

都営住宅等の指定管理者評価委員会 次第

平成 30 年 7 月 3 日（火） 15 時 15 分から
都庁第二本庁舎 10 階 210 会議室

（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 評価委員会委員名簿
- 資料 2 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 指定管理業務評価の流れ
- 資料 5 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について
- 資料 7 平成 29 年度指定管理者の一次評価結果概要
- 資料 8 一次評価結果
（参考資料）
- 資料 9 特命地域の特命要件の継続（抜粋）

都営住宅等の指定管理者評価委員会委員

氏名	現職
おおむら けんじろう 大村 謙二郎	筑波大学名誉教授
あんどう かずひろ 安藤 算浩	公認会計士 監査法人ナカチ顧問
いまい かつじ 今井 克治	弁護士 今井法律事務所
わけ やすた 和気 康太	明治学院大学教授
ささき ひでゆき 佐々木 秀之	東京都都市整備局住宅政策推進部長

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

(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、学識経験者及び東京都職員のうちから、都市整備局長が委嘱する。
- 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、都市整備局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、都市整備局長が別に定める。

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。

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

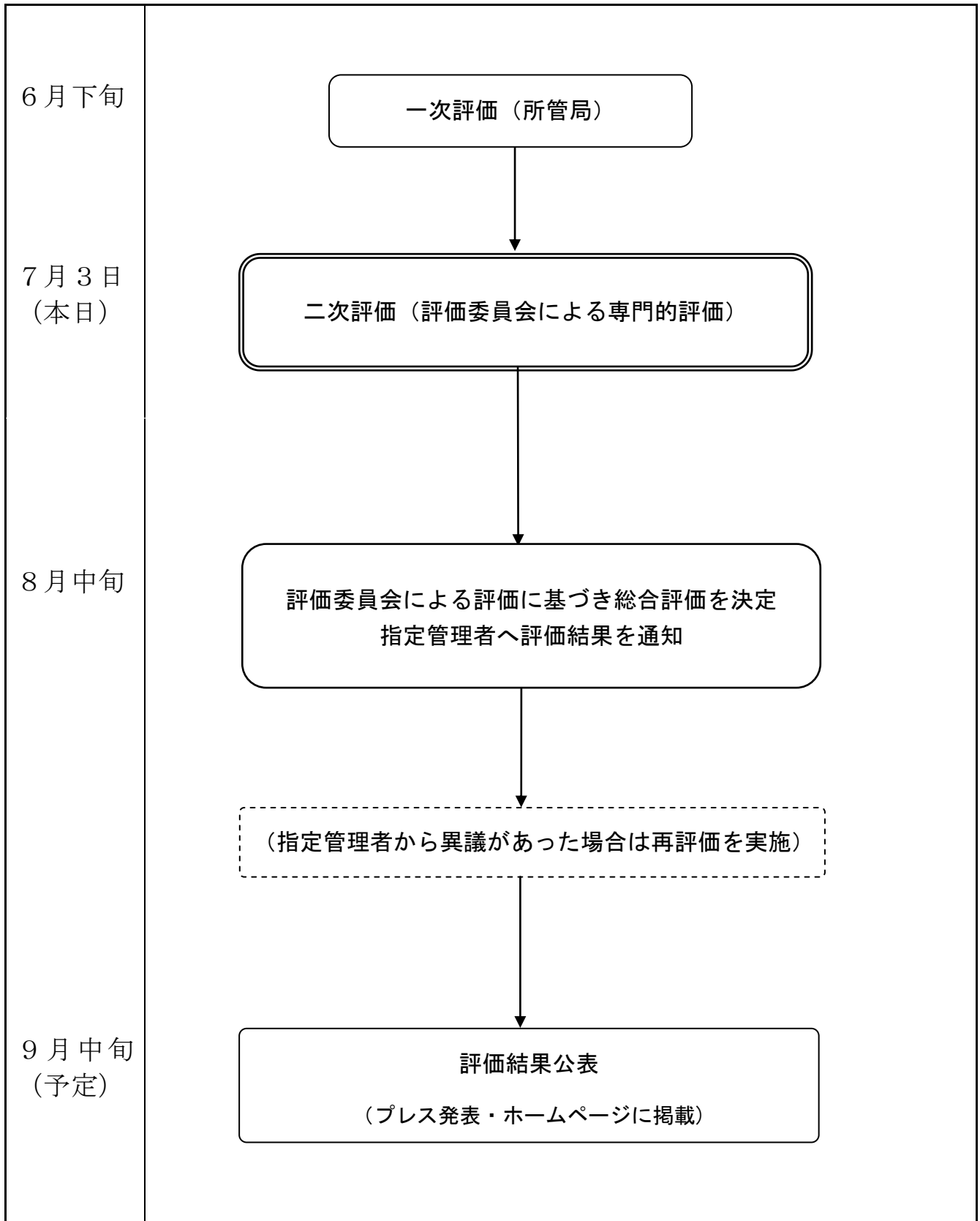
平成26年度から、都内全域について特命により東京都住宅供給公社を指定している。

（参考：指定地域のこれまでの経緯）

地域	管理戸数 (30.4.1)	年度								
		平成18	19	20	21	22	23	24	25	26～30
北区	13,206	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)
武蔵野市 三鷹市 西東京市	11,545									
港区	5,000									
その他 地域	225,870	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)			

255,621 戸

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

(「東京都指定管理者管理運営状況評価指針」)

【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
 A … 管理運営が良好であった施設
 B … 管理運営の一部において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+、A、B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。 ・管理業務において、〇〇を一層向上することが望まれる。
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>※東京都監理団体を特命により選定した施設は、特命要件継続について分析した内容を記載(特命要件とした内容や方針及び施設の位置づけ等を検証し、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の測定など)。</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について(指定管理者管理運営状況評価指針による)

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、次の3段階と定める。

なお、都営住宅の指定管理業務における標準点は、26点である。

- S : 「標準点の1.33倍(小数点以下切上)」点以上
都営住宅の指定管理業務においては、35点以上
- A+ : 「標準点の1.25倍(小数点以下切上)」点以上 かつ
「標準点の1.33倍(小数点以下切上) - 1」点以下
都営住宅の指定管理業務においては、33点以上34点以下
- A : 「標準点の0.88倍(小数点以下切捨) + 1」点以上 かつ
「標準点の1.25倍(小数点以下切上) - 1」点以下
都営住宅の指定管理業務においては、23点以上32点以下
- B : 「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)」点以下
都営住宅の指定管理業務においては、22点以下

※確認項目評価の合計点にかかわらず、法令・協定等に関する違反、指定管理者の責に帰すべき事故等があった場合は、改善された場合であっても、一次評価は「B」と評価する

2 評価の対象・時点

前年度(平成29年度)の業務の履行状況を対象に年度末時点(平成30年3月)で評価を行う。

平成29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	2	4
		④駐車場の利用に関する業務	×1	2	2
		⑤事業者の独自提案事業の実施(事業計画等)	×2	2	4
		⑥組織体制・職員配置等	×1	1	1
		⑦人材育成の取組(研修実施状況)	×1	1	1
		⑧高齢者・障害者等への対応	×2	2	4
	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
	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	1	1
		③緊急時対応	×1	1	1
	財務・財産の状況	①財務状況	×1	2	2
		②計理処理	×1	1	1
	事業 効果	使用料の適正収納	①使用料の収納	×1	2
②居住者の収入の把握			×1	2	2
サービス内容の状況		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
得点合計				38	
一次評価結果				「S」	

※(一次評価基準概算) 標準点26

S=35点以上 A+=33点以上~34点以下 A=23点以上~32点以下 B=22点以下

大項目	中項目	確認項目				
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	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		①収納業務 ・納入通知書等による収納処理 ・現金の管理	×1		○	
		②滞納整理業務 ・滞納金納付指導の状況 ・使用料滞納の縮減状況	×1		○	
		③入居者管理業務 ・不適正使用是正指導状況 ・高額所得者明渡し指導状況	×2	○		
		④駐車場の利用に関する業務 ・利用者の募集、利用許可状況 ・駐車場使用料の収納状況	×1	○		
		⑤事業者の独自提案事業の実施(事業計画等) ・管轄外窓口での受付 ・各種申請等の郵送受付 ほか	×2	○		
		⑥組織体制・職員配置等 ・組織体制、職員配置、窓口の設置 ・夜間、休日の対応体制	×1		○	
		⑦人材育成の取組(研修実施状況) ・職務遂行能力、接遇の向上 ・汚職防止、人権への理解 ほか	×1		○	
		⑧高齢者・障害者等への対応 ・巡回管理人による相談・申請書の取次ぎ ・窓口におけるバリアフリー対応 ・居住者の安否確認	×2	○		
		<評価の内容>		18点		
① 収納業務		<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 				
② 滞納整理業務		<ul style="list-style-type: none"> ・ 滞納金納付指導等が適切かつ迅速に行われており、滞納総額は約15億円まで縮減してきている。また、区市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を拡大するなど、確実・安定的な収納につなげる取組を行っている。 ・ 平成29年4月に、70人分の催告書の金額の記載誤りが判明したため、水準どおりと判定する。 				
③ 入居者管理業務		<ul style="list-style-type: none"> ・ 不適正指導において、きめ細かい一次対応により、困難案件の一部を自治体や地元警察署等との連携で法的措置に至らずに解決しているほか、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。 ※以上の公社独自の工夫も行き、不適正事例に積極的に対応していることから、水準を上回ると判定する。 				
④ 駐車場の利用に関する業務		<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者募集、許可、使用料の収納等が適切に行われている。 ・ 看板設置やホームページ掲載拡大などにより地域開放の拡大を図り、2年連続で90区画以上の貸し出し増を達成したほか、コインパーキングの事業化に向けて試行設置時の状況や業務手順などを都に提供し、円滑な本格実施移行に寄与した。 ・ 駐車場の区画幅を2.3mから2.5mに拡張する区画のワイド化の試行にあたり、自治会説明や利用者アンケートを実施するなど、積極的に都の施策に協力した。 ※以上の駐車場敷地の有効活用方策に関する協力を積極的に行ったことから、水準を上回ると判定する。 				
⑤ 事業者の独自提案事業の実施(事業計画等)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 巡回管理人の認知度向上に向け、広報紙「すまいのひろば」に紹介記事を掲載したほか、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見直しを図った。 ・ 入居者の高齢化等により、自治会活動が停滞する傾向にあることから、団地活性化の一助となるよう、地域の団地自治会代表者等との意見交換(懇談会)の場を設けるなど、自治会活動の活性化に向けた啓発や支援を行っている。 ・ 居住者の高齢化により活動が低下する自治会が生じていることから、自治会活動促進に係る独自の支援策として平成29年3月に自治会向けの広報誌を創刊した。29年度末までに2回発行し、30年4月に第3号を発行した。防災訓練や自治会活動の取組などを紹介する記事を掲載し、都営住宅のすべての自治会へ配布した。 ・ 近年増加している外国籍の居住者に対して窓口受付業務の適切な実施のため、申請の多い手続きについて必要書類等を説明する書類と申請・届出の記入例を英語・中国語で作成し、全窓口センターに配備した。 ・ 特に外国籍の居住者の来訪が多かった一部の窓口センターで、多言語翻訳機を導入し、日本語が不自由な入居者にも利便性を高める工夫を行っている。 ※以上の新たな取り組みを積極的に行ったことから、水準を上回ると判定する。 				
⑥ 組織体制・職員配置等		<ul style="list-style-type: none"> ・ 入居者サービスに関し、適切な対応がとられている。 				

- ⑦ 人材育成の取組(研修実施状況)
 - ・ 必要に応じ新規研修を実施したり、研修内容の充実を図るなど、適切に実施されている。
- ⑧ 高齢者・障害者等への対応
 - ・ 定期訪問対象世帯約19,000世帯に対し、年間で延べ20万回以上の訪問を行い、16万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。
 - ・ 巡回管理人の定期訪問等においては、入居者の個人情報記載された書類の持参・受け取りが発生するため、セキュリティーワイヤー付のカバンの使用を義務付け、平成29年度からは機動性が確保できるよう、背負うことが可能なバッグを導入した。
 - ・ 平成30年3月に、巡回管理人が定期訪問中に、15世帯分の個人情報を含む定期訪問世帯リスト1枚を突風に飛ばされ紛失した。当日は強風・大雨という悪天候下での業務であったことに加え、それ以降は個人情報を含む書類は外出時はクリアブックから出さないなどの全社的な再発防止策を速やかに徹底しているため、特に減点はしていない。
 - ・ 新たに都内3自治体との間で、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締結した結果、都営住宅の管理戸数のうち83.0%の住宅において、区市と連携して対応できる体制を整えた(前年度比4.5%増)。
 - ・ 29年度からの共益費の直接徴収の事業化にあたり、多数の問い合わせに対応したほか、申込審査、共益費金額の算定、協定締結を遅滞なく進めた。その結果、平成29年度内は45件の徴収を開始し、平成30年4月には128件の徴収を開始した。
※高齢者・障害者等への対応が積極的に行われていることから、水準を上回ると判定する。

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

管理状況	法令等の遵守	個人情報保護、報告等は適切に行われているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		①各種法令等の遵守 ・社内体制の整備、規程の整備 ・環境配慮への取組	×1		○	
		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 ・社内規程の整備	×1		○	
		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 ・書類保管場所の施錠	×1		○	
		④情報公開の取組 ・規程の整備等 ・情報開示請求等への対応	×1		○	
		<評価の内容> 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。 ② 職員に対する個人情報保護の徹底 ・ 十分に職員研修を行う等、適切な対応がとられている。 ③ 個人情報の適正な管理 ・ 委託先に対する指導等も含め、適切な対応がとられている。 ④ 情報公開の取組 ・ 規程の整備等、適切な対応がとられている。				4点
	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		①設備の保守点検 ・保守点検業務の実施状況 ・業務の監督状況、書類の管理	×1		○	
		②団地建物及び敷地調査 ・住宅・関連施設等の点検	×1		○	
		③緊急時対応 ・連絡調整体制 ・火災・事故、防災・防犯等への対応	×1		○	
<評価の内容> ① 設備の保守点検 ・ 委託業者に対する検査も含め、適切に処理されている。 ・ 消防設備等保守点検終了後に、当該団地の希望者に対して屋内消火栓設備・移動式粉末消火設備の取り扱い説明会を29年度に初めて実施し、居住者の防火意識の向上等に努めた。 ※複数年にわたる消防設備等保守点検の未実施事例があったことが29年度に判明したが、28年度評価に反映済みである。 29年度内に業務のフローやマニュアルを見直し、点検台帳の更新に関する漏れや誤りを防止するために複数の部署によるチェックを行うなど、再発防止策が実施済みであるため、評価を「水準どおり」とした。 ② 団地建物及び敷地調査 ・ 巡回管理人により適切に実施されている。 ③ 緊急時対応 ・ 地震等の大規模な災害に備えた体制を確保するとともに、通信手段の機器操作方法習得を目的とした訓練を実施している。 ・ 災害時優先電話18回線、MCA無線機23台、PHS35台といった災害時に有効な通信手段を配備するほか、平成29年度において通信電話会社への災害時優先電話登録台数を60台から116台に拡大し、安定した通信手段を確保している。					3点	

財務・財産の状況	適切な財務運営・財産管理が行われているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
	①財務状況 ・経営の安定性 ・資金繰りの状況	×1	○		
	②経理処理 ・委託金等の管理状況 ・貸与物品の管理状況	×1		○	
大項目	中項目	確認項目			
使用料の適正収納	使用料の適正な収納が確保されているか	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
	①使用料の収納 ・収納率の目標達成状況	×1	○		
	②居住者の収入の把握 ・収入認定率の目標達成状況	×1	○		
事業効果	サービス内容の状況	事業内容、職員対応等について利用者の反応はどうか			
		配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
		×1		○	
		×1	○		
		×1	○		
		×1		○	
		<p>〈評価の内容〉</p> <p>① 窓口等の利便性向上に対する満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口センターの利便性について、約74%の利用者が「便利」または「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。 <p>② 職員の対応への満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口での職員対応について、約98%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、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。 ※9割以上の回答者から評価されており、水準を上回ると評価する。 <p>③ 管理に対する総合的な満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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75%の回答者が、「満足」または「まあ満足」と回答していて、「普通」とあわせると約93%となり、居住者の満足を得られている。 ※9割以上の回答者から評価されており、水準を上回ると評価する。 <p>④ 居住者ニーズの把握</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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が毎月安定して90%を超え、平均応答率は93%と迅速に対応している。 			

特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ○ 不適正指導において、きめ細かい一次対応により、困難案件の一部を自治体や地元警察との連携で法的措置に至らずに解決しているほか、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。 ○ 高齢化等に伴い駐車場の空き区画が増加傾向にある中、地域開放の拡大を図ったほか、コインパーキングの事業化に向けて試行設置時の状況や業務手順などを都に提供し、円滑な本格実施移行に寄与した。 ○ 新たに都内3自治体との間で、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締結した結果、都営住宅の管理戸数のうち83.0%の住宅において、区市と連携して対応できる体制を整えた(前年度比4.5%増)。 ○ 財務状況については、R&Iの信用格付が「AA-」と高い評価を受けている。 ○ 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。 ○ 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、9割以上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。
要改善事項	該当なし

【一次評価結果】

評点	標準点	評価基準				一次評価結果	得点	「S」・「A+」・「A」・「B」 合計点(38)
	26	S	A+	A	B		合計点(38)	
		35点以上	33点以上 34点以下	23点以上 32点以下	22点以下			

【確認事項】

1. 財務状況

指定管理者の財務状況	平成30年3月に㈱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。
------------	---

2. 特命要件の継続

(1) 特命により指定管理者を選定した施設について

特命により指定管理者を選定している場合、特命要件を挙げ、各要件の継続状況について確認してください。

特命要件の継続	<特命要件>
---------	--------

(2) 東京都監理団体を特命により選定した施設について

選定時の特命要件の継続状況について、施設の位置付けや役割等を再検証のうえ、以下の項目を参考として各施設に相応しい項目を設定し、検証してください。

特命要件の継続	特命要件が継続しているか		
	特命の前提となった施設の位置付け (特命の前提となった施設の位置付けに変更がないか)	変更なし	変更あり
	東京都監理団体の特性と果たした役割 (施策推進の重要な担い手となる団体の特性に変更がないか)	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 (都と適切な連携のもとに効率的に事業を実施したか)	実施	未実施
	事業の取組状況・進捗度 (特命に係る事業計画等に示された取組等は適切に進められているか。 また、施設運営の改善など次年度以降の取組等に反映された特筆すべき事例はあるか)	適切な実施状況	不適切な実施状況
	<評価の内容>		
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 施設の位置付け <ul style="list-style-type: none"> ・ 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という、市場を補完するセーフティネットとしての機能を有しており、その位置付けについては変更はない。 ○ 東京都監理団体の特性と果たした役割 <ul style="list-style-type: none"> ・ 東京都住宅供給公社は、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。 ・ 同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。 ○ 都との連携体制 <ul style="list-style-type: none"> ・ 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組み、知識・経験の継承を確実に進めているため、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った。 ○ 事業の取組状況・進捗度 <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業計画等に示された取組等については、適切に行われている。 ・ 巡回管理人の定期訪問対象の拡大や自治会活動に対する啓発・支援を行うなど、居住者の高齢化等を踏まえた取組を行っている。 		

参考資料

管理実施状況	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

	平成 29 年度末	(参 考) 平成 28 年度末
納入通知書	47,767 件 (21.5%)	48,904 件 (21.7%)
口座振替	174,710 件 (78.5%)	176,745 件 (78.3%)

(2) 現金の管理

納入通知書・口座振替のほかに、窓口センターでの現金収納が若干数あるが、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) 滞納金納付指導の状況

業 務 内 容		実績件数 (29 年度)	実績件数 (28 年度)
納 付 指 導	電 話	124,585 件	128,925 件
	訪 問	124,680 件	122,058 件

(2) 使用料滞納の縮減状況

	平成 29 年度末	平成 28 年度末	平成 27 年度末	平成 26 年度末
使用料滞納額	1,531,194 千円	1,536,965 千円	1,594,009 千円	1,987,626 千円
前年比増減額	△5,771 千円	△57,044 千円	△393,617 千円	—
増減率	(△0.4%)	(△3.6%)	(△19.8%)	

○ 代理納付対応区市町村の拡大

滞納抑制への取組みとして、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が、都と公社で連携し各区市と調整を図った結果、都内全域では1自治体（葛飾区）で新たに代理

納付が開始され、導入自治体は 38 となった。

＜代理納付による収入実績額＞

平成 29 年度	2,543 百万円
平成 28 年度	2,519 百万円
前年度比	+24 百万円

○ 共益費の代理納付

平成 17 年度の生活保護法の改正により、共益費について代理納付による収納が可能となったことに伴い、東京都と協働して導入を推進した結果、平成 29 年度に 2 区 1 市で開始できた。

平成 29 年 4 月開始 文京区 平成 29 年 7 月開始 港区 平成 30 年 1 月開始 町田市

○ 催告書の記載誤り

平成 29 年 3 月 31 日に発送した催告書のうち 70 人分に金額の記載誤りがあったことが 4 月に判明した。実際に誤った金額で納入した者はいない。

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	178	3	139	15	148	483
当年度発生件数	454	4	218	20	155	851
当年度処理件数	449	4	230	20	152	855
翌年度繰越件数	183	3	127	15	151	479

○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。

名義人親族でない不法占拠者がいるものの、名義人不在のため法的措置が困難な案件においては、顧問弁護士、地元自治体、警察署と連携し、任意交渉により粘り強く解決した事例がある。

そのほかの事例においても、各事例の事情に応じて親族、ケースワーカーなどとも連携し、早朝、夜間、休日なども活用してできるだけ不適正使用者と直接接触することで、解決につなげている。

(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
451件 (265件)	147件	124件	180件

※高額所得者とは、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をいう。

○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。

○居住者への広報誌「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。公社住宅のあっせんのパンフレットは対象者への訴求性が高い構成・体裁としており、昨年度と同程度の人数(平成28年度10人、平成29年度7人)が住宅を明渡し、公社住宅へ入居している。

(3) 申請・届出に関する取組

○申請・届け出書類の決裁欄に「審査チェック」欄を設け、少なくとも3人以上の職員が書類チェックを行うことにより、確実な受付・審査業務に努めている。

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
825団地	32,279件	894件

○空き区画削減の取り組みとして、契約区画の外部開放(地域開放)、同一世帯による2区画目の貸出しを実施している。平成29年度は、地域開放駐車場を周知する看板を10団地新たに設置したほか、ホームページ掲載団地を151団地に拡大した。その結果、利用区画数は昨年度の557区画から今年度は647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) 平成28年度 収納率
駐車場使用料	3,655,509 千円	3,613,788 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

- 看板設置やホームページ掲載拡大などにより地域開放の拡大を図り、2年連続で90区画以上の貸し出し増を達成した。
- 都におけるコインパーキングの事業化に向けて、試行設置時の状況や業務手順などを都に提供し、円滑な本格実施移行に寄与した。
- 駐車場の区画幅を2.3mから2.5mに拡張する区画のワイド化の試行にあたり、自治会説明や利用者アンケートを実施するなど、積極的に都の施策に協力した。



5 事業者の独自提案事業の実施（事業計画等）

< 公社提案事業 >

(1) 管轄外窓口での受付

- 交通利便性等を考慮し、受け持ち地域以外の窓口センターにおいても、各種申請、届出の受付を実施（平成21年度開始）

受付件数（全窓口センター（16か所分））

	平成29年度（4～3月）	平成28年度（4～3月）
受付件数	143件	253件
1か月平均受付件数	11.9件	21.0件

(2) 各種申請等の郵送受付

- 窓口開設時間内に来所することが困難な居住者の利便性を向上するため、諸申請・諸届の郵送配布と郵送受付を実施（平成18年度開始）

受付件数（全窓口センター（16か所分））

	平成29年度（4～3月）	平成28年度（4～3月）
受付件数	24,679件	25,518件
1か月平均受付件数	2,056.6件	2,126.5件

(3) 巡回管理人認知度向上に向けた取り組み等

- 巡回管理人の認知度向上に向け、広報紙「すまいのひろば」に紹介記事を掲載
- 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
- 定期訪問対象世帯約19,000世帯に対し、年間で延べ20万回以上の訪問を行い、16万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

(4) 団地自治会活動に対する支援、啓発活動

- 入居者の高齢化等により、自治会活動が停滞する傾向にあることから、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（懇談会）の場を設けた。平成29年度の自治会懇談会は、都内全域で79自治会が参加し、各団地における課題や対応策について、意見交換を実施
- また、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、29年度末までに2回発行し、30年4月に第3号を発行して都営住宅の全自治会へ配布した。

(5) その他の独自事業

- 特に外国籍の居住者の来訪が多かった一部の窓口センターで、多言語翻訳機を導入し、日本語が不自由な入居者にも利便性を高める工夫を行っている。

6 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	29年 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	30年 1月	2月	3月
電話応答率	91%	93%	93%	93%	93%	92%	92%	93%	93%	92%	93%	92%

* 都内全域での電話応答状況

- お客さまセンターの電話応答率は各月安定して90%を超え、平均で約93%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

(参考) 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	
13,858件	7,032件	50.7%	3,013件	21.7%	3,813件	27.5%

夜間・休日における主な緊急修繕の対応内容

- ① ガス 1,155件（ガス給湯器・浴室風呂釜作動不良・水漏れなど）
- ② 衛生 1,459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 7,009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

<窓口センター>

□ 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

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

7 人材育成の取組（研修実施状況）

（1）職務遂行能力の向上

① 新任研修

[対象者] 新規採用正規職員・契約社員

② 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

③ 昇降機の基礎研修

[対象者] 住宅営繕部担当職員等

④ 年金研修

[対象者] 年金に関わる業務を行う部署の職員等

⑤ 都営住宅使用料制度研修

[対象者] 窓口センターの職員等

⑥ 都営住宅制度研修

[対象者] 公営住宅管理部、窓口運営部職員

⑦ 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

⑧ 新任巡回管理人フォローアップ研修

[対象者] 窓口センターの新規巡回管理人職員

（2）待遇の向上

① 待遇研修

[対象者] お客さま対応業務担当職員

② 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

（3）汚職防止・人権への理解等

① 汚職等非行防止研修

[対象者] 平成27年度以降未受講者全員

② 人権問題研修

[対象者] 平成27年度以降未受講者全員

8 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	
			相談・情報収集	書類取次ぎ
91 人	18,957 世帯	208,828 回	12,965 件	8,433 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、広報紙「すまいのひろば」に紹介記事を掲載、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 (再掲)
- 定期訪問対象世帯約 19,000 世帯に対し、年間で延べ 20 万回以上の訪問を行い、16 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 (再掲)
- 平成 30 年 3 月に、巡回管理人が定期訪問中に、15 世帯分の個人情報を含む定期訪問世帯リスト 1 枚を突風に飛ばされ紛失した。当日は強風・大雨という悪天候下での業務であった。それ以降は個人情報を含む書類は外出時はクリアブックから出さないことを徹底するなど全社的な再発防止策を講じている。

(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。
- 平成 29 年度は、過年度に養成した内部講師により認知症サポーター養成講座を 3 回開催したことにより、前年度以前に受講した職員を含め、計 1,303 名が認知症サポーターとなった。

(3) 居住者の安否確認

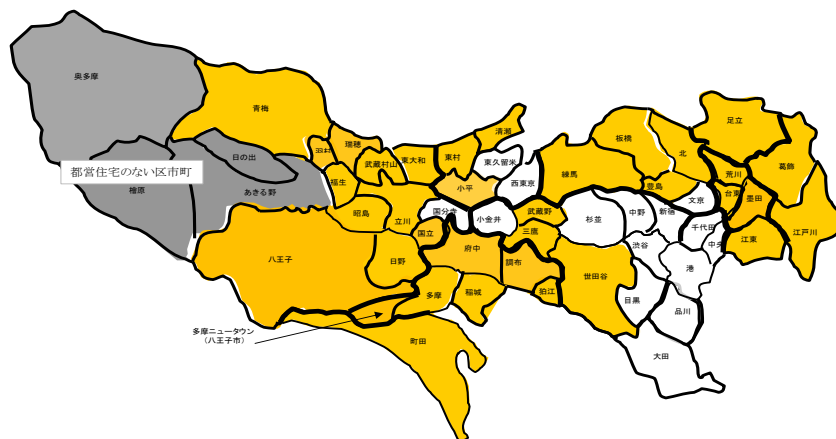
- お客さまセンターにおいて入居者の安否に関わる緊急連絡を受け付けており、24時間365日体制で対応を行っている。
- 居住者へは、都営住宅各棟への案内プレート設置や「すまいのひろば」の配付を通じ、緊急時に対応可能な連絡先を居住者へ周知できている。



- 各区市にJ K Kの安否確認対応について個別に説明し、新たに3自治体(3市)との間で、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締結したことにより、34区市(12区21市1町)との間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締結した。

昨年度と比較して約4.5%増の83.0%が協定締結済みとなっている。

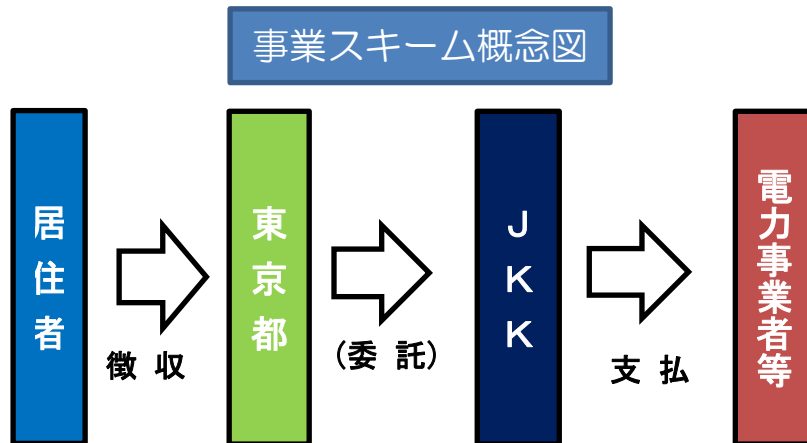
安否確認に係る協定書の締結自治体(平成30年3月末日現在)



協定締結	34自治体 (区部12 市部21 町1)
区部	平成24年度 板橋区(10/16)、葛飾区(2/12) 平成25年度 江戸川区(12/25)、荒川区(1/28)、台東区(3/1) 平成26年度 世田谷区(8/26)、練馬区(9/1)、北区(2/10)、江東区(3/20) 平成27年度 足立区(2/12)、豊島区(3/1) 平成28年度 墨田区(3/23)
市部	平成24年度 立川市(7/1)、三鷹市(10/18)、昭島市(11/19)、清瀬市(11/30)、東大和市(12/1)、多摩市(2/22)、町田市(3/1)、東村山市(3/11)、稲城市(3/26) 平成25年度 武蔵野市(4/1)、青梅市(11/21) 平成26年度 日野市(10/1) 平成27年度 狛江市(12/16)、福生市(3/24)、武蔵村山市(3/30) 平成28年度 小平市(1/19)、羽村市(2/24)、八王子市(3/10) 平成29年度 国立市(8/15)、調布市(12/15)、府中市(2/22)
町	平成28年度 瑞穂町(2/10)

(4) 共益費直接徴収事業化

- これまで都営住宅では、居住者で構成する自治会が敷地内の草刈りや蛍光灯の取替え等を行うとともに、共用部分の電気料金等を徴収してきた。高齢化した自治会への支援を目的として、自治会等が実施してきた共用部分の管理業務を都が代行し、必要な費用を徴収する制度を創設した(平成28年度)。
- 29年度からの事業化にあたり、多数の問い合わせに対応したほか、申込審査、共益費金額の算定、協定締結を遅滞なく進めた。その結果、平成29年度内は45件の徴収を開始し、平成30年4月には128件の徴収を開始した。



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。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）を設置しており、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。
- 改善策を社内周知するほか、事務所単位で取り組んでいる環境配慮行動の優良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

(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」を整備し、個人情報保護を徹底

3 個人情報の適正な管理

(1) システム運用等における情報管理

- 電子メールの送信は、事前に承認を受けて登録されたアドレスにのみ送信が可能となるよう、発信を制限
- 電子メール送信時に全ての添付ファイルを強制暗号化し、自動でパスワード設定
- F A Xについては、事前に登録した送信先にのみ発信を可能にすることにより、誤送信を防止 など

(2) 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



(鍵付キャビネット)

(3) 執務室の入室管理

- 職員以外の進入制限区域を明確にするための表示を設置
- 執務室出入口において、暗証番号による入室管理を実施

(4) 相談者のプライバシー保護

- 窓口カウンターに仕切版を設置
- 特に配慮が必要な相談には、相談コーナーで対応

(5) 職員の移動時におけるセキュリティーの強化

- 業務上やむなく個人情報を持ち出す場合は、不用意な置き忘れ故の発生が無いよう対策を行っている。

(6) 職員からの秘密保持契約書の提出

(7) 再委託先に対する指導の徹底

- 個人情報の適切な取り扱いと安全対策の向上を図るため、再委託先に対しても各種の対応策を実施

(8) 外部監査の実施

- これまで公社事業全体を対象に実施していたため、指定管理業務についても一部の事業を抽出して実施されていた個人情報保護に関する外部監査について、平成26年度から、毎年度指定管理業務に関する全事業を対象に実施している。

4 情報公開の取組

(1) 規程の整備等

「情報公開要綱」を整備するとともに、本社内に受付窓口を設け情報公開請求へ対応している。また、本社内に「個人情報相談窓口」を設け、個人情報の開示等へ対応を行っている。平成23年度からは、情報公開審査会に外部委員（行政書士）を加え、一層の透明性向上を図っている。

(2) 情報開示請求等への対応

平成29年度における都営住宅の指定管理業務に係る開示請求件数は3件であった。

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	備考
昇降機点検・保守	44,320 件	引継ぎ対象施設が減少
消防設備点検・保守	463,801 件	建替により対象施設が減少
エレベータ等遠隔監視	35,830 件	引継ぎ対象施設が減少
水道施設点検・保守	23,477 件	計画修繕による減
受水槽清掃	1,741 件	計画修繕による減

※ 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、書類の整理

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	172 団地	外部専門機関との連携実施 24 団地 公社職員による実施 148 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	54 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

書類の整理については、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。

【参考】消防設備点検未実施とその後の再発防止策（平成 28 年度評価結果における要改善事項）

自動火災報知設備の誤発報を受け点検状況を確認したところ、当該団地では平成 25 年度以降点検が未実施であることが判明し、都全体で 3 団地、3 駐車場で点検未実施が判明した。公社では施設台帳更新時にチェックシートを用いた確認体制とし、登録・変更時のマニュアルを整備するとともに、都が保有する台帳等と照合依頼することでチェック体制を強化した。

(「平成28年度管理運営状況評価結果における要改善事項の取組方針及び取組結果について」として公表済み)

2 団地建物及び敷地調査

○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, 777件	176件

<公園遊具点検の実績>

実施団地数	不良箇所発見件数
12, 411件	336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
19, 147団地	122団地	143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, 147団地	1, 467台	69台

3 緊急時対応

(1) 連絡調整体制

火災・事故等の連絡を受けた場合には、速やかに状況を把握して本社に報告し、全社的な体制を整えるとともに、東京都へ速やかに報告を行なう体制を構築している。

また、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おり、災害時における事務所間の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

- 平成29年度には、78件の火災、1,891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。
- 平成28年度の消防法の改正に伴い、新たにグループホームが入る都営住宅での「統括防火管理者選任」「消防計画作成」及び「防火対象物定期点検報告」が義務付けられたため、対象となる棟においては引き続きを所轄消防署に報告している（平成29年度対象は10棟）。
- 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。
- 広報紙を通じ、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。平成29年度においては、毎月発行の「すまいのひろば」において、火災（8回）、事故（20回）、防災（5回）、防犯（2回）の注意喚起を行っている。

管理状況

財務・財産の状況

1 財務状況

(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		平成 29 年度	平成 28 年度	差 引
従業員数	正規職員	1, 161名	1, 164名	△3名
	臨時職員	205名	184名	21名
管 理 戸 数		340, 472戸	344, 318戸	△3, 846戸

※ 従業員数は平成29年4月1日現在、管理戸数は平成30年3月31日現在。

② 売上高成長比率

区 分	平成 29 年度	平成 28 年度	差 引
売 上 高	82, 111百万円	83, 694百万円	△1, 583百万円
売上高成長比率	△1. 89%	△1. 89%	—

※ 売上高成長率：(当期売上高－前期売上高)÷前期売上高。売上高は都営住宅等管理会計分を除く。

③ 負債比率

区 分	平成 29 年度	平成 28 年度	差 引
他 人 資 本	811, 552百万円	825, 801百万円	△14,249百万円
自 己 資 本	417, 865百万円	409, 488百万円	8,377百万円
負 債 比 率	194. 21%	201. 67%	—

※ 負債比率：他人資本(負債)÷自己資本

④ 自己資本額

区 分	平成 29 年度	平成 28 年度	差 引
自己資本額	417,865百万円	409,488百万円	8,377百万円

※ 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	平成 29 年度	平成 28 年度	差 引
当 座 資 産	41,404百万円	39,891百万円	1,513百万円
流 動 負 債	38,677百万円	38,134百万円	543百万円
当 座 比 率	107.05%	104.61%	—

※ 当座比率：当座資産÷流動負債

② DSCR（負債に対する収入からの充当額比率）

区 分	平成 29 年度	平成 28 年度	差 引
元利金償還前 キャッシュフロー	29,811百万円	33,119百万円	△3,308百万円
元利金返済額	31,039百万円	26,882百万円	4,157百万円
DSCR	0.96	1.23	—

※ DSCR：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

- 東京都住宅供給公社は、平成15年8月に、(株)格付投資情報センター（R&I）から地方三公社として初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いる。
- 直近の平成30年3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 A+（安定的）<R&I>
 福岡県住宅供給公社 A+（安定的）<R&I>
 横浜市住宅供給公社 A+（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

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	使用料の適正収納
------	----------

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	(参考) 28年度収納率
65,501,518	63,970,323	97.7%	95.0%	97.8%

※ 収納目標率は、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26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	97.2%	97.7%	97.8%	97.7%

※全都道府県平均 94.38%

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	(参考) 28年度認定率
133,416件	131,153件	98.3%	96.0%	98.1%

※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26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	98.4%	98.5%	98.1%	98.3%

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）

*東京都都市整備局「平成29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、この窓口センターは、便利なところにあると思いますか。

都営住宅全体 (回答者 1,157 名)	便利	やや便利	やや不便	不便	無回答
	51.9%	21.9%	16.1%	8.4%	1.7%

○ 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 1,157 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
	85.9%	9.9%	2.2%	1.7%	0.3%

○ 設問：一部の申請手続きを除いて、受持地域以外の窓口センターでも受付をしていますが、この制度をご存知ですか。

都営住宅全体 (回答者 1,157 名)	知っている	知らない	無回答
	27.7%	71.7%	0.7%

○ 設問：同居申請、使用承継申請などの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ますが、この制度をご存知ですか。

都営住宅全体 (回答者 1,157 名)	知っている	知らない	無回答
	47.6%	51.7%	0.7%

○ 窓口センターの利便性については約74%、待ち時間については約96%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 1,157 名)	良かった	まあ良かった	やや悪かった	悪かった	無回答
	83.8 %	14.3 %	0.3 %	0.6 %	1.0 %

*東京都都市整備局「平成 29 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：巡回管理人に相談や申請書等の取りつぎを依頼した際、巡回管理人の対応はどうでしたか。

都営住宅全体 (回答者 269 名)	良かった	まあ良かった	やや悪かった	悪かった	無回答
	85.9 %	6.7 %	2.2 %	1.1 %	4.1 %

*東京都都市整備局「平成 29 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 98% 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 93% 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評価（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 1,157 名)	満足	まあ満足	やや不満	不満	無回答
	48.3 %	43.7 %	5.9 %	1.4 %	0.7 %

*東京都都市整備局「平成 29 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 92% 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「平成 29 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 748 名)	満 足	まあ満足	普 通	やや不満	不 満	無 回 答
	47.3%	27.8 %	17.4 %	4.1 %	2.3 %	1.1 %

(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。

<自治会支援>

- ・自治会向け広報誌の発行（年 2 回実施）【再掲】

入居者の高齢化による団地管理における課題に対する支援策として、自治会向けの広報誌「すまいのきずな～自治会通信～」を平成29年3月から発行している。当該広報誌では、自治会による自衛消防訓練の実施啓発や、高齢者の見守り活動事例を紹介するとともに、団地コミュニティの維持・形成に係る重要な支援ツールとして、様々な自治会の取組事例などを紹介している。

<多言語対応>

- ・申請・届出の説明書、記入例の外国語版の作成（平成29年8月実施）

都営住宅における各種申請等書類のうち、申請・届出件数の多い3種類の書類（同居、承継、世帯員変更）について、英語及び中国語の2ヶ国語で説明書及び記入例を作成した。

- ・多言語翻訳機の窓口センターへの配備（平成30年3月試行実施）

外国人入居者の来所の多い窓口センター（亀戸、新小岩、西新井、新宿、赤羽、小平）について、多言語翻訳機を導入した。今後は、使用状況等を検証のうえ、他の窓口センターへの拡大を検討する。

特命地域の特命要件の継続

1 特命要件

- (1) 特命の前提となった施設の位置付け
(特命の前提となった施設の位置付けに変更がないか)
- (2) 東京都監理団体の特性と果たした役割
(施策推進の重要な担い手となる団体の特性に変更がないか)
- (3) 都との連携体制
(都と適切な連携のもとに効率的に事業を実施したか)
- (4) 事業の取組状況・進捗度
(特命に係る事業計画等に示された取組等は適切に進められているか。また、施設運営の改善など次年度以降の取組等に反映された特筆すべき事例はあるか)

2 継続状況の確認

- (1) 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という市場を補完するセーフティネットとしての機能を有しており、その位置付けについて、変更はない。
- (2) 東京都住宅供給公社は、地方住宅供給公社法に基づ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。
同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。
- (3) 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った。
- (4) 事業計画等に示された取組等については、適切に行われている。
巡回管理人の定期訪問対象の拡大や自治会活動に対する啓発・支援を行うなど、居住者の高齢化等を踏まえた取組を行っている。