

JKK東京 アクションプラン

2021年度版
(2021年度～2023年度)

令和3年(2021年)8月
東京都住宅供給公社

目 次

アクションプラン（2021年度版）の策定に当たって	1
第1章 アクションプランの目指す方向性	2
第2章 個別プラン	3
I 社会ニーズに応えるJKK住宅の展開	4
II 行政と連携した事業の積極的推進	19
III 自立的でサステナブルな経営の堅持	24
第3章 経営指標	40
1 経営指標の構成	40
2 経営指標と目標値	40
(参考) アクションプランにおけるこれまでの主な実績	44
(参考) 住宅マスタープラン	49
(参考) 『未来の東京』戦略	50
(参考) 東京都政策連携団体活用戦略	51
(参考) 東京都政策連携団体「経営改革プラン」	52
(参考) JKK東京の事業とSDGsとの関わり	53

アクションプラン（2021年度版）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（以下「新型コロナ」という。）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。

当社は、前身の東京府住宅協会の設立から昨年で100年を迎えましたが、これを機に経営理念を一新し、社会に貢献する活動を更に強化するとともに先駆的取組にも積極果敢に挑んでいくこととしています。また、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、住宅政策上の重要課題である住宅確保要配慮者への活用を更に強化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まいります。

一方、東京都では、本年3月「『未来の東京』戦略」を公表しました。新型コロナによる人々の価値観や社会のあり様の変化を展望し、「構造改革」と「サステナブル・リカバリー」の2つの大きな考え方を戦略の軸に据えて、政策を展開することとしています。住宅戦略においては、ポストコロナに向けて「新しい働き方への対応」「高齢者等の居場所づくり」「住宅セーフティネットの強化」等が戦略の方向性として位置付けられており、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。

また、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。

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。

アクションプラン（2021年度版）では、これまでの取組を継続・進化させるとともに、上記のような多様な取組を推進することにより、新たな社会的課題の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。

なお、来年度以降は、毎年度策定している「事業計画」との機能分担を明確にするるとともに、東京都の「経営改革プラン」との整合性をより密なものとするため、アクションプラン（全体）を3年ごとに策定し、次年度、次々年度は進行管理をする形で公表してまいります。ご理解・ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

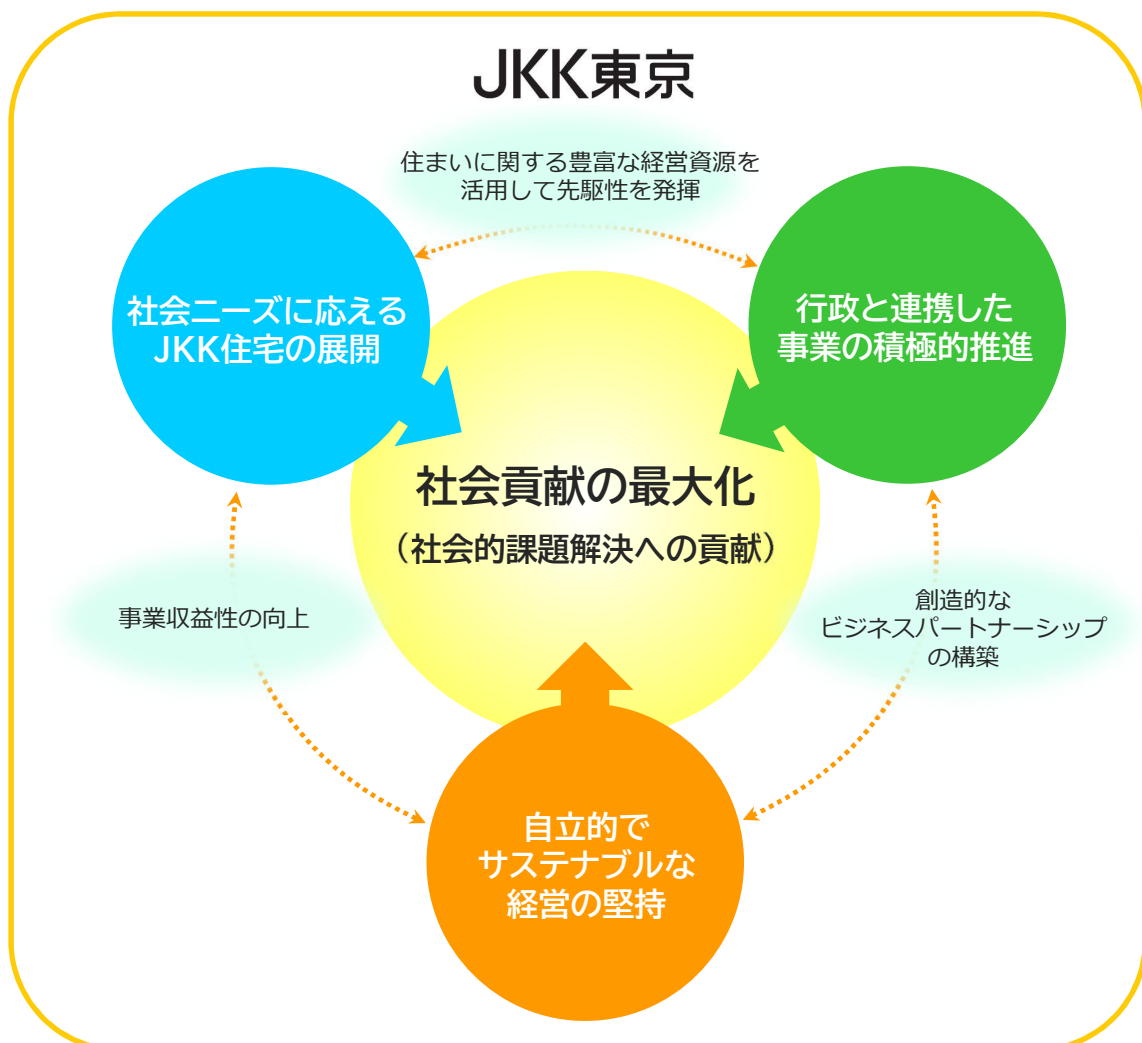
第1章 アクションプランの目指す方向性

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。

アクションプランの目指す方向性

上記の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. 4 |
| 2 | 住宅セーフティネット機能の一層の推進 | P. 8 |
| 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.10 |
| 4 | JKK住宅再生事業の推進 | P.14 |
| 5 | JKK住宅における利用率の維持・向上 | P.16 |

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.19 |
| 7 | 東京都及び区市町村等との多様な連携 | P.22 |

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.24 |
| 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.26 |
| 10 | 財務基盤の一層の強化 | P.28 |
| 11 | DX・5つのレス等の推進 | P.30 |
| 12 | 多様で有為な人財確保と人財育成 | P.32 |
| 13 | コンプライアンスの確保 | P.34 |
| 14 | ガバナンス強化に向けた取組の推進 | P.36 |
| 15 | 災害等に対する危機管理の強化 | P.37 |
| 16 | 情報発信力の強化 | P.39 |

各個別プランの中で、下線「 」の引いている取組は、東京都政策連携団体「経営改革プラン」※（2021年度～2023年度）に掲げている取組を示しています。

※東京都政策連携団体「経営改革プラン」：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3年間で重点的に進めていくべき経営改革の取組を取りまとめたもの

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

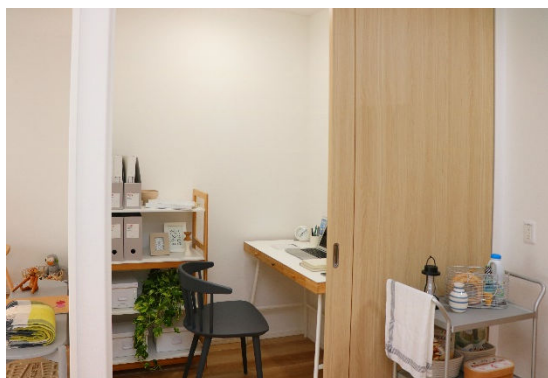
- ポストコロナ社会に向けて、働き方や健康に対する意識の変化、コミュニティの活性化などの新たなニーズに対応した住まいと住環境を提供する。

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。

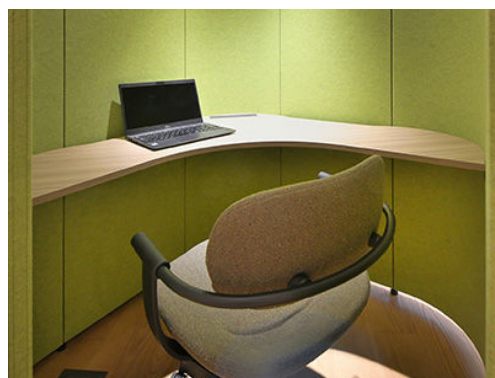
新築住宅（建替え）

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

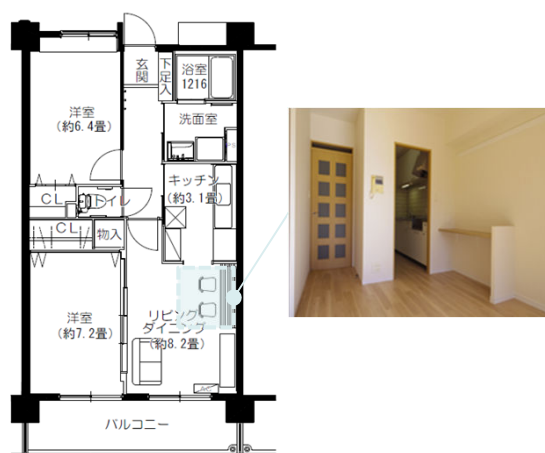
コミュニティサロン（テレワーク環境の整備）



コミュニティサロン（集会所）内にテレワークやオンライン授業が可能な環境を整備

既存住宅

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環境を導入するほか、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検討する。

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。

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：コーシャハイム経堂フォレスト 2号棟（30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

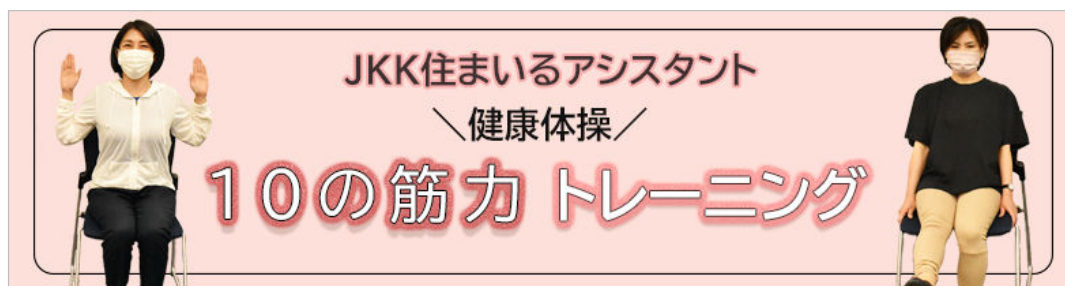
- 子供の遊び場としての機能に加え、健康維持のための散策、運動、リフレッシュの場としての公園、広場、遊歩道等の整備を推進する。

コミュニティの活性化に向けた取組

近年、JKK住宅においては、入居者の高齢化や建替えによる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住宅がある。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。



JKK住まいるアシスタントによる健康体操（JKK東京公式YouTube（ユーチューブ）にて紹介）

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

<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。

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
町田木曾住宅（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の様子
(2021年4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、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」

＜実施スケジュール＞

具体的な取組	2021年度	2022年度	2023年度
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			
・テレワーク環境の整備	5団地	7団地	8団地
健康志向ニーズに応えた住まいの提供			
・非接触設備等の導入	更なる非接触設備等の検討、試行導入	検討及び試行を踏まえた非接触設備等の設置	
・宅配ボックスの設置	5団地	7団地	8団地
・禁煙住棟の整備	建設工事着工	建設・施工監理	禁煙住棟の竣工（1団地）
コミュニティの活性化に向けた取組			
・居場所づくり	新規コミュニティ活動（2023年度までに30件以上） 5件	10件	15件
・防災活動の支援	防災活動の支援の推進		

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の充実を図っていくことにより、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や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。

JKK住宅の入居支援制度

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
	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が優先して申込みできる制度
	あき家先着順	長期居住高齢者向け住みかえ制度 JKK住宅に長期間お住いの高齢の方が、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ていただき、あき家の発生後に優先的にお部屋をご紹介する制度
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お部屋をご紹介する制度
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
若年世帯	あき家先着順	ステップ35割 一部のJKK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
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、若者世帯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

- 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住宅の長寿命化に向けた取組

長寿命化に取り組むなどJKK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

アセットマネジメントシステム(ISO55001)

- 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。

長寿命化に係る指標、超長期修繕計画

- JKK住宅の長寿命化に向けて、長寿命化に係る指標や超長期の修繕計画を検討していく。

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。

<実施スケジュール>

具体的な取組	2021年度	2022年度	2023年度
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	現行制度の見直し 新たな制度の試行実施	試行実施を踏まえた 本格実施
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 28%以上	入居支援制度利用割合 30%以上	入居支援制度利用割合 33%以上
JKK住宅の長寿命化に向けた取組			
・アセットマネジメントシステム (ISO55001) ・長寿命化に係る指標、超長期修繕計画 ・空家リニューアル	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作成、体制整備、認証取得 指標、超長期修繕計画・投資（修繕）時期の標準化の検討 60戸以上	アセットマネジメントシステムの組織的な運用開始 指標、超長期修繕計画・投資（修繕）時期の標準化の策定 60戸以上

(※)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

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の導入を検討
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

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

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

- ◆ 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

- ◆ 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

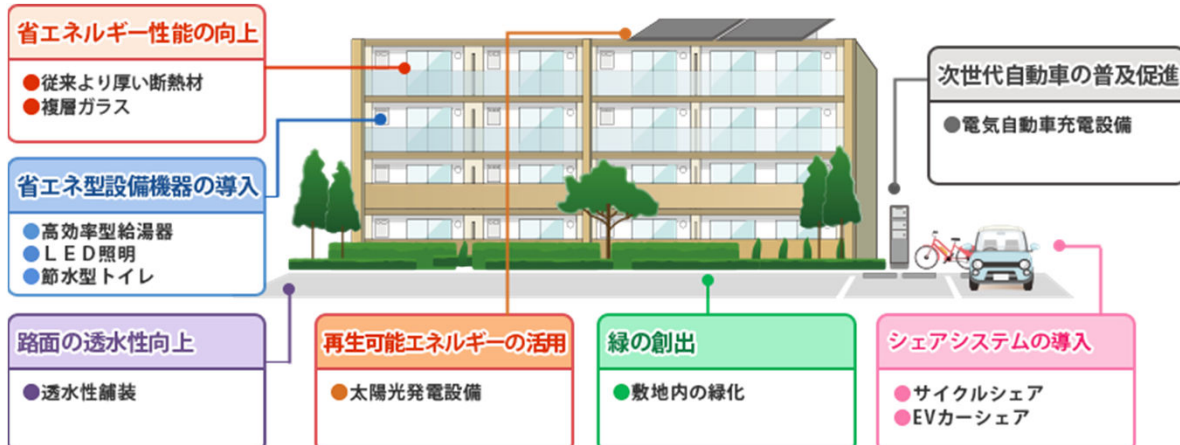
- ◆ 計画修繕や空家補修に伴い生じた産業廃棄物の適切な処理、建設副産物等の発生の抑制
- ◆ 適切な維持・修繕や改善による住宅の長期的な活用
- ◆ 計画修繕等における照明のLED化（2030年度までに共用部100%LED化）
- ◆ 既存の緑地の適切な維持管理によるヒートアイランド現象の緩和やCO₂の吸収による環境負荷の低減

共通

- ◆ 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

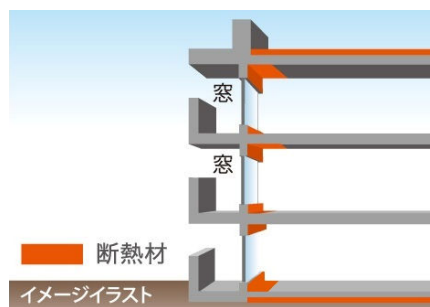
[JKK住宅における環境配慮の取組]



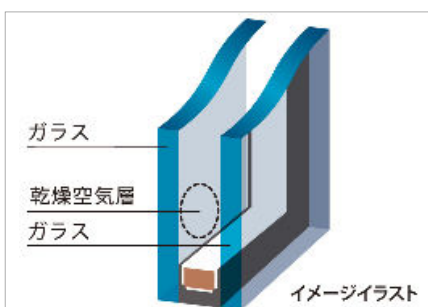
<建替え住宅における取組例>



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



高い断熱性の複層ガラス



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



再配達によるCO₂排出の抑制につながる宅配ボックス

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



イメージ写真

駐車場内のEV用充電器

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。

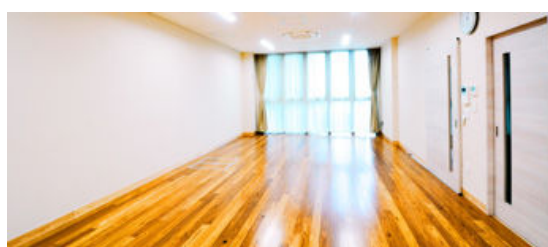


多摩産材認証制度

「東京の木多摩産材認証協議会」が、多摩地域で生育し、適正に管理された森林から生産された木材の産地を証明する制度です。



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)



コミュニティサロン床板として利用
(コーシャハイム田端テラス)



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、グリーン購入の適用範囲拡大など）
- 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
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 	<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"> 導入拡大 導入拡大 	
<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"> 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) 	<ul style="list-style-type: none"> 設置促進 (新築住宅5団地(ほか)) 導入検討 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	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"> 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 	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求められ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」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。



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。

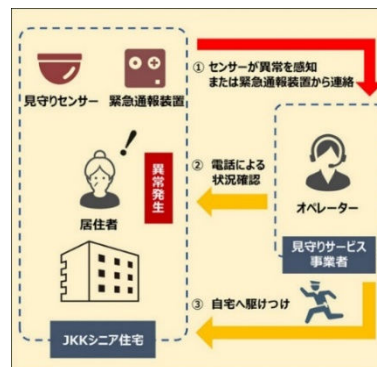
超高齢社会への対応

- 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、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を導入する。

（※）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。

- 補助犬やペットが人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	2021年度	(仮称) コーシャハイム祖師谷 (第1期)	世田谷区	2026年度
継続事業	2016年度	(仮称) コーシャハイム大蔵 (第1期)	世田谷区	2022年 3月
	2018年度	(仮称) コーシャハイム松の木	杉並区	2023年 6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12月
2020年度	(仮称) コーシャハイム用賀馬事公苑	世田谷区	2024年 9月	
	(仮称) コーシャハイム大蔵 (第2期)	世田谷区	2027年 5月	
建替選定住宅 (※2)	2022~2023年度	赤堤住宅	世田谷区	—
	2023~2024年度	上石神井住宅	練馬区	—

<実施スケジュール>

具体的な取組	2021年度	2022年度	2023年度
超高齢社会への対応			
・ JKKシニア住宅の整備	建設工事着工	建設・施工監理	竣工 (1団地)
・ 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	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	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・施工監理	禁煙住棟の竣工 (1団地)
・ 子育て認証住宅供給	建設	供給 (1団地)	継続検討

(※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。

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。

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。

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。

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

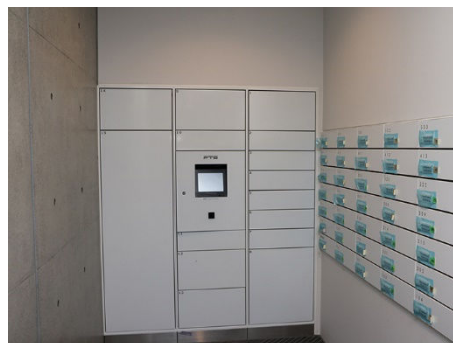
- 入居者の親族や介護事業者等来客者の駐車スペース（コインパーキング）を確保する。
- シェアシステム(サイクルシェア・カーシェア・駐車場シェア)を導入・拡大する。

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。



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)



非対面で荷物を受け取ることができる宅配ボックス
(コーシャハイム新中野テラス)

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。

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CMの配信など、積極的なプロモーションを展開し、入居促進と認知度向上を図る。
- 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。

【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11月工事着手、2021年5月工事完了）



(※)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

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>

具体的な取組	2021年度	2022年度	2023年度
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		
<ul style="list-style-type: none"> ・空家リニューアル実施計画の策定 	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	60戸以上	60戸以上
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)	設置拡大	
<ul style="list-style-type: none"> ・宅配ボックスの設置（再掲） 	5団地	7団地	8団地
<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		
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		
	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

- 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。

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。
- 新型コロナウイルスの影響により、大幅に増加している「住居確保給付金」^(※1)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。
- 不適正使用世帯に対して、適宜、地元区市町、警察、保健所、高齢者支援団体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、募集PRの強化を行うほか、利用状況に応じて、機械式駐車場の平面化や区画幅の拡大などを東京都へ提案する。
- 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、住まい方及び今後の移転先についての相談受付や戸別訪問の実施など、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

【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。

自治会等の活動に関する情報

都営住宅及び東京都施行型都民住宅では、自治会等が、団地内の良好な環境づくりや防犯・防災活動など、お住まいのみならずが快適に過ごすために重要な役割を果たしています。自治会等の活動や共用部分の管理などに関する様々な情報をまとめましたので、ご活用ください。

<p>広報紙「すまいのきずな～自治会通信～」</p> <p>他の自治会の取組事例など、自治会活動に有用な情報を定期的に提供し、活動の参考としていただくよう、自治会向けの広報紙「すまいのきずな～自治会通信～」を発行し、各自治会に配布しています。</p> <p>「すまいのきずな～自治会通信～」バックナンバーはこちら</p>	<p>共益費徴収事業による共用部分の管理</p> <p>都営住宅等では、草刈りなどの共用部分の管理を団地自治会に担っていただいています。高齢化の進行などに伴い、大きな負担になっているとの声が増えるようになりました。このため、希望する団地について、共用部分の管理のうち一部を東京都が実施し、その費用を住宅使用料と一緒に共益費として徴収する「共益費徴収事業」を行っています。</p> <p>都営住宅等の共益費徴収事業に関するご案内</p>
---	--

当社ホームページ「自治会等の活動に関する情報」

(※1) **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

[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。

[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。
- 災害用備蓄品に係る各区市町の支援情報の提供や団地自治会等による自衛消防訓練の実施を促進し、入居者自身の防災意識の向上を図る。

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。
- 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。
- 東京都が進める都営住宅入居者募集のオンライン化に協力する。
- 入居者、地域住民等の利便性向上のため、時間貸し駐車場や電気自動車充電設備の設置について、都と連携して事業を推進する。

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、都に新たな施策や改善提案を行うなどのサービスの改善につなげていく。
- 都営住宅等管理業務の膨大な事務作業について、RPA^(※2)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。
- 「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。

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。

(※2) 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
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> 			
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区市町等へ情報提供</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> 			
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> 			
<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>R P Aの導入等に向けた検討</u> 			
<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 [5段階評価の上位2項目 (満足・まあ満足)の割合]</u> 			

7

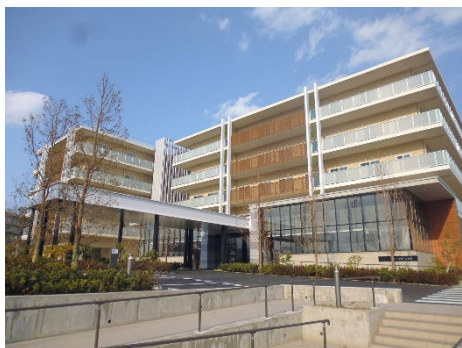
東京都及び区市町村等との多様な連携

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、都と村と連携しながら、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推進する。

安否確認の協定締結

- 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。

<2021年3月31日現在> 39区市町（15区23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

- 住宅建設・管理に関するノウハウを活かし、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。

<実施スケジュール>

具体的な取組	2021年度	2022年度	2023年度
福祉施設等の誘致			
・ <u>高齢者施設等の誘致</u>	高齢者施設等を整備・運営する事業者との協議・調整	高齢者施設等の建設工事	高齢者施設等の開設（1か所）
行政連携住宅の整備推進			
・ <u>小笠原村における新たな住まいモデル事業</u>	基本設計・実施設計	工事着手、建設	入居者募集（1住宅）
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	災害時に必要な機能の整備 1か所	1か所	4か所

Ⅲ 自立的で持続可能な経営の堅持

8 お客様の視点に立った事業運営

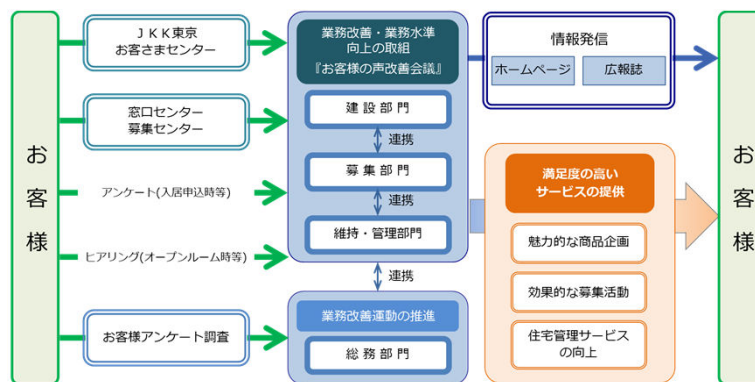
目標

- 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、窓口や電話対応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。

<お客様の声を活かす体制>



業務改善運動発表会の様子

接遇マインド・スキル向上の取組

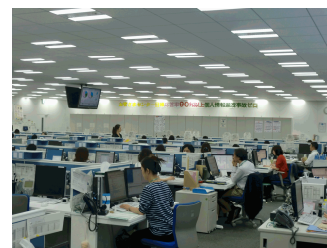
- 接遇に関する意識の向上と実践的な接客スキルを養うため、全職員を対象とした研修を実施するとともに、接遇に対する心構え等を職員が主体的に学ぶ取組を支援する。

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S L A(※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)や対応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、よりの確な電話対応に努める。
- 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。
- 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。



JKK東京お客さまセンター

<実施スケジュール>

具体的な取組	2021年度	2022年度	2023年度
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 →	→	→
<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 →	→	→
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 →	→	→
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 →	→	→
お客さまセンターのサービス水準の向上			
<ul style="list-style-type: none"> ・S L Aの導入・推進 ・お客様向けホームページの充実化 	S L A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 →	→	→

(※1) **S L A(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。
- 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。
- 震災時の倒壊による事故を防止するため、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における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
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	
<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	継続実施	
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） 	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	進行管理の徹底	
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、資格試験の実施		

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。
- 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。

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。

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
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		
・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	建替え （竣工2団地） 60戸以上	建替え （竣工3団地） 60戸以上
・家賃収納率の維持	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、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	83億円 7団地	82億円 12団地
	(2021年度まで 都借入金残高：3,124億円、全体借入金残高：約5,900億円) (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			
・格付の引き上げ ・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		

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たくうえで、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。また電子決裁について、導入に向けて検討を推進する。

【FAXレス】

- 関係者との調整を行いながらメールへの移行を進める。
- 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。
- 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、さらなる口座振替の促進に取り組む。
- 敷金など初期費用等について、クレジットカード決済の検討に着手する。
- 社内手続きにおける経費等の精算に係る小口現金等のキャッシュレス化に取り組む。

[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

- テレワークにかかる制度検証や業務手順の見直し等を実施し、テレワーク環境の整備やテレワーク対応が可能な業務の拡大を図る。

<実施スケジュール>

具体的な取組	2021年度	2022年度	2023年度
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		
5つのレスの推進			
<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>はんこレス</u> ・ <u>FAXレス</u> ・ <u>ペーパーレス</u> ・ <u>キャッシュレス</u> ・ <u>タッチレス</u> 	<ul style="list-style-type: none"> 申請・届出等の原則押印廃止 発出通知の公印省略等 原則使用禁止 購入量50%削減(2016年度比) 口座振替の促進 小口現金等のキャッシュレス化等 チャットボット導入 対面から非対面への切替え推進 	継続実施	
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		

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、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。

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。

多様な人財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^(※)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。
- 特定業務における指導的役割やノウハウの継承を目的とし、再雇用社員制度の雇用上限年齢の引き上げに向けた制度の見直しを図り、65歳超の人財の活用を推進する。
- 福祉的人財やIT人財など多様な人財を確保する。

<実施スケジュール>

具体的な取組	2021年度	2022年度	2023年度
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		
	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		
人財育成戦略の実行			
<ul style="list-style-type: none"> ・人財育成戦略（2019年3月）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		
	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"> ・再雇用社員制度の雇用上限年齢の引き上げの検証、実施 ・サテライトオフィスの本格実施 	再雇用社員制度の雇用上限年齢の引き上げの検証、実施		
	サテライトオフィスの本格実施		
<ul style="list-style-type: none"> ・女性職員を対象としたキャリアアップ研修の実施 ・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		
	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		

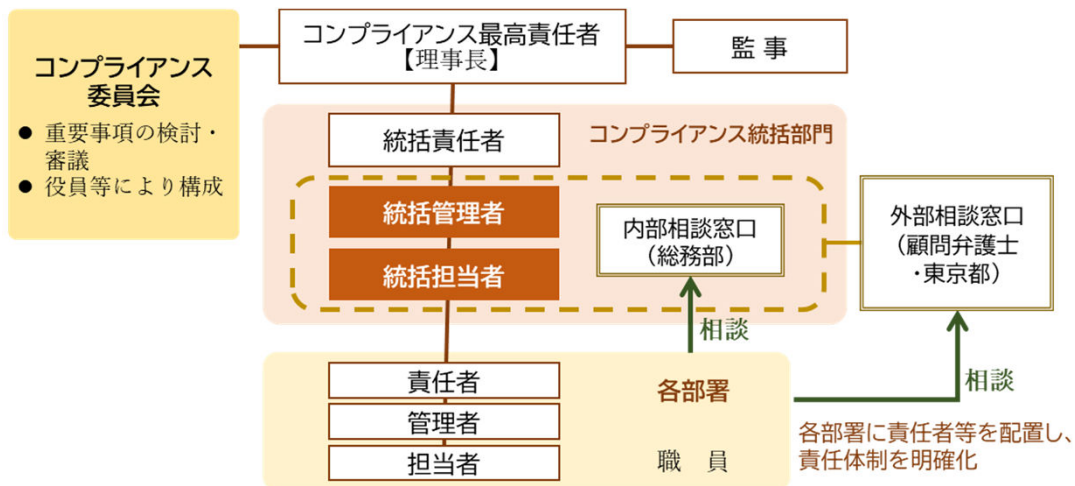
(※)サテライトオフィス：業務に伴う外出先（管理している住宅や自治体窓口等）の近隣に設置する作業スペース。「起工、設計変更等のデスクワーク」及び「工事受注者との打合せ」、「社用パソコンを使用し遂行する事務処理、メール連絡」といった業務のために利用が可能で、移動時間の短縮による職員のライフ・ワーク・バランスの推進及び職場環境の向上を図っている

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。

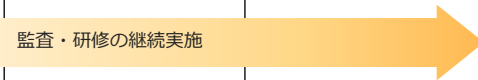
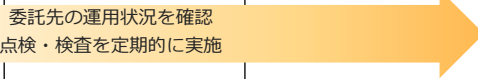
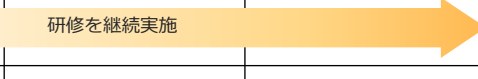
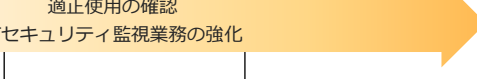
【発注・契約事務の適正な執行】

- 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
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 	
<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 		委託先の運用状況を確認 点検・検査を定期的に実施 	
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 	
<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 	

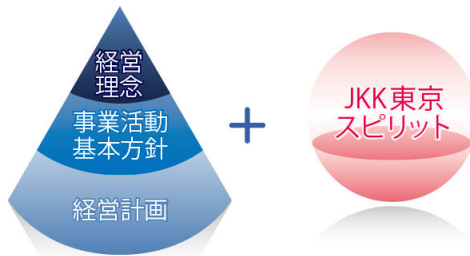
目標

- 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や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っていく。



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」を示したものの

【内部統制体制の構築】

事故防止に向けて、人的ミス等による事故等のリスクを低減させる内部統制体制を構築する。

- 内部統制、リスクマネジメントなどに係る関連規定等の整備
- リスク評価シート、業務フローなど内部統制ツールの策定
- 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の実施
- 評価結果等を踏まえたPDCAの実施

【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。

＜実施スケジュール＞

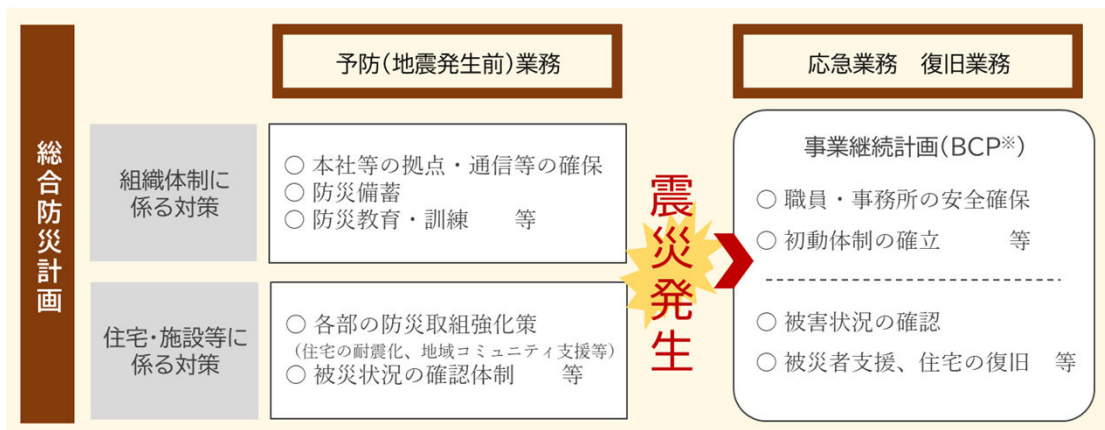
具体的な取組	2021年度	2022年度	2023年度
ガバナンス強化に向けた取組			
・ 内部統制の構築・運用	組織改正・業務フローの検証 内部統制方針・規程等の策定 内部統制管理ツールの策定	業務フローの改善 評価、見直し (PDCA)	本格運用

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（2013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。



防災訓練（応急・被災宅地危険度判定訓練）の様子



(※)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

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。

<実施スケジュール>

具体的な取組	2021年度	2022年度	2023年度
総合防災計画に基づいた取組の推進			
<ul style="list-style-type: none"> ・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 →	→	→
	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	1か所	4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		
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		

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。

サイトポリシー

1 アクセシビリティについて

東京都住宅供給公社のウェブサイトでは、「JIS X 8341-3:2016 規格書「障害者等配慮設計指針－情報通信における機能、ソフトウェア及びサービス－第3部：ウェブコンテンツ」に対応することを旨とし、アクセシビリティの確保と向上に取り組んでいます。

【1方針】

1. 対象範囲
東京都住宅供給公社のウェブサイト（<https://www.tk-kousya.or.jp/>）全体
2. 例外事項
以下は修正対応が困難であるため、目標の対象外とします。
1. 修正用データがない（修正できない）コンテンツ
2. 過去に作成した画像及び動画の一部
3. 外部から提供されたサービス及び各種するコンテンツ
4. PDF、WORD、EXCEL等の文書ファイル
3. 目標とする適合レベル及び対応度
JIS X 8341-3:2016の適合レベルAAに準拠
注記：東京都住宅供給公社のウェブアクセシビリティ方針における「表紙」という表記は、情報通信アクセス推進会ウェブアクセシビリティ意識委員会「ウェブコンテンツのJIS X 8341-3:2016対応実施ガイドライン(2018年3月版)」で定められた表記による。
URL: <https://www.jisdocs.jp/docs/j2016/compliance-guidelines201803/>(外部サイト)
4. 担当部署
総務部 経営企画課

【2ウェブアクセシビリティ検証結果】

JIS X 8341-3:2016 別表第3にに基づく試験結果

当社ホームページ「アクセシビリティについて」

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。



当社ホームページ「プレスリリース」

＜実施スケジュール＞

具体的な取組	2021年度	2022年度	2023年度
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	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	2020年度実績 (目標値)	2021年度目標
CS 指標	サービスの満足度【新設】※ [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]	53.7% (—)	55%以上
	お客さまセンター電話応答率 [応答件数/着信件数]	89.4% (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]	69.3% (80%以上)	80%以上

※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指標を設定しました。

指 標 名		2020年度実績 (目標値)	2021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)	12.98% (9.0%以上)	13.0%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]	96.0% (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]	98.8% (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]	80.2% (80%以上)	80%以上
安定性指標	都借入金早期償還額	518億円 (518億円)	181億円
	借入金残高	6,003億円 (6,005億円)	5,900億円
	自己資本比率	36.6% (36.0%以上)	37%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【新設】 [制度利用件数/入居件数]	28.1% (-)	28%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。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、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」
		学校法人賃貸（学生向け割引）（2020年度～）
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～）
		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～）
「新しい日常」		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～）

2019年度実績 22.9億円

2020年度実績 25.2億円

2021年度目標 前年度以上

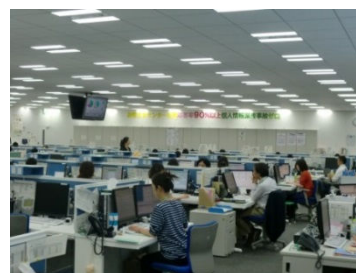
< 公共政策的な取組(金額換算困難) >

		項目	2019年度 実績	2020年度 実績	2021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	78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（ファミリーワーク）の契約件数（累計） （2010年度～）	3,315件	4,067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～）	822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～）	176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～）	253件	363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	47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	9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（シルバーワーク）における高齢者等の契約件数（累計） （2009年度～）	1,770件	1,910件	
		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）	-	-	
地域の 防災性向上	環境配慮の 取組	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～）	235区画	298区画	
		緊急時の安否確認についての協定締結自治体数（累計） （2012年度～）	38区市町	39区市町	
		緊急時の安否確認対応件数（累計）	1,189件	1,232件	
地域コミュニティ 活性化	「新しい日常」	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	8区	
		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	380社	
公共事業・ マンション建替 等への協力		サイクルシェア・カーシェアの設置箇所数（累計） （2019年度～）	2箇所	11箇所	
		電気自動車充電設備の設置区画数（累計） （2013年度～）	34区画	44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）	82団体	86団体	
		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	2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	
		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）	29件	39件	
		取組数	21項目	22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

	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
総着信件数	467,497件	459,126件	464,062件	465,924件	484,447件
総応答件数	430,880件	426,238件	419,622件	420,470件	433,129件
平均応答率	92.2%	92.8%	90.4%	90.2%	89.4%

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》

2020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



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》

2020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（2021年3月31日現在、15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。

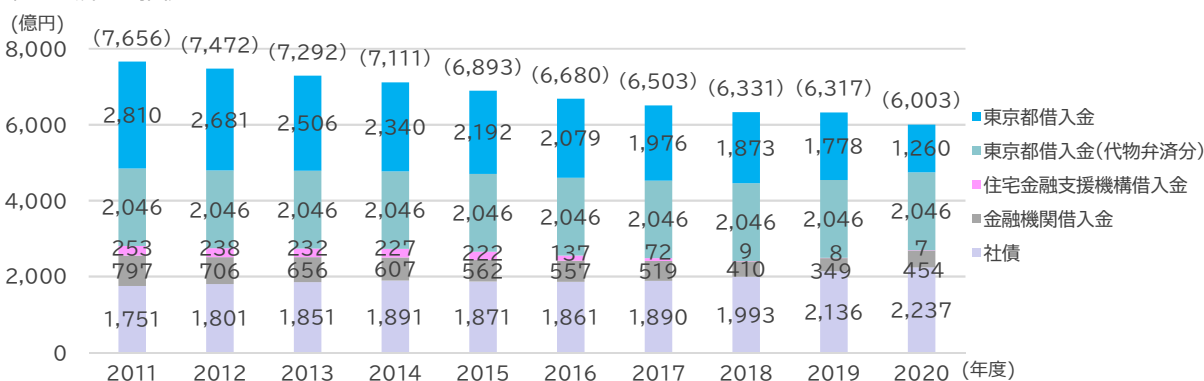
環境配慮の取組

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、每期、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。

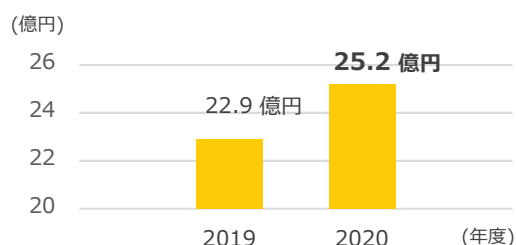
借入金残高の推移



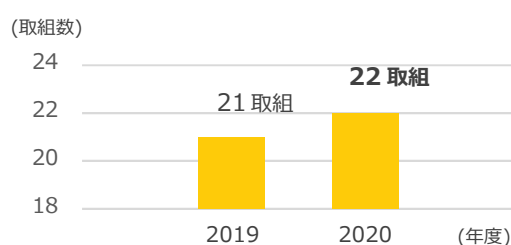
公共政策的な取組の推進

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）



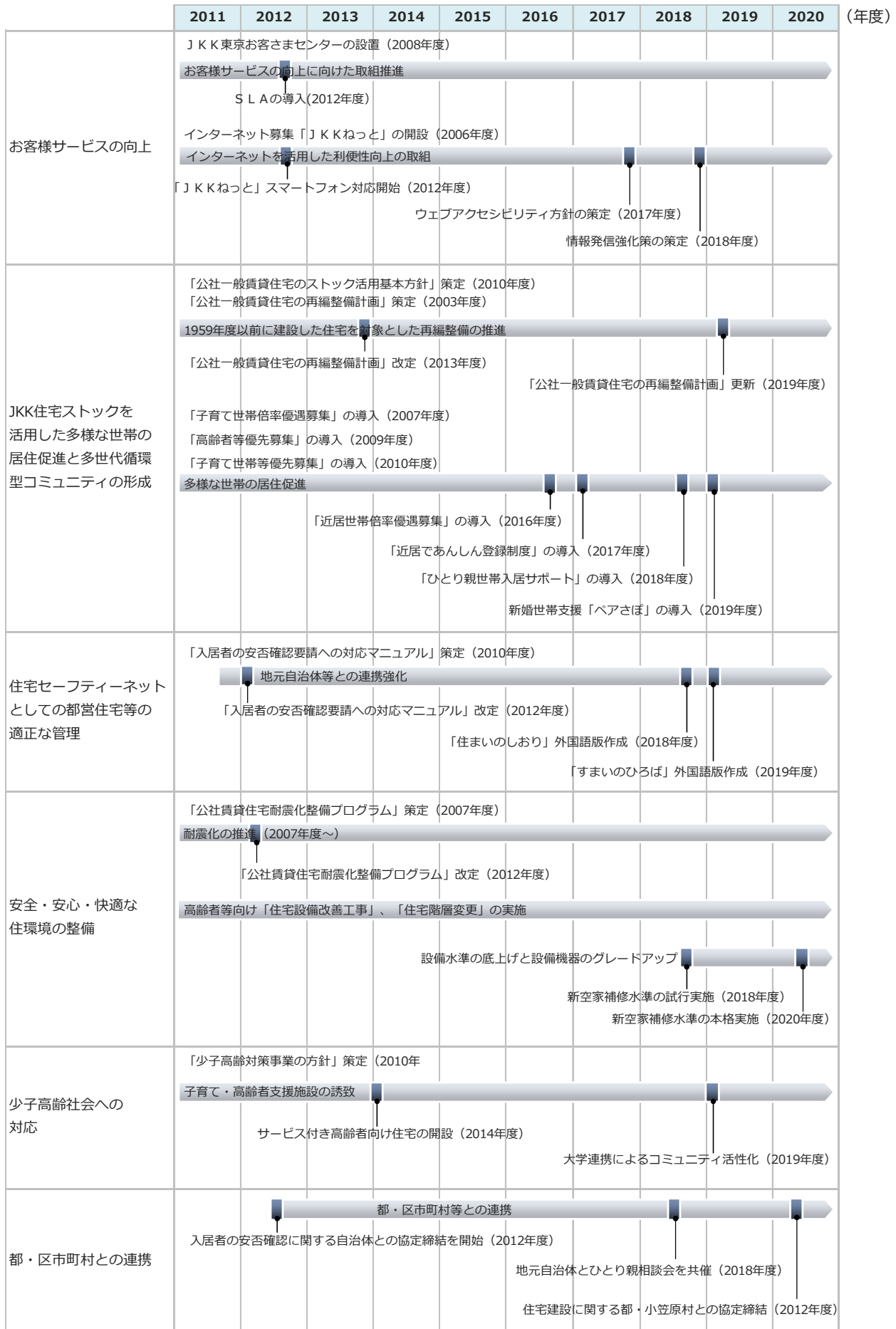
公共政策的事業指標（金額換算困難）



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公社の位置づけ

[東京都住宅マスタープラン 2016-2025(平成29年3月)より抜粋]

住まいにおける 子育て環境の向上	<ul style="list-style-type: none">○子育て世帯向け住宅の供給促進 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。○公共住宅における子育て支援施設の整備 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。○近居・多世代同居の促進 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。
高齢者の居住の安定	<ul style="list-style-type: none">○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。○サービス付き高齢者向け住宅等の供給促進 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。○近居・多世代同居の促進 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)
住宅確保に配慮を 要する都民の居住の 安定	<ul style="list-style-type: none">○公共住宅等の的確な供給・有効活用 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。 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。 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。 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。 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>都市づくりと一体になった団地の再生</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>災害時における安全な居住の持続</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>活力ある持続可能な住宅市街地の実現</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(2021年3月)より抜粋〕

<p>戦略7 「住まい」と「地域」を大切に作る戦略</p>
<p>人や地域に焦点を当てた、新たな住宅戦略を展開する</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>人が集い、気持ちを分かち合える「居場所」を創出する</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>新たな交流を生み出し、コミュニティを元気にする</p> <ul style="list-style-type: none"> 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」

当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」(2021~2023年)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す。

2021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2023年までの到達目標と「アクションプラン」掲載箇所>

課題解決のための戦略	アクションプラン掲載箇所
・ 2023年までの到達目標	
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	
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(30件以上)	P.6~P.9
2. 新たな都政課題等に貢献するJKK住宅の供給	
① 新しい日常に対応した住環境の整備(延45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.4、P5 P.14、P15 P.22 P.39
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	
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.19~P.21
4. 社会貢献の最大化と自立的経営の両立	
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.16 P.28、P.29 P.32、P.33 P.36~P.38 P.42、P.43
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.30、P.31

(参考) JKK東京の事業とSDGs (※1) との関わり



当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。

当社の主な取組	関連するSDGs
<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 	 <p>1 貧困をなくそう</p> <p>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"> ● 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 ● 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 	 <p>3 すべての人に健康と福祉を</p> <p>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"> ● 太陽光発電設備の設置 ● 団地共用部におけるLED照明の採用 ● 電気自動車充電設備の設置 	 <p>7 エネルギーをみんなにそしてクリーンに</p> <p>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"> ● 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 ● JKK住宅・都営住宅における耐震化の推進 ● 地域コミュニティ・防災コミュニティ活動への支援 	 <p>11 住み続けられるまちづくりを</p> <p>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"> ● 植樹による住宅敷地内の緑化 ● 住宅敷地内樹木(約45万本)の適切な維持管理 ● 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>15 陸の豊かさも守ろう</p> <p>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

JKK東京
