

# JKK東京 アクションプラン

2020年度版  
(2020年度～2022年度)

2020年10月



東京都住宅供給公社

## 目 次

「アクションプラン(2020年度版)」の策定に当たって .....	1
<b>第1章 当公社を取り巻く経営環境</b> .....	2
1 社会経済情勢 .....	2
2 東京都の住宅政策における公社の位置づけ .....	6
<b>第2章 アクションプランの目指す方向性</b> .....	9
<b>第3章 個別プラン</b> .....	10
<b>I 安全・安心で快適な住まいとサービスの提供</b>	
1 お客様視点に立ったより高い水準のサービスの提供 .....	11
2 公社住宅再生事業の推進 .....	14
3 子育て世帯や高齢者等の入居機会の確保と多様な世帯の居住促進 .....	18
4 都営住宅等管理業務の的確な実施 .....	20
5 公社住宅及び都営住宅における安全・安心な住環境の整備 .....	24
<b>II 住宅事業を通じた社会への貢献</b>	
6 少子高齢社会に対応した住宅・住環境の整備 .....	27
7 地域のまちづくりと連携した良好な住環境の整備 .....	29
8 環境にやさしい魅力ある住宅の供給など環境配慮の取組推進 .....	31
<b>III 自立的経営の堅持</b>	
9 公社住宅における利用率の維持・向上 .....	33
10 建設・営繕工事における的確なコスト管理の実施 .....	36
11 長期的安定経営の実現に向けた財務基盤の強化 .....	37
12 有為な人財確保と人財育成戦略の実行 .....	39
13 コンプライアンスの徹底など適正かつ透明な事業運営の推進 .....	42
14 個人情報保護の徹底 .....	43
15 公正かつ効果的な発注・契約の推進 .....	44
16 災害等に対する危機管理の強化 .....	45
17 お客様や地域社会等への的確な情報発信 .....	47
<b>第4章 経営指標</b> .....	48
1 経営指標の構成 .....	48
2 経営指標と目標値 .....	48
(参考) アクションプランにおけるこれまでの主な実績 .....	52
(参考) 東京都政策連携団体「経営改革プラン」 .....	56
(参考) 当公社事業とSDGsとの関わり .....	57

## アクションプラン(2020年度版)の策定に当たって

当会社では、経営改革の視点に立ち、効果的かつ効率的な事業推進を図るため、今後3年間の具体的な行動計画を示した「アクションプラン」を策定しています。2003年度の初版以降、環境の変化や事業の進捗を踏まえて毎年度改定しています。

今般の新型コロナウイルス感染症は、社会経済活動に大きな影響と変化をもたらしました。当会社では、感染拡大の影響により収入が減少したお客様に対して家賃等の支払期限を延長したほか、より低廉な家賃の住宅へ住替えを希望され一定の要件を満たす方には、家賃を減額して住宅を提供するなどの対策を実施してまいりました。今後、「新しい日常」の定着に向けた取組として、住戸内やコミュニティサロンにテレワークに適した環境を整備するほか、「非接触型」の住宅設備の導入などを進めてまいります。

東京都は、昨年12月に2040年代に目指す東京の姿を表わす「ビジョン」と、その実現のために2030年に向けて取り組むべき「戦略」を示した「『未来の東京』戦略ビジョン」を公表しました。3C（Community、Children、Chōju）を全体戦略の核に据え、住宅戦略では、建替えを梃子に地域、防災、保健福祉など総合的な都市戦略拠点の形成や、誰もが安心して暮らし続けられるネットワークとしての住まいづくり等について、公的住宅での先駆的なプロジェクトを展開することとしています。

こうした中、当会社は、本年3月、住宅の再生について基本的な考え方や取組の方向性等をまとめた「東京都住宅供給公社一般賃貸住宅の再生事業推進方針」を策定しました。今後、多様な世代がそれぞれのライフステージに応じた住替えが可能な「（仮称）多世代循環型コミュニティ」を形成するなど、地元自治体との連携を図りながら入居者のニーズに一層対応した安全・安心で利便性、快適性に優れた住まいを提供してまいります。

都営住宅等の管理業務では、引き続き、適正かつ効率的な管理運営に努めるとともに、地元自治体の福祉部門と連携し、高齢者支援や自治会活動支援などに取り組みます。

財務面では、社債発行により、長期的視点に立った安定的で有利な資金を市場から調達するとともに、東京都借入金の早期償還等により借入金残高を圧縮するなど、引き続き財務基盤の強化に努めてまいります。また、本年6月、「ソーシャル・ファイナンス」に関する第三者評価を取得しました。当会社は、ソーシャルボンドの発行により調達した資金を活用し、住宅事業を通じて社会的課題の解決に一層貢献してまいります。

2020年度版「アクションプラン」では、子育て世帯や高齢者等の支援など公共政策的な取組を積極的に展開し社会に貢献していくことが当会社の使命であるとの認識のもと、経営指標として新たに「公共政策的事業指標」を設けました。また、当会社をめぐる変化に的確に対応するとともに、求められる役割をより明確に内外に示すことが重要であると考え、現在、「経営理念」の見直しを進めております。

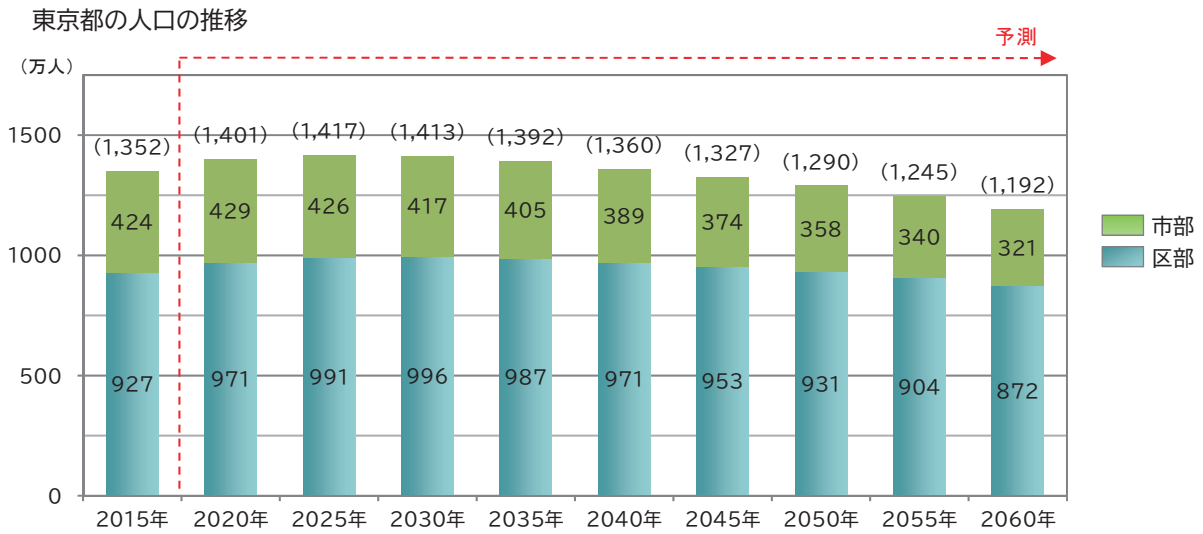
「アクションプラン」の実行に当たっては、これまでの取組を進化させるとともに都との連携を強化し、都政の重要課題の解決などに積極的に取り組むことにより、お客様や社会から信頼され喜ばれるよう全社一丸となって取り組んでまいります。

第1章 当社を取り巻く経営環境

1 社会経済情勢

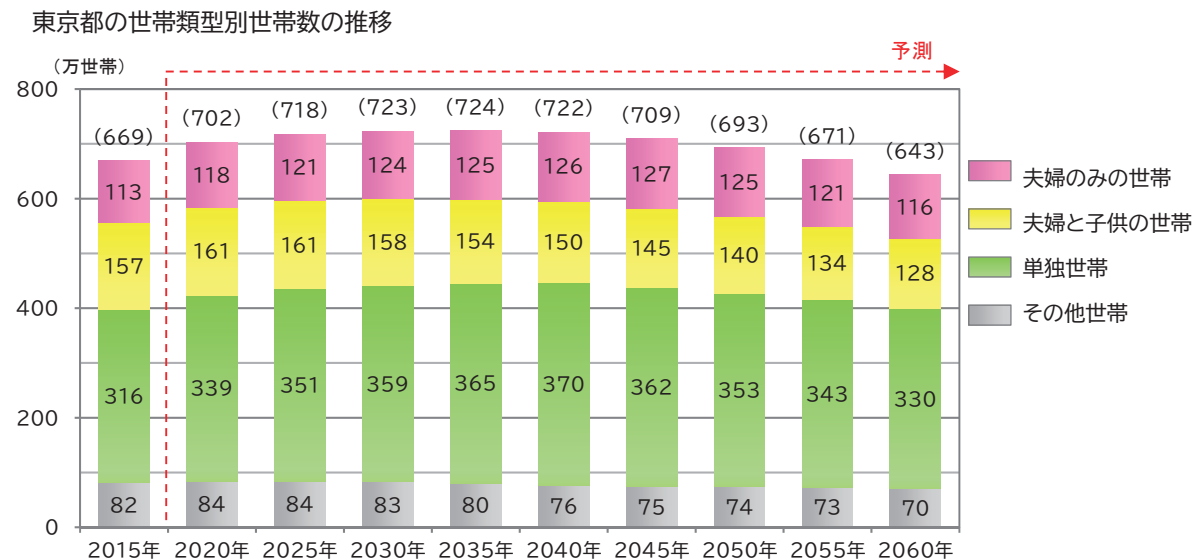
[人口の推移と世帯構成の変化]

- 東京都全体の人口は、2025年の1,417万人をピークに減少に転じると予測されています。
- 区部は2030年の996万人をピークに、市部は2020年の429万人をピークにそれぞれ減少に転じると予測されています。



【資料】「2060年までの東京の人口・世帯数予測について」(2019年4月 東京都政策企画局)を基に作成  
 【備考】合計値には町村の人口が含まれる

- 東京都の世帯数は、2015年の669万世帯から2035年には724万世帯まで増加し、その後は減少すると予測されています。
- 単独世帯は全世帯数の約5割で推移し、夫婦と子供の世帯は、その割合が少しずつ減少していくと予測されています。



【資料】「2060年までの東京の人口・世帯数予測について」(2019年4月 東京都政策企画局)を基に作成  
 【備考】四捨五入しているため、内訳の合計が総数と一致しない場合がある

[少子高齢社会の進行]

- 2019年における東京都の合計特殊出生率※は1.15（全国平均 1.36）と全国で最も低く、少子化は深刻な状況となっています。

2019年 都道府県別合計特殊出生率

<合計特殊出生率の高い5都道府県>

都道府県	合計特殊出生率
沖縄県	1.82
宮崎県	1.73
島根県	1.68
長崎県	1.66
佐賀県	1.64

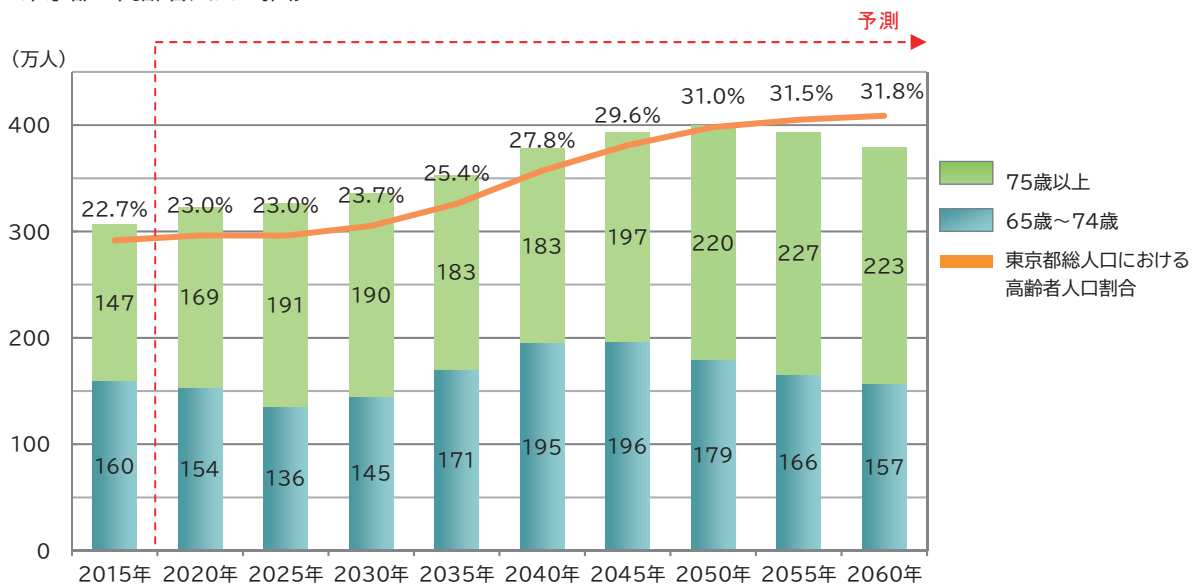
<合計特殊出生率の低い5都道府県>

都道府県	合計特殊出生率
東京都	1.15
宮城県	1.23
北海道	1.24
京都府	1.25
埼玉県	1.27

【資料】「令和元年人口動態統計月報年計（概数）の概況」（厚生労働省）を基に作成

- 東京都の高齢者人口は今後も増加し、高齢者人口の割合は2035年には25.4%となり、約4人に1人が高齢者（65歳以上）になると予測されています。

東京都の高齢者人口の推移



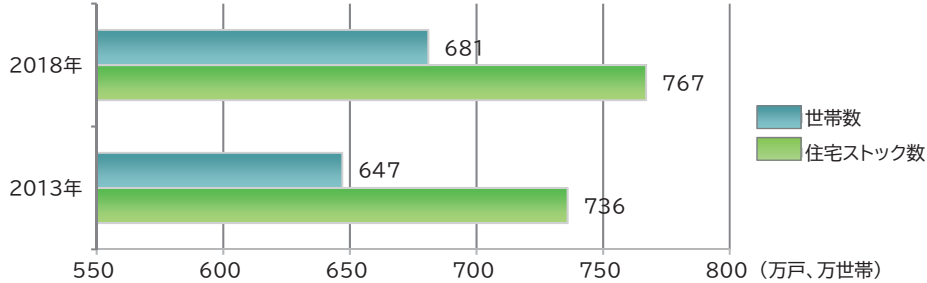
【資料】「2060年までの東京の人口・世帯数予測について」（2019年4月 東京都政策企画局）を基に作成

(※)合計特殊出生率：その年における15～49歳までの女性の年齢別出生率を合計したもの

【住宅ストックの状況】

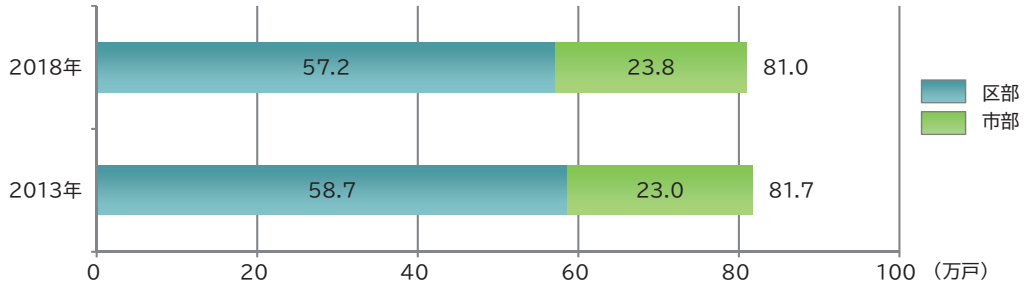
- 2018年における東京都の住宅ストック数は767万戸で、2013年と比べて約31万戸増加しており、世帯数を約13%上回っています。

東京都における住宅ストック及び世帯の状況



- 2018年における東京都内の空家戸数は約81万戸で、2013年と比べて区部では約1.5万戸減少したものの、市部では約0.8万戸増加しています。

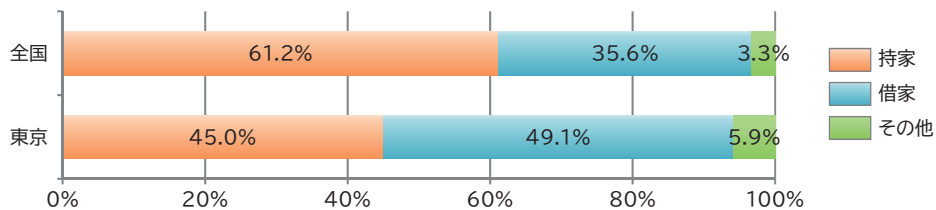
東京都における空家戸数の状況



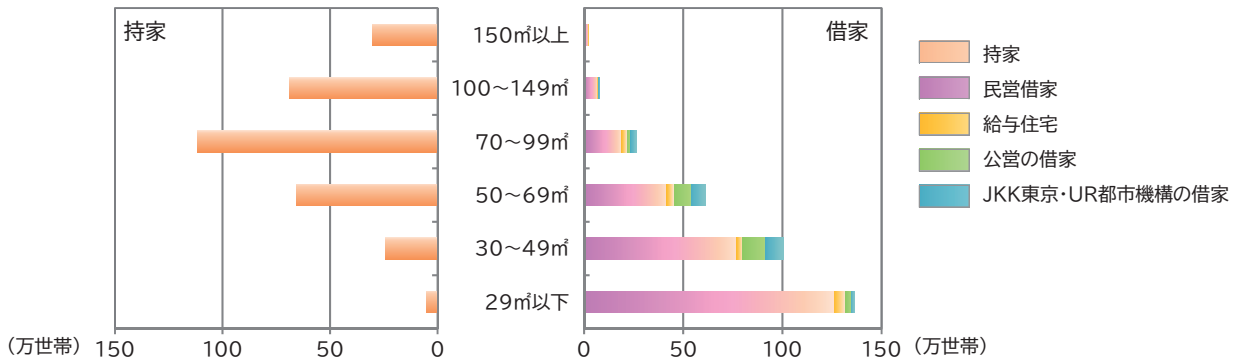
- 2018年における東京都内の借家に居住している世帯の割合は、全世帯の49.1%で、全国平均の35.6%と比べて高くなっています。

- 東京都内における借家の床面積は、持家と比べて総じて狭くなっています。

所有関係別の世帯の状況



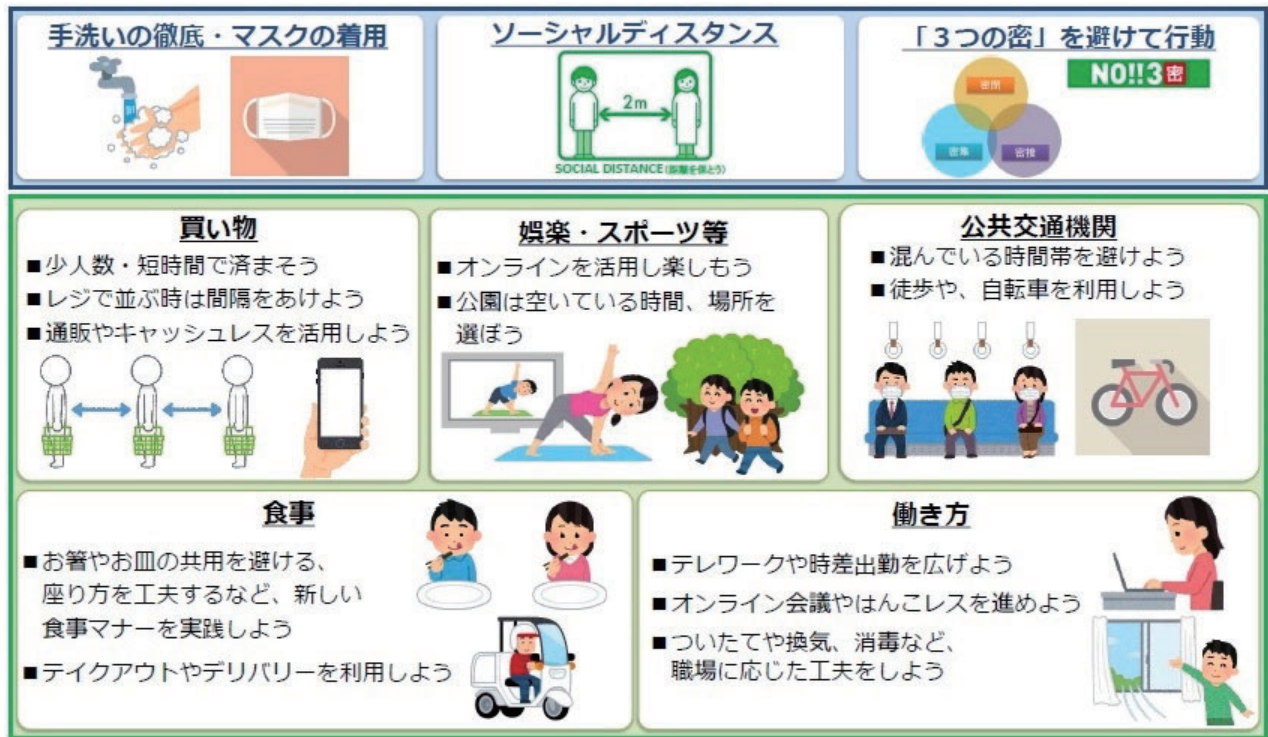
東京都における面積帯別の持家と借家の居住状況



【資料】本ページのグラフは「平成30年住宅・土地統計調査」（総務省）を基に作成

[コロナ禍における「新しい日常」の広がり]

- 新型コロナウイルス感染症の影響により、暮らしや働き方などにおいて「新しい日常」の定着に向けた動きが加速しています。



出典：「新型コロナウイルスを乗り越えるためのロードマップ～新しい日常が定着した社会の構築に向けて～」(2020年8月 東京都政策企画局)

[震災・風水害など災害対応の必要性の高まり]

- 世界的な気候変動の影響により豪雨災害、河川氾濫、土砂災害、高潮の頻発などによる被害の拡大、激甚化の脅威が高まっています。
- 今後30年間に約70%の確率で首都直下地震等が発生するとされており、東京都総務局が公表している東京の被害想定では、最大死者約1万人、帰宅困難者は約517万人とされ、被害を最小化する取組が必要とされています。



## 2 東京都の住宅政策における会社の位置づけ

[東京都住宅マスタープラン 2016-2025(平成29年3月)より抜粋]

<p><b>住まいにおける子育て環境の向上</b></p>	<p>○子育て世帯向け住宅の供給促進</p> <p>公社住宅において、子育て世帯に対する入居機会を確保し、居住の安定が図られるよう、新築募集における「子育て世帯倍率優遇制度」及びあき家先着順募集における「子育て世帯等優先申込制度」の利用を促進します。</p> <p>○公共住宅における子育て支援施設の整備</p> <p>公社住宅の建替えにより創出される用地を活用し、区市町村と連携して保育所など子育て支援施設の整備・誘致に取り組みます。</p> <p>○近居・多世代同居の促進</p> <p>公社住宅において、世代間で助け合いながら安心して生活できるよう、建替えに伴う新築住宅の入居者募集における優遇抽せんを実施する等、子育て世帯と親世帯等との近居の支援に取り組みます。</p>
<p><b>高齢者の居住の安定</b></p>	<p>○地域で高齢者を支える仕組みの整備</p> <p>公社住宅の建替えにより創出される用地を活用し、区市町村と連携して高齢者福祉施設等の整備・誘致に取り組みます。</p> <p>○サービス付き高齢者向け住宅等の供給促進</p> <p>公社住宅の建替えにより創出される用地を活用し、区市町村と連携してサービス付き高齢者向け住宅の整備・誘致に取り組みます。</p> <p>○近居・多世代同居の促進</p> <p>公社住宅において、世代間で助け合いながら安心して生活できるよう、建替えに伴う新築住宅の入居者募集における優遇抽せんを実施する等、高齢者世帯と子世帯等との近居の支援に取り組みます。(再掲)</p>
<p><b>住宅確保に配慮を要する都民の居住の安定</b></p>	<p>○公共住宅等の的確な供給・有効活用</p> <p>公社住宅ストックを長期にわたり有効に活用するため、既存の公社住宅の耐震化を進めるとともに、修繕及び改修を計画的に実施します。また、建設年代が古く、更新時期を迎えた住宅の建替えを計画的に実施します。</p> <p>公社住宅の建替えにより創出される用地のうち、福祉施設整備への活用が見込まれる用地を社会福祉法人等に賃貸し、特別養護老人ホームなどの福祉施設等の整備を促進します。また、公社住宅の空き店舗について、地域のニーズや周辺店舗等の意向を踏まえながら、高齢者・障害者の生活支援施設や子育て支援施設等への活用を図ります。</p> <p>公社住宅において、バリアフリー化を図るため、高齢者・障害者等に配慮し、既存住棟における手すりの設置や玄関のドアノブのレバーハンドルへの交換、インターホン設置等の住宅設備の改善を推進します。</p> <p>公社住宅においては、高齢者世帯や障害者、一人親世帯等に対する入居機会を確保し、居住の安定が図られるよう、引き続き優先募集等に取り組みます。</p> <p>居住支援協議会等を通じ、支援が必要な都民に対し、公社住宅の入居制度等に関する情報の周知に取り組みます。</p>



<p><b>都市づくりと一体になった団地の再生</b></p>	<p>○公共住宅等の団地再生促進</p> <p>公社住宅については、計画的に建替えを推進し、バリアフリー化を図るとともに、多様な世帯向けの住宅を供給するなど、魅力的な住宅づくりに取り組みます。また、建替えまでに期間がある住宅については、耐震化を進めるとともに、居住ニーズの変化に適切に対応するため、室内の間取り変更や内装・設備の改善などの空き家リニューアル等に取り組みます。</p> <p>○創出用地の有効活用</p> <p>公社住宅の建替えにより創出される用地については、地域のまちづくりと連携しながら、少子・高齢化に対応した福祉施設の誘致や防災都市づくり事業等への活用、緑地や公園、道路の整備を図るなど、良好な住環境の形成と地域の防災機能の向上に活用します。</p> <p>○良好な地域コミュニティの形成</p> <p>公社住宅については、団地内の子育て世帯や高齢者世帯を対象としたコミュニティサロンの開設など、自治会等が行う地域コミュニティ活動に対して、集会所の使用料を一定の範囲内で無償とするなどの支援を引き続き実施します。また、入居者の高齢化を踏まえ、若年世帯の賃料を入居から一定期間割り引き、入居を支援するほか、公社住宅の近隣にある大学等と連携して学生の入居を促進する等により、多世代によるコミュニティ形成に取り組みます。</p>
<p><b>災害時における安全な居住の持続</b></p>	<p>○公共住宅の耐震化</p> <p>都営住宅及び公社住宅について、2020（平成32）年度までに耐震化率100%とすることを目標として、耐震化整備プログラムに基づき、計画的に耐震化を進めます。</p>
<p><b>活力ある持続可能な住宅市街地の実現</b></p>	<p>○公共住宅における環境負荷への配慮</p> <p>公社住宅の建替えに当たっては、省エネルギー基準に適合した断熱仕様、高効率型給湯器やLED照明の採用による省エネ性能の向上、太陽光発電設備の設置による再生可能エネルギーの活用、敷地内緑化や透水性舗装の採用など、環境負荷の低減に取り組みます。また、既存住宅においても、計画修繕時期に合わせて共用部のLED照明器具への更新や透水性舗装の敷設など、環境配慮の取組を促進します。</p>

〔「未来の東京」戦略ビジョン(2019年12月)より抜粋〕

<p><b>戦略7 「住まい」と「地域」を大切にする戦略</b></p>
<p><b>人や地域に焦点を当てた、新たな住宅戦略を展開する</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住宅セーフティネットとしての役割を踏まえつつ、都営住宅など公的住宅の建替えを梃子に、まちづくりを動かすプロジェクトを展開するとともに、人や地域に着目した様々な施策を推進するなど、民間や区市町村を含め、東京全体を視野に入れた新たな住宅戦略を構築し、強力に展開する。</li> </ul> <p><b>人が集い、気持ちを分かち合える「居場所」を創出する</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>まちの至る所に様々な「居場所」を創出し、様々な人が社会とのつながりを保ち、心豊かに暮らせる環境を整える。</li> <li>相談支援制度の充実など、悩みや不安を抱える人が社会から孤立しないよう、多面的なサポートを講じる。</li> </ul> <p><b>新たな交流を生み出し、コミュニティを元気にする</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各地域の大学と町会・自治会が連携し、学生が地域課題の解決に参画するなど、新たな交流を生み出すことを通じて、地域コミュニティ活動の活性化につなげる。</li> <li>企業のCSR活動やNPO等と連携して、「居場所」創出や地域活動の活性化を担える様々な人材を発掘・育成し、交流の輪を広げていく。</li> </ul>

[政策連携団体活用戦略(令和元年5月)より抜粋]

政策連携団体活用戦略は、都と共に政策実現を目指す政策連携団体が今後注力すべき業務領域や担うべき役割などについて、政策連携団体の所管局等が、東京2020大会後も見据えて、団体の活用に係る中期的な考え方をまとめたものです。

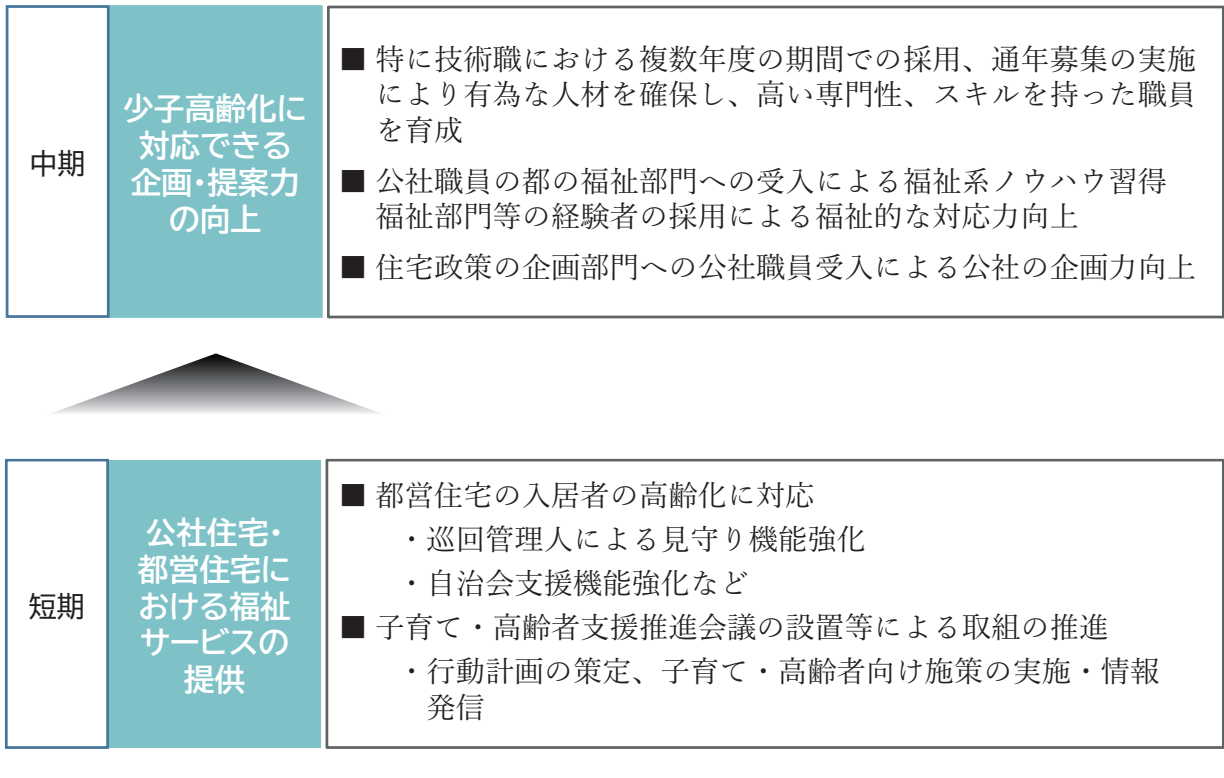
【局の将来像を踏まえた団体の戦略的活用の考え方】

局が目指す  
団体の将来像

都政の重要課題の解決に貢献する住宅事業のプロフェッショナル集団

- 会社の持つアセットやスキルを持った人材などの強みを生かしながら、従来からの公社住宅事業、都営住宅管理等に加え、子育て支援や高齢化、まちづくりへの対応など、都政が抱える課題の解決に活用
  - ・ 子育て世帯から高齢者世帯まで様々な世帯が安心して居住できる多世代共生のコミュニティを実現
  - ・ 入居者の高齢化に対応するため、高齢者生活支援サービスを充実
  - ・ さらに、数多くの現場を持つ公社ならではの知見と経験を生かし、将来的に公社から都への少子高齢化対策などの政策提言

【戦略的活用に向けて強化・見直していく団体の機能と今後のステップ】

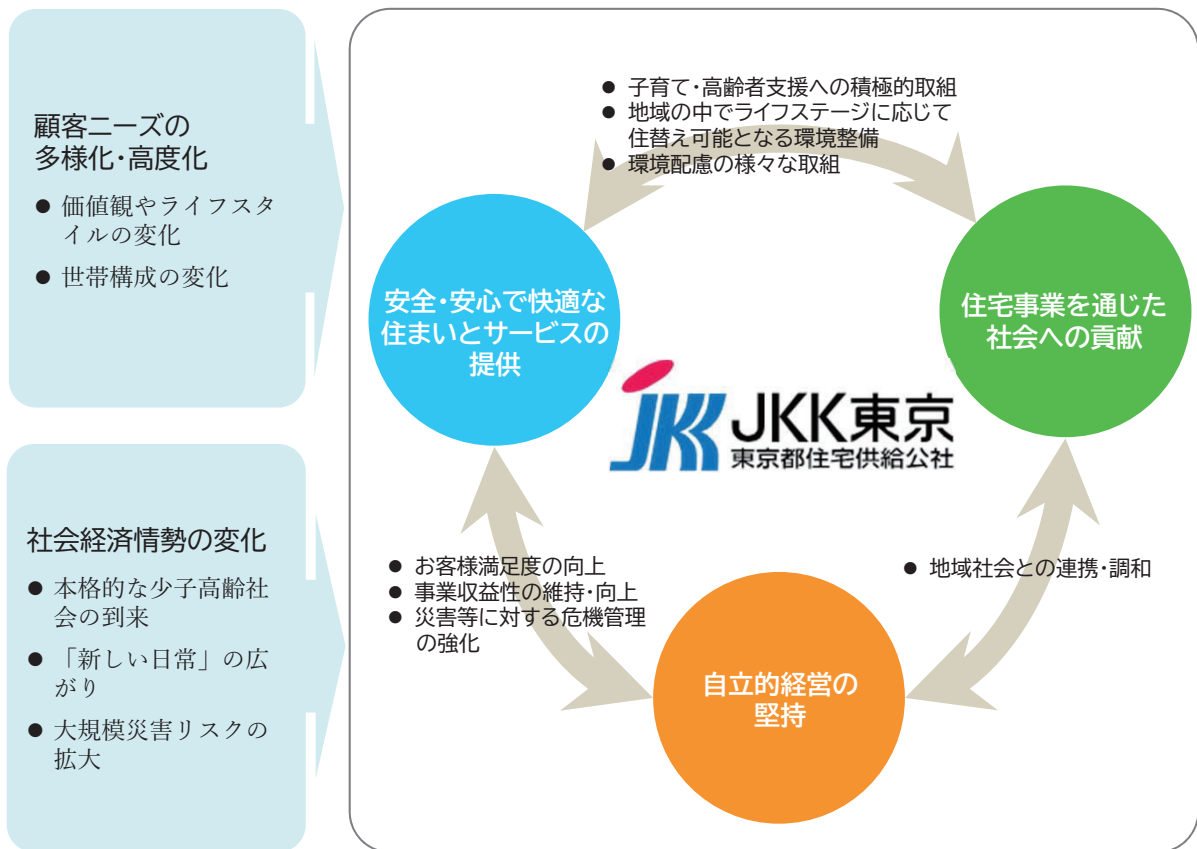


第2章 アクションプランの目指す方向性

経営環境の変化に柔軟かつ適切に対応しながら、お客様や社会から信頼され喜ばれるよう、以下の方向性を持って各種施策を推進していきます。

- お客様のニーズに適切に対応し、多様な世代・世帯から選ばれる安全・安心で快適な住まいとサービスを提供します。
- 少子高齢社会への対応、地域の防災性向上、環境負荷の低減など、住宅事業を通じて都政の重要課題の解決など、一層社会に貢献します。
- 安定した収益の確保、コスト管理の徹底、借入金残高の圧縮等により財務の安定性を強化するとともに、人財・組織力を進化させることにより経営基盤を強化し、自立的経営を堅持します。

新型コロナウイルス感染症による影響を踏まえ、各種施策に加え「新しい日常」に対応した取組を推進していきます。



第3章 個別プラン

I 安全・安心で快適な住まいとサービスの提供

お客様サービスの向上	1 お客様視点に立ったより高い水準のサービスの提供	P.11
公社住宅ストックを 活用した多様な世帯の 居住促進と多世代循環 型コミュニティの形成	2 公社住宅再生事業の推進	P.14
	3 子育て世帯や高齢者等の入居機会の確保と 多様な世帯の居住促進	P.18
住宅セーフティネット としての都営住宅等の 適正な管理	4 都営住宅等管理業務の的確な実施	P.20
安全・安心な 住環境の整備	5 公社住宅及び都営住宅における安全・安心な住環境の整備	P.24

II 住宅事業を通じた社会への貢献

少子高齢社会への対応 ・コミュニティの活性化	6 少子高齢社会に対応した住宅・住環境の整備	P.27
良好な住環境の形成	7 地域のまちづくりと連携した良好な住環境の整備	P.29
環境配慮の取組	8 環境にやさしい魅力ある住宅の供給など環境配慮の取組推進	P.31

III 自立的経営の堅持

事業収益性の維持・向上	9 公社住宅における利用率の維持・向上	P.33
	10 建設・営繕工事における的確なコスト管理の実施	P.36
財務基盤の強化	11 長期的安定経営の実現に向けた財務基盤の強化	P.37
人財の確保と育成	12 有為な人財確保と人財育成戦略の実行	P.39
	13 コンプライアンスの徹底など適正かつ透明な事業運営の推進	P.42
適正な事業運営	14 個人情報保護の徹底	P.43
	15 公正かつ効果的な発注・契約の推進	P.44
危機管理	16 災害等に対する危機管理の強化	P.45
企業広報	17 お客様や地域社会等への的確な情報発信	P.47

## I 安全・安心で快適な住まいとサービスの提供

### 1 お客様視点に立ったより高い水準のサービスの提供

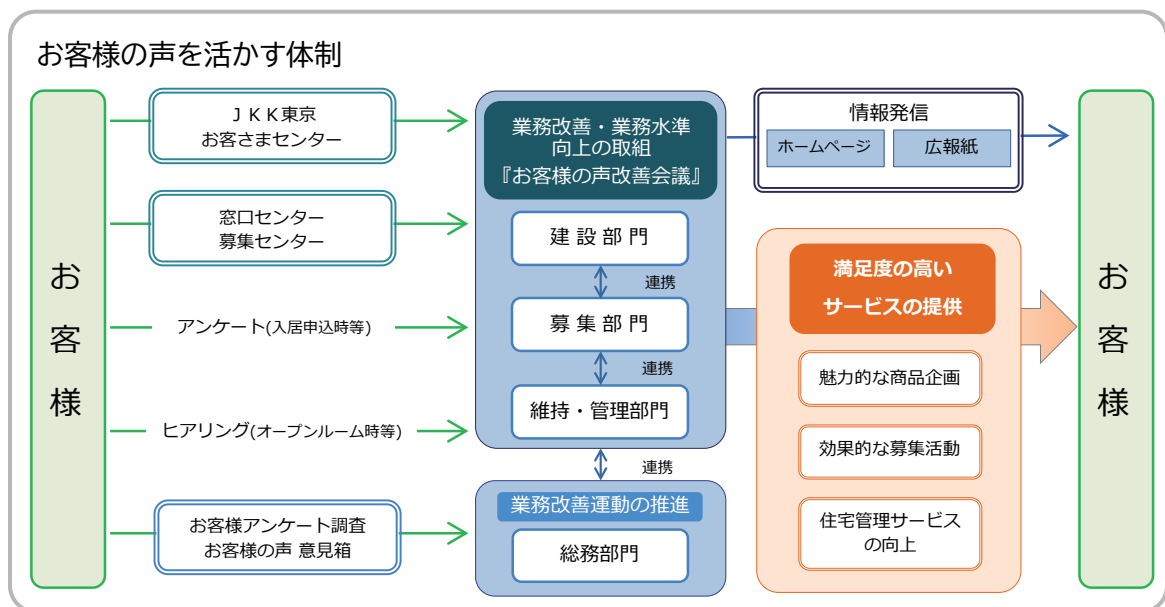
#### 目標

○ JKK東京お客さまセンター等に寄せられる「お客様の声」を的確に把握し、これを活かして業務改善や業務水準の向上を図り、お客様に満足度の高いサービスを提供する。

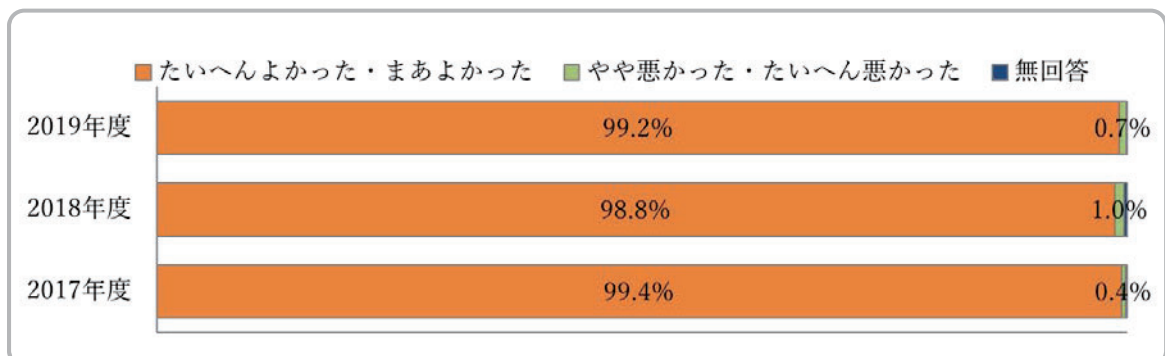
#### 重点的な取組

##### ① お客様の視点に立ったサービスの提供

- お客さまセンターや窓口、アンケート調査等で寄せられたお客様の声を組織全体で共有し、社内に設置した「お客様の声改善会議」において、迅速に施策を検討・実施するなど改善に取り組む。
- お客様サービスの向上や業務改善につながる提案を職員から募る業務改善運動を実施するなど、各職場の創意工夫による業務改善の取組を推進する。
- 当公社のサービス・接遇に対するお客様の評価等を定期的に調査・分析し、窓口や電話応対におけるサービスの維持・向上、接遇の一層の改善に取り組む。



#### 「お客様アンケート調査」窓口業務満足度



## ② 接遇マインド・スキル向上の取組

- 接遇に関する意識の向上と実践的な接客スキルを養うため、全職員を対象とした研修を実施するとともに、接遇に対する心構え等を職員が主体的に学ぶ取組を支援する。

## ③ 安全・安心にお住まいいただくための組織的な取組

- 入居者の安否にかかわる確認や漏水等の修繕、事故や火災等に係る対応など緊急時の要請に、24時間365日、迅速・的確に対応する。
- 安否確認要請については、よりの確な対応ができるよう地元自治体等との連携強化や入居者の緊急連絡先情報の把握・更新に取り組む。

安否確認協定書締結 38区市町（14区23市1町）				2020年8月31日現在		
区部	板橋区	2012年10月16日	世田谷区	2014年8月26日	豊島区	2016年3月1日
	葛飾区	2013年2月12日	練馬区	2014年9月1日	墨田区	2017年3月23日
	江戸川区	2013年12月25日	北区	2015年2月10日	中野区	2018年9月10日
	荒川区	2014年1月28日	江東区	2015年3月20日	港区	2019年3月29日
	台東区	2014年3月1日	足立区	2016年2月12日		—
市部	立川市	2012年7月1日	稲城市	2013年3月26日	羽村市	2017年2月24日
	三鷹市	2012年10月18日	武蔵野市	2013年4月1日	八王子市	2017年3月10日
	昭島市	2012年11月19日	青梅市	2013年11月21日	国立市	2017年8月15日
	清瀬市	2012年11月30日	日野市	2014年10月1日	調布市	2017年12月15日
	東大和市	2012年12月1日	狛江市	2015年12月16日	府中市	2018年2月22日
	多摩市	2013年2月22日	福生市	2016年3月24日	国分寺市	2018年8月1日
	町田市	2013年3月1日	武蔵村山市	2016年3月30日	西東京市	2020年6月18日
	東村山市	2013年3月11日	小平市	2017年1月19日		—
町	瑞穂町	2017年2月10日				—

- 修繕依頼に対しては、小口・緊急修繕業務を委託している民間事業者約400社の工事店（小口・緊急修繕工事店）を活用しながら的確に対応する。
- 聴覚に障がいがあるなど、電話での問い合わせが難しい世帯のうち、希望者を対象としてFAXによる問い合わせ対応を行う。
- 認知症の方に対する正しい理解や適切な対応を学ぶため、職員の認知症サポーターの養成に努める。



#### ④ お客さまセンターのサービス水準の向上

- 運営事業者とのSLA<sup>(※1)</sup>の適切な運用やオペレーターに対する定期的な研修により、電話応答率<sup>(※2)</sup>や応対品質等のサービスレベルの維持・向上を図る。
- お客さまセンター等へのお問い合わせ内容を踏まえて、FAQ（よくある質問と回答をまとめた問答集）を定期的に見直し、よりの確な電話応対に努める。
- 台風等による問い合わせの増加を事前に予測し、あらかじめ運営事業者と調整したうえで的確な人員配置を行うなど、つながりやすい受電体制の確保に努める。

#### 《実施スケジュール》

これまでの取組	2020年度	2021年度	2022年度
<b>「お客様の声」を活かした業務改善</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまセンターの設置</li> <li>・お客様アンケート調査の実施</li> <li>・「お客様の声」の分析・検討</li> <li>・お客さまセンターに寄せられた声を関係部署へ展開</li> <li>・「お客様の声を活かした業務改善PT」の設置</li> </ul>	「お客様の声」の分析・課題抽出（『お客様の声改善会議』）		
	改善策の効果検証・実施		
	改善事例集作成		
	お客様アンケート調査の実施		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務改善・業務水準の向上</li> <li>・業務改善運動の実施</li> </ul>	全社的な業務水準向上の取組推進		
	業務改善運動の実施		
<b>接遇向上の取組</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修の実施</li> </ul>	研修の実施 →	→	→
<b>安全・安心な住まいに向けた取組</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時連絡先案内板を公社住宅・都営住宅全団地に設置</li> <li>・認知症サポーターの養成（2019年度末時点：1,311名）</li> </ul>	安否確認、事故・火災等に24時間365日対応		
	●	●	●
<b>お客さまセンターの充実</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・SLAの導入・推進</li> </ul>	SLAの適切な運用		
	サービスレベルの維持・向上（時間帯によるつながりにくさの解消）		
	SLA達成度の確認		
	次年度の設定 →		

(※1)SLA(Service Level Agreement)：サービスの契約を締結する際に、サービスの品質に対する要求水準を規定するとともに、規定した内容が適正に実現されるための運営ルールを両者の合意として明文化したもの

(※2)電話応答率：お客さまセンターに着信した電話件数のうち、応答した件数の割合

## 2 公社住宅再生事業の推進

- 目標
- 少子高齢化など社会状況の変化を踏まえ、都民の居住ニーズに一層対応した安全・安心で快適な住まいの提供とともに、住宅ストックの有効活用による社会への貢献に取り組む。
  - 賃貸住宅需要の動向や団地ごとの特性を踏まえて、効果的かつ効率的に再生事業を推進する。

### 重点的な取組

#### 公社住宅再生事業の推進

「東京都住宅供給公社一般賃貸住宅の再生事業推進方針<sup>(※)</sup>」(令和2年3月策定)に基づき、ハード・ソフト両面から複合的・選択的に取組を展開し、住宅の再生を推進する。

- 地域の賃貸住宅需要の動向や住宅の建設時期、規模などを踏まえながら建替え等を実施
- 団地の特性に応じて、高経年化への対応(長寿命化等)を行うとともに、住戸内や共用部のリニューアル等を実施
- 地域の特性に応じて、新たな機能やサービスを導入

住宅再生に当たっては、多様な世代・世帯がそれぞれのライフステージに応じた住替えが可能な「(仮称)多世代循環型コミュニティ」の形成など都民に引き続き選択される安全・安心で利便性、快適性に優れた住まいを提供していく。

「(仮称)多世代循環型コミュニティ」イメージ

- ◆近居支援の強化により、子世帯と親世帯が身近なところに住み、互いに支え合いながら生活
- ◆ライフステージに応じて、賃貸、持ち家、高齢者向け賃貸住宅などを住み替え、多様な世代・世帯が循環していく



(※)東京都住宅供給公社一般賃貸住宅の再生事業推進方針：建物の老朽化や入居者の高齢化が進む公社住宅を対象として、住宅再生について基本的な考え方や取組の方向性をとりまとめたもの

---

## ① 多様な世代・世帯のニーズに対応した住まいの整備や福祉施設等の誘致

### [多様な世代・世帯のニーズに対応した住まいの整備]

- 建替え等により多様な世代・世帯、多彩なライフスタイルやニーズに対応した住宅を供給する。また、東京都子育て支援住宅の認定取得に向けた取組を引き続き行う。
- 高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができるよう、バリアフリーや見守りなど高齢者に配慮した住宅の整備を検討する。
- 建替え時にキッズスペースを確保したコミュニティサロン（集会所）を整備する。
- 多様な世代・世帯が交流し、共に支え合いながら暮らすコミュニティの実現に向けて、他の公的住宅と連携したまちづくりについて検討する。
- 健康意識の高まりや快適な暮らしを求めるニーズ等を踏まえ、受動喫煙の防止に配慮した取組を検討する。

### [福祉施設等の誘致]

- 公社住宅の建替え等により創出した用地や建物内スペースを活用し、保育所などの子育て支援施設や特別養護老人ホームなど的高齢者支援施設等の誘致を推進する。
- 民間事業者等と連携し、団地内の空き店舗やオープンスペースを活用して、団地や地域に住む子育て世帯や高齢者等の生活利便性向上に資するサービス拠点の誘致に取り組む。

### [「新しい日常」に対応した住まいの提供]

- 公社住宅の建替えの際に各住戸に高速インターネット回線による Wi-Fi 環境を整備するとともに、テレワークに適した間取りの住戸を供給する。また、共用部においてもテレワークが可能な環境を整備する。
- 既存の公社住宅においても、住戸やコミュニティサロン（集会所）のリニューアルを行う際にテレワーク環境の整備を進める。
- 公社住宅の建替えの際にボタンに接触せずに操作可能なタッチレス型のエレベーターを導入する。
- 団地ごとに、ニーズや設置スペースの有無等を踏まえ、非対面で荷物を受け取ることができる宅配ボックスの設置を推進する。

### [長期活用方策の検討]

- 団地ごとの特性や建設年代等に応じた長期活用方策の検討に取り組む。

## ② 子育てしやすく高齢者が安心して暮らせる環境の創出

### [近居支援制度の一層の充実]

- 育児や介護など世代間で助け合いながら安心して生活できるよう、子育て世帯や高齢者世帯等が親族の近くに住む近居を支援する。新規募集における「近居世帯倍率優遇制度」や、あき家募集において事前に登録することで優先的に入居できる「近居であんしん登録制度」を実施するとともに、適用要件を拡大する。
- 地元自治体との連携を拡充するなど、近居支援制度の周知拡大を図り、利用を促進する。

#### 近居世帯倍率優遇制度

新築住宅の抽せん募集時において、近居による申込世帯の当せん確率を通常の申込みと比べて5倍に優遇する制度（子育て世帯倍率優遇と併用する場合は、当せん確率を10倍に優遇）

#### 近居であんしん登録制度

既存住宅への入居を希望する場合、希望の住宅をあらかじめ登録いただくことで、空き家が発生した際に、一般募集より優先してあっせんを受けられる制度

### [高齢者見守りサービスや生活支援の充実]

- 既存の公社住宅において、高齢の入居者が比較的低廉な負担で利用できるセンサー方式による見守りサービスの導入に向けて取り組む。
- 公社住宅に設置しているコミュニティサロン（集会所）について、これまで取り組んできたコミュニティ活動の支援に加え、無償化による日常的な利用の促進を図り、子育て世帯の「憩いの場づくり」、高齢者の「居場所づくり」等に取り組む。
- 地元自治体や民間事業者等との調整・連携に取り組み、地域の福祉関連等の情報提供や、団地内のコミュニティサロン（集会所）を活用したイベントの開催など、高齢者等の生活を支援する専門スタッフの配置を検討する。
- 団地内店舗やバス停までの距離が遠い市部の大規模団地において、民間事業者等と連携して自動運転車両を用いた移動支援の実証実験を行い、ニーズや課題等の調査研究を行う。

### [シェアシステムの導入]

- 多様化する居住ニーズを踏まえ、住宅の敷地や空いている駐車スペースを活用してシェアシステム（サイクルシェア・カーシェア・駐車場シェア）の導入・拡大を進める。

## ③ 建替事業の計画的な推進

- 昭和 39 年度以前に建設した公社住宅を対象とした「公社一般賃貸住宅の再編整備計画<sup>(※1)</sup>」（2019年5月改定）に基づき、事業を推進していく。
- 都市計画法による「一団地の住宅施設<sup>(※2)</sup>」に位置づけられている団地については、都市計画の変更が必要となるため、団地再生計画の検討及び関係機関との協議を行い、条件が整い次第、建替えに着手する。
- 建替え後の戸数が既存住宅の戸数よりも減少する団地で、お住まいの方の戻り入居先が十分に確保できない団地は、周辺の大規模団地と連携した建替えを計画するなど、住替え先の意向に配慮しながら事業を進める。
- 地域の賃貸住宅需要の動向や住宅の建設時期、規模など、団地ごとの特性を踏まえながら、一部又は全部の住棟の建替えを行うなどの手法により、再編整備を進める。

(※1)公社一般賃貸住宅の再編整備計画：昭和 39 年度以前に建設した公社住宅を対象として、建替え等の再編整備の取組方針、整備手法や進め方についてとりまとめたもの

(※2)一団地の住宅施設：都市計画法第 11 条に基づく都市施設。一団の土地に建設された良好な居住環境を有する住宅群で、区域内の建蔽率、容積率の限度、住宅の戸数並びに公共施設等が定められている

《建替スケジュール》

■ 新規事業

事業年度	住宅名	所在地	竣工予定
2020年度	(仮称)コーシャハイム用賀馬事公苑	世田谷区	2024年度
	(仮称)コーシャハイム大蔵(第2期)	世田谷区	2026年度

■ 継続事業

事業年度	住宅名	所在地	竣工予定
2016年度	コーシャハイム新中野テラス	杉並区	2020年7月
	コーシャハイム経堂フォレスト	世田谷区	2020年10月
	(仮称)コーシャハイム大蔵(第1期)	世田谷区	2021年11月
2018年度	(仮称)コーシャハイム松の木	杉並区	2023年12月
	(仮称)コーシャハイム興野町	足立区	2022年9月
2019年度	(仮称)コーシャハイム大岡山	大田区	2024年1月
	(仮称)コーシャハイム桜新町	世田谷区	2023年11月
	(仮称)コーシャハイム小金井本町	小金井市	2023年9月

■ 建替選定住宅<sup>(※)</sup>

事業年度	住宅名	所在地	竣工予定
2021～2022年度	祖師谷住宅	世田谷区	—
2022～2023年度	赤堤住宅	世田谷区	—

(※)建替選定住宅：おおむね3年以内に事業の実施を予定している住宅



## 3

## 子育て世帯や高齢者等の入居機会の確保と多様な世帯の居住促進

## 目標

- 子育て世帯や高齢者等の住宅の確保に配慮が必要な方の入居機会を確保し、居住の安定が図られるよう取組を進めるなど、多様な世帯の居住を促進する。

## 重点的な取組

## ① 多様な世帯のニーズに応えた入居支援

## [子育て世帯や高齢者等への支援]

- 子育て世帯や高齢者等の入居機会を確保し、居住の安定が図られるよう、新築募集における「子育て世帯倍率優遇制度」、あき家先着順募集における「子育て世帯等優先申込制度」や「高齢者等優先申込制度」の利用を促進する。

## 子育て世帯倍率優遇制度

新築住宅の抽せん募集において、居室が2室以上あるお部屋について、子育て世帯の当せん確率を、通常の申込みと比べて5倍に優遇する制度

## ファミリーウィーク(子育て世帯等優先申込制度)

子育てに適した住環境として選定した一部の住宅のうち、居室が2室以上あるお部屋において、先着順募集の開始から7日間は、子育て世帯等の対象世帯の方のみがお申込みいただける優先申込制度

## シルバーウィーク(高齢者等優先申込制度)

エレベーター未設置住宅のうち、高齢者等の入居希望が多い1・2階のお部屋において、先着順募集の開始から7日間は、高齢者世帯等の対象世帯の方のみがお申込みいただける優先申込制度

## [ひとり親世帯への支援]

- 「収入審査の緩和」や「こどもすくすく割」などの制度周知のため、地元自治体と連携した入居相談会やPRに引き続き取り組み、ひとり親世帯の入居機会を確保する。

## 収入審査の緩和

申込者本人の月収が月収基準に満たない場合、各自治体から交付される「児童育成手当」「児童扶養手当」を月収額に合算して収入審査を受けることができる制度

## こどもすくすく割

一部の公社住宅を対象に、「子どもが18歳になる年度の末日まで」または「3年間」、毎月の家賃を20%割引する制度

## 《地元自治体と連携した入居相談会等(2019年度)》

取組事例	連携方法	実施月
江戸川区「ひとり親のためのJ K K東京住宅相談会」	江戸川区と公社の共催	7・2月
八王子市「ひとり親家庭のための住宅相談会」	八王子市の後援を受けて実施	2月
板橋区「ひとり親家庭等臨時相談窓口」	役所内の相談窓口に職員を派遣	8月
立川市「児童扶養手当現況届臨時窓口」		
多摩市「住みかえ相談会」	多摩市が実施する「住みかえ相談会」に参加	7・9・11・1月



---

### [新婚世帯への支援]

- 新婚世帯が安心して将来設計ができる住まいを提供するため、「優先申込制度への新婚世帯の追加」と「ペアさぼ」のPRを強化し、入居を促進する。

#### ペアさぼ

一部の公社住宅を対象に、申込者とその配偶者がどちらも40歳代までの夫婦世帯の方に対して、入居から3年間、毎月の家賃を20%割引する制度

### [若年世帯への支援]

- 若年世帯が安心して将来設計ができる住まいを提供するため、「ステップ35割」のPRを強化し、入居を促進する。

#### ステップ35割

一部の公社住宅を対象に、入居者全員が35歳以下の場合、入居から3年間、毎月の家賃を20%割引する制度

### [学生入居の支援]

- 公社住宅の近隣にある大学に「学校法人向け賃貸制度」を周知し、学生入居を促進するとともに、自治会と学生との交流イベントの開催を支援し、コミュニティの活性化を図る。

### [ルームシェア]

- 単身者同士の共同居住ニーズへの対応や、若者世代の都内住宅への入居機会拡大のため、成人2名での連名契約方式によるルームシェア制度を実施する。

### [外国人への支援]

- 今後増加が見込まれる外国人就労者に対し、入居時に配布する「住まいのしおり」や広報紙の外国語版を活用し、文化の違いによるトラブル等を防ぐなど、外国人の入居を支援する。

### [その他の取組]

- 新型コロナウイルスの影響による収入の減少等に伴い、家賃等の支払いが困難になったお客様には、最大6か月分まで家賃等の支払いを猶予するほか、「住居確保給付金」の案内や対応を適切に行う。また、休業等で収入が減少し、より低廉な家賃の住宅に住替えを希望する方には、家賃を減額した「コロナ禍特別支援住宅」を提供する。

## ② 定期借家制度の見直し

- 2003（平成15）年度に利用機会の拡大等を目的として実施した定期借家制度について、導入から15年以上が経過したことなどを踏まえ、対象住宅の拡大等を見直しを進める。

## 4

## 都営住宅等管理業務の的確な実施

### 目標

- 東京都の政策との連動性や管理運営の特殊性など、住宅セーフティネットである都営住宅の特性を踏まえ、東京都と連携を図りながら適正かつ効果的・効率的な管理業務を実施する。
- 長年の公営住宅管理のノウハウを活用して、区営住宅等の受託業務を的確に実施する。

### 重点的な取組

#### ① 都営住宅管理業務の適切な実施

##### [入居者に関する業務の適切な実施]

- 収入報告書の提出について入居者に適切に案内するとともに、書類不備や未提出の世帯に対して繰り返しアプローチし、収入認定率目標（96%）を確実に達成する。
- 高額所得者への明渡指導や公的住宅のあっせんに着実に取り組む。また、高額所得者審査会の実施に当たり、適切に対応する。

##### [使用料等収納業務の着実な実施]

- 生活保護受給世帯の代理納付<sup>(※1)</sup>を実施する地元自治体の拡大に取り組み、収納率目標（95%）を確実に達成する。
- 新型コロナウイルスの影響により収入が減少した方等に対して、「住居確保給付金」の案内や対応を行うとともに、住宅使用料等の支払猶予や条件に合う方への収入再認定、使用料減免などの事務処理等について適切に対応する。

##### [共用部管理業務の的確な実施]

- 入居者の高齢化の進行等を踏まえ、従来自治会等が行っていた共益費の徴収や草刈りなどの共用部分の管理について、希望があった自治会等を対象に公社が実施する。

##### [募集業務の着実な実施]

- 東京都の公募計画に基づき、家族向や単身者向、シルバーピア等の募集、若年夫婦・子育て世帯向の定期使用住宅<sup>(※2)</sup>の募集、さらに、家族向（ポイント方式）、家族向毎月募集、随時募集等の募集業務を着実に実施する。
- 東京都施行型都民住宅の入居促進に向けて、東京都と協議しながら、募集・広告活動を着実に実施する。
- 現行の募集制度・方法を検証し、東京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する。

---

### [駐車場の活用推進]

- 駐車場の空き区画について、複数区画利用の常時募集を行うほか、利用状況に応じ、区画の平面化や区画幅の拡大などについて、東京都へ提案を行う。
- 駐車場の空き区画を有効活用するため、時間貸し駐車場について、周辺地域の需要や事業性等を検討のうえ、事業実施の候補団地を東京都に提案し、設置に向けた関係者との調整、公募業務の補助、並びに設置後の管理運営など事業運営の補助を行う。
- 駐車場の利用状況や周辺地域の需要等に応じて、地域開放の拡大を図るほか、利用者あっせん業務の民間事業者委託について検討するなど、近隣住民等の利用促進に向けて取組を推進する。

## ② 入居者の高齢化等を踏まえた取組の推進

### [安否確認要請への対応]

- 安否確認要請については、よりの確な対応ができるよう、地元自治体等との連携強化や入居者の緊急連絡先情報の把握・更新に取り組む。(再掲)

### [団地コミュニティの活性化に向けた支援]

- 入居者の高齢化が急速に進行していることに伴い、団地コミュニティの形成・維持、また自治会活動が困難になっている。これを踏まえ、巡回管理業務の強化・充実のため、福祉部門等の経験者を巡回管理人の業務支援に配置するとともに、地元福祉部門等との連携など、きめ細かい高齢者支援や自治会活動支援に取り組む。
- 都営住宅等に係る各種申請書類に関する相談や取次ぎに加え、定期訪問時等に入居者に必要な福祉サービス等を紹介するなど、高齢者や障がい者への対応に取り組む。
- 東京都や地元自治体、民間事業者による高齢者等の居場所づくり等に協力するなど、生活支援サービスの充実に取り組む。
- 団地コミュニティの活性化を支援するため、複数の自治会による懇談会の開催や、他の自治会の取組事例などを紹介する広報紙「すまいのきずな」の発行を通して、自治会間の情報交換の場を提供する。

### [定期的な自衛消防訓練の実施に向けた支援]

- 高齢者や障がい者等、災害時に支援を要する入居者が増加していることから、自治会等に対して、広報紙等を通じて自衛消防訓練の重要性を啓発するとともに、防火管理担当職員が中心となって、定期的な自衛消防訓練の実施に向けたサポートを行う。
- 災害用備蓄品に係る各自自治体の支援情報の提供や団地自治会等による防災訓練の実施を促進し、居住者自身の防災意識の向上を図る。

---

(※1)代理納付：生活保護法に基づいて、都営住宅に居住する生活保護受給世帯の住宅使用料等を保護の実施機関(地元自治体)が納付すること

(※2)定期使用住宅：都営住宅の利用機会の公平性を確保しながら、子育てファミリー世帯等の入居機会を拡大するため、入居期限を定めて使用を許可する制度

---

### ③ 都営住宅管理に係る業務改善の推進

- お客様から寄せられた声の分析等により、入居者及び自治会のニーズに対応した取組方策を検討し、サービス水準の向上を図る。
- 管理戸数のスケールメリットや、長年にわたる都営住宅の管理において蓄積したノウハウ等を活かしながら、一層の創意工夫を凝らし、引き続き効果的・効率的な業務執行を図る。
- 広報紙「すまいのひろば」の4か国語（日本語、英語、中国語、韓国語）でのホームページ掲載や、多言語翻訳機の活用などにより、外国人入居者への情報周知や窓口対応を行う。
- 「新しい日常」に向けた取組として、非対面による申請や届出等、お客様対応方法の検討を行う。

### ④ 区営住宅等管理業務の的確な実施

- 公的住宅事業者としての社会的役割を果たしていくため、公社の持つノウハウやスケールメリットを活用し、区営住宅等の受託業務を的確に実施する。
- 営繕工事の実施手順の違いなど各区市特有の管理方針に合わせて、きめ細やかに対応し、的確に管理を実施する。

### ⑤ 震災等の避難者への対応

- 東日本大震災等により都営住宅等に受け入れた避難者への対応について、建物管理のほか、被災県や東京都等からの情報提供、住まい方についての相談受付など、避難者支援に取り組む。

《実施スケジュール》

これまでの取組	2020年度	2021年度	2022年度
<b>都営住宅管理業務の適切な実施</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・収入報告書等の入居者への適切な案内</li> <li>・生活保護受給世帯の代理納付拡大</li> </ul>	収入認定率目標 96%	→	→
	収納率目標 95%	→	→
<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期募集業務の着実な実施</li> <li>・家族向毎月募集の着実な実施</li> <li>・随時募集の開始</li> </ul>	定期募集業務等の着実な実施	→	→
<b>入居者の高齢化等を踏まえた取組の推進</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・巡回管理業務相談員の配置</li> <li>・自治会懇談会の開催</li> <li>・自治会向け広報紙の発行</li> <li>・入居者向け成年後見制度説明会の開催</li> <li>・区市の福祉部門等への活動場所の提供</li> <li>・都の居場所づくりの取組への協力</li> </ul>	巡回管理業務の強化・充実	→	→
	自治会活動支援の更なる強化	→	→
	生活支援サービスの実施	→	→
<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害用備蓄品に係る各自治体の支援情報の収集・提供</li> </ul>	災害用備蓄品の情報提供	→	→
	自衛消防訓練の実施促進	→	→
<ul style="list-style-type: none"> <li>・都営住宅管理サービスの総合的な満足度 [5段階評価の上位2項目(満足・まあ満足)の割合] (2019年度:51.9%)</li> </ul>	2020年度までに55%以上	→	

## 目標

- 耐震化の推進、耐用年数や劣化状況に応じた計画修繕の実施などにより、安全・安心な住環境を整備する。

## 重点的な取組

## ① 耐震化の着実な実施

- 「都営住宅耐震化整備プログラム」及び「公社賃貸住宅耐震化整備プログラム」に基づき、耐震化を着実に推進する。
- 都営住宅併存店舗付住棟の耐震化を促進するため、併存店舗の所有者等への事業説明業務及び補償費等算定業務、店舗買取等補償説明業務等を引き続き実施する。

## ② 安全・安心を重視した修繕等の計画的な実施

## [公社住宅の取組]

- 団地の長期活用に向け、屋上防水や外壁改修を新たな仕様により、計画的に実施する。
- 経年劣化に伴う脱落等を防止するためのサッシの更新や、倒木を未然に防ぐための樹木医による診断など、改修項目を新たに追加し対策工事を計画的に実施する。
- 大阪北部地震での事故を受け、ブロック塀・万年塀の改修工事を実施する。
- 敷地整備や道路改修工事において、子どもや高齢者の転倒事故を防ぐため敷地内通路の段差解消を計画的に実施する。
- 老朽化した機械式駐車場について、団地ごとの需要や採算性を踏まえ、平面化や取替えを計画的に実施する。

## [都営住宅の取組]

- 住宅の建設年度、入居年度の差による不公平の解消と高齢化への対応を目的として、東京都が浴槽・風呂釜を設置していない居住中の住戸に対し、2020年度より試行的に設置工事を実施する。
- 停電時のエレベーターへの閉じ込めを防止するため、停電時自動着床装置の設置を計画的に実施する。
- 大阪北部地震での事故を受け、ブロック塀・万年塀の改修工事を実施する。



- 
- 空家補修工事におけるアスベスト含有建材の不適切な取扱いについて、進行管理とチェックの徹底により自ら再発防止に努めるとともに、空家補修工事を発注している工事業者に対し、指導及び的確な情報提供を行う。

＜アスベスト含有建材の不適切な取扱いにおける再発防止に向けた取組＞

- 天井吹付けひる石にアスベストが含有され、囲い込み工事が必要な住棟・住戸リストや、空家補修工事等に係るアスベスト取扱いマニュアルについて、職員及び工事業者に周知徹底を図る。
- 空家補修工事及び天井囲い込み工事の各段階において、進行状況を確認するとともに、関係する組織間（本社・窓口センター）での情報共有の徹底を図る。
- 空家補修工事の補修箇所を確認する際に、チェックリストを使用して確認漏れを防止し、適切に工事を実施する。
- 技術的な情報や業務マニュアル等を社内システムにより定期的に配信するとともに、担当者会議の開催等により、業務方法の再確認を行う。
- これまで天井囲い込み工事の実施に応じてもらえず、引き続き居住している方に対して、再度、工事の実施を促し、同意を得た世帯から順に工事を実施する。
- アスベスト対策に係る職員の意識向上、啓発に向けた研修を行う。
- 全職員の業務全般に渡るコンプライアンスの取組を強化する。

### ③ 工事現場における安全管理・品質確保の徹底

- 工事現場の抜き打ち安全点検の実施や、受注者向けの安全大会の開催など、大規模修繕や建替工事などにおける安全管理を徹底する。
- 「東京都における公共工事の新型コロナウイルス感染症拡大防止対策ガイドライン」に基づき、受注者に対して新型コロナウイルス感染症対策の徹底を図る。
- 職員の「仮設安全監理者」（全国仮設安全事業共同組合認定）資格の取得を推進するとともに、資格取得者に対する「フォローアップ講習会」を実施する。
- 東京都住宅政策本部の「事故防止検討会」に参加し、住宅政策本部と事故情報を共有する。
- エレベーターや消防設備等に対する保守点検業務の品質を確保するため、保守点検時の抜き打ち検査を継続して実施する。

《実施スケジュール》

これまでの取組	2020年度	2021年度	2022年度
<b>耐震化の着実な実施</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>耐震診断の実施 (建替対象の住宅を除く全ての団地)</li> <li>耐震診断結果に基づき耐震改修工事に着手</li> <li>併存店舗所有者への事業説明の実施</li> <li>店舗買取補償費算定調査・買取契約等の実施</li> </ul>	耐震化の実施 耐震基準適合確認後、順次耐震マークを表示 併存店舗付住棟の耐震化促進		
<b>安全・安心を重視した修繕等の計画的な実施</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>長期活用する住棟における建物劣化調査</li> <li>新たな仕様に基づいた屋上防水・外壁改修の実実施計画策定</li> <li>窓枠改修・樹木診断の実実施計画策定</li> </ul>	新たな仕様での屋上防水・外壁改修の実実施 窓枠改修・樹木診断の着手	継続実施 実施拡大	継続実施 継続実施
<ul style="list-style-type: none"> <li>停電時自動着床装置の設置 (公社全287基、都営1,759基設置完了)</li> <li>ブロック塀・万年塀の緊急点検</li> <li>ブロック塀・万年塀の安全対策</li> <li>敷地内通路の段差解消</li> </ul>	停電時自動着床装置の設置 (都営 192 基) ブロック塀、万年塀の改修 (公社 5 団地、都営 26 団地) 敷地内通路段差解消 (公社 6 団地)	継続実施 継続実施 継続実施	継続実施 継続実施 継続実施
アスベスト対策に係る取組 <ul style="list-style-type: none"> <li>住棟リスト・マニュアルの周知</li> <li>マニュアルの社内周知研修を実施</li> <li>コンプライアンス研修の実施</li> <li>石綿作業主任者資格の取得 (2019年度末時点 227名)</li> <li>特別管理産業廃棄物管理責任者資格の取得 (2019年度末時点 204名)</li> </ul>	住棟リスト・マニュアルの周知 ● 進行管理の徹底 マニュアル周知研修の実施 ● ● コンプライアンス研修の実施 ● ●	● ● ●	● ● ●
<b>工事現場における安全管理・品質確保の徹底</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>工事現場の抜き打ち安全点検</li> <li>受注者向け安全大会の開催</li> <li>仮設安全監理者資格の取得 (2019年度末時点241名)</li> <li>保守点検業務の抜き打ち検査</li> </ul>	抜き打ち安全点検等を継続して実施 仮設安全講習会、資格試験の実施 ● ● 保守点検業務の抜き打ち検査を継続して実施	● ●	● ●

## II 住宅事業を通じた社会への貢献

### 6 少子高齢社会に対応した住宅・住環境の整備

#### 目標

- 子育て世帯や高齢者等が安心して暮らせるための福祉施設等の誘致、地域コミュニティ活動の支援などの取組を推進する。

#### 重点的な取組

#### ① 創出用地等を活用した子育て世帯や高齢者等の支援施設の誘致

- 公社住宅の建替え等により創出した用地や建物内スペースを活用し、保育所などの子育て支援施設や特別養護老人ホームなどの高齢者支援施設等の誘致を促進する。(再掲)

##### 《近年の実績》

住宅名	所在地	整備施設	開設
向原	板橋区	特別養護老人ホーム 等	2019年6月
広町	中野区	特別養護老人ホーム 等	2019年7月
茗荷谷	文京区	地域密着型特別養護老人ホーム 等	2020年3月
田端	北 区	認可保育所	2020年4月
中野	中野区	認可保育所、子育てひろば	2020年4月

##### 《今後の予定》

住宅名	所在地	整備施設	開設予定
向原	板橋区	生活介護事業所 等	2020年度
小金井本町	小金井市	特別養護老人ホーム 等	2023年度

#### ② 地域コミュニティの活性化

##### [公社住宅における自治会活動等への支援]

- 団地内の子育て世帯や高齢者を対象としたイベントの開催など、自治会等が行う地域コミュニティ活動に対して、備品等の購入費用を助成するなどの支援を引き続き実施する。
- 自主防災活動を実施する自治会等に発電機など防災資機材の提供及びその他防災資機材の購入費用の助成とともに、AEDの導入及び救命講習に係る費用の助成を行う。また、自主防災活動を実施していない自治会等に対して防災組織の設立に向けた支援を行う。
- 子育て世帯や高齢者を対象としたコミュニティ活動や地域コミュニティによる防災活動を促進するため、入居者に配布する広報紙等を通じ、取組事例を定期的に紹介する。
- 地元自治体やNPO法人等が行う介護予防活動等の場所としてコミュニティサロン(集会所)等を提供する。



<おもちゃひろば>  
コーシャハイム向原ガーデンコート



<防災イベント>  
コーシャハイム千歳烏山



<なかの元気アップ体操>  
コーシャハイム中野弥生町

## [大学等との連携]

- 公社住宅の近隣にある大学に「学校法人向け賃貸制度」を周知し、学生入居を促進するとともに、自治会と学生との交流イベントの開催を支援し、コミュニティの活性化を図る。(再掲)

2019年4月に学校法人昭和薬科大学と協定を締結し、本町田住宅(町田市)において、学生が公社住宅に入居し、自治会活動に参加する取組を進めています。

また、2020年3月には学校法人桜美林学園と協定を締結し、町田木曾住宅(町田市)において自治会との交流促進など地域活動を行う学生の入居を支援し、地域に根ざした活気あるコミュニティの形成に取り組めます。



学校法人桜美林学園との協定締結の様子  
(2020年3月)

## [多世代交流の促進]

- サービス付き高齢者向け住宅に併設している多世代交流施設等において、運営事業者と連携し、子育て世帯との交流や季節のイベントを実施するなど、世代を越えた地域交流の促進に引き続き取り組む。



<塩灸&タッチセラピー>  
コーシャハイム千歳船橋フロント  
共用リビング



<ニットカフェ>  
コーシャハイム千歳烏山  
コミュニティカフェ「ななつのこ」



<コンサート>  
コーシャハイム向原  
カフェ&レストラン「けやき」



7

地域のまちづくりと連携した良好な住環境の整備

目標

- 東京都や地元自治体と連携し、公社住宅の建替え等を通じて災害に強い住宅・住宅市街地の形成に貢献する。
- 公社住宅の防災力向上の取組を推進する。
- 住宅建設におけるノウハウを活かし、更新が必要な分譲マンションの建替えや区市町村施策等を支援する。

重点的な取組

① 公社住宅の建替えを通じた良好な住環境の整備

- 地元自治体と協議の上、団地ごとの状況に応じて公園や歩道状空地の整備、周辺道路の拡幅など地域における防災性の向上に努める。
- 大規模団地の建替えでは、一時避難場所となるオープンスペースの確保とともに、マンホールトイレや防災井戸、かまどベンチ等、避難時に必要な機能の整備に努める。



マンホールトイレ



防災井戸



かまどベンチ

- 建替えにより創出した用地については、他の都市整備事業等と連携し、地域のまちづくりのための活用を検討する。

② 既存公社住宅における防災力向上に向けた取組の推進

- 自主防災活動を実施する自治会等に発電機など防災資機材の提供及びその他防災資機材の購入費用の助成とともに、AEDの導入及び救命講習に係る費用の助成を行う。また、自主防災活動を実施していない自治会等に対して防災組織の設立に向けた支援を行う。(再掲)
- 自主防災組織の活動事例を広報紙で紹介するなど、入居者間の共助による防災活動の取組を促進する。
- 火災発生時に迅速かつ適切に対応するため、各団地において自衛消防訓練を実施する。
- 防災機能の向上を図るため、建替え後の住宅に設置する太陽光発電設備について、災害等による停電時に非常用電源として活用する。

③ 地域整備事業等への協力

- 東京都木造住宅密集地域整備事業<sup>(※)</sup>の実施に伴い、住宅に困窮する方への住宅のあっせんについて、東京都からの照会に基づき公社住宅の空室情報の提供を行う。

(※)東京都木造住宅密集地域整備事業：木造住宅が密集し特に老朽住宅の立地割合が高く、公共施設等の整備が遅れている地域において、老朽建築物等の建替を促進するとともに、公共施設を整備し、防災性向上と居住環境の整備を総合的に行うことを目的とした事業

- 多摩ニュータウンの再生に向け、団地内の空き店舗改修による商業・交流拠点等の誘致や、空家リニューアルによる若年世帯等の入居を促進し、地域の活性化に貢献する。
- 東京都が公表した「TOKYO Data Highway 基本戦略」(令和元年8月)に基づき、当社が保有するアセット等を活用し、5Gアンテナ基地局の設置に向けて通信業者などと調整を行う。

#### ④ マンション再生支援事業

- 住宅建設・管理に関するノウハウを活かし、公的機関としての公正中立な立場から、区分所有者間の合意形成から建替え又は大規模修繕まで、コンサルタントとして支援する。
- 東京における分譲マンションの管理不全の予防・改善及び適正な管理を促進するため、都が制定した「東京におけるマンションの適正な管理の促進に関する条例」に基づき、管理不全の兆候が把握されたマンションとの事前調整業務を行う。

#### ⑤ 区市町村施策等への支援・協力

- 小笠原村において、村の住宅事情や都営小笠原住宅の建替え等を踏まえ、都と村と連携しながら、公社住宅を整備し新たな住まいを提供するモデル事業に取り組む。
- ひとり親世帯や高齢者等の住宅確保など、地元自治体の住宅施策と連携した取組を進める。

#### 《実施スケジュール》

これまでの取組	2020年度	2021年度	2022年度
<b>公社住宅の建替えを通じた良好な住環境の整備</b>			
・マンホールトイレ、防災井戸等の災害時に必要な機能の整備(14か所)	災害時に必要な機能の整備 2か所	(2021年度までに) 5か所 1か所	1か所
<b>既存公社住宅における防災力向上に向けた取組の推進</b>			
・防災活動の支援	防災活動の支援の推進		
<b>区市町村施策等への支援・協力</b>			
・小笠原村における公社住宅の整備検討	基本設計・実施設計	建設工事	



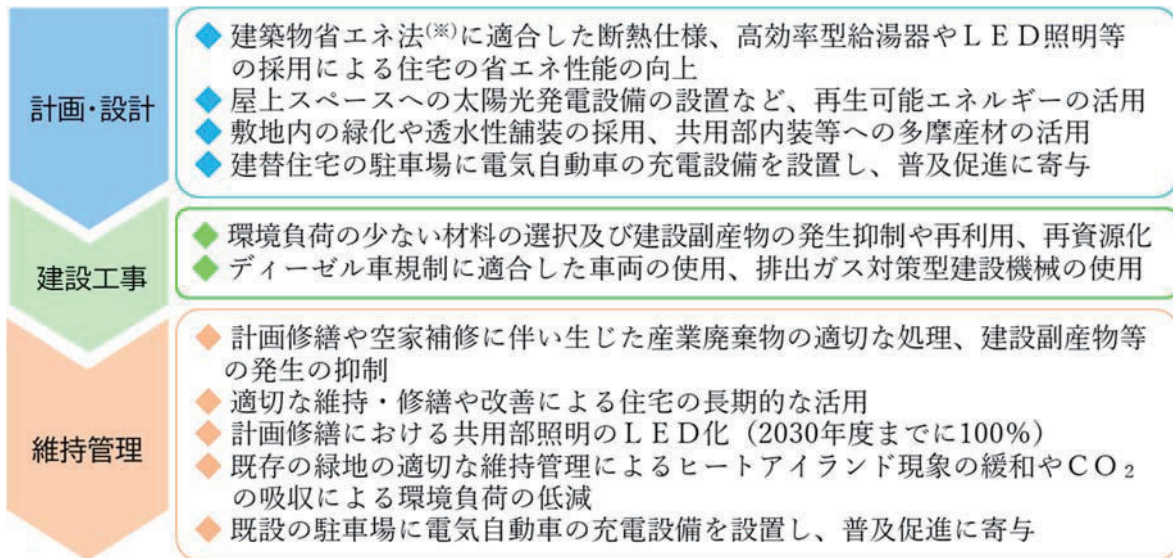
## 8 環境にやさしい魅力ある住宅の供給など環境配慮の取組推進

**目標** ○ 建替えや維持管理を通じた住宅の省エネルギー化、事務所活動における環境配慮行動など、環境負荷の低減に向けた取組を推進する。

### 重点的な取組

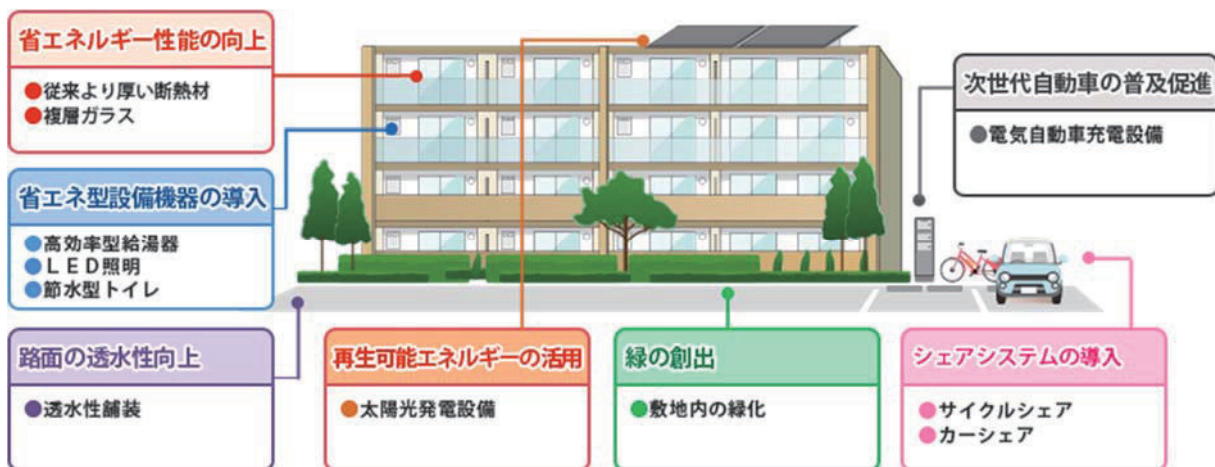
#### ① 住宅のライフサイクル全体を通じた環境配慮の取組推進

- 住宅の計画・設計から建設、維持管理までの住宅のライフサイクル全体を通じた環境負荷の低減に引き続き取り組む。



- CO<sub>2</sub>排出量を削減し、持続可能な社会を築くため、より環境に配慮した住宅の建設を検討する。
- ライフスタイルの多様化や環境配慮を踏まえ、サイクルシェア、カーシェアなどのシェアシステムの導入を推進する。

#### 《公社住宅における環境配慮の取組》



(※)建築物省エネ法：建築物の性能基準や、具体的な仕様など、省エネルギー対策について定めたもの

---

## ② 当会社の事務所活動における環境配慮行動の推進

- 環境配慮型経営の取組の一環として、環境汚染の予防や省エネルギーを意識した研修を実施するなど、職員の環境意識の向上を図る。
- 空調の適切な室温設定、昼休みの部分消灯、事務用品のグリーン購入及び環境研修の実施など、事務所活動における環境配慮行動に取り組む。
- 当会社の環境配慮行動の推進に関する委員会において、各事務所のエネルギー使用量など当年度の取組状況を確認するとともに、次年度の取組計画を策定する。
- 当会社の環境配慮取組事例や東京都に提出した「地球温暖化対策報告書」などの情報をホームページで公開する。

### Ⅲ 自立的経営の堅持

#### 9 公社住宅における利用率の維持・向上

##### 目標

- お客様ニーズの多様化や団地ごとの特性を踏まえ、顧客層の拡大に向けた施策を迅速に展開し、効果的な募集PRを実施することにより、更なる利用率の維持・向上を図る。

##### 重点的な取組

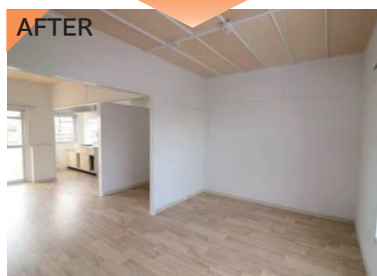
#### ① 共用部管理及び現地管理サービスの品質向上

- 日常点検、清掃、植栽管理及び建物・設備の維持・修繕など、団地ごとの特性に応じた共用部管理の品質を向上させるため、「住宅別管理計画」の継続的な見直しを行う。
- 住宅の管理委託に係る成績評定制度の的確な運用や、現地管理員と管理委託業者を対象とした研修の実施等により、現地管理サービスの品質向上を図る。

#### ② お客様ニーズの多様化への対応

- 多様化した住まいに対するニーズに対応するため、一部の公社住宅を対象とした「ペアさぼ」や「こどもすくすく割」、「ステップ35割」など、顧客層の拡大に向けた取組を引き続き推進する。
- 利用率の改善が必要な住宅等において、商品としての魅力を高めるため、間取りの変更、内装・設備の改修などの空家リニューアルを実施する。また、大規模修繕に合わせて、エントランスや外構のリニューアルを実施する。

空家リニューアルの一例  
<室内の間取り変更>



<水まわり設備の改善>



- 賃貸住宅であっても好みの住まいづくりをしたいというニーズを踏まえ、一部の公社住宅において、入居者が内装を自由に改装することができる DIY 型の賃貸住宅を試行的に実施する。

### 【大学と連携した住戸リニューアルの取組】

興野町住宅（足立区）では、多様な世帯の入居を促進するため、東京電機大学と連携・協力し、同大学の大学院生が若年・子育て世帯向けの住戸リニューアルの企画・設計を行いました。

2020年度にリニューアル工事を実施します。



住戸内調査の様子



中間プレゼンテーションに参加した学生と当公社職員

- お住まいの方が退去した後、新たに入居者を募集する住戸について、浴室、トイレ、洗面所等の水廻りを中心とした設備等の改善を実施し、居住ニーズの変化に対応していく。
- 畳床及びふすま等について、継続居住期間が長いお客様から順次、お申し出による取替えを実施する。

### ③ 入居者の利便性向上

- 入居者の親族や介護事業者等来客者の駐車スペース（コインパーキング）を確保した住宅を増やし、利便性を向上させる。
- 多様化する居住ニーズを踏まえ、住宅の敷地や空いている駐車スペースを活用してシェアシステム（サイクルシェア・カーシェア・駐車場シェア）の導入・拡大を進める。（再掲）
- 団地ごとに、ニーズや設置スペースの有無等を踏まえ、非対面で荷物を受け取ることができる宅配ボックスの設置を推進する。（再掲）

### ④ 効果的な募集PR

- 訴求力の高いインターネット広告を中心に公社住宅の魅力や入居支援制度等をPRするとともに、募集キャンペーンやオープンルームの開催、動画CMの配信など、積極的なプロモーションを展開し、認知度向上と入居促進を図る。
- 「新しい日常」に向けた新たな取組として、Web動画等を活用した非対面型のお部屋見学やチャットボット\*型Web接客ツールを導入し、お部屋探しの利便性を向上する。
- スマートフォン利用者が増加していることから、当公社ホームページのスマートフォン向けコンテンツ情報の充実及び操作性の向上を図る。
- 地元自治体と連携して、入居相談会や団地イベントを開催し、入居支援制度の周知拡大を図り、利用を促進する。

(※)チャットボット：顧客からの問い合わせ対応における人工知能を活用した自動会話プログラムのこと



⑤ ケア付き高齢者住宅(明日見らいふ南大沢)の安定的な運営

- ケア付き高齢者住宅「明日見らいふ南大沢」について、きめ細かなサービスの提供や新規入居の促進による収支改善など、安定的に運営していくための取組を推進する。

《実施スケジュール》

これまでの取組	2020 年度	2021 年度	2022 年度
<b>共用部管理及び現地管理サービスの品質向上</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・住宅別管理計画の見直し</li> <li>・成績評定制度の見直し</li> <li>・管理員研修の実施</li> </ul>	現地巡回点検		
		住宅別管理計画の見直し	
		管理委託会社の成績評定の実施・通知	
		管理員研修の実施	
<b>お客様ニーズの多様化への対応</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・賃貸住宅利用率の維持 (2015～2019 年度：平均 96.3%)</li> <li>・市場動向や団地ごとの入退去状況の分析、入居促進策の実施</li> </ul>	実施効果検証・分析		
	賃貸住宅利用率 96%以上	利用率の維持・向上	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・空家リニューアル実施計画の策定</li> <li>・空家リニューアル工事の検討・実施 (施工実績：198 戸)</li> <li>・空家補修における設備水準の見直し及び 試行実施</li> </ul>	空家リニューアル募集結果の検証・次年度計画策定		
	空家リニューアル工事内容の検討	継続実施	継続実施
	試行実施	新たな設備水準による空家補修の本格実施	
<b>入居者の利便性向上</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・来客者用コインパーキング設置 (26 団地)</li> <li>・宅配ボックス未設置団地への新規設置 (11 団地)</li> <li>・サイクルシェア・駐車場シェアの導入</li> </ul>	コインパーキング設置 10 団地	設置拡大	設置拡大
	宅配ボックス設置 5 団地	設置拡大	設置拡大
	サイクルシェア・カーシェア・駐車場シェアの導入促進		
<b>効果的な募集PR</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・募集キャンペーンの実施</li> <li>・オープンルームの開催</li> <li>・SNS<sup>(※)</sup>の活用</li> </ul>	募集キャンペーンの実施・オープンルームの開催		
	各種募集広告の効果検証		

(※)SNS(Social Networking Service)：個人間のコミュニケーションを促進し、社会的なネットワークの構築を支援するインターネットを利用したサービスのこと

## 目標

- 建設工事、営繕工事におけるコスト管理を徹底し、住宅の品質を確保しながらライフサイクルコストの縮減を図る。

## 重点的な取組

## 的確なコスト管理の実施

- 住宅の計画・設計、建設、維持管理の各段階でコスト管理を徹底し、住宅の品質を確保しながら、住宅のライフサイクル全体を通じたコストの縮減に努める。
- 経済状況の変化による事業コストへの影響及び現行の設計基準や仕様を検証し、より的確なコスト管理に向けた検討を行う。
- 市況動向を踏まえ、建設・営繕単価の改定を的確に行う。

## ① 建設工事におけるコスト管理

- 基本・実施設計から工事着工、竣工に至るまで、建設の各段階において予算管理を適切に行うとともに、事業採算性の検証を適宜実施する。
- 建設コストの実績データを分析するとともに、各種建築資材の価格、市況動向及び団地ごとの特殊要因等を把握し、企画段階、基本設計段階での概算コストの精度を高める。
- 建替事業にかかるスケジュールについて、移転案内、設計、工事等各工程を通じた適切な期間の設定及び進捗管理を徹底する。

## ② 営繕工事におけるコスト管理

- 計画修繕の実施に当たっては、団地ごとの特性・劣化状況等を踏まえた適切な修繕レベルを設定する。
- 営繕工事に係る資機材等の選定に当たっては、コストや品質・性能を総合的に評価し、適切な資材や設備機器を選定する。
- 使用材料・機器の耐用年数や劣化状況等を踏まえ、仕様の見直しや修繕サイクルを最適化し、ライフサイクル全体のコストの縮減を図る。





## 目標

- 賃貸事業の収益確保、財務管理の強化及び借入金残高の圧縮により、経営環境の変化にも耐えうる強固な財務基盤を構築する。
- 金融市場動向等の把握やIR(投資家向け広報)の充実等により、長期的視点に立った安定的で有利な資金調達を実施する。

## 重点的な取組

## ① 安定的な収益性の確保・コスト管理の徹底

- 賃貸住宅の高い利用率による収益の確保と、建設及び営繕工事におけるコスト管理の一層の徹底などにより、安定した事業利益を確保する。
- 建替えの着実な実施や空家リニューアル、空家期間の短縮等により、賃貸住宅資産の効果的な活用に取り組み、住宅1戸当たりの家賃収入を向上させる。
- 口座振替の活用や滞納予防策に取り組み、引き続き高い収納率を維持する。
- 現在運用している多数のシステムを一体化し、入力作業の簡素化や業務システム間の連携機能を改善して、運用コストの削減、作業効率の向上等を図る。
- 現在の低金利の状況や格付の向上を踏まえ、社債等を積極的に活用して借換えを進めることにより、利払いコストの縮減を図る。

## ② 借入金残高の計画的で確実な圧縮

- 一定水準の利益・キャッシュフローを確保しながら、当初の債務弁済契約の償還を前倒しして2035年度までに東京都借入金の償還完了を目指す。

## ③ 財務管理の強化

- 各事業の収支、キャッシュフローなどを月次で把握・分析し、各事業の課題への迅速かつ的確な対応を図る。
- 維持修繕費、募集経費などの直接経費及び人件費、事務所経費などの間接経費に関して、費用対効果を検証しながら予算管理を一層徹底する。

## ④ 長期的視点に立った安定的で有利な資金調達の実施

- 継続的なIR活動やソーシャルボンドの発行を通じて、当公社の事業や経営の健全性を効果的にアピールするとともに、金融市場の動向に適切に対応しながら安定的で有利な資金調達を行う。
- 今後の設備投資にかかる資金需要や経済状況の変化を踏まえて長期資金計画を策定し、長期的視点に立った的確なキャッシュフロー管理を行う。

⑤ 所有権スキーム<sup>(※)</sup>の確実な履行

- 履行計画に基づき、公社一般賃貸住宅の所有権について当公社への帰属を着実に進める。

(※)所有権スキーム：公社一般賃貸住宅の再編整備促進のため、東京都借入金償還後、東京都へ移転することとなっていた公社一般賃貸住宅（土地・建物）の所有権を、当公社が「相応の負担」をすることにより当公社に帰属させるスキーム

《実施スケジュール》

これまでの取組	2020年度	2021年度	2022年度
<b>安定的な収益性の確保・コスト管理の徹底</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>賃貸住宅利用率の維持 (2015～2019年度：平均96.3%)</li> </ul>	実施効果検証・分析 より効果的な入居促進策の検討・実施		
	賃貸住宅利用率 96.0%以上	利用率の維持・向上	
<ul style="list-style-type: none"> <li>公社住宅ストックの更新・改善 (建替え、空家リニューアル)</li> </ul>	建替え 183 戸	381 戸	128 戸
	空家リニューアル 50 戸	継続実施	継続実施
<ul style="list-style-type: none"> <li>平均空家期間の把握</li> <li>空家期間短縮に向けた課題の洗い出し、課題解決に向けた方向性の整理</li> </ul>	空家期間短縮に向けた改善策の立案、試行実施		
	検証・本格実施 (平均 10 日短縮)	継続実施	継続実施
<ul style="list-style-type: none"> <li>住宅 1 戸当たりの年間家賃収入 (2019年度：80.0万円/戸)</li> </ul>	80.0 万円/戸		
<ul style="list-style-type: none"> <li>家賃収納率の維持 (2015～2019年度：平均98.7%)</li> </ul>	家賃収納率 98.5%	収納率の維持・向上	収納率の維持・向上
<ul style="list-style-type: none"> <li>業務を効率的に行うためのシステムの統合、機能の改善（現行システムの課題分析、新システムの体系検討、共通基盤の開発）</li> </ul>	入札・契約系、人事系システムの開発		
	財務系システムの開発		
	建設営繕系、居住者管理系システムの開発		
	統合データの活用による入居者サービス向上策の検討		
<b>借入金残高の計画的で確実な圧縮</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>前倒し償還額：1,628億円 (2008～2019年度)</li> <li>償還完了：85団地/194団地</li> </ul>	償還額 518 億円	181 億円	83 億円
	償還完了 5 団地	7 団地	7 団地
	(2020 年度までに都借入金残高：3,717 億円、 全体借入金残高：約 6,300 億円)	(2035 年度までに償還完了)	
<b>長期的視点に立った安定的で有利な資金調達の実施</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>格付の引き上げ（AA→AA）</li> <li>ソーシャルボンドの発行</li> </ul>	格付の維持（AA）・向上		
	ソーシャルボンドの発行		

## 目標

- 高い専門性と実践力を持った人財を確保するため、計画的・弾力的な職員の採用・配置を行う。
- 職員の能力向上や多様なマンパワーの活用により、人財・組織力を進化させていく。

## 重点的な取組

## ① 有為な人財の確保

- 新卒者採用では、企業の合同説明会や各大学での個別説明会開催に加え、就職情報サイトの活用など、当公社業務の効果的な情報発信により、有為な人財を確保する。
- 経験者採用では、有資格者や実務経験者など即戦力となる人財を確保する。
- 単一年度での人財確保の視点に留まらず、3～5年の中で有為な人財を柔軟に確保する。また、インターンシップの実施等により若年技術者の採用活動を強化していく。
- 組織力の向上を図るため、有期雇用の契約社員を無期雇用の業務職員に転換する制度を活用し、有為な人財を確保する。

## ② 人財育成戦略の実行

## [OJTを軸とした人財育成の推進]

- 「人財育成戦略」(2019年3月改定)に基づき、OJT、自己啓発及び研修・講習(Off-JT)などを組み合わせ、仕事に対する基本姿勢と業務に対する高い専門性を持った職員を育成する。
- 職場全体でOJTを推進するため、管理職及びチューターの職員を対象にOJTの行い方に関する研修を実施する。
- 豊富な知識・経験を有するベテラン職員(「技術指導・相談員」)によるサポート体制や資格取得に向けた組織的な支援により、技術系職員のスキルアップを図る。

## [きめ細かい研修の実施]

- 若手職員を対象に思考力や現場実践力を身につける研修を実施し、「住宅事業のプロフェッショナル」としての早期戦力化を図る。
- 改革マインドの醸成や課題発見・解決能力の向上のため、階層別研修や外部交流等の研修を効果的に実施し、高いマネジメント力を有する管理職や指導監督職を育成する。
- 人権問題やハラスメントについて正しい理解と知識を持った職員を育成し、組織全体への定着を図るため、定期的に研修を実施する。

## ③ 多様なマンパワーの活用と働きやすい職場づくり

- 人事・労務関係法令の改正等に伴う対応を的確に進め、適切な労働環境を整備する。
- 人財育成戦略に基づいた、研修及び資格取得助成制度の拡充などの取組による、中長期的な視点に立った人財育成を行うことで、モチベーションの向上とさらなる活躍を後押しする。

- 
- 女性職員がより一層働きやすい環境を整備するため、女性職員向けの研修に加え、管理職に求められる姿勢やマネジメントを学ぶ研修を継続的に実施し、職場での女性職員の活躍を推進する。
  - 障害者雇用促進法に基づいた採用活動を計画的に行うとともに、働きやすい職場環境づくりに取り組む。
  - ライフ・ワーク・バランスを推進するため、育児や介護等の休暇制度の取得について、職員への意識の浸透を図る。また、窓口センターを活用したサテライトオフィス<sup>(※1)</sup>の設置について、本格実施に向けた調整を行う。
  - 新型コロナウイルス感染症による影響を踏まえ、AI・ICTなどの先端技術の活用（DX<sup>※2</sup>の推進）など、従来の仕事の仕方や業務方法を抜本的に見直すことで、業務の効率化やお客様の利便性向上を図るとともに、職場のテレワーク環境を整備し、多様で柔軟な職場環境づくりを推進する。
  - 職員の業務改善提案を推進するなど、積極的にチャレンジする組織風土づくりを進める。

---

(※1)サテライトオフィス：業務に伴う外出先（管理している住宅や自治体窓口等）の近隣に設置する作業スペース。「起工、設計変更等のデスクワーク」及び「工事受注者との打合せ」、「社用パソコンを使用し遂行する事務処理、メール連絡」といった業務のために利用が可能で、移動時間の短縮による職員のライフ・ワーク・バランスの推進及び職場環境の向上を図っている

(※2)DX(デジタルトランスフォーメーション)：「ITの浸透が人々の生活あらゆる方面でより良い方向に変化させる」という概念

---

《実施スケジュール》

これまでの取組	2020 年度	2021 年度	2022 年度
<b>有為な人材の確保</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・大学等への会社説明会の実施</li> <li>・中期採用計画の策定</li> <li>・大学の研究室への訪問</li> <li>・1日完結型インターンシップの試行実施</li> </ul>	複数年度の期間での採用、通年募集の実施		
	1日完結型インターンシップの本格実施		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務職員の導入に向けた人事・労務制度の検討</li> <li>・有期雇用契約社員を無期雇用（業務職員）に転換（315名）</li> </ul>	業務職員制度の活用		
	業務職員を対象とした研修の充実		
<b>人材育成戦略の実行</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・人材育成戦略（2019年3月）に基づき、OJT、自己啓発支援、研修を実施</li> <li>・研修計画の整備</li> </ul>	人材育成戦略に基づく育成の実施		
	研修計画の見直し		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・一級建築士取得支援</li> <li>・外部派遣研修</li> <li>・資格助成制度の利用状況を検証、改善</li> </ul>	資格助成制度を利用した	資格取得者数 2018 年度から 3 か年で 50 名以上	
	新たな技術系資格取得者数 2018 年度から 3 か年で 10 名以上		
<b>多様なマンパワーの活用と働きやすい職場づくり</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・家庭と仕事の両立を支援する制度（育児・介護休暇）の運用</li> <li>・現行の両立支援制度の検証</li> <li>・サテライトオフィスの試行実施</li> </ul>	現行の制度の拡充検討	新制度の試行（勤務間インターバル等）	
		検討・試行の結果を踏まえた新制度の実施	
	2020 年度までに職員一人当たりの超過勤務時間数	10%削減（2016 年度比）	
	サテライトオフィスの本格実施		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・女性リーダー研修の実施</li> <li>・管理職を対象とした「女性リーダーの育て方研修」の実施</li> <li>・次世代育成支援対策法・女性活躍推進法に基づく行動計画の策定、検証、新たな計画の策定</li> </ul>	女性リーダー研修の実施		
	新行動計画に基づく取組状況の検証、改善		

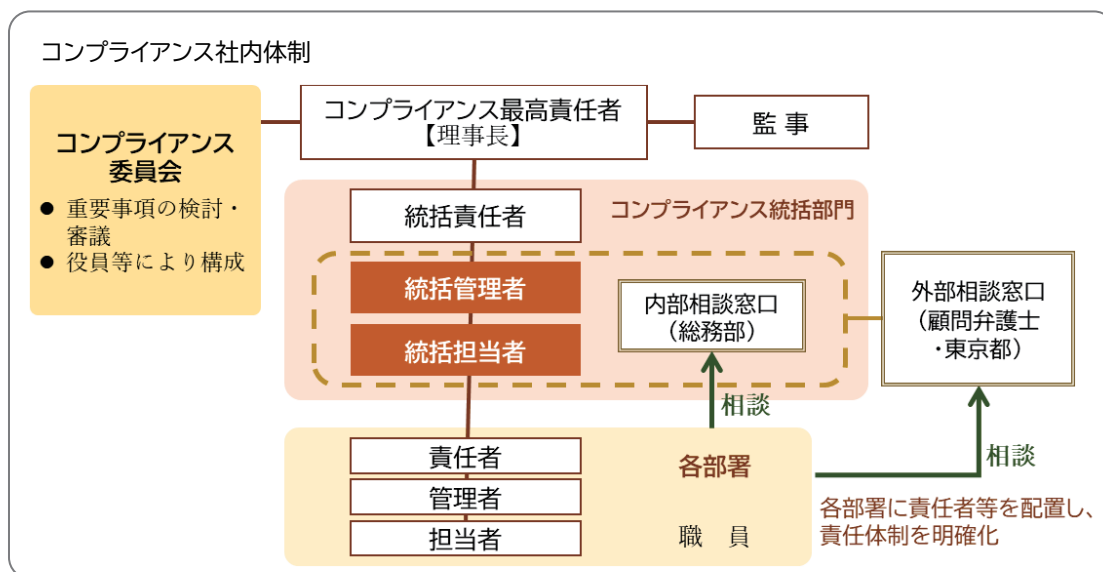
## 目標

- 法令、社内規程及び社会的規範等を遵守するとともに、経営情報の公表を適切に行うことにより、東京都政策連携団体として適正な事業運営を推進する。
- 公的住宅事業者として高い倫理観を持って社会的な使命と責任を果たし、都民や社会から理解と信頼を得る。

## 重点的な取組

## ① コンプライアンスの徹底

- 全職員の業務全般にわたるコンプライアンス意識の向上を図るため、毎年度策定するコンプライアンス計画に基づき研修を実施する。
- 当公社の職員は、刑法その他の罰則の適用について公務員と同等の責任を負う立場であることを踏まえ、汚職等非行防止に係る研修を継続して実施する。
- アスベスト対策に係る職員の意識向上、啓発に向けた研修等を引き続き徹底する。
- 契約事務、経理事務、工事及びサービスに係る内部監査や外部の監査法人による会計監査を継続的に実施し、適正な事業運営を推進する。
- コンプライアンス意識の浸透・定着及びサービス規律の徹底を図るため、年4回の「コンプライアンス週間」と年1回の「汚職等非行防止対策強化月間」において、適正な履行に向けた点検・検査を実施する。



## ② リスクマネジメントの徹底

- 利害関係者との接触や個人情報の取扱いなど、リスクの高い業務の継続的な点検を実施する。

## ③ 適切な情報公開

- 当公社の事業内容や財務状況等の公開、情報公開制度の適切な運用により、透明性の高い、適正な事業運営を推進する。



## 目標

○ 約34万戸の住宅を管理する公的住宅事業者として、入居者等の個人情報の保護を徹底する。

## 重点的な取組

## ① 個人情報保護の組織的な取組の強化

- 個人情報保護法や関連するガイドライン、社内規程に基づいた個人情報の管理・取扱い状況について、外部の専門機関を活用した個人情報保護監査を定期的実施する。
- 職員に個人情報保護の取組を徹底するため、当社の業務内容を踏まえた研修を定期的実施する。
- 契約相手先での適正な個人情報の取扱いを徹底するため、契約の際に個人情報保護に関する事項を明記するとともに、必要に応じて契約期間中に契約相手先の運用状況を確認する。また、再委託者や下請負人に対しても個人情報保護に関する事項を遵守させるよう、契約相手先を指導する。
- コンプライアンス週間において、郵送事務に係るダブルチェックの徹底状況を確認するなど、職場ごとの個人情報の取扱いに関する点検・検査を実施する。

## ② IT関連機器等のセキュリティ強化

- IT関連機器の適正な使用及び情報資産の適切な管理運用に関する調査を実施し、不適正使用等が発見された場合には迅速に対応する。
- 情報漏えいを防ぐための知識を習得するとともに、IT関連機器の不適正使用を防止するため、全職員を対象としたITセキュリティ研修を引き続き実施する。
- 標的型攻撃メール受信時の対応訓練の実施や、ITセキュリティ監視業務の強化など、サイバー攻撃への対策に取り組む。

## 《実施スケジュール》

これまでの取組	2020年度	2021年度	2022年度
<b>個人情報保護の組織的な取組の強化</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護方針等の制定</li> <li>・個人情報保護監査の実施</li> <li>・コンプライアンス・個人情報保護研修の実施</li> </ul>	監査・研修を継続して実施		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・郵送検査制度の実施、誤渡し防止ルールブックの作成</li> <li>・委託先の運用状況を確認</li> <li>・個人情報の取扱いに関するeラーニング、確認テストを実施</li> </ul>	委託先の運用状況を確認 点検・検査を定期的実施		
<b>IT関連機器等のセキュリティ強化</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ITセキュリティ研修の実施</li> </ul>	研修を継続して実施		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・パソコンの静脈認証</li> <li>・添付ファイル付き送信メールのチェック</li> <li>・外部媒体の使用制限</li> <li>・FAXの送信制限</li> </ul>	適正使用の確認 ITセキュリティ監視業務の強化		

## 目標

- 公正かつ透明な契約手続と、履行の品質確保が両立する方策を継続的に追求する。

## 重点的な取組

## ① 公正な競争の促進

- 国や東京都における入札制度を踏まえ、現行の入札契約制度の検証を継続的に行う。
- 電子入札の適切な運用及び利便性の向上に努める。
- 発注・契約状況の定期的な検証や相指名業者への下請発注の原則禁止、反社会的勢力の入札参加排除等により公正な競争を確保する。

## ② 品質の確保

- 過度な低価格入札による履行品質の低下を防止するため、落札価格と最低制限価格の検証を継続的に行う。
- 契約案件ごとの特性を踏まえ、総合評価方式、プロポーザル方式など、価格に加えて技術力等を評価する入札・契約方式により業者選定を行う。
- 優良施工業者の育成と工事の品質確保を目的に、優良施工業者の公表等を行う。

## ③ 透明性の確保

- 毎年度の発注見通し（工事年間予定表）を公表する。
- 「東京都政策連携団体の契約に関する指導監督方針」に基づき、毎年度契約結果を公表する。
- 当公社基準により指名停止処分等を受けた業者について速やかに公表する。
- 契約に関する規程や工事請負契約約款等を公表する。

## ④ 発注・契約事務の適正な執行

- 内部監査を効果的に行い、発注・契約事務の執行状況を検証することにより、事務の適正な執行と業務改善に努める。
- 積算単価改定の速やかな反映、工事内容の工夫、発注時期の平準化等により入札不調の減少に努める。
- 契約担当者に対する研修を実施し、引き続き、発注・契約事務の適正な執行に努める。

## ⑤ 工事店制度の検証

- 小口・緊急修繕工事店について、より透明性の高い仕組みとするため現行の評価制度の検証・見直しを継続的に行うとともに、修繕業務にかかる品質の維持・向上に努める。

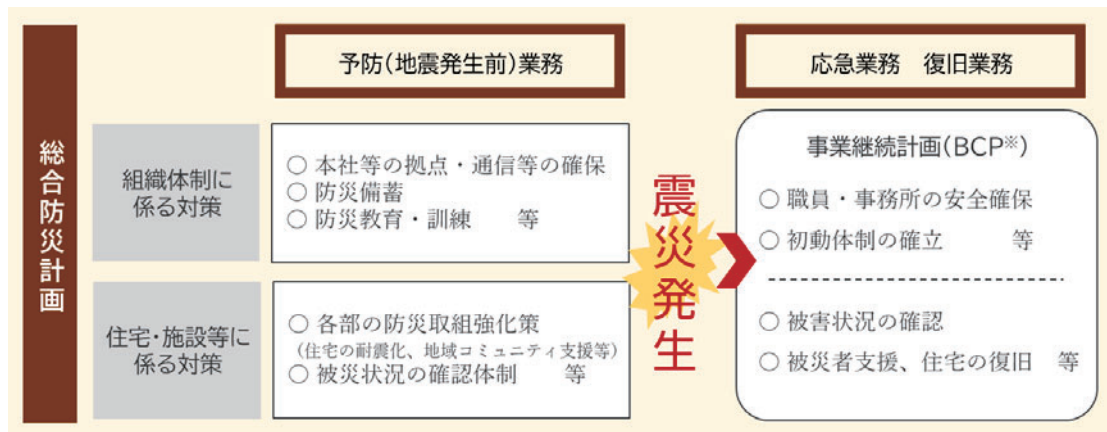
## 目標

- 震災・風水害、感染症など非常時における対応体制を整備し、適時適切な対策を行うなど危機管理の強化を図るとともに、事業継続性を確保する。

## 重点的な取組

## ① 総合防災計画に基づいた取組の推進

- 「総合防災計画」(2013年12月策定)に基づいて、防災教育・訓練を継続的に実施し、職員の防災に対する意識啓発と災害発生時の対応力の向上を図る。
- 総合防災計画に基づく取組を継続的に点検・検証したうえで、必要に応じて計画を見直し、非常時における対応体制の強化を図る。
- 住宅政策本部と共同で、大規模震災等発災時における実地訓練を行う。
- 発災時には、都営住宅及び公社住宅の被災状況の把握や復旧に向けた補修を迅速に行うとともに、都の要請に応じて被災者へ空き住戸を応急仮設住宅等として提供するなど被災者支援を行う。
- 工事店各社と締結した災害協定に基づき、大規模災害時にも円滑に応急対応できる体制を構築するため、より実践的な防災訓練を実施するとともに、公社が管理する住宅等における風水害などの危険箇所を確認する。
- 団地の建替え等を通じて、マンホールトイレ、防災井戸、かまどベンチ等の災害時に必要な機能の整備を推進し、地域の防災性の向上を図る。
- 災害時における共助の取組の重要性を踏まえ、地域コミュニティによる防災活動を支援する。



## ② 非常時の事業継続に向けた取組の推進

- 事業継続計画(BCP)の見直しを進め、非常時の事業継続体制を強化する。
- 非常時においても事業の継続が可能な体制を構築するため、職員のテレワーク環境の整備やWeb会議等の導入を進める。
- 非常時における各事務所間の連絡手段として配備した通信機器(MCA無線機)を用いた訓練や、システムを使用した職員の安否確認訓練を実施し、災害発生時の初動体制の強化に取り組む。

(※)事業継続計画(BCP:Business Continuity Plan): 災害発生時に優先的に取り組むべき重要な業務を継続し、最短で事業の復旧を図るために事前に必要な資源の準備や対応方針・手段を定める計画

《実施スケジュール》

これまでの取組	2020年度	2021年度	2022年度
<b>総合防災計画に基づいた取組の推進</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>事業継続計画（BCP）の策定</li> <li>総合防災計画の策定</li> <li>備蓄品の配備</li> </ul>	防災教育・訓練実施計画の策定 総合防災計画の継続的な見直し 備蓄品の適切な管理	→	→
<ul style="list-style-type: none"> <li>団地の建替えを通じたマンホールトイレ、防災井戸等の災害時に必要な機能の整備（14か所）</li> </ul>	災害時に必要な機能の整備 2か所	1か所	1か所
<ul style="list-style-type: none"> <li>防災活動の支援</li> </ul>	防災活動の支援の推進	→	→
<ul style="list-style-type: none"> <li>工事店契約書に「災害時における応急対策業務への協力」条項を追加</li> <li>工事店向けの災害発生時に使用するチェックリストの作成</li> <li>工事店各社と災害協定を締結</li> <li>災害用備蓄品に係る各自治体の支援情報の収集</li> </ul>	災害協定、マニュアルの検証・見直し 工事店との合同防災訓練の継続実施 団地自治会等による防災訓練の実施促進	→	→
<b>非常時の事業継続に向けた取組の推進</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の安否確認MCA無線機操作等の訓練実施</li> <li>主要サーバーを社外データセンターへ移設</li> <li>MCA無線機の配備</li> </ul>	定期的な訓練の実施	→	→

防災訓練(応急・被災宅地危険度判定訓練)の様子



## 目標

- 当公社の役割や社会的責任に係る取組を適切に発信することにより、お客様や地域社会、投資家等からの当公社事業に対する理解と信頼を高めていく。

## 重点的な取組

## ① 全社的な広報戦略の推進

- 当公社の役割や社会的責任を言語化することにより「公社ブランド」を構築し、広く発信していくことで認知度向上を図る。
- 社内の情報を整理・共有化し、情報発信体制を強化することで、情報発信の頻度を高める。
- 高齢者や障がい者を含む様々な利用者が、当公社のホームページを容易に利用できるようにするため、ウェブアクセシビリティの向上に取り組む。また、利用者にとってより分かりやすいホームページを目指し、随時改修を行う。

## ② 当公社の役割や社会的責任に係る取組の的確な情報発信

- 当公社の事業活動は、少子高齢社会への対応、安否確認要請への迅速・的確な対応、団地や地域の防災力向上及び環境配慮など、東京都の重要政策に対応するものであり、こうした取組についてホームページ等を活用して積極的に発信していく。
- 当公社の役割や社会的責任に係る取組の情報を的確に発信するため、プレスリリースなど様々な媒体を活用し、お客様や社会の理解と信頼を高めていく。
- ステークホルダー\*の皆さまに対して、当公社の取組や財務状況等の情報を迅速・的確に発信していく。



当公社ホームページ「JKK東京の取組」

## 《実施スケジュール》

これまでの取組	2020年度	2021年度	2022年度
当公社の役割や社会的責任に係る取組の的確な情報発信			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・各事業単位でPR</li> <li>・効果的な広報媒体等の効果を検証</li> </ul>	「公社ブランド」の構築		
	ホームページの改修	→	
	ステークホルダーに向けた情報発信	→	→

(※)ステークホルダー：お客様、地域社会、投資家、各自治体など当公社が企業活動を行うことで影響を与える利害関係者のこと



第4章 経営指標

1 経営指標の構成

経営改革の実行に向けた推進力とするため、今後3年間のアクションプランの取組を見据えて、2020年度の「経営指標」を以下のとおり設定しました。経営指標は、「CS（お客様満足度）」、「採算性」、「安定性」、「効率性」、「公共政策的事業」の5つの分野で構成しています。

- CS指標** お客様へのアンケート調査やお客さまセンター電話応答率を設定し、お客様満足度向上を図ります。
- 採算性指標** 売上高経常利益率や一般賃貸住宅の利用率などを設定し、事業採算性向上を図ります。
- 安定性指標** 主に借入金残高の動向を示す数値を設定し、長期的安定経営を実現します。
- 効率性指標** 住宅1戸当たりの年間家賃収入を設定し、賃貸資産の経営効率向上を図ります。
- 公共政策的事業指標** 子育て世帯、高齢者、障がい者など住宅の確保に配慮が必要な方に対する支援のほか、地域コミュニティの活性化や地域の防災性向上、環境配慮など、公共政策的な取組について新たに目標を設定し、積極的に事業を展開します。

2 経営指標と目標値

指標名		2019年度実績 (目標値)	2020年度目標
CS 指標	当社の提供するサービスの総合的な満足度 アンケート調査によるお客様の当社の総合的なサービスに対する満足度割合	92.8% (90%以上)	90%以上
	窓口業務の満足度 出口調査アンケートによるお客様の窓口対応の満足度割合	99.2% (95%以上)	95%以上
	小口修繕業務の満足度 アンケート調査によるお客様の小口修繕業務の満足度割合	97.4% (95%以上)	95%以上
	お客さまセンター電話応答率 [応答件数/着信件数]	90.2% (90%以上)	90%以上
	お客さまセンター応答水準達成時間数割合 (総着信件数に対する応答件数の割合 9割以上) [達成時間数/年間総稼動時間数]	81.8% (80%以上)	80%以上



	指 標 名	2019年度実績 (目標値)	2020年度目標
採算性指標	売上高経常利益率 [経常利益/売上高] (一般会計ベース)	12.15% (9.5%以上)	9.0%以上
	公社一般賃貸住宅利用率 (公社施行型都民住宅を含む) [金額ベース]	96.4% (96%以上)	96%以上
	公社賃貸住宅家賃収納率 [収納額/事業用等を除いた徴収すべき家賃総額]	98.7% (98%以上)	98%以上
	公社一般賃貸住宅駐車場利用率 (公社施行型都民住宅を含む) [金額ベース]	79.0% (79%以上)	80%以上
安定性指標	都借入金早期償還額	95億円 (95億円)	518億円
	借入金残高	6,317億円 (6,218億円)	6,005億円
	自己資本比率	35.1% (35.0%以上)	36%以上
効率性指標	住宅1戸当たりの年間家賃収入 (民間活用型都民住宅を除く) [家賃収入/管理戸数等]	80.0万円 (79.4万円以上)	80.0万円 以上
公共政策的 事業指標	公共政策的な取組 (金額換算可能)	P.50参照	前年度以上
	公共政策的な取組 (金額換算困難)	P.51参照	前年度以上

## 公共政策的事業指標

当社は東京都の政策連携団体として、住宅事業を通じて社会に貢献することを念頭に各種取組を推進しているところです。その中でも少子高齢社会への対応、地域の防災性向上、環境負荷の低減など特に公共政策に資する取組について、新たに経営指標に加え、積極的に取り組んでいくこととしました。なお、金額換算が可能なものと困難なものがあるため、これらを区分し、目標を設定しています。

### <公共政策的な取組(金額換算可能)>

		項目
住宅の確保に配慮が必要な方	子育て 高齢者等	地元自治体等が運営する認可保育所や幼稚園等に対する土地使用料・建物使用料の免除又は減額
		ひとり親世帯の入居支援を目的として、ひとり親世帯向けに対象住戸の家賃を割引「こどもすくすく割」
		ひとり親世帯の入居支援を目的として、地元自治体と連携し、ひとり親世帯向けの入居相談会を実施 ※人件費を金額換算
		福祉目的で店舗を利用するNPO法人等を対象として店舗使用料を減額
		住宅の建替えにおいて、高齢者の居住の安定に配慮する観点から、建替え後の住宅に戻り入居を希望する高齢者に対して、建替え後の住宅の家賃を減額
	その他	家賃改定において、高齢低所得者等世帯の居住の安定に配慮する観点から、引き上げとなった世帯のうち高齢低所得者等世帯を対象に改定後の家賃を減額
		高齢者や身体障がい者を対象として、住戸内の手すり設置や浴室扉の取替えなどを実施「住宅設備改善工事」
		大規模団地における移動支援基礎調査及び空き店舗や団地内オープンスペースを活用した生活利便性向上に資するサービス拠点整備・誘致（2020年度～）
		新婚世帯の入居支援を目的として、新婚世帯向けに対象住戸の家賃を割引「ペアさぼ」
		若年世帯の入居支援を目的として、若年世帯向けに対象住戸の家賃を割引「ステップ35割」
地域の 防災性向上	自主防災活動を実施する自治会等への支援（防災資機材購入費用助成等）	
	マンホールトイレや防災井戸、かまどベンチ等の整備	
環境配慮の 取組	共用部照明のLED化	
	太陽光発電設備の設置	
地域コミュニティ 活性化	地域の多世代交流イベント開催等に係る支援	
	これまで有償としていたコミュニティサロン（集会所）の無償提供（2020年度～）	
「新しい日常」	新型コロナウイルス感染拡大の影響による休業等で収入が減少し、より低廉な家賃の住宅への住替えを希望している方を対象に、家賃を減額した住宅を提供（2020年度～）	
	住戸内及びコミュニティサロン（集会所）のテレワーク環境整備（2020年度～）	

2019年度実績 22.9億円

2020年度目標 前年度以上

< 公共政策的な取組(金額換算困難) >

		項目	2019年度実績	2020年度目標
住宅の確保に配慮が必要な方	子育て高齢者等	子育て世帯、高齢者、障がい者など住宅の確保に配慮が必要な方の入居を拒まない住宅の提供	—	前年度以上
		公社住宅敷地内の土地・建物・店舗を活用した子育て関連施設	78施設	
		東京都子育て支援住宅の認定取得	448戸	
		子育て世帯等優先申込制度（ファミリーウィーク）における子育て世帯等の契約件数（2010年度からの累計契約件数）	3,315件	
		新築募集における子育て世帯倍率優遇制度による子育て世帯当せん件数（2007年度募集からの累計当せん件数）	822件	
		新築募集における近居世帯倍率優遇制度による近居世帯当せん件数（2016年度募集からの累計当せん件数）	176件	
		あき家募集における近居であんしん登録制度による契約件数（2017年度からの累計契約件数）	253件	
		公社住宅敷地内の土地・建物・店舗を活用した高齢者関連施設	47施設	
		公社住宅敷地内の土地・建物・店舗を活用した障がい者関連施設	9施設	
		高齢者を対象とした住宅（ケア付き高齢者住宅、サービス付き高齢者向け住宅）の供給戸数	594戸	
		高齢者等優先申込制度（シルバーウィーク）における高齢者等の契約件数（2009年度からの累計契約件数）	1,770件	
		公社住宅における機器による見守りサービスの契約件数（2021年度試行実施予定）	—	
		公社住宅の入居者の親族や介護事業者等来客者への駐車スペース(コインパーキング・駐車場シェア)の提供(2013年度からの累計設置区画数)	235区画	
		緊急時の安否確認についての協定締結自治体数	38区市町	
		緊急時の安否確認対応件数	1,189件	
地域の防災性向上	大規模水害時の緊急避難についての覚書締結自治体数	8区		
環境配慮の取組	災害時における応急対策業務に係る工事店との協定締結数	386社		
	公社住宅におけるサイクルシェア・カーシェアの設置箇所数	2箇所		
地域コミュニティ活性化	公社住宅における電気自動車充電設備の設置区画数	34区画		
	公社住宅の自治会等が行う地域コミュニティ活動への支援（2011年度からの地域コミュニティ活動累計登録団体数）	82団体		
「新しい日常」	地域コミュニティ活性化を目的とした大学との連携協定締結数	2大学		
	感染症対策を目的としたタッチレス型エレベーターの設置(2020年度～)	—		

(参考)アクションプランにおけるこれまでの主な実績

### お客様サービスの向上

お客様の利便性を向上するため、2008年6月に「J K K東京お客さまセンター」を開設し、電話による問い合わせ窓口を一元化しました。申請相談等に対して分かりやすく丁寧にご案内するとともに、修繕の申込みには迅速に対応しています。特に、漏水・断水等の緊急修繕、事故・火災の発生、入居者の安否にかかわる緊急の確認等には、夜間・休日も含め24時間365日対応しています。



JKK東京お客さまセンター

過去5年間の受電実績

※平均応答率＝

総応答件数/総着信件数

	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
総着信件数	468,515件	467,497件	459,126件	464,062件	465,924件
総応答件数	435,848件	430,880件	426,238件	419,622件	420,470件
平均応答率	93.0%	92.2%	92.8%	90.4%	90.2%

### 公社住宅ストックの効果的な活用

#### <再編整備事業の推進>

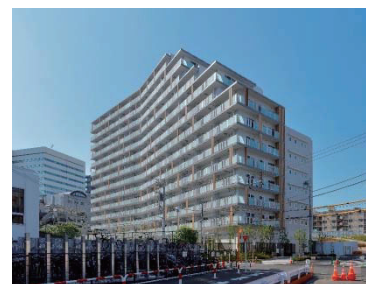
住宅ストックの活用に重点をおいた事業展開を図るため、「公社一般賃貸住宅の再編整備計画」（2003年5月策定、2014年1月改定、2019年5月更新）を策定しています。都民の居住ニーズに一層対応した安全・安心で良質な住宅ストックの形成とともに、公社住宅ストックを有効に活用し、少子高齢社会への対応と地域の防災力向上に取り組み、地域社会に貢献しています。

《建替実績》

2019年度まで 建替済 43団地 7,126戸（建替前 45団地 6,396戸）

最近の竣工団地

事業年度	住宅名	所在地	戸数	竣工年月
2013年度	コーシャハイム千歳船橋フロント	世田谷区	82戸	2017年8月
	コーシャハイム向原ガーデンコート	板橋区	333戸	2018年6月
2015年度	コーシャハイム中野フロント	中野区	203戸	2019年5月



コーシャハイム中野フロント

#### <耐震化の推進>

「公社賃貸住宅耐震化整備プログラム」（2008年3月策定、2012年8月改定）に基づき、全公社住宅7万2千戸の耐震化率を2015年度までに90%以上、2020年度までに100%という目標を掲げ、公社住宅の耐震化に取り組んでいます。本プログラムに基づく取組により、2019年度末の公社住宅の耐震化率は99.5%となっています。

また、エレベーターの安全対策として、「P波感知地震時管制運転装置」や「停電時自動着床装置」の設置、各階着床時の床の段差解消について対象となる全ての工事を完了しました。

#### <空家リニューアルの実施>

利用率の改善が必要な住宅等において、商品としての魅力を高めるため、室内の間取り変更、内装・設備の改修などの空家リニューアルを実施しています。

## 住宅セーフティネットとしての都営住宅等の適正な管理

住宅セーフティネットである都営住宅の特性を踏まえ、東京都と連携を図りながら適正かつ効率的な管理業務の実施に努めています。

入居者等からの緊急時の安否確認要請については、「入居者の安否確認要請への対応マニュアル」に基づき、迅速な情報収集及び入室確認を行っています。

また、よりの確な対応ができるよう地元自治体との間で情報提供や協力等に係る協定の締結（2020年8月31日現在、14区23市1町と締結）を進めるなど、連携強化に取り組んでいます。

## 少子高齢社会への対応

高齢者や子育て世帯が住み慣れた地域で安心して暮らすことのできる環境を整備するためには、住宅のバリアフリー化などの取組に加え、福祉施策などと連携を図ることが重要であるとの認識に立ち、2011年3月に「少子高齢対策事業の方針」を策定しました。

この方針に基づき、東京都や地元自治体等との連携の下、建替えにより創出した用地や既存住宅のオープンスペースを活用し、サービス付き高齢者向け住宅の整備や高齢者生活支援施設、子育て支援施設の誘致等に取り組んでいます。

コーシャハイム千歳烏山  
多世代交流施設の催しの様子



高齢者が講師のニットカフェ



地域の方が講師の英語教室

### 《サービス付き高齢者向け住宅供給実績》

2019年度まで 竣工 4 団地 224 戸

住宅名	所在地	戸数	整備施設	竣工年月
コーシャハイム向原 サービス付き高齢者向け住宅	板橋区	50戸	・居宅介護支援事業所 ・在宅療養支援診療所 ・認証保育所 等	2014年2月
コーシャハイム千歳烏山 サービス付き高齢者向け住宅	世田谷区	86戸	・居宅介護支援事業所 ・在宅療養支援診療所 ・認可保育所 等	2014年2月
コーシャハイム平尾 サービス付き高齢者向け住宅	稲城市	65戸	・看護小規模多機能型 居宅介護支援事業所 ・在宅療養支援診療所 ・赤ちゃん休憩室 等	2017年2月
コーシャハイム千歳船橋フロント サービス付き高齢者向け住宅	世田谷区	23戸	・認可保育所分園	2017年10月



## 環境配慮の取組

環境配慮型経営への取組を推進していくため、2010年1月に「東京都住宅供給公社環境方針」を策定しました。社内体制を整備するとともに、住宅のライフサイクル全体を通じた省エネルギー化や事務所活動における環境配慮行動など、環境負荷の低減に向けた取組を推進しています。

## 良好な住環境の形成

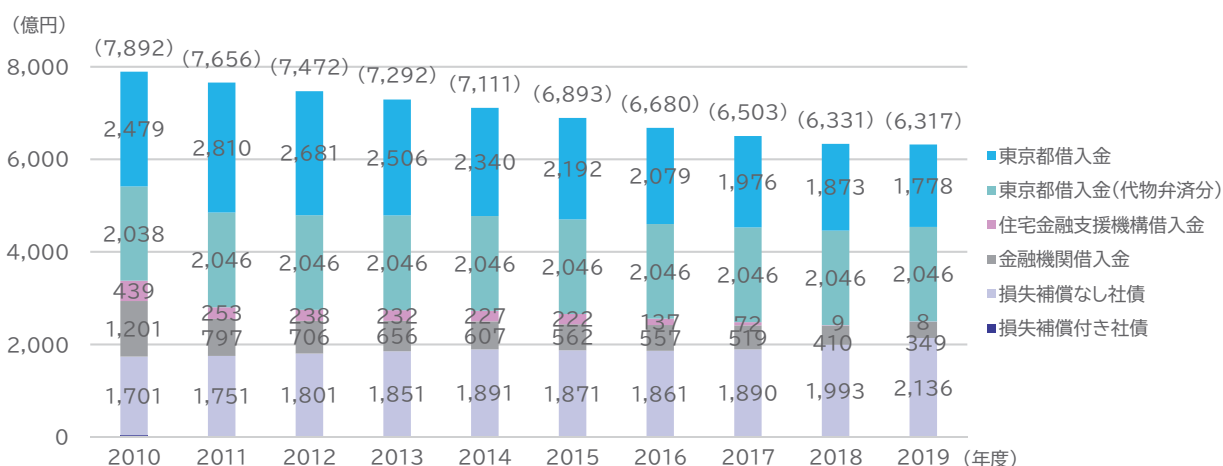
災害に強い住宅・住宅市街地の形成に貢献するため、公社住宅の建替えを通じて、地元自治体と協議の上、公園や歩道状空地の整備、周辺道路の拡幅などとともに、災害時に一時避難場所となるオープンスペースの確保や避難時に必要な機能の整備に努めています。

## 財務基盤の強化

2003年度に地方三公社（住宅供給公社・道路公社・土地開発公社）では全国で初めてとなる格付「A A -」（格付投資情報センター：R & I）を取得しました。この信用力に基づき、2004年1月から東京都の損失補償の付かない公募債を発行し、継続的かつ安定的な資金調達を図っています。また、格付については、2019年1月に「A A」へ一段階格上げとなりました。毎期、安定したキャッシュフローを確保することで、借入金残高を計画的に縮減しています。

2005年度決算から監査法人による外部監査を実施しています。

借入金残高の推移

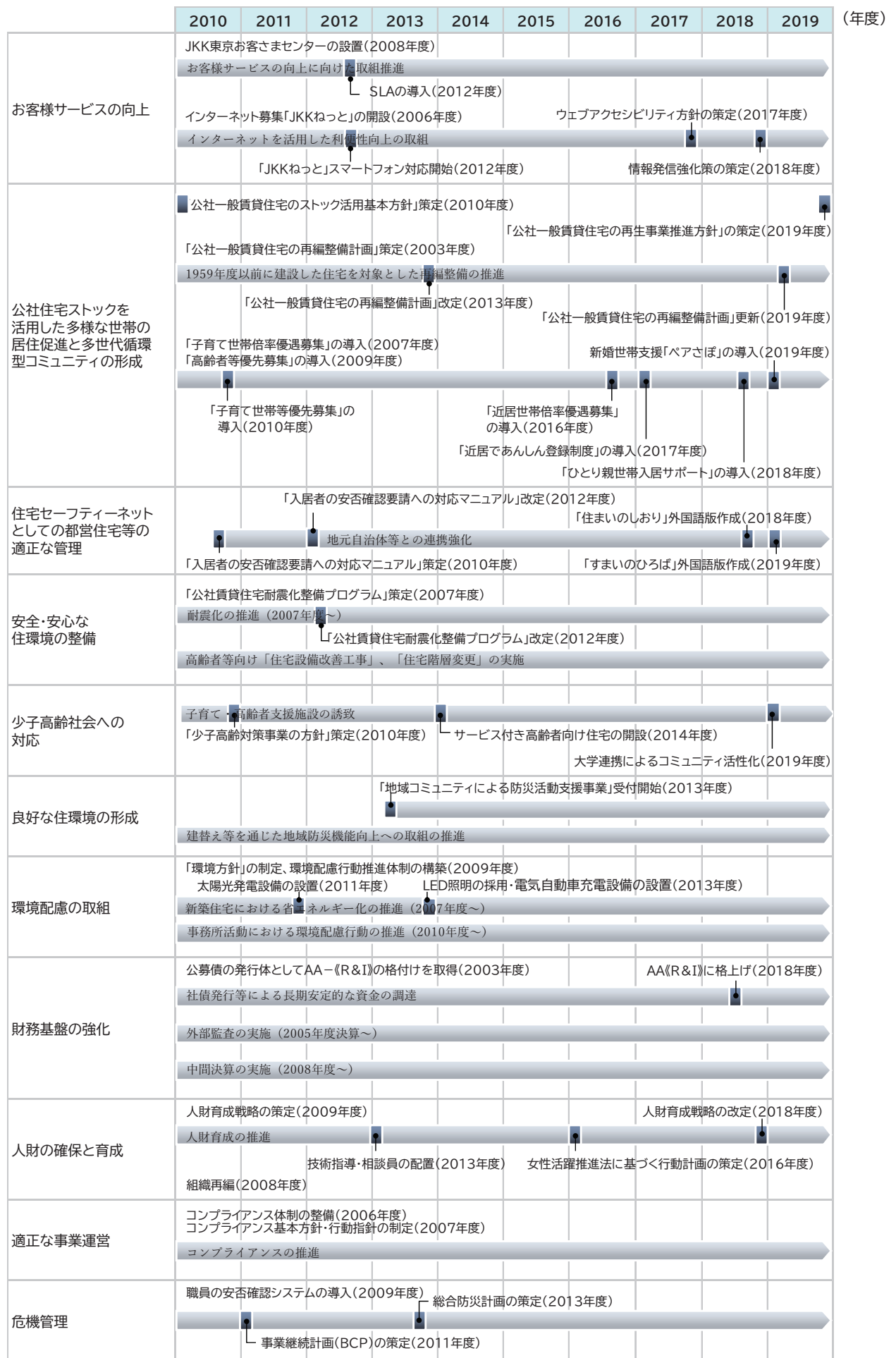


【備考】四捨五入しているため、内訳の合計が総数と一致しない場合があります

## コンプライアンスの推進

コンプライアンスを推進するため、2007年4月にコンプライアンスに関する基本方針及び行動指針を策定しました。コンプライアンス委員会や公益通報窓口の設置により体制を整備するとともに、汚職等の非行防止研修やアスベスト対策に係る職員の意識向上、啓発に向けた研修を実施するなど、職員のコンプライアンス意識の浸透・定着に取り組んでいます。

(参考)アクションプランにおけるこれまでの主な実績



(参考)東京都政策連携団体「経営改革プラン」

当公社ホームページにおいて、東京都政策連携団体「経営改革プラン」（2018年6月策定、2019年5月・2020年5月改訂）を公表しています。

このプランは、東京都の各政策連携団体の自律的な改革を推進し、都庁グループの一員として経営基盤の強化を図る観点から各政策連携団体が2020年までの3年間で重点的に進めていくべき経営改革の取組をとりまとめたものです。

2020年度版アクションプランでは、「経営改革プラン」に掲げている取組を下記のとおり掲載しています。

<「経営改革プラン」における2020年までの到達目標と「アクションプラン」掲載箇所>

自己分析を踏まえた経営課題	
課題解決のための戦略	アクションプラン 掲載箇所
・ 2020年までの到達目標	
① 自主自立かつ長期的安定経営の確立に向けた財務基盤の一層の強化	
公社賃貸資産の経営効率の向上と負債の圧縮	P.37、38
・ 事業活動によるキャッシュ・フロー：毎期200億円以上 ・ 都借入金残高：3,717億円 全体借入金残高：約6,200億円 ・ 格付の維持：A A	
② 時代のニーズや変化に対応できる有為な人材の確保・組織の構築	
高い専門性と実践力を持った人材の確保と組織の活性化	P.11～P.13 P.39～P.41
・ 中期採用計画の作成・実施 ・ 新たな技術系資格取得者数：3か年で10名以上 ・ 資格助成制度を利用した資格取得者数：3か年で50名以上 ・ 職員一人当たりの超過勤務時間数：10%削減（2016年度比）	
③ 居住ニーズの変化に対応した住まいとサービスの提供 (人口構造の変化、超高齢化社会の到来に対応した事業展開)	
計画的・効果的な公社住宅ストックの更新・活用と多様な世帯の居住の促進	P.14～P.17 P.24～P.28 P.33～P.35 P.37、P.38
・ 再編整備事業：着手7団地以上 ・ 住戸1戸当たりの年間家賃収入：80万円以上 ・ 学生の地域活動への参加によるコミュニティ活性化：2団地以上	
④ 住宅事業を通じた地域社会への貢献	
地域のまちづくり等と連携した良好な住環境の整備と居住者や地域社会の理解と信頼の向上	P.27～P.32
・ 福祉機能や防災機能等を有した団地の整備：8団地以上	
⑤ 都営住宅管理における高い水準のサービス提供	
公的住宅管理のスケールメリットを活かした都営住宅管理における入居者サービスの向上	P.11～P.13 P.20～P.26 P.45、P.46
・ 都営住宅管理サービスの総合的な満足度：55%以上 ＜5段階評価の上位2項目（満足・まあ満足）の割合＞	

(参考)当公社事業とSDGs(※1)との関わり



当公社は住宅事業を通じ、少子高齢社会への対応、地域の防災力の向上、省エネルギー化などに取り組み、SDGs(エスディージーズ)の達成に貢献しています。

2020年度以降、ソーシャルボンド(※2)を発行し、こうした取組を引き続き推進し、社会に貢献していきます。

当公社の主な取組	関連するSDGs
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 住宅セーフティネットとしての特性を踏まえた都営住宅の管理</li> </ul>	 <p><b>1 貧困をなくそう</b> あらゆる場所のあらゆる形態の貧困を終わらせる</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● サービス付き高齢者向け住宅、ケア付き高齢者住宅の供給</li> <li>● 建替えによる創出用地等を活用した地域の福祉・医療拠点施設の整備・誘致</li> </ul>	 <p><b>3 すべての人に健康と福祉を</b> あらゆる年齢のすべての人々の健康的な生活を確保し、福祉を促進する</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 太陽光発電設備の設置</li> <li>● 団地共用部におけるLED照明の採用</li> <li>● 電気自動車充電設備の設置</li> </ul>	 <p><b>7 エネルギーをみんなにそしてクリーンに</b> 全ての人々の、安価かつ信頼できる持続可能な近代的エネルギーへのアクセスを確保する</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 子育て支援施設の整備・誘致等を通じた多世代共生の住まいづくり</li> <li>● 公社住宅・都営住宅における耐震化の推進</li> <li>● 地域コミュニティ・防災コミュニティ活動への支援</li> </ul>	 <p><b>11 住み続けられるまちづくりを</b> 包摂的で安全かつ強靱(レジリエント)で持続可能な都市及び人間居住を実現する</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 植樹による住宅敷地内の緑化</li> <li>● 住宅敷地内樹木(約45万本)の適切な維持管理</li> <li>● 多摩産材の利用を通じた東京の森林の循環促進と維持・増進</li> </ul>	 <p><b>15 陸の豊かさも守ろう</b> 陸域生態系の保護、回復、持続可能な利用の推進、持続可能な森林の経営、砂漠化への対処、ならびに土地の劣化の阻止・回復及び生物多様性の損失を阻止する</p>

当公社は、ソーシャルボンド原則2020(SBP2020)を考慮し、ソーシャル・ファイナンス・フレームワークを策定しています。当該フレームワークの対象事業は、目標3・7・11・15に関する事業です。

※1 SDGs(Sustainable Development Goals)：「持続可能な開発目標」を意味し、2015年に国連サミットにおいて採択された2030年までの国際目標。市民、行政、企業など世界中全ての人が一丸となって取り組む、貧困の撲滅や持続可能な都市・人間居住の実現、自然環境の保全など17のゴールから構成されている

※2 ソーシャルボンド(社会貢献債)：少子高齢対策や地球温暖化対策など社会問題の解決に資する事業に充てる目的で資金を調達する債券のこと

