

都営住宅等の指定管理者評価委員会 次第

令和2年7月21日(火)13時30分から
東京都庁第二本庁舎13階 局議室

(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
- 資料7 平成31年度指定管理者の一次評価結果概要
- 資料8 一次評価シート
(参考資料)
- 資料9 特命要件の継続

都営住宅等の指定管理者評価委員会委員

氏 名	現 職
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
おおむら けんじろう 大村 謙 二郎	筑波大学名誉教授
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	東京都住宅政策本部住宅企画部長

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
平成31年3月11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、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。

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> <p>家賃収納 滞納整理 入居者管理 設備保守点検 駐車場管理</p>
公社に業務委託	<p>入居者の募集 (統一性、信頼性が強く求められる)</p> <p>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)</p>

2 指定管理者の指定地域等

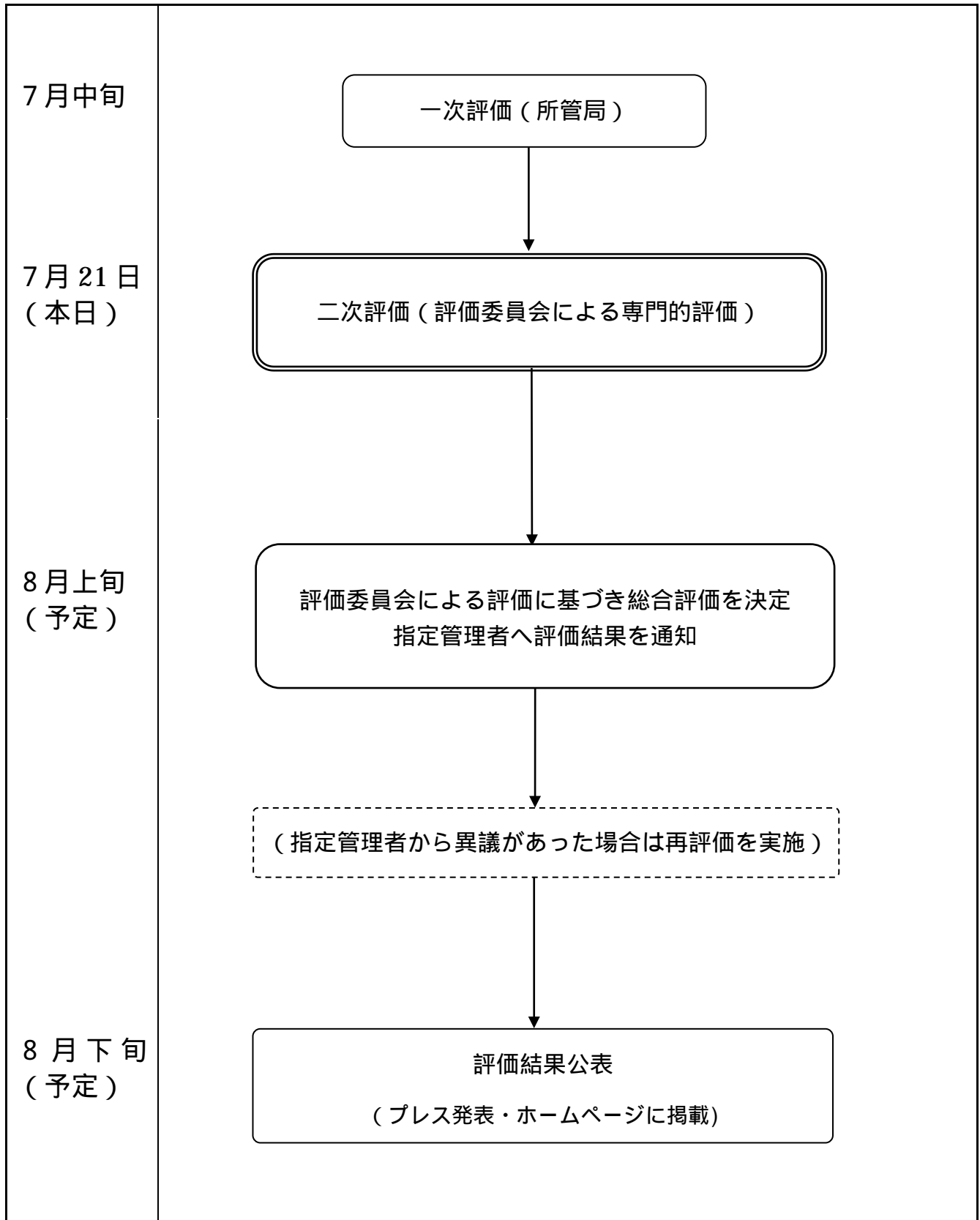
平成26年度から、都内全域について特命により東京都住宅供給公社を指定している。

(参考: 指定地域のこれまでの経緯)

地域	管理戸数 (R2.4.1)	年度											
		平成18	19	20	21	22	23	24	25	26～30	31～35		
北区	13,236	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)	
武蔵野市 三鷹市 西東京市	11,617												
港区	5,173												
その他地域	226,007	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)							

256,033 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
 B …… 管理運営が良好であった施設
 C …… 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、B、Cのいずれか
管理状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ を行うなど、設備の改善に計画的に取り組んでいる。 ・ 面において、 の取組がなされ、 の効果が見られた。 ・【要改善事項等】 ・ 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 %増加した。 ・サービス内容のPRを効果的に行うため、 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、 に取り組んでいる。 ・今後とも、 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>東京都政策連携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 (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、46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、43点以上45点以下
- B : 「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、30点以上42点以下
- C : 「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、29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31年度)の業務の履行状況を対象に年度末時点(令和2年3月)で評価を行う。

平成31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	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	1	1
		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	0	0
		③個人情報の適正な管理	×1	0	0
		④情報公開の取組	×1	1	1
	財務・財産の状況	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	1	2
		③都の政策への協力	×2	2	4
得点合計				45	
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 B=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			評価理由
					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			
					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。
		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、試行的に外勤による訪問指導を実施した。
		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	○			不適正事例の早期把握に努め、是正指導を実施している。要医療、長期困難案件についても、地元自治体や地域包括支援センター等との連携により、きめ細やかな対応により解決に導いている。更に、困難案件や対応力向上を目的とし、是正指導等に深い知見を有する講師による実務研修を実施している。また、高額所得者への明渡し指導も適切に行われている。
		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 ・コインパーキング設置について、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。看板設置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1.3倍の貸し出し増となった。また、コインパーキングの新規設置予定団地の調査や自治会との交渉を円滑に行った。駐車場の空き区画対策として、電気自動車充電設備の設置も含め、事業者へのヒアリングの実施など協力した。
		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。
		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		○		現場の実情に応じた研修内容の充実を図るなど、適切に実施されている。また、必要に応じ適時新規研修を実施している。
		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17,000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。また、安否確認についても、地元区市などと連携して安否確認の強化に取り組んでいる。
		⑧事業者の独自提案事業の実施(巡回管理・自治会支援)	・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い、また新たな情報伝達ツールとして「巡回管理人通信」を発行した。自治会向けの広報誌「すまいのきずな」を2回発行するとともに、共益費直接徴収事業に申し込みやすく出来るよう、募集案内にフローチャートを用いた説明を追加し、自治会の負担が軽減されるよう事務改善を図った。
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、区市の福祉部門等によるコミュニティ活動や入居者への支援などにも積極的に行った。		

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			評価理由	
					2点	1点	0点		
管理状況	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。台風等自然災害時には、風雨によるエレベーター停止に備えるため、受託者に対して通常の体制より人員を増加する等の体制強化を要請している。また、保守点検に係る事故等の未然防止にも取り組んでいる。
		②団地建物及び敷地調査	・巡回管理人による敷地調査が3か月に1回以上適切に行われていること	×1			○		巡回管理人により適切に実施されている。
		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確保するとともに、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しているほか、通信電話会社への災害時優先電話を116台登録し、安定した通信手段を確保している。令和2年1月に、住宅政策本部と合同で、大地震発災時における実地訓練を実施した。
	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・水道道路)に対し、抜き打ち検査を実施していること	×1			○		受託事業者との契約においては、個人情報の取扱いなど、契約内容や運用ルールを全ての関係者が順守しているか定期的に確認した。	
	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							
		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。
		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			○		研修実施及び社内規程整備は一定程度なされているが、収入報告書類の所在不明が判明した際、それを個人情報紛失事故として取り扱う認識が欠けており、関係機関への報告が遅れるなど、運用が徹底されていなかった。
		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			○		書類の保管及び取扱いの順守が組織的に適切に行われていなかったことにより、個人情報の紛失事故(令和元年11月)が発生した。
	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。	
	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2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、都の住宅政策に沿って、適宜、事業内容を見直し適切に対応していることを評価され、「AA」としている。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1.06、当座比率が114%であり、資金繰りに支障はないと判断できる。
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。		

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			評価理由
					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97.3%（収納額66,489,012千円）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。 ※全都道府県の全国平均は94.4%
	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。 ※全都道府県の全国平均は98.4%	
	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80%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。
		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	○			窓口での職員対応について、約99%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。巡回管理人の対応について、約84%の回答者が「良かった」又は「まあ良かった」と回答しており、居住者の満足を得られており、高い水準で維持している。
		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は、約90%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。
	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、概ね90%を超えており、安定した対応となっているおり、迅速に対応している。	
	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	×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。
		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	×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、自治会同士の交流の促進や区市のコミュニティ活動への集会所の活用と協力するとともに、巡回管理人業務や安否確認の強化に努めた。
	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	×2	○			台風被害やコロナ感染症対策などの緊急的な事案にも、速やかに対応し、また、災害復旧のための支援にも貢献した。	

※中項目「行政目的の達成」は、「行政密接関連施設」及び施策との連動性の高い一般施設において、必要に応じて設けてください。

【確認項目の設定について】

- 確認項目は、上記項目を参考としながら、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設定して下さい。
- 管理状況については、仕様書や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設定してください。
- 事業効果については、仕様書や事業計画書に記載された事業内容や過去の実績等を考慮し、定量化できる項目は極力目標値を設定しつつ、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。
- <評価理由>欄には、評価項目の総評及び評価の根拠となった事項等を具体的に記述してください。
- 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。

特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 また、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。 ○ 台風被害やコロナ感染症対策などの緊急的な事案にも、すばやく対応し、また、災害復旧のための支援にも貢献した。 ○ 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。 ○ 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。
要改善事項等	

※管理運営状況の確認結果や各確認項目の評価理由をもとに、総合的かつ具体的に記述してください。

【一次評価結果】

合計点	45	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

【確認事項】

1. 財務状況

指定管理者の財務状況	令和2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

特命により指定管理者を選定した施設については、以下に示す(1)または(2)のとおり、特命要件の継続状況について検証してください。

(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	
---------	--

(2) 東京都政策連携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について、施設の位置づ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	特命の前提となった施設の位置づけ	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	実施	未実施
	事業の取組状況・進捗度	適切な実施状況	不適切な実施状況
	<評価理由>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。 ・ 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。 ○ 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、都との緊密な連携のもと、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。 	

参考資料

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

	平成 31 年度末	(参 考) 平成 30 年度末
納入通知書	45,705 件 (21.1%)	46,618 件 (21.3%)
口座振替	170,849 件 (78.9%)	172,497 件 (78.7%)

(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 (31 年度)	実績件数 (30 年度)
納 付 指 導	電 話	83,128 件	109,980 件
	訪 問	110,495 件	122,055 件

(2) 使用料滞納の縮減状況

	平成 31 年度末	平成 30 年度末	平成 29 年度末	平成 28 年度末
使用料滞納額	1,762,595 千円	1,628,841 千円	1,591,409 千円	1,561,849 千円
前年比増減額 増減率	133,754 千円 (8.2%)	37,432 千円 (2.4%)	29,560 千円 (1.9%)	—

○ 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（東久留米市）で新たに

代理納付が開始され、導入は41自治体となった。

＜代理納付による収入実績額＞

平成31年度	2,797百万円
平成30年度	2,617百万円
前年度比	180百万円

○ 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31年度に1区3市で開始した。

平成31年4月開始 足立区・東久留米市
 令和元年6月開始 立川市
 令和元年11月開始 昭島市

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	208	6	151	14	153	532
当年度発生件数	425	4	256	12	163	860
当年度処理件数	443	7	204	13	148	815
翌年度繰越件数	190	3	203	13	168	577

○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。

不適正事例の早期把握に努め、是正指導を実施している。また、高額所得者への明渡し指導も適切に行われている。要医療、長期困難案件についても、地元自治体や地域包括センター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
512件 (285件)	142件	131件	239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30年度11人、平成31年度19人)が住宅を明渡し、公社住宅へ入居している。

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
839団地	31,190件	707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31年度は、地域開放駐車場を周知する看板を36団地新たに設置したほか、ホームページ掲載団地を159団地に拡大した。その結果、利用区画数は昨年度の939区画から今年度は1,212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30年度 収納率
駐車場使用料	3,549,746千円	3,510,026千円	98.9%	98.8%

○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

- 都におけるコインパーキングの新規設置予定団地の調査や自治会との交渉を円滑に行った。
- 駐車場の空き区画対策として、電気自動車充電設備の設置について、事業者へのヒアリングを実施した。

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。

(お客さまセンター電話応答状況)

区分	31年	令和元年								令和2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	93%	92%	92%	92%	92%	70%	85%	92%	94%	94%	95%	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概ね安定して90%を超え、平均で90%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

(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	
14,593件	6,789件	46.5%	3,764件	25.8%	4,040件	27.7%

夜間・休日における主な緊急修繕の対応内容

- ① ガス 1,024件（ガス給湯器・浴室風呂釜作動不良・水漏れなど）
- ② 衛生 1,516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 8,107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	最寄り駅	設置区域
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

6 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 防火管理業務研修
[対象者] 窓口センターの所長、関係職員
- ⑤ 年金研修
[対象者] 年金に関わる業務を行う部署の職員等
- ⑥ 都営住宅使用料制度研修
[対象者] 窓口センターの職員等
- ⑦ 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
- ⑧ 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
- ⑨ 新任巡回管理人研修
[対象者] 窓口センターの新規巡回管理人職員
- ⑩ 精神保健福祉研修
[対象者] 窓口センターの職員

（2）接遇の向上

- ① 接遇研修
[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

① 汚職等非行防止研修

[対象者] 平成 29 年度以降未受講者全員 (3 年に 1 回)

② 人権問題研修

[対象者] 平成 29 年度以降未受講者全員 (3 年に 1 回)

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	巡回訪問 対象世帯	訪問回数	相談・取次ぎ状況 (定期訪問時)	
			相談・情報収集	書類取次ぎ
91 人	16,555 世帯	202,423 回	10,057 件	7,670 件

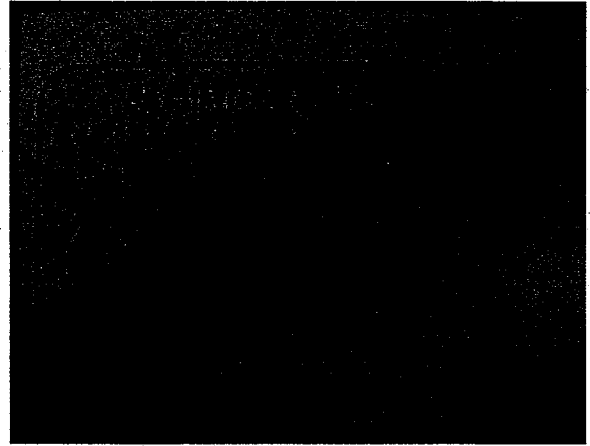
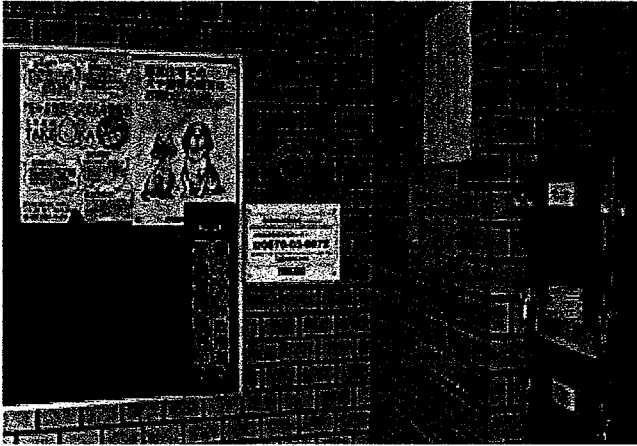
- 自ら窓口へ出向けない高齢者及び障害者世帯等へ 2 か月に 1 回以上巡回訪問し、各種申請・相談の取次ぎを行っている。(訪問依頼等がある場合は定期訪問以外にも対応)
- 巡回管理人の認知度向上に向け、広報紙「すまいのひろば」に紹介記事を掲載、定期訪問の希望調査の際の案内文に業務内容や調査趣旨を分かりやすく記載し、高齢者にも読みやすいよう工夫
- 定期訪問対象世帯約 17,000 世帯に対し、年間で延べ 20 万回以上の訪問を行い、約 16 万回以上の面談を行うなど、仕様書に定める 2 か月に 1 回以上の頻度を大きく上回る訪問・面談を実施

(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。(再掲)
- 平成 31 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 2 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 1,311 名が認知症サポーターとなった。

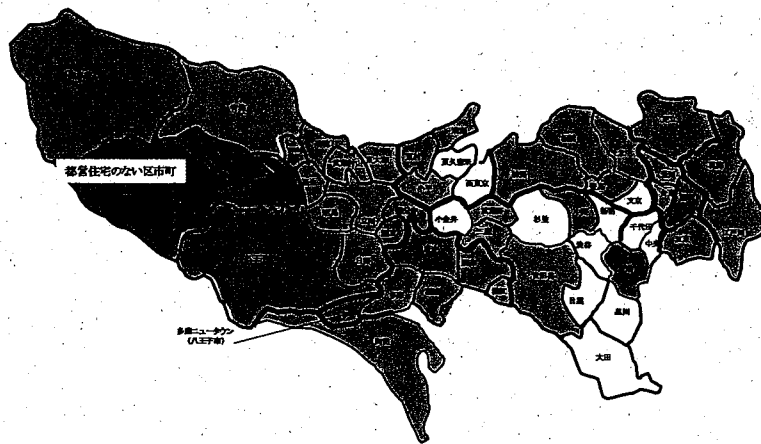
(3) 居住者の安否確認

- 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、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、37区市町（14区22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ている。

安否確認に係る協定書の締結自治体（令和2年3月末日現在）



協定締結 37自治体（区部14 市部22 町1）	
区部	平成24年度 新橋区(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)
	平成30年度 中野区(9/10)、港区(3/29)
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)、墨城市(3/26)
	平成25年度 武蔵野市(4/1)、吉祥寺(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)
	平成30年度 国分寺市(8/1)
町	平成28年度 瑞穂町(2/10)

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、配置した。

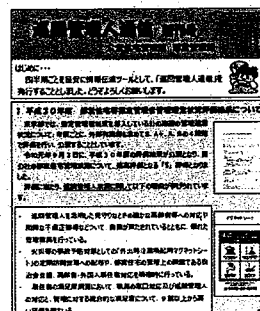
平成31年度は、主に巡回管理人と定期訪問等への動向や、自治会懇談会に参加することで業務知識の習得や現状把握に取り組んだ。

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、新たに「巡回管理人通信」を発行することにした（平成31年度は、11月・2月の2回発行）。

□ 巡回管理人に対する研修の実施

巡回管理人に対して、以下の研修を実施した。

- ・ 新任巡回管理人研修
- ・ 成年後見制度研修
- ・ 高齢者対応研修
- ・ 精神保健福祉研修



（2）自治会向け広報誌の発行

□ 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、31年度は2回発行し、見守りパトロール隊や特殊詐欺対策など自治会活動の取組みを掲載した。

規模：約2,000自治会

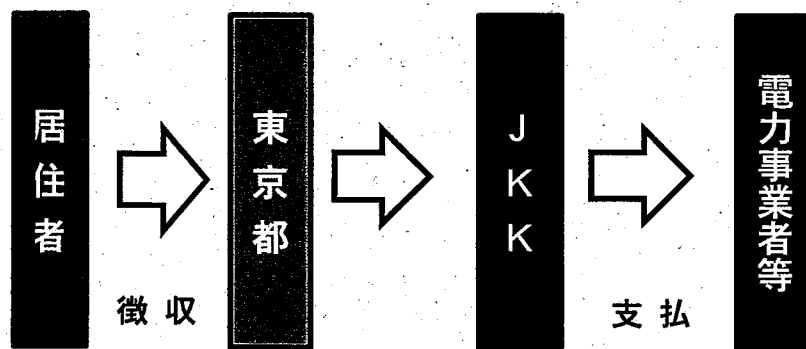
（3）共益費直接徴収事業への対応

□ 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）。

□ 平成31年3月から6月までの実施した第3回の募集受付では、150件を超える問い合わせに対応するとともに、58件の申込受付を実施した。

令和2年3月からの第4回募集案内において、自治会が申込方法等を正確に理解できるよう募集案内にフローチャートを用いた説明を追加し、問い合わせや申込不備など自治会への負担が軽減されるよう改善を図った。

事業スキーム概念図



(4) 「すまいのひろば」の外国語版対応について

- 外国人入居者への対応を強化するため、都営住宅入居者向け広報紙「すまいのひろば」について、英語・中国語・韓国語版を新たに作成し、平成 31 年 4 月から公社ホームページへの掲載を開始した。また、配布する日本語版の紙面において、紹介記事・QRコードを掲載し周知している。

(5) 多言語対応

- 外国籍の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に、全 16 窓口センターに 75 言語に対応した「多言語翻訳機」を導入している。平成 31 年度は 21 件の使用実績があった。

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

- 成年後見人制度利用の増加に伴い、制度について入居者及びその親族に情報提供することにより、入居者と成年後見人を結びつける端緒とするため、都営住宅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た。
実施に当たり、公益社団法人成年後見センター・リーガルサポートの協力を得て、講師として司法書士の派遣を依頼した。
また、あわせて地元の社会福祉協議会にも産を依頼し、地域福祉権利擁護事業の照会を行った。
実施後のアンケートでは、「今後も開催して欲しい」などの意見が寄せられた。

(2) 区市の福祉部門等による活動への集会所の提供

- 活動場所を探している区市の福祉部門等からの要請を受け、公社が自治会とのつなぎ役となって、入居者の生活支援、コミュニティ活動に集会所を提供した。
- 実施した区の福祉部門からは、「住まいの近くで開催されたので、参加者から好評だった」との声が寄せられた。

(3) 定期訪問世帯への外出時注意喚起用マグネットシートの配布

- 火災等の事故予防対策として、巡回管理人の定期訪問世帯等へ「外出時注意喚起用マグネットシート」を作成し、定期訪問時に配布している。



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
昇降機点検・保守	45,528件
消防設備点検・保守	470,601件
エレベータ等遠隔監視	37,000件
水道施設点検・保守	1,684件
受水槽清掃	1,655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
昇降機点検・保守等	174 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 150 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

書類の管理については、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。

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
7,362件	90件

＜公園遊具点検の実績＞

実施団地数	不良箇所発見件数
11,989件	63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
18,928 団地	81 団地	48 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
18,928 団地	1,054 台	11 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よ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 31 年度には、58 件の火災、1,900 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 31 年度対象は 4 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。
また、令和2年1月に、東京都と合同で連絡事務による実地訓練を実施した。あわせて、応急危険度判定準備訓練も実施した。
- 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31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（24回）、防災（3回）、防犯（2回）の注意喚起を行っている。

4 事業者の独自提案事業の実施

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づ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

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。
- 社内各部署で取り組んでいる環境配慮行動の実施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」等を整備し、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
- FAX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

- 窓口カウンターにスピーチプライバシー（仕切り板）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、置き忘れ事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) 情報開示請求への対応

平成 31 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。

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		平成 31 年度	平成 30 年度	差 引
従業員数	正規職員	1,161名	1,155名	6名
	臨時職員	220名	215名	5名
管 理 戸 数		339,642戸	340,692戸	△1,050戸

※ 従業員数は平成 31 年 4 月 1 日現在、管理戸数は平成 31 年 3 月 31 日現在。

② 売上高成長比率

区 分	平成 31 年度	平成 30 年度	差 引
売 上 高	76,334 百万円	76,455 百万円	△121 百万円
売上高成長比率	△12.50%	△6.89%	—

※ 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 31 年度	平成 30 年度	差 引
他 人 資 本	799,802 百万円	795,391 百万円	△16,161 百万円
自 己 資 本	433,429 百万円	424,179 百万円	△9,250 百万円
負 債 比 率	184.53%	187.52%	—

※ 負債比率：他人資本(負債)÷自己資本

④ 自己資本額

区 分	平成 31 年度	平成 30 年度	差 引
自己資本額	433,429 百万円	424,179 百万円	10,952 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 31 年度	平成 30 年度	差 引
当 座 資 産	72,691 百万円	40,974 百万円	31,717 百万円
流 動 負 債	63,696 百万円	39,537 百万円	24,159 百万円
当 座 比 率	114.12%	103.64%	—

※ 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 31 年 度	平成 30 年 度	差 引
元利金償還前 キャッシュフロー	30,353 百万円	29,024 百万円	1,329 百万円
元利金返済額	28,632 百万円	27,279 百万円	1,353 百万円
DSCR	1.06	1.07	—

※ 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。
- 直近の令和 2 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。

(参考)

大阪府住宅供給公社 AA-（安定的）<R&I>
福岡県住宅供給公社 AA-（安定的）<R&I>
横浜市住宅供給公社 AA-（安定的）<R&I>

2 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	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	(参考) 30 年度収納率
68,310,883	66,489,012	97.3%	95.0%	97.5%

※ 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 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 31 年度
	97.8%	97.7%	97.5%	97.3%

※全都道府県平均 94.4%

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) 30 年度認定率
134,831 件	133,822 件	99.3%	96.0 %	98.4 %

※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 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 31 年度
	98.1%	98.3%	98.4%	99.3%

※全都道府県平均 98.4%

事業効果	利用者の反応
------	--------

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「令和元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、便利などころにあると思いますか。

都営住宅全体 (回答者 1,231 名)	便利	やや便利	やや不便	不便	無回答
	49.7%	27.7%	15.8%	6.7%	-

○ 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 1,231 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
	84.7%	10.6%	3.7%	0.2%	-

○ 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 1,231 名)	知っている	知らない	無回答
	22.3%	77.3%	-

○ 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 1,231 名)	知っている	知らない	無回答
	47.3%	52.1%	-

○ 窓口センターの利便性については約 80%、待ち時間については約 95%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 1,231名)	良かった	まあ良かった	やや悪かった	悪かった	無回答
	85.2%	13.6%	0.7%	0.5%	-

* 東京都住宅政策本部「令和元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 345名)	良かった	まあ良かった	やや悪かった	悪かった	無回答
	75.4%	8.7%	1.2%	1.7%	14.5%

* 東京都住宅政策本部「令和元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 99%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 84%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）

- 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 1,231名)	満足	まあ満足	やや不満	不満	無回答
	46.0%	43.1%	7.2%	1.9%	1.8%

* 東京都住宅政策本部「令和元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 90%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「令和元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

- 会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 701 名)	満 足	まあ満足	普 通	やや不満	不 満	わからない	無回答
	47.9%	26.7%	17.6%	5.1%	0.4%	2.0%	0.3%

(2) 苦情等への対応（業務改善・入居者サービスの向上の取組）

- 会社では、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。
- お客さまセンターの電話応答率は概ね安定して90%を超え、平均で90%と、円滑に運営されている。



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。
 - ・ 建替えにあたっては、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な対応している。