

6 住まい・まちづくり相談・支援の充実

6.1 住まい・まちづくり相談センター（住まいる・イン）

目標 住まい・まちづくりに関する相談・支援の充実を図る

取組み概況・実績

- ・市民への総合的相談・案内、情報提供等の体制整備のため、平成 19 年度より開設準備を始め、20 年 7 月、「住まい・まちづくり相談センター（住まいる・イン）」を開設。
- ・21 年度には、賃貸住宅入居募集・案内業務を相談センターに集約・一元化。
- ・市からの受託による、民間住宅施策推進事業（あんしん入居事業、高齢者住み替え促進事業など）を実施。

・利用実績（平成 21 年度～23 年度） (件数)

	平成 21 年度		平成 22 年度		平成 23 年度	
	来訪	電話	来訪	電話	来訪	電話
賃貸住宅募集	4,768	24,639	3,994	24,834	5,047	29,330
市・施策推進事業	485	1,229	383	1,051	215	707
その他	33	137	24	64	6	15

これからの取組

①多様な相談主体との連携による相談機能の充実

- ・「横浜市住生活基本計画」に基づき、身近な場所での総合的な住情報の提供と相談体制の充実を図るため、横浜市や民間企業、横浜市住宅リフォーム促進協議会（ハウスクエア横浜）等との連携を進め、住まいの相談拠点のネットワークづくりに参画する。
- ・他の相談主体との連携により、市民向け相談会（マンション管理士、行政書士等）の開催など、相談機能・市民サービスの充実を図る。
- ・協力不動産業者との連携等を通じて、公社賃貸住宅等の募集案内の充実を図る。
- ・業務内容と施設のバランス（立地・規模）を精査し、方向性を検討・協議する。

②顧客満足度の向上

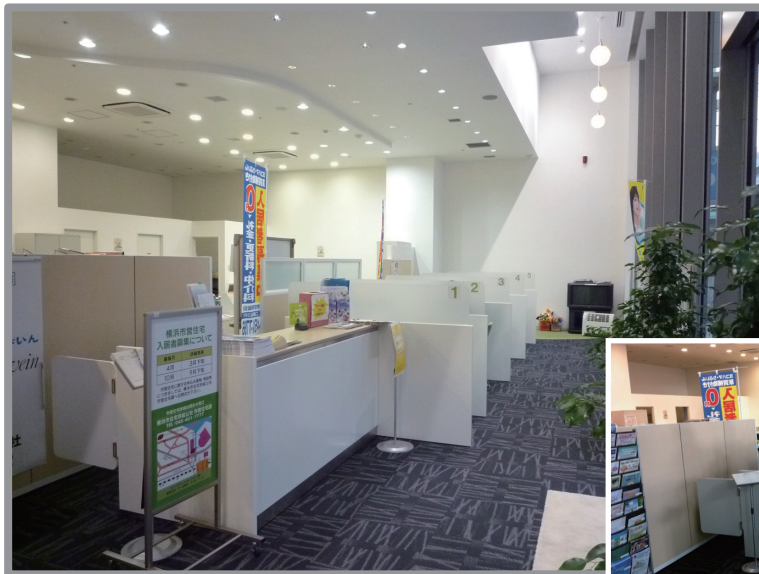
- ・顧客満足度指標の設定や業務水準の向上に資する調査方法について検討するとともに、利用者アンケートの実施により、顧客のニーズを把握し事業活動への有効活用を図る。

達成指標

	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
①賃貸住宅募集に おける成約率	35% 以上	40% 以上	40% 以上
②顧客満足度の向上	検討・実施	前年度比 5%増	前年度と同等以上



住まい・まちづくり相談センター



7 自主的・自立的経営に向けた経営基盤の強化

7.1 財務基盤の強化

目標 自己資本及び自主財源の強化に努め、自主的・自立的な健全経営を推進する

取組み概況・実績

- ・前協約期間（19年度～22年度）における利益確保による自己資本の増加額は、それぞれ各年度目標に達し、22年度までの総額目標：6億円以上を達成した。
- ・独立採算による事業体として、良好な経営成績を維持しており、平成19年度から開始した発行体格付（欄格付投資情報センター）は、23年度に至るまで「A+」（安定的）の評価を維持している。

業績の推移

単位：億円

年度	H19	H20	H21	H22	H23
自己資本増加額 (累計)	2.65	2.01 (4.66)	2.87 (7.53)	2.74 (10.27)	3.84

※自己資本増加額は、受託・賃貸事業などの経常的業務による利益額

これからの取組

①安定的収益とコスト縮減による黒字確保

- ・一定水準の利益確保に努め、健全経営維持の数値指標として、受託・賃貸事業などの経常的な業務による単年度黒字額：1億円以上とする。

②長期的な財務計画の検討・実施

- ・新規事業に伴う資金需要の見通し、キャッシュフロー推移を考慮しながら、長期的な財務計画を検討・実施する。

③財務管理の実施強化

- ・事業別の損益状況や財務状態などを月次単位で把握し、定期的に事業実施部門との情報共有を図ることで、事業の課題に迅速・的確に対応する。

④多様な資金調達手法の検討

- ・新規事業等を円滑に進めるため、事業スキームに対応した、多様な資金調達の手法について調査・検討する。

達成指標

	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
①単年度黒字による 利益確保額	1 億円以上	1 億円以上	1 億円以上
②格付会社による 格付評価の維持	A +	A +	A +
③長期財務計画の策定	計画策定	実施・運営	評価・改善

7 自主的・自立的経営に向けた経営基盤の強化

7.2 人的資源の確保・育成と効率的な執行体制の構築

目標 人的資源のマネジメントを計画的に実施し、効率的な執行体制の構築を図る

取組み概況・実績

- ・平成 17 年度、従来の機能別組織から事業別組織を基本とした執行体制に移行、20 年度には人事考課制度を本格導入し、目標による業務・実績管理を開始するとともに、給与等への反映を実施。
- ・平成 20 年度に「人材育成基本方針」を策定し、公社全体としての職員の能力向上を進めるため、①新入職員研修、②職階別研修、③人権研修などの基礎研修や、住まい・まちづくりなどの専門分野や高齢者福祉など関連分野の知識向上を図るため、外部の研修会・講習会等の参加機会なども活用。

これからの取組

①人的資源の計画的な確保・育成

- ・職員の高齢化や定年退職者の増加等に対応し、今後の団体運営・事業活動を担う人材を確保するため、計画的な職員採用を検討・実施する。
- ・研修計画に基づき、各職種・職階等に応じて必要な知識・役割を習得するための研修を継続的に実施する。
- ・OJTや現場研修等を活用し、職員への技術・経験や業務ノウハウ等の伝承を進める。

②意識改革

- ・顧客満足度の向上とコスト意識を合わせた経営感覚を職員が備え、プロ意識を持って業務に取り組むように、職員の意識改革を進める。

③効率的な執行体制の構築

- ・業務内容に応じた適正な執行体制（職員等の人員）の検証を進め、中長期的視点から各年度における適切な人員計画を検討・実施する。
- ・事業環境や実施状況に応じた組織・機構の再編、雇用形態等の検討・見直しを進める。

達成指標

	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
①長期人員計画の 策定・実施	計画策定	実施・運営	評価・改善

7 自主的・自立的経営に向けた経営基盤の強化

7.3 適正な組織運営の推進

目標

コンプライアンスの徹底を図るとともに、経営情報や事業活動に関する情報の開示・発信等を進め、適正な組織運営を実現する

取組み概況・実績

- ・平成 17 年度に制定した内部監査制度要綱に基づき、業務執行方法の合理性、法令遵守等について監査を実施。
- ・個人情報の保護、取扱事務に関する規程・要綱等に基づき、個人情報の保護、適正な取り扱いについての運用実施。
- ・事件・事故・事務処理ミス・非違行為等についての被害拡大防止、情報共有及び再発防止策を講じるため、22 年度に取扱い要領を制定して運用実施。
- ・不祥事等防止委員会の設置・開催により、不祥事等の再発防止対策の確立とその推進を図ってきた。
- ・公社ホームページにより、団体組織・事業計画、財務・格付情報等を公開。
- ・情報公開制度に基づき、市民からの情報公開請求に対応。

これからの取組

①コンプライアンスの徹底

- ・内部チェックを効果的に実施し、リスク管理や不正防止の観点からの業務改善を継続して実施する。
- ・コンプライアンスに関わる研修を実施し、職員のコンプライアンス意識の向上を図る。

②市民等への適切な情報公開

- ・財務状況や契約・入札情報等については、引き続き、適切な情報公開を進め、組織運営・事業活動の透明性、公正性を高めていく。

③適切な情報発信と認知度向上

- ・コンプライアンスや環境配慮、防災啓発の取組など、公社の社会的責任を果たす取組や公益的使命について、適切な情報発信を検討・実施する。
- ・事業活動に役立つ公社案内パンフレット等の作成、ホームページ等のインターネット活用により、公社の事業や取組に関する顧客や関係機関の認知度の向上を図る。

④職員満足度の向上

- ・意欲のある職員が自己の能力を最大限に発揮し、モチベーションを保ちながら快適に仕事に取り組めるように、働きやすい職場の環境づくりを進める。

⑤危機管理体制の強化

- ・災害時に業務継続を確保できる体制の整備を強化するため、震災等を踏まえた事業継続計画の見直しや、訓練計画の策定・見直しを継続的に進めていく。

達成指標

	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
①職員満足度の向上	検討	実施・運営	評価・改善
②危機管理体制の強化	見直し・策定	実施・運営	評価・改善

横浜市住宅供給公社 中期計画
「中期展望区」（平成24-26年度）

発行日 平成24年9月発行
編集・発行 横浜市住宅供給公社
総務部経営企画課

〒221-0052 横浜市神奈川区栄町8番地1
ヨコハマポートサイドビル7F
TEL 045-451-7730
FAX 045-451-7719
