

令和6年度～令和10年度 都営住宅等指定管理者業務の事業展開

令和5年9月21日
東京都住宅供給公社



【目次】

1. 基本的な考え方	p.1
2. 当公社の総合力を最大限発揮した事業展開	p.2
3. 適正かつ公平な入居者管理	p.3-4
4. 安全・安心な住環境の提供	p.5
5. 様々な入居者に応じたきめ細かい対応	p.6-7
6. 都の政策と連動した取組	p.8-9
7. 適正かつ効率的な業務運営	p.10
8. 結び	p.11

1. 基本的な考え方

○施設の基本的特性

- ・都営住宅は、真に住宅に困窮する低額所得者に低廉な家賃で住宅を提供する、住宅セーフティネットの中核としての機能を的確に果たすとともに、都民共有の財産としての有効活用が求められる施設

○都の政策との連動性

- ・少子高齢化への対応や、DXの推進、災害発生時の対応など、都の様々な政策との連携が求められる施設

○管理運営の特殊性

- ・法・条例に基づいた入居者に対する適切な対応が必要な施設
- ・個人情報の厳重な管理が求められる施設
- ・入居者の事情に応じた福祉的サポートが必要な施設
- ・入居者で組織される自治会が共用部分の維持管理などの重要な役割を担う施設

都営住宅の有する特性を踏まえ、当社の総合力を最大限発揮し、適正かつ効率的な管理を行います。

適正かつ公平な
入居者管理

安全・安心な
住環境の提供

様々な入居者への
きめ細かい対応

都の政策と
連動した取組

適正かつ効率的
な業務運営

2.当会社の総合力を最大限発揮した事業展開

○スケールメリットを活かした都内全域で良質かつ均一なサービスの提供

- ・当公社賃貸住宅や区市から受託した公営住宅などと合わせて34万戸に及ぶ住宅管理体制を活用
⇒申請受付などの対面によるお客さま対応や緊急時の現地対応は16か所の窓口センターで実施
⇒電話による申請・相談に対し都内全域一括してワンストップサービスを提供（コールセンターの設置）
⇒約400社にも及ぶ指定工事店ネットワークを活用した、平常時・緊急時の円滑な対応
（事故・火災及び安否確認要請などの緊急時は、24時間365日、夜間・休日を問わず即時対応）

○高い信頼性を生かした事業運営

- ・長年の都営住宅等の管理業務実施により培われた様々なノウハウ・経験を活かして、より効果的での確かつお客さま目線に立った指定管理業務を推進
⇒令和4年度指定管理者管理運営状況評価「S評価」獲得
- ・区市営住宅等の管理業務受託
⇒区市営住宅：10区2市 175団地 7,263戸、都各局職員住宅：311団地 6,148戸（令和4年度末時点）
- ・自立的で健全な経営を堅持した事業運営
⇒売上高経常利益率：14.4%※、自己資本比率：38.3%※、信用格付け「AA」、ソーシャルボンドの発行
※令和4年度実績

○地元自治体や関係機関との連携体制

- ・地元区市町や各関係機関との円滑な連携体制により、安否確認をはじめとした様々な福祉的サポートが可能
⇒安否確認に係る地元区市町との協定締結 / 代理納付の推進 / 警察、消防、行政機関等との連携による
地域の課題解決

3.適正かつ公平な入居者管理（1/2）

○不適正使用への指導

- ・不正入居や不正同居、各種迷惑行為等について、窓口センターが対象者や相談者から事情を聴取し、内容を正確に把握したうえで、困難案件については、窓口センターと本社の不適正指導専管部署が連携し対応（本社には元警視庁職員や医療・福祉関係の資格を有した職員を不適正指導担当として配置）
- ・現地調査、訪問指導等を繰り返し行い、担当職員が直接接触することで迅速な解決に努める
- ・個別の状況等を丁寧に把握し、支援が必要と思われる場合には、地元区市町の福祉部門や医療機関などの各関係機関とも連携を図りながら対応
- ・再三の是正指導でも改善されない場合は、指導経過等を取りまとめて都に法的措置を要請し厳正に対処
- ・単身死亡では、親族調査等を行い、親族への住宅の返還協力を求めるとともに、返還できる親族がいない場合等は都による使用権消滅の手続きを依頼するなど、迅速な解決に努める

○高額所得者等への明渡指導

- ・高額所得者^{※1}に認定された世帯に対して個別説明会を実施し、制度の説明や世帯の状況把握に努め、早期の自発的明渡しに向けた指導を適切に実施
- ・高額基準超過1年目の「準高額所得者」に対して「明渡努力状況報告書」の提出を求め、自発的な明渡しを促進
- ・収入超過者^{※2}等に向け、当公社賃貸住宅・UR賃貸住宅のあっせんに係るパンフレットを作成し、公的住宅への自主的移転を促進

※1 都営住宅に引き続き5年以上入居している世帯で、最近2年間連続して認定所得月額が明渡基準（31万3千円）を超えた世帯

入居収入基準：認定所得月額15万8千円（高齢者世帯や障害者世帯等については、基準が緩和され21万4千円）

3.適正かつ公平な入居者管理（2/2）

○使用料の収納率向上

- ・口座振替払いを促進するため、入居者向け広報紙「すまいのひろば」等を通じてPRを実施するとともに、入居後間もない世帯に対しては、案内チラシを定期的に郵送し、早期に口座振替払いへ誘導
- ・生活保護受給世帯においては、共益費を含めた代理納付制度の実施自治体の拡充を図るため、地元区市町への積極的な働きかけを実施（令和4年度末現在45区市町で導入、収納実績額は約33億円）

○使用料滞納世帯への指導

- ・初期・短期滞納の抑制のため、都が定める督促状・催告書に加え、当公社独自の催告書（7種）を送付
- ・外勤徴収員が、滞納者へ夜間・土・日・祝日（社会通念に照らし不相当と認められる時間帯を除く）を含め戸別訪問し、計画的な支払いに向けて納付指導
- ・高額・長期滞納者には、催告書の送付に加え、外勤徴収員による納付指導、訪問収納など、随時、厳格に指導するとともに、個々の世帯の実状を踏まえた支払計画の作成と納付誓約書の提出指導
- ・退去者滞納については、移転先に対して、文書送付・電話等により繰り返し催告を行うとともに、都営住宅に再入居する場合、滞納の有無を確認し、滞納がある場合は納付指導を徹底

○収入報告書※による収入認定率の向上

- ・収入認定率向上に向け、綿密な年間計画の策定、外勤徴収員や巡回管理人による訪問督促などを実施
- ・入居者からの電話による問い合わせが集中する期間は、専用ダイヤルによる受付窓口を設置して対応
- ・使用料減免申請の失念防止のため、当公社独自の「減免申請促進通知」の発送、広報紙での周知などを実施

※毎年、入居者から提出される収入報告書により収入認定を行い、使用料を決定（令和4年度実績：調査対象131,602件、認定済127,069件）

4.安全・安心な住環境の提供

○事故・火災、安否確認要請への対応

- ・事故・火災、安否確認要請などには24時間365日、夜間・休日を問わず即時対応
- ・業務時間内・時間外ともに適切な連絡調整が実施できる体制を整備。都、指定工事店、警察・消防などとの緊密な連携の下、状況によって都営住宅関連組織以外の社内他部署からの支援を想定し、万全の体制を構築

【安否確認要請への対応】

- ・地元区市町との緊急時の安否確認対応における相互の情報提供を可能とする協定を締結
(令和4年度末現在41区市町と締結、管理戸数割合では90.5%(230,434戸/254,497戸))
- ・協定を締結していない区についても、高齢者見守り連絡会等に参加して、地元区の担当者と円滑かつ迅速に連携することができるよう、顔の見える関係を構築

新 通院先や入院・施設入所に係る情報、近親者の所在などの把握にも努め、「高齢者等世帯台帳※」をリニューアルした「(仮称)高齢者世帯等カルテ」の作成を新たに提案し、安否確認要請等に、より一層迅速かつ的確に対応

※高齢世帯等について、定期訪問などを通じて入居者の健康状況、緊急連絡先などの世帯状況を整備した台帳

○確実な設備保守

- ・事故予防(安全と快適性を維持)と財産保全(性能の維持と寿命の伸長)を目標に業務を実施
- ・「専門業者委託」による保守点検及び委託業者への適切な指示・監督により品質を確保(抜き打ち検査など)
- ・点検業者により発見された不具合や部品の磨耗、劣化等があった場合、迅速かつ的確な交換、補修等を実施
- ・都からの指示による緊急点検や安全対策などに、迅速に対応するとともに、入居者に対してきめ細かく対応

5.様々な入居者に応じたきめ細かい対応（1/2）

○高齢者・障害者等への対応

【巡回管理人による支援】

- ・自ら窓口センター等に出向けない高齢者や障害者の世帯に対し、各種申請、収入報告や修繕に関する相談、取次ぎなどを行う定期訪問について、個々の世帯の状況に応じてきめ細かく対応
（令和4年度実績：定期訪問対象55,281世帯のうち希望世帯16,128世帯に対し延べ233,671回訪問）
- ・入居者からの依頼に応じて地元区市町の福祉部門との情報共有を行い、適切に橋渡しを実施
- ・「巡回管理業務相談員※」が、認知症などにより対応が困難な事例について現場に同行するなど、対象者との面談、各関係機関との情報共有や連携を行い、巡回管理人の業務を支援

※入居者の高齢化が急速に進行していることを踏まえ、現場対応を担う巡回管理業務のバックアップ機能を強化するため、福祉部門の経験者2名を本社に配置し、「巡回管理業務相談員」と位置付け

【東京都精神保健福祉センターとの連携】

- ・東京都精神保健福祉センターから精神科医等を講師として招き、精神疾患の特徴や行政との連携方法等に関する研修を実施し、精神疾患を抱える方等に対する職員の対応能力向上を推進（毎年4回実施）
（令和4年度テーマ：精神疾患の基礎知識・理解と対応、要医療者への対応事例検討など）

【バリアフリー対応等】

- ・窓口センターは、交通アクセスがよく、駅から近い利便性の高い場所へ設置し、事務所内はバリアフリー化
- ・「すまいのひろば」点字版の作成や、窓口センターにおいて筆談ボードを活用

新 当会社から送付する書面（減免申請書等）の封筒に音声コード（Uni-Voice）を導入し、ハンディキャップを抱えている入居者の利便性を向上

5.様々な入居者に応じたきめ細かい対応（2/2）

【多言語対応】

- ・外国人入居者に対する接客ツールとして、「多言語翻訳機」（82か国語）を全窓口センターに設置し、円滑かつ適切に対応
- ・「すまいのひろば」4か国語版や、集合住宅における住まい方のルール等の注意喚起ポスターの8か国語版を作成し、当公社ホームページに掲載するなど、外国人入居者への対応に活用

○若年夫婦や子育て世帯への支援

【若年夫婦向けの支援】

- ・若年夫婦世帯が必要とする情報提供に向け、どのような情報を必要としているのかのニーズの把握を行い「すまいのひろば」での記事掲載や当公社ホームページコンテンツの充実（例：都の取組ページへのリンク）等を検討

【子育て世帯への支援】

- ・当公社が独自に実施している都営住宅にお住まいの子育て世帯向けイベントを継続実施し、子どもの学習支援及び親子のコミュニケーション機会を提供
- ・当公社賃貸住宅で行うイベントについて、近隣の都営住宅入居者にも参加を呼びかけ、都営住宅内のみならず地域コミュニティ形成に寄与
- ・当公社ホームページコンテンツの充実を図るとともに、「すまいのひろば」において、親子で楽しめる記事の掲載や子ども本人が興味を持てるような紙面作りに努め、効果的な情報提供を実施

6.都の政策と連動した取組（1/2）

○自治会支援機能の強化

【自治会活動への支援】

- ・自治会の役割や活動内容について入居者等への理解を深める一助とするため、当社が独自に作成した自治会活動に関するリーフレット(2種類)を入居者や自治会役員等に配布
- ・窓口センターごとに希望する団地自治会代表者等との懇談会の場を設け、自治会運営における課題や取組事例についての情報交換により、団地活性化を支援
- ・当社が独自に作成した「都営住宅自治会見守り活動等事例集」や自治会向け広報紙「すまいのきずな」を活用して、自治会の取組事例や自治会に有用な情報を提供

新 本社都営管理係から「(仮称)コミュニティ支援係」を専任組織として独立させて執行体制の強化を図り、より一層の自治会支援を行うことに加え、多様な世帯で構成されるコミュニティの支援に資する取組を拡充

【自治会専用ダイヤルの設置・自治会向け法律相談会の実施】

- ・自治会運営がより円滑に行われることへの支援の取組として、管轄の窓口センターに直接つながる自治会向けの専用ダイヤルを設置するとともに、自治会が抱える問題について当社が委託した弁護士が法律的な助言を行い、自治会による自主的な解決を支援することを目的とした無料の法律相談会を開催

【共益費徴収事業※の利用促進】

新 建替えに伴う新築団地の自治会支援として、共益費徴収事業を標準とし、移転説明会の段階から当社が事業の仕組みを説明するなどして、積極的に導入を進めていくことを提案

※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事業

6.都の政策と連動した取組（2/2）

【東京みんなでサロン※の実施拡大】

- ・プログラム運営主催者からの申請受付及び審査を行うとともに、当会社ホームページに事業の紹介ページを掲載し、事業を広く周知。また、区市町の福祉機関等や自治会とのつなぎ役となるなど、実施拡大を推進
- ※都営住宅の集会所等で、プログラム運営主催者が地域の交流につながるプログラムを実施し、だれもが集いつながる居場所をつくる事業

○DXの推進（各種手続きのデジタル化・オンライン化の推進）

- ・都が実施する「都営住宅管理総合システム」の再構築にあたっては、当会社の都営住宅等管理の経験と実績を活かし、マイナンバー活用や各種手続きのオンライン化の検討、次期システムの機能提案や現行システムからの改善要望を積極的に行うなど、機能性の高いシステムの構築に寄与
- ・システム再構築までの間においても、「東京都行政手続クラウド申請」を活用し、都営住宅入居者等が行う各種手続きのオンライン化拡大を計画的に推進
- ・実務に精通した当会社の視点から、オンライン化に必要な、制度や業務フローの見直しについて、都に提案

○大規模災害発災時の対応

- ・東日本大震災等の大規模災害や200世帯を超えるウクライナ避難民受入れといった実績をもとに、都と強固な連携を構築し、災害対応体制をより一層強化（都と公社の合同防災訓練や緊急時連絡体制の確保など）
- ・約400社の指定工事店と連携し、建物や敷地内の被災状況の確認や、応急復旧対策等の対応を迅速かつ的確に行う仕組みを構築（「応急対策業務に関する協定書」の締結など）
- ・震度6弱以上の地震が発生した場合等には、社内に応急危険度判定実施本部を組織し速やかに応急危険度判定を実施。当会社独自の要綱等の整備、判定員の育成や判定資機材等の準備等により、都営住宅の応急危険度判定にも対応

7.適正かつ効率的な業務運営

○個人情報保護

- ・当公社コンプライアンス体制上、個人情報保護を最重要課題として位置付け
（理事長を最高責任者とする社内体制の構築、社内規程の整備など、個人情報の保護を推進）
- ・全職員を対象とした個人情報保護等に関する研修を毎年実施
- ・個人情報を多く取り扱う部署を中心に個人情報保護監査を毎年実施
- ・過去の事故における再発防止策の実施状況について毎年点検し、必要に応じて更新

○人財育成

- ・毎年度「研修計画」を定め、計画的に各種研修を実施することにより、都営住宅の管理に必要な知識・能力を十分に備えた職員を育成（的確なOJT、職員の所属部署や必要スキルに合わせた業務研修を積極的に実施）

○社内業務のデジタル化

- ・起案文書及び起工書の決裁をデジタル化する電子決裁システムの稼働開始や、会議室等にLAN設備や大型モニター増設等により、ペーパーレスを推進する環境を整備
- ・RPAにより自動化が期待できる作業について自動化し、業務の効率性及び確実性の向上を図るとともに、自動化する作業の一連の事務フローの見直しをあわせて実施

○コスト縮減に向けた取組

- ・コールセンターや16か所の窓口センター、指定工事店とのネットワークといった、当公社賃貸住宅等や区市から受託した公営住宅などと合わせた34万戸に及ぶスケールメリットを活かした管理体制を活用
- ・設備保守点検業務の委託については、当公社が管理する他の住宅と合わせて発注

8. 結び

- 都の政策連携団体として、当公社の存在目的や求められる役割（政策の位置づけ・民間企業との違い）を常に意識しながら、時代ごとの社会的課題としっかり向き合い、住宅事業（住まい）を通じてその解決に積極的に取り組むことが重要であると認識しています。
- 多様化・高度化する都民の住まいニーズ（政策ニーズ）に的確に応えることにより都民の暮らしを支えるとともに、公共政策的取組を積極的に展開して社会に貢献し、社会・未来への責任を果たしていきます。

都営住宅等の適正かつ効率的な管理運営に努めていく
とともに、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。



東京都住宅供給公社