

# JKK東京アクションプラン（2021年度版） 個別プラン 自己評価

	2021個別プラン	自己評価
<b>I</b> 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	<b>ポストコロナ社会に向けた取組</b> テレワーク環境の整備や宅配ボックスの設置を拡大するなど新しい日常に対応した取組を推進したほか、新たに非接触・抗ウイルス仕様の導入を決定するなど新しいニーズに向けた検討を進めた。 2021年4月から専門スタッフ「JKK住まいるアシスタント」を新たに配置し、JKK住宅のコミュニティサロンにおいて入居者参加型のイベントを開催するなど、入居者同士のコミュニティ活動のきっかけづくりに取り組んだ。 また、JKK住宅にお住まいの高齢者等の方からのご相談に関する地元自治体（福祉部門等）への橋渡しや不慣れな手続きのサポートにも取り組んだ。 <b>住宅セーフティネット機能の一層の推進</b> 子育て世帯や高齢者等の入居機会の拡大に向けて、新たな入居支援制度を2件導入したほか、現行制度のファミリーウィーク（子育て世帯優先申込制度）の見直しを行ったことなどにより、制度利用割合は、2021年度計画28%以上を上回り31.4%となった。
	2 住宅セーフティネット機能の一層の推進	
	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	
	4 JKK住宅再生事業の推進	
	5 JKK住宅における利用率の維持・向上	
<b>II</b> 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	<b>都営住宅等管理業務の適切な実施</b> 都営住宅等約26万戸の管理業務を着実かつ適切に実施するとともに、地元区市町や関係機関との連携を図りながら、高齢化・単身化する入居者支援や自治会活動支援の強化に取り組んだ。 都営住宅入居者募集のオンライン化について、都と連携してシステム構築に取り組み、2022年2月にオンラインによる申込受付を開始した。 <b>東京都及び区市町村等との多様な連携</b> 世田谷区と連携協定を締結し、ひとり親世帯に対して区内のJKK住宅を世田谷区による家賃助成付き住宅として提供し、住宅確保要配慮者であるひとり親世帯の住宅確保支援に取り組んだ。 町田市と連携協定を締結し、消防団員募集において町田市内のJKK住宅を提供することにより、町田市の消防団員確保の支援を行うとともに、JKK住宅に入居した消防団員が住宅内の防災活動に参加することを通じて、地域防災コミュニティ活動の活性化に向けて取り組んだ。
	7 東京都及び区市町村等との多様な連携	
<b>III</b> 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	<b>DX・5つのレス等の推進</b> 手続きのデジタル化で事業者等からのメール申請やホームページでのチャットポッド導入、メールフォームによる問合せ対応を開始するなど、非対面による対応を拡充した。 ペーパーレスについては、不要なコピーや印刷の禁止、ペーパーレス会議の徹底など職員一人一人の工夫や努力により一定程度を削減することが出来たが、結果としては約30%削減（519万枚削減）となり目標未達となった。 入居者等への各種郵送書類、工事・契約関連書類、会計伝票、起案文書など、業務の実情や構造上、削減困難な書類が多く、これらを削減していくためには、業務改革・DXの実現が必要不可欠であることが明らかになった。 2022年度から新設部署を中心に組織全体で業務改革・DXを推進し、更なる紙削減を図る。 <b>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</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、2021年度策定したガバナンス基本方針、内部統制規程等に基づき、組織全体で内部統制を推進するなどガバナンス強化に取り組んでいく。
	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	
	10 財務基盤の一層の強化	
	11 DX・5つのレス等の推進	
	12 多様で有為な人財確保と人財育成	
	13 コンプライアンスの確保	
	14 ガバナンス強化に向けた取組の推進	
	15 災害等に対する危機管理の強化	
	16 情報発信力の強化	

# JKK東京アクションプラン（2021年度版） 経営指標 自己評価

経営指標		2021目標	2021実績	自己評価
C S 指標	サービスの満足度	55%以上	47.3%	<b>サービスの満足度</b> アンケートの回答として、接遇面等への不満など真摯に受け止めるべき意見を頂いているため、職員に周知徹底するとともに、研修等を強化するなどサービスの改善に努めていく。 なお、例年と比較して満足度が低下した原因は、アンケート方法の見直しが影響したものと考えている。
	お客さまセンター電話応答率	90%以上	91.8%	
	お客さまセンター応答水準達成時間数割合	80%以上	75.1%	
採算性指標	売上高経常利益率	13.0%以上	13.2%	<b>売上高経常利益率</b> 家賃収入の堅調な推移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。  <b>公社一般賃貸住宅利用率</b> 新型コロナウイルス感染拡大の影響もあり、目標96%に至らなかった。 募集キャンペーンなど効果的な募集PRに取り組み、利用率向上を図っていく。
	公社一般賃貸住宅利用率	96%以上	95.9%	
	公社賃貸住宅家賃収納率	98%以上	98.9%	
	公社一般賃貸住宅駐車場利用率	80%以上	80.4%	
安定性指標	都借入金早期償還額	181億円	181億円	<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5,884億円となり、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	5,900億円	5,884億円	
	自己資本比率	37%以上	37.5%	
強化事業指標	公社一般賃貸住宅入居支援制度利用割合	28%以上	31.4%	現行制度のファミリーウィークの運用の見直しなどにより、目標を上回った。
公共政策的 事業指標	公共政策的な取組（金額換算可能）	25.2億円以上	25.5億円	<b>公共政策的な取組（金額換算可能）</b> 団地の生活利便性向上に資するサービス拠点の整備やコロナ禍特別支援住宅の対象戸数増加により目標を上回った。
	公共政策的な取組（金額換算困難）	22項目以上	24項目	