

# JKK東京アクションプラン（2020年度版） 個別プラン 自己評価

	2020個別プラン	自己評価
<b>I</b> 安全・安心で 快適な住まいと サービスの提供	1 お客様視点に立ったより高い水準のサービス提供	<b>公社住宅再生事業の推進</b> テレワーク環境やタッチレス型エレベーターなどをいち早く導入したほか、全面禁煙住棟など新しいニーズに対応した住宅を提供した。 <b>子育て世帯や高齢者等の入居機会の確保と多様な世帯の居住促進</b> 要配慮者への入居支援制度の中で十分に利用されていない制度があった。今後もPR活動や制度の見直しなどを行い、利用促進を図っていく。 <b>都営住宅等管理業務の的確な実施</b> 都営住宅管理サービスの総合的な満足度の目標が未達となった。引き続き、お客様などから寄せられた声を社内全体で共有し、業務改善、接遇改善、サービスの維持向上に繋げ、満足度の向上を図っていく。
	2 公社住宅再生事業の推進	
	3 子育て世帯や高齢者等の入居機会の確保と多様な世帯の居住促進	
	4 都営住宅等管理業務の的確な実施	
	5 公社住宅及び都営住宅における安全・安心な住環境の整備	
<b>II</b> 住宅事業を通じた 社会への貢献	6 少子高齢社会に対応した住宅・住環境の整備	<b>少子高齢社会に対応した住宅・住環境の整備</b> 向原、田端、中野において生活介護事業所、認可保育所等を開設した。地域コミュニティの活性化について、自治会活動支援や防災活動の費用助成などを行ってきたが、建替えを機にコミュニティが希薄化するケースもあることから、コミュニティ活性化のきっかけづくりなど更なる取組の強化を図っていく。
	7 地域のまちづくりと連携した良好な住環境の整備	
	8 環境にやさしい魅力ある住宅の供給など環境配慮の取組推進	
<b>III</b> 自立的経営の堅持	9 公社住宅における利用率の維持・向上	<b>公社住宅における利用率の維持・向上</b> 新型コロナの影響で、約2か月間、新規の空家情報の公開を見合わせたほか、オープンルーム等のイベントを中止した。この影響により、利用率は一時的に悪化したが、非対面型のWEB見学会など効果的なPR活動を実施したことなどにより、年間利用率96%以上を維持することが出来た。 <b>個人情報保護の徹底</b> 人的なミス等により個人情報の紛失事案等が複数回発生した。引き続き再発防止に努めていくとともに更なる事故防止に向けて組織全体で内部統制体制の構築などガバナンスの強化に取り組んでいく。
	10 建設・営繕工事における的確なコスト管理の実施	
	11 長期的安定経営の実現に向けた財務基盤の強化	
	12 有為な人財確保と人財育成戦略の実行	
	13 コンプライアンスの徹底など適正かつ透明な事業運営の推進	
	14 個人情報保護の徹底	
	15 公正かつ効果的な発注・契約の推進	
	16 災害等に対する危機管理の強化	
	17 お客様や地域社会等への的確な情報発信	

# JKK東京アクションプラン（2020年度版） 経営指標 自己評価

	経営指標	2020目標	2020実績	自己評価
C S 指標	当公社の提供するサービスの総合的な満足度	90%以上	93.2%	<b>お客さまセンター電話応答率</b> 緊急事態宣言下、オペレーターの確保が困難となり、一時的に応答率が悪化し、目標90%以上に至らなかった。 緊急時の人人体制を確保するとともに、チャットボット型web接客ツールやホームページ用FAQシステムの導入等により、電話混雑低減を図っていく。
	窓口業務満足度	95%以上	96.8%	
	小口修繕業務満足度	95%以上	96.8%	
	お客さまセンター電話応答率	90%以上	89.4%	
	お客さまセンター応答水準達成時間数割合	80%以上	69.3%	
採算性指標	売上高経常利益率	9.0%以上	12.98%	<b>売上高経常利益率</b> 効果的な募集活動等による家賃収入の増加や高利率借入金の借換えによるコスト縮減により、売上高経常利益率を向上することが出来た。
	公社一般賃貸住宅利用率	96%以上	96.0%	
	公社賃貸住宅家賃収納率	98%以上	98.8%	<b>公社一般賃貸住宅利用率</b> 緊急事態宣言下、利用率は一時的に悪化したのが、効果的なPR活動やホームページの募集案内の充実などに取り組み、目標96%以上を維持した。
	公社一般賃貸住宅駐車場利用率	80%以上	80.2%	
安定性指標	都借入金早期償還額	518億円	518億円	<b>借入金残高・自己資本比率</b> 安定した収益を支えに、借入金残高は6,003億円となり、自己資本比率も上昇し、資本負債構成が改善した。
	借入金残高	6,005億円	6,003億円	
	自己資本比率	36%以上	36.6%	
効率性指標	住戸1戸当たりの年間家賃収入	80.0万円以上	80.7万円	建替えや空家リニューアルを計画的に推進したことにより目標を上回り、資産効率が向上した。
公共政策的 事業指標	公共政策的な取組（金額換算可能）	22.9億円以上	25.2億円	<b>公共政策的な取組（金額換算可能）</b> 共用部照明のLED化やコミュニティサロンの無償化を開始したことなどにより目標を上回った。
	公共政策的な取組（金額換算困難）	21項目以上	22項目	