

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	建築都市局住宅部住宅管理課
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市営住宅	施設類型	目的・機能
	所在地	市内約3万3千戸	IV	— ③
	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		<input checked="" type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 完全利用料金制 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		
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		平成31年4月1日～令和6年3月31日		

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価 レベル	得点										
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													
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）。													
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。	20	3	12										
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 募集業務は、年6回の定期募集時に窓口での受付のほか、郵送やインターネットによる受付も継続して行っている。また、先着順募集（定期募集で応募のなかった住戸の中から、先着順に受付を行うもの）についても継続して行うなど引き続き空き家期間の短縮、市民の利便性の向上に努めている。													
① 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、概ね適切に実施されている。													
① 収入申告率の推移													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>(更新前) H30 年度</th> <th>R 元年度</th> <th>R2 年度</th> <th>R3 年度</th> <th>R4 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>98.3%</td> <td>98.5%</td> <td>98.8%</td> <td>98.3%</td> <td>98.2%</td> </tr> </tbody> </table>				(更新前) H30 年度	R 元年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	98.3%	98.5%	98.8%	98.3%	98.2%
(更新前) H30 年度	R 元年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度									
98.3%	98.5%	98.8%	98.3%	98.2%									
※ . . . 評価対象年度													
平成 21 年度の管理代行制度導入後、収入申告率は高水準を維持している。													
令和 4 年度末から、認知症等が疑われる高齢入居者に対する収入申告支援として、地域包括支援センターと同行訪問を開始した。													
① マイナンバー制度関連業務として、平成 29 年度から新たに市営住宅におけるマイナンバー制度の周知、登録案内、登録業務を行った。													
① 団地の外壁改修等、長期的視点で修繕が必要なものは、地元調整を経て修繕することになるが、適宜適切な調整を行い実施されている。													
① 市営住宅駐車場は、近年、駐車場の増設を行ってきたが、募集・契約など適切な管理がなされている。													
① 高額所得者に対する明渡請求業務は、市が令和 4 年度に 35 名（令和 3 年度は 32 名）を高額所得者に認定した。指定管理者は高額所得者に対して明渡個別相談を実施し、他住居のあっせんを行うなど、きめ細やかな明渡指導を行った結果、ほぼ全員について解消されている。													

- ① 65歳以上の単身高齢者について、ふれあい巡回員（14名）が訪問・相談・助言を行った。令和4年度の訪問件数は8,964件、電話（本人と直接）での安否確認が16,409件となっている。
- ① 建築物の維持管理業務に関するガイドラインに則って、適切な施設管理がなされている。
- ① 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いて取り組んでいる。一般修繕については概ね良好であった。
- ① 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が行われている。
- ④ 市営住宅相談コーナーの木曜日の窓口受付時間を19時まで延長し、利用者の利便性向上を図っている。
- ④ 入居申し込みが、インターネット経由で出来ることを市政だより等で周知した。
- ④ 入居者は高齢者が多いため、関係機関（保健福祉局・消防局）と連携し、「熱中症対策」や「火災予防」に関するチラシをふれあい巡回員訪問時に配布した。

(2) 利用者の満足度

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。	15	5	15
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 ② サービスアンケート調査を実施し、607票（想定サンプルの約6倍）回収した。調査の結果、「大変良い」「良い」の割合が95%以上であった。

<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
R元年度	95.8%	4.2%
R2年度	98.3%	1.7%
R3年度	97.6%	2.4%
R4年度	97.5%	2.5%

- ② ③ 草刈業務において、天候不順による作業遅延により、住民から問い合わせ、要望等があったが、その都度、事情を説明し丁寧に対応している。
- ② ③ 苦情処理について、指定管理者が主体的に取り組む体制をとり、住民の苦情に対して概ね迅速かつ丁寧に対応している。

- ② ③ 「市民のこえ」や「市長への手紙」等の市民意見への対応として、組織全体で改善する体制の確立に努めている。
- ④ 市営住宅駐車場の設置を行うにあたっては、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が団地住民へなされている。
- ④ 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し、周知した。
- ⑤ ふれあい巡回事業は、いのちをつなぐネットワークの一員として他の福祉関係者と連携を図るなど、高齢者の孤立を防止している。また、高齢者に対する収入申告書の説明、督促、回収なども積極的に行っている。
- ⑤ 北九州市 DX 推進計画に基づき、令和3年度から、門司区役所と大里出張所を TV 会議システムで繋いで相談受付を行い、令和4年11月からは、本部と4出張所（大里、曾根、島郷、折尾）に拡大した。令和4年度は、15回（17人）の受付けをし、本市 DX 推進に貢献した。

2 効率性の向上等に関する取組み 45 27

(1) 経費の低減等

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り組みがなされ、その効果があったか。	35	3	21
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（事務費） （千円）

	（更新前）H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度
予算	674,500	677,753	677,753	677,753	677,753
決算	673,719	677,264	677,744	677,747	677,744

- ① 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ている。
- ① ③ 文書廃棄業務や事務所の清掃業務を指定管理者自らが行うことで、委託経費を節減する努力を継続して行っている。
- ① ③ 令和4年4月から、小口修繕に関して、発注業務の電子化により、発注までの時間を短縮するとともに、会計システムと連動させることで、支払事務の効率化を図った。
- ① ③ 令和5年2月から、360度カメラを活用した退去跡修繕確認の新たな仕組みの導入により、完了確認時に公社職員の立ち合いが不要になるとともに、電子化により、

修繕データの常時閲覧が可能となった。

(2) 収入の増加

① 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。

10

3

6

[評価の理由、要因・原因分析]

① 住宅使用料の収入率

令和4年度の使用料収入率については、前年度と比較して、過年度分が0.3ポイント上回ったものの、現年度分が0.5ポイント下回ったため、収入率は93.9%となった。

① 口座振替の申し込みに金融機関の店舗へ出向かなくとも、令和5年1月からインターネット経由で申し込み受付するサービスを開始した。

① 納付指導の取り組み

令和4年度も、昨年度に引き続き、短期滞納者への早期の納付指導を強化した。

また、ボーナス受給時等、これまで年3回実施してきた夜間臨戸訪問については、コロナ禍においては、主に電話催告に切り替えて3回実施したほか、転出先不明の退去者についての調査・催告など、滞納の回収に努めた。

一方、入居中の長期滞納者が増加していることから、滞納の解消が困難な者への対応の強化が求められる。

① 無断退去・長期不在・不正入居者への対応

無断退去等については、住居の明け渡しまでに、移転先調査や親族調査など期間を要することから、長期滞納となっているケースが散見される。今後も早期の発見・対応が求められる。

① 減免申請の受付

使用料の減免受付について、適正・的確に行っている。平成27年度からは、収入等の状況や事情から減免申請者に対して福祉制度の情報提供や助言を行い、滞納を防ぐようにしている。

【住宅使用料収入率 年度推移】

年度	合計	現年度	過年度
(更新前) H30 年度	94.6%	97.7%	35.1%
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%

① 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ている。

【駐車場使用料収入率 年度推移】

年度	合計	現年度	過年度
(更新前) H30 年度	97.2%	98.9%	37.4%
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%

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		14
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況			
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。	10	4	8
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 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、採用が困難である専門職を確保すべく、ホームページや市政だよりだけでなく、公共職業安定所やインターネット上の求人サイトに掲載する等、優秀な人材の確保に努めている。			
② 新規職員研修、年2回の定期研修を実施し、職員の資質向上に努めている。			
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予防のチラシ配布など積極的に業務を遂行している。			
④ 令和4年度末から、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、ふれあい巡回員や公社職員が地域包括支援センターと連携して同行訪問を行い、収入申告支援を開始した。			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など			
① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。	10	3	6
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、採用時及び年2回の研修を行っている。また、毎月実施している連絡調整会議にて、同様の内容について注意喚起を行っており、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。
- 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、通知を遵守し適正に行われている。
- ③ 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・適正に行っている。
- ⑤ 法令で定めのある定期的な保守点検業務については、遅延なく行われている。
- ⑤ 令和4年度の浴室天井長寿命化工事においては、入居者との調整等を行う必要がある中で、約5,700戸を調査し、約1,140戸の工事を施工し、事故防止に積極的に取り組んだ。
- ⑥ 火災・事故発生時や台風、大雨等の緊急時には、24時間で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、迅速に対応している。
- ⑦ 老朽化による浴室天井や外壁の落下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ている。
- ⑦ 単身高齢者の孤立死の予防
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ている。巡回員の適切な判断により、命が助かった例もある。

【総合評価】

合計得点	68	評価ランク	C
[評価の理由] <ul style="list-style-type: none">・業務全般にわたり、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おり、浴室天井や外壁の落下等の緊急時においても、迅速かつ適切に対応した。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。・高齢者を対象としたふれあい巡回事業は、日ごろから関係先と連携を密にして対応している。コロナ禍においては、訪問を避けて、電話対応するなど、状況に応じた適切な対応を行った。・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。・令和4年度から、住宅管理課と管理に関する特定の課題を検討する分科会を複数設置し、課題解決に向けて協議を行っている。・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）の情報共有、連携に工夫の余地がある。・指定管理者内での業務分担を明確にし、指定管理者全体でスムーズに業務遂行できるよう求める。			
[今後の対応] <p>引き続き、住宅管理課をはじめ、市や地域団体などの関係部署との連携を密にし、収入率向上、市民サービス向上を図るとともに、火災・事故発生時及び緊急時には迅速かつ適切に対応していく。</p>			

[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]

適正に評価されている。

今後も、市と指定管理者と協同で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。

【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%		要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準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

【総合評価】

- A：総合評価の結果、優れていると認められる
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
(合計得点が50点未満)