

業務執行における基本的認識

都営住宅は以下の性格を有する施設である。

- ① 住宅セーフティネットとしての機能を有する施設であること
- ② 都の政策との連動性が求められる施設であること（少子・高齢社会への対応など）
- ③ 管理運営の特殊性（法・条例に基づいた適切な対応、入居者の事情に応じた福祉的サポートが重要）

このことを踏まえ、当公社では以下の事項について重点的に取り組んでいきます。

- 入居者の高齢化に伴う安否確認の徹底など、都営住宅の現状を踏まえた的確な対応
- 業務を担う職員の知識・技術の継承と一層の能力向上
- 長年にわたる都営住宅の管理の経験・ノウハウを活用した公平かつ的確な管理運営の実施

1 卓越した当公社の総合力を生かした事業展開

(1) 住宅政策に呼応した安全・安心の事業展開を推進します

- 当公社は、都の住宅政策の実施機関として、都内の35万戸の公共住宅（都営住宅等26万戸、公社賃貸住宅7万8千戸、区営住宅等1万2千戸）を管理
- 公営住宅法をはじめとする各種法令・要綱や住宅政策に精通、法改正等にも即応
- 福祉関連や専門技術系の有資格者など充実したスタッフにより、高齢者や障害者などの社会的弱者が多数入居する住まいに「安心」を提供
- 都内16か所の窓口センターにおいて、地元区市や地元警察・消防等と緊密に連携し、住まいの「安全」を確保
- 東日本大震災等による都内への避難者等へ都営住宅等への受入れ、子育て世帯への支援に向けた定期使用住宅の募集戸数の拡大など、都の政策に積極的に協力

(2) 長期安定した経営状況を生かし、円滑で安定した事業運営を推進します

- 当公社は、地方住宅供給公社法に基づき、住宅を必要とする都民に対して賃貸住宅等を供給し、都民の生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的として設立。自主事業である「公社住宅事業」と都営住宅等の管理などの「受託事業」を二本柱として事業展開
- 都営住宅管理においては、平成14年度から窓口が公社に一元化され、管理業務の大部分を一括して受託することにより、サービスの向上と事務の効率化を推進
- 当公社所有の一般賃貸住宅（約6万戸）において良質な住宅と管理サービスを提供することで利用率96%以上を実現。安定的な収益の確保と効率的な事業運営に努め、黒字経営の継続による長期安定的な経営を実現

【5年間の経常利益と利用率】

	平成20年度 決算	平成21年度 決算	平成22年度 決算	平成23年度 決算	平成24年度 決算
経常利益（百万円）	11,455	13,538	14,948	14,707	14,013
一般賃貸住宅利用率	97.3%	97.6%	96.7%	96.3%	96.3%

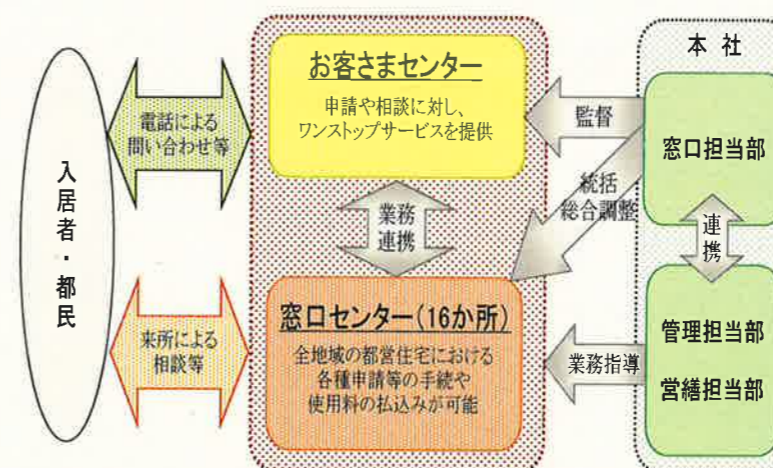
- 公社住宅事業における良好な経営状況と、都営住宅管理業務における広範な受託実績等が評価され、(株)格付投資情報センター（R&I）による発行体格付「AA-」の評価を継続して取得

2 豊富な業務ツールによる高い水準のサービスの提供

(1) お客さまセンターにおいてワンストップサービスを提供します

- 入居者・都民からの電話による問合せ等に対し、お客さまセンターで一元的に対応
- 365日24時間、緊急修繕、事故・火災、入居者の安否確認要請等に受付・対応
- 電話受付・対応を行うオペレーターに対し、実践的な質問回答集を作成、周知するとともに、随時研修を積み重ね、適切で公平・公正な対応を推進
- 平成21年度以降、毎年応答率90%以上を確保

【業務実施体制】



【お客さまセンター】



(2) 当公社が独自に開発した顧客管理システムを最大限活用し、入居者にきめ細かな対応を行います

- お客さまセンターや窓口センターでは、当公社が独自に開発した「お客さま対応システム」を用いて、電話対応の経過を入居者ごとに履歴としてシステムに時系列に登録・保存し、その情報を社内で共有化することにより、きめ細かでの的確な対応を実現
- 入居者からいただいたご意見・ご相談を定期的に取りまとめ、社内で共有して改善策を検討し、対応可能なものから実施することで、満足度を向上

【平成24年度各種お客さまアンケート結果】

- (公社実施) 入居者アンケート
総合的な満足度 86.3%
(前年度比 4.4%増)

(3) 窓口センターにおいて、団地の実態に即し、きめ細かな対応を行います

- 都内16か所の窓口センターは、いずれも交通利便性の高い場所に設置し、入居者はどの窓口センターにおいても各種申請や使用料等の支払いが可能
- 窓口センターでは、都営住宅の管理業務に熟練した職員が、当公社独自の業務マニュアルなどにより的確に申請受付・相談対応を実施
- 団地ごとの実態を踏まえ、地元区市の地域包括支援センター等関係機関と連携して、きめ細かな対応を実施
- 事故や火災、安否確認要請があった場合等、直ちに現場へ直行し対応

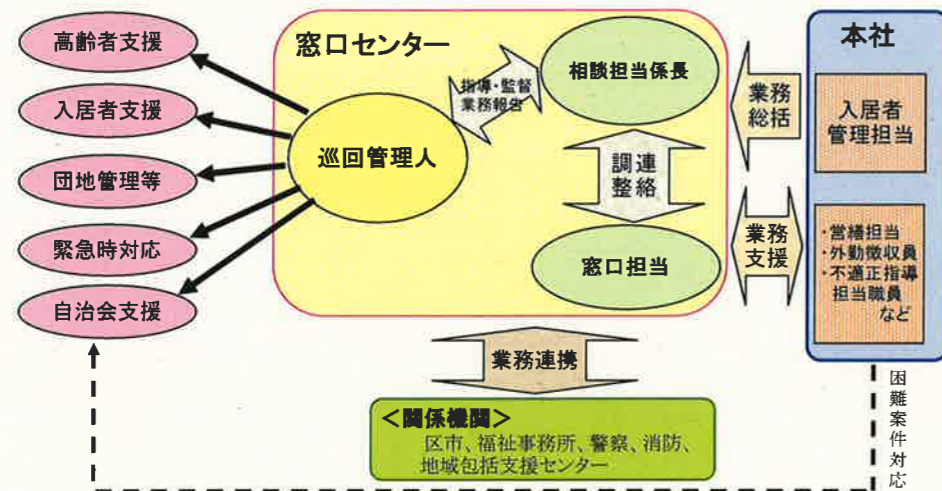
都営住宅等の指定管理者事業計画（概要）（2 / 3）

3 入居者の事情に応じたきめ細かなサービスの提供

(1) 高齢者・障害者の個々の世帯状況に応じた、きめ細かな対応を行います

- 都営住宅に居住する世帯のうち半数近い世帯が高齢者のみ世帯となるなど、高齢化の急速な進展が進んでいることから、高齢者や障害者のいる世帯のうち定期的な巡回訪問を希望する世帯に対して、各窓口センターに配置した巡回管理人が定期的に個別訪問を行い、各種申請書類に関する相談や取り次ぎなどを実施
- 巡回管理人の定期訪問の意向調査を、高齢者と障害者の2人で構成される世帯や障害者のみの世帯にも拡大して実施し、生活状況などの把握を推進
- 東京都の福祉専門機関から保健の専門家を講師として招き、研修会・相談会や、行政との連携方法に関する助言、具体的事例に関する職員との意見交換などを実施し、精神疾患をお持ちの入居者に対する職員の対応能力の向上を推進

【巡回管理人業務の体制】



(2) 団地管理のパートナーである自治会に対し、適切に活動支援を行います

- 自治会が抱える問題をテーマに、窓口センターごとに自治会同士の情報交換や交流の場として、「自治会懇談会」を開催、自治会活動の活性化を促進
- 都営住宅の自治会における見守り活動等の実施状況を把握するため、約1,700の自治会からの聴き取り調査等を実施
- 調査結果をもとに、「都営住宅自治会見守り活動等事例集」を作成
この事例集を全ての都営住宅自治会（約1,800）に配布し、自治会活動の一助として活用していただくとともに、窓口センターで行う自治会懇談会を活用して紹介するなど、自治会間の橋渡しを行い、より一層の自治会活動の活性化を支援



4 安全・安心な住まいの提供

(1) 事故・火災に迅速かつ的確な対応を行います

- お客さまセンターにおいて、365日24時間、事故や火災等の緊急の連絡通報に迅速かつ的確に対応

(2) 安否確認の要請に迅速かつ的確な対応を行います

- 当公社では入居者からの安否確認要請に対し、「入居者の安否確認要請への対応マニュアル」に基づき、原則として当日中の入室による安否確認を行い、迅速かつ的確に対応することで、24年度救出件数が前年比3.7倍に増加


【安否確認マニュアルのポイント】

- ① 緊急性が認められる場合は、迅速な入室により安否を確認
- ② 高齢単身者に限らず、対象世帯の安否を確認
- ③ 入室による安否確認を基本とし、調査を継続する場合の判断は管理職が行う
- ④ 現場状況から、さらに調査が必要と判断した場合、早急に調査を終え、対象世帯の状況が分からなかった場合は、直ちに入室して安否を確認（調査は原則1日以内、遅くとも2日以内に終える）

【広報紙「すまいのひろば」での周知】

緊急時の安否確認について

東京都及び東京都住宅供給公社では、都営住宅居住者の緊急時の安否確認に関する対応について、より迅速な情報収集及び安否確認を行うこととしました。居住者の方の安否を確認してほしいと親族等から依頼があった場合、居住者の方の状況等について近隣にお住まいの方にお話を伺うことがあります。また、必要と判断される場合、警察官の立会いのもと、居室内に立ち入ることがありますので、ご理解とご協力をいただきますようお願いいたします（この際、原則として依頼者の方には立会いをしていただいております。）。
なお、緊急時の迅速な連絡のため、居住者の方のみなさんの緊急連絡先等の変更がありましたら、東京都住宅供給公社にご連絡いただけますようお願いいたします。



●居住者の安否にかかわる緊急の確認が必要な場合
JKK東京 お客さまセンターの下記の番号へご連絡ください。
☎ 0570-03-0072

※一部のIP電話・PHS等、上記の番号がご利用できない方はこちらへ ☎03-6812-1171

- 緊急の安否確認時には相互の情報提供を可能とする協定書を締結（12区市）し、地元区市との連携を強化

今後、更に各区市との協定締結を推進

【協定締結区市（平成25年4月時点）】

板橋区 葛飾区 立川市 武蔵野市 三鷹市
昭島市 町田市 東村山市 東大和市 清瀬市
多摩市 稲城市

【清瀬市との協定締結式】



- 連絡協議会などを通じて地元区市と連携を強化し、福祉事務所のケースワーカーや地域包括支援センターのケアマネジャー等と顔の見える関係を構築

- 窓口センターに申請受付等で来所された入居者に対して、「緊急連絡先届」の提出を依頼
今後、収入報告書に「緊急連絡先届」を同封して郵送し、緊急連絡先情報を充実

都営住宅等の指定管理者事業計画（概要）（3 / 3）

5 都民の共有財産である都営住宅の公正・公平な管理の遂行

(1) 不適正使用等への指導を徹底します

- 不正入居など不適正使用等については徹底した指導を実施
- 不適正使用についての入居者から通報等があった場合、巡回管理人が所属窓口センターから速やかに現地に行き、対象者や団地自治会等に丁寧に指導
- 解決困難な案件については、専門の不適正指導担当職員が粘り強く指導
- これらの指導で改善されない場合は、その経過を取りまとめ、都に法的措置を要請し、協力して解決にあたる
- 年間10回程度、職員が自主的に研修を実施。不適正使用に係る事例研究や弁護士等による講演、ロールプレイング等により対応ノウハウを習得・向上
- 解決困難案件の情報は、巡回管理人や滞納整理を担当する外勤徴収員等が当公社の独自システムにより情報共有して、業務間の連携を強化

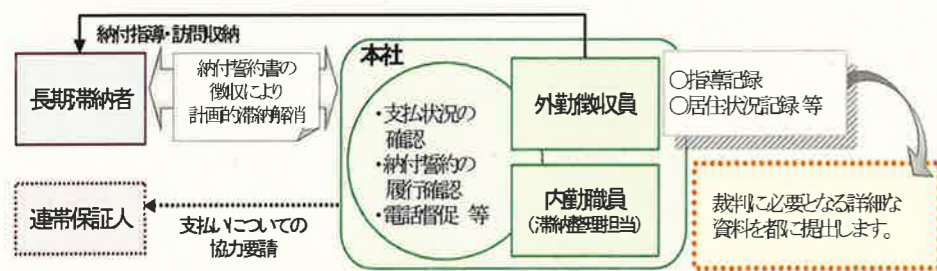
(2) 高額所得者への明渡し指導を徹底します

- 高額所得者に認定された世帯に対し明渡し指導個別説明会を行い、公的住宅のあっせんを行うなど、自発的な明渡しを指導し、個々の事情に応じたきめ細かな対応を実施
- 高額所得者審査会の事務局として、明渡し指導の経過等を都に報告の上、付議の可否を協議審査会の議案資料や議事録の作成を実施
- 高額基準超過1年目の「準高額所得者」に対し、自発的な明渡しを促す通知を送付、明渡し努力状況報告書の提出を指導
- 収入基準改正に伴う経過措置期間が終了、平成26年度から本則が適用されることから、高額所得者が増加することを踏まえ、的確に対応

(3) 滞納世帯へのきめ細かな折衝と正確な収納管理を推進します

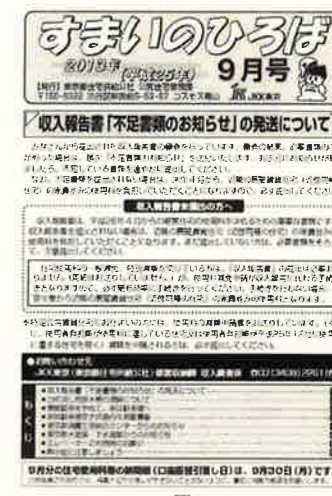
- 初期滞納者や納付誓約不履行者へ、初期納入催告書など当公社独自の催告書を送付
- 外勤徴収員等が、滞納者へ土日を含め戸別訪問、計画的支払に向け納付指導、滞納解消に努力
- 外勤徴収員は、訪問時に当公社が独自に開発した「ハンディターミナル」を携行し、最新の滞納データを照会、正確な収納・納付指導を実施
- 長期滞納者には、個々の世帯の実状を踏まえた納付計画の作成、納付誓約書の提出に向け、粘り強く指導
- 長期不在の滞納世帯については、指導経過やライフラインの使用状況等を現地で調査・確認し、お客さま対応システム等に記録、窓口センターの職員等と情報共有、一貫した納付指導を実施

【滞納整理業務の業務フロー】



(4) 入居者向けの広報活動を一層充実します

- 都営住宅入居者向けの広報紙「すまいのひろば」を毎月発行、各種手続等の案内、住まい方のきまりや各種公共機関等からのお知らせ等を周知
 <すまいのひろばの掲載例>
 - ・ 収入報告「不足書類のお知らせ」の発送について
 - ・ 台所流し用排水管の清掃について
 - ・ 熱中症の注意喚起のお知らせ
 - ・ 住宅共用部分の適正な使用方法のお知らせ
 - ・ 修繕に係る公私負担区分のお知らせ
- 視覚障害の入居者のために「すまいのひろば」の点字版を作成し、希望者には毎月送付
- 外国人の入居者に向けては、外国語（英・中・韓）に翻訳した「すまいのひろば（総集編）」を、当公社ホームページに掲載し、住まい方等の広報を実施



(5) 独自のチェック方式による効果的な施設点検・保守管理を実施します

- 設備保守点検業務は、点検、検査の対象や項目は複雑で多岐にわたることから、関係法令等を熟知した当公社職員が責任をもって保守点検項目ごとに内容の確認を行い、点検、検査の品質を確保
- 当公社全体で約4,180基のエレベーター管理で得られたノウハウを生かし、独自のチェック方式を採用。当公社職員及び公的な第三者機関による抜き打ち検査の実施、点検項目の追加、点検業者全社参加の月次報告会による不具合事例の共有化などにより、不具合発生率を低減

(6) 独自のノウハウ・システムを活用した効率的な駐車場管理を行います

- 駐車場利用料は、近隣の民間駐車場の賃料水準を考慮して決める必要があることから、毎年1,300箇所を超える民間駐車場を調査するなどこれまでに培ったノウハウに基づき、適切に駐車場利用料を設定
- 利用料の収納等については、当公社が独自に開発した「公社住宅等管理総合システム」を活用することにより、システムを効率的に構築しており、駐車場の保証金・利用料金について適切に管理

(7) 当公社職員による専門研修の実施と業務改善の推進を行います

- 社会保険労務士などの専門資格を持った職員が講師となって、年金や税に関する専門研修を全ての窓口担当者を対象として悉皆で実施。使用料減免申請など各種の申請手続等における審査業務水準を一層向上
- これらの研修を通じて、現場の職員から出された疑問点などを集約、都と協議して業務の改善につなげるなど、当公社独自の取組による業務改善を不断に推進

当公社は、上記の項目に重点を置き、公共住宅管理のプロとしての誇りを持って、都営住宅の指定管理業務について責任を持って遂行してまいります。