



経営計画

(平成 27～31 年度)

福岡市住宅供給公社

平成 27 年 3 月

目次

1. 計画の策定について	1
(1) これまでの取り組み	
(2) 前経営計画による取り組みの総括	
(3) 改訂(策定)の趣旨	
(4) 計画期間	
2. 公社経営の方針	5
(1) 基本方針	
(2) 課題と取り組みの視点	
3. 事業ごとの取り組み	7
(1) 市営住宅管理事業	
【基本的な考え方】	
【具体的な取り組み】	①募集・入居者管理業務
	②維持保全
	③コミュニティ支援・福祉的配慮
【今後の検討事項】	
(2) 賃貸住宅事業	
【基本的な考え方】	
【具体的な取り組み】	①借上型特優賃住宅
	②建設型賃貸住宅
	③業務執行体制の見直し
(3) 分譲事業	
【基本的な考え方】	
【具体的な取り組み】	①アイランドシティ住宅開発事業
	②その他分譲関連事業
4. 組織経営	13
(1) 業務品質の管理	
(2) 人材育成と組織の活性化	
(3) 効率的な組織体制の構築	
5. 進行管理	15

1. 計画の策定について

(1) これまでの取り組み

福岡市住宅供給公社は昭和 40 年の設立以来、分譲住宅や宅地の供給により良好なまちづくりを推進するとともに、昭和 62 年の(財)福岡市住宅管理公社との統合後は、福岡市営住宅の管理や賃貸住宅事業にも業容を拡大し、福岡市が掲げる住宅政策の実施機関としての実績を積み重ねてきた。

しかし、近年の社会情勢の変化や経済状況の悪化等に伴い、分譲住宅事業や賃貸住宅事業において事業損失が生じてきたため、平成 18 年度に「経営改善計画(平成 18 年度～22 年度)」を策定し、経営改善を推進した。その結果、一旦は当期純損益の黒字化を達成したものの、公社借上型特定優良賃貸住宅(以下「借上型特優賃貸住宅」)の入居率低下等により再び当期純損益が赤字となった。

そのため、公社借上型特定優良賃貸事業で予想される累積赤字の拡大や、平成 24 年度からの市営住宅管理受託の決定にあたり指摘された「コミュニティ支援」「福祉的配慮への対応」「業務の効率化・サービスの向上」「徹底したコスト縮減」などの課題を踏まえ、一層の経営改善と健全で安定的な経営基盤の確立を図ることを目的として、平成 23 年度に「経営計画(平成 23 年度～27 年度)」を策定。以降この計画に基づき取り組みを進めてきた。

(2) 前経営計画による取り組みの総括

市営住宅管理等受託事業

入退去管理や家賃の賦課、徴収及び入居者指導等を的確に実施することにより、家賃収納率が政令市で 1 位(平成 24 年度および平成 25 年度)になるとともに、政令市中もっとも高い入居率(平成 25 年度末)となった。施設の維持保全においても、的確な維持管理により長時間の断水や停電等の事故の発生はないなど、市営住宅管理の土台となる業務を高いレベルで実施してきた。

◆収納率の推移

(出納閉鎖ベース)

	H23	H24	H25
収納率	96.78%	97.33%	97.85%

◆入居率の推移

	H23	H24	H25
入居率	94.40%	94.83%	95.11%

さらに、緊急連絡先の登録、「募集案内書」や「収入申告の手引き」の見直し、定期募集(抽選方式)におけるインターネット受付などサービスの向上や業務の効率化に資する様々な取り組みを実施してきた。

コミュニティ支援や福祉的配慮については従前から経常業務の中で行っている様々な取り組みに加え、新たな方策の検討を行い、その中でも外国人入居者向け DVD の配布や、前述の緊急連絡先の登録、管理組合運営ハンドブックの作成などを実現した。また、福岡市が見守り業務を委託している NPO 団体との連携により、安否確認に関して幅広い情報源を持つこととなった。

これらの実績により平成 24 年度及び 25 年度業務を対象として外部有識者により実施されたモニタリングにおいて高い評価を得るとともに、それも踏まえて平成 27 年度から 29 年度の 3 カ年の管理受託が決定した。

しかし今期受託の決定にあたっては、「経費削減と業務の効率化」と「コミュニティの支援や福祉的配慮」への更なる取り組みが指摘されている。

◆モニタリング評価項目及び結果

評価項目		H24	H25
1	経営基盤	優	優
2	管理体制	優	優
3	施設運営の取り組み	優	優
	(1)募集退去等		優
	(2)家賃算定収入等		優
	(3)入居者対応		良
	(4)保守点検		優
	(5)緊急一般修繕		優
	(6)計画修繕		優
	(7)駐車場管理	良	
4	管理経費	良	良
5	環境配慮	優	良
6	地場業者育成	優	優
7	暴力団排除	優	優
8	個人情報の保護	優	優
9	危機管理	優	優
10	コミュニティ支援・福祉的配慮への取り組み	良	優

賃貸住宅事業

借上型特優賃住宅の入居率の低下により赤字幅の大幅な拡大が見込まれたが、家賃補助やフリーレント、不動産業者との連携の強化など、入居促進の取り組みにより、入居率が大幅に回復し、経常損失を圧縮した。また、20 年をもって借上を終了するとの方針決定を受け、都心における良好な住宅ストック活用の観点から、オーナーの経営意欲を喚起するため、一般賃貸住宅の導入など、円滑な返還に向けた取り組みを進めており、これらは、特優賃事業の収支改善にも寄与している。とはいうものの、事業終了までの収支は依然として非常に厳しい見込みであり、一層の取り組み強化が必要である。

一方、公社建設型賃貸住宅については、その恵まれた立地から一定の入居率を維持し、公社の収益の柱の一つとして、経営基盤の安定にも一定の寄与をしてきた。今後は施設の老朽化が進むことから、計画的な予防保全やリフォーム等による施設機能や競争力の維持向上が課題となる。

◆入居率の推移

(入居期間ベース)

	H22	H23	H24	H25
公社借上型	89.5%	88.1%	87.2%	92.5%
公社建設型	90.8%	96.1%	92.5%	96.0%
合計	89.7%	89.2%	88.3%	92.9%

分譲事業

民間住宅市場の成熟に伴い分譲分野における公社の役割が小さくなったことから、平成 17 年度に福岡市が策定した「福岡市住宅供給公社に関する基本方針」において、「量の確保のみを目的とした分譲住宅の供給は行わないものとし、本市の政策上必要な分野について実施するものとする」との方針が示され、公社業務の柱が分譲住宅事業から市営住宅管理事業へと変化してきた。

前経営計画の期間においては、アイランドシティ市 5 工区等地区の画地 B の取得及び処分

や、照葉地区及び市 5 工区等地区（CO₂ゼロ街区）における住宅開発全般の調整及び、円滑な事業推進を図るために組織している協議会の運営や販売活動の側面支援などを行ってきた。

この間、住宅ゾーンでのまちづくりが着実に進められてきたのと同時に、周辺における公共的施設や道路などのインフラ整備の推進、医療関連施設や商業施設等の進出による都市機能の高まりがみられており、アイランドシティのまちづくりについて道筋がついたことから、「福岡市が示すまちづくりビジョン等に基づき、アイランドシティにおける住宅開発を総合的にコーディネートする」とした公社の役割にも一定のめどがついた。

また現在のところ、新たに公社の参画が必要となる市の住宅政策の展開は見られない。

その他、リーフタウン下原台は定期借地権付分譲住宅の用地として管理を継続しており、千代一丁目地区は高齢者向け賃貸住宅等の用地として事業者と一般定期借地権設定契約を締結している。

レークヒルズ野多目の事業用地については、平成 26 年度に北側用地の処分(売却)が完了し、当面処分できない南側用地についても駐車場として活用するなど、事業用地の処分・活用は概ね完了している。

組織改善・改革

クレーム対応マニュアルに基づくアクシデント等に関する情報共有や、公社個人情報保護規程の作成・運用などによるアクシデントの発生・再発防止に努め、リスクマネジメント体制の強化を図ってきた。また、働く環境の改善プランに基づく公社ミッションの決定、定期的なランチミーティング、公社の空間やサインの見直しなど、活力ある働きやすい環境の実現に向けた取り組みも行ってきた。これらの取り組みによりコンプライアンス経営の充実強化を図った。

また、市営住宅管理事業の業務を一元化し組織体制を明確にするための事業統括とこれに伴う職員の配置変更や、高額所得者の収入基準変更に伴う嘱託員の増など、事業内容の変化にあわせた職員の確保や、効率的かつ効果的な組織体制の見直しを行ってきた。

◆組織体制の変遷

H23	H24	H25	H26
<ul style="list-style-type: none"> ・事業調整課 2名(事)→(建or事) ・収入調査業務 1名増 ・動物飼育指導 2名増 	<ul style="list-style-type: none"> ・調整係に市住管理を統括 1名増 ・収納業務見直し 1名減 ・経理事務強化 1名増 ・電気保全係新設 ・計画修繕の一部を嘱託化 ・工事検査業務を総務課移管 	<ul style="list-style-type: none"> ・長期空家住宅対策 1名増 ・高額所得者対策 2名増 	<ul style="list-style-type: none"> ・退去検査業務 1名増

財務状況

平成 23 年度は若干赤字であったが、平成 24 年度・25 年度は 2 ヶ年連続黒字を達成した。

平成 26 年度は、公社全体の収支は予算ベースでは赤字であったが、借上特優賃住宅事業の入居促進の取り組みにより赤字幅が減少し、当期純損益は黒字となる見込みである。

しかし、平成 28 年度は借上特優賃の返還戸数が多いため、返還前の入居率の低下や退去修繕費の増加が懸念されるなど、今後も予断は許さない状態である。

◆決算額の推移

	H23	H24	H25	H26(見込)
管理受託	60,506千円	92,779千円	83,689千円	76,604千円
賃貸	△ 46,958千円	△ 76,411千円	△ 73,205千円	△ 44,780千円
分譲	△ 11,630千円	△ 17,740千円	△ 9,696千円	△ 286千円
その他	△ 6,499千円	7,319千円	30,734千円	△ 3,048千円
計	△ 4,581千円	5,947千円	31,522千円	28,490千円

(3) 改訂(策定)の趣旨

前計画に基づく経営努力により経営状況は改善傾向にあるが、近年公共サービスの「官から民へ」の流れが強まり、平成 25 年度に福岡市が策定した「第 3 次外郭団体改革実行計画」においても「事業のあり方について検討する団体」と位置づけられるなど、公社事業の柱である市営住宅管理事業への将来の民間事業者の参入の可能性が高まりつつある。このように公社を取り巻く環境が大きく変化していることから、これらに迅速かつ的確に対応し、更なる経営基盤の強化を図るため、次期(平成 27 年度～29 年度)の市営住宅管理業務の受託決定の機会を捉え、27 年度までを計画期間としていた前計画を 1 年前倒して終了し、新たな経営計画を策定するものである。

(4) 計画期間

平成 27 年度から平成 31 年度までの 5 カ年とする。

ただし、今後の事業環境等の変化を踏まえて適宜見直すこととする。

2. 公社経営の方針

(1) 基本方針

昭和 40 年の設立以来分譲住宅や宅地の供給、昭和 62 年の(財)福岡市住宅管理公社との統合後は市営住宅の管理や都心部における良好な住宅ストックの形成を目的とした賃貸住宅事業などを通じ、福岡市の住宅政策の実施機関として一定の成果を上げてきた。

しかし、社会情勢の変化や民間住宅市場の成熟により分譲住宅事業は縮小し、公社事業の中心は、住宅困窮者に対するセーフティネットとしての市営住宅管理や、都心部におけるファミリー世帯や高齢者向けの良好な住宅ストック形成を目的とした賃貸住宅事業へと大きく方向転換し、公社に求められる役割も大きく変化した。

このような変遷を経た現在の公社の役割を確認するとともに、使命を明確にし職員全員が共有することでより一層の取り組みの推進を図るため、平成 24 年度に公社のミッション（使命）とサービスマインド(接遇方針)を決定した。今後もこのミッションの遂行とサービスマインドの実践を基本方針としながら、業務に取り組む。

公社のミッション

「私たちは安全で快適な住環境を提供します。」

サービスマインド

挨拶 声かけ 素敵な笑顔 ☆
気配り 目配り 耳配り ♥
最後は明るく お見送り ♪

(2) 課題と取り組みの視点

公社業務の柱である市営住宅管理業務については、現在管理代行制度及び指定管理者制度により、179 団地、約 3 万 2 千戸の市営住宅の募集・入退去管理や指導、施設の維持管理などを受託しており、公社事業の約 9 割を占めている。先ごろ平成 27 年度からの 3 カ年の市営住宅管理業務の受託が決定されたところである。しかし市営住宅管理業務について将来の民間事業者参入の可能性が検討される予定であるなど、公社を取り巻く環境はますます厳しいものとなっている。

また、入居者の高齢化に加え、単身者や外国人の増加など入居実態の変化によるコミュニティ意識の希薄化や単身高齢者の孤立などが問題となっており、これらの問題において公社が果たす役割への期待が大きくなっている。

このため、コスト削減や業務の効率化を図りつつ質の高いサービスを提供し続けると同時に、コミュニティ支援や福祉的配慮への対応にも意欲的に取り組むことを通じて、市や入居者からの信頼を高める必要がある。

借上型特優賃住宅については、入居促進の努力により入居率は改善したものの、今後、借

り上げ期間満了に伴い順次オーナー返還を進める中では、返還間近の退去の増加が予想される。これによる収支の悪化を抑制するとともに、都心における良好な住宅ストック活用の観点から、丁寧なオーナー協議を行いながら、公社・オーナー双方にとってより良い返還スキームを構築する必要がある。

このように、市営住宅管理における公社の役割の変化や高度化、賃貸住宅事業や分譲事業の終了や縮小を迎えることから、これらの変化に伴う体制の見直しを行い、より効率的な組織体制を構築することも課題となっている。

そこで、以下の3点を今後の重要課題ととらえ、業務に取り組んでいく。

重要課題

- 市営住宅管理業務の継続的な受託のための取り組み強化
- 公社借上型特定優良賃貸住宅事業の終了に向けた、円滑返還と損失の圧縮
- 健全で安定した経営基盤の強化

上記の課題への重点的取り組みと健全な経営の維持のため、計画期間を通して以下の視点をもって取り組みを進める。

取り組みの視点

- 業務品質の維持向上
 - ・公社事業の中核である住宅の維持管理業務において、高い業務品質を維持する。
 - ・社会情勢の変化や新たなニーズを捉え、的確に対応していく。
- 連携の強化

行政、関連団体、NPO、企業等との連携強化により、幅広いサービスの提供を目指す。
- 現場主義の実践

長年にわたり市の住宅政策の実施機関として市民に直接対応することにより培ってきた、公社ならではのノウハウや問題点等への気付きと現場での迅速な対応を強みとして業務に取り組む。またその立場から改善を続ける。

3. 事業ごとの取り組み

(1) 市営住宅管理事業

【基本的な考え方】

これまでに積み重ねてきた住宅の維持管理業務への堅実な取り組みを継続し、安定した質の高い住宅管理を行う。

さらに、入居者の高齢化、外国人入居者の増加、コミュニティ問題等の課題に対応するため、新たな取り組みも意欲的に検討し取り組んでいく。

また業務の推進にあたっては、平成27年度からの受託決定にあたり指摘された「経費削減を図りながら、さらに業務の効率化とサービスの向上に努めること」と「コミュニティの支援や福祉的配慮の取り組み」を踏まえながら取り組む。

【具体的な取り組み】

①募集・入居者管理業務

今後も公平公正な募集・入退去事務の実施、迷惑行為等への適切な指導などにより、良質で公平なサービスの提供を行う。

また、入居者の状況に応じたきめ細やかで効果的な家賃収納や滞納対策等によるきわめて高い収納率の維持、市との調整会議実施により募集対象住戸を最大限確保することや補欠当選者への斡旋制度の実施などの空家期間短縮に向けた取り組みによる高い入居率の維持を目指す。

取り組み項目	
(ア)入居率の維持向上	【担当：募集課】
・ 募集～入居事務の簡素化継続	継続
・ 不人気住宅に係る募集制度の見直し	新規
(イ)家賃収納率の維持向上	【担当：業務課】
(ウ)迷惑行為等への対応・指導の強化	【担当：業務課】
・ 防犯カメラ設置支援策の検討	新規
・ 動物飼育への新たな取り組みや対応方針の検討	新規
(エ)入居者サービスの向上と業務の効率化	
・ 入居者への適切な情報提供 (減免等のサービス、修繕等の費用負担等について、入居者へ周知)	【担当：全課】 継続
・ 入居者ニーズにあった窓口のあり方の検討	【担当：全課】 新規
・ マイナンバー制度への対応	【担当：募集課・業務課】 新規
・ 高齢者等の移動困難者への対応 (来社せずに手続きが可能な業務フローの整備)	【担当：業務課】 新規

②維持保全

入居者の安全・安心の確保のため、費用対効果を考慮しながら建物や設備等の適正な維持管理に取り組む。

計画修繕については、計画修繕 5 年計画を策定し適宜住宅の状況に応じた計画の見直しを行いながら、工事を適正に実施していく。入居者等からの修繕依頼や団地の巡回点検等による緊急及び小口修繕に対しては、年度を通じて迅速で的確な対応を図っていく。またこれらの取り組みにあたっては、工法の検討や空家修繕にかかる仕様の見直しなどにより、コスト削減に取り組んでおり、今後もこれらの取り組みを継続する。

また、エレベーター改修や給水設備等の更新など、懸案事項に対処していく。

さらに、建物の耐用年数が 70 年に見直されたことにより、一層の老朽化対策が必要となるため、計画の見直しや工法の検討などによる長寿命化への対応が課題となる。

取り組み項目	
(ア)市営住宅専用水道管の更新	【担当：保全課】
・老朽化が進んでおり、早急な更新が必要であるため、住宅都市局と更新計画を作成し、更新・実施方法について水道局と協議	新規
(イ)エレベーター改修	【担当：保全課】
・1 住棟に 1 基のエレベーター改修工事について、停止期間短縮の方策と停止期間中の対応策の強化	継続
(ウ)維持保全業務におけるコスト削減	【担当：保全課】
・工法や更新方式の検討や、新技術の導入等	継続

③コミュニティ支援・福祉的配慮

経常業務の中で実施している取り組みの継続に加え、前経営計画の計画期間において開始した取り組みの継続と充実を図っていく。

また、コミュニティや福祉に関する行政や関連団体、NPO 等との連携・協力を強化することにより、さらに幅広いサービスの提供をめざす。

そのために、現状の課題や問題点の洗い出しを行い、市営住宅の管理者としての取り組み方針と組織体制を含めた具体的な支援策の検討を行っていく。

取り組み項目	
(ア)コミュニティの支援	
・管理組合等への対応体制の構築(組織)	【担当：総務課】
・管理組合の情報を把握し、更新する仕組みの構築	新規
・団地内緑地の管理方法の検討 (畑の許可制度の検討、除草支援策の検討)	【担当：業務課・保全課】
・市営住宅における交流の場の創出	【担当：事業調整課】
	継続

取り組み項目		
(イ)福祉的配慮への対応		
・市営住宅の利用ルールの見直し(畑・移動販売車等)	【担当：業務課】	新規
・駐車場の利活用策の検討	【担当：募集課】	新規
・高齢者等の移動困難者への対応【再掲】	【担当：業務課】	新規

【今後の検討事項】

前述の具体的な取り組みを進めるとともに、市営住宅の管理を行う上での以下の課題についても検討を行う。

検討項目
(ア)募集・入居者管理業務
・申し込み前の情報提供方策の検討
・不正利用・迷惑行為等への指導や対応の強化(不正入居者指導・騒音被害者対応)
・受付業務や電話対応等の効率化(通話録音、コールセンターの設置など窓口の一元化)
・窓口での多言語対応 (タブレットや電話翻訳サービスの導入(英語・中国語・アラビア語))
・外国人入居者にかかるトラブルの更なる防止策の検討
・多岐にわたる相談や解決困難な迷惑行為(精神障がい、認知症等)等への新たな対応策の検討
(イ)維持保全
・建物の耐用年数が延長されたことによる、改修や更新時期の見直し、工法等の検討
・住宅共用部のバリアフリー対策
(ウ)コミュニティ支援・福祉的配慮
・管理組合の自立的で適正な運営を促進する支援策の検討
・介護・看護支援者の駐車場の確保
(エ)その他
・駐車場事業収益の活用の検討(管理者(公社)用の駐車スペースの整備、コミュニティ支援・福祉的配慮への活用可能性の検討)
・民間ノウハウ活用の検討(外部アドバイザー設置、アウトソーシングなど)

(2) 賃貸住宅事業

【基本的な考え方】

借上型特優賃住宅事業の終了に向け、確実に円滑なオーナーへの返還に取り組むとともに、入居率の低下を抑制し、損失の圧縮を目指す。

公社建設型賃貸住宅については、入居率の維持向上に取り組み、健全な事業運営を行う。

また、借上型特優賃住宅の返還に伴い、漸次業務量が減少することを見据え、公社建設型賃貸住宅のあり方を含む業務執行体制の見直しを検討する。

【具体的な取り組み】

①借上型特優賃住宅

不動産業者と連携しながら、引き続き入居促進を図ることや、迅速な募集開始により空室期間を短縮することで、収入増を図る。

また、返還間近の住宅については、退去の増加が予想されるが、返還後の急激な家賃上昇の抑制をオーナーに要請するなど、退去を抑制するとともに、一般賃貸住宅化の促進により早期に入居者を確保し、借上げ期間満了前のオーナー返還を実施する。

これらの取り組みにより、事業収支の悪化を防ぐとともに、入居者確保によるオーナーの経営意欲の喚起を通じて、事業の本来の目的である都心部における良好な住宅ストックの確保に寄与する。

取り組み項目		
(ア)入居促進	【担当：募集課】	継続
(イ)返還間近の住宅の退去抑制	【担当：募集課】	継続
(ウ)公社、オーナー双方にメリットのある返還スキームの構築	【担当：募集課】	
・一般賃貸住宅化の促進と期間満了前のオーナー返還		継続
・返還手続きのノウハウ蓄積とガイドラインの構築		新規
(エ)借上市営住宅を併設している住宅の確実な返還に向けた市との協議	【担当：募集課】	新規

②建設型賃貸住宅

公社の収益の柱の一つとして、入居率の維持と安定した収益の確保を図る。また、老朽化に伴う施設機能の劣化を防ぐため、予防保全の観点に立った長期修繕計画の適正な執行と、間取りや設備の陳腐化などによる競争力低下に対応するため、魅力アップのためのリフォーム等についても検討を行う。さらに良好な資産の将来のあり方について検討する。

取り組み項目	
(ア)入居率の維持と安定した収益確保 【担当：募集課】	継続
(イ)施設機能維持と資産価値の向上	
・ 予防保全の観点に立った長期修繕計画の適正執行と見直し 【担当：保全課・事業調整】	新規
・ 魅力アップのためのリフォームを視野に入れた市場ニーズの把握 【担当：募集課・事業調整課】	新規

③業務執行体制の見直し

借上型特優賃住宅事業の終了による事業量の減少を見据えながら、今後の建設型賃貸住宅の管理手法や賃貸事業全体の業務執行体制の見直しについて検討する。

取り組み項目	
建設型賃貸住宅の管理手法、賃貸事業全体の業務執行体制の見直し 【担当：募集課】	新規

(3) 分譲事業

【基本的な考え方】

現在参画しているアイランドシティ住宅開発事業については、市5工区等のCO₂ゼロ街区において、まちづくりのコンセプトである「創エネ・省エネ型まちづくり」についての方向性が定まり、アイランドシティ住宅開発事業における公社の役割にも一定のめどがついたことから、今後の公社の参画の可能性が低い。

また分譲事業については、福岡市の住宅政策上必要な事業において採算性を十分に検証した上で参画することとしているが、現在のところ、全市的にも公社の参画が必要な事業は当分の間見込まれないことから、アイランドシティ住宅開発事業の計画期間内の確実な事業終了に向けた働きかけを行っていく。

【具体的な取り組み】

①アイランドシティ住宅開発事業

照葉地区及び市5工区等地区（CO₂ゼロ街区）における住宅開発全般の調整及び円滑な事業推進を図るため組織している協議会の運営や販売活動の側面支援、CO₂ゼロ街区の実施計画の履行確認等を実施する。これらの業務を適切に遂行すると同時に、計画期間内の確実な事業完了に向けた働きかけや、事業の終了に伴う組織体制や残業務の取り扱い等について整理を行う。

取り組み項目	
計画期間内の確実な事業完了	【担当：事業調整課】
・市や開発事業者への働きかけ	継続
・緑地空間の早期移管	継続

②その他分譲関連事業

これまで公社が行ってきた分譲事業に伴う開発により発生した余剰地を事業外保有地として多数保有しており、固定資産税・都市計画税や除草などの維持管理費用がかかっている。平成25年度に整理したこれらの余剰地の処理方針により処分に取り組む。また、既分譲物件のクレームや問い合わせなどへの方針についても整理していく。（買戻特約抹消に関する書類の交付は、募集課営業係が所管しており、賃貸住宅事業の業務執行体制の見直しとあわせて所管の整理を行う。）

取り組み項目	
(ア)処分困難な事業外保有地の処分・管理	【担当：事業調整課】
・調整池など現状では処分不可能な用地の公共移管	継続
・単独では事業化不可能な端切れ地の隣接者等への処分	継続
(イ)既分譲物件のアフターケア	【担当：保全課】
・クレームへの対応方針の整理	新規
・確認や検査の記録や、図面などの管理方法について検討	新規

4. 組織経営

(1) 業務品質の管理

コンプライアンスやリスクマネジメントの強化、業務のシステム化による市営住宅管理のノウハウの継承により、業務の質の確保・向上を図り市や入居者からの信頼を得ながら業務を推進する。

取り組み項目	
(ア) リスクマネジメントに関する継続的な取り組みと見直しによる充実強化	
・ アクシデント・トラブル・クレーム発生の報告（情報共有）による事故防止	継続
・ 乗車前アルコールチェックの徹底など	継続
(イ) 業務のシステム化により、これまで培ってきた市営住宅管理のノウハウを継承	
・ 研修の実施（新任職員研修など）	継続
・ マニュアルの整備など	継続
(ウ) 働く環境の改善プランで選定した改善項目の実施	
・ 玄関等サインの改善など	継続
(エ) 多くの職員が課題だと感じていることの積極的な解決	
ワールド・カフェ(H26.6 実施)の結果、職員から寄せられた課題	新規
・ 各住宅に管理者(公社)用駐車場がない（駐車スペースの確保）	
・ 市営住宅の動物飼育について（指導の厳格化又はペット可住宅の整備など）	
・ 公社の窓口がわかりにくい（「テンパル ^(※1) WG」による玄関等サインの改善など）	
・ 「間違い電話」や「たらい回し」の対応について（コールセンター設置・情報提供など）	
・ 「すむと」の使い勝手が悪いなど	
(オ) 外部意見や民間のノウハウの導入、民間人材の登用	
・ 外部アドバイザー設置の検討	新規
・ 役員への民間人登用（他団体の状況等を勘案し検討・監事についてはH26.6 より登用）	新規

※1 「テンパル」とは、公社所在地の店屋町の“テン”と仲間という英語の“パル”つまり、「店屋町の仲間たち」の意で、福岡市住宅供給公社「働く環境の改善プラン」のプロジェクト名。

公社全職員が、「みんなで・もっと活力のある・働いていて楽しい・職場にするために」、また、市民から喜ばれる公社にするために、「働く環境の改善プラン」を平成24年度に策定した。

具体的な取り組みは、WG(ワーキング・グループ)で改善項目等を決定し、市民サービスの向上と職場環境の改善を図るために組織によるマネージメントプランを決定、併せて公社のミッションとサービスマインドも決定した。(P5 掲載)

(2) 人材育成と組織の活性化

計画的な研修の実施や外部研修の積極的な活用により、職員の資質とモチベーションの向上を図る。また風通しの良い職場環境づくりを通じて、常に業務改善や職場改善に取り組む組織風土の醸成と働きやすい職場の実現を図る。

取り組み項目	
(ア)全体研修の計画的な実施と充実強化 ・ 新任職員研修(再掲), 個人情報保護研修, クレーム対応研修, 交通安全研修など	継続
(イ)外部研修実施要綱に基づく制度の活用による職員の能力向上 ・ 職員への積極的参加を促す	継続
(ウ)いろいろな意見を言える環境づくり ・ 研修や「テンパルWG」等による風通しの良い職場づくり	継続
(エ)働く環境の改善プランで選定した環境改善項目の実施【再掲】	継続
(オ)多くの職員が課題だと感じていることの積極的な解決【再掲】	新規

(3) 効率的な組織体制の構築

市派遣職員・公社固有職員・嘱託員・臨時職員と多様な職員の業務内容と業務量を勘案しながら、効率的な組織体制の構築を行う。また事業の終了や縮小、新たな業務など各事業等の変化に対応し職員の確保や柔軟な組織体制の見直しを行う。

取り組み項目	
(ア)業務内容や業務量の変化に応じた組織体制の継続的な見直し ・ 職務分担計画書に基づく所属長による職員の面談等により, 業務分担の見直しや業務の内容や量にあった職員の配置を行うなど	継続
(イ)事業の終了に伴う組織の見直し(縮小)の検討 ・ 借上型特優賃住宅の事業縮小に伴う管理方法の検討など	新規
・ アイランドシティ住宅開発事業について関係者との調整	継続
(ウ)コミュニティ支援の充実のための組織体制の検討 ・ 公社内組織の再編を含めた組織体制の検討	新規

5. 進行管理

本計画の推進にあたっては、事業ごとの具体的な取り組みごとに進捗管理シートを作成し、進行管理を図るものとする。

各進捗については、概ね半期ごとの経営会議において適宜確認・検証等を行い、必要に応じて見直しを行うなど、適正かつ的確にその運用に努めるものとする。