

# 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（八幡東区及び戸畑区）                                | 施設類型 | 目的・機能 |
|           | 所 在 地 | 八幡東区 1,967 戸、戸畑区 2,581 戸、計 4,548 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<br>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<br>の自己評価 | 市（所管局）<br>の評価 | 市（所管局）の評価理由<br>※指定管理者の自己評価との<br>相違理由 など                                                                    | 配点                       | 得点<br>(評価結果) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                        | (評価レベル：0～5)    |               |                                                                                                            | (100点満点)                 |              |
| <b>1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み</b>                                                                                                                                     |                |               |                                                                                                            | 50                       | 36           |
| (1) 施設の設置目的の達成                                                                                                                                                         | 4              | 3             | 適切に管理されているが、新たな取り組み等はみられない。                                                                                | 35                       | 21           |
| (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           |
| <b>2 効率性の向上等に関する取組み</b>                                                                                                                                                |                |               |                                                                                                            | 30                       | 18           |
| (1) 経費の低減等                                                                                                                                                             | 5              | 3             | 予算と決算がほぼ同程度であり、人員配置以外の効果的な経費削減はみられない。                                                                      | 20                       | 12           |
| (2) 収入の増加                                                                                                                                                              | 3              | 3             | 適切に管理されており、自己評価も妥当。                                                                                        | 10                       | 6            |
| <b>3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み</b>                                                                                                                                       |                |               |                                                                                                            | 20                       | 12           |
| (1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況                                                                                                                                               | 3              | 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             | 本指定管理業務（八幡東区及び戸畑区）エリアでも物損事故が発生していることから、安全対策の徹底について是正指示を行った。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            |
| <b>【参考：総合評価ランク】</b><br>A：優れていると認められる（80点以上）<br>B：やや優れていると認められる（70点以上80点未満）<br>C：適正であると認められる（60点以上70点未満）<br>D：努力が必要であると認められる（50点以上60点未満）<br>E：かなりの努力が必要であると認められる（50点未満） |                |               |                                                                                                            | <b>合 計</b>               | 100          |
|                                                                                                                                                                        |                |               |                                                                                                            | <b>総合評価ランク<br/>(A～E)</b> |              |
|                                                                                                                                                                        |                |               |                                                                                                            | <b>C</b>                 |              |

【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。
- ・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。

【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<br>(1年目) | 令和8年度<br>(2年目) | 令和9年度<br>(3年目) | 平 均 |
|----------------|----------------|----------------|----------------|-----|
| 評価結果<br>(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（八幡東区・戸畑区）      |
|                     | 所 在 地 | 八幡東区 1,967戸・戸畑区 2,581戸 |
| 指定管理者<br>（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<br>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<br>（□にレ点）                     | 実施の有無<br>（○・×） | 備 考<br>（補足説明等） |
|----------------------|-------------------------------------|----------------|----------------|
|                      | <input type="checkbox"/>            |                |                |
|                      | <input type="checkbox"/>            |                |                |
|                      | <input type="checkbox"/>            |                |                |
|                      | <input type="checkbox"/>            |                |                |
|                      | <input type="checkbox"/>            |                |                |
|                      | <input type="checkbox"/>            |                |                |
|                      | <input type="checkbox"/>            |                |                |
| 自主事業                 | 応募時提案<br>（□にレ点）                     | 実施の有無<br>（○・×） | 備 考<br>（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 | <input checked="" type="checkbox"/> | ○              |                |
|                      | <input type="checkbox"/>            |                |                |
|                      | <input type="checkbox"/>            |                |                |
|                      | <input type="checkbox"/>            |                |                |
|                      | <input type="checkbox"/>            |                |                |
|                      | <input type="checkbox"/>            |                |                |
|                      | <input type="checkbox"/>            |                |                |

※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<br>(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）。<br>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。<br>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。<br>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。                                                                                                                                                                             |  | 4              |
| [評価の理由、要因・原因分析]<br>①<br>・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。<br>・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。<br>②及び④<br>・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。<br>・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。<br>・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（2名）が訪問・相談・助言を行った。令和7年度の訪問件数は2,603件、電話（本人と直接）での安否確認が894件であった。<br>・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。<br>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<br>(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。<br>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。<br>③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。<br>④ 利用者への情報提供が十分になされたか。<br>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。                                                                                                                                                                                                                                          |  | 5              |

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、訪問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。

④区役所の市営住宅相談コーナーや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。

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。
- 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。

5

[評価の理由、要因・原因分析]

指定管理料（人件費・事務費）（千円）

|    | R7年度   |
|----|--------|
| 予算 | 43,005 |
| 決算 | 43,005 |

①

- ・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。

|                                                                                                                                                                      |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ③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、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、経費削減につながった。                                                                                             |                |
| (2) 収入の増加                                                                                                                                                            | 評価レベル<br>(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 減免申請の受付<br>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。      |                |
| 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<br>(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。                                                                                                                                 | 3              |
| 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]                                                                                                                                                      |                |
| ①八幡東区、戸畑区のコーナー運営にも東部（門司区、小倉北区、小倉南区、戸畑区）、西部（若松区、八幡東区、八幡西区）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、繁忙期や職員の休暇には他のコーナーから職員を派遣するなど効率的な運営を行い、合理的な人員配置ができた。                         |                |
| ②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<br>・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。<br>・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<br>(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、個人情報を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。                                                              |   |
| ⑥⑦                                                                                                                   |   |
| ・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（2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15件発生し、関係機関への連絡等対応した。このうちの8件について指定管理者が現場へ急行し対応を行った。                                            |   |

## 【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。

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。

また、窓口で実施したサービスアンケート調査では、「大変良い」「良い」の割合が99.2%と高評価を受けており、利用者の立場に立ったサービスの提供ができているものと理解した。

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。