

JKK東京 アクションプラン

(2021年度～2023年度)

改訂版

令和5年(2023年)2月



目 次

アクションプラン（2021-2023年度）改訂版の策定に当たって	1
経営理念	2
第1章 アクションプランの目指す方向性	4
第2章 個別プラン	5
I 社会ニーズに応えるJKK住宅の展開	6
II 行政と連携した事業の積極的推進	26
III 自立的でサステナブルな経営の堅持	32
第3章 経営指標	50
1 経営指標の構成	50
2 経営指標と目標値	50
(参考) アクションプランにおけるこれまでの主な実績	54
(参考) 住宅マスタープラン	58
(参考) 『未来の東京』戦略	61
(参考) 東京都政策連携団体活用戦略	61
(参考) 東京都政策連携団体「経営改革プラン」	62
(参考) JKK東京の取組とSDGsとの関わり	63

アクションプラン（2021-2023年度）改訂版の策定に当たって

JKK東京では、「経営理念」を念頭に置き、経営改革の視点に立って、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、2003（平成15）年度の初版以降、毎年度、公表してまいりました。

今日、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、未だ収束の兆しは見えていません。こうした中、当社では、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きました。また、「新しい日常」の定着に向けて、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整備をいち早く開始したほか、「非接触型」の住宅設備の導入なども進めています。

東京都は、2022（令和4）年2月、未来を切り拓く取組をさらに加速するため「『未来の東京』戦略 version up 2022」を策定しました。また、同年3月に策定された新たな住宅マスタープランでは、「新たな日常に対応した住まい方の実現」、「脱炭素社会の実現に向けた住宅市街地のゼロエミッション化」等の新たな目標が掲げられたほか、JKK住宅につきましても、住宅確保要配慮者向けの性格を重視するとともに、ストックを最大限活用し、重層的な住宅セーフティネット機能の一翼を担っていく方向性が示されており、東京都の政策連携団体として積極的にこれらに対応した取組を推進していくことが求められています。

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ていくとともに、地元自治体の福祉部門とも連携し、高齢者支援や自治会活動支援などに取り組みます。また、ウクライナから避難された方々の都営住宅への受入れや都営住宅入居者募集におけるオンライン申請の活用など新たな取組につきましても、東京都と連携しながら適切に対応してまいります。

さらに、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、ソーシャルボンドを発行すること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。

今回の改訂版では、2021（令和3）年度に策定した「アクションプラン（2021-2023）」に実績を書き加えるなどして、プランの進行管理をより徹底しております。また、スピードアップをもって取り組む必要がある事項や積極的に対応すべき取組等を追加し、新たな社会的課題解決に一層努めていくこととしています。

アクションプランの実行に当たっては、都との連携をさらに緊密なものとし、都政の重要課題の解決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。ご理解・ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

経営理念

- JKK東京は住まいを通じて、都民の暮らしを支え、社会に貢献することを最も大切な使命として、先駆的な取組にも果敢に挑戦し、東京の未来を創造します。
- 常にコンプライアンスを重視しながら、自立的で健全な経営を堅持し、社会の信頼と期待に応えていきます。

新たなJKK東京ブランド

経営理念のもと、取組をさらに充実・強化していく一環として、令和4年4月から、ロゴマーク等を一新しました。

新ロゴマーク



新ロゴマークは、右上から左下に向かって「窓から部屋へ差し込む太陽の光」を表し、

「誠実で、やさしく、あたたかいサービスを届けるJKK東京」を象徴しています。

また、右上へ力強く伸びる矢印として、職員全員が共通の目標へ向かって、躍動しつづける

行動的な姿勢と時代の先を行く取組も表しています。

曲線と直線をあわせもつ形は、あらゆる課題をソフトとハードの両面から最適な解決策を創造する事業活動を表現しています。

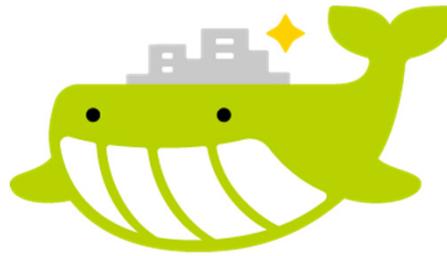
タグライン

ひとと、くらしをあったかく。

「ひとと、くらしをあったかく。」には、JKK東京が住まう「ひと」によりそいながら、そのひとの「くらし」を一緒にあたたかくしていく姿勢を表現しています。

「ひとと、」には、職員が一人ひとりに向き合っただ対応していく意味を込め、「くらし」には、ハード面に加えてソフト面(コミュニティ形成の促進等)からも、ひとのくらしをより良いものにしていくという意味を込めています。

新キャラクター



「ユトジラ」は、背中にJKK東京が考える理想のまちをのせたクジラの妖精。
ふわふわ浮きながら住民たちを優しく見守っている。
姿を見たひとは自然とあったかい気持ちになる不思議な存在で、住民から愛されている。
趣味は緑に紛れてお昼寝をすること。

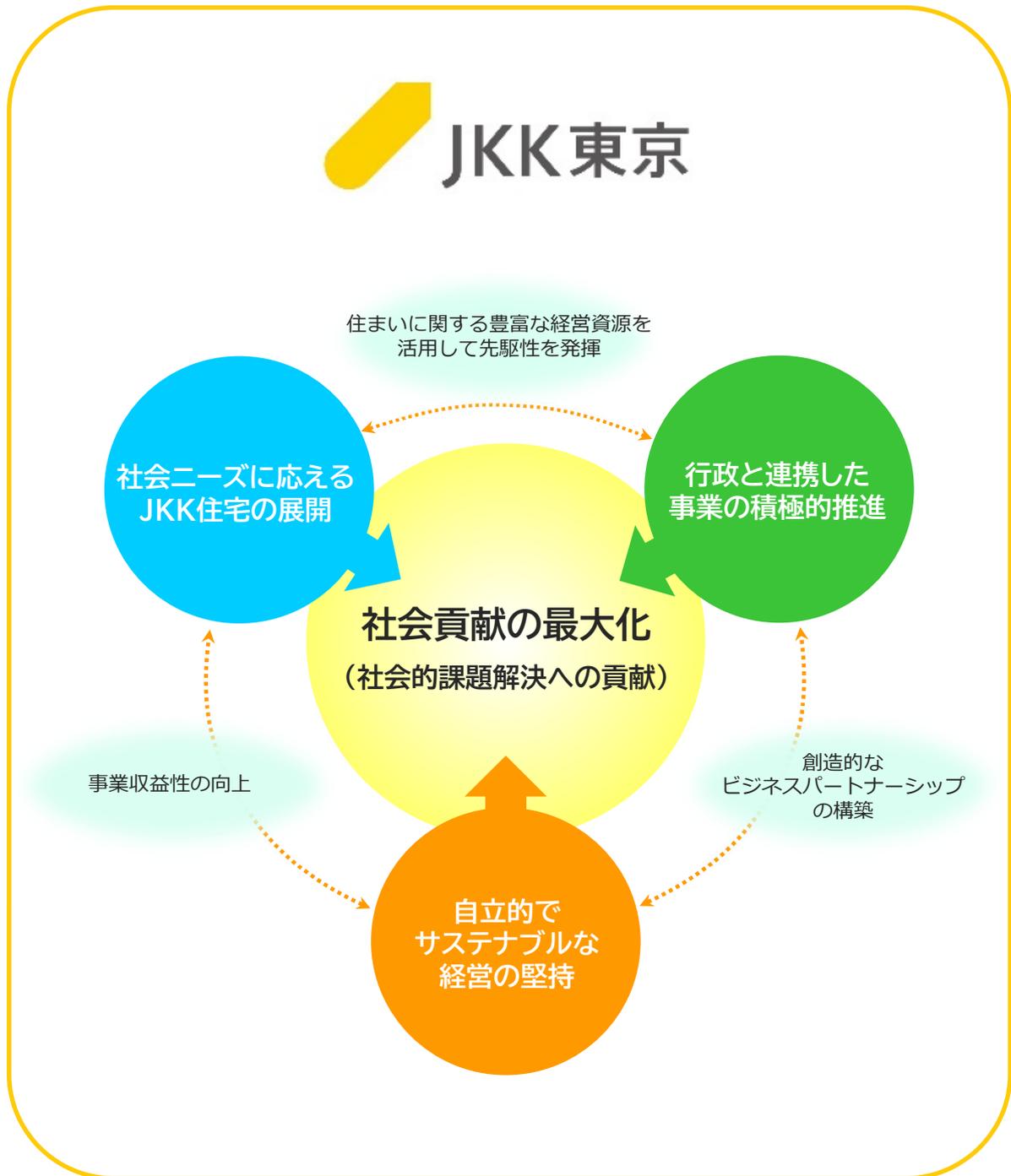
新住宅名称

カーメスト (CALMEST)

JKK東京は、昭和54年度の新築住宅から使用してきた名称「コーシャハイム」を、令和4年度に竣工する新築住宅から、新たな名称「カーメスト(CALMEST)」に変更します。
JKK東京の住まいにおいて、住まう人それぞれにとっての「穏やかで落ち着いた自分らしい暮らし」が実現できることを目指して、「CALM(=穏やかな、落ち着いた)」の最上級「CALMEST」としました。

第1章 アクションプランの目指す方向性

経営理念を具体的に実現するため、「社会ニーズに応えるJKK住宅の展開」「行政と連携した事業の積極的推進」「自立的でサステナブルな経営の堅持」という3つの方向性を持ってアクションプランを推進し、社会貢献の最大化を図っていきます。



第2章 個別プラン

I 社会ニーズに応えるJKK住宅の展開

- | | | |
|---|--------------------------------|------|
| 1 | ポストコロナ社会に向けた取組 | P. 6 |
| 2 | 住宅セーフティネット機能の一層の推進 | P.12 |
| 3 | カーボンニュートラルの実現に向けた取組など環境配慮行動の推進 | P.16 |
| 4 | JKK住宅再生事業の推進 | P.20 |
| 5 | JKK住宅における利用率の維持・向上 | P.22 |

II 行政と連携した事業の積極的推進

- | | | |
|---|-------------------|------|
| 6 | 都営住宅等管理業務の適切な実施 | P.26 |
| 7 | 東京都及び区市町村等との多様な連携 | P.30 |

III 自立的でサステナブルな経営の堅持

- | | | |
|----|---------------------------------|------|
| 8 | お客様の視点に立った事業運営 | P.32 |
| 9 | 安全・安心な住環境の整備及び工事における的確なコスト管理の実施 | P.34 |
| 10 | 財務基盤の一層の強化 | P.36 |
| 11 | DX・5つのレス等の推進 | P.38 |
| 12 | 多様で有為な人財確保と人財育成 | P.40 |
| 13 | コンプライアンスの確保 | P.42 |
| 14 | ガバナンス強化に向けた取組の推進 | P.44 |
| 15 | 災害等に対する危機管理の強化 | P.46 |
| 16 | 情報発信力の強化 | P.48 |

改訂版のポイント

- 個別プランで掲げる取組の進捗状況をわかりやすくするため、実施スケジュールに計画と実績を並記しています。
- 目標が達成しなかった、計画どおりに進めることができなかった事項は、赤字で記載しています。
- 今回の改定版から新たに追加した事項は【新規】、強化・拡充していく事項は【拡充】と明示し、青字で記載しています。
- 東京都政策連携団体「経営改革プラン」に掲げている取組は、下線で明示しています。

I 社会ニーズに応えるJKK住宅の展開

1 ポストコロナ社会に向けた取組

目標 ○ ポストコロナ社会に向けて、働き方や健康に対する意識の変化、コミュニティの活性化などの新たなニーズに対応した住まいと住環境を提供する。

テレワークやオンライン授業等の社会的普及に対応した取組

JKK住宅の建替えやリニューアルを通じて、テレワークやオンライン授業などのライフスタイルや社会状況の変化に対応した住まいを提供していく。

新築住宅（建替え）

テレワークしやすい間取りの住戸



各住戸に高速インターネット回線によるWi-Fi環境を整備するほか、テレワークしやすい間取りの住戸を供給

コミュニティサロン（テレワーク環境の整備）



コミュニティサロン（集会所）内にWi-Fi環境を整備するほか、テレワークやオンライン授業が可能な仕切りのあるスペースを配置

既存住宅

- テレワーク等のニーズに対応するため、コミュニティサロンへのWi-Fi環境の整備を積極的に進めていく。【拡充】

居室内のリニューアル・テレワークプラン



リビングで家族と同じ空間を共有しながら、テレワーク等を行う環境を提供

コミュニティサロン（テレワーク環境の整備）



コミュニティサロンにWi-Fi環境を整備するほか、一部住宅ではパーテーションやデスクなどを設置

健康志向ニーズに応えた住まいの提供

感染症予防に配慮した住まいや快適な暮らしを求めるニーズなど、時代やライフスタイルの変化に応えた住まいを提供していく。

タッチレス型エレベーターの導入

- 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。



エレベーターホールに近づくと自動でエレベーター呼び出し、ボタンに接触せずに登録階へ昇降可能

コーシャハイム新中野テラス

ウイルス対策

- 入居者同士の接触頻度が高いコミュニティサロンにおいて、床・壁等の仕上げや建具等に抗ウイルス仕様の建材を採用する。
- 住戸内においては、リビングや寝室にウイルスを持ち込まないための配慮として、洗面台への自動水栓の採用や玄関横に衣類収納スペースのある間取りを導入する。

宅配ボックスの設置

- 団地ごとの特性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。【拡充】



コーシャハイム新中野テラス



トミンハイム東陽六丁目

全面禁煙住棟の整備

- 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「全面禁煙住棟」を整備する。



直近事例：カーメスト大蔵の杜 8・9号棟（2棟82戸）の住戸内及び敷地内を全面禁煙



健康志向に対応した公園・広場・遊歩道等の整備

- 子供の遊び場としての機能に加え、健康維持のための散策、運動、リフレッシュの場としての公園、広場、遊歩道等の整備を推進する。

コミュニティの活性化に向けた取組

近年、JKK住宅の中には、入居者の高齢化や建替えに伴う入居者の入れ替わりにより、従来のコミュニティ機能が低下し、住民同士や周辺地域とのつながりが薄れてきている状況がある。こうした状況を踏まえ、居場所づくり、防災活動支援、地域コミュニティ拠点の整備などコミュニティの活性化に向けて取組を強化する。

居場所づくり

- 団地内のコミュニティ活動を支援するため、入居者同士のコミュニティ活動のきっかけづくり等に取り組む専門スタッフ「JKK住まいるアシスタント」を配置し、JKK住宅に設置しているコミュニティサロンを活用した子育て世帯の「憩いの場づくり」、高齢者の「居場所づくり」等に取り組む。【拡充】



<10の筋トレ>
コーシャハイム向原ガーデンコート



<クリスマス工作イベント>
コーシャハイム中野フロント



<歩行姿勢測定会>
鷺宮西住宅ほか



<オンライン講座視聴会>
清瀬台田住宅

防災活動を通じたコミュニティ活性化に向けた取組

- 防災コミュニティ活動の支援として、自主防災活動を実施する自治会等に対して発電機など防災資機材の提供やAEDの導入及び救命講習に係る費用を助成するとともに、自主防災活動を実施していない自治会等に対して、防災組織の立上げに向けたサポートを行う。
- 防災コミュニティ活動について、入居者向け広報紙（JoyLiV）を通じて周知を行うとともに、活動が行われていない住宅において、支援に関するチラシを掲示するなど、普及促進を図っていく。

- 各団地において自衛消防訓練を着実に実施するとともに、地域の特性に応じて周辺町会等とも連携しながら防災活動を行うことにより、地域全体のコミュニティの活性化につなげていく。
- 地元自治体と連携し、消防団員募集においてJKK住宅を提供することにより、JKK住宅に入居した消防団員に各団地の防災活動に参加していただくことを通じて、防災コミュニティ活動の活性化に取り組む。【新規】



＜防災設備見学会＞
コーシャハイム新中野テラス



＜自衛消防訓練＞
コーシャハイム経堂フォレスト

地域コミュニティ拠点の整備

- 地元自治体、NPO、民間企業など様々な団体と連携し、地域のコミュニティ拠点を整備する。

＜町田木曾住宅＞

団地内のオープンスペースに「コミュニティ型生活サービス拠点」を整備し、民間事業者による買い物・家事サポート等の生活サービスの提供やコミュニティイベント等を実施する。



コミュニティ型生活サービス拠点イメージ
町田木曾住宅

＜松が谷住宅・愛宕第二住宅＞

団地内の空き店舗を活用し、民間事業者と連携して「地域交流スペース」や「生活相談窓口」等を整備・運営する。

コミュニティプレイス「まつまる」（松が谷住宅）

2022年7月23日オープン（一般社団法人コミュニティネットワーク協会により運営）

多様な世代・世帯の方々が利用できるコミュニティカフェ、健康維持や地域交流のためのスペースなど、様々な機能を持ったスペースが設けられている。



大学等との連携

- JKK住宅の近隣にある大学と連携し、学生入居を促進するとともに、自治会と学生との交流を支援し、コミュニティの活性化を図る。

- 2019年4月 学校法人昭和薬科大学
本町田住宅（町田市）
- 2020年3月 学校法人桜美林大学
町田木曽住宅（町田市）
- 2021年4月 学校法人日本社会事業大学
久留米下里住宅（東久留米市）



学校法人日本社会事業大学との協定締結式



学生による地域連携イベント
「木工&おもちゃ遊び体験」ワークショップ
桜美林大学（町田木曽住宅）



学生による地域連携イベント
「器楽演奏会」
桜美林大学（町田木曽住宅）



防災訓練への参加
日本社会事業大学（久留米下里住宅）



餅つき大会への参加
昭和薬科大学（本町田住宅）

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、子育て世帯との交流や季節のイベントを実施するなど、世代を超えた地域交流の促進に取り組む。



コーシャハイム千歳船橋フロント
共用リビング



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」



コーシャハイム向原
レストラン&地域交流「ななテラス」

<実施スケジュール>

具体的な取組	2021年度		2022年度	2023年度
	計画	実績	計画	計画
テレワークやオンライン授業等の社会的普及に対応した取組				
・ <u>テレワーク環境の整備</u>	5団地	9団地 (累計13団地/194団地 整備率7%)	2024年度を目標に 50団地【拡充】	団地への整備完了 60団地【拡充】
健康志向ニーズに応えた住まいの提供				
・ <u>非接触設備等の導入</u>	更なる非接触設備等 の検討、試行導入	非接触・ウイルス仕様 の検討	非接触・ウイルス仕様 の導入	
・ <u>宅配ボックスの設置</u>	5団地	9団地 (累計53団地/135団地 設置率39%)	2025年度を目標に 22団地【拡充】	団地への設置完了 23団地【拡充】
・ <u>禁煙住棟の整備</u>	建設工事着工	建設工事中	竣工(1団地) 建設・施工監理	竣工(1団地)
コミュニティの活性化に向けた取組				
・ <u>居場所づくり</u>	新規コミュニティ活動 5件	(2023年度までに50件以上) 11件	15件【拡充】	30件【拡充】
・防災活動の支援	防災活動支援の推進	防災資機材保管場所の 提供(1団地) 防災組織設立サポート	防災活動支援の推進	
・防災コミュニティ活動の活性化の推進	防災意識の醸成に 向けた取組の推進	JoyLiVによる広報 住宅掲示板へ普及促進 チラシの掲示 自衛消防訓練の実施	防災意識の醸成に 向けた取組の推進	
・ <u>地域コミュニティ拠点の整備</u> コミュニティ型生活サービス拠点 (町田木曾住宅)	施設建設着手	施設建設着手	施設竣工	施設開設
地域交流拠点 (松が谷住宅、愛宕第二住宅)	ワークショップ開催 施設内装工事(1団地)	ワークショップ開催 施設内装工事(1団地)	施設開所 2団地	調査・検証 新たな地域交流拠点 整備の(可能性)検討

2 住宅セーフティネット機能の一層の推進

目標 ○ 主として中堅所得者向けとしての性格が強かったJKK住宅について、住宅確保要配慮者向けとしての性格を重視するとともに、現在のストックを最大限に活用していくことで、重層的な住宅セーフティネット機能の一翼を担っていく。

子育て世帯や高齢者等に対する入居支援制度の充実

- 子育て世帯や高齢者等の要配慮者がJKK住宅の入居を申込み際に利用できる入居支援制度を充実していくことにより、要配慮者の入居機会を拡大していく。
- 現行の入居支援制度の利用状況や新たな課題、ニーズなどを踏まえ、制度の見直しや新制度の導入検討を行っていく。
- 「東京都パートナーシップ宣誓制度」が創設されたことに伴い、全てのJKK住宅において、パートナーシップ関係にある方の入居を可能とする。【新規】

JKK住宅の主な入居支援制度

対象	募集方法	制度概要
子育て世帯	新規募集	子育て世帯倍率優遇制度 建替え後の新築住宅の抽せん募集において、居室が2室以上ある住戸について、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
	あき家 先着順	子育て世帯等優先申込制度（ファミリーウィーク） 子育てに適した一部の住宅のうち、居室が2室以上ある住戸において、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優先して申込みできる制度
高齢者	あき家 先着順	高齢者等優先申込制度（シルバーウィーク） エレベーター未設置の住宅のうち1・2階の住戸において、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優先して申込みできる制度
		長期居住高齢者向け住みかえ制度 JKK住宅に長期間お住まいの高齢の方が、住替えを希望される場合、事前に希望の住宅や間取り等を登録し、あき家の発生後に優先的に住戸を紹介する制度
近居希望者	新規募集	近居世帯倍率優遇制度 育児や介護などのため、子育て世帯や高齢者等が親族の近くに住む近居を希望される場合、建替え後の新築住宅の抽せん募集において、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
	あき家 先着順	近居であんしん登録制度 育児や介護などのため、子育て世帯や高齢者等が親族の近くに住む近居を希望される場合、事前に希望の住宅や間取り等を登録していただき、あき家の発生後に優先的に住戸を紹介する制度
		近居サポート割【新規】 一部のJKK住宅を対象に、近居条件および世帯条件の両方を満たす場合、入居から3年間、毎月の家賃を20%割引する制度
ひとり親世帯	あき家 先着順	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JKK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
新婚世帯	あき家 先着順	ペアさぼ 一部のJKK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
ルームシェア希望者	あき家 先着順	ルームシェア制度 単身同士の共同居住ニーズへの対応、若者世代の都内住宅への入居機会の拡大入居条件を緩和し、親族以外の成人2名で1つの住戸に入居できる制度

行政等と連携した入居支援

- ひとり親世帯をはじめとする住宅確保要配慮者に向けた住宅提供など、地元自治体の住宅施策と連携した取組を推進する。
- 東京都や地元自治体と連携し、セーフティネット家賃低廉化補助制度を活用したJKK住宅を提供する取組を進めていく。【新規】
- 東京都木造住宅密集地域整備事業^(※)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、東京都等からの照会に基づきJKK住宅の空室情報の提供を行う。
- 分譲マンション建替支援に向けた仮移転先住宅相談窓口を設置し、一時的に賃貸住宅を必要とする方への入居支援を行う。

JKK住宅の長寿命化

住宅の長寿命化などに取り組み、当社の住宅ストックを最大限に活用していくことで、都の重層的な住宅セーフティネット機能の一翼を担っていく。

躯体・共用部分の計画的な修繕など

計画修繕の着実な実施

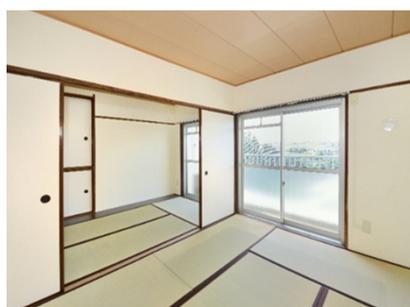
- 住宅及び付帯施設等の良好な維持保全と機能向上を図るため、「営繕工事実施基準」に基づき計画的に実施する。



居室内のリニューアル

空家リニューアルの拡大

- 高度経済成長期に供給したJKK住宅は、老朽化や設備水準の相対的な低下により現代の居住ニーズ合わなくなっているため、空家リニューアルを積極的に実施し、要配慮者等が快適に利用できる住宅を確保していく。【拡充】



リニューアル施工前



リニューアル施工後

(※) **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

効率的かつ効果的な修繕等による維持管理

- 住宅のライフサイクル全体にわたって効率的かつ効果的に修繕等の維持管理を行っていくための仕組み（アセットマネジメントシステム）を導入し、高経年によって比較的低廉な家賃で提供されているJKK住宅の長寿命化を図っていく。
- この取組で培った住宅維持管理の技術力を、現在受託している都営住宅や区市営住宅など、他の公的住宅の管理業務に活用していく。

アセットマネジメントシステム（ISO55001）認証取得

アセットマネジメントシステム(ISO55001)とは

国際標準化機構ISOが制定したマネジメントシステム規格の一つであり、中長期的な視点から、建物のライフサイクル全体にわたって効率的かつ効果的に維持・管理・運営する仕組みを規定したもの。

JKK東京におけるアセット（＝資産）は、主としてJKK住宅が該当する。

～認証取得の背景と目的～

現在、急速に進む高齢化や人口減少の問題、建設資材コストの高騰など、住宅の建設・管理事業を取り巻く環境は大きく変化しており、組織一丸となった取組が求められている。

こうした状況を踏まえ、JKK住宅のライフサイクル（住宅の建築から除却まで）の中で、効率的かつ効果的な修繕等による維持管理をしていくための枠組みを規定したISO55001の認証を取得することで、これまでに蓄積した技術・ノウハウなどの見える化を図っていくこととした。



認証登録証授与式
(2022年8月)



長寿命化に係る指標、超長期修繕計画

- 都の重層的な住宅セーフティネット機能の一翼を担うことを目的とし、住宅ストックを最大限に活用するため、住宅の長寿命化に係る指標や修繕計画を検討する。

<実施スケジュール>

具体的な取組	2021年度		2022年度	2023年度
	計画	実績	計画	計画
入居支援制度の充実				
○子育て：子育て世帯等優先申込制度 ○高齢者：高齢者等優先申込制度 ○新婚：ペアさぼ ○ひとり親：こどもすくすく割 ○その他：ルームシェア、近居支援、 コロナ禍特別支援 ・入居機会の拡大	現行制度の検証・見直し 新たな制度の検討 入居支援制度の広報 入居支援制度利用割合 28%以上	「長期居住高齢者向け住みかえ制度」 「近居サポート割」を新たに開始 ひとり親世帯向け入居相談会の実施など 31.4%	現行制度の見直し 新たな制度の試行実施 入居支援制度の広報 (地元自治体の居住支援や福祉部門、 居住支援団体とのタイアップ等) 入居支援制度利用割合 30%以上	試行実施を踏まえた 本格実施 入居支援制度利用割合 33%以上
行政等と連携した入居支援				
・セーフティネット家賃低廉化補助制度の活用【新規】			検討・調整・活用	調整・活用
JKK住宅の長寿命化に向けた取組				
・ <u>アセットマネジメントシステム (ISO55001)</u> ・ <u>長寿命化に係る指標、超長期修繕計画</u> ・ <u>空家リニューアル</u>	アセットマネジメントシステム導入に向けた仕組み等の検討・策定 長寿命化の指標、超長期修繕計画の検討 50戸以上	アセットマネジメントシステムマニュアル策定、試行実施 長寿命化指標、超長期修繕計画策定の基礎となる検討を実施 102戸	アセットマネジメントシステムマニュアル作成、体制整備、認証取得（運用開始） 長寿命化の指標の策定、超長期修繕計画・投資（修繕）時期の平準化の検討 110戸以上【拡充】	アセットマネジメントシステムの継続的な運用、必要に応じてマニュアルの見直し 長寿命化の指標の運用、投資（修繕）時期を平準化した超長期修繕計画の策定 200戸以上【拡充】

3 カーボンニュートラルの実現に向けた取組など環境配慮行動の推進

- 目標**
- カーボンニュートラルの実現に貢献するために、CO₂実質排出ゼロを目指し、事業活動及び事務所活動を通じた一層の環境負荷の低減に取り組む。
 - ZEHの検討など、国や都の動向を踏まえ新たな取組に着手していく。

カーボンニュートラルの実現に向けた取組など環境配慮行動の推進

JKK東京では、2040年代後半のカーボンニュートラルの実現に向けて、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て、CO₂削減など環境負荷低減に積極果敢に挑戦していく。

省エネルギー	建替予定の住宅をモデルにZEH-M Orientedを導入 建替え住宅の更なる高断熱化仕様や高効率型設備を導入 住宅全体の電気設備のLED化を推進 機器更新時の高効率型の給湯器、冷暖房機器等の採用 計画修繕時の屋上の断熱性向上の取組を推進 空家リニューアル等による断熱効果向上の検討【新規】
再生可能エネルギー	住宅共用部分への再生可能エネルギー電力の導入 住宅専有部分への再生可能エネルギー電力の導入に向けた入居者への普及活動 JKK東京の事務所への再生可能エネルギー電力の導入 住宅建替え時における原則全住棟への太陽光発電設備の設置 既存住宅への太陽光発電設備の設置【新規】
ZEV等の普及促進	EV、電動バイク等に対する駐車場使用料等のインセンティブ制度（割引等）の導入 業務用車両のEVへの順次切替え、JKK東京の事務所へのEV用充電設備の設置 住宅駐車場等へのEV用充電設備（居住者用、公共用）の設置 住宅駐車場のEV用充電設備設置済み空き区画を月極駐車場として近隣へ開放 住宅敷地内でのEV・HVカーシェアやサイクルシェアの導入推進

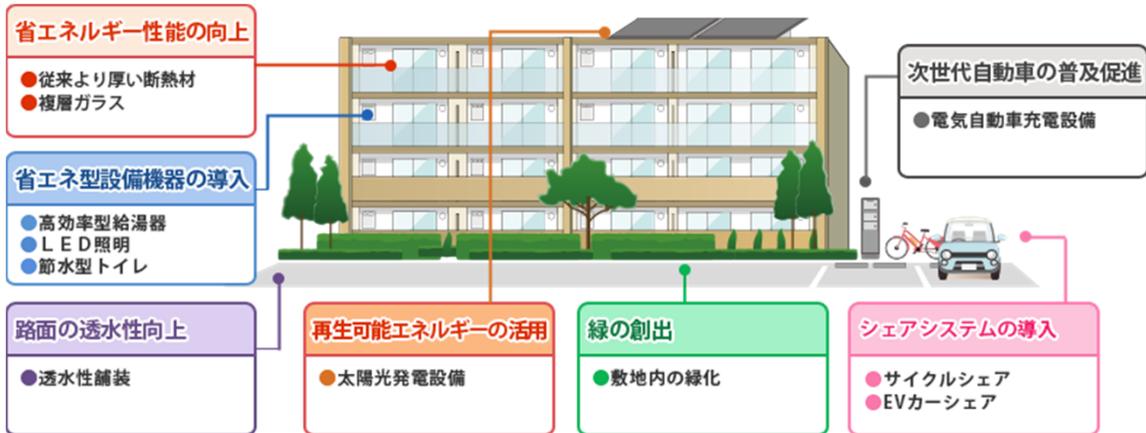
※ ZEV：ゼロエミッションビークル、EV：電気自動車、HV：ハイブリッド車

[住宅ライフサイクル全体を通じた環境負荷低減の取組]

計画・設計	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 建築物省エネ法^(※)に適合した断熱仕様、高効率型給湯器やLED照明等の採用による住宅の省エネ性能の向上 ◆ 屋上スペースへの太陽光発電設備の設置など、再生可能エネルギーの活用 ◆ 敷地内の緑化や透水性舗装の採用、共用部内装等への多摩産材等の活用
建設工事	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 環境負荷の少ない材料の選択及び建設副産物の発生抑制や再利用、再資源化 ◆ ディーゼル車規制に適合した車両の使用、排出ガス対策型建設機械の使用
維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 計画修繕や空家補修に伴い生じた産業廃棄物の適切な処理、建設副産物等の発生の抑制 ◆ 適切な維持・修繕や改善による住宅の長期的な活用 ◆ 計画修繕等における照明のLED化（2030年度までに共用部100%LED化） ◆ 既存の緑地の適切な維持管理によるヒートアイランド現象の緩和やCO₂の吸収による環境負荷の低減
共通	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 東京都環境物品等調達方針の積極的な活用 ◆ 住宅駐車場等へのEV用充電設備の設置 ◆ 住宅敷地内でのEV・HVカーシェアやサイクルシェアの導入推進 ◆ EV建設機械の利用促進

(※) 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

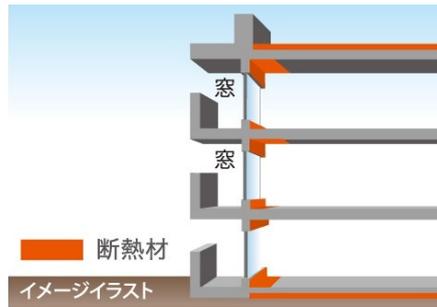
[JKK住宅における環境配慮の取組]



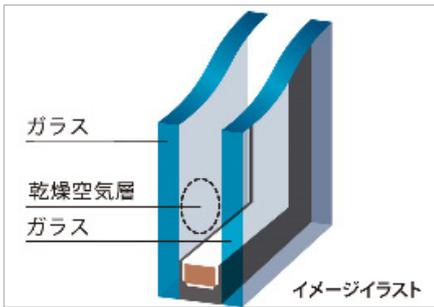
<建替え住宅における取組例>



JKK住宅の太陽光パネル



壁の室内側に設けた断熱材により、冷気・熱気の侵入を低減
イメージイラスト



高い断熱性の複層ガラス
イメージイラスト



建替えにおける既存樹木の保全



お湯のムダ使いを防ぎ省エネに寄与するエコタイプ水栓



住宅駐車場等へのEV用充電設備の設置

再エネシェアリングモデル事業への参画

東京都の「地域における再エネシェアリングモデル事業」に参画し、南大沢地区のJKK住宅に太陽光パネル、EV用充電設備等を設置した再エネシェアリングを実施する。



南大沢地区のJKK住宅



駐車場内のEVカーシェア

多摩産材等の利用

多摩地域の森林から生産された「多摩産材」をはじめとした国産木材を住宅共用部に利用することで、木材の循環（伐採、利用、植栽、保育）を通じ、CO₂吸収や水害対策に貢献する森林の育成保全に寄与していく。



エントランスホールのアイストップとして利用
(コーシャハイム経堂フォレスト)



コミュニティサロン腰壁として利用
(コーシャハイム向原ガーデンコート)



エントランスのベンチとして利用
(コーシャハイム加賀)

事務所活動における環境配慮行動の推進

- 環境汚染の予防や省エネを意識した研修の実施など、職員の環境意識の向上
- 事務所活動における環境配慮行動の推進（節電、グリーン購入の推進など）
- 事務所エネルギー使用量等の状況確認、次年度取組計画の策定
- 地球温暖化対策報告書の情報公開など



退社時のプラグ引き抜きによる待機電力削減



環境研修の様子

<実施スケジュール>

具体的な取組	2021年度		2022年度	2023年度
	計画	実績	計画	計画
カーボンニュートラルの実現に向けた取組など環境配慮行動の推進				
<ul style="list-style-type: none"> 住宅ライフサイクル全体を通じた取組 ZEH検討、断熱仕様、LED化、太陽光発電設備の設置等 計画修繕による既存住宅の省エネ化 サッシ、玄関扉の断熱化【新規】 	<ul style="list-style-type: none"> 住宅の環境負荷低減の計画・設計・建設を推進 共用部のLED化(既存住宅15団地) 屋上の断熱化(既存住宅4団地) 	<ul style="list-style-type: none"> 住宅ライフサイクル全体を通じた環境負荷低減の取組を推進 15団地(次年度継続3団地) 4団地 試行実施住宅を選定 	<ul style="list-style-type: none"> 住宅の環境負荷低減の計画・設計・建設を推進 共用部のLED化(既存住宅15団地) 太陽光発電設備の設置(新築住宅5団地)(既存住宅約25棟/年)【新規】 屋上の断熱化(既存住宅4団地) サッシ、玄関扉の断熱化を試行実施(既存住宅3団地) 	<ul style="list-style-type: none"> 共用部のLED化(既存住宅15団地) 屋上の断熱化(既存住宅4団地) サッシ、玄関扉の断熱化を試行実施(既存住宅2団地)
<ul style="list-style-type: none"> 住宅専有部における再エネ導入に向けた取組(「みんなでいっしょに自然エネルギー(みい電)」の普及活動) 住宅共用部における再エネ導入 	<ul style="list-style-type: none"> みい電の広報を積極的に展開し、住戸内の再エネ利用を拡大 モデル住宅における共用部電力の再エネ化 	<ul style="list-style-type: none"> 第4回キャンペーンを広報紙「JoyLiV」等による広報を実施 モデル住宅を選定 	<ul style="list-style-type: none"> みい電の広報を積極的に展開し、住戸内の再エネ利用を拡大 対象拡大に向けたシステム改修、業務見直し 	
<ul style="list-style-type: none"> 駐車場へのEV充電設備設置【居住者用】 【公共用】 	<ul style="list-style-type: none"> EV充電設備設置(既存住宅3団地) 導入検討 	<ul style="list-style-type: none"> 3団地 都と事業スキームの調整実施 	<ul style="list-style-type: none"> EV充電設備設置(新築住宅2団地)(既存住宅4団地) 導入検討 	<ul style="list-style-type: none"> EV充電設備設置(新築住宅3団地)(既存住宅6団地) 運用開始
<ul style="list-style-type: none"> サイクルシェア・カーシェアの導入 	<ul style="list-style-type: none"> サイクルシェア・カーシェアの導入促進 	<ul style="list-style-type: none"> サイクルシェア1団地 	<ul style="list-style-type: none"> サイクルシェア・カーシェアの導入促進 	
<ul style="list-style-type: none"> 事務所における再エネ電力利用の推進 電気自動車(EV)の導入 電気自動車(EV)充電設備 	<ul style="list-style-type: none"> 導入検討 	<ul style="list-style-type: none"> 「みい電」による再エネ電力利用(1事務所)EV車への切替え、充電設備の設置に向けた検討 	<ul style="list-style-type: none"> 一部導入 	<ul style="list-style-type: none"> 導入拡大
<ul style="list-style-type: none"> 多摩産材等の利用 	<ul style="list-style-type: none"> 利用拡大 	<ul style="list-style-type: none"> 住宅共用部への導入に向けて検討 	<ul style="list-style-type: none"> 利用拡大 	

4 JKK住宅再生事業の推進

目標 ○ 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。また、多様化する住まいに対するニーズを的確に捉え、より付加価値のある先駆的な取組を展開していく。

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（※）」（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。

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で、かつ地域に交流や助け合いの輪が広がる「多世代循環型コミュニティ」を形成するなどして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。

「多世代循環型コミュニティ」イメージ



市部大規模団地における再生プラン等の検討

- 長期的な活用が見込まれる市部の大規模団地において、立地特性や地域のまちづくりの状況を踏まえ、JKKシニア住宅の整備や既存住戸のリニューアル、地域交流スペースや生活利便施設の整備・誘致など、団地の再生に向けた検討や地元自治体等との協議を推進する。

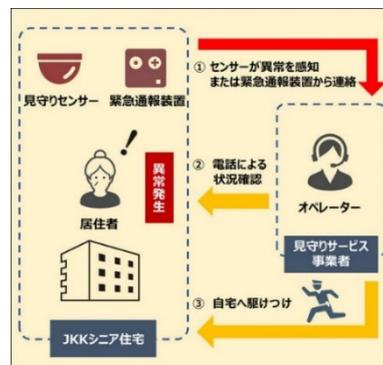
超高齢社会への対応

- 高齢者が低廉な負担で住み続けられ、バリアフリーや見守り等にも十分配慮した「JKKシニア住宅」の整備を推進する。

JKKシニア住宅(小金井本町)



見守りサービス業務イメージ



- 既存のJKK住宅において、お住まいの高齢の方等向けに安心な住環境を提供するため、センサー等の機器を活用した「見守りサービス」を本格的にスタートし、入居者向広報紙「JoyLiV」等による積極的な広報に取組み、利用拡大を図る。

（※）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JKK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

多様化するニーズへの対応

建替事業等を通じて、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していく。

- 補助犬やペットと暮らすことを前提とした設備を整え、補助犬を必要とする方やペットと暮らす高齢者が優先して入居できる「ペット等共生住宅」の供給に取り組む。
- 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「全面禁煙住棟」を整備する。（再掲）
- 東京都子育て支援住宅の認定取得に取り組み、子育て世帯に配慮した住宅を供給していく。

建替事業の計画的な推進

昭和39年度以前に建設した住宅を対象とした「公社一般賃貸住宅の再編整備計画（※1）」（2019年5月改定）に基づき、建替事業を推進する。

	事業年度	住宅名	所在地	竣工予定
新規事業	2022年度	(仮称) カーメスト赤堤	世田谷区	2026年度
継続事業	2018年度	(仮称) カーメスト松ノ木	杉並区	2023年 8月
		(仮称) カーメスト興野町	足立区	2022年 9月
	2019年度	(仮称) カーメスト大岡山	大田区	2023年12月
		(仮称) カーメスト桜新町	世田谷区	2024年 6月
	2020年度	(仮称) カーメスト小金井本町	小金井市	2024年10月
		(仮称) カーメスト用賀馬事公苑	世田谷区	2024年12月
2021年度	(仮称) カーメスト大蔵の杜（第2期）	世田谷区	2027年 5月	
建替選定住宅 (※2)	2023～2024年度	上石神井住宅	練馬区	—
	2024～2025年度	烏山松葉通住宅	世田谷区	—

<実施スケジュール>

具体的な取組	2021年度		2022年度	2023年度
	計画	実績	計画	計画
超高齢社会への対応				
・ JKKシニア住宅の整備	建設工事着工	実施設計中	建設工事着工	建設・施工監理
・ 既存住宅へのセンサー方式を活用した見守りサービス	見守りサービス導入	4住宅で試行実施	見守りサービス本格導入	利用拡大
多様化するニーズへの対応				
・ ペット等共生住宅の供給	課題抽出・仕様検討	設備仕様や管理ルール等に係る基本方針を決定	仕様確定・採算性検証	建設工事着工（1団地）
・ 禁煙住棟の整備（再掲）	建設工事着工	建設工事中	竣工（1団地） 建設・施工監理	竣工（1団地）
・ 子育て認証住宅供給	建設	建設工事中	供給（1団地）	供給（1団地）

（※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JKK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） **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。

5

JKK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、利用率の維持・向上を図る。

お客様ニーズの多様化への対応

顧客層の拡大

- 「ペアさぼ」、「こどもすくすく割」、「ステップ35割」、「ルームシェア」など、一部のJKK住宅において、多様な世帯ニーズに対応する入居制度の推進を継続する。
- 入居者が内装を自由に改装することができるDIY型賃貸制度を一部のJKK住宅において試行的に実施していく。



<DIYイメージ>



空家リニューアル等の実施

- 空家の住戸リニューアル、大規模修繕に合わせた共用部リニューアル等を実施する。

【拡充】

空家リニューアルの一例

<間取り変更・内装改修>



<浴室設備の改善>



<台所設備の改善>



共用部リニューアルの一例
 <エントランスリニューアル>



<外壁・エントランスリニューアル>



<外構リニューアル>



居住ニーズの多様化を踏まえた入居者の利便性向上

JKK住宅の駐車場を活用した取組

- 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）を確保する。
- 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）を導入・拡大する。



コインパーキング
 (コーシャハイム経堂フォレスト)



電気自動車を活用したカーシェア
 (コーシャハイム経堂フォレスト)

宅配ボックスの設置(再掲)

- 団地ごとの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。【拡充】

テレワークやオンライン授業等の社会的普及に対応した取組(再掲)

- JKK住宅の建替えやリニューアルを通じて、テレワークやオンライン授業などのライフスタイルや社会状況の変化に対応した住まいを提供していく。
- テレワーク等のニーズに対応するため、既存住宅のコミュニティサロンへのWi-Fi環境の整備を積極的に進めていく。【拡充】

新築住宅（建替え）



コミュニティサロン（集会所）内にWi-Fi環境を整備するほか、テレワークやオンライン授業が可能な仕切りのあるスペースを配置

既存住宅



コミュニティサロンにWi-Fi環境を整備するほか、一部住宅ではバーテーションやデスクなどを設置

共用部管理及び現地管理サービスの品質向上

- 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価制度の的確な運用や、現地フロントスタッフ（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。

効果的な募集PR

- 募集キャンペーンやオープンルームの開催、動画の配信など、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。
- Web動画等を活用した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を図り、利用を促進する。



募集キャンペーン



パノラマ360°内見 (VR内見)



江東こどもまつり（協賛）



遊団地（町田木曾住宅）

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。

（※）チャットボット：顧客からの問い合わせ対応における自動会話プログラムのこと

<実施スケジュール>

具体的な取組	2021年度		2022年度	2023年度
	計画	実績	計画	計画
お客様ニーズの多様化への対応				
<ul style="list-style-type: none"> 賃貸住宅利用率の維持・向上 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 	賃貸住宅利用率96%以上 利用率の維持・向上	95.9%	賃貸住宅利用率96%以上 効果的な広告展開、入居促進策の強化	
<ul style="list-style-type: none"> 空家リニューアル実施計画の策定 		次年度計画策定	空家リニューアル募集結果の検証 次年度計画策定	
<ul style="list-style-type: none"> 空家リニューアル（再掲） 	50戸以上	102戸	110戸以上【拡充】	200戸以上【拡充】
入居者の利便性の向上				
<ul style="list-style-type: none"> 来客者用コインパーキングの設置 	コインパーキング設置 (10団地)	6団地	コインパーキング設置 (7団地) ※うち前年度継続4団地	コインパーキング設置 (5団地)
<ul style="list-style-type: none"> 宅配ボックスの設置（再掲） 	5団地	9団地 (累計53団地/135団地 設置率39%)	2025年度を目的に対象団地への設置完了 22団地【拡充】	23団地【拡充】
<ul style="list-style-type: none"> テレワーク環境の整備（再掲） 	5団地	9団地 (累計13団地/194団地 整備率7%)	2024年度を目的に対象団地への整備完了 50団地【拡充】	60団地【拡充】
<ul style="list-style-type: none"> サイクルシェア・カーシェア・駐車場シェアの導入 	サイクルシェア・ カーシェア・駐車場シェア の導入促進	サイクルシェア 1団地	サイクルシェア・カーシェア・駐車場シェア の導入促進	
効果的な募集PR				
<ul style="list-style-type: none"> 募集キャンペーンの実施 オープンルームの開催 ホームページの充実化 	募集キャンペーンの実施・ オープンルームの開催WEB 動画等の充実化	募集キャンペーン実施 オープンルーム実施 パノラマ360°(VR) 内見の追加掲載 等	募集キャンペーンの実施・オープンルームの開催 WEB動画等の充実化	
	新インターネット 募集システムの再構築	新インターネット募集 機能開発中	新インターネット 募集システムの再構築	新システムの稼働

II 行政と連携した事業の積極的推進

6 都営住宅等管理業務の適切な実施

目標

- 「都の政策との連動性」「住宅セーフティネットとしての都営住宅の特性」を踏まえた公平・公正な都営住宅等の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。

都営住宅等管理業務の着実な実施

- 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。
- 生活保護受給世帯の代理納付を実施する地元自治体の拡大など、収納率目標（95%）を確実に達成するための取組を行う。
- 「住居確保給付金」^(※)の支給希望者に対する適切な案内に努めるとともに、各区市町への迅速な納付書発行を行う。
- 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し指導に着実に取り組む。また、高額所得者審査会の実施に当たり、適切に対応する。
- 不適正使用世帯への対応として、精神保健福祉センターとの連携による研修会や当社独自の事例検討を実施し、職員の対応能力の向上に努めるとともに、地元区市町、警察、保健所等と連携を図りながら、是正や明渡し指導の徹底を図る。
- 駐車場の地域開放利用の拡大に向け、二次元コードを表示した看板を設置し、近隣住民等に地域開放の対象駐車場であることの周知を図るなど、募集PRの強化を行う。
- 東日本大震災等の避難者を受け入れた都営住宅等について、入居者管理及び建物管理のほか、被災県からの情報提供や今後の住まいについての相談など、避難者支援に取り組む。

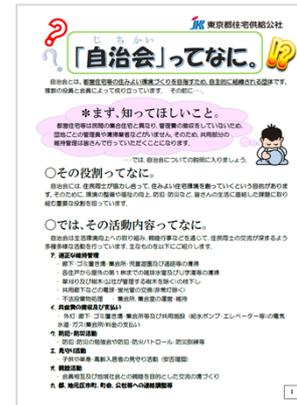
高齢化・単身化する入居者支援や自治会活動支援の強化

〔団地自治会の活動への支援〕

- 複数の自治会による懇談会を開催し、自治会間の橋渡しを図るとともに、広報紙「すまいのきずな」を発行して、他の自治会の取組事例や活動に有用な情報を定期的に提供する。

(※) **住居確保給付金**：休業等に伴う収入の減少により、住居を失うおそれが生じている方について、住宅使用料（家賃相当額）を自治体（区市等）から都（家主）に直接支給する制度

- 自治会活動に関するリーフレットを配布し、自治会の役割や存在意義、活動内容など、自治会運営のための情報を提供し、円滑かつ良好な活動の支援に取り組む。
- 団地自治会等が無理なく自衛消防訓練を実施できるよう、訓練の実施例、進め方などを分かり易くまとめた「自衛消防訓練の実施に向けた手引」を配布するなど、入居者自身の防災意識の向上を図る。



自治会向けリーフレット

- 自治会専用ダイヤルを開設し、自治会からの相談に、迅速かつ丁寧に対応できる体制を整える。また、自治会向けの法律相談を開始し、当社が委託した弁護士に、自治会役員等が電話で直接相談できる体制を整える。【新規】

[巡回管理人による高齢者等への支援]

- 巡回管理人業務において、福祉部門等の経験者が業務を支援することにより、地元区市町の福祉部門等との連携を推進し、きめ細かい高齢者対応に取り組む。
- 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。

[共益費徴収事業の利用促進]

- 共益費徴収事業に関して、希望する自治会等の募集を行うとともに、共用部分の公共料金の支払、電管球交換や草刈り等の発注などを着実に実施する。
- 自治会向け広報紙や当社ホームページ等を通じて積極的に事業の周知を図るなど、事業の更なる利用促進に取り組む。

東京都と連携した事業の推進

- 東京都や区市町、社会福祉協議会等の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。
- 真に住宅を必要としている都民が、迅速かつ確実に都営住宅に入居できるよう、より分かりやすく、実効性の高い募集制度・方法を、都と連携して構築していく。
- 都営住宅入居者募集のオンライン化について、高齢者等のユーザー視点にたった申請方法を採用したシステムとするための機能提案を行うなど、都と連携してシステム構築に取り組む。
- 都営住宅等管理業務におけるお客さまサービスの向上及び業務の効率化を図るため、都営住宅入居者及び入居希望者の手続のデジタル化に都と連携して取り組む。

- 2030年カーボンハーフに向けた取組を加速させるため、都営住宅へのEV自動車用充電設備や太陽光発電設備の設置に、都と連携して取り組む。【拡充】



EV自動車用充電設備



太陽光発電設備

- ウクライナからの避難民の都営住宅等への受入れに当たり、受入住戸の点検、備品等の設置や入居手続き、入居後の入居者管理、生活支援など、都と連携して避難民の方の生活に寄り添った支援を行っていく。【新規】



東京みんなでサロン「ウクライナ避難民交流」

都営住宅等管理に係る業務改善の推進

- お客様に寄り添った高い水準のサービスを提供していくため、お客様の声を分析したうえで最適なサービスのあり方を検討し、都の政策に資する提案を行うなどのサービスの向上につなげていく。
- 都営住宅等管理業務の膨大な事務作業について、RPA^(※)等の導入や事務処理方法の見直しを図り、業務の効率化や正確性の向上に取り組む。

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、当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。

(※) RPA (Robotic Process Automation) : 人間がパソコンで行っている入力や照会等の作業を、あらかじめ設定したプログラムに従って自動的に処理する技術

<実施スケジュール>

具体的な取組	2021年度		2022年度	2023年度
	計画	実績	計画	計画
高齢化・単身化する入居者支援や自治会活動支援の強化				
<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>共益費徴収事業の利用促進</u> ・ <u>自治会向け広報紙の発行</u> 	共益費徴収事業による自治会支援の拡大 申込50団地 自治会向け広報紙の発行 2回	60団地 年2回発行	申込50団地/年 2回/年	
東京都と連携した事業の推進				
<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>団地集会所を活用した居場所づくりの取組について協力</u> ・ <u>募集オンライン化に向けた都のシステム構築への協力、社内体制構築</u> ・ <u>チャットボットを活用した問い合わせ対応</u> ・ <u>都が進める入居者からの申請受付のオンライン化への協力</u> ・ <u>E V自動車用充電設備・太陽光発電設備の設置</u> 	団地集会所を活用した居住者向けイベントの開催 10団地 募集オンライン化への協力、オンライン化開始 都が進める入居者からの申請受付のオンライン化への協力 E V自動車用充電設備・太陽光発電設備の設置推進	居住者向けイベントの開催 5団地 令和4年2月毎月募集から運用開始 新システムの構築に向けた業務の整理を実施 EV充電設備：5団地5区画 太陽光発電設備：2団地2棟	10団地/年 募集ホームページの着実な運用及び各種募集へのオンライン化拡大への協力 募集オンライン利用促進 都が進める入居者からの申請受付のオンライン化への協力 E V自動車用充電設備・太陽光発電設備の設置推進	
都営住宅等管理に係る業務改善の推進				
<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>「お客様の声改善会議」</u> ・ <u>団地特性等を踏まえた改善方針の検討・実施</u> ・ <u>R P Aの導入等に向けた検討</u> 	「お客様の声改善会議」の継続実施 対応・情報共有50件 お客様の声を踏まえた都への政策提案 5件 RPA等導入の実効性の検証	65件 6件 RPA導入決定 先行導入（1業務）	対応・情報共有50件 5件/年 RPA等導入の選定、業務処理の開始 RPA等を用いた業務運用	
<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>都営住宅管理サービスの総合的な満足度</u> [5段階評価の上位2項目（満足・まあ満足）の割合] 	53%以上	45.5% （※）	(54%以上) アンケート実施方法等の改善 目標設定の見直し検討 サービス向上に向けた 接遇研修等の強化	(55%以上)

(※) 2021年度のお客さまアンケート調査からアンケート方法の見直しを実施（回答項目から「わからない」を削除、満足度を問う質問を冒頭に変更）

7 東京都及び区市町村等との多様な連携

目標

- 東京都や地元自治体等と連携し、良好な住環境の整備に貢献する。
- 住宅建設におけるノウハウを活かし、分譲マンションの建替えや区市町村施策等を支援する。

福祉施設等の誘致

- JKK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推進する。
- 民間事業者等と連携し、団地内の空き店舗等を活用して、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。



創出用地に誘致した高齢者施設
(コーシャハイム向原)



住宅全景
(コーシャハイム向原)

行政連携住宅の整備推進

- 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、都や村と連携しながら、新たな住まいを提供するモデル事業に取り組む。
- 東京都や地元自治体の政策、地域の街づくり等と連携した住宅の整備に取り組む。

東京都の政策との連携

- 東京都木造住宅密集地域整備事業の実施に伴い、住宅に困窮する方への住宅のあっせんについて、東京都等からの照会に基づきJKK住宅の空室情報の提供を行う。(再掲)
- 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、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。
- 東京都の「地域における再エネシェアリングモデル事業」に参画し、南大沢地区のJKK住宅に太陽光パネル、EV用充電設備等を設置した再エネシェアリングを実施する。(再掲)

自動運転車両による移動支援実証実験の実施

- 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による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。

区市町村施策等への支援・協力

- ひとり親世帯をはじめとする住宅確保要配慮者に向けた住宅提供など、地元自治体の住宅施策と連携した取組を推進する。(再掲)
- 東京都や地元自治体と連携し、セーフティネット家賃低廉化補助制度を活用したJKK住宅を提供する取組を進めていく。【新規】(再掲)
- 地元自治体と連携し、消防団員募集においてJKK住宅を提供することにより、JKK住宅に入居した消防団員に各団地の防災活動に参加していただくことを通じて、防災コミュニティ活動の活性化に取り組む。【新規】(再掲)

安否確認の協定締結

- 安否確認要請について、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。

<2022年3月31日現在> 40区市町（15区24市1町）と締結

JKK住宅の建替えを通じた地域における防災機能の強化

- 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

マンション再生支援事業

- 公平・中立な立場で、マンション建替え等の再生検討を進めている管理組合に対し、合意形成を中心に、検討段階から工事完了までを段階ごとにコンサルタントとして支援する。

<実施スケジュール>

具体的な取組	2021年度		2022年度	2023年度
	計画	実績	計画	計画
福祉施設等の誘致				
・高齢者施設等の誘致 (小金井本町住宅)	高齢者施設等を整備・運営する事業者との協議・調整	運営事業者と協議・調整実施	高齢者施設等の建設工事	高齢者施設等の開設(1か所)
(大蔵住宅)		事業者公募	事業者決定 運営事業者と協議・調整	運営事業者と協議・調整
行政連携住宅の整備推進				
・小笠原村における新たな住まいモデル事業	基本設計・実施設計	実施設計完了	工事着手、建設	入居者募集(1住宅)
区市町村施策等への支援・協力				
・セーフティネット家賃低廉化補助制度の活用【新規】(再掲)			検討・調整・活用	調整・活用
JKK住宅の建替えを通じた地域における防災機能の強化				
・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	1か所	0か所 (次年度に変更)	2か所	2か所

Ⅲ 自立的でサステナブルな経営の堅持

8 お客様の視点に立った事業運営

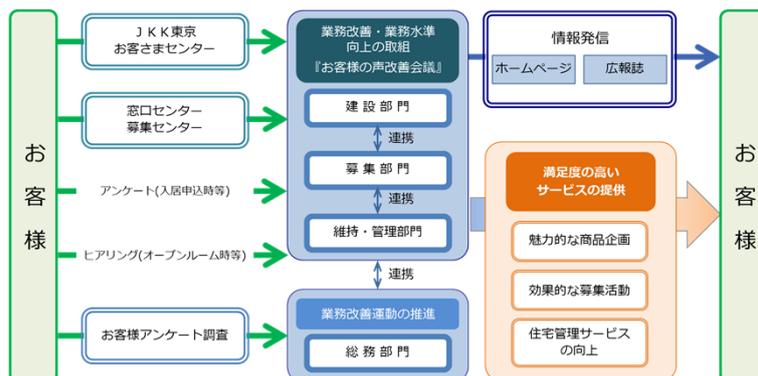
目標

- 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。

お客様の視点に立ったサービスの提供

- 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。
- サービス・接客に対するお客様の評価等を定期的に調査・分析し、窓口や電話対応におけるサービスの維持・向上、接客の一層の改善に取り組む。

<お客様の声を活かす体制>



業務改善運動発表会の様子

接客マインド・スキル向上の取組

- 接客に関する意識の向上と職場に応じた実践的な接客スキルを養うための研修を実施するとともに、接客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。

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、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)
- 修繕依頼に対して、小口・緊急修繕業務を民間事業者約400社の工事店(小口・緊急修繕工事店)に委託し、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による問い合わせ等に対応する。
- 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。

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(※1)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(※2)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の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。
- JKK東京ホームページにチャットボット型Web接客ツール等を導入し、お客様の利便性の向上や複数のお問合せ手段の確保による電話混雑低減を図る。
- JKK東京お客さまセンターのナレッジデータベースと連動したホームページ用FAQシステムを導入し、お客様が自己解決できる環境の充実を図る。

<実施スケジュール>

具体的な取組	2021年度		2022年度	2023年度
	計画	実績	計画	計画
お客様の視点に立ったサービスの提供				
<ul style="list-style-type: none"> ・「お客様の声改善会議」(再掲) ・団地特性等を踏まえた改善方針の検討・実施 	「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 お客様アンケート調査の実施	「お客様の声改善会議」開催(全4回) お客様アンケート調査の実施	「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 お客様アンケート調査の実施	
<ul style="list-style-type: none"> ・業務改善・業務水準の向上 ・業務改善運動の実施 	全社的な業務水準向上の取組推進 業務改善運動の実施	業務改善運動の実施	全社的な業務水準向上の取組推進 業務改善運動の実施	
接遇マインド・スキル向上の取組				
<ul style="list-style-type: none"> ・研修の実施 	研修の実施	接遇向上研修の実施	研修の実施【 拡充 】	
安全・安心にお住まいいただくための組織的な取組				
<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時連絡先案内板をJKK住宅・都営住宅全団地に設置 ・認知症サポーターの養成 	安否確認、事故、火災等に24時間365日対応 認知症サポーター養成講座の実施	24時間365日、迅速に対応 認知症サポーター養成講座の実施	安否確認、事故、火災等に24時間365日対応 認知症サポーター養成講座の実施	
お客さまセンターのサービス水準の向上				
<ul style="list-style-type: none"> ・SLAの導入・推進 ・お客様向けホームページの充実化 	SLAの適切な運用、達成度の確認 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) 次年度の設定	運営事業者とのSLAを適切に運用、達成度確認実施 オペレーター向けスキル水準向上研修・確認テストの実施 次年度のSLA設定を実施	SLAの適切な運用、達成度の確認 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)	

(※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

目標

- 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。
- 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。

安全・安心を重視した修繕等の適切な実施

[JKK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計画的に実施する。
- 経年劣化に伴う雨水の浸入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、対策工事を計画的に実施する。
- 子どもや高齢者の転倒事故を防ぐため、敷地整備や道路改修工事において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。
- 震災時の倒壊を防止するため、ブロック塀・万年塀の改修工事を実施する。
- 「都営住宅耐震化整備プログラム」に基づき、耐震化を着実に実施する。

[アスベスト含有建材の不適切な取扱いの再発防止に向けた取組]

- 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。

工事現場等における安全管理・品質確保の徹底

- 工事現場及び保守点検作業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、修繕工事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。

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、よりの確なコスト管理に向けた検討を行う。

【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。

【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。

<実施スケジュール>

具体的な取組	2021年度		2022年度	2023年度
	計画	実績	計画	計画
安全・安心を重視した修繕等の適切な実施				
<ul style="list-style-type: none"> ・長期活用する住棟における建物劣化調査 ・屋上防水・外壁改修の実施計画策定 ・窓枠改修・樹木診断の実施計画策定 	屋上防水・外壁改修の実施 窓枠改修・樹木診断の実施	予定通り実施	屋上防水・外壁改修の実施 窓枠改修・樹木診断の実施	
<ul style="list-style-type: none"> ・停電時自動着床装置の設置 ・ブロック塀・万年塀の緊急点検 ・ブロック塀・万年塀の安全対策 ・敷地内通路の段差解消 	停電時自動着床装置の設置 ブロック塀・万年塀の改修 敷地内通路の段差解消	予定通り実施	停電時自動着床装置の設置 ブロック塀・万年塀の改修 敷地内通路の段差解消	
アスベスト対策に係る取組 <ul style="list-style-type: none"> ・住棟リスト・マニュアルの周知 ・マニュアルの社内周知研修実施 ・コンプライアンス研修実施 ・資格の取得（石綿作業主任者・特別管理産業廃棄物管理責任者） 	進行管理の徹底 住棟リスト・マニュアルの周知・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	本社と窓口センターで進行状況の共有を実施 担当者会議を開催し、周知徹底を実施 研修の実施	進行管理の徹底 住棟リスト・マニュアルの周知・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	
工事現場における安全管理・品質確保の徹底				
<ul style="list-style-type: none"> ・工事現場の抜き打ち安全点検 ・受注者向け安全大会の開催 ・仮設安全監理者資格の取得 ・保守点検業務の抜き打ち検査 	工事現場の抜き打ち安全点検・保守点検業務の抜き打ち検査の実施 仮設安全講習会の実施、資格取得の促進	抜き打ち安全点検等の実施 「フォローアップ講習会」実施、「仮設安全監理者」資格取得推進	工事現場の抜き打ち安全点検・保守点検業務の抜き打ち検査の実施 仮設安全講習会の実施、資格取得の促進	

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 I R（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。

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む。
- 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。
- 市場環境の変化を踏まえながら、超長期債を中心とした資金調達を行い、金利上昇リスクを抑えつつ、調達コストの軽減を図る。

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。

財務管理の強化

- 各事業の財務状況を月次で把握・分析し、各事業の課題への迅速かつ的確な対応を図る。
- 修繕費や事務経費などのコスト増に関して、費用対効果を検証しながら対応を図る。

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 I R 活動やソーシャルボンドの発行を通じて、当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。

所有権スキーム^(※)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、当社が「相応の負担」をすることにより当社に帰属させるスキーム

<実施スケジュール>

具体的な取組	2021年度		2022年度	2023年度
	計画	実績	計画	計画
安定的な収益性の確保・コスト管理の徹底				
・賃貸住宅利用率の維持・向上（再掲）	賃貸住宅利用率96%以上 利用率の維持・向上	95.9%	賃貸住宅利用率96%以上 効果的な広告展開、入居促進策の強化	
・JKK住宅ストックの更新・改善 （建替え、空家リニューアル）（再掲）	建替え 空家リニューアル 50戸以上	建替事業推進 102戸	建替え （竣工2団地） 110戸以上【拡充】	建替え （竣工2団地） 200戸以上【拡充】
・家賃収納率の維持	家賃収納率98%以上、 収納率維持・向上	98.9%	家賃収納率98%以上、収納率維持・向上	
・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）	財務系システム の開発 建設営繕系システム、 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	最終テスト、要件再確認 積算システムの先行開発 検討 インターネット募集機能 開発中 システム統廃合の検討	財務系システム の開発 建設営繕系システム、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	
借入金残高の計画的で確実な圧縮				
・前倒し償還額：1,735億円 （2008～2020年度） ・償還完了：90団地/194団地	償還額 181億円 7団地 (2021年度末 都借入金残高：3,124億円、 全体借入金残高：5,884億円)	181億円 7団地	83億円 6団地	82億円 12団地 (2035年度までに償還完了)
長期的視点に立った安定的で有利な資金調達の実施				
・格付の維持・向上 ・ソーシャルボンドの発行	格付けの維持（AA）・ 向上 ソーシャルボンド の発行	AA（安定的）維持 180億円発行	格付けの維持（AA）・向上 ソーシャルボンドの発行	

目標

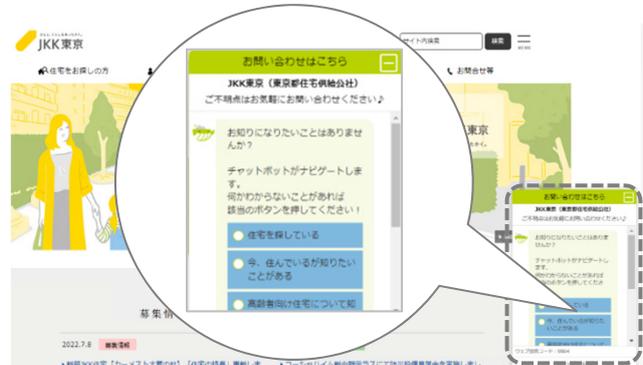
- 情報通信技術の便益を享受できる社会の実現に向け、JKK東京の手続きや業務のデジタル化を推進する。

手続き等のデジタル化

- 都民・事業者等からの申請や届出等の手続きについて、デジタル化による多様な手続きへの移行を推進する。
- JKK東京ホームページにチャットボット型Web接客ツール等を導入し、お客様の利便性の向上や複数のお問合せ手段の確保による電話混雑低減を図る。（再掲）
- JKK東京お客さまセンターのナレッジデータベースと連動したホームページ用FAQシステムを導入し、お客様が自己解決できる環境の充実を図る。（再掲）



インターネットによる入居申込



ホームページに設置したチャットボット

RPA、AI-OCR等を活用した業務改善の取組

- 先進技術の活用を見据えた事務処理方法の見直しを図り、業務の効率化や正確性の向上につなげる。

5つのレスの推進

【はんこレス】

- 入居者・事業者等に求めてきた押印（申請・届出など）について、本人確認が目的の場合は、別の本人確認方法を定め、押印廃止とする。
- 対外的に発出する通知等について、事実の周知・回答のほか、国・自治体宛てのものは、公印省略とする。
- 実印や契約印など必要な押印については、電子署名・電子契約の活用など、デジタル化（オンライン化）に向けた検討を進める。
- 社内申請手続きについては、デジタル化等により原則、押印廃止とする。また、電子決裁システムを導入し、その運用を徹底する。

【FAXレス】

- 聴覚に障がいがある方などFAXによる問い合わせ対応が必要な場合を除き、原則、FAXの使用を禁止する。

[ペーパーレス]

- ペーパーレス会議の徹底に向けて、必要な環境整備を推進するとともに、資料の保管方法等の見直しを推進する。
- お客様や事業者などに対して配布・送付する資料の見直しを推進する。
- 電子決裁システムの運用を徹底し、紙使用量の削減を図る。
- コピー用紙の購入量を削減する。

[キャッシュレス]

- 住宅家賃の支払いについて、更なる口座振替の促進に取り組む。
- JKK住宅の敷金など初期費用等について、クレジットカード決済の導入を推進する。

[タッチレス(非対面)]

- ホームページの各ページにおいて、チャットボットを導入する。
- 対面（窓口対応）から非対面（郵便、Web等）への切替えを推進する。
- Web会議など、社内外との会議の非対面化を推進する。



緊急事態宣言中のWeb会議の様子

テレワーク環境の整備・拡大

- テレワーク環境の整備を進め、テレワークの実施を推進する。

<実施スケジュール>

具体的な取組	2021年度		2022年度	2023年度
	計画	実績	計画	計画
手続き等のデジタル化				
・ JKK住宅のインターネット申込、電子入札等	都民・事業者等からの申請・届出等のデジタル化を推進	事業者からの対応可能な手続きのメール対応を開始	都民・事業者等からの申請・届出等のデジタル化を推進 都営住宅管理にかかる手続について都の取組に積極的に協力	
5つのレスの推進				
・ <u>はんこレス</u>	申請・届出等の原則押印廃止 発出通知の公印省略等	押印廃止可能手続の押印廃止 発出通知の公印省略等	申請・届出等の原則押印廃止 発出通知の公印省略 電子決裁の導入【新規】等	継続実施
・ <u>FAXレス</u>	原則使用禁止	FAXの原則使用禁止 (送信電子化)	原則使用禁止	
・ <u>ペーパーレス</u>	購入量50%削減 (2016年度比)	購入量約30%削減 (2016年度比)	購入量55%削減 (2020年度比)	
・ <u>キャッシュレス</u>	口座振替の促進 小口現金等のキャッシュレス化等	ダイレクトメール等による口座振替の促進 小口現金等のキャッシュレス化	口座振替の促進 敷金など初期費用等について、クレジットカード決済の導入を推進	
・ <u>タッチレス</u>	チャットボット導入 対面から非対面への切替え推進	チャットボットの導入 メールフォームの設置 広報紙による案内など対面から非対面への切替え推進	チャットボット導入 対面から非対面への切替え推進	
テレワーク環境の整備・拡大				
・ テレワーク環境の整備	テレワーク環境の整備・拡大	テレワーク対応パソコンを200台導入	テレワーク環境の整備・拡大	新型コロナ拡大時等における都・国等からのテレワーク実施要請に、都庁グループの一員として、適切に対応【新規】

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

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人財の活用により、人財・組織力を進化させていく。

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、柔軟に有為な人財を確保していく。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。
- 求人広報活動の取組強化、通年採用の拡充等により、技術職員やIT人財の確保を強力に推進する。【拡充】

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」に基づき、OJTと自己啓発を基本とし、研修や講習（Off-JT）により、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、新入職員が配属された部署の職員全員を対象にOJT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。
- 人権問題やコンプライアンス、待遇等に係る定期的な研修の実施により、高い倫理観や正しい知識を持った職員を育成し、組織全体への定着を図る。【拡充】

多様な人財の活用と働きやすい職場づくり

- 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。
- キャリアアップ意識の向上やこれを支援する管理職等を対象とした研修等を継続的に実施することにより、職場での女性職員の活躍を推進し、より一層女性の登用を図っていく。
- 再雇用社員制度改正後も、引き続き的確に65歳超の人財の活用を推進する。

- 入居者同士のコミュニティ活動のきっかけづくり等をより一層推進するため、福祉的人財を確保する。
- 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。
- 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。
- 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拡充を図るとともに、これらの休暇取得について、職員への意識の浸透を図る。【拡充】
- 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。
- 障害者雇用促進法に基づく採用活動を計画的に行うほか、育児や介護を行う職員、高齢職員が働きやすい職場環境づくりに取り組む。

<実施スケジュール>

具体的な取組	2021年度		2022年度	2023年度
	計画	実績	計画	計画
有為な人財の確保				
<ul style="list-style-type: none"> ● 大学等での会社説明会の実施 ● 大学の研究室への訪問 ● 1日完結型インターンシップの実施 	会社説明会、研究室訪問の実施	自社での会社説明会実施 学校主催の学内企業説明会等へ参画	会社説明会、研究室訪問の実施	
	1日完結型インターンシップの実施	理系学生を対象に実施	1日完結型インターンシップの実施	
<ul style="list-style-type: none"> ● 有期雇用契約社員を無期雇用（業務職員）に転換 	業務職員制度の活用	業務職員登用試験実施	業務職員制度の活用	
人財育成戦略の実行				
<ul style="list-style-type: none"> ● 人財育成戦略に基づき、OJT、自己啓発支援、研修を実施 ● 研修計画の立案 	人財育成戦略に基づく育成の実施	「OJTフォローアップ研修」等実施	人財育成戦略に基づく育成の実施	
	研修計画の立案	令和4年度研修計画の策定 人財育成戦略の改定	研修計画の立案	
多様な人財の活用と働きやすい職場づくり				
<ul style="list-style-type: none"> ● <u>再雇用社員制度の雇用上限年齢の引き上げの検証、実施</u> 	再雇用社員制度の雇用上限年齢の引き上げの検証、実施	雇用上限年齢の引き上げに向けた再雇用社員制度の改正	新制度による登用開始	更なる雇用年齢の引き上げ
<ul style="list-style-type: none"> ● 「キャリアアップ研修」の継続実施 ● 管理職を対象とした「女性リーダーの育て方研修」の実施 ● 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検証、新たな計画の策定 	キャリアアップ研修の実施	「キャリアアップ研修」「女性リーダーの育て方研修」実施	キャリアアップ研修等の実施	
	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検証、策定	一般事業主行動計画の策定・更新	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検証、策定	
<ul style="list-style-type: none"> ● テレワーク環境の整備（再掲） 	テレワーク環境の整備・拡大	テレワーク対応パソコンを200台導入	テレワーク環境の整備・拡大	

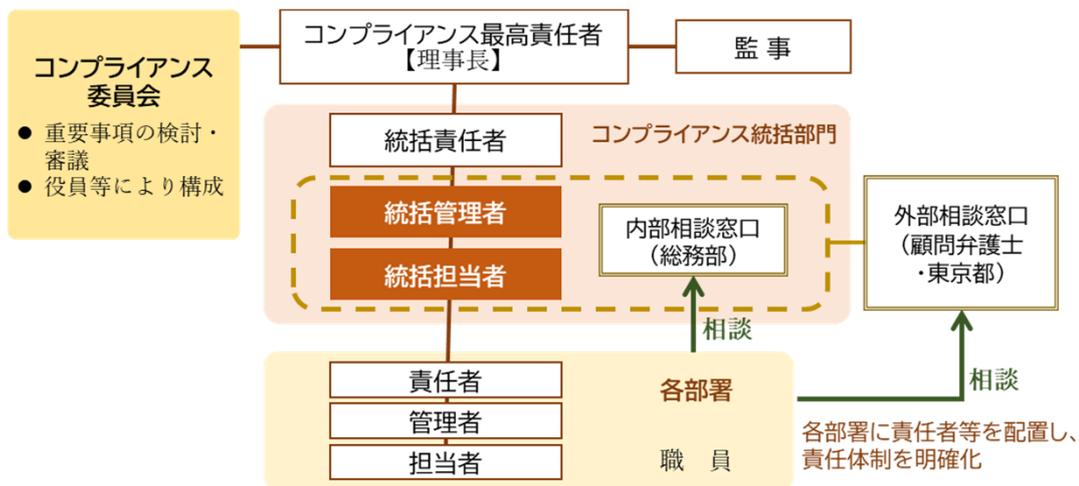
13 コンプライアンスの確保

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。

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・定着及び服務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。



適切な情報公開

- 当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。

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。

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。

公正かつ効果的な発注・契約の推進

[公正な競争の促進]

- 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。

[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。

[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
- 契約に関する規程や工事請負契約約款等を公表する。

[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。

[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。

<実施スケジュール>

具体的な取組	2021年度		2022年度	2023年度
	計画	実績	計画	計画
個人情報保護の組織的な取組の強化				
<ul style="list-style-type: none"> ● 個人情報保護方針等の制定 ● 個人情報保護監査の実施 ● コンプライアンス・個人情報保護研修の実施 	監査・研修の継続実施	個人情報保護方針等の遵守 「個人情報保護監査」 「コンプライアンス研修」 実施	監査・研修の継続実施	
<ul style="list-style-type: none"> ● 郵送検査制度実施、誤渡し防止ルールブックの作成 ● 委託先の運用状況を確認 ● 個人情報の取扱いに関するeラーニング、確認テスト実施 	郵送検査制度・誤渡し防止ルールブックの遵守 委託先の運用状況を確認、点検・検査を定期的に実施 個人情報の取扱いに関するeラーニング、確認テスト実施	計画通り実施	郵送検査制度・誤渡し防止ルールブックの遵守 委託先の運用状況を確認、点検・検査を定期的に実施 個人情報の取扱いに関するeラーニング、確認テスト実施	
IT関連機器等のセキュリティ強化				
<ul style="list-style-type: none"> ● ITセキュリティ研修実施 	研修を継続実施	研修実施	研修を継続実施	
<ul style="list-style-type: none"> ● パソコンの静脈認証 ● 添付ファイル付き送信メールのチェック ● 外部媒体の使用制限 ● FAXの送信制限 	適正使用の確認 ITセキュリティ監視業務の強化	未許可機器、外部媒体監視 共通基盤事業者によるセキュリティ監視 等	適正使用の確認 ITセキュリティ監視業務の強化	

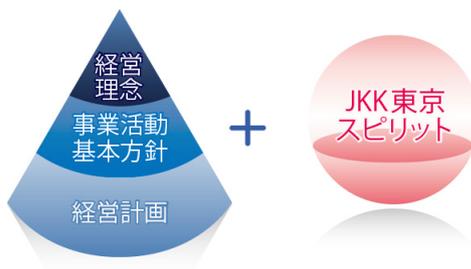
14 ガバナンス強化に向けた取組の推進

目標 ○ 都庁グループの一員である政策連携団体として、経営の透明性と持続可能性を一層向上させていくとともに、ステークホルダーに対する説明責任を高めていくためにガバナンスの強化に向けて取り組んでいく。

ガバナンス強化に向けた取組

【経営理念等の浸透】

一新した「経営理念」、「事業活動基本方針」、「経営計画」のほか、JKK東京で働くすべての職員が、仕事をする上で「大切にすべき精神（価値観）」と「規範とすべき心構え・行動」を示した「JKK東京スピリット」について、定期的な職員への研修やホームページ、職員向け社内広報誌等でわかりやすく解説し、全職員への浸透を図る。



経営理念

JKK東京が果たすべき使命・経営の進め方における根本的な考え方

事業活動基本方針

経営理念を実現するための基本的な考え方・方向性

経営計画

- JKK東京アクションプラン
- 東京都政策連携団体経営改革プラン
- 事業計画

JKK東京スピリット

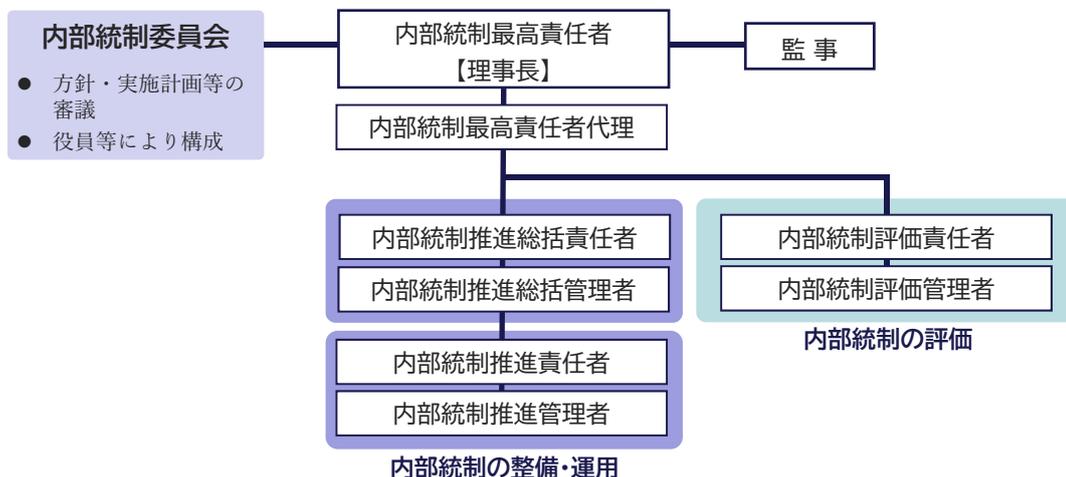
JKK東京で働くすべての職員が、仕事をする上で「大切にすべき精神（価値観）」と「規範とすべき心構え・行動」を示したもの

【内部統制の推進】

法令はもとより、当社において整備した各種規程や制度等を遵守して、事務の適正な管理及び執行に着手に取り組むとともに、規程等の整備状況及び運用状況について、毎年度、評価し是正や改善を進めていく。

- 内部統制に係る関連規程等に基づき、内部統制を推進する。
- 内部統制の取組について全職員の理解を深めるため、研修を実施する。【新規】
- 定期的に内部統制委員会を開催し、内部統制の方針及び実施計画等を審議する。【新規】
- 内部統制ツールを用いた自己点検、自己点検結果に対する評価を実施する。
- 評価結果等を踏まえたPDCAを実施する。

<内部統制の推進体制>



[リスク管理の推進]【新規】

- リスク管理に係る関連規程に基づき、内部統制や災害対策等の一環としてリスク管理を推進する。
- リスクについて適正に把握し、事故等を未然に防止するとともに、事故等が発生した場合に損失等の最小化を図る。
- 想定する主なリスクから、特に重要度の高いリスクについて管理指標を作成し、定期的なモニタリングを実施する。

<想定する主なリスク>

主に内部要因に起因するリスク	主に外部要因に起因するリスク
<ul style="list-style-type: none"> ・ 経営戦略リスク ・ 汚職等非遵行為リスク ・ 個人情報管理に係るリスク ・ コンプライアンスに係るリスク ・ 工事事故など事故・事件リスク ・ 組織・職員管理に係るリスク 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自然災害リスク ・ サイバー攻撃などセキュリティに係るリスク ・ 広範な感染症リスク ・ 反社会的勢力等からの不法な攻撃リスク ・ 社会経済状況等の変化に係るリスク

[監査機能の強化に向けた体制の構築]

- 都の指導監督指針を踏まえ、ガバナンスの強化に向けて、監査機能の強化や外部役員の活用などについて検討を進めていく。
- 監査室の設置により、監事を補佐する体制の拡充、監査体制の強化など監査機能の強化を図る。【新規】

<実施スケジュール>

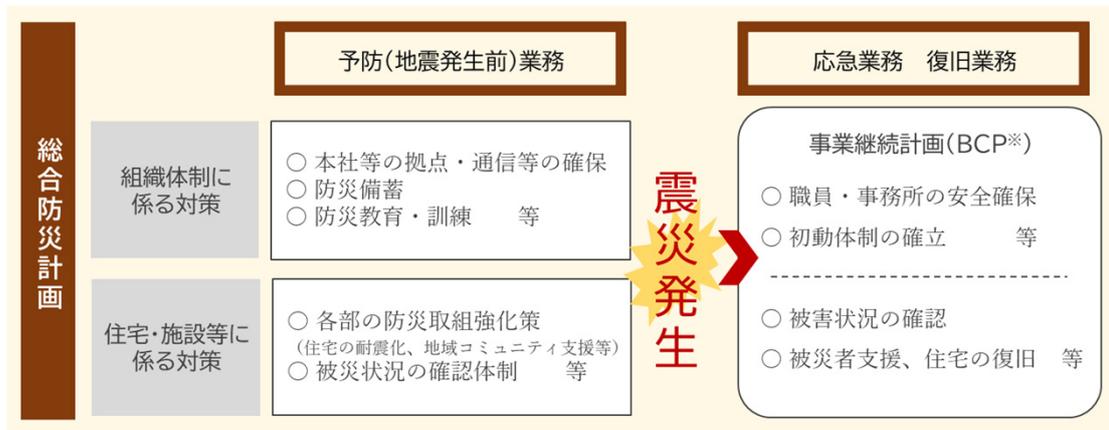
具体的な取組	2021年度		2022年度	2023年度
	計画	実績	計画	計画
ガバナンス強化に向けた取組				
・ 内部統制の構築・運用	内部統制方針・規程等の策定 内部統制管理ツールの策定	ガバナンス基本方針 内部統制規程等の策定 内部統制管理ツール (リスク評価シート、 業務フロー、マニュアル 点検)の策定	自己点検、改善、 評価の実施 (PDCA) 研修実施【新規】	本格運用
・ リスク管理の実施【新規】		リスク管理規程の策定	管理指標の作成・モニタリング	
・ 監査機能の強化に向けた体制の構築	組織改正・業務フローの検証	新組織等の検討	監査室による独立した 監査の実施【新規】 外部理事の選定・登用 【新規】	監査室による監査の 強化・拡充【新規】 外部理事による理事会 機能の強化【新規】

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。

総合防災計画に基づいた取組の推進

- JKK東京 総合防災計画（平成25年12月）に基づき防災教育・訓練を継続的に実施する。
- 総合防災計画の取組を点検・検証するとともに計画を見直し、非常時の体制強化を図る。
- 住宅政策本部と共同で、大規模震災等発災時を想定した訓練を行う。
都営住宅及びJKK住宅の被災状況の把握や復旧に向けた補修の指示、都の要請に応じて被災者へ応急仮設住宅を提供するなど、被災者支援に係る訓練を実施する。
- 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、工事店各社と災害協定を締結する。
- 住宅共用部のマンホールトイレ、防災井戸、かまどベンチ等の防災設備を用いた防災訓練を実施するなど防災性の向上を図る。
- 災害時における入居者間の共助による取組の重要性を踏まえ、防災意識の醸成に努めるとともに、防災コミュニティ活動の立上げを支援する。



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、システムによる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>

具体的な取組	2021年度		2022年度	2023年度
	計画	実績	計画	計画
総合防災計画に基づいた取組の推進				
<ul style="list-style-type: none"> ・防災教育・訓練の実施 ・事業継続計画（BCP）の見直し ・総合防災計画の見直し ・備蓄品の配備 	防災教育・訓練実施計画の策定、 防災教育・訓練の実施 BCP（地震編・風水害編・感染症編）の見直し 総合防災計画の継続的な見直し 備蓄品の適切な管理	令和3年度防災教育・訓練実施計画の策定 防災教育・訓練の実施 BCP（地震編・風水害編・感染症編）の見直し 見直しの推進 適切な管理実施	防災教育・訓練実施計画の策定、 防災教育・訓練の実施 BCP（地震編・風水害編）の見直し コロナ対策を備えたBCP（感染症編）の刷新 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"> ・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（再掲） 	災害時に必要な機能の整備 1か所	0か所 (次年度に変更)	2か所	2か所
<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 ・工事店各社と災害協定を締結 	工事店との災害協定の締結 合同防災訓練の継続実施	381社と締結 防災訓練の実施	工事店との災害協定の締結 合同防災訓練の継続実施	
<ul style="list-style-type: none"> ・団地自治会等の防災活動の支援 	防災活動支援の推進	防災資機材保管場所の提供（1団地） JoyLiVによる広報 等	防災活動支援の推進	
非常時の事業継続に向けた取組の推進				
<ul style="list-style-type: none"> ・職員の安否確認MCA無線機操作等の訓練実施 ・MCA無線機の配備 	定期的な訓練の実施	・安否確認訓練の実施、 MCA無線機を用いた通信確認・機器操作の習熟訓練実施 ・MCA無線機の各部署配備	定期的な訓練の実施	

目標

- 当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、投資家等からの当社事業に対する理解と信頼を高めていく。
- JKK住宅のスケールを活かした先駆的な取組を展開し、それらを社会に発信することにより、今後の公的賃貸住宅を先導し、賃貸住宅市場に波及させる。

全社的な広報戦略の推進

- 「JKK東京」ブランドを再構築し、広く発信していくことで、ステークホルダー（※1）との関係性を向上させ、事業活動を円滑に推進する。
- ホームページのウェブアクセシビリティ向上に取り組む。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。
- 少子高齢社会への対応、団地や地域の防災力向上及び環境配慮など、社会課題や都政課題に対応する取組をホームページ等で発信していく。
- ステークホルダーに対して、当社の取組や財務状況等の情報を迅速・的確に公開する。



「LOVE for BABY」プロジェクト（※2）への協賛

投資家の皆様へのご説明資料

IR資料 (ダウンロード)



当社ホームページ「投資家の皆様へのご説明資料」

積極的な情報発信

- JKK住宅のスケールを活かした先駆的な取組を各種展開して効果測定を行うとともに、その結果を社会に発信する。
- 効果的な情報発信を行うため、インターネット配信サービス等の活用・効果検証を行う。
- 情報発信力を強化するためメディア戦略の検討、構築、展開を行う。また、メディア向け現地見学会等を開催する。

1 移住概要	
募集期間	令和4年9月2日（金曜日）から9月12日（月曜日）
募集方法	公募による募集方式
申込方法	1. インターネットによる申込み 2. 申込書による郵送申込み 3. 現地オープンルームでの申込み 4. 公社住宅募集センターでの窓口申込み

当社ホームページ「プレスリリース」

（※1）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
 （※2）「LOVE for BABY」プロジェクト：㈱小田急エージェンシーが小田急電鉄㈱と連携し子育てに優しい社会の実現を目指すプロジェクト

<実施スケジュール>

具体的な取組	2021年度		2022年度	2023年度
	計画	実績	計画	計画
全社的な広報戦略の推進				
<ul style="list-style-type: none"> 各事業単位でPR 効果的な広報媒体等の効果を検証 	「JKK東京」ブランドの構築	新ロゴ、キャラクター、住宅名称等を策定	各種ツール（SNS・動画など）を活用した「JKK東京」ブランドの発信	
	ホームページの改修	専門業者の選定、協議・調整の実施	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	当社の取組や財務状況等の情報を公開	ステークホルダーに向けた情報発信	
積極的な情報発信				
<ul style="list-style-type: none"> 先駆的事業の効果測定 インターネット配信サービスの活用・効果検証 メディア戦略の検討、構築、展開 	先駆的事業の効果測定	アンケートの実施	先駆的事業の効果測定	
	インターネット配信サービスの活用・効果検証	インターネット配信サービス（PRTIMES）を活用したプレスリリース実施	インターネット配信サービスの活用・効果検証	
	メディア戦略の検討・構築	新たな公社ブランドの構築	メディア戦略の展開	メディア戦略の展開 メディア向け現地見学会開催

第3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、2021年度の「経営指標と目標値」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」、「強化事業」、「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。

強化事業指標 計画期間中に、強化する事業について目標を設定し、その実現を目指します。

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		2021年度実績 (目標値)	2022年度目標
CS 指標	サービスの満足度 ^(※1) [お客さまアンケート調査における5段階評価 (満足・まあ満足・普通・やや不満・不満)のうち 上位2項目の割合]	47.3% ^(※2) (55%以上)	— ^(※3)
	お客さまセンター電話応答率 (総着信件数に対する応答件数の割合 9割以上) [応答件数/着信件数]	91.8% (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 [達成時間数/年間総稼動時間数]	75.1% (80%以上)	80%以上

(※1) サービス水準をより一層向上していくために、2021年度からCS指標（顧客満足度）を「サービスの満足度」に統合し、アンケート調査5段階評価のうち上位3項目の割合から上位2項目の割合を満足度とする新たなCS指標を設定しています。

(※2) 2021年度のお客さまアンケート調査からアンケート方法の見直しを実施しています。（回答項目から「わからない」を削除、満足度を問う質問を冒頭に変更）

(※3) アンケートの実施方法等の改善や目標設定の見直しを検討を予定しているため、2022年度目標は「—」で記載しています。

指 標 名		2021年度実績 (目標値)	2022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)	13.2% (13.0%以上)	12.0%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]	95.9% (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]	98.9% (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]	80.4% (80%以上)	80%以上
安定性指標	都借入金早期償還額	181億円 (181億円)	83億円
	借入金残高	5,884億円 (5,900億円)	5,735億円
	自己資本比率	37.5% (37%以上)	38%以上
強化事業指標	公社一般賃貸住宅入居支援制度利用割合 [制度利用件数/入居件数]	31.4% (28%以上)	30%以上
公共政策的な事業指標	公共政策的な取組 (金額換算可能)	P.42参照	前年度以上
	公共政策的な取組 (金額換算困難)	P.43参照	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。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、積極的に取り組んでいくこととしています。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」
		親族世帯との近居を希望する世帯を対象に、対象住戸の入居から3年間の家賃を割引（2021年度～）
		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
	その他	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
		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」
地域の防災性向上	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」	
	学校法人賃貸（学生向け割引）（2020年度～）	
	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・室内照明のLED化	
	太陽光発電設備の設置	
	電気自動車充電設備の設置	
地域コミュニティ活性化	屋上防水工事における外断熱化の実施	
	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」	JKK住まいるアシスタントによるコミュニティ支援（2021年度～）	
	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	
	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～）	

2020年度実績	25.2億円
2021年度実績	25.5億円
2022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	2020年度実績	2021年度実績	2022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
		敷地内の土地・建物・店舗を活用した子育て関連施設	81施設	81施設	
		東京都子育て支援住宅の認定取得	448戸	448戸	
		子育て世帯等優先申込制度（ファミリーウィーク）の契約件数（累計）（2010年度～）	4,067件	4,988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（累計）（2007年度～）	845件	845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（累計）（2016年度～）	228件	228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（累計）（2017年度～）	363件	510件	
		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	48施設	
		敷地内の土地・建物・店舗を活用した障がい者関連施設	14施設	14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	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（累計）（2009年度～）	1,910件	2,098件	
		長期居住高齢者向け住みかえ制度による契約件数（累計）（2021年度～）	-	3件	
		入居者の親族や介護事業者等来客者への駐車スペース（累計）（コインパーキング・駐車場シェア）（2013年度～）	298区画	332区画	
		緊急時の安否確認についての協定締結（累計）（2012年度～）	39区市町	40区市町	
		緊急時の安否確認対応件数	1,232件	1,281件	
自治体の住宅施策（ひとり親世帯や高齢者等の住宅確保など）と連携した取組の推進に係る連携協定締結（累計）（2021年度～）	-	1区			
地域防災性向上	大規模水害時の緊急避難についての覚書締結	8区	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	380社	381社		
	サイクルシェア・カーシェアの設置箇所数（累計）（2019年度～）	11箇所	12箇所		
地域コミュニティ活性化	電気自動車充電設備の設置区画数（累計）（2013年度～）	44区画	50区画		
	自治会等が行う地域コミュニティ活動への支援（累計）（2011年度からの地域コミュニティ活動登録団体数）	86団体	86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	2大学	3大学		
	感染症予防対策に配慮した住宅の整備数（2020年度からのタッチレス型エレベーター、自動水栓、玄関回りの衣類収納など）	2住宅	2住宅		
公共事業・マンション建替等への協力	木造住宅密集地域整備事業、道路整備事業、マンション建替え等で住宅が必要となった方へのJKK住宅の空家提供（2003年度からの累計契約件数）	39件	74件		
		取組数	22項目	24項目	

(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「JKK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

	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
総着信件数	459,126件	464,062件	465,924件	484,447件	475,030件
総応答件数	426,238件	419,622件	420,470件	433,129件	435,933件
平均応答率	92.8%	90.4%	90.2%	89.4%	91.8%

JKK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、JKK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》

2021年度まで 建替済 45団地 7,309戸（建替前 47団地 6,600戸）

最近の竣工団地

事業年度	住宅名	所在地	戸数	竣工年月
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
2016年度	コーシャハイム新中野テラス	杉並区	85戸	2020年7月
	コーシャハイム経堂フォレスト	世田谷区	98戸	2020年10月



コーシャハイム経堂フォレスト

<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）に基づく取組により、2020年度末にJKK住宅の耐震化率100%を達成しました。

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。

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、JKK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。

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



地域の方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》

2021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	・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 ・認証保育所 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

住宅セーフティーネットとしての都営住宅等の適正な管理

住宅セーフティー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（2022年3月31日現在、15区24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。

環境配慮の取組

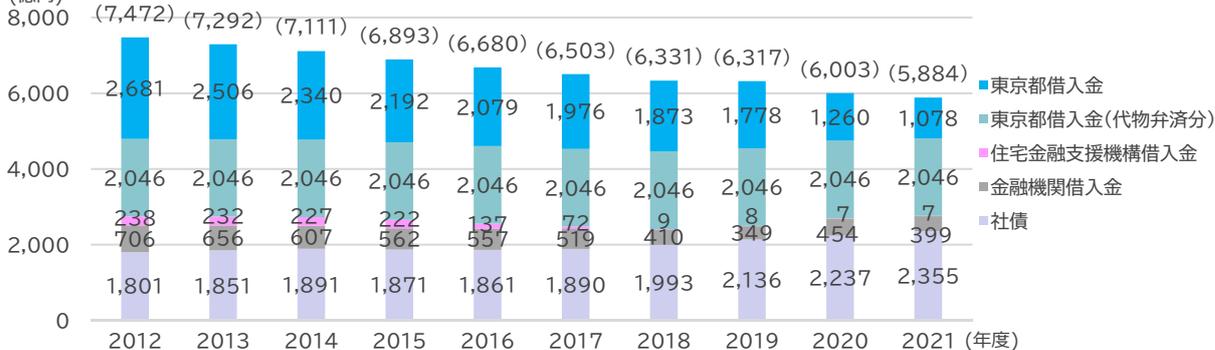
環境配慮型経営への取組を推進していくため、2010年1月に「東京都住宅供給公社環境方針」を策定しました。社内体制を整備するとともに、住宅のライフサイクル全体を通じた省エネルギー化や事務所活動における環境配慮行動など、環境負荷の低減に向けた取組を推進しています。

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「AA-」（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。格付は2019年1月に「AA」へ一段階格上げとなり、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

(億円)



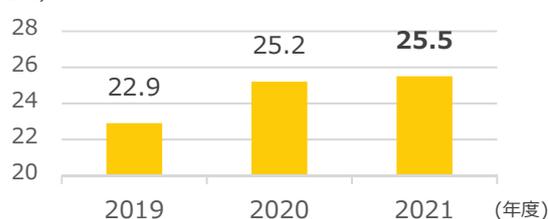
【備考】四捨五入しているため、内訳の合計が総数と一致しない場合があります

公共政策的な取組の推進

2019年度に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を経営指標に加え、前年度以上を目標として推進しています。

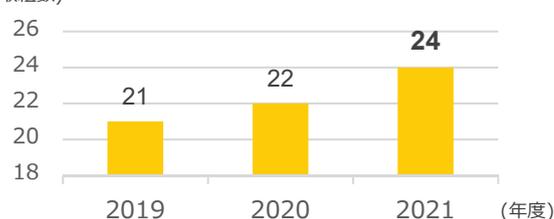
公共政策的事業指標（金額換算可能）

(億円)



公共政策的事業指標（金額換算困難）

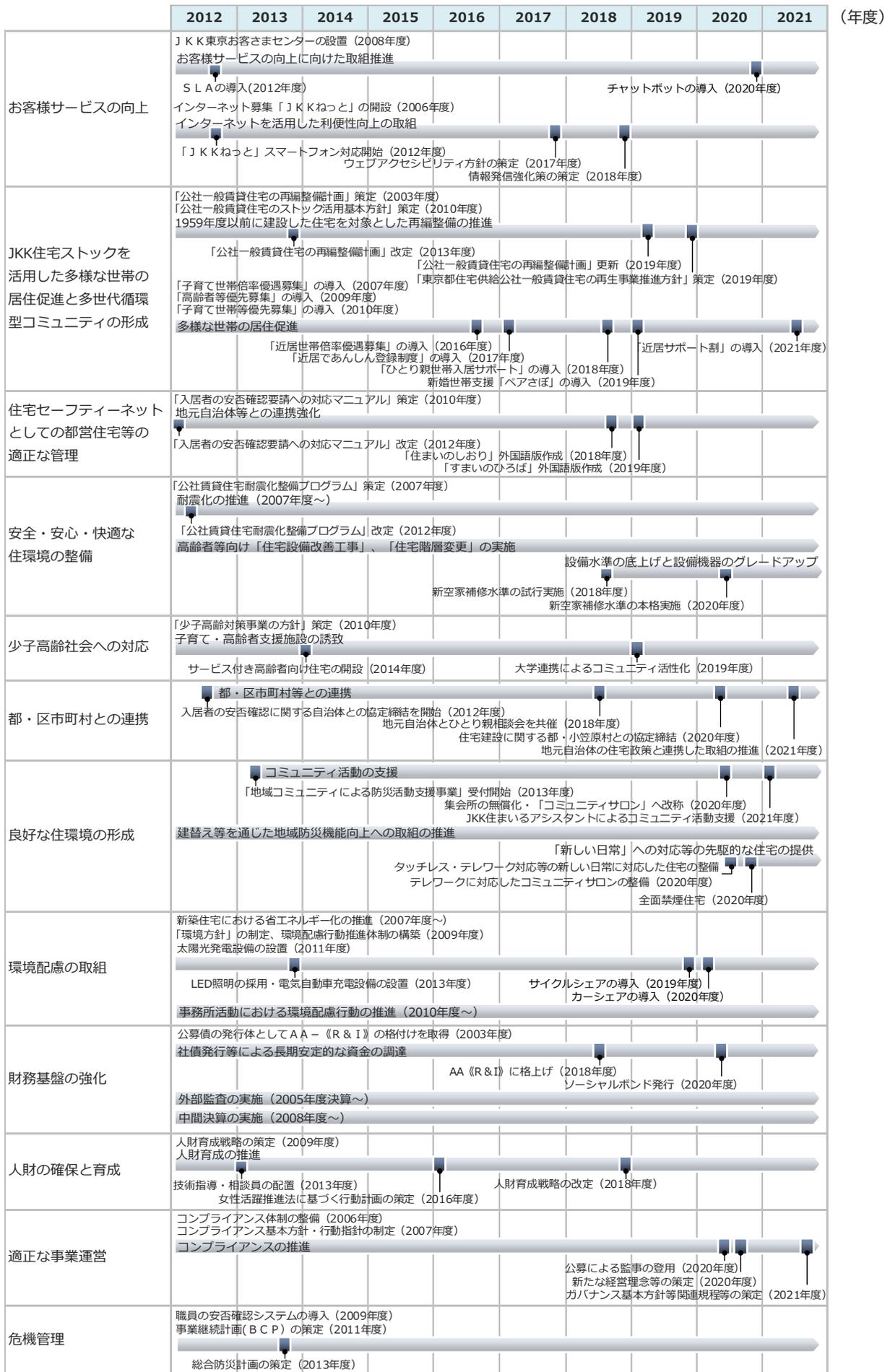
(取組数)



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) 東京都の住宅政策における位置づけ

[東京都住宅マスタープラン 2021-2030(2022年3月)より抜粋]

<p>目標 1 新たな日常に対応した住まい方の実現</p>	<p>施策1 新たな日常に対応した住宅の普及 ○公社住宅において、建替えを通じて住戸にテレワークスペースとして活用可能な空間やWi-Fi 環境を整備するとともに、タッチレスエレベーター、宅配ボックスの設置を進めるほか、既存住宅においてもコミュニティサロンにWi-Fi 環境の整備を進めるなど、ライフスタイルや社会状況の変化に対応した住まいを提供します。また、センサー等の機器を活用した「見守りサービス」を全ての住宅に展開するなど、新しい技術を活用した高齢者の見守りに取り組みます。</p> <p>施策2 新たな日常に対応した住環境の整備 ○公社住宅において、高齢者の引きこもり防止や地域コミュニティの活性化を目的とした自動運転技術を活用した移動支援の実証実験など、モデル的な取組を進め、その知見を他の公共住宅や民間住宅へ積極的に展開します。</p> <p>関連する政策指標 ●公社住宅におけるWi-Fi 環境、宅配ボックス、タッチレスエレベーターのいずれかが整備された住宅 46住宅（2020年度末） → 150住宅（2030年度末）</p>
<p>目標 2 脱炭素社会の実現に向けた住宅市街地のゼロエミッション化</p>	<p>施策1 住宅のゼロエミッション化 公共住宅における率先した取組 ○公社住宅では、国が掲げる政策目標年次に先駆けてZ E H－Mの導入を行い、住宅の省エネ性能の大幅な向上を図ります。</p> <p>施策2 環境に配慮した住宅市街地の形成 公共住宅における率先した取組 ○公社住宅では、居住者用の駐車場に電気自動車用充電器の設置を拡大するとともに、地域住民も利用できるカーシェアリングにおいて電気自動車を導入していきます。</p> <p>関連する政策指標 ●都営住宅・公社住宅における太陽光発電導入量※ ※環境基本計画の改定に合わせて上積みを予定 約2,500kW（2020年度末） → 約4,800kW（2030年度末） ●都営住宅及び公社住宅の共用部における照明器具のLED化 全棟（2030年度末）</p>
<p>目標 3 住宅確保に配慮を要する都民の居住の安定</p>	<p>2030年度に向けた施策展開の方向性 主として中堅所得者向けとしての性格が強かった公社住宅は、今後、住宅確保要配慮者向けとしての性格を重視するとともに、現在のストックを最大限に活用していくことで、重層的な住宅セーフティネット機能の一翼を担っていきます。</p> <p>施策2 公共住宅の有効活用 ○新型コロナウイルス感染症の拡大など、急激な社会状況の変化に対応し、公社住宅の空き住戸の提供や家賃の支払い猶予などに取り組みます。 ○公社住宅において、高齢者世帯や子育て世帯などを対象とした優先入居制度やひとり親世帯への家賃割引制度など、住宅確保要配慮者に対する入居支援制度の更なる充実と利用の促進を図ります。また、地元自治体の住宅確保要配慮者に対する支援策と連携して公社住宅を提供する取組なども進めます。</p>

<p>目標3 住宅確保に配慮を要する都民の居住の安定</p>	<p>○公社住宅において、アセットマネジメントシステムを導入し、効率的な維持管理による長寿命化を図ることで既存ストックを有効に活用するとともに、団地の建替えについても、高齢者や子育て世帯のニーズに対応するため、禁煙住棟やペット等との共生住宅など、新しいモデル的な取組を計画的かつ着実に進めていきます。</p> <p>○公社住宅の建替えにより創出される用地等を活用して、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などを行い、福祉インフラの整備を促進します。また、公社住宅の空き店舗について、地域住民が担い手となることにより、参加型の交流拠点として運営を行うなど、地域のニーズに応じた生活支援施設として整備し、高齢者や子育て世帯をはじめとした多様な人々が交流できる拠点として活用します</p> <p>施策5 居住環境のバリアフリー化</p> <p>○公社住宅の建替えに際し、子育て世帯や高齢者などの世帯構成に応じた多様な広さや間取りの住宅を提供するとともに、エレベーターの整備や玄関等への手すりの設置、段差解消、子育て世帯向けの転落や指挟み防止に配慮した設計など、世帯のニーズに応じた住宅設備を導入します。また、既存住宅においても、玄関等への手すりやインターホンの設置などの住宅設備の改善や、敷地内の段差解消、通路へのスロープ設置を行うなど、バリアフリー化を進めます。</p> <p>関連する政策指標</p> <ul style="list-style-type: none">●都営住宅・公社住宅の建替えに伴う創出用地のうち、福祉インフラ整備への活用が見込まれる候補地の提供面積 約27ha（2020年度末） → 30ha超（2024年度末）●公社住宅における高齢者世帯や子育て世帯等を対象とした優先申込制度などの入居支援制度を利用して入居した戸数 18,000戸（2021年度～2030年度累計）
<p>目標4 住まいにおける子育て環境の向上</p>	<p>施策1 子育て世帯向け住宅の供給促進 子育て世帯向けの公共住宅の供給</p> <p>○公社住宅の建替え住宅において、「東京都子育て支援住宅認定制度」の認定取得に取り組み、子育て世帯向けの住宅を供給します。</p> <p>○公社住宅の募集について、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」、「ひとり親世帯向け入居支援制度」など、子育て世帯に対する入居機会を確保していくための入居支援制度の充実と利用の促進を図ります。</p> <p>施策2 子育てに適した住環境の整備</p> <p>○公社住宅に設置されているコミュニティサロンにおいて、専門スタッフを活用した子育て世帯の憩いの場づくりを進めます。</p> <p>施策3 近居や多世代同居等の支援</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子供を育てることができるよう、子育て世帯が親族の近くに住む近居支援制度の拡充を図るとともに、地域コミュニティの核となるようなモデル拠点づくりを行い、地域で多世代が交流し子育てを支援する機会を創出していきます</p> <p>関連する政策指標</p> <ul style="list-style-type: none">●子育て世帯向け公共住宅の募集数 都営住宅における若年夫婦・子育て世帯向け入居募集の実施数 公社住宅における子育て世帯に対する優遇・優先募集の実施数 35,000戸（2021年度～2030年度）

<p>目標 5 高齢者の居住の安定</p>	<p>施策1 安全で健康に暮らせる住宅や生活支援施設の整備等の促進 地域で高齢者を支える仕組みの整備 ○公社住宅の建替えに当たって、その一部を高齢者が低廉な負担で住み続けられ、バリアフリーや見守りにも配慮された高齢者向け住宅として整備します。 ○公社住宅に設置しているコミュニティサロンにおいて、専門スタッフを活用した高齢者の居場所づくりを進めます。 ○既存の公社住宅において、センサー機器等による見守りサービスの提供を推進していきます。また、公社住宅の空き店舗を活用し、地域住民や周辺店舗等の意向を踏まえ、高齢者の生きがいや健康づくり、社会参加にも資する生活支援施設を整備し、多様な人々が交流できる拠点づくりを進めます。</p> <p>施策3 高齢者の円滑な住み替え等の支援 ○公社住宅において、世代間で助け合いながら安心して暮らせるよう、高齢者世帯の親族が近くに住む近居支援制度の充実を図ります。さらに、ライフスタイルの変化に合わせて、長く公社住宅に居住する高齢者がより低廉な住宅へ円滑に住み替えできるよう支援する「長期居住高齢者向け住みかえ制度」の活用により高齢者の居住の安定を図ります。</p>
<p>目標 6 災害時における安全な居住の持続</p>	<p>施策2 木造住宅密集地域等の改善 ○公社住宅の大規模団地の建替え等により創出した用地に広場などの避難場所となるオープンスペースを整備するとともに、マンホールトイレや防災井戸、かまどベンチ等の避難時に必要な機能の整備を行います。また、地元町会などと連携した防災訓練等を通じて防災コミュニティの強化を行うなど、避難場所の確保と地域防災力の向上を図ります。 ○木造住宅密集地域の整備改善に伴う住宅の建替えや道路整備事業等により住宅を失う従前居住者の居住の安定確保に向けて、都営住宅・公社住宅の活用を図ります。</p>
<p>目標 7 空き家対策の推進による地域の活性化</p>	<p>施策2 空き家の状況に応じた適時適切な対応 空き家の発生抑制 ○東京都住宅供給公社や一般社団法人移住・住みかえ支援機構（JTI）が実施する住み替え支援の普及を図り、高齢者のライフステージの変化に合わせた住み替え支援策の充実に取り組めます。</p>
<p>目標 9 安全で良質なマンションストックの形成</p>	<p>施策2 老朽マンション等の再生の促進 マンションの状況に応じた再生手法を選択できる環境の整備 ○建替え等に伴う高齢者等の仮住居や住み替えを支援するため、仮住居として都営住宅を期限付きで提供するほか、管理組合等の求めに応じて、地元区市町村や東京都住宅供給公社、独立行政法人都市再生機構、宅地建物取引業者や家主の団体、金融機関等と連携して、事業中・事業後の住まいや生活に関する相談、住宅の提供・あっせん等を実施します。</p>
<p>目標10 都市づくりと一体となった団地の再生</p>	<p>施策1 良好な地域コミュニティの実現 ○公社住宅において、子育て世帯倍率優遇制度や子育て世帯等優先申込制度等により、若年世帯の入居を一層促進するとともに、子育てを世代間で助け合いながら安心して生活できるよう、親世帯と子世帯との近居を支援するための近居世帯倍率優遇制度、近居であんしん登録制度、近居サポート割などの制度の一層の活用に取り組んでいきます。 ○公社住宅において、近隣にある大学と連携し、学生の入居を促進するとともに自治会等との交流を支援し、学生による地域コミュニティの支援を実施していきます。</p> <p>施策2 公共住宅団地等の団地再生 ○公社住宅において、アセットマネジメントシステムを導入し、効率的な維持管理による長寿命化を図ることで既存ストックを有効に活用するとともに、更新時期を迎えた住宅団地の建替えについても、禁煙住棟やペット等との共生住宅など、新しいモデル的な取組を計画的かつ着実に進めていきます。 ○公社住宅の建替え等により創出した用地については、民間の活力もいかしながら、子育て世帯や高齢者などのための福祉インフラ施設の更なる整備を行っていきます。</p>

〔「未来の東京」戦略 version up 2022(2022年2月)より抜粋〕

戦略7 「住まい」と「地域」を大切に作る戦略

人や地域に焦点を当てた、新たな住宅戦略を展開する

- ・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。

人が集い、気持ちを分かち合える「居場所」を創出する

- ・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。
- ・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。

新たな交流を生み出し、コミュニティを元気にする

- ・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。
- ・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。

〔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

- 公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】

中期	少子高齢化に対応できる 企画・提案力の 向上	<ul style="list-style-type: none"> ■ 特に技術職における複数年度の期間での採用、通年募集の実施により有為な人材を確保し、高い専門性、スキルを持った職員を育成 ■ 公社職員の都の福祉部門への受入による福祉系ノウハウ習得福祉部門等の経験者の採用による福祉的な対応力向上 ■ 住宅政策の企画部門への公社職員受入による公社の企画力向上
短期	公社住宅・都営住宅における福祉サービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> ■ 都営住宅の入居者の高齢化に対応 <ul style="list-style-type: none"> ・巡回管理人による見守り機能強化 ・自治会支援機能強化など ■ 子育て・高齢者支援推進会議の設置等による取組の推進 <ul style="list-style-type: none"> ・行動計画の策定、子育て・高齢者向け施策の実施・情報発信

(参考) 東京都政策連携団体「経営改革プラン」

東京都政策連携団体「経営改革プラン」は、東京都の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、全政策連携団体が2023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、当社の「経営改革プラン」は、ホームページで公表しています。

なお、アクションプランにおける「経営改革プラン」の掲載箇所は、次のとおりです。

課題解決のための戦略 2023年までの到達目標	アクションプラン 掲載箇所
<p>1. 住宅セーフティネットの強化など都の住宅政策の一翼を担うJKK住宅経営</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 住宅セーフティネット強化の観点から、高齢者や子育て世帯等の入居機会拡大（制度利用割合33%以上） ② 要配慮者が利用しやすい住宅の長寿命化に向けた取組（指標策定、投資時期平準化） ③ 要配慮者向けの居場所づくり等によるコミュニティ活動の活性化（50件以上） 	<p>P.8～P.11 P.12～P.15 P.20、P.21 P.30、P.31</p>
<p>2. 新たな都政課題等に貢献するJKK住宅の供給</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 新しい日常に対応した住環境の整備（3か年の新規整備 延80団地以上） ② 先駆的事業の実施による新たなニーズへの対応（新しいタイプの住宅供給や新たな領域へのチャレンジを5団地以上実施し、効果的な広報戦略により賃貸住宅市場への波及を図る） 	<p>P.6、P.7 P.11、 P.20、P.21 P.30、P.31 P.48、P.49</p>
<p>3. 都営住宅管理等における業務改善とお客さまサービスの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 都営住宅管理サービスの総合的な満足度（55%以上） ② 都営住宅募集オンライン化対応（2021年度完了） ③ 業務効率化・お客様サービス改善のための管理業務改革プロジェクト（2022年度完了） 	<p>P.26～P.29</p>
<p>4. 社会貢献の最大化と自立的経営の両立</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 公共政策的事業指標の拡大（每期前年度以上） ② ガバナンス強化（内部統制本格運用） ③ 財務指標（売上高経常利益率12%以上、自己資本比率40%以上） ④ 多様な人材登用による組織体制の強化（新規女性管理職・係長10名以上、高齢者登用制度創設） 	<p>P.20～P.23 P.36、P.37 P.40、P.41 P.44～P.47 P.50～P.53</p>
<p>共通 手続きのデジタル化・5つのレスの推進・テレワーク</p>	<p>P.38、P.39</p>

(参考) JKK東京の取組とSDGs(※)との関わり



当社は住宅事業を通じて、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。

<p>ポストコロナ社会に向けた取組</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● テレワーク等のライフスタイルや社会状況の変化に対応した住まいの提供 ● 感染症予防や受動喫煙防止等の健康志向ニーズに応えた住まいの提供 ● JKK住まいるアシスタントによるコミュニティ活動の創出 ● 地域コミュニティ・防災コミュニティ活動への支援 ● 大学と連携した学生入居の促進とコミュニティ活性化の推進
<p>住宅セーフティネット機能の一層の推進</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 子育て世帯や高齢者等に対する入居支援制度による入居機会の拡大 ● 行政等と連携した入居支援 ● 効率的かつ効果的に修繕等の維持管理を行っていくための仕組み(アセットマネジメントシステム)を導入し、JKK住宅の長寿命化に向けた取組推進
<p>カーボンニュートラルの実現に向けた取組など環境配慮行動の推進</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 住宅ライフサイクル全体を通じた環境負荷低減の取組 <ul style="list-style-type: none"> ・太陽光発電設備の設置 ・電気自動車充電設備の設置、カーシェアやサイクルシェアの導入 ・高効率型給湯器、LED照明等の採用による住宅の省エネ性能の向上 ● 植樹による住宅敷地内の緑化 ● 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
<p>JKK住宅再生事業の推進</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 公社一般賃貸住宅の再編整備計画に基づく建替事業の推進 ● 子育て支援施設の誘致等を通じた多世代共生の住まいづくり ● バリアフリーや見守り等に配慮した高齢者向け住宅の整備 ● 高齢者等に向けたセンサー機器を活用した見守りサービスの導入
<p>都営住宅等管理業務の適切な実施</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 東京都と連携した高齢者等の居場所づくり等の事業の推進
<p>東京都及び区市町村等との多様な連携</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 建替えによる創出用地を活用した子育て支援・高齢者支援施設等の誘致 ● 東京都や区市町村と連携した入居者の安否確認や住宅施策等への支援・協力 ● 一時避難場所となるオープンスペースの確保やかまどベンチなど避難時に必要な機能の整備等、建替えを通じた地域の防災性の向上
<p>コンプライアンスの確保/ガバナンス強化に向けた取組の推進</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 適切な情報公開や公正かつ効果的な発注・契約の推進等によるコンプライアンスの確保 ● ガバナンス基本方針等の関連規程に基づく内部統制の推進

(※) 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。



JKK東京

ひとと、くらしをあったかく。