

団体名	東京都住宅供給公社				
代表者	理事長 中井 敬三			所管局	住宅政策本部
所在地	東京都渋谷区神宮前5-53-67 コスモス青山			電話番号	03-3409-2261
基本財産 /資本金等	105百万円	都出資等割合 /都持株比率	100.0%	設立 年月日	昭和41年4月1日
設立 目的	地方住宅供給公社法に基づき、住宅を必要とする勤労者に対し、住宅の積立分譲等の方法により居住環境の良好な集団住宅及びその用に供する宅地を供給し、もって住民の生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的とする。				
主 な 事 業	(1) 賃貸住宅等事業 (2) 公営住宅等の管理受託事業				
組 織	年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	対前年度比
	常勤役員数	5人	5人	5人	100.0%
	常勤職員数	1,063人	1,063人	1,055人	99.2%
	都派遣職員数	6人	6人	7人	116.7%
	都退職者数	4人	3人	3人	100.0%

区 分		令和2年度	令和3年度	令和4年度	対前年度 差引増減額	対前年度比 (%)	主な増減理由
損 益 計 算 書	事業利益(損失)	10,205,438	9,649,018	10,817,336	1,168,318	112.1%	(事業収益) ・新築2住宅のしゅん工等による家賃増 ・太陽光発電設備設置事業による収益増 (事業原価) ・太陽光発電設備設置事業による費用増 ・建替え関連経費(移転費等)の費用増 ・空家補修費の増加
	事業収益	124,229,221	120,688,809	126,637,847	5,949,038	104.9%	
	事業費用	114,023,782	111,039,792	115,820,511	4,780,719	104.3%	
	事業原価	112,394,268	109,167,523	113,716,462	4,548,939	104.2%	
	一般管理費	1,629,514	1,872,269	2,104,050	231,781	112.4%	
	その他経常利益(損失)	509,490	328,728	347,937	19,209	-	
	その他経常収益	46,516	39,909	16,460	23,449	41.2%	
	その他経常費用	556,006	368,636	364,397	4,239	98.9%	
	経常利益(損失)	9,695,948	9,320,290	10,469,399	1,149,109	112.3%	
	特別利益(損失)	1,584,581	859,852	3,189,396	2,329,544	-	
当期純利益(損失)	8,111,367	8,460,438	7,280,003	1,180,435	86.0%		
貸 借 対 照 表	資産合計	1,215,430,142	1,211,623,832	1,208,978,390	2,645,442	99.8%	(固定資産) ・減価償却及び減損損失による貸借事業資産の減少 (固定負債) ・借入金の償還に伴う残高の減少
	流動資産	64,208,028	66,489,763	72,084,103	5,594,340	108.4%	
	固定資産	1,151,222,114	1,145,134,069	1,136,894,288	8,239,781	99.3%	
	負債合計	773,889,482	761,622,733	751,697,288	9,925,445	98.7%	
	流動負債	41,563,184	43,003,977	49,249,643	6,245,666	114.5%	
	固定負債	732,326,298	718,618,757	702,447,645	16,171,112	97.7%	
	資本合計	441,540,661	450,001,099	457,281,102	7,280,003	101.6%	
	資本金	105,000	105,000	105,000	0	100.0%	
剰余金	441,435,661	449,896,099	457,176,102	7,280,003	101.6%		

戦略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>3年後 (2023年度)の到達目標</p>	<p>【目標】 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）</p> <p>【目標】 要配慮者が利用しやすい住宅の長寿寿命化に向けた取組（指標策定、投資時期平準化）</p> <p>【目標】 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活性化（50件以上）</p>	<p>実績 (2022年度末時点) 及び要因分析</p>	<p>【目標】 昨年度実施したファミリーウィークの運用方法の見直し等により制度利用割合は42.5%と目標を大きく上回った。</p> <p>【目標】 長寿寿命化の指標を策定するとともに、公社賃貸住宅営繕工事実施基準について、長寿寿命化やコスト縮減の観点から見直し、超長期修繕計画の策定・投資（修繕）時期の平準化の検討を行った。また、国内の住宅事業者として初めて、アセットマネジメントシステムの国際規格ISO55001の認証を取得した。</p> <p>【目標】 新規コミュニティ活動を34件実施し、累計で45件となった。今後、訪問自治体数を増やすなど取組を拡大していく。</p>
--------------------------	--	------------------------------	---

個別取組事項	到達目標	2022年度計画	2022年度実績	要因分析	対応方針
子育て世帯や高齢者等に対する入居支援制度の充実	目標	<p>現行制度等の見直し・新たな制度等の試行実施</p> <p>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）</p> <p>入居支援制度利用割合30%以上</p>	<p>東京都パートナーシップ宣誓制度を踏まえた制度の見直し</p> <p>入居支援制度の広報（1区2市）、ひとり親世帯向け入居相談会（2区2市）</p> <p>入居支援制度利用割合 42.5%</p>	<p>○パートナーシップ宣誓制度を踏まえ、パートナーシップ関係にある方々の入居を可能とするため、社内規定の整備等を行った。</p> <p>入居支援制度の広報のため地元自治体と連携し、ひとり親世帯入居サポートチラシの配布（1区2市）、ひとり親世帯向け入居相談会を実施（2区2市）した。</p> <p>昨年度実施したファミリーウィークの運用方法見直し等により、制度利用割合は目標を上回った。</p>	<p>○新たにパートナーシップに係る制度を採用する自治体の情報収集を継続し、的確な制度運用を図る。</p> <p>○引き続き、入居支援制度の充実に向けて、現行制度の検証・見直しを図る。</p> <p>引き続き、入居支援制度が一層利用されるよう、地元自治体と連携を強化するとともに、ホームページやパンフレット等の案内を活用し、入居支援制度の広報強化を図る。</p>
家賃が低廉な既存住宅の長寿寿命化に向けた取組	目標	<p>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）</p> <p>長寿寿命化の指標の策定</p> <p>超長期修繕計画・投資（修繕）時期の平準化の検討</p>	<p>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、1・2次審査対応（4月・6月）、認証取得（8月）、運用開始</p> <p>長寿寿命化指標の策定（3月）</p> <p>公社賃貸住宅営繕工事実施基準について、長寿寿命化やコスト縮減の観点から見直しを実施し、超長期修繕計画の策定・投資（修繕）時期の平準化の検討を行った。</p>	<p>マニュアルの整備や内部監査に基づく改善の取り組み等、入念な準備を行い、ISO認証機関の審査を受けたことで、国内の住宅事業者として初めて、アセットマネジメントシステムの国際規格ISO55001の認証を取得することができた。</p> <p>営繕工事実施計画の中から長寿寿命化に係る項目を選定し、これらの目標値に対する実施割合を長寿寿命化指標と定義した。</p> <p>アセットマネジメントシステムとの整合性を踏まえ、超長期修繕計画のための基礎的情報（修繕項目、仕様、コスト等）を整理した。</p>	<p>○アセットマネジメントシステムを継続的に運用し、効率的かつ効果的な修繕等による維持管理を行うとともに、認証機関による毎年度の審査を受け、機能の維持、強化を図る。</p> <p>○長寿寿命化指標について、アセットマネジメントシステムの指標としても運用可能となるよう検討する。</p> <p>公社賃貸住宅営繕工事実施基準等に基づき、将来における各年度の修繕規模やコストの算出を踏まえ、2023年度に超長期修繕計画を策定する。</p>
子育て世帯や高齢者が安心して暮らせる環境の創出	目標	<p>センサー方式を活用した見守りサービスの利用拡大</p> <p>自動運転車両による移動支援実証実験実施、結果検証</p> <p>子育て世帯に配慮した住宅の供給（1団地）</p> <p>高齢者施設等の整備（2団地）</p>	<p>センサー等を活用した見守りサービスの利用拡大（全団地を対象に本格実施）</p> <p>自動運転車両による移動支援実証実験実施、結果検証</p> <p>子育て世帯に配慮した住宅の供給（1団地）</p> <p>運営事業者等との協議・調整（1団地）、運営事業者の決定（1団地）</p>	<p>入居者向け広報紙や説明会の開催等により利用を呼びかけ、2022年度末時点で85件の申込みにつながった。</p> <p>関係者との協議・調整を行い、9月に実証実験を実施（運行件数：111件）し、3月まで効果検証を行った。</p> <p>○大蔵の社にて、基準に沿った仕様等へ変更して東京都子育て支援住宅の認定を取得した。</p> <p>○小金井本町では、高齢者施設の開設に向けて適切に運営事業者との協議・調整を図った。</p> <p>○大蔵（2期）では、審査を適切に進め、運営事業者を決定した。</p>	<p>○これまでの取組を継続するとともに、入居者を見守る側の親族などへの周知についても検討を進めていく。</p> <p>○地域における生活利便性の向上や、団地コミュニティ機能の強化、高齢者が移動困難な状態にならないためのフレイル予防の取り組みなどについて、検討・検証を行う。</p> <p>○認定制度の改正に伴い、新築住宅では原則認定取得を目指す。</p> <p>○小金井本町・大蔵（2期）においては、運営事業者との協議・調整を継続して実施する。</p>
地域コミュニティ拠点の整備・居場所づくり	目標	<p>地元自治体やNPO、民間企業等と連携したコミュニティ拠点の整備、居住者と連携した居場所づくり</p> <p>JKK住まいるアシスタントの増員</p> <p>新規コミュニティ活動15件（20件/50件 進捗率48%）</p>	<p>○地元自治体やNPO、民間企業等と連携したコミュニティ拠点の整備、居住者と連携した居場所づくり（コミュニティプレイスマつまる（松が谷）7月開設）</p> <p>JKK住まいるアシスタントの増員（3名増員）</p> <p>新規コミュニティ活動34件（45/50 進捗率90%）</p>	<p>○空き店舗を活用したコミュニティ拠点（松が谷）の開設や、愛宕第二の地域交流拠点の整備に向けた地域住民とのワークショップ等の開催などにおいて、地元自治体や民間企業等と連携した居場所づくりを推進した。大学との連携では、日本社会事業大学の学生が防災訓練に参加し自治会活動を支援した。</p> <p>○JKK住まいるアシスタントを3名増員（5名体制）し、前年度取組の他団地への横展開や積極的な自治体訪問等に取り組み、新規コミュニティ活動を創出した。</p>	<p>○今後も大学連携による学生と居住者の交流の支援や、愛宕第二の地域交流拠点の開設に向けて、引き続き事業者支援を行うなどコミュニティ活性化・居場所づくりの推進を図る。</p> <p>○さらにJKK住まいるアシスタントを5名増員（10名体制）して、これまで取組ができていない新たな住宅でのコミュニティ機会を創出するため、自治体訪問等により地域のニーズ調査を拡大していく。</p>

<p>団体自己評価</p>	<p>入居支援制度の広報やファミリーウィークの運用方法の見直し等により、入居支援制度利用割合は42.5%となり2022年度計画を大きく上回った。引き続き、入居支援制度の充実・普及促進に努めていく。</p> <p>入念な準備の結果、国内の住宅事業者として初めてアセットマネジメントシステムの国際規格ISO55001の認証を取得することができた。また、長寿寿命化指標を策定するとともに、超長期修繕計画の策定・投資（修繕）時期の平準化の基礎となる、公社賃貸住宅営繕工事実施基準について長寿寿命化やコスト縮減の観点から見直しを実施するなど着実に取組を進めた。</p> <p>高齢者等が安心して暮らせる環境の創出に向けて、センサー等を活用した見守りサービスを本格実施し、積極的な広報により85件の申込みを獲得した。</p> <p>準備走行中の事故発生等により延期となっていた自動運転車両による移動支援実証実験について、関係者との協議・調整を行い、実証実験、効果検証まで完了することができた。</p> <p>東京都子育て支援住宅の認定をC大蔵の社にて取得し、高齢者施設の整備については、小金井本町（2023年度開設予定）の開設に向け協議・調整を実施し、大蔵（2期）（2025、2026年度開設予定）の運営事業者（高齢者施設/障害者施設）を決定した。</p> <p>要配慮者向けの居場所づくりでは、地元自治体、NPO、民間企業等と連携してコミュニティ拠点としてコミュニティプレイスマつまる（松が谷）を開設した。また、大学と連携し学生と自治会によるコミュニティ活動や、愛宕第二の地域交流拠点の整備に向けた地域住民とのワークショップ等の開催など居場所づくりを推進した。</p> <p>JKK住まいるアシスタントを増員し、前年度取組の他団地への横展開や積極的な自治体訪問等に取り組んだことにより、2022年度計画を上回る新規34件のコミュニティ活動を実施した。</p>
---------------	--

戦略2 新たな都政課題等に貢献するJKK住宅の供給

<p>3年後(2023年度)の到達目標</p>	<p>【目標】 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) 【目標】 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>実績 (2022年度末時点)及び要因分析</p>	<p>【目標】延76団地に整備し、累計で延94団地となった。コミュニティサロンへのWi-Fi導入3か年計画を策定し、テレワーク環境の整備について取組を加速した。 【目標】新たなニーズへの対応に向けて、新しいタイプの住宅の供給を進めている。シニア住宅、ペット等共生住宅、禁煙住宅、ZEH-M oriented仕様導入の検討を進めるとともに、新たにウイルス対策に配慮した住宅をしゅん工させるなど取組を推進した(10団地)。また、インターネット配信サービスによるプレスリリースを実施し、効果的な情報発信を行うことができた。</p>
-------------------------	---	---------------------------------	--

個別取組事項	到達目標	2022年度計画	2022年度実績	要因分析	対応方針
<p>コロナの感染拡大を契機とした、新しい日常に対応した取組の推進</p>	<p>目標</p>	<p>テレワーク環境導入の計画策定 テレワーク環境の導入(10団地:既存8、建替2) タッチレス型エレベーターの導入(建替2団地) 宅配ボックスの設置(22団地:既存20、建替2) (74団地/137団地 設置率54%)</p>	<p>既存(181団地)のコミュニティサロンへのWi-Fi導入3か年計画策定(7月) テレワーク環境の導入(52団地:既存50、建替2) タッチレス型エレベーターの導入(建替2団地) 宅配ボックスの設置(22団地:既存20、建替2) (75団地/137団地 設置率54.7%)</p>	<p>2024年度を完了年度とする計画を策定し、取組を進めたことにより、Wi-Fi導入ペースは大幅(約6倍)に加速した。効果的な活用が図られるよう、テレワーク利用に加え、家族やコミュニティ活動での利用が見込まれる住宅を優先して導入を進めた。 2022年度に管理開始した建替2団地(C大蔵の杜・C興野町)でタッチレス型エレベーターを導入した。 宅配ボックスの設置ペースを年間5団地から年間20団地に加速したことにより、2022年度末時点で設置率は50%を超える結果となった。</p>	<p>○2024年度完了に向けて計画どおり取組を推進する。 ○今後の建替団地にタッチレス型エレベーターを導入していく。(2023年度:建替2団地に導入予定) ○2025年度完了を目標として、年間約20団地に宅配ボックスの設置をしていく。</p>
<p>超高齢社会を見据え、必要な機能を整備した低負担の高齢者向け住宅の提供</p>	<p>目標</p>	<p>シニア向け住宅・建設・施工監理 ・入居者募集の具体的な検討 既存住宅への見守りサービス利用拡大</p>	<p>シニア向け住宅・実施設計完了(12月)、建設工事着工(12月) ・入居者募集について、課題の検討実施 センサー等を活用した見守りサービスの利用拡大(全団地を対象に本格実施)</p>	<p>埋蔵文化財調査による工期変更に伴い建設スケジュールの遅延が発生したが、実施設計を完了し、建設工事に着手した。 ○建設スケジュールの遅延により、入居者募集についてもスケジュールの見直しを行った。 (2024年12月頃、入居者募集予定)</p>	<p>小金井本町の2024年10月のしゅん工に向け、着実な施工監理を行う。 ○募集に係る課題や募集方法の検討を進めていく。</p>
<p>健康志向や生きがい創出など多様化するニーズに対応した先駆的な住宅の提供</p>	<p>目標</p>	<p>ペット等共生住宅の仕様確定、採算性検証 禁煙住宅の建設・施工監理 その他先駆的モデル事業の実施(1団地) モデル事業の具体化に向けた施策・候補等検討</p>	<p>ペット等共生住宅の実施設計完了・採算性検証((仮称)カーメスト用買馬事公苑) 禁煙住宅のしゅん工(1団地)、建設工事中(3団地) ウイルス対策に配慮した住宅のしゅん工(2団地)、建設工事中(4団地) ZEH-M oriented仕様の導入、再生可能エネルギーの活用に向けた検討(2団地)</p>	<p>ペット関連設備等の導入可否や運用方法について、獣医師会等にヒアリングを実施し、仕様を確定したほか、管理上のルール等の検討を行った。 C大蔵の杜の2棟を禁煙住棟としてしゅん工した。 建替2団地において感染予防を目的とした新たな取組として、自動水栓など非接触・抗ウイルス仕様を採用した。 (仮称)C祖師谷及び(仮称)C赤堤において、新たなモデル事業としてZEH-M oriented仕様の設計に着手した。</p>	<p>ペット等共生住宅の管理体制を引き続き検討する。 ○C新高円寺、(仮称)C大岡山及び(仮称)C桜新町にて、禁煙住棟を整備する。その他事業中、事業化予定の新築住宅において、整備可能な住宅への検討を進めていく。 ウイルス対策・非接触設備をC新高円寺、(仮称)C大岡山、(仮称)C桜新町、(仮称)C小金井本町へ導入する。 ○左記の設計を継続し、(仮称)C上石神井への導入に向けた設計に着手する。</p>
<p>地域の課題解決に向けた行政連携による住宅の提供(初の島嶼部での住宅)</p>	<p>目標</p>	<p>小笠原村における新たな住まいモデルの工事着手、建設入居者募集に向けた小笠原村との協議 モデル事業の拡大に向けた調整・検討</p>	<p>小笠原住宅の建設工事契約・工事着手(11月) 入居者募集に向けた小笠原村との協議(7月) モデル事業の拡大に向けた課題の整理</p>	<p>建設工事が入札不調となったが、速やかに再入札及び工事契約締結を進め、遅延を最小限に留めた。 ○入居者の募集方法や管理方法等について、東京都及び小笠原村と情報交換等を行うなど、検討を進めた。 ○遠隔地における工事監理の課題整理を行った。</p>	<p>○2023年12月しゅん工に向けて、工事監理を着実に実施していく。 ○東京都及び小笠原村と緊密に連携し、万全を期して募集開始、管理開始に向けた具体的な準備を進めていく。 ○モデル事業の拡大に向けた課題の更なる整理を行い、対策を検討する。</p>
<p>新たな取組に関する賃貸住宅市場への波及</p>	<p>目標</p>	<p>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 メディア戦略の展開</p>	<p>KH経営フォレスト入居後1年アンケート実施(禁煙住宅、テレワーク環境等) PRTIMESを活用し、先駆的な取組に関する4件のプレスリリース配信 戦略全体像の検討 ・試行導入した動画作成ツールによる動画制作 ・動画作成ツールの活用を踏まえたメディア戦略検討 ○メディア向け現地見学会開催(2回)</p>	<p>アンケートを実施し、禁煙住宅等について居住者の声を集計・分析した。 C大蔵の杜(禁煙住宅、ウイルス対策など)の設備、募集情報等に係るプレスリリースを4本配信したことにより、幅広い層へ情報を発信することができた。 ○八王子市の新たなコミュニティ拠点に係る動画の制作、配信による効果検証を行い、2023年度以降のメディア戦略を検討した。 C大蔵の杜のしゅん工見学会や自動運転の試乗会においてメディア見学会を開催し、新聞等の各種媒体に掲載され、取組をより効果的に発信できた。</p>	<p>C大蔵の杜にて入居後1年アンケートを実施し、結果分析を行う。 引き続きPRTIMESを活用するとともに、今後は先駆的な取組に加え社会貢献の取組についても積極的に発信することで、当社の社会的存在意義を高める発信を行う。 SNSの活用強化や試行導入した動画制作ツールの本格導入により配信本数を増加させる。 コミュニティ拠点の開設や新築住宅のしゅん工に合わせ、メディア向け現地見学会を開催する。</p>

団体自己評価

新しい日常に対応した取組として、テレワーク環境の整備を2022年度計画を大きく上回るペースで推進した。既存(181団地)のコミュニティサロンへのWi-Fi導入3か年計画を策定し、テレワーク利用に加え家族やコミュニティ活動の利用が見込める住宅を優先にモバイル回線を利用したホームルーターをコミュニティサロンに導入することで、当初の約6倍のペースに取組を加速することができた。宅配ボックスの設置(22団地:既存20、建替2)や建替2団地(C大蔵の杜・C興野町)へタッチレス型エレベーターを導入し、新しい日常に対応した取組を着実に推進した。

シニア向け住宅の建設については、埋蔵文化財調査による工期変更に伴い建設スケジュールの遅延が発生したが、実施設計を完了し、建設工事に着手した。建設スケジュールの遅延により、入居者募集についてもスケジュールの見直しを行った。

健康志向や生きがい創出など多様化するニーズに対応した先駆的な住宅の提供については、ペット等共生住宅では、ペット関連設備等の導入可否や運用方法について獣医師会等にヒアリングを実施し、仕様を確定、実施設計を完了した。禁煙住宅では、C大蔵の杜全5棟のうち2棟を禁煙住棟としてしゅん工、3団地を施工中、今後の建替えを予定している1団地に禁煙住棟の整備を決定するなど着実に計画を推進した。

建替2団地において感染予防を目的とした新たな取組として、自動水栓など非接触・抗ウイルス仕様を採用した。

新たなモデル事業の推進では、今後、建替えを予定している団地において、2団地でZEH-M oriented仕様の設計に着手し、1団地で導入を方針決定した。小笠原村については、建設工事の入札不調に伴い工事費、工期等の見直しを行い、再入札を実施し、工事契約を締結した。東京都及び小笠原村と、入居者募集に向けた協議を実施するなど住宅の提供に向けて、連携を図りながら事業を推進することができた。

先駆的な取組について、PRTIMESの活用やメディア向け現地見学会を開催したことにより、新聞・雑誌等の多数の媒体に掲載されるなど効果的に発信することができた。

KH経営フォレストにおいて、入居後1年アンケートを実施して居住者の声を集計・分析することで、先駆的事業の効果測定を行った。

戦略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>3年後 (2023年度)の 到達目標</p>	<p>【目標】 都営住宅管理サービスの総合的な満足度(55%以上)</p> <p>【目標】 都営住宅募集オンライン化対応 (2021年度完了)</p> <p>【目標】 業務効率化・お客さま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>実績 (2022年度末時点)及 び要因分析</p>	<p>【目標】満足度の向上に向けて接遇やパートナーシップ制度等に関する研修を実施した。2022年度アンケートについて、実施方法を改善し、満足度は73.1%と計画を上回った。アンケート結果を踏まえ、次期プランにおけるお客さまサービスに関する目標を整理していく。</p> <p>【目標】都営住宅募集オンライン化を、2021年度内に導入し、2022年度中に全ての募集(全4種類)で導入を完了した。「東京都行政手続クラウド申請ツール」を活用した都営住宅申請のオンライン化を都に提案し、申請フォーム(4申請)の作成等を行った。</p> <p>【目標】都営住宅管理業務において、RPA導入による業務の自動化を推進した。また、ポイント方式募集の住宅困窮度判定へのAI-OCR導入に当たり、申請書様式の見直し、採点方法の変更について都に提案した。</p>
-----------------------------------	---	--------------------------------------	---

個別取組事項 到達目標 2022年度計画 2022年度実績 要因分析 対応方針

<p>お客さまの声を踏まえた業務改善及び東京都への政策提案</p>	<p>目標</p>	<p>「お客様の声改善会議」の継続実施(対応・情報共有50件)</p> <p>お客さまの声を踏まえた都への政策提案(5件)</p> <p>都営住宅管理サービスの総合的な満足度54%以上</p>	<p>「お客様の声改善会議」の継続実施(6月、8月、12月、3月)</p> <p>対応・情報共有: 50件</p> <p>お客さまの声を踏まえた、政策に資する都への提案(提案5件、採用5件)</p> <p>全職員向けの接遇等の研修実施</p> <p>2022年度お客さまアンケート内容の見直し</p> <p>都営住宅管理サービスの総合的な満足度73.1%</p>	<p>お客様の声を分類・検証した上で改善方針を検討し、必要なものは速やかに改善した。</p> <p>都営住宅初の住戸見学会や子育て世帯支援イベントといった新たな企画に加え、入居手続き書類の簡素化等の事務改善など、都の政策に資する取組を都に提案し、実施につなげた。</p> <p>窓口職員接遇研修、全職員接遇研修、パートナーシップ制度研修を新たに実施するなど研修を強化した。</p> <p>回答者の負担軽減を目的に、設問数を約3割減らし、アンケート調査票の回答欄を矢印で視覚的に誘導する等の改善を図った。</p>	<p>「お客様の声改善会議」を継続実施し、お客様の声の全社的な情報共有、改善方針の検討・実施、進行管理を行う。</p> <p>対応検討中の事案に対して迅速に取り組む。</p> <p>○「お客様の声」や日々の都営住宅管理業務における課題等を踏まえ、更なるお客さまサービス向上のため、当社のノウハウを生かし、都の政策に資する提案を行っていく。</p> <p>アンケート結果を踏まえ、次期プランにおけるお客さまサービスに関する目標を整理していく。</p>
<p>高齢者対応、自治会支援の強化</p>	<p>目標</p>	<p>共益費事業による自治会支援の拡大(申込50団地)</p> <p>団地集会所を活用した居住者向けイベントの開催(新規開催10団地)</p> <p>自治会向け広報紙の発行(2回)</p>	<p>共益費事業の新規申込み57団地</p> <p>団地集会所を活用した居住者向けイベントの開催(10の筋トレや子ども食堂など新規開催28団地)</p> <p>自治会向け広報紙の発行(2回)</p>	<p>自治会向け広報紙に共益費事業の紹介を掲載し広く周知した。自治会等からの問合せに対して、状況に即した回答やアドバイスを行うなど申込みの促進を図った。</p> <p>「東京みんなでサロン」など集会所を活用した取組について、円滑な事業実施に向け、候補団地の自治会や集会所の情報収集、事業実施に係る自治会及び事業者との調整、必要備品等の提供などを行った。</p> <p>広報紙「すまいのきずな」を発行し、自治会へのアンケートで収集した自治会運営等の課題や取組など有用性の高い情報を提供した。</p>	<p>○申込みを妨げている要因等の把握を行った上で制度の改善検討を行い、都と連携して更なる申込みの促進を図っていく。</p> <p>○2023年度から当社が「東京みんなでサロン」の申請受付及び審査を行うことに伴い、当社ホームページに事業の紹介ページを掲載し、事業を広く周知する。</p> <p>○自治会活動における課題や入居者のニーズ把握に努め、自治会活動の一助となる情報を引き続き提供していく。</p>
<p>DXによるお客さまサービスの向上</p>	<p>目標</p>	<p>都営住宅入居者募集ホームページの着実な運用及び各種募集(定期使用住宅募集、單身向け一般募集等)へのオンライン化拡大に係る都のシステム構築協力</p> <p>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</p>	<p>全4種類の募集のオンライン化完了</p> <p>都営住宅管理総合システムの再構築に向けた、現行業務の業務量調査、業務課題分析等への対応</p> <p>○「東京都行政手続クラウド申請ツール」を活用した都営住宅申請のオンライン化(4申請)</p>	<p>利用者画面の構築、世帯構成、年齢要件に係るエラーチェックの条件設定等に関して、課題の洗い出しと解決方法の決定まで、都と協働して取り組んだ。</p> <p>現行業務の業務量調査や業務課題分析のための各種ヒアリング等に対応し、実務に精通した当社のノウハウを活用して、新システムの機能提案や現行システムからの改修要望を積極的に行った。</p> <p>「東京都行政手続クラウド申請ツール」を活用した都営住宅申請のオンライン化を都に提案し、デジタルサービス局の支援を受けながら申請フォームの作成等を行った。</p>	<p>○当社ホームページ等の様々な媒体でPRを行うなど、都と連携してオンライン申込みの利用促進に取り組む。</p> <p>○要件定義書作成のためのヒアリング等に対応するとともに、マイナンバー活用や申請受付のオンライン化の検討に都と連携して取り組む。</p> <p>「東京都行政手続クラウド申請ツール」を活用したオンライン申請について、対象手続の拡大を検討するとともに、「すまいのひろば」や当社ホームページを活用した周知を行う。</p>
<p>RPAの導入等による業務の効率化とお客さまサービスの改善</p>	<p>目標</p>	<p>RPA、AI-OCR等導入の選定や社内体制の構築、業務処理の開始</p>	<p>都営住宅管理業務のRPA化の推進(5業務導入)</p> <p>AI-OCRの導入検討</p> <p>・手書き文字読み取りテスト(実証)の実施</p> <p>・ポイント方式募集における住宅困窮度判定への導入に向けた申請書様式等の変更提案</p>	<p>検討チームを設け、自動化が期待できる業務の選定、進行管理を行った。</p> <p>RPA化に合わせた業務フローの見直しを行い、業務の効率化及び確実性の向上につなげた。</p> <p>AI-OCRの導入に向け、減免申請書の読み取りテスト(実証)を実施した。テストの結果、現行の申請書様式では手書き文字の読み取り箇所が多いなどの課題があり、即時に実務で活用することは難しいと判断した。</p> <p>ポイント方式募集の住宅困窮度判定へのAI-OCR導入に当たり、申請書様式の見直し、採点方法の変更について都に提案した。</p>	<p>○引き続き、RPA化により自動化が期待できる業務については、迅速にRPA化を進める。それに合わせて業務フローの見直しを行うことにより更なる業務の効率化を図っていく。</p>

団体自己評価

都営住宅管理サービスの総合的な満足度は73.1%となり、2022年度計画を大きく上回った。これは、新たに窓口センター職員を対象として電話対応に特化した研修やメールで回答する場合のマナーについての研修など実践的な研修を導入してお客様満足度の向上を図ったことや、2022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たこと等が要因と考えられる。お客さまサービスの向上を図るため、都営住宅初の住戸見学会や子育て世帯支援イベントといった新たな企画に加え、入居手続き書類の簡素化等の事務改善など、お客様の声を踏まえた都の政策に資する取組を都に提案し、実施につなげた。

自治会向け広報紙の発行を計画どおり年2回行い、自治会活動の一助となる情報を提供した。また、共益費事業を紹介したことで共益費事業の新規申込みが計画を上回る57団地から申込みがあった。団地集会所を活用した居住者向けイベントの開催に当たり、自治会及び事業者との調整、必要備品等の提供などを的確に行い、2022年度計画10団地を大きく上回る新規28団地で実施した。

都営住宅募集オンライン化は、課題の洗い出しから解決方法の決定まで東京都と協働し、全4種類の都営住宅入居者募集のオンライン化を完了した。「東京都行政手続クラウド申請ツール」を活用した都営住宅申請のオンライン化を都に提案し、デジタルサービス局の支援を受けながら申請フォームの作成等を行うなど、DXによるお客様サービスの向上に積極的に取り組んだ。

都営住宅管理業務のRPA化の推進(5業務導入)や、AI-OCR導入に当たって様式の見直し等を東京都に提案するなど業務の効率化・お客様サービスの改善を図った。

戦略4 社会貢献の最大化と自立的経営の両立

3年後 (2023年度)の 到達目標	<p>【目標】 公共政策的事業指標の拡大 (毎期前年度以上)</p> <p>【目標】 ガバナンス強化(内部統制本格運用)</p> <p>【目標】 財務指標(売上高経常利益率12%以上、自己資本比率40%以上)</p> <p>【目標】 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>	実績 (2022年度末時点) 及び要因分析	<p>【目標】 高齢の方等に向けた安否確認機器による見守りサービスを開始したことなどにより、公共政策的事業指標である公共政策に資する取組は、24項目から26項目に拡大し、前年度以上となった。</p> <p>【目標】 内部統制委員会を開催し、内部統制の推進等について審議した。現場部門による自己点検を推進し、評価等を実施しPDCAによる運用を図っていく。</p> <p>【目標】 2022年度決算では、売上高経常利益率14.49%、自己資本比率38.4%となった。</p> <p>【目標】 2023年4月に女性職員3名(管理職1名・係長2名)を新たに任用した。(累計8名) 再雇用社員の新制度を適切に運用した。</p>
--------------------------	---	-----------------------------	--

個別取組事項	到達目標	2022年度計画	2022年度実績	要因分析	対応方針
少子高齢社会、防災、コロナ対策など公共政策的取組の推進	目標	安否確認機器による見守りサービスの利用拡大 シニア向け住宅の建設・施工監理 高齢者施設等の建設工事 建替えや既存住宅におけるテレワーク環境の導入	「戦略1・2より再掲」 センサー等を活用した見守りサービスの利用拡大(全団地を対象に本格実施) 実施設計完了、建設工事着工 運営事業者等との協議・調整(1団地)、運営事業者の決定(1団地) テレワーク環境の導入(52団地:既存50、建替2) (67団地/198団地 導入率33.8%)	入居者向け広報紙や説明会の開催等により利用を呼びかけ、85件の申込みにつながった。 埋蔵文化財調査による工期変更に伴い建設スケジュールの遅延が発生したが、実施設計を完了し、建設工事に着手した。 ○小金井本町では、高齢者施設の開設に向けて適切に運営事業者との協議・調整を図った。大蔵(2期)では、審査を適切に進め、運営事業者を決定した。 建替2団地(C大蔵の社(1期)・C興野町)及び既存住宅50団地のコミュニティサロンにWi-Fiを導入した。	○これまでの取組を継続するとともに、入居者を見守る側の親族などへの周知についても検討を進めていく。 ○小金井本町の2024年10月のしゅん工に向け、着実な施工監理を行う ○小金井本町の高齢者施設開設(2023年8月予定)に向けて、事業者と協議・調整を継続して実施する。 ○2024年度完了に向けて計画どおりに取組を推進する。
内部統制の構築・運用	目標	監査室による独立した監査の実施 外部理事の選定・登用 内部統制として、現場部門による自己点検・改善、内部統制評価担当による評価を実施 BCP(地震編・風水害編)の見直し、新型コロナウイルス感染症対策を備えたBCP(感染症編)の刷新	理事長直轄の独立した部署として監査室を設置し、内部監査等を実施 外部理事の選定・任命(女性2名) 現場部門による自己点検・改善を実施 内部統制委員会の開催 内部統制評価責任者による評価者評価を実施 総合防災計画(震災編、風水害編)及び事業継続計画(感染症BCP)の内容を刷新し、改定を実施	○監査計画に基づき、新規監査項目の実施など、更なる内部統制の強化を図った。 ○候補者選定に向けた調整を着実に実施した。 各種規程等に基づき、適切に内部統制体制を構築し、内部統制の推進、評価を実施した。 ○内部統制委員会を4回開催し、内部統制の実施計画や推進・評価方法等について審議・報告を行った。 総合防災計画について、参集ルール等の見直し、非常時優先業務一覧の作成など、より実態に即した内容に改正した。	前年度の各種監査の措置状況を改めて監査室で確認するなど、監査のPDCAを推進する。 外部理事の知見を反映し、理事会機能の強化を図る。 内部統制の整備状況及び運用状況、内部統制評価結果等を踏まえ、翌年度の取組に反映し、PDCAによる運用を図っていく。 総合防災計画(震災編、風水害編)及び事業継続計画(感染症BCP)について、PDCAにより不断の見直しを図り、研修や訓練等を実施していく。
業務を効率的に行うための業務システム改善	目標	財務系システム開発完了・運用開始 建設営繕システム開発中 居住者管理システム開発に係る要件定義	財務系システム開発完了・運用開始(11月) 工事積算システムの要件見直し・基本設計完了、詳細設計製作中 ○当社ホームページ及びJKK住宅インターネット募集機能の改良に伴う要件定義及び基本設計の完了	運用テスト、社内研修等を計画的、効果的に実施し、円滑に稼働を開始した。 建設営繕システムの中心機能である積算機能について、業務効率化及び事故防止の観点から要件定義及び基本設計の改善を実施した。 所管・関係部署との綿密な連携、協働により、基本設計工程まで完了した。	○業務効率化及び事故防止を図るため、建設営繕システム開発中 ○多様なお客様の視点を意識したアクセシビリティ、ユーザビリティの向上等、適切なホームページ運用を行う。
収益力の強化と負債の圧縮	目標	JKK住宅利用率の向上に向けた空家リニューアルの推進(60戸以上) 建替え(竣工2団地) 東京都借入金の着実な償還(83億円)	空家リニューアルの推進(102戸しゅん工) ○建替え(しゅん工2団地) ・C大蔵の社(7月) ・C興野町(9月) 東京都借入金の償還83億円	契約手続の単価契約方式への移行や、代表的な型式の住戸におけるリニューアルの標準化の推進、新たな発注方法となる公募型プロポーザルによる設計施工一括発注を検討・実施し、空家リニューアルの規模を拡大した。 的確な工事監理、魅力ある商品企画、コストバランス調整、地元自治体等との個別事業についての調整等を行いながら建替事業を推進した。 安定した家賃収入を原資とし、計画どおり借入金を償還した。	JKK住宅利用率向上に向けて空家リニューアルを推進していく。 的確な工事監理、魅力ある商品企画、コストバランス調整、地元自治体等との個別事業についての調整等を行いながら建替事業を推進していく。 ○年間家賃収入の向上や利用率及び家賃収納率を高水準に維持し、償還原資となる事業活動によるキャッシュフローの確保に取り組むことで、東京都借入金を着実に償還していく。
多様なマンパワーの活用	目標	女性職員の研修参加対象者拡大・内容の充実 再雇用社員の新制度による登用開始 JKK住まいるアシスタントの採用拡大・育成	女性職員による意見交換会とキャリアアップ(キャリアデザイン)研修を実施 労使協定に基づく対象者基準に沿って適切に運用 JKK住まいるアシスタント3名増員(5名体制) 高齢者・障害者支援等に係る研修受講を推進	若手女性職員を中心に管理職等の先輩女性職員との意見交換会を実施し、先輩職員の体験談やアドバイスを聞き、キャリアアップに伴う不安の払拭や仕事への意欲を高めることができた。 eラーニングによる年代別や女性向けのキャリアデザイン研修を実施し、延べ189名(昨年度比約5.7倍)が受講した。 対象者基準に基づき、14名の雇用上限年齢を引き上げた。 期中入社に向けた採用活動を実施し、複数媒体に求人広告を出稿した。採用された職員に対して、社内研修や外部講座の受講を推進した。	○女性職員向け研修の継続のほか、組織風土の変革に向けた管理職層研修等により、昇任を支援する環境を整える。 ○引き続き、労使協定に基づく対象者基準に沿って適切に運用していく。 ○現行体制を維持しながら、日常業務を通して対象職員の育成を推進する。

団体自己評価	<p>公共政策的事業指標に資する取組について、既存住宅へのセンサー等を活用した見守りサービスを本格実施し、取組を拡大することができた。</p> <p>内部統制の構築・運用について、監査室による独立した監査の実施、外部理事の選定・登用、現場部門による自己点検・改善、内部統制評価担当による評価、BCPの見直しを行うなど計画どおりに着実に実施した。今後はPDCAサイクルによる運用を図っていく。</p> <p>財務系システム開発を完了し、運用テスト、社内研修等を計画的・効果的に実施することで、円滑に稼働開始することができた。</p> <p>財務指標について、売上高経常利益率は目標を上回り、自己資本比率においても昨年度比で0.86%上昇するなど安定した財務状況を維持できている。また、東京都借入金についても、早期償還計画に基づき着実な償還が実施できている。</p>
--------	---

当初計画外で対応した取組						
戦略名	個別取組事項	新たな取組として設定した理由	2022年度取組目標	2022年度実績	要因分析	対応方針
戦略 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	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住宅確保要配慮者への更なる入居支援の充実を図るため。	住宅セーフティネット家賃低廉化補助事業を活用したJKK住宅の提供に係る協議（世田谷区、足立区、八王子市）	世田谷区（4住宅5戸募集）、足立区（2住宅5戸募集）、八王子市（2住宅10戸募集）と協議を進め、住宅確保要配慮者へ住宅セーフティネット家賃低廉化補助事業を活用したJKK住宅を提供した。	世田谷区、足立区、八王子市と円滑に協議を進め、各自治体のニーズを確認し、各自治体のニーズにあった住宅を供給することができた。	住宅セーフティネット家賃低廉化補助制度の更なる活用に向け、2023年度の募集方法・時期・規模について、世田谷区、足立区、八王子市と協議するとともに、他の自治体への呼びかけを行っていく。
戦略 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	地域コミュニティ視点の整備・居場所づくり	賑わいの創出によるコミュニティの活性化や、生活利便性の向上を図るため。	弁当・惣菜など食品や生活用品等を団地内で販売するキッチンカーの導入に向けた試行実施の準備	弁当・惣菜など食品や生活用品等を団地内で販売するキッチンカーの導入に向け、募集要項の作成や事業者選定を実施し、次年度の試行実施に向けた準備を実施した（2住宅において、6か月間の試行）。	キッチンカーを運営する事業者ヒアリング等を実施し、試行実施内容を整理した。また、事業者募集を的確に実施し、事業者を円滑に決定することができた。	試行実施期間における事業者の売上実績や課題等を踏まえて、本格展開へ向けた検討を行う。
戦略 新たな都政課題等に貢献するJKK住宅の供給	環境志向や健康志向など多様化するニーズに対応した先駆的な住宅の提供	既存住宅への太陽光発電設備の設置による再生可能エネルギーの利用拡大や、EV充電設備の設置によるEV等の次世代自動車の普及促進に寄与することにより、2050年カーボンニュートラルの実現に貢献するため。	既存住宅への太陽光発電設備の設置及びEV充電設備の設置に向けた協議実施、太陽光発電設備設置にかかる協定書締結	既存住宅への太陽光発電設備設置（25棟）にかかる協議（4月～7月）、協定書締結（7月）、EV充電設備の設置にかかる協議（8月～3月）、協定書締結（3月）	これまでの住宅管理や太陽光発電設備設置のノウハウを生かし、既存住宅への太陽光発電設備を的確に設置した。太陽光発電設備設置及びEV充電設備設置に向けて、東京都と各種協議を行い、円滑に協定書を締結することができた。	既存住宅への太陽光発電設備（30棟）及びEV充電設備（実装・先行配管200区画）を設置していく。太陽光発電設備設置については施工方法等のバリエーションの拡大を図る。また、EV充電設備設置については、将来における区画数の増設可能な施工プランの検討を進める。
戦略 新たな都政課題等に貢献するJKK住宅の供給	超高齢社会を見据え、必要な機能を整備した低負担の高齢者向け住宅の提供	少子化対策・子育て支援の一環として、結婚予定の方等の住まい探しを支援するため。	結婚予定者優先申込制度の創設、募集開始に向けた準備	2023年4月の募集開始に向けて、住宅の選定、募集規模やスケジュールなどの事業の企画、ホームページの改修やシステム開発等の準備を完了させた。	課題等の洗い出しを行い、東京都と連携して迅速に対応したことで、募集開始の準備を完了させることができた。	毎月5戸程度、年間50戸を募集し、結婚予定の方等の住まい探しを支援していく。
戦略 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	高齢者対応、自治会支援の強化	自治会からの相談等にきめ細やかに対応し、円滑な自治会運営を支援するため。	自治会向け専用ダイヤルの開設及び自治会向け法律相談会の実施	自治会向け専用ダイヤルの開設（8月から1,374件）及び自治会向け法律相談会の実施（9月から7回、28自治会の案件に対応）	自治会向けの専用ダイヤル及び無料の法律相談会を開始し、自治会からの相談等にきめ細やかに対応した。	専用ダイヤルについて、円滑な自治会運営に活用してもらうため、広報紙等により定期的な周知を行う。法律相談会については、2023年度からは1回あたりの相談可能件数を拡大し、より多くの相談に対応できるよう、都と協議、調整を行いながら取り組んでいく。

団体自己評価	<p>当初計画外の取組に臨機応変に対応し、5つの取組を着実に実施することができた。</p> <p>住宅セーフティネット家賃低廉化補助事業を活用したJKK住宅の提供については、世田谷区、足立区及び八王子市と円滑に協議を進め、各自治体のニーズにあった住宅を、住宅確保要配慮者の方々に対して20戸募集することができた。また、結婚予定の方等の支援については、制度の創設に当たり課題等の洗い出しを行い、東京都と連携して迅速に対応したことで、募集開始の準備を完了させることができた。</p> <p>キッチンカーの導入については、事業者へのヒアリング等に基づき試行実施内容を的確に定め、運営事業者の募集から決定まですることができた。今後は、試行実施期間における課題等を踏まえ、本格展開へ向けた検討を行っていく。</p> <p>既存住宅への太陽光発電設備やEV充電設備の設置については、これまでの住宅管理や太陽光発電設備設置のノウハウを生かし、既存住宅への太陽光発電設備（25棟）及びEV充電設備の設置に向けた協議実施、太陽光発電設備設置及びEV充電設備の設置にかかる協定書の締結などをスピーディーに実施することができた。</p> <p>自治会向け専用ダイヤルについては、8月に開設してから1,374件の自治会からの相談等に対応した。また、自治会向け法律相談会については、9月に開始してから7回実施し、計28自治会の案件に対応した。これにより、自治会からの相談等にきめ細やかに対応し、円滑な自治会運営を支援することができた。</p>
--------	--

共通戦略

取組事項	2022年度計画	2022年度実績	要因分析	対応方針
手続のデジタル化	引き続き、デジタル化による多様な手続への移行を推進。 都事業の受託である都営住宅管理にかかる手続については、シン・トセ2や東京デジタルファースト推進計画に合わせた都の取組に積極的に協力。	「対都民・事業者等を対象とした2023年度までに対応予定の手続のうち、100%（19件/19件）のデジタル化を達成」 問合せ手続のデジタル化として、JKK東京お客さまセンターのナレッジデータと連動したホームページFAQシステムをリリース 都営住宅の入居者募集オンライン化の拡大、東京都行政手続クラウド申請ツールを活用した都営住宅申請のオンライン化開始及び都営住宅管理総合システムの再構築に協力	お客さまセンターへの電話での問合せの内容・件数等に基づき、入居者等から多く寄せられる声をホームページ上にFAQとして掲載する仕組みについて検討し、自主事業及び受託事業の双方にシステムを導入した。 入居者募集オンライン化拡大においては、課題の洗い出しとその解決方法の決定に、都と協働して取り組み、全4種類の募集のオンライン化を完了した。システム再構築においては、現行業務の業務量調査、業務課題分析等に適切に対応した。	引き続き、デジタル化による多様な手続への移行を推進する。
はんこレス	引き続き、公社自らが定める規程等に基づく、お客様（入居者・事業者等）からの申請・届出等は、原則押印廃止。 引き続き、公社自らが定める規程等に基づく、対外的に発出する通知等については、原則公印省略（押印廃止）。 都が押印を定めている手続について、手続のデジタル化によるはんこレス化に積極的に協力。 引き続き、社内申請手続については、デジタル化等により原則、押印廃止。 電子決裁システムの運用を開始。	「団体自らが定める規程等に基づく押印手続等のうち、120件中、120件の押印廃止を達成」 規程等に基づく、お客様（入居者・事業者等）からの申請・届出等は、原則押印廃止 規程等に基づき、対外的に発出する通知等については、原則公印省略（押印廃止） 都営住宅管理総合システムの再構築に協力 社内申請手続については、デジタル化等により原則、押印廃止 電子決裁システムの運用を開始（6月）	については、2021年度に目標達成済 都が進めている都営住宅管理総合システムの再構築において現行業務の業務量調査、業務課題分析等に適切に対応した。 電子決裁システムの開発、運用テスト及び研修を着実に進め、大きなトラブルなくリリースすることができた。	引き続き、お客様からの申請、届出の原則押印廃止、通知等への公印省略（押印廃止）、社内申請手続の原則押印廃止をしていく。 電子決裁システムを活用した起案書の電子化に続き、起工書の電子化に向けた取組を推進する。
FAXレス	引き続き、原則、FAXの使用を禁止。	「100%の削減を実施（2022年度実績0件/2019年度実績47,893件）」 引き続き、原則、FAXの使用を禁止	2021年度に目標達成済 2022年度においても、引き続き原則FAX使用を禁止しており、必要な場合にはPC-FAXを使用している。	引き続き、原則、FAXの使用を禁止する。
ペーパーレス	コピー用紙の使用量を引き続き削減し、3月までに購入量を55%削減（2020年度比）する。 ＜コピー用紙購入量＞ 2020年度実績：約1,531万枚 2021年度実績：約1,006万枚（2月末時点） 2022年度目標：約689万枚	内部事務部門【総務部、技術管理部、監査室】のコピー用紙購入量「67.5%の削減を実施（2022年度実績52万枚/2020年度実績160万枚）」 全部署：41.9%削減を実施（2022年度実績890万枚/2020年度実績1531万枚） お客様対応にかかる新規のシステム開発・導入や基幹システムとの連携に多額の費用や時間がかかり、収益に影響を及ぼすため、即時の削減が困難な状況	社内全体で会議室等へのモニター・LAN設備の設置を推進し、紙を用いない会議・研修を徹底した。また、電子決裁システム及び電子申請ツールの導入を推進し、起案や社内手続の電子化を進めた。 事業者等に対しては、ホームページやYouTube等のデジタルツールを活用し、通知書類や配布資料などの削減に努めた。	引き続き、紙を用いない会議・研修の実施、起案・社内手続の電子申請等を徹底する。 入居者への郵送書類や契約関係など、業務上即時削減が困難なものについては、費用対効果を踏まえながら業務のデジタル化に取り組み。
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。 公社住宅の敷金などの初期費用等について、クレジットカード決済を導入。	口座振替未登録の新規入居者へのダイレクトメール等により、住宅家賃の口座振替を促進（口座振替利用率92.80%） 公社住宅募集センターにおける初期費用のクレジットカード決済対応に向け、クレジットカード決済運用事業者と業務受委託契約を締結	新規入居後2か月目及び4か月目に口座振替未登録者にダイレクトメールを送付するほか、入居者向け広報紙への定期的な記事掲載を行い、口座振替利用率は92.80%まで上昇した（3月末時点、前年同月比0.3ポイント増）。 クレジットカード事業者、システム事業者等と協力し、当面の運用と今後のシステム改修を並行して検討してきた。2023年5月中の運用開始を予定している。	口座振替利用率の維持方策として、オンラインによる口座振替申請の導入について、費用対効果を踏まえながら検討を進めていく。 基幹システムと決済端末がリンクしておらず、決済後の収納情報のシステム手入力が必要であることから、利用者増加への対応に課題があるため、決済端末と基幹システムをつなぐシステム改修を引き続き検討していく。
タッチレス	ホームページの各ページにおいてチャットボットを拡充 対面（窓口対応）から非対面（郵送）への切替えを推進	ホームページの各ページに設置しているチャットボットの適宜見直し（利用件数88,959件、有人チャット1,907件） 入居者向け広報紙において郵送手続や申請書類のWebダウンロードを案内するなど、対面から非対面への切替えを推進 問合せ手続のデジタル化として、JKKお客さまセンターのナレッジデータと連動したホームページFAQシステムをリリース【再掲】	2021年度に公社HPの各ページに導入したチャットボットについては、応答内容の見直しを適宜実施している。また、JKK住宅の賃貸情報ページでは、有人チャットによる問合せ対応を行っている。 郵送による書類の提出を可能としており非対面での対応方法を整備している。また、広報紙を利用して手続の御案内を継続して実施しており非対面への切替えを推進している。	引き続き、ホームページの各ページにおいてチャットボットを活用していく。 対面（窓口対応）から非対面（郵送）への切替えを推進していく。
テレワーク	新型コロナウイルス感染拡大時における都・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、適切に対応する。	9.0%の実施【実施件数（323件）/【当月の勤務日数（20日）×テレワーク勤務可能な職員数200人】 在宅勤務の定着に向け、要綱制定、ガイドブック作成、セキュリティ対策強化を実施	感染症対策として暫定ルールで在宅勤務を開始していたため、都の事例などを参考としながら要綱制定、職員向けガイドブック作成、セキュリティ対策強化に取り組んだ。	働き方の選択の一つとして、職員に浸透を図り、実施を促進していく

団体自己評価

手続のデジタル化については、問合せ手続のデジタル化として、JKK東京お客さまセンターのナレッジデータと連動したホームページFAQシステムをリリースした。

はんこレスについては、起案書を電子化する電子決裁システムの運用開始や、引き続き通知等の公印の省略、社内申請手続の電子申請など、着実に推進した。

FAXレスについては、原則、FAXの使用を禁止し、必要な場合にはPC-FAXを使用している。

ペーパーレスについては、デジタル環境を整備することで、紙を用いない会議・研修の徹底、起案や社内手続の電子化を推進するとともに、事業者等に対してもホームページやYouTube等のデジタルツールを活用し、コピー用紙の削減に努めた。

キャッシュレスについては、口座振替未登録の新規入居者へのダイレクトメール等により、住宅家賃の口座振替を促進し、口座振替利用率は92.80%まで上昇した（3月末時点、前年同月比0.3ポイント増）。

タッチレスについては、ホームページの各ページにおいてチャットボットを活用しており、応答内容の見直しを適宜実施した。また、入居者向け広報紙において郵送手続や申請書類のWebダウンロードを案内するなど、対面（窓口対応）から非対面（郵送）への切替えを推進した。

テレワークについては、要綱制定、ガイドブック作成、セキュリティ対策の強化を実施し、テレワークが可能な環境の整備を進めることができた。

所管局所見

○東京都住宅供給公社の2022年度の取組について、入居支援制度利用割合や都営住宅管理における総合的な満足度で、現行プラン最終年度（2023年）までの到達目標を前倒しで達成するなど計画事業を大きく推進させており、その実績を高く評価する。

・戦略1「住宅セーフティー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」
東京都パートナーシップ宣誓制度導入に合わせ、パートナー関係にある方が公社住宅に入居できるようにしたほか、高齢者や子育て世帯等を対象とした入居機会確保支援制度の利用割合が計画を大きく上回った点を大いに評価する。
また、既存住宅の長寿命化に向け、国内の住宅事業者として初めてアセットマネジメントシステムの国際規格ISO55001の認証を取得し、長寿命化指標を策定の上、営繕工事実施基準に反映させた点も大いに評価する。

・戦略2「新たな都政課題等に貢献するJKK住宅の供給」
テレワーク環境整備のためのコミュニティサロンへのWi-Fi導入や、宅配ボックスの設置を加速させるとともに、シニア向け住宅、ペット等共生住宅、禁煙住宅、ZEH-M oriented仕様など新しいタイプの住宅供給に向け、設計や工事を着実に進めた。
また、公社住宅のブランドを高めるため、PRTIMES等を活用した先駆的な取組の発信やメディア向け現地見学会を行うなど、積極的に情報発信している点を評価する。

・戦略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」
都営住宅募集のオンライン化完了を始め、都と連携して申請手続のDX化を進めるとともに、お客様対応を向上させるための研修の実施や住戸見学会の初めての開催などによりサービス向上に取り組んだ結果、総合的な満足度が73.1%と計画を大きく上回り、大いに評価する。

・戦略4「社会貢献の最大化と自立的経営の両立」
ガバナンス強化に向けた取組として、監査室の新設や女性外部理事2名の任命、現場部門における自己点検と改善などを通じて、内部統制の強化を図った点は評価する。

・共通戦略
手続のデジタル化において、ホームページFAQシステムをリリースしたほか、入居者向け広報誌により申請書類の郵送手続やWebダウンロードを案内するなど、非対面での対応を進め、概ね目標を達成した。

・計画外で対応した取組
住宅セーフティーネット強化の取組として、家賃低廉化補助事業を活用し、公社住宅を専用住宅として1市2区に合計20戸提供した（戦略1）。さらに、既存住宅25棟への太陽光発電設備の設置完了に加え、2023年からの既存住宅へのEV充電器設置開始に向け着実に準備を進めたほか、2023年4月から結婚予定者向けに優先申込み制度を導入するため、都と連携して迅速に準備を進めた（戦略2）。また、都営住宅では、ウクライナ避難民を年間通じて受け入れるとともに、自治会支援のための自治会専用ダイヤルの開設や自治会向け法律相談会を短期間で準備・実施した（戦略3）。
いずれも都の住宅政策や都政課題の解決に大きく貢献する取組であり、大いに評価する。

○「未来の東京」戦略及び住宅マスタープランの実現に向け、都の住宅政策に貢献するパートナーとして、都の政策課題に積極的にコミットし、地域等とも連携しながら、これまで以上に社会に最大限貢献していくことを期待する。

総務局所見

経営改革プランに掲げた目標のうち、戦略1「住宅セーフティー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」について、入居支援制度の充実・普及促進により入居支援制度利用割合が目標を大きく上回ったことや、JKK住まいるアシスタントの増員等により目標を上回るコミュニティ活動を実施したほか、家賃低廉化事業を活用した公社住宅を提供するなど、取組を大きく前進させている。

戦略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」では、接遇やパートナーシップ制度に関するお客様対応を向上させるための研修や住戸見学会の開催、子育て世帯支援イベントなどにより都営住宅サービスの総合的な満足度を向上したことや、草刈りなどの共用部分の管理に係る費用の一部を共益費として徴収する共益費徴収事業の新規申込団地数が目標を上回ったほか、ウクライナ避難民を年間通じて受け入れるなど、取組を大きく前進させている。

その他の戦略においても、テレワーク環境の導入及び宅配ボックスの設置について目標を上回り達成したほか、共通戦略による「5つのレス」等について、ペーパーレスは目標を達成できなかったものの、総じて取組を着実に進めている。

引き続き、各種事業を積極的に推進するとともに、入居者の利便性向上に向けて取り組む等、都の住宅政策への一層の貢献が図られることを期待する。