

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
------------	-------------------------------------

3年後 (2023年度)の 到達目標	<p>【目標①】住宅セーフティー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40%以上）</p> <p>【目標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）</p> <p>【目標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活性化（50件以上）</p>	実績 (2023年度末時点)及び要因 分析	<p>【目標①】地元自治体と連携した入居支援制度の広報などにより、入居支援制度利用割合は46.6%と目標を上回った。</p> <p>【目標②】投資（修繕）時期の平準化を図るための考え方を整理した。</p> <p>【目標③】JKK住まいるアシスタントを5名増員し、活動内容の多様化やアプローチする団地や自治体を拡大して取り組んだ結果、新規コミュニティ活動は92件（累計137件）と目標を大きく上回った。</p>
-----------------------------------	--	--------------------------------------	--

個別取組事項	到達目標	2023年度計画	2023年度実績	要因分析
子育て世帯や高齢者等に対する入居支援制度の充実	①	<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40%以上</p> <p>○住宅セーフティー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、八王子市との協議</p>	<p>○入居支援制度の広報（1区1市）、ひとり親世帯向け入居相談会（2区3市）</p> <p>⇒入居支援制度利用割合 46.6%</p> <p>○世田谷区（3住宅5戸募集）、足立区（4住宅5戸募集）、八王子市（2住宅7戸募集）と2023年度の募集方法等について協議を進め、継続して住宅確保要配慮者へセーフティーネット家賃低廉化補助を活用したJKK住宅を提供した。</p> <p>また、墨田区（1住宅2戸募集）、杉並区（1住宅1戸募集）、西東京市（1住宅2戸募集）及び北区（1住宅1戸募集）の計4自治体（3区1市）に対し、新たに住宅提供を開始した。</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1市）、ひとり親世帯向け入居相談会を実施（2区3市）した。</p> <p>○2022年度に提供を開始した3自治体と2023年度の募集方法等について協議を進め、ニーズにあった住宅を継続して提供することができた。また、2023年5月から7月にかけて、JKK住宅の活用ニーズ等を把握するアンケート調査を他の自治体に対して実施したところ、新規自治体からの導入希望があり、協議を進めた結果、新たな連携を開始することができた。</p>
家賃が低廉な既存住宅の長寿命化に向けた取組	②	<p>○アセットマネジメントシステムの継続的な運用、必要に応じてマニュアルの見直し</p> <p>⇒効率的・効果的な維持管理手法の構築</p> <p>○長寿命化の指標の運用</p> <p>○投資（修繕）時期を平準化した超長期修繕計画の策定</p>	<p>○アセットマネジメントシステムによる事業活動の評価</p> <p>アセットマネジメントシステム自体の適切性、妥当性、有効性の評価</p> <p>JKKアセットマネジメントシステムマニュアルの見直し</p> <p>○建物の維持保全に関与する工事項目の目標値及び実績値を管理（2023年度100%）</p> <p>○管理期間の延長を見据えた将来のコスト把握や実施規模の平準化のための基礎データとすることを念頭に超長期修繕計画を策定</p>	<p>○効率的・効果的な維持管理手法を構築するため、マネジメントレビューや内部監査に取組む等、アセットマネジメントシステムを継続的に運用し、また、脱炭素社会の実現に向けた取組の追加等、マニュアルの見直しを実施した。</p> <p>○前年度策定した長寿命化指標について、達成状況を確認した。</p> <p>○公社賃貸住宅管理工事実施基準等に基づく将来コストの算出・分析を実施した。</p>
子育て世帯や高齢者が安心して暮らせる環境の創出	① ③	<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>・入居者本人に加えて入居者を見守る側の親族等への周知拡大</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>○地域医療福祉との連携に向けた医療福祉関係団体との協議・調整</p>	<p>○センサー方式等を活用した見守りサービスの利用を拡大するため、70歳以上の入居者がいる住戸へのチラシポスティングを実施</p> <p>・入居者を見守る側の親族等へは、入居契約時にチラシを配布し、周知</p> <p>○子育て世帯に配慮した住宅の供給（2団地）</p> <p>○整備・運営事業者と事業推進に向けた協議・調整（1団地）、高齢者施設の開設（1団地）</p> <p>○東京都済生会との連携協定締結（5月）</p> <p>○東京都済生会との連携した取組実施（全4回）</p> <p>住宅政策本部及び都立病院機構との連携協定締結（3月）</p>	<p>○これまでの広報紙による周知に加え、よりターゲットが明確になるよう70歳以上の入居者がいる世帯を絞り込み、チラシのポスティングを実施した。</p> <p>○C新高円寺、C石川台にて、認定基準に沿った仕様へ変更して東京こどもすくすく住宅認定を取得した。</p> <p>○大蔵2期において、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（2025、2026年度開設予定）。また、小金井本町において、高齢者施設が2023年8月に開設した。</p> <p>○東京都済生会との連携した取組においては、地域の世帯状況に合わせ小児科医による講演や個別相談、理学療法士や管理栄養士等による高齢者を対象としたフレイル予防の講演や体験、個別相談を実施した。この取組を契機に実際の診療につながった。</p>
地域コミュニティ拠点の整備・居場所づくり	③	<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>○キッチンカー（弁当、総菜、軽食、食料品含む生活用品等の販売）誘致の試行実施、効果検証</p> <p>○JKK住まいるアシスタントの更なる増員</p> <p>⇒新規コミュニティ活動30件（50件/50件 進捗率100%）</p>	<p>○コミュニティプレイスあたご（愛宕第二）4月開設</p> <p>コミュニティ型生活サービス拠点「ネコサポステーション町田木曾」(町田木曾) 5月開設</p> <p>○キッチンカー誘致の試行実施（4月～2月）</p> <p>(対象住宅: 久留米西、T T多摩川二丁目)</p> <p>試行実施結果を踏まえて、本格実施の方針を決定</p> <p>○JKK住まいるアシスタントの増員（5名増員）</p> <p>⇒新規コミュニティ活動92件（137件/50件 進捗率274%）</p>	<p>○コミュニティ拠点の開設に当たっては、運営事業者、地元自治体等と連携し、定期的な運営状況の確認や必要に応じた運営支援を行う体制を構築した。</p> <p>○キッチンカーの誘致により、団地内の賑わい創出の効果を確認した。</p> <p>本格実施の方針の決定に当たり、キッチンカーの出店可能な住宅の調査を行い、対象住宅を5住宅に拡大することとした。</p> <p>○新たな連携の構築や、これまでの活動を横展開する等により新規コミュニティ活動件数の目標値を大いに上回る結果となった。</p>

団体自己評価	<p>地元自治体と連携した入居支援制度の広報等により、子育て世帯や高齢者等に対する入居支援制度利用割合は46.6%となり2023年度計画を上回るすることができた。</p> <p>住宅セーフティーネット家賃低廉化補助を活用したJKK住宅の提供については、2022年度に開始した3自治体（2区1市）に加えて、アンケート調査の実施による当社からの働きかけにより計4自治体（3区1市）に対し、新たに住宅提供を開始した（計5区2市）。</p> <p>JKK住まいるアシスタントによる居場所づくりでは、JKK住まいるアシスタントを5名増員し、活動内容の多様化やアプローチする団地や自治体を拡大して取り組んだ結果、新規コミュニティ活動は92件（累計137件）となり、取組を大きく前進させた。また、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を2か所開設し、キッチンカーを試行的に誘致するなどコミュニティ活性化の取組を推進した。</p> <p>新たに管理開始したカーメスト新高円寺・カーメスト石川台においては、東京こどもすくすく住宅の認定取得や子育て世帯に配慮した間取り（3LDK・4LDK等）の提供や、小金井本町において高齢者施設を開設するなど子育て世帯や高齢者が安心して暮らせる環境づくりを推進した。</p>
---------------	--

戦略2	新たな都政課題等に貢献するJKK住宅の供給
-----	-----------------------

3年後 (2023年度)の 到達目標	<p>【目標①】 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180 団地以上）</p> <p>【目標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>	実績 (2023年度末時点)及び要因 分析	<p>【目標①】 取組を加速させたことなどにより延89団地に整備し、累計で延183団地となった。</p> <p>【目標②】 新たなニーズへの対応として新しいタイプの住宅供給など取組を進めている。シニア住宅・ペット等共生住宅・禁煙住宅・小笠原住宅の整備、ZEH-M oriented水準の仕様導入の検討を進めるとともに、ウイルス対策に配慮した住宅を竣工させるなど取組を推進した（11団地で取組）。</p>
-----------------------------------	--	--------------------------------------	---

個別取組事項	到達目標	2023年度計画	2023年度実績	要因分析
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	①	<ul style="list-style-type: none"> ○テレワーク環境の導入（63団地：既存61、建替2） （131団地/200団地 導入率65%） ○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（23団地：既存21、建替2） （98団地/139団地 設置率70%） 	<ul style="list-style-type: none"> ○テレワーク環境の導入（63団地：既存61、建替2） （130団地/200団地 導入率65%） ○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（24団地：既存22、建替2） （99団地/139団地 設置率71%） 	<ul style="list-style-type: none"> ○2022年度に策定した導入計画に基づき、取組を推進することができた。 ○2023年度に管理開始した建替2団地（C新高円寺・C石川台）でタッチレス型エレベーターを導入した。C石川台では、赤外線式センサーを採用し利便性の向上を図った。 ○2022年度から設置ペースを年間5 団地程度から20団地程度に加速させ、取組を推進することができた。
少子高齢社会を見据えた新たなシニア向け住宅等の提供、結婚予定者支援	②	<ul style="list-style-type: none"> ○シニア向け住宅 ・建設・施工監理（2024年10月竣工予定） ・入居者募集に向けた具体的な検討 ※見守りサービス利用拡大 ○ペット等共生住宅の建設工事中（1 団地）、管理手法・ルールの検討 ○JKK住宅を結婚予定者に優先的に提供 	<ul style="list-style-type: none"> ○JKKシニア住宅（カーメスト武蔵小金井）の建設・施工監理（2024年10月竣工予定） ・入居者募集の方針決定（2024年12月下旬募集開始予定） ※センサー方式等を活用した見守りサービスの利用を拡大するため、70歳以上の入居者がいる住戸へのチラシポスティングを実施 ・入居者を見守る側の親族等へは、入居契約時にチラシを配布し、周知 ○ペット等共生住宅の建設工事中（1 団地）、ペット共生マンションの管理実績のある事業者へのヒアリング内容を参考に管理手法やルールを検討 ○JKK住宅を結婚予定者に優先的に提供（募集戸数64 戸、契約件数35件） 	<ul style="list-style-type: none"> ○2022年度、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見直しを実施したが、その後は着実な施工監理によりスケジュールどおり工事は進捗している。 ○広告及びオープンルーム等を広告代理店に業務委託するための準備を行った。 ○建設工事に着手したほか、管理体制構築に向けて管理業務委託内容の検討を行った。 ○毎月5～6 戸を対象とし、募集開始前にホームページで紹介するとともに、SNS等において周知を図った。
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	②	<ul style="list-style-type: none"> ○禁煙住宅の竣工（2 団地） ○環境配慮型住宅供給に向けた検討（3 団地） ○環境配慮型住宅に導入する環境施策についての基本スキーム等の策定 ○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）設置 	<ul style="list-style-type: none"> ○禁煙住宅の竣工（2 団地）、建設工事中（3 団地） ○環境配慮型住宅供給に向け設計において検討（3 団地） ○環境配慮型住宅に導入する環境施策についての基本スキームとして、ZEH-M oriented水準を満たす仕様の内容やV2X導入等の検討。 ○既存住棟30棟に太陽光発電設備を設置 EV充電設備設置工事 →実装20区画・先行配管185区画 既存7 団地計205区画を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ○2023年度に管理開始した建替2 団地において、共用部は敷地内全体、専有部はC新高円寺では3 棟のうち2 棟、C石川台では2 棟のうち1 棟を対象とし、禁煙導入を実施した。 ○ZEH-Oriented水準を満たす仕様の導入に向け、（仮称）C赤堤は基本設計を完了、（仮称）C祖師谷は基本設計を継続、（仮称）C鳥山松葉通は設計に着手した。 ○（仮称）C祖師谷において、ZEH-M oriented水準を満たす仕様の内容やV2Xの導入等に向けた検討を実施した。 ○これまでの住宅管理や太陽光発電設備及びEV充電設備設置のノウハウいかし、既存住宅への確に設置した。
行政との連携（初の島嶼部での住宅）（アーティスト支援）	②	<ul style="list-style-type: none"> ○ファミリー向け賃貸住宅が不足する小笠原村において都・村・JKKが連携した島嶼初の賃貸住宅を供給（1 団地） ○入居者募集に向けた準備 ・村と連携した募集PR及び入居手続の検討 ○モデル事業の拡大に向けた調整・検討 ・事業採算性の検証、島嶼における管理方法の検討など ○生活文化スポーツ局との連携 空き店舗を創作場所としてアーティストに提供し、地域住民が気軽にアートに触れる機会を創出 	<ul style="list-style-type: none"> ○ファミリー向け賃貸住宅が不足する小笠原村において都・村・JKKが連携した島嶼初の賃貸住宅の供給に向け建設工事中（1 団地） ○村と連携した募集PR及び入居手続の検討を実施 ○市場調査などの結果を踏まえ、募集家賃を設定 ・島嶼における管理方法の検討（現地工務店の手配、申請受付等の対応手法など） ○トミンハイム台場五番街（4-101号室）で、アーティストの創作環境整備及び地域住民との交流 ・東京都歴史文化財団と店舗賃貸借契約の締結 ・アーティストによる創作活動開始 ・地域交流イベント「オープンアトリエ」実施 	<ul style="list-style-type: none"> ○当初は2023年12月の竣工を見込んでいたが、建設工事に係る職人不足等により、スケジュールの遅延が発生した（2024年10月竣工予定）。 ○2024年11月の入居者募集に向けて、スケジュールや募集PR、島嶼部であることを踏まえた入居手続方法を検討した。 ○遠隔地における工事監理の課題整理、募集家賃の設定及び事業採算性の検証、島嶼における管理体制構築に向けた検討を実施した。 ○契約締結に先立ち、創作活動が良好となるよう、劣化した設備の修繕や改修を行った。 また、イベント開催に向けて、周辺住民とのコミュニティの活性化のため、自治会等と連携を図り広く周知したり、備品を貸与する等の支援を行った。
新たな取組に関する賃貸住宅市場への波及	②	<ul style="list-style-type: none"> ○C大蔵の社に入居後1 年アンケートの実施、結果分析（禁煙住宅、ウイルス対策等） ○インターネット配信サービスの活用・効果検証 ・配信した記事の閲覧数や各種メディアへの掲載数などの確認 ○メディア戦略の展開 ・自主制作動画をホームページや動画サイト、SNS等に展開 ○メディア向け現地見学会開催 	<ul style="list-style-type: none"> ○C大蔵の社において、禁煙住宅・ウイルス対策等についての入居後1 年アンケートを実施・結果分析 ○インターネット配信サービスであるPRTIMESを活用し、年間52本を配信。うち新築住宅の設備や実証実験など先駆的な取組に関する8 件のプレスリリースを配信（8 件合計：PV数8,582、転載サイト289件・新聞等掲載実績4 件） ○JKKの取組や団地紹介の動画を自主制作し、YouTube、InstagramなどのSNSにて配信（ホームページにリンクを掲載） ○カーメスト新高円寺においてメディア向け現地見学会を開催し、3 社により紹介記事が掲載された。 	<ul style="list-style-type: none"> ○C大蔵の社で入居後1 年アンケート調査を実施し、禁煙住宅・ウイルス対策等についての評価を集計・分析した。 ○年間スケジュールを策定し、新たな取組の新規紹介や取組報告等、様々な角度からリリースを継続的に発信することで、メディアからの問合せや記事掲載につながった。 ○発信手段として主にSNSの活用促進を掲げ、新たにInstagramによる発信を開始するとともに、動画制作ツールを新規に導入し、全社的な利用を推進した。 ○新築住宅の募集開始直前にメディア向け現地見学会を開催し、住宅の特色や設備などを紹介し、新聞等の各種媒体による記事掲載につながった。

団体自己評価	<p>テレワーク環境の導入や宅配ボックスの設置など新しい日常に対応した住環境の整備を推進し、3か年の新規整備が累計で延183団地となり目標を上回ることであった。</p> <p>また、新たなニーズへの対応として新しいタイプの住宅供給を推進した。シニア住宅・ペット等共生住宅・禁煙住宅・小笠原住宅の整備、ZEH-M oriented水準の仕様導入の検討を進めるとともに、ウイルス対策に配慮した住宅を竣工させるなど11団地で実施し、目標を上回ることができた。さらに、インターネット配信サービスであるPRTIMESを活用したプレスリリースや、メディア向け現地見学会などに積極的に取り組み、賃貸住宅市場への波及を効果的に行った。</p> <p>行政との連携では、小笠原村における賃貸住宅の建設工事が職人不足等の影響で遅延したが、アーティストに空き店舗を創作場所として提供する取組を新たに推進した。</p>
---------------	---

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
------------	------------------------------------

3年後 (2023年度)の 到達目標	<p>【目標①】 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②】 都営住宅募集オンライン化対応 (2022年度全4種類の募集のオンライン化完了) 都営住宅募集オンライン利用の促進</p> <p>【目標③】 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>	実績 (2023年度末時点)及び要因 分析	<p>【目標①】 アンケート調査票を一部見直しことや窓口職員向けの研修等の充実などにより、都営住宅管理サービスの総合的な満足度は75.2%と目標を上回った。</p> <p>【目標②】 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。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んだ。</p> <p>【目標③】 都営住宅管理業務等のRPA化を推進した(6業務導入※累計11業務導入)</p>
-----------------------------------	--	--------------------------------------	---

個別取組事項	到達目標	2023年度計画	2023年度実績	要因分析
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	①	<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) ⇒都営住宅管理サービスの総合的な満足度55%以上</p> <p>○次期プランにおけるお客さまサービスに関する目標の整理</p>	<p>○「お客様の声改善会議」の継続実施(6月、9月、12月、3月)対応・情報共有:25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及び事務改善(8件) ⇒都営住宅管理サービスの総合的な満足度75.2%</p> <p>○当社独自で策定する次期アクションプラン(2024-2026)の経営指標として管理していくとともに、更なるCS向上に向けたお客様サービス向上会議の設置準備</p>	<p>○お客様の声は「2020年度127件、2021年度94件、2022年度84件、2023年度57件」と年々減少しており、相対的に都営住宅に関連する声も減少している。2023年度においては、57件のうち31件が都営住宅に関する声であったため、計画時の件数を下回ったが、そのうち25件に対応・情報共有を行った。</p> <p>○ウクライナ避難民の受入れや学生入居に係る事務処理方法、自治会支援に資する取組などを都に提案し、実施につなげた。</p> <p>○JKK東京自らが率先してお客様サービスの改善・品質向上に向けた取組を組織全体で多面的・恒常的に推進するため、これまでの取組に加え、2024年度から「お客様サービス向上会議」を設置することとした。</p>
高齢者対応、自治会支援の強化	①	<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>○自治会向け専用ダイヤルの適切な運営及び自治会向け法律相談会の実施(12回)</p>	<p>○共益費事業の新規申込み91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(健康推進・フレイル予防など新規開催18団地)</p> <p>○自治会向け広報紙の発行(2回)</p> <p>○自治会向け専用ダイヤルの運営(1,587件)</p> <p>○自治会向け法律相談会の実施(12回※42自治会の案件に対応)</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するとともに、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>○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>○円滑な自治会運営のため、広報紙等により定期的な周知を行い活用を促した。1回当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に、都と協議、調整を行いながら取り組んだ。</p>
DXによるお客さまサービスの向上	①②	<p>○募集オンライン利用の促進</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>○オンライン利用率(定期募集R4:27.3%→R5:34.4%、毎月募集R4:90.8%→R5:90.2%、随時募集R4:84.7%→R5:83.5%)</p> <p>○都営住宅管理総合システムの再構築に向けた、機能要求の見直しヒアリング等への対応</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の拡大(38手続公開)</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んだ。</p> <p>○調達仕様書の最終化のため、機能要求の見直しヒアリングに対応するとともに、マイナンバー管理、オンライン手続システムの調達方式の検討に都と連携して取り組んだ。</p> <p>また、「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、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い対象手続を拡大するとともに、「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った。</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	③	<p>○RPA、AI-OCR等を用いた迅速で的確な業務運用</p>	<p>○都営住宅管理業務等のRPA化の推進(6業務導入※累計11業務導入)</p> <p>○募集業務におけるAI-OCRの導入</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、AI-OCRの導入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>

団体自己評価	<p>年々新規のお客様の声が増えているため、「お客様の声改善会議」における対応・情報共有は25件となったが、お客さまの声を踏まえた政策に資する都への提案及び事務改善を8件行い、目標を大きく上回った。</p> <p>都営住宅管理サービスの総合的な満足度は、アンケート調査票を一部見直しことや窓口職員向けの接遇意識の向上、実践的なスキルを養う研修等の充実などにより、75.2%と目標を上回った。</p> <p>都営住宅募集のオンライン利用促進については、当社ホームページ等の様々な媒体でPRを行うなど、都と連携して利用促進に取り組み、オンライン利用率を向上させることができた。また、「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の拡大(38手続公開)や、都営住宅管理業務等のRPA化の推進(6業務導入※累計11業務導入)など、DXによるお客さまサービスの向上や業務の効率化を推進した。</p>
---------------	---

<p>戦略4</p>	<p>社会貢献の最大化と自立的経営の両立</p>		
<p>3年後 (2023年度)の 到達目標</p>	<p>【目標①】 公共政策的事業指標の拡大(毎期前年度以上) 【目標②】 ガバナンス強化(内部統制本格運用) 【目標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) 【目標④】 多様な人材活用による組織体制の強化(新規女性管理職・係長10名以上、高齢者雇用制度創設)</p>	<p>実績 (2023年度末時点)及び要因 分析</p>	<p>【目標①】結婚予定者優先申込制度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、26項目から29項目に拡大し、前年度以上となった。 【目標②】各種規程等に基づき、適切に内部統制体制を構築し、PDCAサイクルを実施した。 【目標③】資材価格の高騰や人件費増による修繕費などのコスト増のため、財務指標(売上高経常利益率11.84%、自己資本比率39.26%)は目標を下回った。 【目標④】2024年4月に女性職員5名(管理職1名、係長4名)を新たに任用した(累計13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	2023年度計画	2023年度実績	要因分析
<p>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</p>	<p>①</p>	<p>【戦略1及び2再掲】 ○安全確認機器による見守りサービスの利用拡大 ○シニア向け住宅建設・施工監理(2024年10月竣工予定) ○高齢者支援施設等の開設(1箇所) ○テレワーク環境の導入(63団地:既存61、建替2)(131団地/200団地 設置率66%) ○公共政策に資する取組(前年度以上)</p>	<p>(再掲) ○センサー方式等を活用した見守りサービスの利用を拡大するため、70歳以上の入居者がいる住戸へのチラシポスティングを実施 ○入居者を見守る側の親族等へは、入居契約時にチラシを配布し、周知 ○JJKシニア住宅(カメスト武蔵小金井)の建設・施工監理(2024年10月竣工予定) ○高齢者施設の開設(1団地) ○テレワーク環境の導入(63団地:既存61、建替2)(130団地/200団地 導入率65%) ○26項目から29項目に拡大</p>	<p>○これまでの広報紙による周知に加え、ターゲットがより明確になるよう70歳以上の入居者がいる世帯を絞り込み、チラシのポスティングを実施 ○2022年度、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見直しを実施したが、その後は着実な施工監理によりスケジュールどおり工事は進捗している。 ○小金井本町において、高齢者施設が2023年8月に開設した。 ○2022年度に策定した導入計画に基づき、取組を推進することができた。 ○新たに結婚予定者優先申込制度を開始したことなどにより前年度以上となった。</p>
<p>内部統制の構築・運用</p>	<p>②</p>	<p>○監査室による監査の強化・拡充 ○外部理事の知見の反映による理事会機能の強化 ○PDCAによる内部統制の強化(本格運用) ○PDCAによるBCP(地震編、風水害編、感染症編)の運用</p>	<p>○理事長直轄の独立した部署である監査室が内部監査等を実施(13項目) ○理事会を計7回開催し、外部理事の専門的な知見による役員間の意見交換を図ることで、経営基盤の強化につなげた。 ○内部統制体制の見直し ○現場部門による自己点検・改善を実施 ○指標を用いたリスク管理の推進 ○内部統制委員会の開催、理事会への報告 ○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)の参集ルールや非常時優先業務等の一部を実態に即して見直した。また、事業継続計画(感染症BCP)に新型コロナウイルス感染症の対応状況等を追記した。</p>	<p>○監査の実施に当たっては、実査におけるサンプル数を増加するなど監査の強化を図り、更なる内部統制の強化を図った。 ○理事会を7回開催し、事業計画や業務報告、予算及び決算等議決事項について、審議・報告を行い、意見交換を経て決定した。 ○内部統制体制を見直し、各種規程に基づき適切に内部統制の推進、評価を実施した。 ○リスク評価シートを用いて、全社及び業務レベルの業務について自己点検・改善を行った。 ○内部統制委員会を2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。 ○より実施に即した内容に改正し、非常時の事業継続体制の強化を図った。</p>
<p>業務を効率的に行うための業務システム改善</p>	<p>②</p>	<p>○業務効率化及び事故防止を図るため、建設管理システム開発中 ○PDCAによるBCP(地震編、風水害編、感染症編)の運用</p>	<p>○工事積算システムの詳細設計完了(4月)、プログラム製造中(運用開始予定日:2025年4月) ○居住者管理系システムのインターネット集積機能に新規開発システム(QMS:コンテンツマネジメントシステム)を導入し、当社ホームページ及び入居者募集サイトを改良(再構築)した。</p>	<p>○テスト工程での手戻り防止のため、所管・関係部署と綿密に連携、協働し、レビューやヒアリングに対応した。 ○構想段階から所管・関係部署と綿密に連携、協働し、新ホームページのリリースへとつなげた。</p>
<p>収益力の強化と負債の圧縮</p>	<p>③</p>	<p>○JJK住宅利用率の向上に向けた空家リニューアルの推進(120戸以上) ○建替え(竣工2団地) ○東京都借入金の着実な償還(82億円)</p>	<p>○空家リニューアルの推進(97戸竣工) ○建替え(竣工2団地) ○東京都借入金の償還(82億円)</p>	<p>○入札不調の多発等により、進捗が遅れが生じ、計画戸数を下回る結果となった。 ○今後は発注方法の見直しとして、単価契約方式の対象住宅拡大や、簡易リニューアル工事の新たな実施体制を検討する。 ○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。</p>
<p>多様なマンパワーの活用</p>	<p>④</p>	<p>○前年度までの研修の効果を検証、研修内容の充実・強化 ・女性職員向け研修の継続のほか、管理職層研修等において、組織風土の変革に向けたマインドセットに係るカリキュラムの採用を検討 ○法改正等社会動向を見据え、再雇用社員の更なる雇用上限年齢の引き上げを実施 ○JJK住まいるアシスタントの採用拡大・育成</p>	<p>○女性活躍推進に係る研修についてeラーニングを活用し、幅広い受講者を対象としたキャリア意識を醸成する研修を整備 ・キャリアアップ研修として、非常勤理事を講師に迎えた対面式研修を実施 ・女性を含む様々な職員が活躍しやすい環境整備に向けた取り組みとして、経営層や部長級管理職層を受講対象とした対面式研修を実施 ○再雇用社員の雇用上限年齢を満67歳へ引上げ ○JJK住まいるアシスタント5名増員(10名体制)</p>	<p>○女性活躍支援のほかに働きやすい職場づくりの実現を目指す研修の実施により、様々な職員が活躍しやすい環境整備に取り組んだ。 ○社内基準に基づき、雇用上限年齢を1歳引き上げ満67歳とした。 ○当該引上げに伴い、2023年度末で65歳以上の再雇用社員22名の雇用上限年齢を引き上げた。 ○2023年4月入社に向けた採用活動を実施し、保育や介護のスキルを有する者を中心に求人を行った。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。</p>

<p>団体自己評価</p>	<p>公共政策的事業指標である公共政策に資する取組について、金額換算困難な取組において新たに結婚予定者優先申込制度を開始するなどして、前年度の26項目から29項目に拡大することができた。また、金額換算可能な取組において、アーティストに対して創作スペースとして賃料を減額して空き店舗を提供するなどの取組を新たに開始し、2億円程度前年度の金額を上回り28億円となった。 ガバナンス強化のため、PDCAサイクルによる内部統制の本格運用を開始し、適切に運用することができた。 財務指標(売上高経常利益率11.84%、自己資本比率39.26%)については、急激な資材価格の高騰や人件費増による修繕費などのコスト増が影響し、目標未達となったが、全社横断的な収益力強化等の取組「財務体質強化プロジェクト」を始動し、収益力強化等に努めている。 また、空家リニューアルの推進についても、想定を超える急激な労働単価の上昇等により入札不調が多発し、目標を下回った。今後は発注方法の見直しや新たな実施体制を検討していく。 多様なマンパワーを活用するため、キャリア意識を醸成する女性活躍推進に係る研修や、経営層や部長級管理職層を受講対象とした対面式研修など、女性を含む様々な職員が活躍しやすい環境整備を行い、女性管理職4名、女性係長9名の累計13名を登用し目標を上回るすることができた。</p>
---------------	--

共通戦略

2023年度計画	2023年度		団体自己評価
	実績	要因分析	
<p>①事業者等を対象とした対応可能な手続きは100%（19件）デジタル化達成済みであるが、更なる利便性・効率性の向上を図っていく。</p> <p>②都事業の受託である都営住宅管理にかかるとしては、シン・トセイ3に合わせた都の取組に積極的に協力する。</p>	<p>①事業者等を対象とした対応可能な手続きはデジタル化達成済み。JKK住宅の敷金など初期費用について、クレジットカード決済を導入した。</p> <p>②「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、「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った。都営住宅管理総合システムの再構築について、調達仕様書の最終化のため、機能要求の見直しヒアリングに対応するとともに、マイナンバー管理、オンライン手続システムの調達方式の検討に都と連携して取り組んだ。</p>	<p>①クレジットカード決済導入により、お客様の利便性向上と社内事務における現金取扱いリスクを低減することができた。</p> <p>②「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対象手続について、関係部署と緊密な連携を図ることにより、38手続を公開することができた。都営住宅管理総合システムの再構築について、実務に精通した当社のノウハウを活用し、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うことができた。</p>	

所管局等所見

○東京都住宅供給公社の2023年度の取組について、以下の戦略1から共通戦略までの実績に加えて、太陽光発電設備やEV充電器の設置に当たり、効果検証や民間への普及啓発を行うほか、都営住宅へのウクライナ避難民や能登半島地震被災者の受入れにも都と連携して取り組んだことを高く評価する。
引き続き「未来の東京」戦略及び東京都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、都の政策課題の解決に向けて積極的に取り組むとともに、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。

・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」
セーフティネット専用住宅の拡充に向け、自治体へ積極的に働きかけることにより、新たに4自治体に専用住宅の提供を開始した。
また、高齢者や子育て世帯等を対象とした入居支援制度利用割合が計画を大きく上回った点及びコミュニティ活動活性化に向けてJKK住まいるアシスタントによる新たな連携の構築等を行い、新規コミュニティ活動数が大きく上回った点を大いに評価する。

・戦略2「新たな都政課題等に貢献するJKK住宅の供給」
テレワーク環境の整備や宅配ボックスの設置等を加速するとともに、禁煙住宅やペット共生住宅、ZEH-M oriented水準仕様導入等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、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」
都営住宅のオンライン申込みの利用促進に向け、都と連携してPRを行った。
また、窓口職員向けの接遇の向上等に向けた研修の充実等により、都営住宅管理サービスの総合的な満足度の目標を大きく上回った点を大いに評価する。

・戦略4「社会貢献の最大化と自立経営の両立」
公共政策的事業において、新たな事業にも積極的に取り組み、前年度の金額及び項目数を大きく上回った。
また、女性活躍推進に向けた多様な研修や、再雇用社員の雇用年齢の更なる引上げなどにより、多様なマンパワーの活用に向けた取組を推進した点を大いに評価する。

・共通戦略
「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対象手続を拡大するとともに、都営住宅管理総合システムの再構築に積極的に協力した。

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、高齢者や子育て世帯等を対象とした入居支援制度利用割合が目標を大きく上回ったほか、コミュニティ活動活性化に向けてJKK住まいるアシスタントによる新たな連携の構築等を行い、新規コミュニティ活動数が計画を大きく上回った。また、セーフティネット専用住宅の拡充に向け、自治体へ積極的に働きかけることにより、新たに4自治体に専用住宅の提供を開始するなど、取組を大きく前進させた。

また、戦略2「新たな都政課題等に貢献するJKK住宅の供給」について、テレワーク環境の導入やウイルス対策に配慮した住宅の整備を着実に実施したほか、禁煙住宅、ペット等共生住宅、ZEH-M oriented水準仕様の導入に向けた検討等、新しいタイプの住宅の供給に向けた準備を実施するなど、取組を着実に進めている。

上記に加えて、太陽光発電設備やEV充電器の設置に当たり、効果検証や普及啓発を実施したほか、能登半島地震の被災者受け入れにも都と連携して取り組んだ。
引き続き、各種事業を積極的に推進していくとともに、入居者の利便性向上に向けて取り組む等、都の住宅政策へ一層貢献することを期待する。