令和６年度　指定管理に係るモニタリング及びアセスメント実施報告書

所管課	都市整備部　建築課
報告日	令和７年６月２日

１　施設・指定管理概要

施設概要	名　称	大村市営住宅及び共同施設
	所在地	諏訪二丁目ほか市営住宅所在地（全 21 団地）
指定管理者	名　称	株式会社　シンコー
	所在地	大村市東三城町６番地１
募集方法		公募
利用料金制		不採用
指定管理業務内容		①募集・入居者等管理業務 　定期空家募集、入居事務、入居者からの各種申請受付、退去事務、退去検査事務、管理人及び自動車部会長との連絡調整、業務報告及び統計資料等報告、ほか ②施設の補修等の維持管理業務 　定期空家修繕、退去及び強制退去時の整備、緊急修繕、樹木剪定及び害虫駆除、要望及び苦情の対応、近隣騒音等の住民間トラブルへの対応、ほか ③保守点検業務 　エレベーター保守点検、消防用設備等保守点検、受水槽及び高架水槽清掃業務、必要箇所の修繕、ほか
指定期間		令和３年４月１日～令和８年３月 31 日（5 年間）

２　利用者アンケートの集計結果

別紙「令和６年度＜大村市営住宅及び共同施設＞利用者アンケート集計結果」のとおり

３　事業収支の状況

		令和 6 年度決算	前年度決算
収入	①委託料	29,398,200 円	29,398,200 円
	②利用料金収入	0 円	0 円
	③その他	0 円	0 円
	計	29,398,200 円	29,398,200 円
支出	①人件費	17,604,314 円	13,826,476 円
	②需用費	1,290,749 円	1,118,656 円
	③役務費	634,149 円	538,743 円
	④賃借料	2,495,184 円	2,394,744 円
	⑤委託費	8,070,393 円	11,996,244 円
	計	30,094,789 円	29,874,863 円

４　指定管理者による自己評価

施設の管理実施内容及び運営・維持管理・修繕計画に伴う内容や入居・退去に係る管理及び運営に伴う内容については、計画どおりに実施できており、おおむね良好に運営できております。

窓口・電話での各種受付・苦情・相談対応については、初動対応及び入居者様側に寄り添い、当社従事者の接遇強化を実施し、入居者様への誠意ある対応を念頭におくよう努めました。

５　所管課による総合評価

指定管理者は、3 期目の指定管理業務を迎えており、その経験が蓄積されており、判断が難しいものは市に報告、独自で判断ができる事案については速やかに進めるなど適切な対応ができている。

事例としては、指定管理者が入居者から雨漏りの修繕を依頼された際には、軽微な修繕は指定管理者で早急に対応し、時間がかかる大規模修繕については市で行うが、一時的な処置は指定管理者が行うといった業務の棲み分けができている。また、毎日市に各種報告や書類の提出を行い、対応できない過度な苦情に関しては情報共有を行っている。

施設の維持管理、申請・届出の受付等について、関係法令及び業務仕様書に基づいて適正に実施されており、総合的に指定管理業務は適正に遂行されている。

６　改善点、今後の課題、解決策など

高齢者世帯、障がい者世帯が多く、低層階への住み替えの対応、安否確認など配慮が必要な世帯が増えている。不正駐車や騒音から町内会を巻き込む住民トラブルに発展するなど市の関係部署と連携を取る必要がある事案が多くなっている。また、カスハラと思われる限度を超えた要望をする入居者も一定おり、どの範囲まで指定管理者で対応するか等、密な連携を図りながら行っている。

今後も市への報告、連絡、相談を関係部署と密に図り、迅速な問題解決に努めてもらいたい。

７　モニタリング（業務の履行状況）チェックシート

基本協定に定める事項		履行状況	評価
第１２条	事業計画書の提出	期限までに提出されている。	○
第１３条	業務報告	四半期ごと、定められた期限までに事業報告書が提出されている。	○
第１４条	事業報告	期限までに提出されている。	○
第１７条	利用者アンケートの実施	適正に実施されている。	○

管理業務仕様書に定める事項		履行状況	評価
基本的事項	一括委託の禁止	一括委託は行われていない。	○
	文書の管理及び保存	文書の管理については高い意識をもって取り組まれ、職員への指導もされていた。	○
受付時間	受付業務時間	業務仕様書に則した業務時間となっている。	○
修繕に関すること	空家修繕	適正に実施されている。	○
	緊急修繕	適正に実施されている。	○
	入居者からの修繕依頼	適正に実施されている。	○
申請に関すること	各種申請の受付業務	適正に実施されている。	○
	許可証等の交付業務	適正に実施されている。	○
維持管理に関すること	建築物の保守・点検	定期的に巡回して、適正に実施している。	○
	設備の保守・点検	法定点検を確実に実施し、本市へ報告されている。	○
	施設の警備業務	定期的に巡回して、適正に実施されている。	○
	樹木の剪定及び害虫駆除	適正に実施されている。	○
	管理人との連携	管理人や自動車部会長と連携を取っている。	○
突発的事項	時間外、休日等の体制	24 時間対応可能な体制が整えられている。	○
	突発的事故等の体制	体制が整えられている。	○
	消防訓練等	定期的に実施されている。	○
	台風等への事前対応	巡回点検等の事前対応を行っている。	○
保険	賠償責任保険への加入	加入している。	○
人員	適正な人員配置	適正に配置されている。	○
連絡体制	市と指定管理者間の連絡体制	書類等の進達に併せ毎日来庁し、報告、協議を行っている。	○

評価・・・○（適正）

△（おおむね適正）

×（不適正）