

指定管理者における複数の不適正な事務処理について

区営住宅等の指定管理者(株式会社東急コミュニティー(以下、東急コミュニティーという。))による、6件の不適正な事務処理があったため、報告する。

1 事案の内容及び経過等

①区営住宅公募の抽せん漏れ(区が発生を確認した日:令和8年6月8日(月))

事案	東急コミュニティーは、令和8年3月30日(月)に実施された区営住宅の抽せん会において、事前に送付を受けた対象者1名の申込封筒を開封していなかったため、その対象者に抽せん番号を付番していなかった。抽せん会当日に、その対象者から抽せん番号の問い合わせを受けた際、他の申込者の番号を伝えたところ、当該番号が当せんした。 令和8年6月4日(木)、対象者が東急コミュニティーへ入居審査書類(住民票等の入居審査に必要な書類)を提出しようとしたところ、対象者の申込書がないこと、当せん者は他にいること、対象者は当せん者でないことが伝えられた。 令和8年6月8日(月)、対象者から区へ連絡があり、区から東急コミュニティーへ経緯の説明を求めたことから、事実が発覚した。
初期対応	令和8年6月9日(火)、東急コミュニティーは対象者に対し、申込の封筒が開封されておらず、本来付番すべき番号による抽せんができていなかったことを伝え謝罪。翌10日(水)には、今後の住宅募集予定を案内した。

②使用許可書を発行していない者に対する鍵の受渡し

(区が発生を確認した日:令和8年6月15日(月))

事案	東急コミュニティーは、令和7年2月及び5月に実施された区営住宅の公募において、当せんした3名の入居資格審査手続きが遅滞しており、また、当該手続きが完了していないにもかかわらず、令和8年3月中旬から下旬にかけて入居予定者に鍵を渡し、当該3名は3月下旬から4月にかけて、それぞれ当せんした区営住宅に入居を始めた。 令和8年6月15日(月)、当該3名のうち1名から区に家賃確認の連絡があり、東急コミュニティーに確認したところ、当該3名の入居資格審査手続きが滞ったまま鍵のみ渡している事実が発覚した。
初期対応	令和8年6月15日(月)、東急コミュニティーは対象者に対し、入居資格審査手続きが滞ったまま鍵を渡していたことを謝罪。同日以降、東急コミュニティーは、使用許可を行うための入居資格審査手続きを再開しており、早期の手続完了をめざしている。

③改良住宅の重複公募

(区が発生を確認した日:令和8年6月 15 日(月))

事案	東急コミュニティーは、令和7年5月に実施した改良住宅の公募において、当せん者の入居資格審査手続きを進めている最中にもかかわらず、当該手続き中の部屋を「空室」として管理していた。 東急コミュニティーは、同室を令和8年5月に再度公募したところ、15 名の有効な申込みがあった。 令和8年6月 15 日(月)、区が東京都の調査に回答するため、公募状況を確認していたところ、同室が重複して公募されていることが発覚した。
初期対応	東急コミュニティーは、令和8年6月 18 日(木)から 30 日(火)にかけ、当該 15 名の有効申込者全員に対して、重複して公募したこと、同じ建物に空き室がないため抽せんすることができない旨を連絡し謝罪した。

④退去手続きの遅延

(区が発生を確認した日:令和8年6月 17 日(水))

事案	東急コミュニティーは、令和7年9月 16 日(火)、区営住宅入居者の死亡による退去届が親族より提出され、また、同年 12 月 24 日(水)には、退去修繕後に保証金等の還付を受けるための書類も提出され受領していた。 令和8年3月6日(金)、親族から東急コミュニティーに対して、還付手続きの進捗について問い合わせがあったが、東急コミュニティーはその後手続きを行っていなかった。 令和8年6月 17 日(水)、親族から東急コミュニティーに対して、還付手続きの進捗について再度問い合わせがあったが、東急コミュニティーは「担当者が休んでおり状況確認ができない」旨を回答した。同日、親族より区へ連絡があり、事実が発覚した。
初期対応	東急コミュニティーは、令和8年6月 19 日(金)、親族に対して謝罪を行い、還付手続きを進める旨を連絡し、令和8年6月 22 日(月)、東急コミュニティーの還付手続きのための処理が終了した。区におけるシステム上の還付処理も完了した。

⑤入居手続きの遅延(令和7年5月公募)

(区が発生を確認した日:令和8年6月 25 日(木))

事案	区は、令和8年6月 25 日(木)、令和7年5月に実施した区営住宅の公募において当せんした者のうち1名より、「令和8年1月に、入居するための資格審査書類を提出したが、手続きが進んでいない」旨の連絡を受けた。同日、区は東急コミュニティーに対し状況を確認したところ、当該当せん者のほか2名(計3名)について、資格審査書類の提出があったにもかかわらず、入居手続きが滞っていることが判明した。また、この3名の他に、当せん後、資格審査書類の提出がなく「入居の意向」の確認が取れていない者が1名いることも判明した。
初期対応	東急コミュニティーは、令和8年6月 25 日(木)以降、3名には謝罪を行い、入居手続きを再開しており、早期の手続完了をめざしている。また、入居の意向確認が取れていない方の自宅を訪問し、募集から長期間を要したことを謝罪し、入居辞退の意向を確認済。

⑥区営住宅公募の抽せん漏れ(令和8年5月公募)

(区が発生を確認した日:令和8年7月6日(月))

事案	令和8年7月3日(金)、東急コミュニティーは区営住宅の抽せん会を実施した。 令和8年7月6日(月)、区が当該抽せん会の結果を調べていたところ、区営住宅の申込件数は「76 件」であるにもかかわらず「75 個」の抽せん玉により抽せんが行われていたことが判明した。結果的に、抽せん番号「76 番」を付番された申込者が抽せんに参加できていないこととなった。
初期対応	東急コミュニティーは、抽せん番号 76 番の方に、令和8年7月9日(木)に自宅を訪問して謝罪するとともに、今後の住宅募集予定を案内した。

2 区に報告のあった発生原因

- ①東急コミュニティーの一担当者に業務が集中したこと
- ②東急コミュニティーの進捗確認体制が未整備であったこと

3 区に報告のあった東急コミュニティーの再発防止策

- ①担当者単独業務の見直し(副担当配置、ダブルチェックなど)
- ②受領書類の保管体制見直し(専用 BOX、進捗別の色付きファイル管理等)
- ③定期的な進捗確認体制の整備(責任者チェック、責任者・担当者間の双方向チェック)、ほか

4 区としての再発防止策

指定管理者から提出される月次・年次報告内容の見直し及びそのチェック体制の強化