

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管局・部・課	都市整備局住宅部住宅管理課
評価対象期間	令和7年4月1日から令和8年3月31日

1 指定概要

指定管理施設	名 称	北九州市営住宅（改良住宅・その他）	施設類型	IV	目的・機能	③
	所 在 地	市内 約33,000戸				
	設置目的	住宅に困窮する低所得者に、健康で文化的な生活を営むに足る住宅を提供し、社会福祉の増進に寄与すること				
利用料金制の状況		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
指定管理者	名 称	北九州市住宅供給公社				
	所 在 地	小倉北区浅野三丁目8番1号				
指定管理業務の内容		市営住宅の管理運営業務				
指定期間		令和7年4月1日から令和10年3月31日				

【参考：評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%		要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%		要求水準・目標・計画を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準・目標・計画を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

2 評価結果

評価項目	指定管理者 の自己評価	市（所管局） の評価	市（所管局）の評価理由 ※指定管理者の自己評価との 相違理由 など	配点	得点 (評価結果)
	(評価レベル：0～5)			(100点満点)	
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み				35	27
(1) 施設の設置目的 の達成	4	3	収入申告率の推移から、前年度からの改善はみられない。前年度と同程度と評価。	20	12
(2) 利用者の満足度	5	5	利用者アンケートの調査結果で高い利用者満足度が得られている。適切に管理されており、自己評価も妥当。	15	15
2 効率性の向上等に関する取組み				45	27
(1) 経費の低減等	3	3	予算と決算がほぼ同程度である。適切に管理されており、自己評価も妥当。	35	21
(2) 収入の増加	3	3	住宅使用料、駐車場使用料の収入率の向上へ向けた取組みを進めているものの、現時点ではまだ効果が上がっていない。	10	6
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み				20	12
(1) 施設の管理運営 (指定管理業務) の実施状況	4	3	入居者への対応、指導において、部署内や関係者間における情報共有が不十分であった。改善の余地がある。	10	6
(2) 平等利用、安全 対策、危機管理体制 など	3	3	複数回にわたる物損事故が発生しており、その後には人身事故も発生した。加えて、市への報告に遅延が認められたことから、安全対策の徹底については是正指示を行った。 その後、交通事故の現状及び対策について指導が行われ、職員の交通安全に対する意識向上が図られた。	10	6
【参考：総合評価ランク】 A：優れていると認められる（80点以上） B：やや優れていると認められる（70点以上80点未満） C：適正であると認められる（60点以上70点未満） D：努力が必要であると認められる（50点以上60点未満） E：かなりの努力が必要であると認められる（50点未満）				合 計	100
				総合評価ランク (A～E)	C

【総合評価】 ※指定管理者の特筆すべき功績及び努力を求める点等を踏まえ、総括的に記入してください。

- ・概ね適正に実施されている。
- ・年6回の定期募集を実施し、市民サービス向上、空き家期間短縮などの成果を継続している。
- ・日常的な施設管理業務は、概ね計画的かつ適切にできている。また、浴室天井長寿命化工事は継続して調査及び工事を施工し、事故防止に積極的に取り組んだ。
- ・台風等の災害時には、緊急対応が出来る体制を取り、迅速かつ適切に対応した。
- ・市営住宅の設置目的を理解し計画的な研修を行う等、人権や福祉の視点に留意して市民サービスを行っている。
- ・毎月、コーナー会議、ふれあい巡回員会議を開催し、問題提起、解決に向けた協議を住宅管理課と行い、連携しながら業務を行っている。
- ・迷惑行為や長期不在、不正入居の対応及び指導において、指定管理者内（課や係間）及び市、他の関係機関との情報共有、連携に工夫の余地がある。
- ・物価上昇による影響も踏まえ、更に効率的な運営を求める。
- ・物損による交通事故が多く発生した。また、人身に係る交通事故が発生した際には北九州市への報告が遅延した。交通安全に一層の注意を払うこと、事故発生時には速やかな報告が求められる。

【北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見】

今年度は評価検討会議における意見聴取なし。

<参考> 現指定期間中の評価結果

区 分	令和7年度 (1年目)	令和8年度 (2年目)	令和9年度 (3年目)	平 均
評価結果 (合計得点)	66	—	—	66

※高評価のインセンティブ（更新制）について

- ▶1～3年目の平均点が75点以上の指定管理者（指定期間5年間の事業者に限る）について、1期に限り指定の更新（+5年間）を認めるもの。

※低評価のパナルティ（次期選定時の減点）について

- ▶最終年度を除く全指定期間中の平均点が59点以下の指定管理者について、同指定管理施設の次期選定時の審査において減点（総合得点から10点または15点をマイナス）するもの。

事業報告書（指定管理者による自己評価）

1 指定管理施設及び指定管理者の概要

指定管理施設	名 称	北九州市営住宅（改良住宅・その他）
	所 在 地	市内 約33,000戸
指定管理者 （自己評価者）	名 称	北九州市住宅供給公社
	所 在 地	小倉北区浅野三丁目8番1号
指定期間		令和7年4月1日から令和10年3月31日
事業報告（自己評価）の 対象期間		令和7年4月1日から令和8年3月31日

2 企画提案事業・自主事業の実施状況（対象：自己評価の対象期間）

企画提案事業	応募時提案 （□にレ点）	実施の有無 （○・×）	備 考 （補足説明等）
	☐		
	☐		
	☐		
	☐		
	☐		
	☐		
	☐		
自主事業	応募時提案 （□にレ点）	実施の有無 （○・×）	備 考 （補足説明等）
市営住宅を補完する公社賃貸住宅の有効活用	☒	○	
高齢者向け買い物支援事業	☒	○	
	☐		
	☐		
	☐		
	☐		
	☐		

※応募・申請時の提案書や毎年度の事業計画書等に記載の事業を記入してください。

3 自己評価結果

評価項目及び評価のポイント						自己評価
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み						
(1) 施設の設置目的の達成						評価レベル (0～5)
① 計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか（目標を達成できたか）。						4
② 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。						
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。						
④ 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。						
[評価の理由、要因・原因分析]						
①						
・窓口での対応については、利用者の視点に立って丁寧な姿勢で対応することに努めた。						
・入退去事務は、入居資格審査から退去時の使用料等の精算に至るまで、適切に実施した。						
・令和7年度の高額所得者は市営住宅全体で31名（前年度比8名増）であった。個人的事情から退去に難色を示す者が相当数いる中、指定管理者が小まめに連絡を取り、粘り強く明渡等の指導を行った結果、収入の減少による認定取消等を除き21名の明渡し等所定の手続きを終えた。						
・不正入居・長期不在・不正退去等について、関係部署から情報を収集することで状況の早期発見に努め、適正入居及び明け渡しについて粘り強く適切な指導等を行った。						
（市営住宅全体の令和7年度 是正実績 不正入居：16件、長期不在：134件、不正退去：16件）						
・施設管理、維持保全是、計画及び関係法令に則り適正な修繕及び保守検査を行った。						
・建築物の維持管理業務に関するガイドラインに則って適切な施設管理を行った。						
・施設の維持管理体制について、計画修繕等については計算プログラムや修繕工事マニュアルに基づき適切に取り組んだ。						
・団地の外壁改修等、長期的視点で修繕が必要なものは、市や地元と適宜適切な調整を行い実施した。						
・平成21年度の管理代行制度導入後、収入申告率は市営住宅全体で比較的高水準を維持しており、令和7年度は97.7%であった。						
・収入申告率の推移						
R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
98.5%	98.8%	98.3%	98.2%	98.4%	98.0%	97.7%
②認知症等の入居者に対する収入申告義務の免除にかかる業務について、市の福祉部門						

との連携により令和7年度は、市営住宅全体で7件の収入申告免除の支援を行い、申告が負担となる入居者の負担軽減に努めた。

②及び④

- ・従来の新婚募集枠を令和6年2月募集から「新婚・子育て世帯募集」に対象要件を拡充する改正を行ったことにより、応募件数が増加した。
- ・市営住宅の入居手続きの際に、マイナンバー制度の周知及び登録案内を行った結果、入居手続きの際の登録が市営住宅全体で90%となった。(令和7年度 636世帯、987人分)
- ・65歳以上の単身高齢者について、市営住宅全体でふれあい巡回員(14名)が訪問・相談・助言を行った。令和7年度の訪問件数は21,972件、電話(本人と直接)での安否確認が7,066件であった。
- ・市営住宅駐車場の募集・契約についても適切に業務を行った。

③については、施設の性格上、評価できない。

(2) 利用者の満足度

評価レベル
(0~5)

- | | |
|--|---|
| ① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。 | 5 |
| ② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。 | |
| ③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。 | |
| ④ 利用者への情報提供が十分になされたか。 | |
| ⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。 | |

【評価の理由、要因・原因分析】

- ①サービスアンケート調査の結果、「大変良い」「良い」の割合が市営住宅全体で過去5年間97%以上を維持するとともに、令和7年度は99.2%となった。また、市民目線に立った迅速・丁寧で思いやりを持った対応により、利用者の満足を十分に得られた。

<項目>待ち時間、言葉遣い・態度、説明のわかりやすさ、職員の対応

	大変良い・良い	悪い・非常に悪い	アンケート回収数
R元年度	95.8%	4.2%	574
R2年度	98.3%	1.7%	277
R3年度	97.6%	2.4%	537
R4年度	97.5%	2.5%	607
R5年度	98.3%	1.7%	661
R6年度	98.3%	1.7%	509
R7年度	99.17%	0.9%	513

②及び③

- ・苦情対応については、関係部署等と情報共有を図るとともに、指定管理者が主体的に取り組み、入居者の苦情に対して迅速かつ懇切丁寧に対応した。また、必要と判断した場合は、市と協議連携して対応した。
- ・草刈業務では、天候不順による作業遅延等の住民からの問い合わせ、要望等に対して、

その都度、事情を説明し丁寧に対応した。					
④					
・ホームページに市営住宅入居者募集のスケジュール（ポスター）を掲載することにより、入居希望者に情報提供を行った。 ・市営住宅入居者に対して、ベランダの軒先、浴室や居室の天井、屋外工作物などの劣化の状況について、異常がないかの事故予防のお知らせを全団地掲示板に掲示、周知しており、入居者からの情報があれば、迅速に対応した。 ・市営住宅駐車場の設置を行うにあたっては、団地住民に対して募集・貸出の周知として、貼紙、チラシ等により事前に十分な情報提供を行った。					
⑤ 高齢者に対する収入申告書の説明、督促、回収などを丁寧に行った。					
2 効率性の向上等に関する取組み					
(1) 経費の低減等	評価レベル (0～5)				
① 施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。	3				
② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。					
③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。					
[評価の理由、要因・原因分析]					
管理代行委託料及び指定管理料（人件費・事務費）（千円）					
	R3年度	R4年度	R5年度	(更新前) R6年度	R7年度
予算	677,753	677,753	709,737	757,637	818,546
決算	677,747	677,744	709,732	757,632	818,527
①					
・DX推進メンバーによる検討を継続しており、令和7年度は各種管理簿の電子化を進め、効率性向上に寄与した。 ・市営住宅相談コーナーの木曜日の窓口受付時間延長措置（19時まで）については、来庁者が極端に少ないため募集期間のみ実施することで、経費削減と事務の効率化を図った。 ・駐車場業務で使用していた住所変更など4種類あった変更届出書を、1つの様式にまとめ、業務効率の向上や事務手続きの簡略化を図った。 ・資材や人件費が高騰する中、退去跡修繕工事戸数を確保するため、令和7年度に工事仕様の見直しを行い、令和8年度から全団地で実施することとした。					
② 保守点検等の再委託にあたっては、市に準じた基準を適用するほか団地単位でのブロック制度の活用により、経費削減を実現した。また、当公社技術職員による厳密なチェックにより適正水準の確認を行った。					
③ 住宅だよりの発送などについて、ポスティングによる配布を行うなど、経費を低減するための努力を引き続き行った。					

(2) 収入の増加				評価レベル (0～5)
① 収入を増加するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。				3
② 使用料（利用料金）収入以外に、自主事業による収入や、企業などの外部からの収入（例：協賛金など）を獲得できているか。				
③ 自主事業による収益を活用した施設の魅力向上などの投資や、サービス向上などの指定管理業務や市への収益還元の取組みがなされたか。				
【評価の理由、要因・原因分析】				
①				
・市営住宅全体で令和7年度の住宅使用料収入率は91.5％で前年度比0.8ポイント減となっている。しかし、現年度分に限れば96.7％と前年度と比べて同水準であり、過年度分については法的措置に移行すべき繰越滞納額の累積に起因するところが大いと考えられる。現年度分の数値で考えれば、物価高騰が社会問題となる中、評価できるものとする。				
・納付指導については、無断退去者の明渡し手続きを完了させるなど難航する債権回収に貢献した。				
・使用料の減免申請の受付、仮審査について、収入の申告漏れがないよう小まめに指導するとともに、納付指導の一環として必要に応じ市役所の福祉担当部署の案内や、滞納解消後の減免制度の紹介を行った。また、市側が新設した入院により更新の申請が遅れたケースへの救済策は、スムーズな案内を行い受付処理を行った。				
【住宅使用料収入率 年度推移】				
年度	合計	現年度	過年度	
R元年度	94.5％	97.6％	36.8％	
R2年度	94.9％	98.1％	39.1％	
R3年度	94.4％	97.8％	33.5％	
R4年度	93.9％	97.3％	33.8％	
R5年度	93.2％	97.0％	32.6％	
R6年度	92.3％	96.7％	30.4％	
R7年度	91.5％	96.7％	28.0％	
・駐車場使用料の滞納者に対しては督促状、催告状を送付し、3ヶ月以上の滞納者に対しては、契約解除を行うなど、駐車場使用料の確保に努めた。				
【駐車場使用料収入率 年度推移】				
年度	合計	現年度	過年度	
R元年度	97.2％	98.9％	40.9％	
R2年度	97.8％	99.2％	47.4％	
R3年度	97.8％	99.1％	40.9％	
R4年度	97.7％	98.9％	43.2％	
R5年度	97.5％	98.9％	42.1％	
R6年度	97.4％	98.7％	44.5％	
R7年度	97.4％	98.8％	45.2％	
②及び③については、施設の性格上、評価できない。				

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み		
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況		評価レベル (0～5)
① 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合理的であったか。		4
② 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。		
③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。		
【評価の理由、要因・原因分析】		
①市内を東西に分け各区のコーナーを担当する係長を設置し、繁忙期や職員の休暇に対応するなど効率的な運営を行った。また、一般公募による八幡東区、戸畑区のコーナー運営にも東西の係長が対応することにより、専属の係長を設置する必要がなくなり、合理的な人員配置ができた。		
②		
・施設管理・苦情対応など経験、知識が必要な部署への適材配置を図るため、ホームページや市政だよりだけでなく、インターネット上の求人サイトへの掲載や関係機関と連携する等、優秀な人材の確保に努めた。		
・個人情報の取り扱いや安全運転、納付指導等の必要な研修を実施し、職員の資質向上に努めた。		
③		
・ふれあい巡回事業については、いのちをつなぐネットワーク、関係機関、地域団体、社会福祉協議会等と連携し、単身高齢者の見守りとともに「熱中症対策」や「火災予防」に関するチラシ配布など積極的に業務を遂行した。		
・認知症等が疑われる高齢入居者の適正な家賃の決定を目的に、ふれあい巡回員と連携し、収入申告支援を実施した。		
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など		評価レベル (0～5)
① 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。		3
② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。		
③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。		
④ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。		
⑤ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。		
⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。		
⑦ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。		
【評価の理由、要因・原因分析】		
①利用者への説明や窓口対応、郵便等でのやり取りにおける個人情報の取扱いについて、毎月実施している連絡調整会議にて、個人情報の重要性を伝え、同様の内容について		

繰り返し注意喚起を行っており、個人情報保護するための対策を適切に実施した。

③

- ・募集及び入退去事務並びに同居、承継、住替え等各種申請における承認など、要綱、通知を遵守し公正・適正に行った。
- ・市営住宅駐車場の利用者募集に際しては、新設の場合には公開抽選を実施するなど選定を公平・公正に行った。

⑤

- ・法令で定めのある定期的な保守点検業務については、遅延なく行うとともに、指摘箇所があれば迅速に修繕等の対応を行い予防保全に努めた。
- ・市有建築物の相次ぐ外壁落下事故や排水管の倒れ、強風による駐輪場の屋根の落下等の発生に伴い、市内の全市営住宅の緊急安全点検を速やかに実施し、事故防止に積極的に取り組んだ。

⑥⑦

- ・火災・事故発生時や台風、大雨等の緊急時には、公社職員及び業者により24時間の緊急連絡体制を構築し、夜間・休日でも速やかに現場に急行し、迅速に対応した。
- ・老朽化による浴室天井や外壁の落下事故、水漏れによる事故等が起こった際、その都度直ちに現場を確認し、迅速かつ適切に対応した。
- ・単身高齢者の孤立死の予防として、65歳以上の単身高齢者について、ふれあい巡回員（14名）が巡回し、住宅管理人の補完業務とともに生活相談や安否確認等を行った。巡回員の適切な判断により、関係機関との早期連携につなげる取り組みも行った。
- ・入居者の安否確認事案について、令和7年度は市営住宅全体で111件発生し、関係機関への連絡等対応した。このうちの60件について指定管理者が現場へ急行し対応を行った。
- ・令和7年度、5件の交通事故が発生し、そのうち1件について報告が2日遅延し、市からは是正指示を受けた。今後は速やかに情報共有を行い、報告を行うよう徹底するため、緊急安全運転研修を全職員に行った。

【総合評価】

【全体的な評価・今後の対応等】

公正・公平な入退去事務の実施や適正入居を図るための粘り強い取り組み、安心・安全な住宅を提供するための適切な保守及び修繕の実施など、住宅に困窮する低額所得者に対して、低廉な家賃で住宅を提供するという市営住宅の設置目的を十分に達成することができていると考えている。入居者の苦情や要望に対しても、市とも連携しながら迅速かつ丁寧に対応し、利用者の高い評価を得ている。

また、業務実施にあたっては、事務の効率化や簡略化を図るとともに、資材や人件費の高騰に対し工事仕様の見直しや技術職員によるチェックの厳密化などにより費用の削減を図った。

職員に対しては、個人情報の取扱いやスキル向上のため必要な研修を実施し、資質及び能力の向上に努めるとともに、いのちをつなぐネットワークをはじめとする関係機関等と連携し単身高齢者への見守りにも積極的に取り組み、安否確認事案については現場に急行し適切な対応を行った。

安全対策については、市有建築物の事故発生に伴い全市営住宅の緊急点検を実施するなど事故防止に取り組み、外壁落下や漏水事故に対しては直ちに現場を確認し迅速かつ適切な対応を行った。さらに、火災や台風、大雨等の緊急時には公社職員及び協力業者により夜間・休日においても速やかに対応した。

未利用地の管理については、これまで対象となる範囲に疑義があったが、公社で整理し市と協議したうえで対象範囲を明確にした。

以上のように、今期は利用者への対応及び施設の維持保全において、指定管理者として適正に管理を行うことができたと考えているが、今後も市と連携しながら、募集業務の効率化や過年度滞納額の減少などに取り組んでいきたい。

【評価レベル】

評価レベル		評価レベルの考え方
5	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営をおこなった
4		要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営をおこなった
3	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営をおこなった
2		要求水準・目標・計画を下回り、課題の残る管理運営となった
1		要求水準・目標・計画を大幅に下回り、大いに課題の残る管理運営となった
0	適切でない	不適切な管理運営となった

※この様式は外部にも公表する資料となります。