

モニタリング実施報告書

令和5年度（任意・**定期**）（指定管理者・**本市**）モニタリング実施報告書

施 設 名	那覇市営住宅等
所 在 地	那覇市内 20 ヶ所
指定管理者	名 称 株式会社レキオス 代表者 代表取締役社長 宜保文雄 住 所 那覇市おもろまち 4 丁目 19 番地 16 電 話 (098) 941－3355
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日（5年度間）
モニタリングの実施方針・方法等	・本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を「業務報告書」、「事業報告書」、指定管理者のセルフモニタリング結果、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。 ・その後、モニタリングシート等を確認した結果を「モニタリングの総合コメント」、「今後の業務改善に向けた方針」に記載しました。
担当部課（問合せ先）	まちなみ共創部市営住宅課 TEL：098－951－3262 内線 2336 E－mail：naha_b_zyu001@city.naha.lg.jp

モニタリング総合コメント（指定管理者・**本市**）

令和6年6月17日に令和5年度の指定管理業務について実地調査（ヒアリング）を実施した。

評価した点として、台風6号の被害（エレベーター停止、断水、停電等）に伴う対応では安否確認を兼ね物資配付を行い、災害後には修繕作業を計画的かつ効果的に行い、入居者に寄り添った対応したことを高く評価する。

また、業務管理において入居手続案内時のヒューマンエラー防止に向けて工夫を行ったこと、システム改修により業務の効率化を図ったこと、空家待ち応募者の案内に動画を活用し理解し易くする等業務品質の向上に努めており、指定管理2年目として適正に業務が行われている。

改善を要する点として、個人情報漏えい3件の業務不適合がみられた。また、家賃等の収納率がこれまで99%台を維持してきたが98%台に低下した。

今後も民間のノウハウを活かした創意工夫で、業務の効率性と正確性を向上させ、より良い市民サービスを提供し、市営住宅の安心・安全な住環境の整備及び管理を行うことを期待する。

今後の業務改善等に向けた方針（指定管理者・**本市**）

1 改善・是正事項

- ・ 個人情報漏えいについて、原因特定とその是正を徹底し再発防止に努めること。
- ・ 家賃等の収納率向上に向けて、徴収スケジュールによる進捗管理は継続しつつ、数値目標の設定等を検討すること。

2 課題事項

- ・ 技術職(建築士等)による維持修繕及び保守管理業務体制の充実に努めること。

3 その他

今後の目標として、指定管理者と以下の点を共有した。

- ・ デジタル化の推進
業務のデジタル化を進め、効率的な業務遂行の検討。
- ・ 支援機関とのネットワーク構築
市営住宅の入居対象者が住宅確保要配慮者であること、深刻化する単身化・高齢化等を鑑み福祉部局等の関連する支援機関との連携強化の検討。
- ・ スキル向上と教育
チームメンバーのスキルの向上を支援するため、専門員の配置や継続的な教育プログラム実施の検討。
- ・ プロセス改善とフィードバック
業務プロセスの見直しを定期的に行い、効率化や品質向上のための改善点の特定及び改善につなげる仕組み作りの検討。
- ・ 資産の有効活用と経費削減
資産の有効活用と経費削減を図るための自主事業の検討。

1 基本的考え方及び管理体制

公営住宅法および那覇市営住宅条例等関係法令に基づき、市営住宅及び関連施設の管理・運営を実施しました。委託者（那覇市）と業務分担や調整事項が多いため、それぞれの担当グループ（管理G/施設G）と月次で定例会を実施し、業務の実施報告や課題共有を行いコミュニケーションの円滑に努めました。

2 公の施設のサービス向上及び経費削減

入居者や入居希望者の多くが要配慮者であることを考慮し、以下のようなサービス向上に取り組みを行いました。

【コミュニケーションの改善と拡充】

1. 通知や案内などのデザインや文章をわかりやすく工夫し、入居者や入居希望者が情報を正確に理解できるようにしました。
2. 空家待ち募集期間の際は、専用窓口を庁舎1階へ開設し情報提供や手続きの対応を手厚くしました。
3. 自治会の活性化やコミュニティ形成支援と、防火意識を向上させるための「防火フェスタ」を企画開催しました。

【経費削減について】

経費削減については、初年度も十分な取り組みができておりません。

今後は、維持管理費や運営費などの経費を効率的に管理し、削減の余地のある領域を特定する。

エネルギー効率の向上や節水・節電などの省エネ対策を推進し、光熱費の削減を図る。

業務プロセスの見直しや効率化に取り組み、人的リソースの適切な配置や業務の効率化を図る。

経費削減につながる外部パートナーシップの構築や共同調達の活用を検討する。

サービス向上と経費削減は相互に関連しており、入居者の満足度向上や住環境の質の向上を図りながら、効率的な経費管理を行うことで、公営住宅の持続可能な運営を目指します。

3 団体の概要及び管理運営能力（経営状態）

団体の概要

株式会社レキオスは、那覇市おもろまちに本社を構え、住環境支援事業、不動産事業、情報通信事業の3つの部門で構成されています。弊社は「すみよい社会づくり」を理念に掲げ、幅広い事業展開によって総合的な住環境支援を行っています。お客様の住環境を向上させるために、多岐にわたる事業を展開しています。前期（第28期：令和5年9月期）、売上高 2,225,180千円（昨対比163%）、経常利益 103,868千円（134%）の増収増益でした。

本事業においては、74,514千円の予算にたいし74,518千円（△4千円）となりました。予算の配分や収益の見込みに基づいた支出の管理も適切に行われ、経済的な健全性が確保されています。

自主事業に関しては、着手することができなかったため、次年度は事業計画策定まで実施できるよう努力したいと思います。

※

- (1) 上記の項目は、指定管理者を選定する際の選定基準（審査項目）、実際の業務履行内容等を比較・確認した整理を想定しています（仕様書等で要求している水準の確保等も含みます）。
- (2) 具体的には、業務履行等、各種モニタリングシート等を活用し確認等をした内容を基にした記入を想定しています。

※ 添付資料 指定管理者による管理運営状況