営住宅の各種申請、収入報告や減免申請、修繕に関する相談・取次ぎ
- 高齢者・障害者世帯等に係る情報収集
- 目視による建物外壁等の点検や遊具施設等の触診等点検、報告
- 自治会等との連絡調整
- 巡回管理人立寄所を定期的に開設
- 安否確認要請、火災・事故の現場対応
- 居住者の不適正使用についての指導等

【戸別訪問実施状況】

項目	平成29年度		平成28年度	
	対象	訪問回数	対象	訪問回数
定期訪問	18,957	208,828	20,707	205,980

【相談・申請受付件数】(平成29年度)

項目		定期訪問時	立寄所
相談・ 情報 収集等	収入報告書相談	167	486
	減免申請相談	6,912	4,463
	その他の申請書相談	655	2,210
	修繕申込相談	932	2,350
	収入報告書未提出者指導	813	66
	その他(苦情相談等)	2,442	2,398
	小計	11,921	11,973
	福祉部門への情報提供	328	41
	自治会等の要望	716	546
	合計	12,965	12,560
書類 取次ぎ	収入報告書	41	82
	収入再認定申請書	10	60
	減免申請書	7,243	8,868
	使用承継申請	103	166
	同居申請	34	245
	修繕受付(設備改善含む)	595	897
	その他	407	1,307
	合計	8,433	11,625

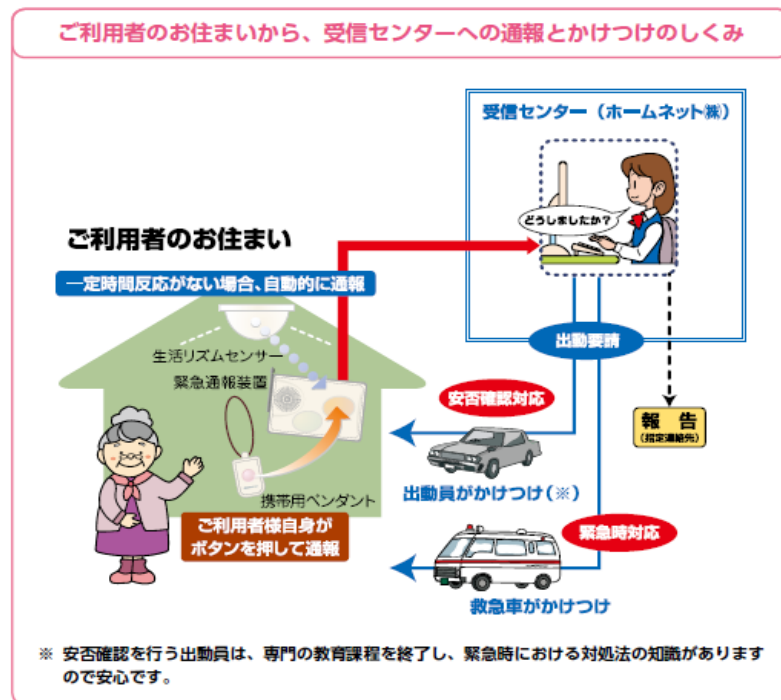
あんしん居住制度

- 東京都では、都営住宅の入居者向け広報紙で、(公財)東京都防災建築まちづくりセンターが運用する「あんしん居住制度」を紹介している。



○見守りサービス(年間約5万円)

- ・安心して生活できるよう、安否の確認や緊急時の対応サービスを実施
- ・「生活リズムセンサー」「緊急通報装置」「携帯用ペンダント」の3つで対応



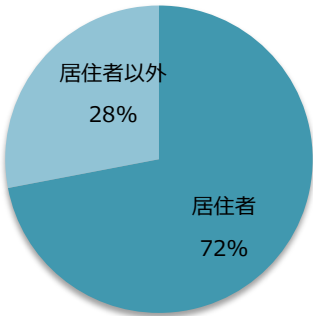
都民からの意見・疑問等（公社受付分）

・東京都住宅供給公社では、委託先であるコールセンターにおいて居住者からの問合せ等を一括して受け付けたのち、各窓口センターで対応を行っている。昨今は居住者の高齢化に伴い、手続や自治会運営に関する相談が増加している。

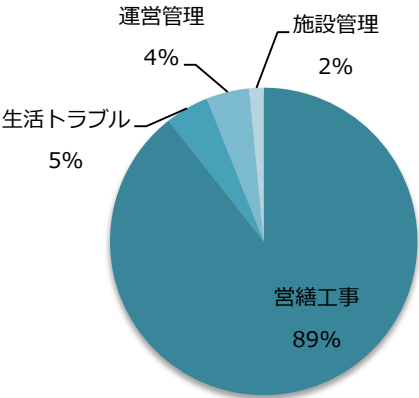
【受付数（2016年度）】

計 163,215件

【公社受付分 差出人別内訳】



【公社受付分 項目別内訳】



	主な内容	対応
営繕工事	○流し排水管から漏水している。 ○今日来ることになっている修繕業者から訪問時刻の連絡がない。	○一次対応として「元栓を閉める」ことと「流しの使用中止」を案内したのち、速やかに工事業者に指示し即日対応 ○一次対応として「お詫び」と「速やかな状況確認と対応説明」ののち、工事業者に速やかに対応を指示
生活トラブル	○上階の居住者の夜間のステレオ音が大きい。 ○隣室の居住者が犬を飼っている。 ○隣室がゴミ屋敷になっており、悪臭がする。 ○隣室で、親の死去後に入居資格のない息子が居住を継続している。調べてほしい。	○事実確認後、自治会のサポートのもとでの当事者間の話合いの場を設定のうえ、指導 ○事実確認後、犬を飼育している居住者にはNPOや譲渡会などを紹介 ○事実確認後、居住者の許可のもとで自治体登録ボランティアの協力を得てゴミを処分 ○事実確認後、退去指導
運営管理	○入居したばかりだが、収入報告を提出する必要があるのか。 ○収入は年金のみだが、減免は受けられるか。 ○自治会の運営や自治会費の使途に疑問があるため、自治会費を払いたくない。 ○役員も居住者も高齢者ばかりで共益費の集金がままならない。 ○問合せ時に氏名や居住団地などを尋ねられるが、はやく本題に入って要件を聞いてほしい。 ○酸素マスクをつけて自宅療養中で減免申請に行けない。	○収入報告は来年度の使用料決定に必要である旨を説明し、提出する必要性を案内 ○減免については非課税年金も所得として計上して判断するため、具体的な所得状況を伺ったうえで減免可否を案内 ○自治会は任意団体のため公社からの指導が難しいとしたうえで、自治会の役割や自治会費の取扱いを説明 ○共益費直接徴収事業について説明 ○本人確認の必要性を説明 ○巡回管理人が減免書類を取次ぎ
施設管理	○団地内通路に駐車する人がいる。 ○空きスペースで菜園耕作をしている人がいる。 ○植え込みのなかにテレビが捨てられているため、処分してほしい。	○現地確認後、警告文貼付けや近隣調査を実施 ○事実確認後、対象者に対して注意・指導を実施 ○現地確認後、不法投棄者について情報収集（投棄者が判明すれば撤去指導）

都民からの意見・疑問等（東京都受付分）

・都営住宅に関連して東京都に寄せられる都民からの意見等は、「都民の声」として全庁的に受け付けているもの（2016年度：530件）と都営住宅経営部に直接送付されるもの（同107件）とがある。差出人別にみると、一般都民と居住者とがおおむね半数ずつとなっている。

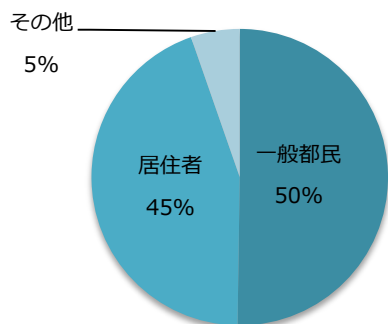
【受付数（2016年度）】

計 637件

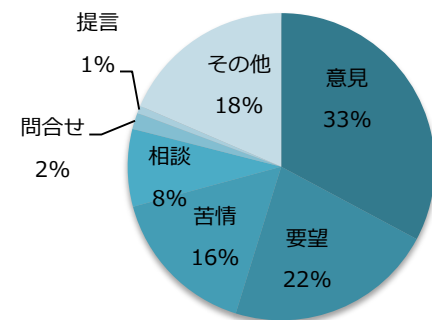
「都民の声」分 : 530件

都営住宅経営部受付分：107件

【東京都受付分 差出人別内訳】



【東京都受付分 区分別内訳】



	主な内容	対応
意見	○ペットを飼育している居住者がいる。 ○都営住宅の排水管のメンテナンスを東京都負担で実施してほしい。 ○都営住宅に申込み続けているが、当せんしない。 ○収入を偽って都営住宅に入居していると思われる人がいる。	○ペットについては鳴き声や糞尿が近隣居住者に迷惑や害を与えるほか、近隣トラブルや衛生環境の悪化に繋がるため飼育を禁止しており、飼育している居住者には適宜指導している。 ○排水管の清掃費は居住者の負担となっている。なお、老朽化に伴う修繕は東京都負担で実施する。 ○公営住宅は公募による抽せんが原則となっている。なお、都営住宅の応募倍率は地区等によって異なり、都心から離れた住宅や築年数が古い住宅は倍率が低くなる傾向がある。 ○都営住宅では条例により、居住者に毎年度の収入報告を義務づけており、その際には住民税課税（非課税）証明書等の提出を受けて世帯収入を把握している。入居基準より多い収入を得ていることが明らかになった世帯には、収入超過者として、通常の使用料に加え割増使用料を加算して請求している。さらに、高額所得の基準を超える収入のある世帯に対しては住宅の明渡しも求めている。
	○定期使用制度で都営住宅に入居したが、子どものことを考えると転居することに不安があるため、居住を継続したい。 ○収入基準超過者が都営住宅に住み続けていることがあとと聞くと、住宅を返還させるべきではないか。 ○エレベーターの設置を要望していたが、他の居住者の反対により無期延期となった。エレベーターを設置してほしい。	○定期使用はあらかじめ10年間の入居期間が設定されており、10年経過後は住宅を返還することとなっている。なお、定期使用住宅への入居から5年経過後は都営住宅への再度の申込みが可能である。 ○公営住宅法に基づき、引き続いて5年以上居住している方のうち、2年間継続して明渡基準を超える収入を得ている「高額所得者」に対しては返還を要求している。返還に応じない居住者には訴訟を含めた対応も行っている。 ○都営住宅では、原則として入居者全員の賛成が得られる住棟を対象にエレベーターを設置している。ただし、未同意の居住者が一人であるなどの条件を満たす場合は、全員の賛成がない場合でも設置を行っている。
要望		
苦情	○居住者間のトラブル（騒音、自治会運営など）について	○原則として当事者間で解決していただいているが、限度を超える騒音や嫌がらせに際しては実態調査と居住者への指導を行っている。
相談	○都営住宅の使用承継について、配偶者以外にも認めてほしい。	○都営住宅の入居者は公募による決定が原則であるため、公募の例外である使用承継については、名義人の死亡や離婚による転出などやむを得ない場合かつ収入基準などを満たした場合に限り、原則として名義人の配偶者にのみ認めている。ただし、高齢者や障害者など特に居住の安定に配慮する必要がある方については、三親等の親族まで許可する場合がある。
その他	○親族等の未届け同居や敷地内での迷惑駐車などの不適正利用に係る匿名の通報等	○不適正と思われる案件があれば、適宜調査して指導している。