

3. 県営住宅の管理に関する各指定管理者固有の問題について

(1) 神鋼不動産ジークレフサービス株式会社 明石管理事務所

① 概況

(i) 事務所概要

名 称	神鋼不動産ジークレフサービス株式会社 明石管理事務所
所 在 地	兵庫県明石市樽屋町8番27号 NTT西日本明石ビル1階
人 員 数	16名(令和2年7月16日時点)
指 定 期 間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
管 理 戸 数	3,806戸(令和2年4月1日時点)

(ii) 視察対象物件

神鋼不動産ジークレフサービス(株)明石管理事務所での現地調査の際に、現地視察を実施した県営住宅は、以下のとおりであり、(ア) から (エ) の順に視察を実施した。

現地視察では、住棟や空き住戸の視察の他、駐車場や駐輪場等の共同施設等の利用状況等の確認を行った。その他、明石長坂寺住宅では、建替工事が実施されている最中であったため当該工事の様子を確認し、また、明石大久保第2鉄筋住宅では、未利用となった県営住宅(8・9号棟)についても視察を実施した。視察の結果については、別途記載している。

(ア) 明石林崎第2鉄筋住宅

<外観・駐車場>



<空き部屋(和室)>



(イ) 明石魚住高層住宅・明石魚住鉄筋住宅

<外観>



<空き部屋（台所）>



<空き部屋（和室）>



(ウ) 明石長坂寺住宅

<外観>



<空き部屋（和室）>



＜空き部屋（浴室）＞



(エ) 明石大久保第2鉄筋住宅

＜外観＞



＜後付けエレベーター＞



＜空き部屋（便所）＞



② 調査方法の概要

神鋼不動産ジークレフサービス(株)明石管理事務所の現地調査は、令和2年7月30日～31日の2日間実施した。また、現地視察は、7月31日の午前実施した。調査実施

者は、包括外部監査人及び補助者2名の計3名である。現地調査を効果的、効率的に実施するため、実施日、実施者、調査項目、必要書類等を記載した往査計画書を事前に県と指定管理者に提出した。当日は、往査計画書に従って書類等の確認、指定管理者へのヒアリング等を実施し、7月31日の夕方に、講評及びそれに関する指定管理者との意見交換を実施した。なお、両日とも、県の職員が1名立ち会っている。

③ 指摘事項及び意見

(i) 住民票の徴求方法について

「兵庫県営住宅入居申込案内書」において、申込から入居までの手順の概略が記載されている。その中では、「**県営住宅入居後、家賃決定のために毎年度行う収入申告等に必要となるため、個人番号（マイナンバー）をお知らせいただきます。**」とされている。

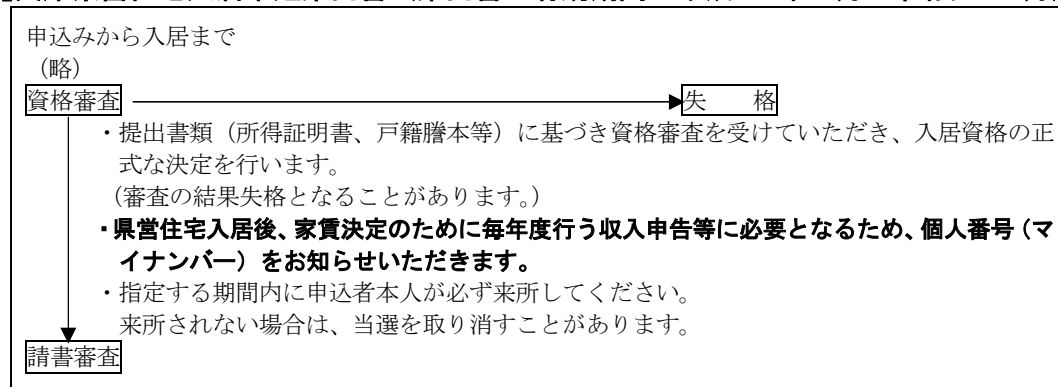
一方、神鋼不動産ジークレフサービス(株)明石管理事務所では、**入居資格審査を実施するに当たり、入居申込者に対して入居資格審査必要書類を取りまとめた「県営住宅資格審査のお知らせ」を配布している。**その中で、必要書類の一つとして住民票謄本が挙げられており、**個人番号（マイナンバー）が記載された住民票を徴求している。**そのため、**神鋼不動産ジークレフサービス(株)明石管理事務所は、県営住宅入居前の入居資格審査の段階で個人番号（マイナンバー）を徴求しており、「兵庫県営住宅入居申込案内書」の取扱いとは異なる手続を実施している。【指摘事項-38】**

従って、**神鋼不動産ジークレフサービス(株)明石管理事務所は、「兵庫県営住宅入居申込案内書」に従い、県営住宅入居後に、入居者から個人番号（マイナンバー）を入手するよう手続を改めるべきである。【意見-51】**

【県営住宅資格審査のお知らせ 入居資格審査必要書類（令和元年7月～12月）】

- ・一通で入居予定者の世帯全員の住民票（続柄記載・個人番号記載のもの）
- ・内縁関係の方は続柄が“未届の夫”、“未届の妻”と記載のもの
- ・婚約中の方は、双方の世帯全員の住民票謄本

【兵庫県営住宅入居申込案内書（案内書の有効期間 平成31年4月～令和元12月）】



(ii) 修繕工事手続に係るマニュアルの未整備について

修繕工事については、入居者や自治会からの要望で実施する一般修繕及び緊急修繕と、入居者の募集時に行われる空家補修に大別される。

通常、住戸調査→見積→発注→工事実施→検収→請求→支払といった業務フローにより修繕工事が行われる。一般修繕工事、緊急修繕工事及び空家補修工事ごとに、入居者、地区管理員、管理事務所及び指定業者が実施すべき業務は異なると考えられる。

しかし、神鋼不動産ジークレフサービス(株)明石管理事務所では、上記の業務フローが記載されたフロー図、又は、事務手続が記載された業務マニュアルが存在せず、工事担当者の暗黙知によって工事が実施されていた。

経験豊富な担当者の人事異動や退職等が発生した際、十分な引継ぎが行われない可能性も想定される。その場合、業務の効率性が低下し、事務手続の漏れが生じる可能性があるため、修繕工事に係る業務フロー図又は業務マニュアルを作成すべきである。

【意見-52】

(iii) 物件視察の結果について

神鋼不動産ジークレフサービス(株)明石管理事務所が管理する物件の一部について、現地を訪問し、その際、空き住戸等の視察を実施した。その結果、**一部の視察対象物件において、空き住戸等の管理状況が不十分である事例が見受けられた。【指摘事項-39】**

(ア) 明石林崎第2鉄筋

- ・ **空き住戸の床に鳩の糞が散乱し、虫の死骸が複数見られた。**

(イ) 明石大久保第2鉄筋

- ・ **浴槽に水が張ったままとなっており、退去立会が2月、現地視察が7月であったことから、約半年以上も放置状態であった。**

「兵庫県営住宅東播磨地区(明石市(明舞団地を除く)・加古川市・高砂市・稲美町・播磨町)の管理に関する基本協定書」第3条第1項において、同社は「**善良なる管理者の注意をもって、県営住宅等を常に良好な状態に管理しなければならない。**」とされているが、上記の状態が放置されている現状では、同条が適切に遵守されているとは言い難い。

従って、**神鋼不動産ジークレフサービス(株)明石管理事務所は、空き住戸に対する定期的な巡回を実施するなど、空き住戸の衛生状態に常に気を配り、管理を適切に実施すべきである。【意見-53】**

また、明石大久保第2鉄筋住宅の事例は、浴槽の腐食の原因となる可能性やその後の空家補修費用が通常より高くなる可能性があり、適切とは言えない。従って、**退去立会時には、補修の実施状況及び補修完了の確認に加え、住戸の網羅的な状況確認が必要である。【意見-54】**

【兵庫県営住宅東播磨地区の管理に関する基本協定書(一部抜粋)】

第3条 乙は、兵庫県営住宅の設置及び管理に関する条例(昭和35年3月31日条例第23条)(以下「条例」という。)、関係法令、及び本協定の定めるところに従うほか、甲が必要に応じて指示する事項を遵守の上、**善良なる管理者の注意をもって、県営住宅等を常に良好な状態に管理しなければならない。**

2 乙が、管理を行う県営住宅等は別紙2のとおりとする。

<明石林崎第2鉄筋住宅>



<明石大久保第2鉄筋住宅>



(2) 兵庫県住宅供給公社 神戸事務所

① 概況

(i) 事務所概要

名称	兵庫県住宅供給公社 神戸事務所
所在地	兵庫県神戸市長田区二葉町5-1-32 新長田合同庁舎7階
人員数	44名(令和2年7月1日時点)
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日
管理戸数	10,639戸(令和2年4月1日時点)

(ii) 視察対象物件

兵庫県住宅供給公社神戸事務所での現地調査の際に、現地視察を実施した県営住宅は、以下のとおりであり、(ア)から(カ)の順に視察を実施した。

現地視察では、住棟や空き住戸の視察の他、駐車場や駐輪場等の共同施設等の利用状況等の確認を行ったが、HAT神戸・灘の浜住宅については、借上住宅であり、空き住戸がなかったため、外観のみ視察を実施し、住戸の視察は実施していない。また、高丸住宅では、駐車場の外部開放を実施しており、その状況も確認した。その他、一部の住宅について、公有財産台帳との突合も実施した。視察の結果については、別途記載している。

(ア) HAT神戸・灘の浜住宅

<外観>



(イ) 上湊川テラス住宅

<外観>



(ウ) 高丸住宅

<外観>



<空き部屋 (洋室) >



<外部開放駐車場>



(エ) 一宮北山鉄筋住宅 (未利用県営住宅)

140 頁参照

(オ) 一宮北山第2鉄筋住宅

<外観>



<空き部屋 (洋室)>



(注) 上記の写真では、人物、車のナンバープレートが写っている箇所については加工している。

(カ) 三原榎列鉄筋住宅

<外観>



<空き部屋 (台所)>



(注) 上記の写真では、人物が写っている箇所については加工している。

② 調査方法の概要

兵庫県住宅供給公社神戸事務所の現地調査は、令和2年8月31日～9月2日の3日間実施した。また、現地視察は、対象施設が点在していることから、移動時間を考慮し、9月1日に実施した。調査実施者は、包括外部監査人及び補助者3名の計4名である。現地調査を効果的、効率的に実施するため、実施日、実施者、調査項目、必要書類等を記載した往査計画書を事前に県と指定管理者に提出した。当日は、往査計画書に従って書類等の確認、指定管理者へのヒアリング等を実施し、9月2日の夕方に、講評及びそれに関する指定管理者との意見交換を実施した。なお、全ての調査日に県の職員が1名

立ち会っている。

また、上記とは別に、令和2年8月12日に兵庫県住宅供給公社神戸事務所で実施された抽選会（令和2年7月募集分）の視察を実施した。

③ 指摘事項及び意見

(i) 抽選会について

県条例上、入居者の選考に際して、募集戸数よりも申込者の数が多い場合には、公開抽選によって入居者を選定することが定められている。包括外部監査において、令和2年8月12日に兵庫県住宅供給公社神戸事務所で実施された抽選会（令和2年7月募集分）の視察を実施した。当日の抽選会の概要は以下のとおりである。

【令和2年8月12日に実施された抽選会の概要】

日時：令和2年8月12日 9時30分～50分

場所：新長田合同庁舎7階 兵庫県住宅供給公社神戸事務所会議室

実施者：5名（内、1名は立会人）（5名の役割については、下記参照）

同席者：包括外部監査人、兵庫県住宅供給公社神戸事務所長、同副所長、県職員1名

見学者：無し

- ① 申込住宅番号、住宅名、所在地、募集戸数、申込件数等が記載された「申込状況報告書（令和2年7月実施）」が配布される。
- ② 当日の抽選会は5名体制（全て事務所職員）で実施されている。4名は抽選実施者、1名は立会人である。なお、公正性を担保するため、**立会人はプロパー職員ではなく、県からの派遣職員**としている。以下、抽選実施者を職員A～D、立会人を職員Eと表記する。
- ③ 入居希望者から送付されてきた「兵庫県営住宅入居申込書」には5桁の整理番号が予め付されており、抽選には当該番号が利用される。
- ④ 司会役である職員Aが申込住宅番号を読み上げる。そして、
(ア) 申込者が零の場合、職員Aが「申込無し」と説明する。
(イ) 申込者が1名の場合、職員Bが職員Aに「兵庫県営住宅入居申込書」を渡し、「○番当選」と整理番号を読み上げ、申込書に「☑」と朱記し、職員Dに渡す。
(ウ) 申込者が2名以上の場合、職員Bが「兵庫県営住宅入居申込書」を透明のプラスチック製の抽選箱に入れて、申込書を混ぜる。そして、目隠しをした職員Cが申込書を抽選箱から1枚取り出し、それを職員Bに渡す。職員Bは当該申込書を職員Aに渡し、職員Aは「○番当選」と整理番号を読み上げるとともに、申込書に「☑」と朱記し、職員Dに渡す。さらに、目隠しをした職員Cが申込書を抽選箱から1枚取り出し、それを職員Bに渡す。職員Bは当該申込書を職員Aに渡し、職員Aは「補欠○番」と整理番号を読み上げるとともに、申込書に「補」と朱記し、職員Dに渡す。
- ⑤ 職員Dは、「兵庫県営住宅入居申込書」を見ながら、予め準備していた物件ごとの「当選者・補欠者番号〔抽選結果〕」という用紙に当選者と補欠者の整理番号を黒のボールペンで記入する。なお、用紙には、当選者・補欠者の整理番号を記入する欄が設けられているが、申込者が零の場合には当選者・補欠者の欄の両方に、申込者が1名の場合には補欠者の欄に予め「*」が印字されている。職員Dは記入後、「兵庫県営住宅入居申込書」と「当選者・補欠者番号〔抽選結果〕」を職員Eに渡す。
- ⑥ 職員Eは、「兵庫県営住宅入居申込書」と「当選者・補欠者番号〔抽選結果〕」を照合し、完了後、職員Dに返却する。
- ⑦ 職員Dは別途準備している表紙と「当選者・補欠者番号〔抽選結果〕」をホッチキスで止め、用紙の左端を白テープで袋綴じし、再度職員Eに渡す。表紙には、「兵庫県営住宅入居者募集抽選結果 令和2年7月募集分 当選・補欠者名簿」という表題、抽選日、抽選会場が印字されており、立会人の氏名・印を記入する欄が設けられている。
- ⑧ 職員Eは表と裏の1ヶ所ずつ割印するとともに、表紙に設けられている氏名記入欄に立会人の氏名を記入し、印鑑を押印する。

視察の結果としては、兵庫県住宅供給公社神戸事務所では、抽選実施者の役割を分担し、公正性、公平性に配慮した方法により抽選会を実施しているという印象を持った。

しかし、現行の県施行規則との関係では、課題が見受けられた。**県施行規則第5条**

では、「公開抽せんには、入居の申込みをした者のうち2名以上の者を立ち合わせるものとする。」とされているが、兵庫県住宅供給公社神戸事務所の抽選会の立会人は、同事務所の職員となっており、また、人数も1名となっている。従って、現在の県施行規則の内容自体に問題はあるものの、立会人の要件、人数が現在の県施行規則の定めに反している。【指摘事項-40】

県施行規則の改正の必要性については別途記載しているとおりであるが、兵庫県住宅供給公社神戸事務所では、県施行規則の改正内容を確認し、それに従った抽選の方法に改めるべきである。【意見-55】

(ii) 駐車場利用料金の滞納管理について

指定管理者が実施する駐車場利用料の滞納者に対する滞納督促事務については、管理業務水準書において以下のとおり定められている。

【県営住宅の指定管理が行う管理業務水準書（一部抜粋）】

(略)

2 滞納督促事務

(2) 駐車場利用料金の滞納者に対しては、毎月1回以上納付督促を行い、3ヵ月以上の滞納者に対しては駐車場の利用許可を取り消す。

① 滞納者に対する文書督促

1ヵ月の滞納者に対しては毎月1回、2ヵ月滞納者に対しては駐車場利用許可の取り消し予告を通知する。

② 利用許可の取り消し

駐車場利用者が3ヵ月以上利用料金を滞納した時は、駐車場利用許可の取り消しを通知する。利用許可を取り消した者については、指定管理者が駐車場を利用しないための必要な措置を講じ、利用していないことを確認する。ただし、当該団地の入居者で組織する自治会その他の者に、前記必要な措置及び確認を行うよう指導することができる。

兵庫県住宅供給公社神戸事務所における駐車場利用料金の滞納金額について確認した結果、令和2年2月以降、滞納状況について十分な把握が出来ていなかった。また、督促業務については、滞納者へ文書督促や電話督促等は行っているものの、滞納者全員に毎月は実施されていないとのことであった。更に、3ヵ月超の滞納者について、利用許可の取消しが実施されていない状況であった。【指摘事項-41】

駐車場利用料金の不適切な滞納管理は、毎月利用料金を適正に納めている他の利用者にとっては明らかに公平性を欠くものである。また、職員の退職等により徴収業務が不十分にならざるを得ないとのことであったが、そもそも「兵庫県営住宅の管理に関する基本協定書」第9条において、業務遂行に当たって必要な業務実施体制を整備することが求められている以上、兵庫県住宅供給公社神戸事務所は、適正な滞納管理を実施する体制を早急に整備すべきである。【意見-56】

また、兵庫県住宅供給公社が県に提出した平成31年度業務報告書を確認した結果、駐車場管理に係る業務については、管理区画数、収納額、外部開放の状況等の報告は行われているものの、駐車場利用料の滞納督促状況については、全く報告されていない。**兵庫県住宅供給公社は、適正な滞納管理を実施する体制を整備した上で、業務報告書において駐車場利用料の滞納督促状況を適切に報告すべきである。【意見-57】**

【兵庫県住宅供給公社 平成31年度業務報告書（一部抜粋）】

2 収納に係る業務

(1) 収納業務

(略)

(2) 滞納督促事務

2カ月以上の滞納者に対して、毎月督促、面談、連帯保証人督促を行うとともに、夜間督促を行うなど督促強化に努め、長期滞納者については県の出訴審査会に提出した。

夜間督促回数	訪問団地数	夜間督促訪問戸数	出訴審査会提出件数
5回	212団地	396戸	5件

(略)

5 駐車場管理に係る業務

(1) 駐車場管理の状況

団地数	管理区画数	設定料金
93	5,957区画	1,500～22,400円/月

調定金額	収納額	収納率
228,884,410円	221,984,250円	96.99%

(2) 外部開放

団地数	8団地（大倉山高層住宅他）
区画数	236区画
収入	19,723,756円

【兵庫県営住宅の管理に関する基本協定書（一部抜粋）】

(実施体制)

第9条 乙は、業務の遂行にあたっては、県営住宅等の管理の業務に相当の知識及び経験を有する複数の人員を当該業務に従事させるものとする。

(iii) 債権管理について

県は、兵庫県営住宅家賃等債権管理事務処理マニュアルを改正し、平成31年2月1日から下表の事務手順により、上申から事務所返戻までの手続を行うべきこととしている。

兵庫県住宅供給公社神戸事務所は、平成31年2月1日以降、上記マニュアルに基づき、悪質滞納者については、滞納月数が3ヵ月以上となった場合（住宅確保要配慮者のうち、低額所得者、生活困窮者含む。）に、上申（各指定管理者事務所が上申会議で悪質滞納者等を選定）、催告（14日以内に滞納家賃の支払い及び住宅の明渡請求）を行う必要があるが、令和元年度においては、3ヵ月以上であっても悪質滞納者等の選定対象外とする事例が散見された。【指摘事項-42】

兵庫県住宅供給公社神戸事務所の担当者に当該取扱いの理由について質問したところ、令和2年度については、概ね上記マニュアルに基づく取扱いを行っているが、包括外部監査の対象年度である令和元年度は、滞納月数がより長期の入居者に限定して上申等の手続を進めることで、限られたマンパワーの中で債権管理事務の効率化を図る意図があった等の回答を得た。

指定管理者は、原則として県が策定する要綱・マニュアル等に従って指定管理業務を実施する必要があり、令和2年度以降については、兵庫県住宅供給公社神戸事務所は、兵庫県営住宅家賃等債権管理事務処理マニュアルに従った債権管理事務を実施する必要はある。【意見-58】

【上申から事務所返戻までの手順】

上申：各指定管理事務所が上申会議で悪質滞納者等を選定

(上申基準)

【悪質滞納者】
 滞納月数が3ヵ月以上
(注)住宅確保要配慮者のうち「低額所得者」、「生活困窮者」含む。

【住宅確保要配慮者】
 滞納月数が6ヵ月以上かつ
 滞納金額が10万円以上
(注)「低額所得者」、「生活困窮者」除く。

催告前返戻：上申後催告前に催告基準を下回った場合

【悪質滞納者】
 滞納月数が3ヵ月未満
(注)住宅確保要配慮者のうち「低額所得者」、「生活困窮者」含む。

【住宅確保要配慮者】
 滞納月数が6ヵ月未満 又は
 滞納金額が10万円未満になった場合
(注)「低額所得者」、「生活困窮者」除く。

催告：14日以内に滞納家賃の支払い及び住宅の明渡請求

【悪質滞納者】
 ○取消猶予
 認めない。
 ○請求撤回
 3ヵ月以内に催告額を100%納付+1ヵ月分家賃を納付+分割納付誓約書締結
(注)住宅確保要配慮者のうち「低額所得者」、「生活困窮者」含む。

【住宅確保要配慮者】
 ○取消猶予
 3ヵ月以内に催告額を50%納付+分割納付誓約書締結
 ○請求撤回
 3ヵ月以内に催告額を100%納付
(注)「低額所得者」、「生活困窮者」除く。

事務所返戻：取消猶予・請求撤回の基準を満たした者

(iv) 退去事務について

入居者が退去する際には、退去予定日の1ヵ月前までに、「県営住宅返還届」を提出することとなっており、最終的に「鍵の返還」が行われる(下表【退去の流れ】参照)。

しかし、**県営住宅返還届ファイル**を閲覧した結果、「**県営住宅返還届**」と「**鍵の返還**」が同一日付になっている届出が散見された。これは、**県営住宅返還届が未提出の状態であるにもかかわらず相手方の主張する退去日を認め、鍵の返還と同時に県営住宅返還届を受理したことによるものである。【指摘事項-43】**

従って、**兵庫県住宅供給公社神戸事務所は、退去予定者に対して、退去予定日の1ヵ月前までに県営住宅返還届を提出するよう指導を徹底すべきである。【意見-59】**

また、**本来は、県営住宅返還届の提出後、地区管理員による住宅の検査及び修繕完了の確認(以下、「住宅の検査等」という。)が行われるが、鍵の返還後に住宅の検査等が行われていた。鍵の返還が遅れる入居者がいるためとのことであったが、住宅の検査等が、退去後から1年以上も経過した後に実施されている場合もあり、兵庫県住宅供給公社神戸事務所における退去住戸の確認体制は、不適切であると言わざるを得ない。【指摘事項-44】**

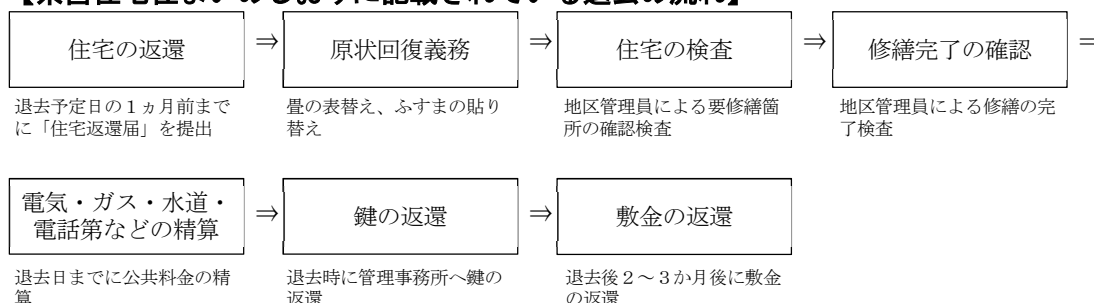
住宅の検査等が遅れた場合には、本来入居者が負担すべき修繕費が指定管理者の負担となる恐れもあり、また、住戸の劣化が進むため、不要なコストがかかる可能性がある。従って、**兵庫県住宅供給公社神戸事務所は、地区管理員取扱要領及び県営住宅住まいのしおりに従い、住宅の検査等を適切に実施した後に鍵を受領する等、退去住戸の適切な確認体制を整備すべきである。【意見-60】**

【鍵返還から6ヵ月以上経過した後に住居の検査等が実施されている例(抜粋)】

団地名	鍵返還月	検査月	経過年月
大倉山高層住宅	平成31年4月	令和2年1月	10ヵ月
魚崎南高層住宅	令和元年6月	令和2年2月	9ヵ月
東垂水鉄筋住宅	平成30年5月	令和2年3月	1年11ヵ月
豊岡今森鉄筋住宅	令和元年10月	令和2年4月	6ヵ月
灘の浜高層住宅	平成31年4月	令和2年5月	1年2ヵ月
灘の浜高層住宅	平成31年4月	令和2年7月	1年4ヵ月

(出典：空家調査票)

【県営住宅住まいのしおりに記載されている退去の流れ】



(出典：「県営住宅住まいのしおり」を包括外部監査人が加工)

【地区管理員業務取扱要領（一部抜粋）】

5 （業務の処理方法）

（6）退去跡補修

ア 住宅返還届が提出されたとき、又は退去することが判明したときは、**入居者が退去する前に住宅の損傷状況について調査し補修箇所を指示すること。**

イ **補修実施状況を確認し、その履行を督促すること。**

ウ **補修の完了を確認して鍵を所長に提出すること。**

(v) 自治会の決算報告書の未入手及び未確認について

県営住宅における駐車場管理については、「兵庫県営住宅の管理に関する基本協定書」及び「県営住宅の指定管理者が行う管理業務水準書」において、指定管理者の業務範囲とされている一方、駐車場の管理運営に必要な業務を自治会に委託することも許容されている。

兵庫県住宅供給公社神戸事務所は、県営住宅ごとに、委託契約書を締結し、駐車場の管理運営に必要な業務を自治会に委託している。

駐車場の管理を自治会に委託した場合、自治会は委託事務費の決算報告書を提出する必要がある。兵庫県住宅供給公社神戸事務所は、委託事務費が駐車場管理に適正に使用されているかどうかを確認するため、決算報告書の提出を求めるべきであるが、その決算報告書の入手は疎か督促すら出来ていなかった。【指摘事項-45】

従って、**兵庫県住宅供給公社神戸事務所は、各自治会より委託事務費に係る決算報告書を入手し、その適正な執行についての指導、監督を適切に実施すべきである。【意見-61】**

【県営●●住宅自動車保管場所管理委託契約書（一部抜粋）】

(報告事務)

第7条 乙は、次の各号について、すみやかに甲へ報告しなければならない。

1. 自治会会員および第3条の業務を行う者に変更があったとき
2. **委託事務費の決算報告書**
3. その他、甲が必要と認める事項

【県営住宅の指定管理者が行う管理業務水準書（一部抜粋）】

(略)

13 駐車場管理に係る業務

駐車場の整備された住宅における駐車場の取り扱いについては、次の項目を処理する。

(略)

(7) その他駐車場の適正な管理に努める。

- ① 不正駐車、不正駐車を防止するための対策を行う。
- ② 不正駐車、不正駐車が発生した場合は、車の所有者に指導を行うこと。改善が見込まれない場合は、警告書を発行し、撤去等を実施する。
- ③ **駐車場の利用者の内定、書類の取り次ぎ、駐車場内の清掃、不正駐車の警告、その他、駐車場の管理運営に必要な業務を当該団地の入居者で組織する自治会その他の者に委託することができる。**
- ④ **駐車場の管理運営に必要な業務を自治体等に委託した場合は、自治会等からの請求により、指定管理者の負担において、委託料を支払う。**
- ⑤ **自治会等から委託料の決算報告書を提出させるとともに、委託料の適正な執行について指導・監督に努める。**

(vi) 地区管理員の活動について

兵庫県住宅供給公社神戸事務所では、管理対象物件が広範囲に及ぶことから、地域ごとに地区管理員を配置している。「県営住宅住まいのしおり」には、地区管理員の役割が以下のとおり記載されている。

【県営住宅住まいのしおり（一部抜粋）】

▶地区管理員の役目

地区管理員は、担当する団地を巡回し、連絡員や自治会などと連絡をとりながら、次の仕事を行っています。

- 団地の連絡員から連絡を受け入居者を訪ねて各種申請書、届出書を受理します。
- 各戸に家賃納入通知書などを配布します。また家賃滞納者に対して督促、収納指導を行います。
- 退去時の修繕箇所の指示や修繕完了の確認、修繕の要望があった箇所の調査などを行います。
- 不正入居や無断退去の調査、迷惑行為者の指導のほか、住宅の管理に関する調査指導などを行います。

そこで、地区管理員の活動状況を確認するため、令和元年11月分の業務報告日誌をサンプルで確認した。なお、業務報告日誌は、各地区管理員が1週間の活動状況を指定管理者に報告するために作成するものであり、日付、巡回団地、作業内容等が記載されている。

その結果、**令和元年11月の1ヵ月の間に一度も地区管理員が訪問していない団地が1件発見された。そこで、当該団地について、平成31年4月～令和2年3月の訪問状況を確認した結果、複数月（令和元年5月、令和元年10月、令和2年1月、令和2年3月）において同様の状況が見受けられた。【指摘事項-46】**

団地名	住所	管理戸数	平成31年4月～令和2年3月の間の訪問日
八鹿国木鉄筋住宅	養父市八鹿町国木 615-74	16	4月19日、6月6日、6月13日、6月20日、7月4日、8月1日、9月3日、12月24日、2月20日

担当団地を定期的に巡回することは地区管理員の重要な業務の一つであり、地区管理員業務取扱要領にも明記されていることから、指定管理者は地区管理員に対して、少なくとも月に一度は各団地を訪問するよう指導すべきである。【意見-62】

また、地区管理員業務取扱要領では、地区管理員は「週2回は、事務所に出勤し、所長に巡回結果、その他の状況を報告し必要な指示を受ける」とされている。しかし、指定管理対象区域は広いことから、週2回の事務所への出勤がボトルネックとなり、上記の例のように定期的な巡回が十分に出来ていない可能性も考えられる。コロナ禍の影響で、オンラインでの会議等が社会に普及しているが、**例えば、地区管理員からの報告をオンラインで実施し、地区管理員の事務所への移動時間を削減することで、担当団地を巡回する時間をより確保しやすくするなどの工夫が望まれる。【意見-63】**

【地区管理員業務取扱要領（一部抜粋）】

2（勤務場所）

地区管理員は、自宅から直接に所長が担当を指定した団地（以下「担当団地」という。）に赴き、所定の業務を行うとともに、**週2回は、事務所に出勤し、所長に巡回結果、その地の状況を報告し必要な指示、指導を受けるものとする。**

（略）

4（業務報告）

地区管理員は、毎週の業務取扱状況を業務報告日報（様式第2号）により所長に報告しなければならない。ただし、緊急を要する事項については、そのつどすみやかに報告するものとする。

5（業務の処理方法）

地区管理員は、担当団地の住宅等について適正、良好な維持管理を期するため、県営住宅連絡員、自治会、関係機関等との緊密な連携を図りながら、おおむね次により業務を処理するものとする。

(1) 巡回の実施

ア 定期巡回

担当団地を巡回して、入退去者及び住宅等の状況を的確に把握するとともに家賃、駐車場料金、緊急通報システム利用料等、入居者が負担すべき費用（以下「家賃等」という。）の滞納者に対しては、滞納理由、状況等を調査し、適切な措置が講じられるよう積極的に訪問して納付勧奨に努めること。

（略）

(6) 退去時補修

ア 住宅返還届が提出されたとき、又は退去することが判明したときは、入居者が退去する前に住宅の損傷状況について調査し補修箇所を指示すること

イ 補修の実施状況を確認し、その履行を督促すること

ウ 補修の完了を確認して鍵を所長に提出すること

(7) 住宅等の一般的な調査、指導

ア 入居時における入居者の氏名確認

イ 不正入居（同居）者に対する実態調査及び指導

ウ 無断退去者の把握と追跡調査

エ 禁止行為の調査及び指導

オ 無断増改築の調査及び指導

カ 入居者からの住宅等の維持管理上支障となる通報を受けたときの調査及び指導

キ 空家の点検調査

ク 住宅の事故調査

ケ 修繕要求箇所の調査

コ 補修工事完了の確認と所長への報告

サ 住宅等の維持管理上必要な広報活動

シ その他必要な調査及び指導

（略）

(vii) 地区管理員の業務報告日誌について

後述のとおり、包括外部監査での現地視察の結果、不法駐車を始めとして、各団地の管理を改善すべき点が複数発見されている。しかし、**業務報告日誌に記載されている内容は、日付、巡回団地、作業内容等の定型的なものであり、各団地の管理上の問題点等が記載されていない。また、業務報告日誌の様式上も、各地区管理員が発見した事項等を具体的に記載するかたちにはなっていない。【指摘事項-47】**

従って、**業務報告日誌の様式を改訂し、指定管理者は、各地区管理員に対して、発見した各団地の管理上の問題点等を適切に報告するよう指導すべきである。【意見-**

64】

(viii) つり銭資金取扱要領について

兵庫県住宅供給公社では、各事務所につり銭に必要な資金（以下、「資金という。」）を交付し、保管させるための取扱要領を定めている。

兵庫県供給公社神戸事務所において、兵庫県住宅供給公社つり銭用資金取扱要領を確認した結果、**兵庫県住宅供給公社つり銭用資金取扱要領が平成27年11月1日以降更新されておらず、また、既に閉鎖された阪神事務所の記載が残されたままであった。**

【指摘事項-48】

また、資金出納担当者に質問した結果、兵庫県住宅供給公社つり銭用資金取扱要領ではなく、資金出納担当者が作成したマニュアルに従って、実際の出納業務を行っており、また、保有するつり銭用資金の限度額は要領に定める60,000円ではなく、30,000円で運用しているとの回答を得た。

現在の出納業務と上記要領との間で乖離が生じていることから、**兵庫県住宅供給公社つり銭用資金取扱要領の更新手続を早急に実施すべきである。【意見-65】**

【兵庫県住宅供給公社つり銭用資金取扱要領（一部抜粋）】

3 資金を交付する事務所及びその限度額は別表のとおりとする。ただし、特別の事情がある場合においては、理事長はその限度額を適宜変更することができる。

(略)

附則

この要領は、平成27年11月1日から施行する。

別表

つり銭用資金を交付する事務所及びその限度額

事務所名	限度額
神戸事務所	60,000円
阪神事務所	60,000円
播磨・明舞事務所	30,000円

(ix) 物件視察の結果について

兵庫県住宅供給公社神戸事務所が管理する物件の一部について、現地を訪問し、その際、空き住戸等の視察を実施した。その結果、**一部の視察対象物件において、空き住戸等の管理状況が不十分である事例が見受けられた。【指摘事項-49】**

(ア) 高丸住宅

・共用部分である廊下に植木鉢やプランターを多数置いている世帯が見受けられた。

(イ) 一宮北山鉄筋住宅

・全員退去後、約半年経過しているが、入り口の封鎖を実施していなかった。

(ウ) 一宮北山第2鉄筋住宅

・駐車場以外の場所にトラクターが不法に駐車されていた。

・駐輪場に扇風機、電子レンジ等の電化製品が放置されていた。

(エ) 三原複列鉄筋住宅

・駐車場以外のスペースに2台の車両が不法に駐車されていた。

・空き住戸の押し入れにポリバケツが放置されていた。

「兵庫県営住宅（神戸市西区・明舞地区、阪神南地区、阪神北地区、東播磨地区、中播磨地区を除く。）の管理に関する基本協定書」第3条第1項において、同社は「善良なる管理者の注意をもって、県営住宅等を常に良好な状態に管理しなければならない。」とされているが、上記の状態が放置されている現状では、同条が適切に遵守されているとは言い難い。

従って、**兵庫県住宅供給公社神戸事務所は、地区管理員による管理物件に対する定期的な巡回を通じて、不法駐車等も含めた物件の状況を適切に把握し、管理を適切に実施すべきである。【意見-66】**

【兵庫県営住宅（神戸市西区・明舞地区、阪神南地区、阪神北地区、東播磨地区、中播磨地区を除く。）の管理に関する基本協定書（一部抜粋）】

第3条 乙は、兵庫県営住宅の設置及び管理に関する条例（昭和35年3月31日条例第23条）（以下「条例」という。）、関係法令、及び本協定の定めるところに従うほか、甲が必要に応じて指示する事項を遵守の上、**善良なる管理者の注意をもって、県営住宅等を常に良好な状態に管理しなければならない。**

2 乙が、管理を行う県営住宅等は別紙2のとおりとする。

＜一宮北山第2鉄筋住宅＞





＜三原複列鉄筋住宅＞



(注) 上記の写真では、人物、車のナンバープレートが写っている箇所については加工している。

(3) 兵庫県住宅供給公社 播磨・明舞管理事務所

① 概況

(i) 事務所概要

名 称	兵庫県住宅供給公社 播磨・明舞管理事務所
所 在 地	兵庫県明石市松が丘2-3-7 松が丘ビル2階
人 員 数	15名(令和2年9月1日時点)
指 定期 間	平成30年4月1日～令和3年3月31日
管 理 戸 数	2,743戸(令和2年4月1日時点)

(ii) 視察対象物件

兵庫県住宅供給公社播磨・明舞事務所での現地調査の際に、現地視察を実施した県営住宅は、以下のとおりであり、(ア)から(エ)の順に視察を実施した。

現地視察では、住棟や空き住戸の視察の他、駐車場や駐輪場等の共同施設等の利用状況等の確認を行った。一部の住宅について、公有財産台帳との突合も実施した。視察の結果については、別途記載している。

(ア) 小野垂井鉄筋住宅

<外観>



<児童遊園>



<空き部屋(和室)>



(イ) 小野神明住宅

<外観>



<空き部屋（浴室）>



(注) 上記の写真では、車のナンバープレートが写っている箇所については加工している。

<空き部屋（洋室）>



(ウ) 滝野北野テラス住宅（未利用県営住宅）

139 頁参照

(エ) 西脇日野ヶ丘住宅

<外観>



<空き部屋（洋室）>



② 調査方法の概要

兵庫県住宅供給公社播磨・明舞管理事務所の現地調査は、令和2年9月7日～9月9日の3日間実施した。また、現地視察は、対象施設が点在していることから、移動時間を考慮し、9月8日に実施した。調査実施者は、包括外部監査人及び補助者2名の計3名である。現地調査を効果的、効率的に実施するため、実施日、実施者、調査項目、必要書類等を記載した往査計画書を事前に県と指定管理者に提出した。当日は、往査計画書に従って書類等の確認、指定管理者へのヒアリング等を実施し、9月9日の夕方に、講評及びそれに関する指定管理者との意見交換を実施した。なお、全ての調査日に県の職員が1名立ち会っている。

③ 指摘事項及び意見

(i) 市町への入居申込受付業務の委託について

兵庫県住宅供給公社播磨・明舞管理事務所が管轄する県営住宅については、各市町での募集受付の方法を採用している。そのため、各市町に対して県営住宅の入居申込受付事務を委託しており、各市町と委託契約を締結している。包括外部監査において、サンプルとして相生市及び三木市との委託契約書の提示を受けたため、委託契約の概要を以下に示すこととする。

【相生市との委託契約書（一部抜粋）】

兵庫県住宅供給公社（以下「甲」という。）と相生市（以下「乙」という。）は、兵庫県営住宅の入居申込受付業務について次のとおり契約を締結する。

（委託業務）

第1条 甲は、乙に対し、県営住宅における次の業務を委託し、乙はこれを受託する。

(1) 県営住宅入居希望者に対する申込受付業務

(2) 兵庫県供給公社各事務所との連絡調整事務

(3) その他申込受付に必要な業務

（略）

（委託期間）

第2条 委託期間は平成13年4月1日から平成14年3月31日までとする。ただし、この契約の期間満了の3か月前までに甲と乙のいずれからも契約解除の申し出がないときは、以降順次1か年延長したものとみなす。

（略）

【三木市との委託契約書（一部抜粋）】

兵庫県住宅供給公社（以下「甲」という。）と三木市（以下「乙」という。）は、兵庫県営住宅の入居申込受付業務について次のとおり契約を締結する。

（委託業務）

第1条 甲は、乙に対し、**県営住宅における次の業務を委託し、乙はこれを受託する。**

（1）**県営住宅入居希望者に対する申込受付業務**

（2）**兵庫県供給公社各事務所との連絡調整事務**

（3）**その他申込受付に必要な業務**

（略）

（委託期間）

第2条 委託期間は平成24年4月1日から平成25年3月31日までとする。ただし、この契約の期間満了の3か月前までに甲と乙のいずれからも契約解除の申し出がないときは、以降順次1か年延長したものとみなす。

（略）

兵庫県住宅供給公社播磨・明舞管理事務所が各市町に委託している業務は、入居申込受付業務であり、指定管理業務の一部に該当することから、各市町への委託は、指定管理業務の再委託に該当する。従って、「兵庫県営住宅の管理に関する基本協定書」第10条第1項に基づき、県の承諾を得る必要があるが、当該手続が実施されていない。【指摘事項-50】

従って、**兵庫県住宅供給公社は、各市町に申込受付業務を委託する場合には、予め県の承諾を受けるべきである。【意見-67】**

また、上記の2市との委託契約書第2条において、「**契約の期間満了の3か月前までに甲と乙のいずれからも契約解除の申し出がないときは、以降順次1か年延長したものとみなす。**」という自動契約延長条項が付されている。しかし、委託業務が指定管理業務である以上、委託期間は指定管理期間を上限とすべきであり、また、各市町との契約は、指定管理者に選定される都度締結すべきものである。【指摘事項-51】

従って、**兵庫県住宅供給公社は、各市町との委託契約書の内容を見直し、また、本指定管理期間が終了し、再度指定管理者に選定された場合には、各市町と改めて委託契約書を締結すべきである。【意見-68】**

【兵庫県営住宅（神戸市西区・明舞地区、阪神南地区、阪神北地区、東播磨地区、中播磨地区を除く。）の管理に関する基本協定書（一部抜粋）】

第10条 乙は、事前に甲の承諾を受けた場合を除いて、本業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

(ii) 空き住戸の鍵の管理について

兵庫県住宅供給公社播磨・明舞管理事務所では、空き住戸の鍵は、住宅名を記載したシールを貼ったレターケースに入れて管理している。空き住戸の鍵が適切に管理されているかを確認するため、サンプルで現物確認を実施した。その結果、**本来保管すべき場所に保管されていない鍵、過去に修繕見積のために外部業者に預けたがその後の返還を受けていない鍵が発見されるなど、空き住戸の鍵の管理が不十分な事例が発見された。【指摘事項-52】**

従って、**空き住戸の受払台帳や貸出台帳を作成し、現物と台帳との照合を定期的実施する等、空き住戸の鍵の管理を適切に実施すべきである。【意見-69】**

(ア) 本来保管すべき場所に保管されていなかった鍵

団地名	住戸番号
西脇谷町住宅	3-202
西脇日野ヶ丘住宅	1-103

(イ) 過去に修繕見積のために外部業者に預けたがその後の返還を受けていない鍵

団地名	住戸番号
西脇谷町鉄筋住宅	2-404
西脇谷町鉄筋住宅	2-502

(iii) 債権管理について

県は、兵庫県営住宅家賃等債権管理事務処理マニュアルを改正し、平成31年2月1日から下表の事務手順により、上申から事務所返戻までの手続を行うべきこととしている。

兵庫県住宅供給公社播磨・明舞管理事務所は、平成31年2月1日以降、上記マニュアルに基づき、悪質滞納者については、滞納月数が3ヵ月以上となった場合（住宅確保要配慮者のうち、低額所得者、生活困窮者含む。）に、上申（各指定管理者事務所が上申会議で悪質滞納者等を選定）、催告（14日以内に滞納家賃の支払い及び住宅の明渡請求）を行う必要があるが、令和元年度においては、3ヵ月以上であっても悪質滞納者等の選定対象外としている事例が散見された。【指摘事項-53】

指定管理者の担当者に当該取扱いの理由について質問したところ、令和2年度については、概ね上記マニュアルに基づく取扱いを行っているが、包括外部監査の対象年度である令和元年度は、滞納月数がより長期の入居者に限定して上申等の手続を進めることで、限られたマンパワーの中で債権管理事務の効率化を図る意図があった等の回答を得た。

なお、悪質滞納者の中には、家賃決定のために行われる収入申告、世帯全体の課税証明書の提出を怠っているため、近傍同種の家賃額で決定され、結果として滞納している事例が散見された。指定管理者に事例概要について質問したところ、家賃支払義務についての意識がそもそも低いことが根本的原因であり、当初入居の段階から、必要書類の提出が遅れる等の問題が見受けられた等の回答を得た。**家賃決定のために行われる収入申告、世帯全体の課税証明書の提出を徹底させ、家賃支払義務に対する意識を浸透させることで、滞納予備軍を減らすための取組をより一層実施することが望まれる。【意見-70】**

(iv) 地区管理員の活動について

兵庫県住宅供給公社播磨・明舞管理事務所では、管理対象物件が広範囲に及ぶことから、地域ごとに地区管理員を配置している。「県営住宅住まいのしおり」には、地区管理員の役割が以下のとおり記載されている。

【県営住宅住まいのしおり（一部抜粋）】

▶地区管理員の役目

地区管理員は、担当する団地を巡回し、連絡員や自治会などと連絡をとりながら、次の仕事を行っています。

- 団地の連絡員から連絡を受け入居者を訪ねて各種申請書、届出書を受理します。
- 各戸に家賃納入通知書などを配布します。また家賃滞納者に対して督促、収納指導を行います。
- 退去時の修繕箇所の指示や修繕完了の確認、修繕の要望があった箇所の調査などを行います。
- 不正入居や無断退去の調査、迷惑行為者の指導のほか、住宅の管理に関する調査指導などを行います。

そこで、地区管理員の活動状況を確認するため、令和元年11月分の業務報告日誌をサンプルで確認した。なお、業務報告日誌は、各地区管理員が1週間の活動状況を指定管理者に報告するために作成するものであり、日付、巡回団地、作業内容等が記載されている。

その結果、**令和元年11月の1ヵ月の間に一度も地区管理員の訪問記録がない団地が発見された。そのため、当該団地について、平成31年4月～令和2年3月の訪問状況を確認した結果、滝野北野テラス住宅については1年間訪問記載がなく、小野新部住宅については複数月（令和元年9月、令和元年10月）において同様の状況が見受けられた。【指摘事項－54】**

団地名	住所	管理戸数	平成31年4月～令和2年3月の間の訪問日
滝野北野テラス住宅	加東市北野784	0	訪問記載無し
小野新部住宅	小野市新部町1丁目1320	10	4月18日、5月22日、6月6日、6月25日、7月23日、8月1日、12月23日、1月23日、1月31日、2月12日、2月27日、3月26日

担当団地を定期的に巡回することは地区管理員の重要な業務の一つであり、地区管理員業務取扱要領にも明記されていることから、指定管理者は地区管理員に対して、少なくとも月に一度は各団地を訪問するよう指導すべきである。【意見－71】

また、地区管理員業務取扱要領では、地区管理員は「週2回は、事務所に出勤し、所長に巡回結果、その他の状況を報告し必要な指示を受ける」とされているが、指定管理対象区域は広いことから、週2回の事務所への出勤がボトルネックとなり、上記の例のように定期的な巡回が十分に出来ていない可能性も考えられる。コロナ禍の影響で、オンラインでの会議等が社会に普及しているが、**例えば、地区管理員からの報告をオンラインで実施し、地区管理員の事務所への移動時間を削減することで、担当団地を巡回する時間をより確保しやすくするなどの工夫が望まれる。【意見－72】**

【地区管理員業務取扱要領（一部抜粋）】

2（勤務場所）

地区管理員は、自宅から直接に所長が担当を指定した団地（以下「担当団地」という。）に赴き、所定の業務を行うとともに、**週2回は、事務所に出勤し、所長に巡回結果、その地の状況を報告し必要な指示、指導を受けるものとする。**

（略）

4（業務報告）

地区管理員は、毎週の業務取扱状況を業務報告日報（様式第2号）により所長に報告しなければならない。ただし、緊急を要する事項については、そのつどすみやかに報告するものとする。

5（業務の処理方法）

地区管理員は、担当団地の住宅等について適正、良好な維持管理を期するため、県営住宅連絡員、自治会、関係機関等との緊密な連携を図りながら、おおむね次により業務を処理するものとする。

(1) 巡回の実施

ア 定期巡回

担当団地を巡回して、入退去者及び住宅等の状況を的確に把握するとともに家賃、駐車場料金、緊急通報システム利用料等、入居者が負担すべき費用（以下「家賃等」という。）の滞納者に対しては、滞納理由、状況等を調査し、適切な措置が講じられるよう積極的に訪問して納付勧奨に努めること。

（略）

(6) 退去時補修

ア 住宅返還届が提出されたとき、又は退去することが判明したときは、入居者が退去する前に住宅の損傷状況について調査し補修箇所を指示すること

イ 補修の実施状況を確認し、その履行を督促すること

ウ 補修の完了を確認して鍵を所長に提出すること

(7) 住宅等の一般的な調査、指導

ア 入居時における入居者の氏名確認

イ 不正入居（同居）者に対する実態調査及び指導

ウ 無断退去者の把握と追跡調査

エ 禁止行為の調査及び指導

オ 無断増改築の調査及び指導

カ 入居者からの住宅等の維持管理上支障となる通報を受けたときの調査及び指導

キ 空家の点検調査

ク 住宅の事故調査

ケ 修繕要求箇所の調査

コ 補修工事完了の確認と所長への報告

サ 住宅等の維持管理上必要な広報活動

シ その他必要な調査及び指導

（略）

(v) 地区管理員の業務報告日誌について

後述のとおり、包括外部監査での現地視察の結果、不法駐車を始めとして、各団地の管理を改善すべき点が複数発見されている。しかし、業務報告日誌に記載されている内容は、日付、巡回団地、作業内容等の定型的なものであり、各団地の管理上の問題点等が記載されていない。また、業務報告日誌の様式上も、各地区管理員が発見した事項等を具体的に記載するかたちにはなっていない。【指摘事項-55】

従って、業務報告日誌の様式を改訂し、指定管理者は、各地区管理員に対して、発見した各団地の管理上の問題点等を適切に報告するよう指導すべきである。【意見-

73】

(vi) 退去事務について

入居者が退去する際には、退去予定日の1ヵ月前までに、「県営住宅返還届」を提出することとなっており、最終的に「鍵の返還」が行われる(215頁【退去の流れ】参照)。

本来は、県営住宅返還届の提出後、地区管理員による住宅の検査等が行われるが、実際には鍵の返還後に住宅の検査等が行われていた。【指摘事項-56】

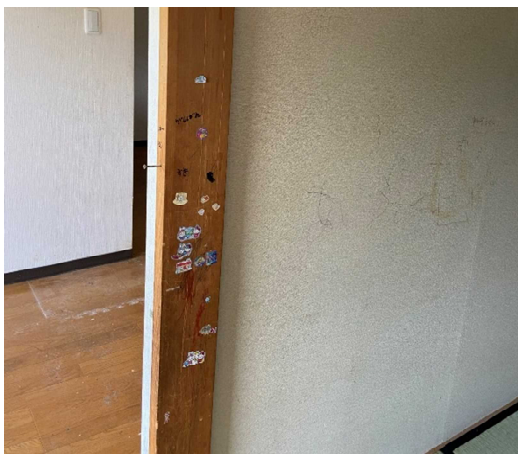
住宅の検査等が遅れた場合には、本来入居者が負担すべき修繕費が指定管理者の負担となる恐れもある。また、住戸の劣化も進むため、不要なコストがかかる可能性がある。従って、**兵庫県住宅供給公社播磨・明舞管理事務所は、地区管理員取扱要領及び県営住宅住まいのしおりに従い、住宅の検査等を適切に実施した後に、鍵を受領する等、退去住戸の適切な確認体制を整備すべきである。【意見-74】**

【状態の悪い空家住戸】

<落書き、シール>



<柱の釘、シール>



また、**住宅の検査等を実施する際に作成される空家調査票が確認できないものが1件発見された。【指摘事項-57】**

空家調査票は、空家調査日及び空家住戸の状態を示す重要な証憑であるため、適時、適切な資料の保管に努めるべきである。【意見-75】

(vii) 物件視察の結果について

兵庫県住宅供給公社播磨・明舞管理事務所が管理する物件の一部について、現地を訪問し、その際、空き住戸等の視察を実施した。その結果、**一部の視察対象物件において、空き住戸等の管理状況が不十分である事例が見受けられた。【指摘事項-58】**

(ア) 小野神明住宅

- ・隣接する公道に入居者のものと思われる車が複数台駐車されていた。

(イ) 西脇日野ヶ丘住宅

- ・室内のブレーカーを落としていなかった。
- ・駐輪場脇の溝に複数のスプレー缶が放置されていた。日光の当たる場所であり、爆発の恐れもあることから、大変危険である。
- ・駐輪場以外の場所にバイクが不法に駐車されていた。

「兵庫県営住宅（神戸市西区・明舞地区、阪神南地区、阪神北地区、東播磨地区、中播磨地区を除く。）の管理に関する基本協定書」第3条第1項において、同社は「**善良なる管理者の注意をもって、県営住宅等を常に良好な状態に管理**しなければならない。」とされているが、上記の状態が放置されている現状では、同条が適切に遵守されているとは言い難い。

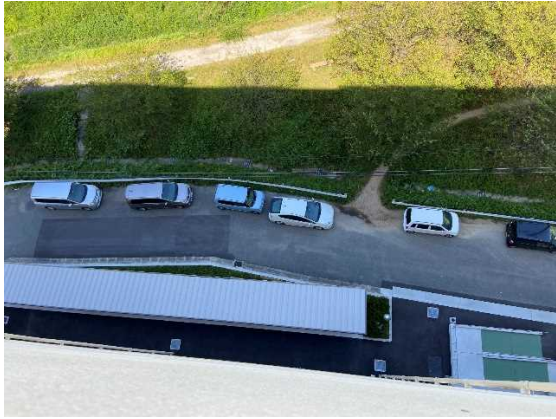
従って、**兵庫県住宅供給公社播磨・明舞管理事務所は、地区管理員による管理物件に対する定期的な巡回を通じて、不法駐車等も含めた物件の状況を適切に把握し、管理を適切に実施すべきである。【意見-76】**

【兵庫県営住宅（神戸市西区・明舞地区、阪神南地区、阪神北地区、東播磨地区、中播磨地区を除く。）の管理に関する基本協定書（一部抜粋）】

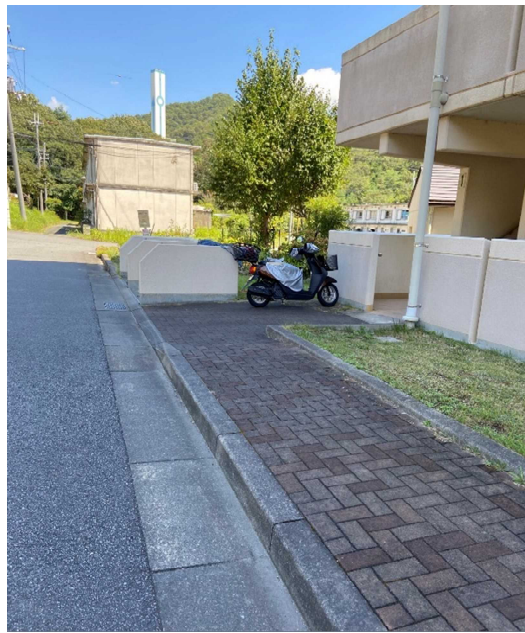
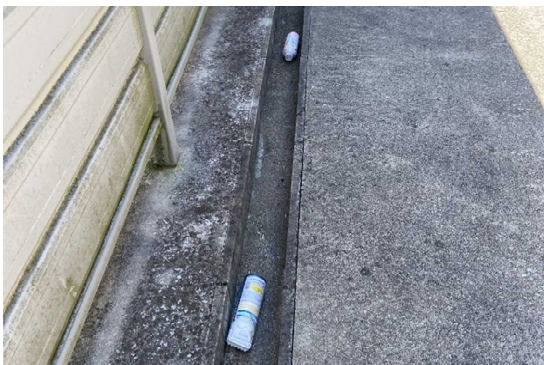
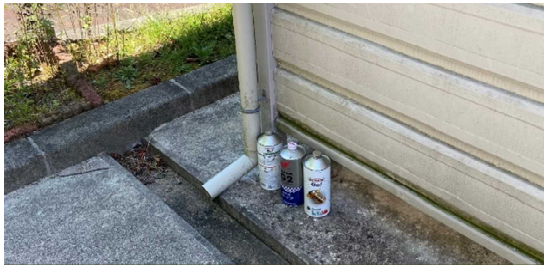
第3条 乙は、兵庫県営住宅の設置及び管理に関する条例（昭和35年3月31日条例第23条）（以下「条例」という。）、関係法令、及び本協定の定めるところに従うほか、甲が必要に応じて指示する事項を遵守の上、**善良なる管理者の注意をもって、県営住宅等を常に良好な状態に管理しなければならない。**

2 乙が、管理を行う県営住宅等は別紙2のとおりとする。

＜小野神明住宅＞



＜西脇日野ヶ丘住宅＞



(4) 株式会社兵庫県公社住宅サービス 姫路事務所

① 概況

(i) 事務所概要

名 称	株式会社兵庫県公社住宅サービス 姫路事務所
所在地	兵庫県姫路市東延末2-154-2 さくらケーシーエス姫路ビル4階
人員数	23名(令和2年9月17日時点)
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
管理戸数	5,696戸(令和2年4月1日時点)

(ii) 視察対象物件

(株)兵庫県公社住宅サービス姫路事務所での現地調査の際に、現地視察を実施した県営住宅は、以下のとおりであり、(ア)から(エ)の順に視察を実施した。

現地視察では、住棟や空き住戸の視察の他、駐車場や駐輪場等の共同施設等の利用状況等の確認を行った。その他、姫路東阿保鉄筋住宅では、未利用となった姫路東阿保住宅跡地が隣接しており、当該未利用地についても視察を実施した。その他、一部の住宅について、公有財産台帳との突合も実施した。視察の結果については、別途記載している。

(ア) 姫路東阿保鉄筋住宅

<外観>



<空き部屋(和室)>



(イ) 姫路御着住宅

<外観・グラスパーキング>



<空き部屋（台所）>



<コミュニティプラザ>



(注) 上記の写真では、車のナンバープレートが写っている箇所については加工している。

(ウ) 姫路書写住宅

<外観>



<空き部屋 (洋室)>



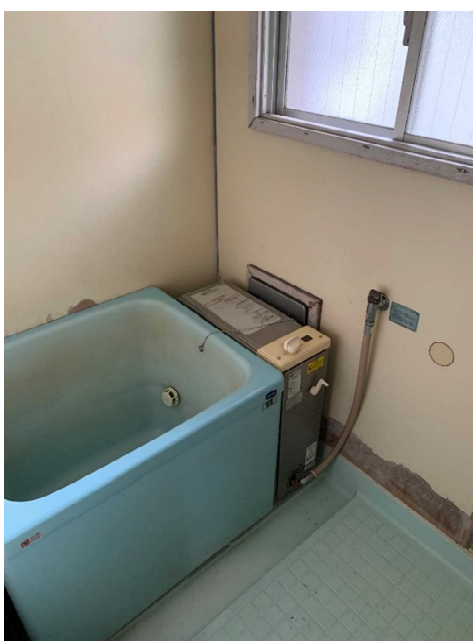
(注) 上記の写真では、車のナンバープレートが写っている箇所については加工している。

(エ) 姫路田寺鉄筋住宅

<外観>



<空き部屋 (浴室)>



② 調査方法の概要

(株)兵庫県公社住宅サービス姫路事務所の現地調査は、令和2年9月17日～9月18日の2日間実施した。また、現地視察は、9月18日の午前に実施した。調査実施者は、包括外部監査人及び補助者2名の計3名である。現地調査を効果的、効率的に実施するため、実施日、実施者、調査項目、必要書類等を記載した往査計画書を事前に県と指定管理者に提出した。当日は、往査計画書に従って書類等の確認、指定管理者へのヒアリング等を実施し、9月18日の夕方に、講評及びそれに関する指定管理者との意見交換を実施した。なお、全ての調査日に県の職員が1名立ち会っている。

③ 指摘事項及び意見

(i) 市町への入居申込受付業務の委託について

(株)兵庫県公社住宅サービス姫路事務所が管轄する姫路市内を除く県営住宅については、各町での募集受付の方法を採用している。そのため、各町に対して県営住宅の入居申込受付事務を委託しており、各町と委託契約を締結している。包括外部監査において、市川町、神河町及び福崎町との委託契約書の提示を受けたため、委託契約の概要を以下に示すこととする。

【市川町との委託契約書（一部抜粋）】

株式会社兵庫県公社住宅サービス（以下「甲」という。）と市川町（以下「乙」という。）は、兵庫県営住宅の入居申込受付業務について次のとおり契約を締結する。

（委託業務）

第1条 甲は、乙に対し、県営住宅における次の業務を委託し、乙はこれを受託する。

（1）県営住宅入居希望者に対する申込受付業務

（2）甲の姫路事務所との連絡調整事務

（3）その他申込受付に必要な業務

（略）

（委託期間）

第2条 委託期間は平成21年4月1日から平成22年3月31日までとする。ただし、この契約の期間満了の3か月前までに甲と乙のいずれからも契約解除の申し出がないときは、以降順次1か年延長したものとみなす。

（略）

【神河町との委託契約書（一部抜粋）】

株式会社兵庫県公社住宅サービス（以下「甲」という。）と神河町（以下「乙」という。）は、兵庫県営住宅の入居申込受付業務について次のとおり契約を締結する。

（委託業務）

第1条 甲は、乙に対し、県営住宅における次の業務を委託し、乙はこれを受託する。

（1）県営住宅入居希望者に対する申込受付業務

（2）甲の姫路事務所との連絡調整事務

（3）その他申込受付に必要な業務

（略）

（委託期間）

第2条 委託期間は平成21年4月1日から平成22年3月31日までとする。ただし、この契約の期間満了の3か月前までに甲と乙のいずれからも契約解除の申し出がないときは、以降順次1か年延長したものとみなす。

（略）

【福崎町との委託契約書（一部抜粋）】

株式会社兵庫県公社住宅サービス（以下「甲」という。）と福崎町（以下「乙」という。）は、兵庫県営住宅の入居申込受付業務について次のとおり契約を締結する。

（委託業務）

第1条 甲は、乙に対し、**県営住宅における次の業務を委託し、乙はこれを受託する。**

（1）**県営住宅入居希望者に対する申込受付業務**

（2）甲の姫路事務所との連絡調整事務

（3）その他申込受付に必要な業務

（略）

（委託期間）

第2条 委託期間は平成21年4月1日から平成22年3月31日までとする。ただし、この契約の期間満了の3か月前までに甲と乙のいずれからも契約解除の申し出がないときは、以降順次1か年延長したものとみなす。

（略）

（株）兵庫県公社住宅サービス姫路事務所が各町に委託している業務は、入居申込受付業務であり、指定管理業務の一部に該当することから、各町への委託は、指定管理業務の再委託に該当する。従って、「兵庫県営住宅の管理に関する基本協定書」第10条第1項に基づき、県の承諾を得る必要があるが、当該手続が実施されていない。【指摘事項-59】

従って、**（株）兵庫県公社住宅サービスは、各町に申込受付業務を委託する場合には、予め県の承諾を受けるべきである。【意見-77】**

また、**（株）兵庫県公社住宅サービス姫路事務所が上記の3町と締結している委託契約書第2条において、「契約の期間満了の3か月前までに甲と乙のいずれからも契約解除の申し出がないときは、以降順次1か年延長したものとみなす。」という自動契約延長条項が付されている。しかし、委託業務が指定管理業務である以上、委託期間は指定管理期間を上限とすべきであり、また、各町との契約は、指定管理者に選定される都度締結すべきものである。【指摘事項-60】**

従って、**（株）兵庫県公社住宅サービスは、各町との委託契約書の内容を見直し、また、本指定管理期間が終了し、再度指定管理者に選定された場合には、各町と改めて委託契約書を締結すべきである。【意見-78】**

【兵庫県営住宅中播磨地区（姫路市・神河町・市川町・福崎町）の管理に関する基本協定書（一部抜粋）】

第10条 乙は、事前に甲の承諾を受けた場合を除いて、本業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

（ii）承継承認について

県営住宅入居者の地位の承継承認については、承認申請者が「県営住宅承継承認申請書」を各指定管理者に提出し、指定管理者において申請内容、必要書類等を確認した後、県に書類が回覧され、承認手続が行われる。

具体的な承認基準等は、「県営住宅入居者の地位の承継承認手続きについて」に定められており、その中で、承継承認を認めない事由を以下のとおり定めている。

【県営住宅入居者の地位の承継承認手続きについて（一部抜粋）】

承認基準

3 第1項及び第2項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合には、承継承認をしない。

ただし、承継承認を受けようとする者又はその他の同居者が病気にかかっていることその他特別な事情により承継が必要であると認めるときはこの限りでない。

- (1) 承継承認を受けようとする者が名義人と同居していた期間が1年に満たない場合（承継承認を受けようとする者が名義人の入居時から引き続き同居している親族である場合を除く。）（第2項による承継承認を受けようとする場合は除く。）
- (2) 承継承認を受けようとする者に係る承継承認の後における収入が政令第9条第1項に規定する金額を超える場合（第2項による承継承認を受けようとする場合は除く。）
- (3) 承継承認を受けようとする者が期間限定により同居承認を受けている場合（第2項による承継承認を受けようとする場合は除く。）
- (4) 名義人が条例第47条第1項に規定する県営住宅の明け渡し事由のいずれかに該当する者であった場合
- (5) 名義人が共益費または駐車場使用料のいずれかを3ヶ月以上滞納している場合

令和元年度の承継承認事務関係書類を確認した結果、**本来、承継承認に際しては、名義人が共益費又は駐車場使用料のいずれかを3ヶ月以上滞納しているか否かを確認する必要があるが、(株)兵庫県公社住宅サービス姫路事務所では、共益費の滞納状況のみを確認し、駐車場使用料の滞納状況に関する確認手続が実施されていなかった。**

【指摘事項-61】

従って、(株)兵庫県公社住宅サービス姫路事務所では、「**県営住宅入居者の地位の承継承認手続きについて**」に従い、**共益費及び駐車場使用料の滞納状況の確認を適切に実施すべきである。**【意見-79】

(iii) 滞納管理について

指定管理者の業務のうち、家賃納付書等の配布、家賃の滞納督促、収納及び指導に関する業務は、巡回管理員の担当業務とされている。

巡回管理員は、県が策定した兵庫県営住宅家賃等債権管理事務処理マニュアルに基づき、担当業務を実施しているが、個人別に担当する住宅の家賃滞納状況については、大きく差が生じている。多くの巡回管理員は担当住宅の家賃滞納月数が5ヵ月までに抑えているが、一部には、滞納月数が10ヵ月以上、滞納金額が30万円以上の長期滞納家賃を複数担当している例が見受けられた。【指摘事項-62】

指定管理者の担当者に巡回管理員が個人別に担当する住宅の家賃滞納状況に大きな差が生じる理由について質問したところ、実務経験以上に個人の考え方によるところが大きいとの回答を得た。

滞納月数の長期化、滞納金額の巨額化は、最終的には入居者にとっては大きな負担となり、精神的な重圧を受けることとなる。**巡回管理員は、兵庫県営住宅家賃等債権管理事務処理マニュアルに基づく早期の対応により、滞納月数と滞納金額を適正水準に抑えるよう更なる指導等の徹底を図るべきである。**【意見-80】

(iv) 地区管理員の活動について

(株)兵庫県公社住宅サービス姫路事務所では、管理対象物件が広範囲に及ぶことから、地域ごとに巡回管理員を配置している。巡回管理員は、「県営住宅住まいのしおり」に記載されている地区管理員に該当する者であり、同しおりには地区管理員の役割が以下のとおり記載されている。

【県営住宅住まいのしおり（一部抜粋）】

▶地区管理員の役目

地区管理員は、担当する団地を巡回し、連絡員や自治会などと連絡をとりながら、次の仕事を行っています。

- 団地の連絡員から連絡を受け入居者を訪ねて各種申請書、届出書を受理します。
- 各戸に家賃納入通知書などを配布します。また家賃滞納者に対して督促、収納指導を行います。
- 退去時の修繕箇所の指示や修繕完了の確認、修繕の要望があった箇所の調査などを行います。
- 不正入居や無断退去の調査、迷惑行為者の指導のほか、住宅の管理に関する調査指導などを行います。

そこで、巡回管理員の活動状況を確認するため、令和元年11月分の業務報告日誌をサンプルで確認した。なお、業務報告日誌は、各巡回管理員が1週間の活動状況を指定管理者に報告するために作成するものであり、日付、巡回団地、作業内容等が記載されている。

その結果、**令和元年11月の1ヵ月の間に一度も巡回管理員が訪問していない団地が1件発見された。そのため、当該団地について、平成31年4月～令和2年3月の訪問状況を確認した結果、家島中山鉄筋住宅については1年間訪問記録がなかった。**

【指摘事項-63】なお、それ以前の訪問状況について指定管理者に対して質問した結果、直近2～3年間での訪問実績はないとのことであった。

団地名	住所	管理戸数	平成31年4月～令和2年3月の間の訪問日
家島中山鉄筋住宅	姫路市家島町宮 1793-1	30	訪問記録無し

担当団地を定期的に巡回することは巡回管理員の重要な業務の一つである。当該住宅は、既に入居者は零であり、船による移動が必要であるため、訪問頻度が他の県営住宅と比較して少なくなる点についてはやむを得ないと考えるが、防犯等の観点から、指定管理者は巡回管理員に対して、当該団地も含めて定期的に各団地を訪問するよう指導すべきである。【意見-81】

(v) 駐車場管理について

(ア) 決算報告書の入手について

兵庫県営住宅駐車場の管理運営に関する要綱第3条において、指定管理者は、団地の駐車場の管理及びその他の業務の一部を当該団地の入居者で組織する自治会その他の者に委託することができる旨が定められており、(株)兵庫県公社住宅サービス姫路事務所では、駐車場の管理、運営について各県営住宅の自治会と委託契約を締結している。

(株)兵庫県公社住宅サービス姫路事務所における「令和元年度 駐車場管理委託事務費決算報告書」を確認した結果、**県営姫路城山高層住宅自治会代表と締結した自動車保管場所管理委託契約書では、委託事務費の決算報告義務がある旨の記載がされているにも関わらず、(株)兵庫県公社住宅サービスは、自治会代表から委託事務費の決算報告書を入手していなかった。【指摘事項-64】**

決算報告書は駐車場の管理、運営業務の委託先である各自治会が適切に駐車場の管理、運営しているかどうかを確認する重要な書類の一つであることから、**(株)兵庫県公社住宅サービス姫路事務所は、各自治会より委託事務費に係る決算報告書を入手し、その適正な執行についての指導、監督を適切に実施すべきである。【意見-**

82】

【兵庫県営住宅駐車場の管理運営に関する要綱（一部抜粋）】

(駐車場の管理)

第3条 指定管理者は、団地の駐車場の管理及びその他の業務を行うものとする。

2 前項の業務は、次の各号に掲げる事項を内容とする。

- (1) 駐車場利用者の決定
- (2) 駐車場利用料金の徴収
- (3) 自動車保管場所使用承諾証明書（様式第1号。以下「証明書」という。）の発行
- (4) 駐車場及びその附帯施設の維持管理
- (5) その他駐車場の管理に関し必要なこと

3 指定管理者は、前項に定める業務の一部を当該団地の入居者で組織する自治会その他の者に委託することができる。

(イ) 駐車場への巡回について

(株)兵庫県公社住宅サービス姫路事務所の駐車場管理担当者の令和元年度の業務報告書を確認した結果、**県営大河内新野鉄筋住宅への巡回記録は無く、1年以上駐車場管理担当者が巡回した形跡は見られなかった。【指摘事項-65】**

各県営住宅の駐車場を巡回することは、各自治会が適切に駐車場の管理及び運営しているかどうかを確認する重要な業務の一つであることから、**少なくとも年に1度程度は各県営住宅の駐車場への巡回を実施し、各自治会の駐車場の管理及び運営状況を確認するように改善すべきである。【意見-83】**

(vi) 物件視察の結果について

(株)兵庫県公社住宅サービス姫路事務所が管理する物件の一部について、現地を訪問し、その際、空き住戸等の視察を実施した。その結果、**一部の視察対象物件において、不法駐車等に対する指導が不十分である事例が見受けられた。【指摘事項-66】**

(ア) 姫路東阿保鉄筋住宅

- ・共用場所である廊下にバイクが駐車されていた。
- ・駐車場以外の場所に不法に駐車されていた。

(イ) 姫路書写住宅

- ・駐輪場以外の場所に自転車・バイクが不法に駐車されていた。

「兵庫県営住宅中播磨地区（姫路市・神河町・市川町・福崎町）の管理に関する基本協定書」第3条第1項において、同社は「**善良なる管理者の注意をもって、県営住宅等を常に良好な状態に管理しなければならない。**」とされているが、上記の状態が放置されている現状では、同条が適切に遵守されているとは言い難い。

従って、**（株）兵庫県公社住宅サービス姫路事務所は、巡回管理員による管理物件に対する定期的な巡回を通じて、不法駐車等も含めた物件の状況を適切に把握し、管理を適切に実施すべきである。【意見-84】**

【兵庫県営住宅中播磨地区（姫路市・神河町・市川町・福崎町）の管理に関する基本協定書（一部抜粋）】

第3条 乙は、兵庫県営住宅の設置及び管理に関する条例（昭和35年3月31日条例第23条）（以下「条例」という。）、関係法令、及び本協定の定めるところに従うほか、甲が必要に応じて指示する事項を遵守の上、**善良なる管理者の注意をもって、県営住宅等を常に良好な状態に管理しなければならない。**

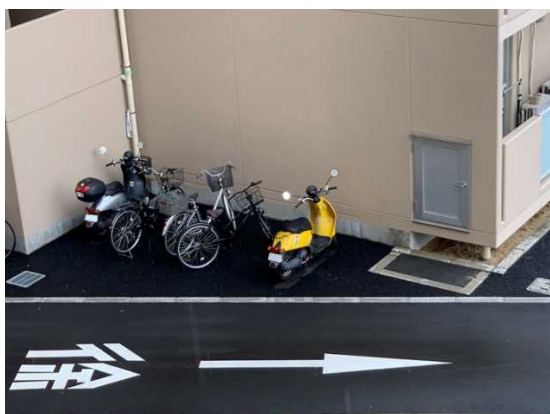
2 乙が、管理を行う県営住宅等は別紙2のとおりとする。

<姫路東阿保鉄筋住宅>



(注) 上記の写真では、バイク・車のナンバープレートが写っている箇所については加工している。

＜姫路書写住宅＞



(注) 上記の写真では、バイクのナンバープレートが写っている箇所については加工している。

(5) 株式会社東急コミュニティー 阪神南管理センター

① 概況

(i) 事務所概要

名 称	株式会社東急コミュニティー 阪神南管理センター
所在地	兵庫県西宮市六湛寺町14-5 太陽生命西宮ビル4階
人員数	28名(令和2年9月28日時点)
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
管理戸数	8,597戸(令和2年4月1日時点)

(ii) 視察対象物件

(株)東急コミュニティー阪神南管理センターでの現地調査の際に、現地視察を実施した県営住宅は、以下のとおりであり、(ア)から(オ)の順に視察を実施した。

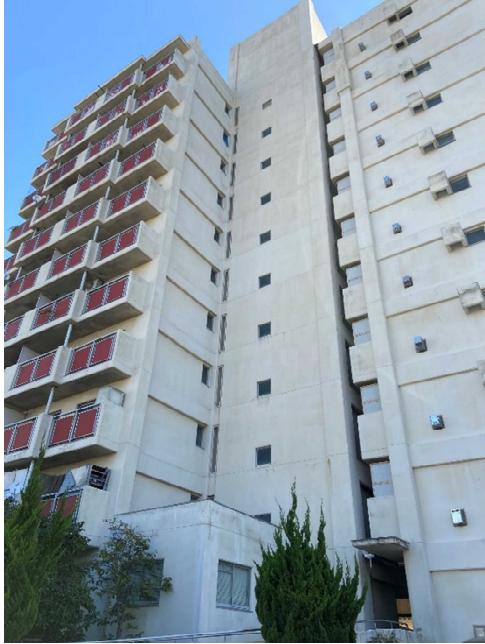
現地視察では、住棟や空き住戸の視察の他、駐車場や駐輪場等の共同施設等の利用状況等の確認を行った。また、尼崎金楽寺鉄筋住宅では、駐車場の外部開放を実施しており、その状況も確認した。その他、一部の住宅について、公有財産台帳との突合も実施した。視察の結果については、別途記載している。

(ア) 東町鉄筋住宅(未利用県営住宅)

137頁参照

(イ) 西宮巽高層住宅

<外観>



<集会所>



<空き部屋（洗面所）>

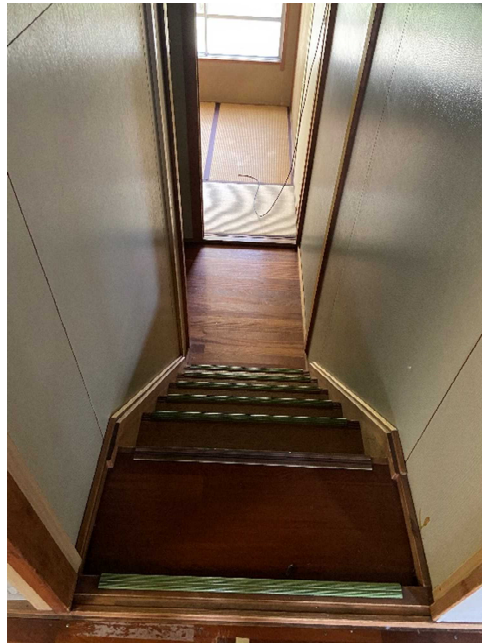


(ウ) 西宮巽鉄筋住宅

<外観>



<空き部屋（階段）>



<空き部屋（洋室）>



(エ) 尼崎金楽寺鉄筋住宅

<外観>



<空き部屋（洋室）>



<外部開放駐車場>



(注) 上記の写真では、車のナンバープレートが写っている箇所については加工している。

(オ) 上坂部鉄筋住宅（未利用県営住宅）

137 頁参照

② 調査方法の概要

(株)東急コミュニティー阪神南管理センターの現地調査は、令和2年9月28日～9月29日の2日間実施した。また、現地視察は、9月29日の午前実施した。調査実施者は、包括外部監査人及び補助者2名の計3名である。現地調査を効果的、効率的に実施するため、実施日、実施者、調査項目、必要書類等を記載した往査計画書を事前に県と指定管理者に提出した。当日は、往査計画書に従って書類等の確認、指定管理者へのヒアリング等を実施し、9月29日の夕方に、講評及びそれに関する指定管理者との意見交換を実施した。なお、全ての調査日に県の職員が1名立ち会っている。

③ 指摘事項及び意見

(i) 滞納管理について

駐車場利用料金の滞納者に対しては、毎月1回以上納付督促を行い、3ヵ月以上の

滞納者に対しては強制解約対象者として抽出し、納付書送付及び電話連絡を行った上で、未納の利用者については、駐車場の利用許可を取り消すこととなっている。また、業務管理水準書上は、以下のとおりとなっている。

【業務管理水準書（一部抜粋）】

2. 滞納督促事務
 (略)
 (2) 駐車場利用料金の滞納者に対しては、毎月1回以上納付督促を行い、3ヵ月以上の滞納者に対しては駐車場の利用許可を取り消す。
 ① 滞納者に対する文書督促
 1ヵ月の滞納者に対しては毎月1回、2ヵ月滞納者に対しては駐車場利用許可の取り消し予告を通知する。
 ② 利用許可の取り消し
 駐車場利用者が3ヵ月以上利用料金を滞納した時は、駐車場利用許可の取り消しを通知する。利用許可を取り消した者については、指定管理者が駐車場を利用しないための必要な措置を講じ、利用していないことを確認する。ただし、当該団地の入居者で組織する自治会その他の者に、前記必要な措置及び確認を行うよう指導することができる。

(株)東急コミュニティー阪神南管理センターにおいて、滞納者一覧を確認した結果、以下の長期滞納者1名（契約台数2台）が確認された。

【滞納額一覧】

団地名	利用者コード	滞納月数（ヶ月）	滞納額（円）
尼崎水堂高層住宅	××××-××××-03	14	189,400
尼崎水堂高層住宅	××××-××××-04	12	162,400
合 計		26	351,800

(出典：督促履歴)

長期にわたり滞納している駐車場利用料金の回収状況について、担当者に聴取した結果、強制解約対象者かつ長期滞納者であるにも関わらず、利用許可の取り消しが行われていなかった。【指摘事項-67】

当該滞納者の状況については、郵便物が返却されていないことから入居の事実は確認しているものの、現在の駐車場の利用状況、家賃の収納状況、自宅訪問による督促等は行っていないため、今後、継続的な回収努力を行うことが必要である。【意見-

85】

(ii) 修繕工事手続に係るマニュアルの未整備について

修繕工事については、入居者や自治会からの要望で実施する一般修繕及び緊急修繕と入居者の募集時に行われる空家補修に大別される。

通常、住戸調査→見積→発注→工事实施→検収→請求→支払といった業務フローにより修繕工事が行われる。一般修繕工事、緊急修繕工事及び空家補修工事ごとに、入居者、地区管理員、管理事務所及び指定業者の実施すべき業務は異なると考えられる。

しかし、(株)東急コミュニティー阪神南管理センターでは、上記の業務フローが記載されたフロー図、又は、事務手続が記載された業務マニュアルが存在せず、工事担当者の暗黙知によって工事が実施されていた。

経験豊富な担当者の人事異動や退職等が発生した際、十分な引継ぎが行われない可能性も想定される。その場合、業務の効率性が低下し、事務手続の漏れが生じる可能性があるため、修繕工事に係る業務フロー図又は業務マニュアルを作成すべきである。

【意見-86】

(iii) 自治会の決算報告書の未入手及び未確認について

県営住宅における駐車場管理については、「兵庫県営住宅の管理に関する基本協定書」及び「県営住宅の指定管理者が行う管理業務水準書」において、指定管理者の業務範囲とされている一方、駐車場の管理運営に必要な業務を自治会に委託することも許容されている。

(株)東急コミュニティー阪神南管理センターは、県営住宅ごとに、以下の委託契約書を締結し、駐車場の管理運営に必要な業務を自治会に委託している。

指定管理者が駐車場管理を自治会に委託した場合、自治会は委託事務費の決算報告書を提出することが求められている。(株)東急コミュニティー阪神南管理センターは、委託事務費が駐車場管理に適正に使用されているかどうかについて確認するために、決算報告書の提出を求めるべきであるが、その決算報告書を入手しておらず確認ができていなかった。【指摘事項-68】

従って、(株)東急コミュニティー阪神南管理センターは、各自治会より委託事務費に係る決算報告書を入手し、その適正な執行についての指導、監督を適切に実施すべきである。【意見-87】

【県営●●住宅自動車保管場所管理委託契約書（一部抜粋）】

(報告事務)

第7条 乙は、次の各号について、すみやかに甲へ報告しなければならない。

1. 自治会会員および第3条の業務を行う者に変更があったとき
2. **委託事務費の決算報告書**
3. その他、甲が必要と認める事項

【県営住宅の指定管理者が行う管理業務水準書（一部抜粋）】

(略)

13 駐車場管理に係る業務

駐車場の整備された住宅における駐車場の取り扱いについては、次の項目を処理する。

(略)

(7) その他駐車場の適正な管理に努める。

- ① 不正駐車、不正駐車を防止するための対策を行う。
- ② 不正駐車、不正駐車が発生した場合は、車の所有者に指導を行うこと。改善が見込まれない場合は、警告書を発行し、撤去等を実施する。
- ③ **駐車場の利用者の内定、書類の取り次ぎ、駐車場内の清掃、不正駐車の警告、その他、駐車場の管理運営に必要な業務を当該団地の入居者で組織する自治会その他の者に委託することができる。**
- ④ **駐車場の管理運営に必要な業務を自治体等に委託した場合は、自治会等からの請求により、指定管理者の負担において、委託料を支払う。**
- ⑤ **自治会等から委託料の決算報告書を提出させるとともに、委託料の適正な執行について指導・監督に努める。**

(iv) 自治会の振込先口座について

先述のとおり、(株)東急コミュニティー阪神南管理センターでは、駐車場管理を各自治会に委託しており、委託料については、毎月自治会名義の預金口座に振り込んでいる。**(株)東急コミュニティー阪神南管理センターが委託契約を締結している自治会の振込口座名を確認した結果、自治会長個人名義の預金口座となっている自治会が発見された。【指摘事項-69】**

自治会名	口座名	金融機関名	委託費
西宮浜松原住宅自治会	×× ×× (代表者個人名義)	(株)ゆうちょ銀行	月額 24,800 円

委託事務費の執行状況を適切に把握するためには、委託事務費に係る収支を区分して経理する必要がある。指定管理者が、自治会長個人名義の口座へ委託費を振り込むことは望ましいとは言えず、避けるべきである。指定管理者は、他の自治会と同様、自治会の口座と分かる口座名義への書き換え又は変更を指導すべきである。【意見-

88】

(v) 物件視察の結果について

(株)東急コミュニティー阪神南管理センターが管理する物件の一部について、現地を訪問し、その際、空き住戸等の視察を実施した。その結果、**一部の視察対象物件において、空き住戸等の管理状況が不十分である事例が見受けられた。**【指摘事項-70】

(ア) 東町鉄筋住宅

- ・既に全員が退去しているにも関わらず、**入口の封鎖が実施されていなかった。**

(イ) 西宮巽高層住宅

- ・共用場所である**廊下に自転車**が複数台置かれていた。
- ・**柵、玄関網戸が設置されたままの状態**となっていた

「兵庫県営住宅阪神南地区(尼崎市・西宮市・芦屋市)の管理に関する基本協定書」第3条第1項において、同社は「**善良なる管理者の注意をもって、県営住宅等を常に良好な状態に管理**しなければならない。」とされているが、上記の状態が放置されている現状では、同条が適切に遵守されているとは言い難い。

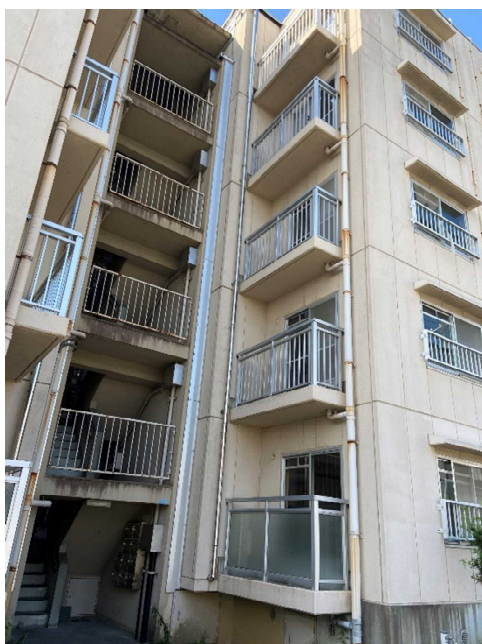
従って、**(株)東急コミュニティー阪神南管理センターは、地区管理員による管理物件に対する定期的な巡回を通じて、自転車の管理等も含めた物件の状況を適切に把握し、管理を適切に実施すべきである。**【意見-89】

【兵庫県営住宅阪神南地区(尼崎市・西宮市・芦屋市)の管理に関する基本協定書(一部抜粋)】

第3条 乙は、兵庫県営住宅の設置及び管理に関する条例(昭和35年3月31日条例第23条)(以下「条例」という。)、関係法令、及び本協定の定めるところに従うほか、甲が必要に応じて指示する事項を遵守の上、**善良なる管理者の注意をもって、県営住宅等を常に良好な状態に管理しなければならない。**

- 2 乙が、管理を行う県営住宅等は別紙2のとおりとする。

<東町鉄筋住宅>



<西宮異高層住宅>



別添 指摘事項及び意見のまとめ

I. 監査項目別の指摘事項及び意見の数

監査項目	指摘事項	意見
1. 県営住宅に関する県の財務事務の執行及び事業の管理について		
(1) 県が目指すべき兵庫県住宅供給公社との関係性について	6	9
(2) 目標管理戸数について	2	4
(3) 未利用資産について	0	1
(4) 県営住宅の長寿命化・耐震化・バリアフリー化について	1	2
(5) 指定管理者の選定手続について	5	1
(6) 指定管理者の評価について	1	1
(7) 市町との連携について	0	3
(8) 募集事務について	3	5
(9) 住宅困窮要件について	2	3
(10) 利便性係数について	1	1
(11) 家賃収納事務について	5	4
(12) 同居承認について	2	1
(13) 空家補修費について	0	1
(14) 公有財産の管理について	1	2
(15) 未収家賃の管理について	1	1
(16) 駐車場の管理について	0	1
(17) 請負契約について	0	1
計	30	41
2. 県営住宅の管理に関する指定管理者共通の問題について		
(1) 入居審査事務について	1	1
(2) 収入申告事務について	3	2
(3) 共同施設の管理について	0	1
(4) 集会所の管理について	2	2
(5) 同居承認手続の遅れについて	0	1
(6) 兵庫県営住宅管理システムについて	1	1
(7) 退去時に係る量の表替え・ふすまの張り替えについて	0	1
計	7	9

監査項目	指摘事項	意見
3. 県営住宅の管理に関する各指定管理者固有の問題について		
(1) 神鋼不動産ジークレフサービス株式会社 明石管理事務所	2	4
(2) 兵庫県住宅供給公社 神戸事務所	10	12
(3) 兵庫県住宅供給公社 播磨・明舞管理事務所	9	10
(4) 株式会社兵庫県公社住宅サービス 姫路事務所	8	8
(5) 株式会社東急コミュニティー 阪神南管理センター	4	5
計	33	39
合計	70	89

II. 指摘事項及び意見

包括外部監査の指摘事項及び意見につき一覧できるよう項目を整理するとともに、これらの項目のうち**包括外部監査人が特に重要度が高いと判断した項目には◎を付し、次いで重要と判断した項目に○を付して、指摘事項及び意見のまとめとした。**

1. 県営住宅に関する県の財務事務の執行及び事業の管理について

(1) 県が目指すべき兵庫県住宅供給公社との関係性について

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【指摘事項-1】	兵庫県住宅供給公社が、県営住宅設計等業務委託契約における委託業務の殆ど（金額ベースでは90%以上）を再委託していることは、「第三者への一括委託の禁止」を定めた県営住宅設計等業務委託契約書第4条前半部に照らして、疑問を呈さざるを得ない。	◎	117
【指摘事項-2】	県は、兵庫県住宅供給公社が過去から継続して業務の殆どを再委託している事実を契約締結前から認識し、また、兵庫県住宅供給公社が作成した委託業務完了報告書において、個々の委託業務の再委託業者、金額等が詳細に報告されており、県が委託した業務の殆どが再委託されていることを容易に把握し得る立場にいる。しかし、県は、兵庫県住宅供給公社に対して事前承諾手続が欠如している等の手続の瑕疵を指摘することや、県営住宅設計等業務委託契約書第4条への抵触の有無に関して、確認や検討を行っていない。	◎	117
【指摘事項-3】	県は、兵庫県住宅供給公社が業務の殆どを再委託する予定であることを契約締結前から認識し、また、実際に県との委託契約により受託した業務の殆どを外部業者に再委託している事実を照らすと、財務規則運用第5の11の(2)ア「契約の目的物が兵庫県住宅供給公社でなければ納入することができない」に該当するとした理由は抽象的であり、随意契約を許容するに足るだけの十分かつ適切なものであるかという点については疑問が残る。県は、民間活用の可能性などを十分に検証した上で、兵庫県住宅供給公社でなければ履行できない合理的な理由を具体的かつ明瞭にすることで、公平性や透明性を確保する必要がある。	◎	118
【指摘事項-4】	兵庫県住宅供給公社が実施した再委託取引は、外形上、様々な懸念を抱かせるため、県民に対して兵庫県住宅供給公社の決算書への誤解を与えかねず、取引の実態について透明性を確保することが重要である。	◎	119
【指摘事項-5】	「市町営住宅の建設及び改築事業の受託に関すること」は、明らかに県からの委託業務とは無関係の事務であるため、当該事務を担当する職員の従事状況を把握することが重要となる。県は、当該事務に関し職員が実際に従事していないことを確認したとしているが、業務委託契約完了報告の際に、当該確認資料が添付されておらず、また、県も添付を要求していないため、確認手続が不十分である。	○	120
【指摘事項-6】	兵庫県住宅供給公社住宅整備部の職員に係る委託対象人件費（108,884千円）に経費率（31%）を乗じて算出された一般管理費（33,754千円）は、理事長を始めとした兵庫県住宅供給公社の役員及び総務部長を含めた総務部職員（以下、「公社役員等」という。）に係る人件費の一部に相当するものである。県営住宅設計・管理等業務委託契約書を見ると第2条第1号において、設計・管理業務等の内容を、第2号で「委託業務に要する一般管理業務」として設計・管理等業務を行う上で必要となる管理費用を記載している。一方、県は、契約締結決裁時に、一般管理業務の経費として、経費率を乗じて算出した額とすることを示す資料を添付しているが、契約書第3条に「委託業務に要する経費の範囲は、委託業務に直接要する経費」としているのみである。この「直接要する経費」との表記では、委託料の積算対象となるものは直接経費との解釈も可能である上に、契約書に公社役員等にかかる一般管理費の算出方法の記載がないことから、一般管理費の積算根拠が不明瞭で誤解を招くものとなっている。	○	122

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【意見-1】	<p>県は、県営住宅設計等業務の発注方法について、公平性や透明性を適切に確保できるよう再検討すべきである。また、随意契約は、行政組織内部で完結し、県民にとっては見えづらいものであることから、「財務規則の運用について」では、例外的に認められているものであり、厳正な取扱いの上で、限定的に選択されるべきものである。特に、外郭団体との間で行われる多額の随意契約については、より一層慎重な検討が必要であることは言を俟たない。以上から、県は、兵庫県住宅供給公社の委託業務履行能力等を適切に判定し、他の選択肢を採用できない合理的理由について十分検討すべきである。</p>	◎	119
【意見-2】	<p>県が支払うべき委託料は、対象工事に係る業務に従事した人件費相当額のみを支給すべきであり、そのためには、兵庫県住宅供給公社はその従事内容等の根拠資料を明確に示すべきである。その上で、県は、その内容について兵庫県住宅供給公社から提出される実績報告書で十分に精査すべきである。</p>	○	120
【意見-3】	<p>県は、県営住宅設計・管理等業務委託契約書に一般管理費の具体的な算出方法を明記し、契約書の記載内容を分かりやすく改めるべきである。</p>	○	122
【意見-4】	<p>兵庫県住宅供給公社以外の指定管理者（民間事業者）から見た場合、外観上、兵庫県住宅供給公社は、県の「公営住宅課」及び「住宅管理課」と同一とも言えるため、様々な懸念を生じさせないようにする上では、公平性や透明性に配慮することが重要である。</p>	◎	123
【意見-5】	<p>県と兵庫県住宅供給公社における併任制度の意義や目的、効果について、県民に説明できるような制度設計になっているかという観点から再検証し、公平性や透明性を確保すべきである。</p>	◎	123
【意見-6】	<p>県営住宅は、都市部にも多数存在しており、県内の市営住宅においてもPFIの導入実績がある点を鑑みれば、地域経済への影響にも配慮した上で、兵庫県住宅供給公社との委託契約だけにとどまらず、PFIの導入について、他都道府県や他都市の例を参考に積極的に検討すべきである。</p>	○	125
【意見-7】	<p>併任職員及び県派遣職員が相当程度在籍し、県との関係が密接な兵庫県住宅供給公社の外観上の問題は、公平性や透明性の観点から、また、民間事業者の参入障壁となる可能性も踏まえ、メリット・デメリットを比較する等、継続の是非を検討すべきである。</p>	◎	126
【意見-8】	<p>兵庫県住宅供給公社には自立的経営が求められる中、県OB職員を始めとした県関係者がプロパー職員よりも高い割合で組織を構成する現状は、兵庫県住宅供給公社が自立的かつ持続的に発展する上で障害となり得るものである。従って、県OB職員、併任職員及び県派遣職員の配置について見直しを図り、必要に応じて組織体制を再整備することが求められる。</p>	◎	127
【意見-9】	<p>県は、県営住宅を取り巻く環境の変化に的確に対応するために、県営住宅事業における兵庫県住宅供給公社のあり方を改めて問い直し、それを踏まえた上で、随意契約による委託契約、併任制度や県派遣職員等の配置を再検討することで、兵庫県住宅供給公社との間で公平性や透明性が十分に確保された関係性を構築するとともに、効率的な管理運営を進めるよう指導すべきである。</p>	◎	127

(2) 目標管理戸数について

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【指摘事項-7】	「ひょうご県営住宅整備・管理計画」では、目標管理戸数のみならず、目標管理戸数の設定に当たり重要な要素であるはずの入居率の目標を示すべきである。	◎	128
【指摘事項-8】	令和7年度に目標管理戸数 48,000 戸を達成したとしても、管理戸数の減少率を大きく上回るペースで入居戸数が年々減少しているこれまでの状況から推計すると、令和7年度における全住戸に対する入居率は約 72%となり、全体の約 30%弱が空き住戸となる恐れがある。また、一般提供住戸に対する入居率を基礎とした場合も同様であり、令和7年度における入居率を推計すると約 86%となり、約 14%が空き住戸となることが想定される。	◎	130
【意見-10】	県営住宅を取り巻く環境は県内の地域毎に異なるが、今後、県内の人口及び世帯数がともに減少する見通しである点などを考慮すると、県営住宅の管理戸数を計画的に削減することは不可避である。そのような状況で、収支状況の改善を図りながら管理戸数を削減し、「ひょうご県営住宅整備・管理計画」の目標管理戸数 48,000 戸を達成するためには、入居率下落の要因を的確に分析した上で、地域の事情に配慮した入居促進のための施策により現在の入居戸数（約 39,500 戸）を増やし、入居率の改善を図る積極的できめ細やかな取組が必要である。	◎	131
【意見-11】	県は「新たな住宅セーフティネット制度」の普及促進を図り、民間の空き家・空き室の活用を積極的に図りながら、県営住宅の管理戸数の削減を図ることを目指すべきである。	◎	131
【意見-12】	県は、空き住戸について、グループホーム、留学生シェアハウス、お試し居住、サービス付き高齢者向け住宅等の目的外使用を引き続き実施するとともに、入居者資格を緩和する等、時代に応じて変化する「住宅困窮者」に対して適時、適切に県営住宅を提供すべきである。	○	132
【意見-13】	県は、入居者の世帯構成等の変化を的確に把握し、部屋の造り等を工夫すること（和室を洋室化する改修工事の実施等）や、余剰地及び未利用地の有効活用を図ることで、県営住宅の魅力向上に努めるべきである。	○	133

(3) 未利用資産について

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【意見-14】	県営住宅の集約化が進行した場合には、未利用県営住宅やその跡地が増加することは確実であるため、県有財産の有効活用を図る観点からは、個別物件の処分または利活用の方法を早急に決めた上で、当該方針に従って手続を進める必要がある。	○	141

(4) 県営住宅の長寿命化・耐震化・バリアフリー化について

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【指摘事項-9】	県は、阪神・淡路大震災を経験した自治体として先導的な役割を担うことが期待されているにも関わらず、県営住宅の耐震化は、他の都道府県と比較して遅れている。	○	143
【意見-15】	県は、長寿命化費用の試算結果を参考にした上で、引き続き今後の長寿命化工事に必要となる財源を確保する取組の実施に努められたい。		143
【意見-16】	県は、耐震化率の目標を 97%（令和7年度）に設定しているが、耐震化事業を優先的に実施し、早期に 100%を達成できるよう努力すべきである。	○	143

(5) 指定管理者の選定手続について

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【指摘事項-10】	平成30年度及び令和元年度に公募が行われた県営住宅（3地区）を含む12施設の指定管理者に関して、各選定委員会の議事録又は議事要旨の作成の有無を確認した結果、県営住宅（3地区）を除く全ての選定委員会では議事録又は議事要旨を作成しているにもかかわらず、県営住宅指定管理者候補者選定委員会では議事録又は議事要旨を作成していなかった。	◎	147
【指摘事項-11】	県の「指定管理者の公募に関するガイドライン」において、選定委員会の議事要旨を審査結果等とともに県のHP等により公表することが求められているが、そもそも議事要旨が作成されていないことから、当然実施されていなかった。従って、県営住宅の指定管理者の選定手続は、県の「指定管理者の公募に関するガイドライン」に反しており、審査過程の透明性が十分に確保されていない。	◎	147
【指摘事項-12】	県の「指定管理者の公募に関するガイドライン」において、「指定管理者候補者の選定には、透明性・公正性の確保が強く求められる」とされており、また、設置要綱第5条において「委員は、公正、公平に審査を行わなければならない」と定めているにもかかわらず、議事要旨を作成していないことから、選定委員会の成立の有効性、決議の有効性という重要な点を事後的に検証することができない。	◎	148
【指摘事項-13】	指定管理者制度を導入している残りの2地区（阪神南地区、東播磨地区）については、平成29年度以前に指定管理者の選定手続が実施されているが、いずれも議事要旨は作成されていなかった。結果として、公募により選定された指定管理者に対して令和元年度に総額20億円以上もの多額の指定管理料が支払われているが、全ての指定管理者について、選定過程の透明性・公正性が確保されていないことが判明した。	◎	148
【指摘事項-14】	県の「指定管理者の公募に関するガイドライン」において、「指定管理者の選定後、少なくとも当該団体の指定期間中は、募集要項及び選定の経緯・審査結果に関する資料を県HPに継続的に掲載しておくこと」とされているが、全ての指定管理者について募集要項及び選定の経緯・審査結果に関する資料は掲載されておらず、上記ガイドラインに反している。	◎	149
【意見-17】	県は、「指定管理者の公募に関するガイドライン」に従い、選定委員会の議事要旨を作成、公表する等、指定管理者の選定過程の透明性を適切に確保すべきである。	◎	149

(6) 指定管理者の評価について

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【指摘事項-15】	各指定管理者の管理事務所における現地調査を実施した結果、指定管理者が実施する指定管理業務について数多くの問題が発見されており、また、いずれの指定管理者も、本来は指定管理業務である「高額所得者に係る事務」を実施していないという基本協定書違反の状態が継続していることなどを鑑みれば、県が、過去5年間で約7割の指定管理業務に対して、「適正であり、優れた実績を上げている。」という最上位の評価を実施している点については、疑問が残る。	○	151
【意見-18】	県は、各指定管理者の管理事務所への訪問や各指定管理者へのヒアリング等を積極的に実施することで、管理運営状況を適正に把握し、厳正かつ批判的な評価を実施すべきである。その上で、各指定管理者の業務改善に向けた深度ある指導等を実施すべきである。	○	151

(7) 市町との連携について

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【意見-19】	県は、行政サービスを効果的、効率的に提供するため、公営住宅の建替等の事業連携や統合を含め、各市町との連携をより一層強化する努力をすべきである。	○	154
【意見-20】	西区・明舞地区を除く神戸地区については、既に非公募の理由は薄弱となっていると考えられることから、今後は、公募により指定管理者を募集すべきである。	○	156
【意見-21】	県営住宅の管理運営をより効率的に実施し、また、民間事業者がより参入しやすい環境とするため、各市町の意向を確認した上で、県営住宅と市町営住宅の指定管理者を共同で公募することを検討すべきである。	○	157

(8) 募集事務について

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【指摘事項-16】	県は、県条例で挙げられている公募の方法の内、「県の庁舎その他適当な場所における掲示」は実施しているものの、県のHPへの掲載が「県の広報紙」に該当するとまでは言い難く、現在の公募方法は、2以上の方法で公募を実施すると定めた県条例の取扱いに反していると考えられる。	◎	159
【指摘事項-17】	市町受付による県営住宅の公募は、県条例第4条第2項に定める事項が公示されているとは言えず、県条例に従った方法であるとは言いがたい。	○	160
【指摘事項-18】	「公開抽せんには、入居の申込みをした者のうち2名以上の者を立ち合わせる」とした県施行規則は、例外的な取扱いを認めていないことから、「入居の申込者」の中から「2名以上」の立会人を選定できない場合には、抽選会が有効に成立しないという結果を招く恐れがあり、不合理である。	◎	161
【意見-22】	県は、県条例の取扱いに従った公募の方法を実施すべきである。	◎	159
【意見-23】	県は、市町受付の県営住宅についても、県のHP等において県条例で定める事項を掲載し、入居希望者が容易に必要な情報を入手できるように改善すべきである。	○	160
【意見-24】	県営住宅の抽選会の立会人について、現行の要件を緩和するか、又は、例外的な取扱いを認めるよう県施行規則を改正すべきである。	◎	161
【意見-25】	申込資格の有無を適切に確認することは必要であるが、県は、入居申込書について、高齢者や障害者等を始めとした入居希望者にとって分かりやすい様式に見直すべきである。	○	162
【意見-26】	県のHPから県営住宅の情報を得ようとする県民は多く、その結果、入居申込に繋がる可能性もあり、又、入居直前の辞退を出来る限り回避するためにも、民間の賃貸住宅のHPに掲載されている情報等も参考にした上で、県のHPに掲載する県営住宅情報のより一層の充実を図るべきである。		162

(9) 住宅困窮要件について

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【指摘事項-19】	県は、住宅困窮要件の具体的な基準を定めるとともに、各指定管理者へ通知し、各指定管理者においては、当該基準に従って、統一的な判断を実施することが必要である。しかし、県は、住宅困窮要件の具体的な基準を定めていない。	◎	163

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【指摘事項-20】	「現在、住宅に困っておられる方」という記載内容は、抽象的で具体性に乏しい。そのため、申込者は、自分自身が住宅困窮要件を充足しているか否かを判断することが困難であり、県営住宅への入居を希望する者が、申込要件に合致しない場合でも申込みを行うなどの一因になりかねない。	○	164
【意見-27】	県は、他の自治体の例も参考にした上で、住宅困窮要件の具体的な基準を定め、各指定管理者が当該基準に従って入居者の選考を実施するよう指導すべきである。	◎	163
【意見-28】	県は、「兵庫県営住宅入居申込案内書」において、住宅困窮要件を具体的に分かりやすく記載すべきである。	○	164
【意見-29】	県は、定時募集の入居申込書についても、予め住宅困窮理由の類型を印字する様式に変更すべきである。	○	164

(10) 利便性係数について

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【指摘事項-21】	平成16年の法施行令の改正は、地域の実情を最も良く把握している地方自治体が利便性をより適正に評価し、家賃に反映させることを可能にするために実施されたものであり、そのために係数の上下の幅を拡大している。しかし、県が実施した立地便益係数の算定方法の変更により、係数の上下の幅は縮小し、法改正の趣旨とは結果的に逆の効果を生んでいることになる。	◎	168
【意見-30】	法の趣旨が「市町村内での交通条件の差などはこの利便性係数の中で勘案される」というものであり、平成16年の法施行令の改正により利便性係数の上下の幅が広げられたのであれば、県営住宅周辺の医療機関の有無等、利便性を直接反映できるような指標を加味することを検討すべきである。	◎	169

(11) 家賃収納事務について

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【指摘事項-22】	県は、県営住宅の収入超過者の状況（団地別の収入超過者数）を十分に把握していない。	○	173
【指摘事項-23】	包括外部監査において実施した各指定管理者の管理事務所での現地調査の結果、いずれの指定管理者においても、水準書で定められた高額所得者に係る事務は実施されていない。	◎	174
【指摘事項-24】	県は、指定管理業務の一部であるはずの高額所得者に係る事務を指定管理者に代わって実施しており、その結果、各指定管理者が実施していない当該業務に対して、指定管理料を支払っていることになる。これは明らかに無駄な支出である。	◎	175
【指摘事項-25】	県は、指定管理業務の一部を県が実施しているという異常な状態を過去から放置しており、是正するための措置を何ら講じていない。	◎	175
【指摘事項-26】	令和元年度の債権調査管理報告書の提出状況について確認した結果、債権回収会社からは、債権調査管理報告書が提出されていたが、弁護士からは、債権調査管理報告書が提出されていなかった。		175
【意見-31】	県は、本来階層の入居者がより入居できるような工夫を実施することが望まれる。		173
【意見-32】	県は、団地別の収入超過者数を始めとして、県営住宅の収入超過者の状況を的確に把握するとともに、収入超過者に対しては明渡努力義務を負っている事実を適宜喚起し、県営住宅の収入超過者の割合が年々増加している状況を改善するよう努力すべきである。	○	173

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【意見-33】	高額所得者に係る事務を県と指定管理者のいずれが実施した方が効果的で効率的かという点については、検討する必要があるが、県は、上記の状態を早急に是正すべきである。	◎	175
【意見-34】	県は、委託契約に基づき、債権調査管理報告書を適切に提出するよう要請すべきである。		175

(12) 同居承認について

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【指摘事項-27】	県条例第35条第2項は、「入居の際における同居親族以外の直系血族及び配偶者を同居させることは、入居者に帰責性があるとはいえない事情に該当するため、法施行規則第11条第1項の規定に関わらず、知事への届け出で足りる。」と解することになる。これは、明らかに法の趣旨から逸脱した内容である。すなわち、直系血族及び配偶者の入居時期を恣意的に調整することで、本来は入居出来ない場合であったとしても、法の規制に抵触することなく、入居を可能にすることに繋がる。公営住宅制度は、自らの収入では民間住宅を賃借出来ない住宅困窮者に対して、行政が特別に生活に不可欠な住居を低廉で貸し付けるという趣旨の制度であり、法では収入要件が厳格に定められているという点を再認識すべきである。	◎	177
【指摘事項-28】	法施行規則第11条第2項が想定しているのは、入居者に帰責性があるとは言えない事情による場合であり、例えば健康な入居者が、自分の近い親族であるという理由だけで「特別の事情」をもって制限を受けずに同居を可能とする扱いをすることは、法の趣旨に照らして問題がある。	◎	177
【意見-35】	県は、同居承認を定めた県条例第35条第2項について、法の趣旨に沿った内容に早急に改正すべきである。	◎	177

(13) 空家補修費について

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【意見-36】	1件当たりの空家補修費の金額を現状よりも増額することは、県の財政状態を鑑みると困難であるとのことであるが、この点について、過去より指定管理者が苦渋を強いられていることもまた事実である。また、入居率の向上や家賃収入の増加が喫緊の課題であることから、新規に募集する住戸を広げ、入居希望者を受け入れることも必要であろう。従って、1件当たりの空家補修費の設定金額について、今一度、再考されたい。	○	181

(14) 公有財産の管理について

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【指摘事項-29】	既に撤去されているにも関わらず公有財産台帳に未だに計上されている資産及び既に設置されているにも関わらず公有財産台帳に計上されていない資産が発見された。		182
【意見-37】	公有財産台帳の更新手続は、財産管理の最も基本的な手続であることから、県は、公有財産規則第75条第2項に基づき、当該手続を適時適切に実施すべきである。		182
【意見-38】	建替工事等が行われる県営住宅については、工事完了後の現地視察や書類引継の際に、資産の設置及び撤去状況を十分に精査した上で、公有財産台帳の更新手続を実施することも検討すべきである。		182

(15) 未収家賃の管理について

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【指摘事項-30】	財務会計システムと住宅管理システムの未収家賃額を過去5年間比較した結果、全ての年度で差額が発生している。	○	184
【意見-39】	今後は、財務会計システムと住宅管理システムの未収家賃額について毎月照合手続を実施し、差異が発生している場合には、その差異の内容や発生した原因等について調査すべきである。	○	184

(16) 駐車場の管理について

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【意見-40】	県は、外部開放の必要性や入居者へのメリット等を十分に説明し、様々な方法を用いて、駐車場の外部開放をより一層推進すべきである。		186

(17) 請負契約について

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【意見-41】	昇降機設置工事については、入札参加者数が限定され、落札者も特定の事業者により見られる状況にある。従って、今後の入札状況の動向において、改善が見られないと判断される場合は、より多くの入札参加を促すため、事業者への働きかけや入札要件の見直しを検討すべきである。		187

2. 県営住宅の管理に関する指定管理者共通の問題について

(1) 入居審査事務について

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【指摘事項-31】	指定管理者は、住宅困窮要件への該当の有無を判断できる書類を入手しておらず、その結果、入居審査において、入居者が住宅困窮要件を充足しているか否かの確認手続を実施していない。	◎	188
【意見-42】	各指定管理者は、入居審査において、入居者が住宅困窮要件を充足しているかを適切に確認すべきである。	◎	188

(2) 収入申告事務について

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【指摘事項-32】	名義人が満60歳以上で同居者が居ない場合(=名義人が満60歳以上で単身入居の場合)、同居者が居ないため、「同居者のいずれもが60歳以上の者又は18歳未満の者」という条件を充足せず、本来は裁量階層世帯には該当しないが、全ての指定管理者において、裁量階層世帯として判定し、収入申告事務を実施していた。県条例の規定は、60歳以上又は18歳未満の収入が期待できない同居者が存在する場合に限り、通常の入居者に係る収入要件を特別に緩和しているものと推察される。しかし、上記の取扱いは、60歳以上の単身入居者も認めており、県条例の記載と矛盾している。	◎	189
【指摘事項-33】	県では、バリアフリー等の適切な設備を有している民間賃貸住宅が少ない、また、病気等の不安から家主が賃貸することを躊躇する等の実情を考慮し、法で裁量階層が制度化された平成8年度、単身を含む高齢世帯を対象に県条例で裁量階層を規定し、実務においても単身高齢者を裁量階層世帯の対象としてきたとのことである。このように、県は単身高齢者を裁量階層に含める意図で県条例を定めたとしているが、条文の記載ではそれを読み取ることが出来ない。	◎	189

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【指摘事項-34】	条文の記載からは、単身高齢者は裁量階層に含まれると解釈出来ず、収入超過者として判定されるべき入居者となる。こうした入居者が裁量階層世帯として判定され、令和2年度の家賃が本来よりも低く算定されている例も見受けられた。	○	189
【意見-43】	各指定管理者は、裁量階層世帯の判定も含め、収入申告事務を適切に実施すべきである。	◎	189
【意見-44】	県は、これまでの経緯等を踏まえ、60歳以上の単身入居者を裁量階層世帯として取り扱う必要性が高いと判断しているのであれば、県条例の改正を検討すべきである。	○	190

(3) 共同施設の管理について

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【意見-45】	共同施設の管理のうち、駐車場については、その管理運営に必要な業務を当該団地の入居者で組織する自治会に委託し、契約を締結している。その一方、集会所や駐輪場といった共同施設については、要綱等に基づき、自治会が運営を行う形式である。基本協定書上は、集会所や駐輪場も指定管理者による業務の対象となっているため、各指定管理者は、自治会による運営に対し、必要に応じて一定の支援が求められる。	○	192

(4) 集会所の管理について

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【指摘事項-35】	全ての指定管理者において、自治会の活動であることを理由に、各集会所の使用状況を十分には把握できていなかった。	○	193
【指摘事項-36】	楠丘高層住宅集会所については、民間学習教室との契約書はなく、また、当該集会所の利用規程において、営利目的の利用は認めないとされていた。生徒から徴収する対価が実費相当程度であれば営利目的とは言えない可能性もあるが、当該民間学習教室は、入会金や月謝の額が決まっており、実費相当額とは言い難く、また、運営母体が民間の株式会社である以上、営利目的と言わざるを得ず、兵庫県営住宅集会所使用要綱に違反しており、是正が必要である。		193
【意見-46】	各指定管理者は、兵庫県営住宅集会所使用要綱や各集会所の利用規程に従い、集会所が適切に使用されているかどうかを確認すべきである。	○	193
【意見-47】	各指定管理者には、県営住宅の自治会との連携を強化し、自治会活動への支援も含め、県営住宅のコミュニティーの活性化に向けた取組をより一層実施されることを期待する。		194

(5) 同居承認手続の遅れについて

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【意見-48】	同居承認申請書類を事前に提出する必要があることを知らない入居者も存在しており、又、書類の提出が遅れることにより入居者にデメリットが生じる可能性もあることから、「県営住宅住まいのしおり」に承認を得たい日の10日前までに申請書類を提出することが必要である旨を明記した上で、入居者に再度、周知徹底を図ることが望ましい。		196

(6) 兵庫県営住宅管理システムについて

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【指摘事項-37】	承継承認の手続の際、名義人が変更されるため、所得や連帯保証人情報の再確認が必要となるが、申請書類とともに保管されている住宅管理システムからの出力証憑を閲覧したところ、登録されている連帯保証人の生年月日及び性別がシステム変更時のままととなっているケース（生年月日：M1.12.31（151歳）及び性別（男））が見された。		197
【意見-49】	連帯保証人に係る情報が正しくない場合、不測の事態が発生した際、県及び指定管理者が適時、適切な対応を実施することが出来なくなる可能性もある。従って、登録されている連帯保証人に係る生年月日及び性別等の情報を再確認し、正確な情報を登録する必要がある。		197

(7) 退去時に係る畳の表替え・ふすまの張り替えについて

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【意見-50】	退去時に入居者から畳の表替え等に係る費用相当額を徴収、又は、敷金から費用相当額を控除した上で返還し空家補修時に充当する方法や、入居者の中には自身で畳の表替え等を希望する場合もあるため、その場合には畳を設置せずに日焼けや湿気対策を施した上で保管する等の方法が考えられ、退去する入居者の負担が無駄にならないよう、畳の表替え等の実施方法について再度検討することが望まれる。		199

3. 県営住宅の管理に関する各指定管理者固有の問題について

(1) 神鋼不動産ジークレフサービス株式会社 明石管理事務所

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【指摘事項-38】	神鋼不動産ジークレフサービス(株)明石管理事務所は、県営住宅入居前の入居資格審査の段階で個人番号（マイナンバー）を徴求しており、「兵庫県営住宅入居申込案内書」の取扱いとは異なる手続を実施している。		203
【指摘事項-39】	一部の視察対象物件において、空き住戸等の管理状況が不十分である事例が見受けられた。	○	204
【意見-51】	神鋼不動産ジークレフサービス(株)明石管理事務所は、「兵庫県営住宅入居申込案内書」に従い、県営住宅入居後に、入居者から個人番号（マイナンバー）を入手するよう手続を改めるべきである。		203
【意見-52】	経験豊富な担当者の人事異動や退職等が発生した際、十分な引継ぎが行われない可能性も想定される。その場合、業務の効率性が低下し、事務手続の漏れが生じる可能性があるため、修繕工事に係る業務フロー図又は業務マニュアルを作成すべきである。		204
【意見-53】	神鋼不動産ジークレフサービス(株)明石管理事務所は、空き住戸に対する定期的な巡回を実施するなど、空き住戸の衛生状態に常に気を配り、管理を適切に実施するべきである。	○	204
【意見-54】	退去立会時には、補修の実施状況及び補修完了の確認に加え、住戸の網羅的な状況確認が必要である。		204

(2) 兵庫県住宅供給公社 神戸事務所

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【指摘事項-40】	県施行規則第5条では、「公開抽せんには、入居の申込みをした者のうち2名以上の者を立ち合わせるものとする。」とされているが、兵庫県住宅供給公社神戸事務所の抽選会の立会人は、同事務所の職員となっており、また、人数も1名となっている。従って、現在の県施行規則の内容自体に問題はあつたものの、立会人の要件、人数が現在の県施行規則の定め反している。	○	210
【指摘事項-41】	兵庫県住宅供給公社神戸事務所における駐車場利用料金の滞納金額について確認した結果、令和2年2月以降、滞納状況について十分な把握が出来ていなかった。また、督促業務については、滞納者へ文書督促や電話督促等を行っているものの、滞納者全員に毎月は実施されていないとのことであつた。更に、3ヵ月超の滞納者について、利用許可の取消しが実施されていない状況であつた。	○	211
【指摘事項-42】	兵庫県住宅供給公社神戸事務所は、平成31年2月1日以降、上記マニュアルに基づき、悪質滞納者については、滞納月数が3ヵ月以上となつた場合（住宅確保要配慮者のうち、低額所得者、生活困窮者含む。）に、上申（各指定管理者事務所が上申会議で悪質滞納者等を選定）、催告（14日以内に滞納家賃の支払い及び住宅の明渡請求）を行う必要があるが、令和元年度においては、3ヵ月以上であつても悪質滞納者等の選定対象外とする事例が散見された。	○	213
【指摘事項-43】	県営住宅返還届ファイルを閲覧した結果、「県営住宅返還届」と「鍵の返還」が同一日付になっている届出が散見された。これは、県営住宅返還届が未提出の状態であるにも関わらず相手方の主張する退去日を認め、鍵の返還と同時に県営住宅返還届を受理したことによるものである。	○	215
【指摘事項-44】	本来は、県営住宅返還届の提出後、地区管理員による住宅の検査及び修繕完了の確認（以下、「住宅の検査等」という。）が行われるが、鍵の返還後に住宅の検査等が行われていた。鍵の返還が遅れる入居者がいるためとのことであつたが、住宅の検査等が、退去後から1年以上も経過した後に実施されている場合もあり、兵庫県住宅供給公社神戸事務所における退去住戸の確認体制は、不適切であると言わざるを得ない。	○	215
【指摘事項-45】	駐車場の管理を自治会に委託した場合、自治会は委託事務費の決算報告書を提出する必要がある。兵庫県住宅供給公社神戸事務所は、委託事務費が駐車場管理に適正に使用されているかどうかを確認するため、決算報告書の提出を求めるべきであるが、その決算報告書の入手は疎か督促すら出来ていなかった。	○	217
【指摘事項-46】	令和元年11月の1ヵ月の間に一度も地区管理員が訪問していない団地が1件発見された。そこで、当該団地について、平成31年4月～令和2年3月の訪問状況を確認した結果、複数月（令和元年5月、令和元年10月、令和2年1月、令和2年3月）において同様の状況が見受けられた。		218
【指摘事項-47】	業務報告日誌に記載されている内容は、日付、巡回団地、作業内容等の定型的なものであり、各団地の管理上の問題点等が記載されていない。また、業務報告日誌の様式上も、各地区管理員が発見した事項等を具体的に記載するかたちにはなっていない。		220
【指摘事項-48】	兵庫県住宅供給公社つり銭用資金取扱要領が平成27年11月1日以降更新されておらず、また、既に閉鎖された阪神事務所の記載が残されたままであつた。		220
【指摘事項-49】	一部の視察対象物件において、空き住戸等の管理状況が不十分である事例が見受けられた。	○	221
【意見-55】	兵庫県住宅供給公社神戸事務所では、県施行規則の改正内容を確認し、それに従つた抽選の方法に改めるべきである。	○	210

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【意見-56】	駐車場利用料金の不適切な滞納管理は、毎月利用料金を適正に納めている他の利用者にとっては明らかに公平性を欠くものである。また、職員の退職等により徴収業務が不十分にならざるを得ないとのことであったが、そもそも「兵庫県営住宅の管理に関する基本協定書」第9条において、業務遂行に当たって必要な業務実施体制を整備することが求められている以上、兵庫県住宅供給公社神戸事務所は、適正な滞納管理を実施する体制を早急に整備すべきである。	○	211
【意見-57】	兵庫県住宅供給公社は、適正な滞納管理を実施する体制を整備した上で、業務報告書において駐車場利用料の滞納督促状況を適切に報告すべきである。	○	211
【意見-58】	指定管理者は、原則として県が策定する要綱・マニュアル等に従って指定管理業務を実施する必要があるが、令和2年度以降については、兵庫県住宅供給公社神戸事務所は、兵庫県営住宅家賃等債権管理事務処理マニュアルに従った債権管理事務を実施する必要がある。	○	213
【意見-59】	兵庫県住宅供給公社神戸事務所は、退去予定者に対して、退去予定日の1ヵ月前までに県営住宅返還届を提出するよう指導を徹底すべきである。	○	215
【意見-60】	兵庫県住宅供給公社神戸事務所は、地区管理員取扱要領及び県営住宅住まいのしおりに従い、住宅の検査等を適切に実施した後に鍵を受領する等、退去住戸の適切な確認体制を整備すべきである。	○	215
【意見-61】	兵庫県住宅供給公社神戸事務所は、各自治会より委託事務費に係る決算報告書を入手し、その適正な執行についての指導、監督を適切に実施すべきである。	○	217
【意見-62】	担当団地を定期的に巡回することは地区管理員の重要な業務の一つであり、地区管理員業務取扱要領にも明記されていることから、指定管理者は地区管理員に対して、少なくとも月に一度は各団地を訪問するよう指導すべきである。		218
【意見-63】	例えば、地区管理員からの報告をオンラインで実施し、地区管理員の事務所への移動時間を削減することで、担当団地を巡回する時間をより確保しやすくするなどの工夫が望まれる。		218
【意見-64】	業務報告日誌の様式を改訂し、指定管理者は、各地区管理員に対して、発見した各団地の管理上の問題点等を適切に報告するよう指導すべきである。		220
【意見-65】	兵庫県住宅供給公社つり銭用資金取扱要領の更新手続を早急を実施すべきである。		220
【意見-66】	兵庫県住宅供給公社神戸事務所は、地区管理員による管理物件に対する定期的な巡回を通じて、不法駐車等も含めた物件の状況を適切に把握し、管理を適切に実施すべきである。	○	221

(3) 兵庫県住宅供給公社 播磨・明舞管理事務所

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【指摘事項-50】	兵庫県住宅供給公社播磨・明舞管理事務所が各市町に委託している業務は、入居申込受付業務であり、指定管理業務の一部に該当することから、各市町への委託は、指定管理業務の再委託に該当する。従って、「兵庫県営住宅の管理に関する基本協定書」第10条第1項に基づき、県の承諾を得る必要があるが、当該手続が実施されていない。	○	226
【指摘事項-51】	委託契約書第2条において、「契約の期間満了の3ヵ月前までに甲と乙のいずれからも契約解除の申し出がないときは、以降順次1ヵ年延長したものとみなす。」という自動契約延長条項が付されている。しかし、委託業務が指定管理業務である以上、委託期間は指定管理期間を上限とすべきであり、また、各市町との契約は、指定管理者に選定される都度締結すべきものである。	○	226

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【指摘事項-52】	本来保管すべき場所に保管されていない鍵、過去に修繕見積のために外部業者に預けたがその後の返還を受けていない鍵が発見されるなど、空き住戸の鍵の管理が不十分な事例が発見された。		227
【指摘事項-53】	兵庫県住宅供給公社播磨・明舞管理事務所は、平成31年2月1日以降、上記マニュアルに基づき、悪質滞納者については、滞納月数が3ヵ月以上となった場合(住宅確保要配慮者のうち、低額所得者、生活困窮者含む。)に、上申(各指定管理者事務所が上申会議で悪質滞納者等を選定)、催告(14日以内に滞納家賃の支払い及び住宅の明渡請求)を行う必要があるが、令和元年度においては、3ヵ月以上であっても悪質滞納者等の選定対象外としている事例が散見された。	○	228
【指摘事項-54】	令和元年11月の1ヵ月の間に一度も地区管理員の訪問記録がない団地が発見された。そのため、当該団地について、平成31年4月～令和2年3月の訪問状況を確認した結果、滝野北野テラス住宅については1年間訪問記載がなく、小野新部住宅については複数月(令和元年9月、令和元年10月)において同様の状況が見受けられた。		229
【指摘事項-55】	業務報告日誌に記載されている内容は、日付、巡回団地、作業内容等の定型的なものであり、各団地の管理上の問題点等が記載されていない。また、業務報告日誌の様式上も、各地区管理員が発見した事項等を具体的に記載するかたちにはなっていない。		231
【指摘事項-56】	本来は、県営住宅返還届の提出後、地区管理員による住宅の検査等が行われるが、実際には鍵の返還後に住宅の検査等が行われていた。	○	232
【指摘事項-57】	住宅の検査等を実施する際に作成される空家調査票が確認できないものが1件発見された。		232
【指摘事項-58】	一部の視察対象物件において、空き住戸等の管理状況が不十分である事例が見受けられた。	○	233
【意見-67】	兵庫県住宅供給公社は、各市町に申込受付業務を委託する場合には、予め県の承諾を受けるべきである。	○	226
【意見-68】	兵庫県住宅供給公社は、各市町との委託契約書の内容を見直し、また、本指定管理期間が終了し、再度指定管理者に選定された場合には、各市町と改めて委託契約書を締結すべきである。	○	226
【意見-69】	空き住戸の受払台帳や貸出台帳を作成し、現物と台帳との照合を定期的に変更する等、空き住戸の鍵の管理を適切に実施すべきである。		227
【意見-70】	家賃決定のために行われる収入申告、世帯全体の課税証明書の提出を徹底させ、家賃支払義務に対する意識を浸透させることで、滞納予備軍を減らすための取組をより一層実施することが望まれる。		228
【意見-71】	担当団地を定期的に巡回することは地区管理員の重要な業務の一つであり、地区管理員業務取扱要領にも明記されていることから、指定管理者は地区管理員に対して、少なくとも月に一度は各団地を訪問するよう指導すべきである。		229
【意見-72】	例えば、地区管理員からの報告をオンラインで実施し、地区管理員の事務所への移動時間を削減することで、担当団地を巡回する時間をより確保しやすくするなどの工夫が望まれる。		229
【意見-73】	業務報告日誌の様式を改訂し、指定管理者は、各地区管理員に対して、発見した各団地の管理上の問題点等を適切に報告するよう指導すべきである。		231
【意見-74】	兵庫県住宅供給公社播磨・明舞管理事務所は、地区管理員取扱要領及び県営住宅住まいのしおりに従い、住宅の検査等を適切に実施した後に、鍵を受領する等、退去住戸の適切な確認体制を整備すべきである。	○	232

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【意見-75】	空家調査票は、空家調査日及び空家住戸の状態を示す重要な証憑であるため、適時、適切な資料の保管に努めるべきである。		232
【意見-76】	兵庫県住宅供給公社播磨・明舞管理事務所は、地区管理員による管理物件に対する定期的な巡回を通じて、不法駐車等も含めた物件の状況を適切に把握し、管理を適切に実施すべきである。	○	233

(4) 株式会社兵庫県公社住宅サービス 姫路事務所

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【指摘事項-59】	㈱兵庫県公社住宅サービス姫路事務所が各町に委託している業務は、入居申込受付業務であり、指定管理業務の一部に該当することから、各町への委託は、指定管理業務の再委託に該当する。従って、「兵庫県営住宅の管理に関する基本協定書」第10条第1項に基づき、県の承諾を得る必要があるが、当該手続が実施されていない。	○	239
【指摘事項-60】	委託契約書第2条において、「契約の期間満了の3か月前までに甲と乙のいずれからも契約解除の申し出がないときは、以降順次1か年延長したものとみなす。」という自動契約延長条項が付されている。しかし、委託業務が指定管理業務である以上、委託期間は指定管理期間を上限とすべきであり、また、各町との契約は、指定管理者に選定される都度締結すべきものである。	○	239
【指摘事項-61】	本来、承継承認に際しては、名義人が共益費又は駐車場使用料のいずれかを3ヵ月以上滞納しているか否かを確認する必要があるが、㈱兵庫県公社住宅サービス姫路事務所では、共益費の滞納状況のみを確認し、駐車場使用料の滞納状況に関する確認手続が実施されていなかった。	○	240
【指摘事項-62】	巡回管理員は、県が策定した兵庫県営住宅家賃等債権管理事務処理マニュアルに基づき、担当業務を実施しているが、個人別に担当する住宅の家賃滞納状況については、大きく差が生じている。多くの巡回管理員は担当住宅の家賃滞納月数が5ヵ月までに抑えているが、一部には、滞納月数が10ヵ月以上、滞納金額が30万円以上の長期滞納家賃を複数担当している例が見受けられた。		240
【指摘事項-63】	令和元年11月の1ヵ月の間に一度も巡回管理員が訪問していない団地が1件発見された。そのため、当該団地について、平成31年4月～令和2年3月の訪問状況を確認した結果、家島中山鉄筋住宅については1年間訪問記録がなかった。		241
【指摘事項-64】	県営姫路城山高層住宅自治会代表と締結した自動車保管場所管理委託契約書では、委託事務費の決算報告義務がある旨の記載がされているにも関わらず、㈱兵庫県公社住宅サービスは、自治会代表から委託事務費の決算報告書を入手していなかった。	○	242
【指摘事項-65】	県営大河内新野鉄筋住宅への巡回記録は無く、1年以上駐車場管理担当者が巡回した形跡は見られなかった。		242
【指摘事項-66】	一部の視察対象物件において、不法駐車等に対する指導が不十分である事例が見受けられた。	○	242
【意見-77】	㈱兵庫県公社住宅サービスは、各町に申込受付業務を委託する場合には、予め県の承諾を受けるべきである。	○	239
【意見-78】	㈱兵庫県公社住宅サービスは、各町との委託契約書の内容を見直し、また、本指定管理期間が終了し、再度指定管理者に選定された場合には、各町と改めて委託契約書を締結すべきである。	○	239
【意見-79】	㈱兵庫県公社住宅サービス姫路事務所では、「県営住宅入居者の地位の承継承認手続きについて」に従い、共益費及び駐車場使用料の滞納状況の確認を適切に実施すべきである。	○	240
【意見-80】	巡回管理員は、兵庫県営住宅家賃等債権管理事務処理マニュアルに基づく早期の対応により、滞納月数と滞納金額を適正水準に抑えるよう更なる指導等の徹底を図るべきである。	○	240

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【意見-81】	担当団地を定期的に巡回することは巡回管理員の重要な業務の一つである。当該住宅は、既に入居者は零であり、船による移動が必要であるため、訪問頻度が他の県営住宅と比較して少なくなる点についてはやむを得ないと考えるが、防犯等の観点から、指定管理者は巡回管理員に対して、当該団地も含めて定期的に各団地を訪問するよう指導すべきである。	○	241
【意見-82】	㈱兵庫県公社住宅サービス姫路事務所は、各自治会より委託事務費に係る決算報告書を入手し、その適正な執行についての指導、監督を適切に実施すべきである。		242
【意見-83】	少なくとも年に1度程度は各県営住宅の駐車場への巡回を実施し、各自治会の駐車場の管理及び運営状況を確認するように改善すべきである。		242
【意見-84】	㈱兵庫県公社住宅サービス姫路事務所は、巡回管理員による管理物件に対する定期的な巡回を通じて、不法駐車等も含めた物件の状況を適切に把握し、管理を適切に実施すべきである。	○	243

(5) 株式会社東急コミュニティー 阪神南管理センター

指摘事項/意見	内 容	重要度	報告書頁
【指摘事項-67】	長期にわたり滞納している駐車場利用料金の回収状況について、担当者に聴取した結果、強制解約対象者かつ長期滞納者であるにも関わらず、利用許可の取り消しが行われていなかった。	○	249
【指摘事項-68】	指定管理者が駐車場管理を自治会に委託した場合、自治会は委託事務費の決算報告書を提出することが求められている。㈱東急コミュニティー阪神南管理センターは、委託事務費が駐車場管理に適正に使用されているかどうかについて確認するために、決算報告書の提出を求めるべきであるが、その決算報告書を入手しておらず確認ができていなかった。	○	250
【指摘事項-69】	㈱東急コミュニティー阪神南管理センターが委託契約を締結している自治会の振込口座名を確認した結果、自治会長個人名義の預金口座となっている自治会が発見された。		251
【指摘事項-70】	一部の視察対象物件において、空き住戸等の管理状況が不十分である事例が見受けられた。	○	252
【意見-85】	当該滞納者の状況については、郵便物が返却されていないことから入居の事実は確認しているものの、現在の駐車場の利用状況、家賃の収納状況、自宅訪問による督促等は行っていないため、今後、継続的な回収努力を行うことが必要である。	○	249
【意見-86】	経験豊富な担当者の人事異動や退職等が発生した際、十分な引継ぎが行われない可能性も想定される。その場合、業務の効率性が低下し、事務手続の漏れが生じる可能性があるため、修繕工事に係る業務フロー図又は業務マニュアルを作成すべきである。		249
【意見-87】	㈱東急コミュニティー阪神南管理センターは、各自治会より委託事務費に係る決算報告書を入手し、その適正な執行についての指導、監督を適切に実施すべきである。	○	250
【意見-88】	委託事務費の執行状況を適切に把握するためには、委託事務費に係る収支を区分して経理する必要がある。指定管理者が、自治会長個人名義の口座へ委託費を振り込むことは望ましいとは言えず、避けるべきである。指定管理者は、他の自治会と同様、自治会の口座と分かる口座名義への書き換え又は変更を指導すべきである。		251
【意見-89】	㈱東急コミュニティー阪神南管理センターは、地区管理員による管理物件に対する定期的な巡回を通じて、自転車等の管理等も含めた物件の状況を適切に把握し、管理を適切に実施すべきである。	○	252