

都営住宅等指定管理業務の事業展開

課題への適切な対応と効率的な事業展開

新たなサービスの展開

管理業務の拡充・充実

指定管理者業務全体費用の抑制

当会社の「強み」を最大限活用

○人材、ノウハウ、経験値がある

- ・長年に渡る都営住宅、公社住宅等の管理経験
- ・高いスキルを持った職員

○スケールメリットがある

- ・都内で34万戸の公的住宅を管理
 - お客さまセンターによるワンストップでの問い合わせ対応
 - 都内16ヶ所の窓口センターにおけるきめ細かい現地対応
 - 工事店ネットワークを活用した平常時、緊急時における迅速、円滑な対応

○信用、信頼がある

- ・都・地元自治体との連携により培ってきた公的住宅の管理事業者としての高い信頼性
- ・高い格付け（AA-）の維持

○資産、ストックがある

- ・約7万戸の公社住宅ストックを活かした安定した経営と、時代のニーズに即した資産活用の可能性

外注促進及び経営改善

○外注促進

- ・既存の委託業務へ一本化を図り、公社本体の余力を生み出すなど外注促進により、新たな課題に対応（例：巡回管理業務、駐車場業務で工夫）

○経営改善

- ・一層の経営改善を推進
- ・システム統廃合による業務の効率化を推進
- ・契約社員の無期雇用化によるノウハウ蓄積の推進

1 都の政策に連動した新たなサービスの展開

【高齢化への対応等】

- 80歳以上の全世帯について現状把握を推進するなど巡回管理業務の拡充や、自治体の福祉部門等の経験者を積極的に採用することによる巡回管理人の対応力向上など、**見守り機能の強化**

- 民間のアイデアを活用し、**新たな生活支援サービスの検討及び実施**

- 自治会の活動内容等の事例集作成や、共益費徴収事業の拡大・充実など、活力ある「団地コミュニティ」の形成・維持に向けた**自治会支援機能の強化**

- 自治体等の「金銭預り事業」の利用を前提とした収納スキームの構築など、使用料の支払が不安定な**入居者の滞納抑制・縮減**

- 「子育て・高齢者支援推進会議」を設置し、**子育て・高齢者支援の一層の推進**に向けた社内連携の強化及び地元自治体や事業者とのタイアップ

「孤独死ゼロ」へのアプローチ

2 長年のノウハウを活かした公正・公平な管理及び効率的な事業展開

【災害対応】

- 都との合同防災訓練の実施や、災害発生時において当公社指定工事店の活用等による応急対策業務を実施するなど、**災害対応の一層の強化**

【経営改善・公社提案】

- 団地外観点検業務のうちの有料駐車場点検業務及び有料駐車場市場料金調査業務の**外注化**

- 広報紙「すまいのひろば」の外国語版を作成し、当公社HPに掲載するなど、**外国人入居者**への広報拡充及び的確な入居者管理の展開

- 現行の募集制度・方法を検証し、都に見直し案を提案するなど、都との的確な連携による**入居の促進**

■新たなサービスの展開

高齢化への対応

巡回管理人による見守り機能強化

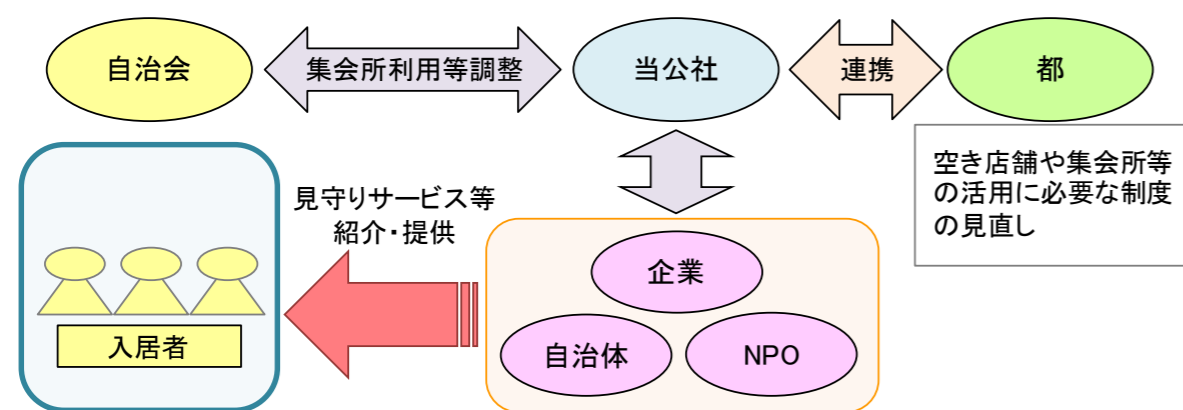
- ①80歳以上の全世帯について、現状把握を推進します。
- ②一定規模以上の既存団地を対象に、団地内の集会所を活用して巡回管理人相談会を定期的
に開催します。
- ③団地内の集会所を活用して高齢者世帯等との懇談会を開催します。
- ④本社内に巡回管理人の指導及び業務統括を行う「(仮称)マネージャー」を配置します。
- ⑤自治体の福祉部門等の経験者を積極的に採用し、巡回管理人の対応力を強化します。

自治会支援機能強化

- ①自治会の役員会等へ出席して団地管理や住まい方等に関する懇談を実施します。
- ②共益費徴収事業を拡大・充実していきます。
- ③自衛消防訓練実施の手引きを作成し、訓練の実施を促進します。
- ④団地の自治会の活動内容等の事例集を作成し、自治会に配布します。

配送、宅配ボックス、見守りサービスの実施

- ①少子高齢化が進行する中、空き店舗や集会所等を活用し、生活支援サービスの拠点を団地
内に設置するなど、民間事業者のアイデアを活用し、新たな生活支援サービスを検討及び
実施します。
- ②空き店舗や集会所等の活用に必要な都の制度の見直しや使用状況の確認について、都と連
携し行います。
- ③サービスの検討及び事業者の選定に当たっては、現場の実情を踏まえ、都と協同で事業者
へのヒアリング等を行います。
- ④事業の円滑な実施に向けて、自治会への説明・調整や入居者への周知・広報、施設改修の
内容確認等、事業者の事業展開をサポートします。



「子育て・高齢者支援推進会議」の設置

- 子育て世帯支援、高齢者支援の視点に立った施策の検討や現場レベルでの業務改善の取組
を推進します。

災害対応の強化

都とJKKの合同防災訓練

- ①平成30年度に実施する都との合同防災訓練について、取組内容の検証を行ったうえで、
今後の訓練に活かしていくとともに、都と連携して継続的に実施していきます。
- ②当公社の指定工事店も参加してもらい、より効果的な訓練を実現します。

JKKの工事店を活用した迅速な情報伝達、補修

- ①災害発生時において、当公社の指定工事店約400社のネットワークを活かし、受持ちエリ
アの都営住宅等の被害概況調査を行い、当公社へ報告を行います。
- ②当公社は、都への的確な報告を実施するとともに、必要に応じて都からの指示を仰ぐなど、
二次被害等の発生防止に努めます。
また、状況に応じて、当公社の判断により、応急補修等の対応に努めます。
- ③なお、通信網の寸断等により、当公社から指定工事店への連絡ができない場合は、指定工
事店が当公社の指示を待たず自主的に出動し、被害概況調査を実施するとともに、適宜、
応急補修等の対応に努めます。

都住・JKK敷地を活用した応急仮設住宅の提供

- ①都の指示に従い、応急仮設住宅としての提供が可能な都営住宅及び公社住宅の空き住戸を
速やかに確認し、報告を行います。
- ②都の指示に従い、応急仮設住宅の建設が可能な都営住宅及び公社住宅の敷地を確認すると
ともに、建設を行う際の必要な支援を行います。
- ③都が災害復興公営住宅の建設等を行う際の必要な支援を行います。

公社新規提案

駐車場利用率の改善

- 地域開放の対象団地について、民間の不動産会社等に対する利用者のあっせん業務の委託
を検討するなど、一層の利用促進に向けて多角的な取組を展開していきます。

お客さまスペースの改善（都営住宅募集センター等）

- 都営住宅募集センター等で、施設案内などお客様動線に係る施設の環境改善を平成30年
度から順次実施します。

外国人入居者への対応強化

- 外国人入居者への対応強化のため、平成31年4月号から広報紙「すまいのひろば」を日
本語、英語、中国語、韓国語の4ヶ国語でHPに掲載することで入居者広報を充実します。

募集制度の見直し

- 現行の募集制度・方法を検証し、都に見直し案を提案するなど、都との的確な連携により
入居を促進します。

■ 経営改善（効率化）

システム統廃合

○システム統廃合に向けて、平成33年度からの稼働を目指します。

人材獲得・ノウハウ蓄積

○有期雇用の契約社員を無期雇用に転換する制度を活用した有為な人材確保及び組織力向上を図ります。

団地外観点検業務の見直し

○有料駐車場点検業務を既存の駐車場管理業務委託に統合することで外注化し、現在の巡回管理人の業務を削減し、見守り機能を強化します。

居住者用駐車場業務の見直し

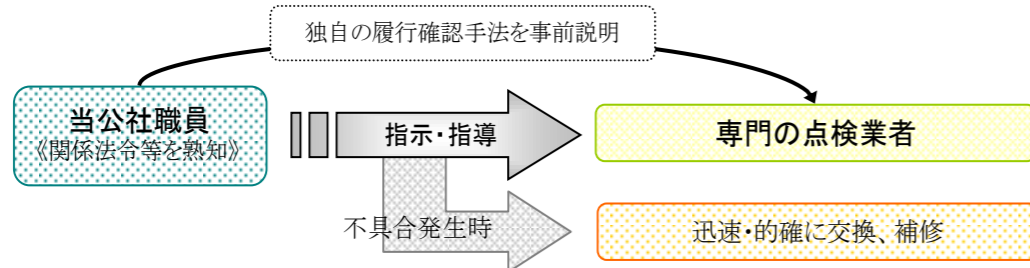
○市場料金調査に係る周辺駐車場情報の事前収集、現地調査、駐車場管理会社へのヒアリング、資料作成等の各業務を外注化し、現在の担当職員の業務を削減し、地域開放等の空き区画対策を強化します。

更なる経営改善の推進

○事業、財務、組織など、公社の経営戦略を議論し、更なる外注化等、一層の経営改善を推進します。

設備保守点検業務

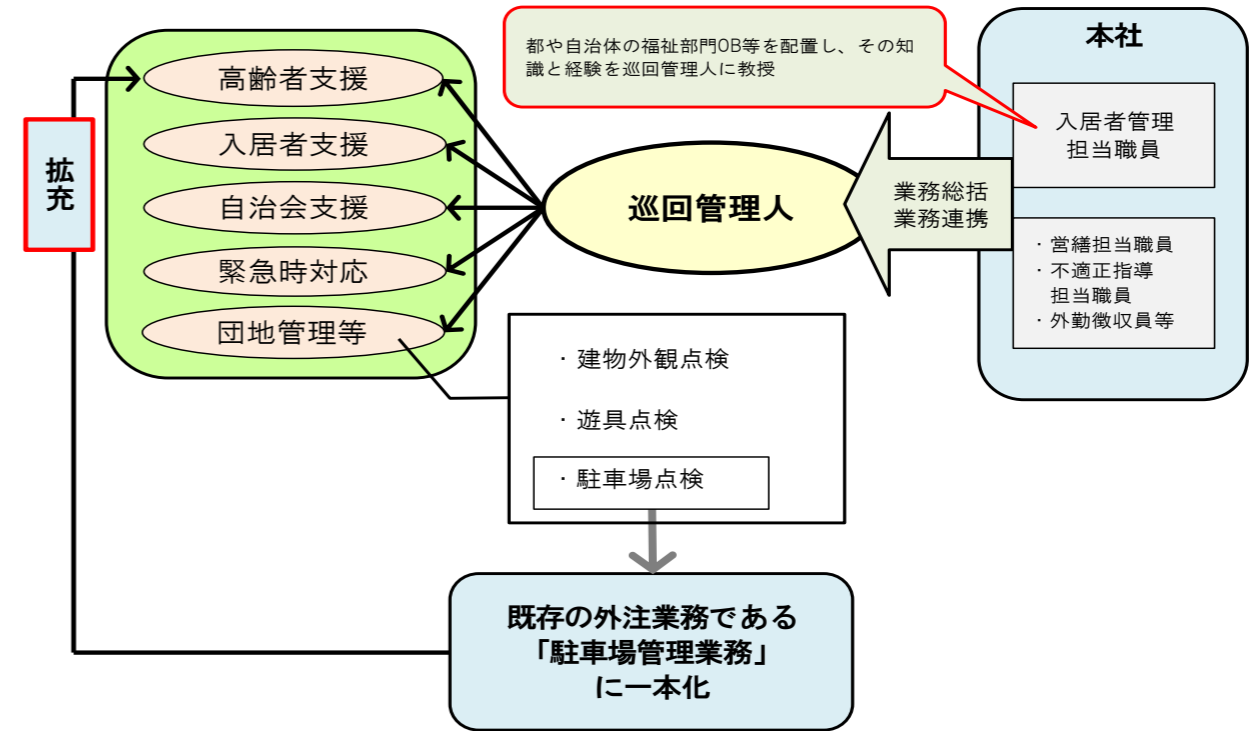
- ①設備保守点検業務の委託については、当公社が管理する他の物件と合わせて発注するなど、34万戸に及ぶスケールメリットを活かして、一層のコスト削減を図ります。
- ②委託業者は、当公社の技術基準を満たす専門の保守点検業者の中から、原則として競争入札により決定します。（エレベーター等の高度で固有のノウハウが不可欠な点検は除く）
- ③豊富な実績に基づくノウハウによる履行確認の徹底により、専門業者による点検の効果の最大化を図ります。



外注化にあたっての工夫例

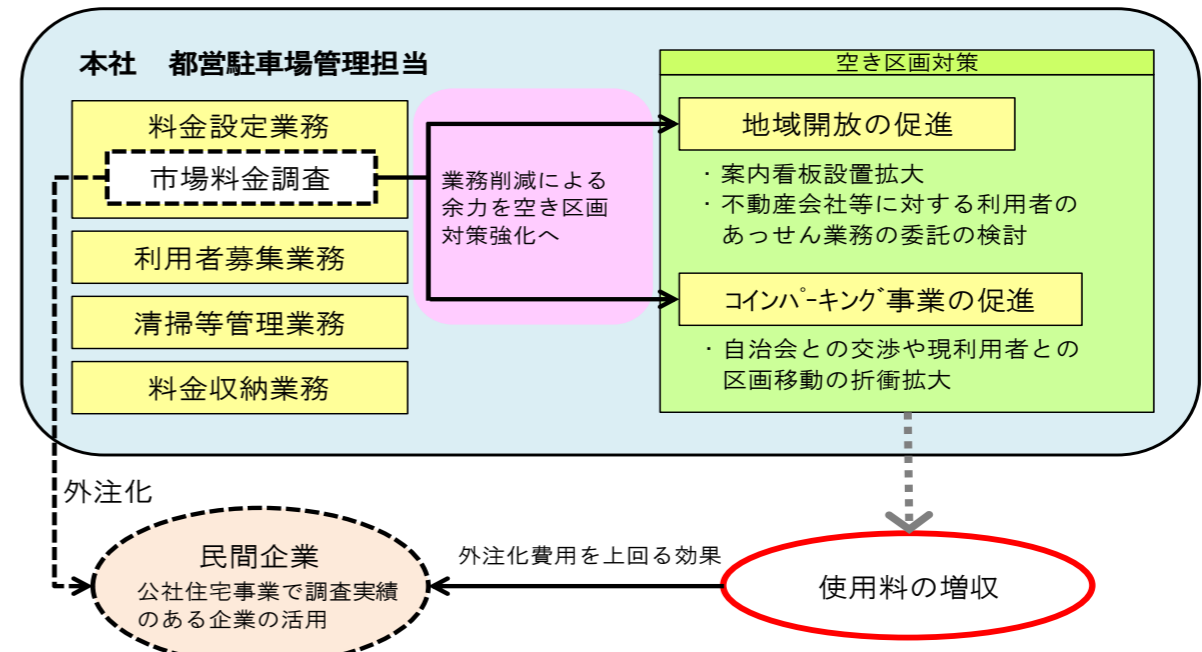
巡回管理業務の拡充による見守り機能の強化

- ・有料駐車場点検業務を既存の駐車場管理業務委託に統合することで外注化し、現在の巡回管理人の業務を削減し、見守り機能を強化



駐車場業務における空き区画対策

- ・市場料金調査に係る業務を外注化し、現在の担当職員の業務を軽減し、地域開放等の空き区画対策を実施



■管理業務の拡充・充実

入居者の立場に立ったサービスの提供

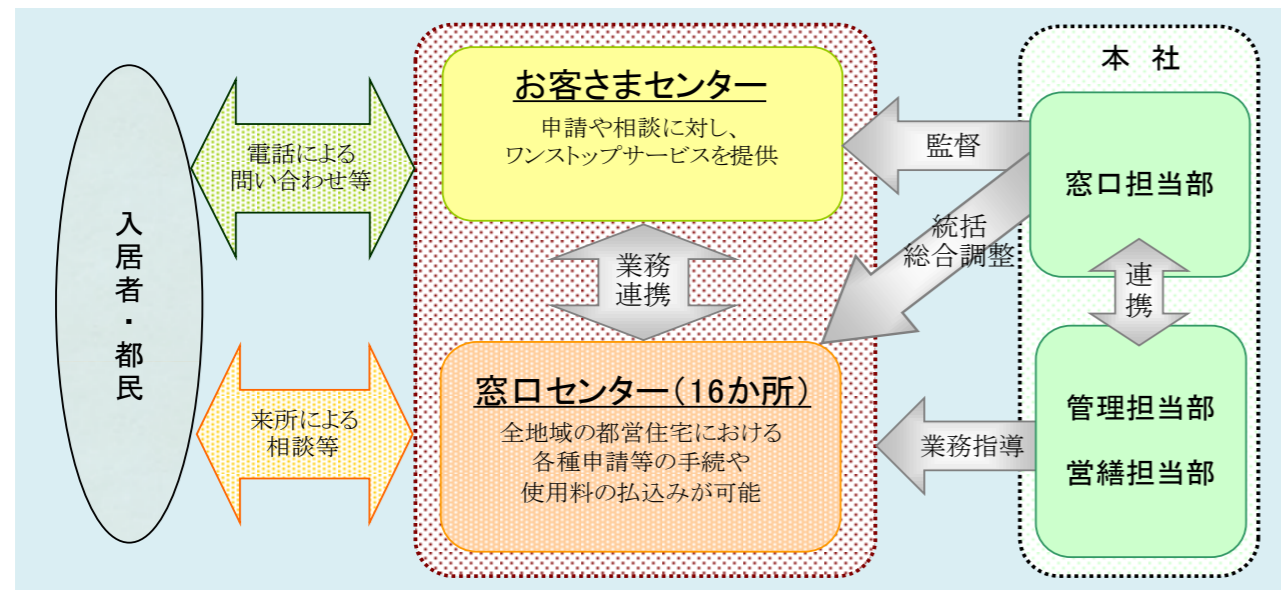
○都内34万戸に及ぶ公的住宅を長年にわたり管理してきた当公社の体制を最大限活用し、入居者の利便性を高めるとともに、適切かつ効率的に業務を進めます。

お客さまセンターによるワンストップサービスの提供

- ①入居者や都民からの電話による申請、住まい方の相談や各種の問い合わせに対しては、一括して当公社コールセンター（以下「お客さまセンター」といいます。）において受付及び一次対応を行い、ワンストップサービスを提供します。
- ②緊急修繕、事故・火災及び入居者の安否確認要請など緊急の受付については、お客さまセンターで24時間365日対応します。
- ③お客さまセンター、窓口センター及び本社等の各事務所間は、社内ネットワークを整備し、情報共有や連絡調整を円滑にしており、また個人情報や機密情報の漏えい防止を図っています。

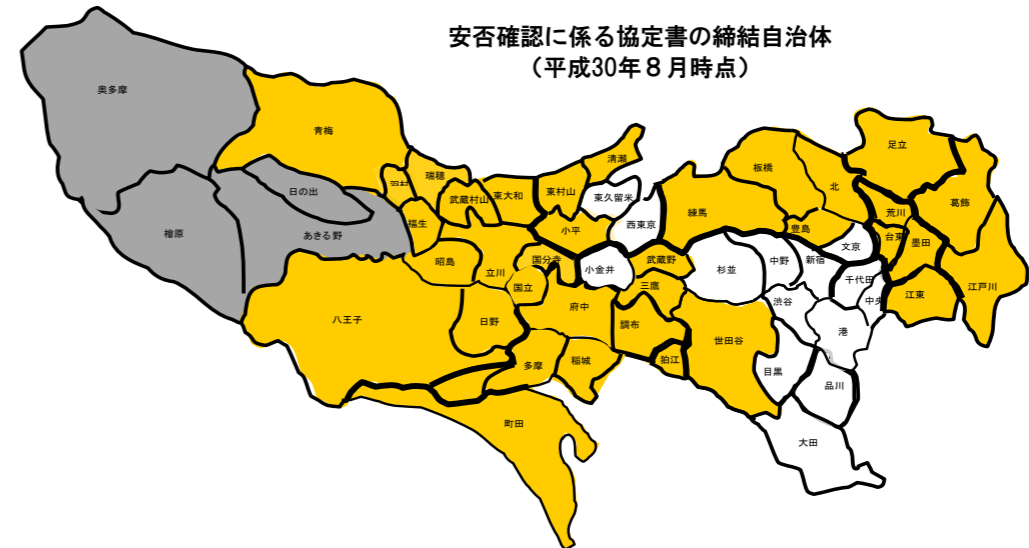
窓口センターにおけるきめ細やかなサービス

- ①都内16ヶ所に窓口センターを設置し、入居者からの申請手続や相談の受付及び使用料等の収納を行い、利便性の確保を図ります。
- ②窓口センターは、交通アクセスがよく、駅から近い利便性の高い場所へ設置し、高齢者や障害者が多く来訪することを想定し、事務所内はバリアフリー化しています。
- ③他の来所者など、周囲の人に聞かれたくない相談内容等を自然の音や人の声で包み隠す「スピーチプライバシー」のシステムにより、来所者のプライバシーに一層配慮します。
- ④外国人入居者への対応
近年増加している外国人入居者に対する新たな接客ツールとして、「多言語翻訳機」を設置し、円滑かつ適切な対応を行います。



安否確認要請への対応

- ①都営住宅の入居者には高齢者・障害者が多く、かつ単身者の割合も高くなっていることから、最近の孤独死問題の高まりと相まって入居者の安否確認要請が増加しています。当公社では、入居者の安全・安心の確保、とりわけ人命救助を最優先に、安否確認要請への対応等を行います。
- ②24時間365日、お客さまセンターにおいて、入居者の安否確認要請に迅速かつ的確に対応します。
- ③巡回管理人が定期訪問等巡回中に異変に気付いた際は、窓口センターの相談担当に迅速に報告します。窓口センターにおいては、長期不在届出の有無確認、親族に事情説明・確認をしたうえで、窓口センター所長の判断により、警察官立会いのもと指定工事店に住宅の鍵の破錠を依頼し、入居者の安否確認を行います。
- ④高齢者・障害者の直近の居住状況や身体情報は、地元区市町で保有している場合があるため、地元区市町との連携強化を図り、安否確認対応をより迅速かつ的確に行います。
- ⑤地元区市町との連携を安定的・継続的に行うため、緊急時の安否確認対応における相互の情報提供を可能とする協定の締結を進めており（平成30年8月時点で35区市町と協定を締結）、今後、協定締結を更に働きかけていきます。



確実な設備の保守点検

- ①日常生活に密着した設備の保守・点検は、安全な住環境の提供を行っていくうえで、重要な業務と認識しています。
- ②予防保全（安全性と快適性を維持）と財産保全（適切な点検等による性能の維持、寿命の伸長）を目標に、業務を実施します。
- ③特に、エレベーターや受水槽、消防設備等は、入居者の健康や生命に関わる重要な設備であり、的確な点検と履行確認の徹底（点検品質の確保）が設備を良好な状態に維持するためには不可欠であるとの認識に立ち、保守点検に取り組みます。
- ④点検業者により発見された不具合や部品の磨耗、劣化等については、速やかに当公社監督員へ正確な報告を行うことを義務付けるとともに、迅速・的確な交換、補修等を行います。
- ⑤都からの指示による緊急点検や安全対策などについては、迅速な対応を行うとともに、入居者に対して円滑かつきめ細かく対応します。

■ 管理業務の拡充・充実

公平・公正な入居者管理

不適正使用等への指導の徹底

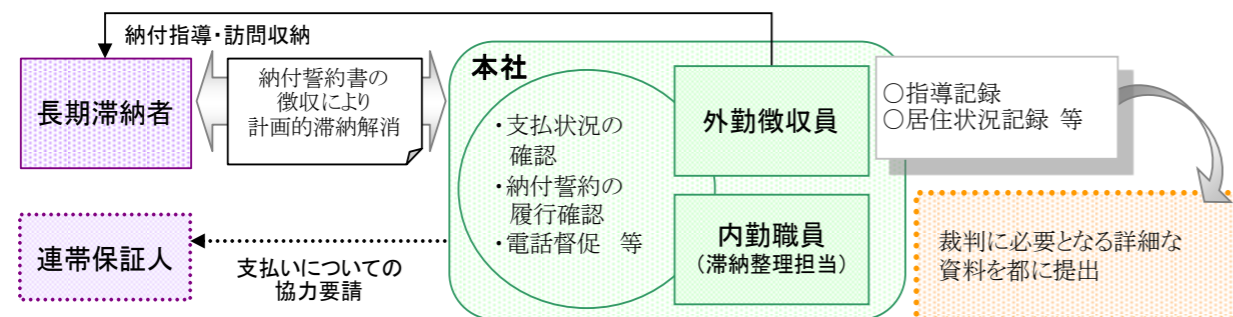
- ①不正入居など不適正使用等については、本社の使用適正化担当と窓口センターの相談担当が連携を図りながら的確に対応します。
- ②現地調査や訪問、電話指導を繰り返し行い、必要に応じて夜間・土・日・祝日（社会通念に照らし不相当と認められる時間帯を除く）なども利用し、不適正使用者が在宅している時間帯に合わせて、担当職員が直接接触することで迅速な解決に努めていきます。
- ③再三の是正指導によっても不適正使用が改善されない場合は、指導経過等を取りまとめて都に報告し、法的措置を要請するなど、厳正に対処していきます。

高額所得者への明渡指導の徹底

- ①高額所得者に認定された世帯に対して個別説明会を実施し、制度の説明や世帯の状況把握に努め、早期の自発的明渡しに向けた指導を適切に実施します。
- ②高額基準超過1年目の「準高額所得者」に対して、自発的明渡しを促す通知を送付するとともに、「明渡努力状況報告書」の提出を求めます。
- ③明渡しに応じない世帯については、東京都と協議して「高額所得者審査会」の付議対象として選定し、確実な明渡請求「可」の答申に向け、議案資料の作成等を確実に実施します。
- ④収入超過者等に向け、公社住宅・UR賃貸住宅のあっせんに係るパンフレットを作成し、公的住宅への自主的移転を促します。

収納率の向上

- ①広報紙等を通じて、使用料の確実な支払いを呼びかけます。
- ②生活保護世帯においては、共益費を含めた代理納付制度の実施自治体の拡充を図るため、地元自治体への積極的な働きかけを行います。
- ③代理納付を導入している自治体の中で、実施世帯が少なく滞納率の高い自治体については、実施世帯を増やすよう働きかけを行います。
- ④各自治体が実施する「金銭預り事業」の利用を前提とした収納スキームを構築し、対象者への利用案内を促進します。
- ⑤滞納者に対しては、都が定める督促状・催告書に加え、初期滞納者や納付誓約不履行者への催告書、連帯保証人への納付履行の協力依頼、法的措置対象者への最終通告書など、当公社独自の催告書を送付するとともに、外勤徴収員などによるきめ細かい納付指導を行い、自発的な支払いを促します。
- ⑥高額・長期滞納者には、催告書の送付に加え、随時、厳格に指導するとともに、収入や家族の状況等個々の世帯の実状を踏まえた支払計画の作成と納付誓約書の提出を求めます。



収入認定率の向上

- ①入居者からの電話による問い合わせが集中する期間は、専用ダイヤルによる受付窓口を設けて対応するとともに、収入認定率を向上させるため、以下の取組により収入報告書の提出を徹底します。
- ②認知症等により収入報告が困難である世帯については、申出書等の提出に基づき、都が調査した課税情報を基に適切に収入認定を行います。
- ③入居者の目線に沿って必要書類や提出期限を記載した「収入報告書提出のしおり」を収入報告書に同封し送付することで、提出率向上につなげます。
- ④未提出世帯へ収入報告書の再発送（8月）及び督促状の発送（10月及び12月）と電話による督促を組み合わせて実施します。
- ⑤高齢者世帯は巡回管理人が、使用料滞納者世帯は外勤徴収員が8月から12月にかけて繰り返し訪問し、提出を求めます。

個人情報管理の徹底

- ①公的住宅の管理事業では、多岐にわたる個人情報を大量に保有することから、入居者はもちろんのこと、広く社会から信頼を得ることが必要不可欠です。
- ②このような認識のもと、当公社のコンプライアンス体制上、個人情報保護を最重要課題として位置付け、社内体制やマニュアル等を整備し、情報漏えいを起こさないよう、情報管理を徹底します。

研修による人材育成

- ①「住宅事業のプロフェッショナル」として実践力ある「人財」を育成するための基本的な考え方や育成手法を定めた「人財育成戦略」に基づき、毎年度「研修計画」を定め、計画的に各種研修を実施することにより、都営住宅に必要な知識・能力を十分に備えた職員を育成します。
- ②都営住宅の管理業務に重要な「人権問題」、「接遇向上」、「個人情報保護」、「汚職等非行防止」を最重要課題研修として全職員を対象としているほか、必要な法令や諸制度等についての専門的な知識を習得するための業務研修を実施します。
- ③また、長年の都営住宅等の管理実績によって蓄積したノウハウや経験をもつ職員が、経験の浅い職員にOJTによる教育を行うことで、「人財」を育成します。
- ④「人財」育成に関する担当部署を設置し、全社的な「人財基盤」の強化に取り組めます。

「住宅事業のプロフェッショナル」としての誇りと責任感を持って、当公社の総合力を最大限発揮し、適正かつ効率的に都営住宅指定管理業務を遂行してまいります。