

財政援助団体等監査結果報告

〔神戸市営住宅等指定管理者〕

神戸市監査委員	櫻井誠一
同	荻阪伸秀
同	守屋隆司
同	川内清尚

地方自治法第199条第7項の規定に基づき実施した平成24年度財政援助団体等監査について、同条第9項の規定によりその結果に関する報告を次のとおり決定した。

1 監査の対象

以下の神戸市営住宅等指定管理者（以下「指定管理者」という。）における神戸市（以下「本市」という。）からの公の施設の指定管理に係る出納及びその他の事務で、主として平成23年度執行の事務

(1) 指定管理者（所在地域別，種類別）

- ① 東灘区・灘区・中央区 …… 日本管財株式会社
- ② 兵庫区・長田区 …… 株式会社ウェイズ オリックス・ファシリティーズ株式会社グループ
- ③ 北区・須磨区 …… 株式会社東急コミュニティー
- ④ 垂水区・西区 …… 神鋼不動産ジークレフサービス株式会社
- ⑤ 特別市営住宅(シティハイツ) …… 大阪ガスセキュリティサービス株式会社

2 監査の期間

平成24年8月20日～平成25年3月25日

3 監査の方法

監査は、公の施設の指定管理に係る出納その他の事務が法令等に基づき適正に行われているかについて、関係書類の調査とともに、関係職員に対する質問等の方法により実施した。

4 事業の概要

(1) 指定管理対象住宅等

本市では、神戸市営住宅〔住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸する目的で整備した公営住宅や不良住宅密集地区で住環境整備の一環として整備した改良住宅、厚生年金保険または船員保険に加入している中小企業の従業員用にその事業主に代わって本市が建設した厚生年金住宅、中堅所得者層向けの特別市営住宅（シティハイツ）等〕並びに、これらに設置した集会所、店舗、倉庫等（以下「市営住宅等」という。）を対象に指定管理者を指定している。

(2) 指定管理者選定理由

「市民の平等な利用の確保」・「市民サービスの向上と市営住宅等の効果的な管理運営」・「管理にかかる経費の縮減」・「管理を安定して行う能力」・「事業提案の独自性」について、総合的に評価し、選定した。

(3) 指定期間

平成 22 年 4 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日

(4) 事業の概要

指定管理者の事務所（市営住宅管理センター）等の所在地は、第 1 表のとおりである。

第 1 表 指定管理者の事務所等の所在地

事 務 所	所 在 地	指 定 管 理 者 名 ・ 所 在 地
（東灘区・灘区・中央区） 東 部 管 理 セ ン タ ー	中央区雲井通5丁目3番1号 サンパル8階	日本管財株式会社 西宮市六湛寺町9番16号
（兵庫区・長田区） 兵 庫 ・ 長 田 管 理 セ ン タ ー 長 田 分 室	長田区大橋町6丁目1番1号 アスタプラザウエスト205 長田区四番町4丁目	株式会社ウェイブ オリックス・ファシリティーズ株式会社グループ 灘区岩屋北町4丁目3番16号
（須磨区・北区） 須 磨 ・ 北 管 理 セ ン タ ー	中央区御幸通6丁目1番20号 三宮山田東急ビル7階	株式会社東急コミュニティー 東京都世田谷区用賀4丁目10番1号
（垂水区・西区） 垂 水 区 管 理 セ ン タ ー 西 区 管 理 セ ン タ ー 玉 津 分 室	垂水区日向2丁目4番19号 NTT垂水別館ビル1階 西区糺台5丁目6番1号 西区民センタービル6階 西区玉津町上池45-12	神鋼不動産ジークレフサービス株式会社 中央区脇浜町2丁目8番20号
（特別市営住宅） シ テ ィ ハ イ ツ 管 理 セ ン タ ー	兵庫区新開地6丁目1番12号 コーポラティブハウス神戸Ⅰ 3階	大阪ガスセキュリティサービス株式会社 大阪府大阪市淀川区十三本町3丁目6番35号

指定管理者が行う主な業務は、家賃等の収納に関する業務、入居・退去に関する業務、一般管理に関する業務、市営住宅等の維持管理に関する業務、その他本市が指定する業務であり、本市との業務分担は、第2表のとおりである。

第 2 表 本 市 と 指 定 管 理 者 と の 業 務 分 担 (主 な も の)

業務種別	本市の業務	指定管理者の業務
家賃関係業務	・ 家賃等の決定、還付 ・ 滞納による住宅明渡し請求	・ 家賃算定及び減免に関すること ・ 家賃等の収納管理に関すること ・ 滞納整理に関すること
募集業務	・ 市営住宅の募集（シティハイツ及び地域改善住宅を除く） →平成 22～23 年度は神戸市住宅供給公社に、平成 24 年度からは神戸市都市整備公社に業務委託 ・ 入居者の募集方法、入居者資格の決定	・ シティハイツの募集 ・ 地域改善住宅の募集
入居・退去業務	・ 入居に関する許可	・ 入居に関すること ・ 退去に関すること
一般管理業務	・ 同居、入居承継の承認 ・ 不適正入居者への住宅明渡し請求	・ 要望、苦情、相談の処理及び報告 ・ 不適正入居者に対する調査、指導及び報告 ・ 入居者の事故、事件等の緊急時の対応 ・ 分室業務に関すること
敷地・施設 維持管理業務	・ 計画修繕 ・ 行政財産の目的外使用許可 ・ 模様替え等の承認	・ 一般・緊急修繕 ・ 空家修繕 ・ 保守管理点検等の業務 ・ 敷地管理業務等 ・ 防火管理業務
その他の業務	・ 管理運営業務に関する個人情報の開示、訂正等の請求及び官公署からの照会への対応	・ 事業計画書、収支予算書、月次報告書、四半期総括書、事業実績報告書、事故報告書その他報告書の作成 ・ 本市等関係機関との連絡調整

※ 指定管理者は、行政判断が不要な機械的事務、事実行為を行う。なお、行政判断が必要となる本市の業務であっても決定に至る直前までの事務手続きについては、指定管理者が行う。

主な業務量の推移は、第3表のとおりである。

第 3 表 業 務 量 の 比 較

項 目						平成23年度	平成22年度	対前年度 増 減	対前年度 増 減 率
(東灘区・灘区・中央区)									
管 理 戸 数	戸 数					12,164戸	12,178戸	△14戸	△ 0.1
入 居 戸 数	戸 数					11,212戸	11,358戸	△146戸	△ 1.3
返 還 戸 数	戸 数					470戸	422戸	48戸	11.4
一 般 ・ 緊 急 修繕	件 数					3,705件	3,024件	681件	22.5
空 家 修繕	戸 数					289戸	321戸	△32戸	△ 10.0
(兵庫区・長田区)									
管 理 戸 数	戸 数					12,490戸	12,502戸	△12戸	△ 0.1
入 居 戸 数	戸 数					11,162戸	11,393戸	△231戸	△ 2.0
返 還 戸 数	戸 数					525戸	481戸	44戸	9.1
一 般 ・ 緊 急 修繕	件 数					4,374件	3,863件	511件	13.2
空 家 修繕	戸 数					281戸	312戸	△31戸	△ 9.9
(北区・須磨区)									
管 理 戸 数	戸 数					15,198戸	15,431戸	△233戸	△ 1.5
入 居 戸 数	戸 数					12,652戸	12,904戸	△252戸	△ 2.0
返 還 戸 数	戸 数					587戸	596戸	△9戸	△ 1.5
一 般 ・ 緊 急 修繕	件 数					3,848件	3,765件	83件	2.2
空 家 修繕	戸 数					416戸	431戸	△15戸	△ 3.5
(垂水区・西区)									
管 理 戸 数	戸 数					11,928戸	12,043戸	△115戸	△ 1.0
入 居 戸 数	戸 数					10,014戸	10,133戸	△119戸	△ 1.2
返 還 戸 数	戸 数					553戸	483戸	70戸	14.5
一 般 ・ 緊 急 修繕	件 数					3,126件	2,748件	378件	13.8
空 家 修繕	戸 数					419戸	405戸	14戸	3.5
(特別市営住宅)									
管 理 戸 数	戸 数					709戸	709戸	0戸	0.0
入 居 戸 数	戸 数					602戸	626戸	△24戸	△ 3.8
返 還 戸 数	戸 数					60戸	62戸	△2戸	△ 3.2
一 般 ・ 緊 急 修繕	件 数					223件	202件	21件	10.4
空 家 修繕	戸 数					43戸	39戸	4戸	10.3

(参 考) 市 営 住 宅 使 用 料 等 の 比 較

(単位 金額：千円)

		平成23年度	平成22年度	対前年度 増 減	対前年度 増 減 率
調 定	家賃	13,751,640	13,609,142	142,498	1.0
	共益費（一括徴収のみ）	237,959	217,258	20,701	9.5
	住 宅 施 設 等	682,609	660,985	21,624	3.3
	合 計	14,672,208	14,487,385	184,823	1.3
収 入 済 額	家賃	13,352,517	13,146,258	206,259	1.6
	共益費（一括徴収のみ）	233,855	212,205	21,650	10.2
	住 宅 施 設 等	680,849	659,324	21,525	3.3
	合 計	14,267,221	14,017,787	249,434	1.8
収 納 率	家賃	97.1	96.6	0.5	0.5
	共益費（一括徴収のみ）	98.3	97.7	0.6	0.6
	住 宅 施 設 等	99.7	99.7	0.0	0.0
	合 計	97.2	96.8	0.4	0.4

(5) 収支状況

空家修繕料については修繕を実施した戸数に応じた単価支払いを行うこととなっている。また、特別市営住宅のみ毎年度の家賃収入額に応じて報奨費やペナルティがある。

指定管理業務に係る収支状況は、第4表のとおりである。なお、消費税処理は税込処理である。

第 4 表 収 支 状 況 の 比 較

(単位 金額：千円)

項 目		平成 23 年 度		平成 22 年 度		対 前 年 度 増 減	対 前 年 度 増 減 率
		金 額	構 成 率	金 額	構 成 率		
東灘区・中央区・灘区	指 定 管 理 料	623,593	79.1	614,742	77.1	8,851	1.4
	空 家 修 繕 料	164,730	20.9	182,970	22.9	△ 18,240	△ 10.0
	当 期 収 入 額	788,323	100.0	797,712	100.0	△ 9,389	△ 1.2
	当 期 支 出 額	830,005	100.0	809,686	100.0	20,319	2.5
	(うち空家修繕費)	(173,794)	(20.9)	(194,944)	(24.1)	(△21,150)	(△10.8)
	差引収支差額	△ 41,682	—	△ 11,974	—	△ 29,708	△ 248.1
兵庫区・長田区	指 定 管 理 料	603,129	78.4	597,418	76.4	5,711	1.0
	空 家 修 繕 料	165,790	21.6	184,080	23.6	△ 18,290	△ 9.9
	当 期 収 入 額	768,919	100.0	781,498	100.0	△ 12,579	△ 1.6
	当 期 支 出 額	809,388	100.0	808,906	100.0	482	0.1
	(うち空家修繕費)	(172,732)	(21.3)	(206,554)	(25.5)	(△33,822)	(△16.4)
	差引収支差額	△ 40,469	—	△ 27,408	—	△ 13,061	△ 47.7
北区・須磨区	指 定 管 理 料	638,312	70.9	633,596	70.0	4,716	0.7
	空 家 修 繕 料	262,080	29.1	271,530	30.0	△ 9,450	△ 3.5
	当 期 収 入 額	900,392	100.0	905,126	100.0	△ 4,734	△ 0.5
	当 期 支 出 額	858,701	100.0	843,912	100.0	14,789	1.8
	(うち空家修繕費)	(243,812)	(28.4)	(265,814)	(31.5)	(△22,002)	(△8.3)
	差引収支差額	41,691	—	61,214	—	△ 19,523	△ 31.9
垂水区・西区	指 定 管 理 料	585,338	68.2	579,594	68.8	5,744	1.0
	空 家 修 繕 料	272,350	31.8	263,250	31.2	9,100	3.5
	当 期 収 入 額	857,688	100.0	842,844	100.0	14,844	1.8
	当 期 支 出 額	854,349	100.0	841,486	100.0	12,863	1.5
	(うち空家修繕費)	(279,941)	(32.8)	(274,811)	(32.7)	(5,130)	(1.9)
	差引収支差額	3,339	—	1,358	—	1,981	145.9
特別市営住宅	指 定 管 理 料	56,577	76.7	57,158	75.1	△ 581	△ 1.0
	報 奨 費	—	—	3,339	4.4	△ 3,339	皆減
	空 家 修 繕 料	17,200	23.3	15,600	20.5	1,600	10.3
	当 期 収 入 額	73,777	100.0	76,097	100.0	△ 2,320	△ 3.0
	当 期 支 出 額	82,699	100.0	78,868	100.0	3,831	4.9
	(うち空家修繕費)	(22,274)	(26.9)	(16,335)	(20.7)	(5,939)	(36.4)
	差引収支差額	△ 8,922	—	△ 2,771	—	△ 6,151	△ 222.0

*1 事業実績報告書「平成23年度市営住宅等の指定管理業務にかかる収支」をもとに作成

*2 空家修繕料＝空家修繕業務費（単価）×戸数

各単価は、東灘区・灘区・中央区 570千円、兵庫区・長田区 590千円、北区・須磨区 630千円、垂水区・西区 650千円、特別市営住宅 400千円

(6) 指定管理者候補者選定委員会による評価

指定管理の管理運営に対する評価は、本市の「公の施設の指定管理者制度運用方針」に基づき、利用者の満足度調査の結果等を踏まえ、過半数が外部委員で構成される指定管理者候補者選定委員会で毎年度評価され、その結果は公表されている。今回の監査対象となった指定管理者の管理運営に対する平成 23 年度の評価は、5 者のうち 4 者が A A（提案内容等をやや上回った）、1 者が A（おおむね提案内容どおり）となっており、いずれも当初の目的を達していると評価されている。

5 監査の結果

市営住宅等の指定管理に係る出納その他の事務について監査した結果、条例・基本協定書等に従っておおむね適正に管理運営されているものと認められたが、事務の一部について、次のような改善を要する事例があったので、本市所管局においては指定管理者が今後適正な事務処理に努められるよう指導されたい。

(1) 指摘事項

① 会計処理

ア 家賃の請求漏れ

家賃の収納事務について、減免処理の関係から通常の機械処理による口座振替と異なり、手作業により納付書を発行したうえで徴収しなければならないケースにおいて、納付書を発行せず、家賃が請求漏れとなっている事例があった。なお、この事例においては、当該家賃が未納となっていることに約 1 年後に気づき、当該月の家賃を徴収している。

今後は、家賃の請求漏れが発生しないよう努めるとともに、戸別の家賃の収納状況について早期に確認を行う等、適正な事務処理を行うべきである。（兵庫・長田）

イ 修繕損害賠償金の免除

条例において、住宅を返還するにあたり、畳の表替え及びふすまの張替えに係る費用等は入居者負担とされ、修繕損害賠償金は修繕損害賠償金単価表に基づき、敷金の範囲内で徴収することができると規定されている。また、一方で、「市営住宅マネジメント計画」で「再編団地」に位置づけられた団地については、募集停止のため修繕損害賠償金を免除という取扱いをしている。しかしながら、この「修繕損害賠償金を免除している住宅」として列挙された住宅内において、住宅管理システムの事前処理に誤りがあったことから、修繕損害賠償金が免除されていない事例があった。

今後は、適正な事務処理を行うべきである。（須磨・北）

② その他

ア 各種報告書の誤記及び確認もれ

本市では、各指定管理者から同居承認、入居承継をはじめ各種項目について、月次報告書、四半期総括書、年次報告総括書と報告を受けているが、それらの内容に連続性がない等の誤った事例があった。

(事例)

○事業実績報告書

- ・滞納家賃徴収状況

金融機関納付の欄について

四半期総括書の合計金額と年次報告総括書の内容が異なっている。

(シティハイツ)

- ・年間業務報告書（一般・緊急修繕）

年次報告総括書について

月次報告書にはない発注先（業者）が記載されている。

(兵庫・長田)

- ・年間業務報告書（空家修繕）

修繕区分別発注件数 定時募集及び住替えの件数について

年次報告総括書と納品検査書兼検査調書の内訳件数が異なっている。(須磨・北)

- ・指定管理業務にかかる収支

平成 22 年度実績値について

平成 22 年度事業報告書と平成 23 年度事業報告書で数値が異なっている。

(兵庫・長田), (シティハイツ)

○年次報告総括書

- ・同居承認 区別・理由別内訳

扶養・看病の欄 北区の件数について

年次報告総括書と四半期総括書の合計件数が異なっている。

(須磨・北)

- ・入居承継 区別・理由別内訳

東灘区の欄について

年次報告総括書の内訳件数と入居承継承認申請書の内訳件数が異なっている。

(シティハイツ)

- ・住宅変更 区別・理由別内訳

車椅子住宅から一般住宅の欄 灘区のあっせん数について

年次報告総括書のみ 1 件と記載されている。

(東部)

- ・返還理由・区別理由別内訳

厚生年金住宅の欄について

年次報告総括書と四半期総括書の合計件数が異なっている。

(須磨・北)

別の賃貸住宅入居他内訳の欄について

第3四半期総括書と月次報告書の合計件数が異なっている。（シティハイツ）

第2四半期総括書について

昨年同期の内訳件数と合計件数が異なっている。（シティハイツ）

・返還状況（入居期間分析並びに地区別状況）

1 一般返還の表中 10～15年以内と20～30年以内の欄について

第4四半期総括書で横の合計が合わない。（東部）

兵庫区の欄について

年次報告総括書と四半期総括書の合計件数が異なっている。

（シティハイツ）

指定管理料の支払に直接影響がなくても、正確な管理実態を知るために正確な報告書を整備する必要がある、提出された各種報告内容について、所管局が確認をし、誤り等ある場合には、指定管理者へ修正等の指示をするべきである。また、きちんと書類の差替えを行い、第三者から見て正しく理解できるようにするべきである。

(2) 意見

① 住宅管理システムと本来の事務処理

市営住宅等の管理運営業務にあたっては、膨大な事務処理を短時間に効率よく処理するために様々な処理が行える住宅管理システムが導入され、本市と各指定管理者の管理センター等とがネットワークでつながれており、窓口業務等では、非常に役立っているように見受けられる。しかしながら、ともすれば、このシステムに頼りすぎ、住宅返還時の日割家賃の計算方法や家賃請求に係る納付書や督促状の発行履歴等本来なされるべき計算の方法や記録すべき内容等を十分理解しないままに事務処理を行っているのではないかと思われる面もある。

今一度、所管局において、指定管理者に対し、基本的な事務処理について周知徹底を図られたい。

② 空家修繕業務費における単価の見直し

指定管理の基本協定上、空家修繕に係る経費については指定管理料の一項目である空家修繕業務費として、予め指定管理者毎に決められた一戸あたりの単価に修繕を実施した戸数を乗じた金額を支払うことになっており、各指定管理者が実際に施工業者に支払った空家修繕費用とは異なるものである。

空家修繕業務費の支払いにあたっては、指定管理者が1戸ごとに空家修繕工事報告書を提出し、所管局職員による履行確認が完了したものについてのみ支払っているが、本市が指定管理者に支払った空家修繕料と、指定管理者が本市に報告している空家修繕費に大きな乖離が生じ

ているように見受けられる。(第4表参照)

現在の一戸あたりの修繕単価を過去の修繕実績に基づいて設定していることは理解できるが、次期の指定管理者公募の際には、実績を十分検証の上、一戸あたりの単価の見直しについても検討されたい。

(3) まとめ

各指定管理者では、独自提案の内容として、窓口開設時間の延長、市営住宅管理センターへの有資格者の配置による高齢者や障がい者への対応、電話による健康相談、高齢者宅への訪問や声かけ、緊急時の軽微な修繕実施等の入居者あるいは市営住宅管理センター来訪者等に対する新たなサービスを実施し、指定管理者候補者選定委員会による評価においても良好な結果を得ている。

事業運営面においては、このように一定の成果をあげているが、指摘事項等に記載したような事務処理上の問題点も見受けられる。特別市営住宅以外では初めての指定管理者制度の導入期であり、所管局並びに指定管理者の双方に試行錯誤の面もあるので、家賃の減免や市営住宅駐車場の管理など所管局と指定管理者との業務内容や役割分担について十分検証を行うとともに、所管局は指定管理者を十分に指導・監督し、指定管理者制度導入の効果が一層高まることを希望する。

凡 例

- 1 文中で用いる金額は、原則として千円の位以下を省略し、万円単位で表示している。
- 2 各表中の金額は、原則として百円の位を四捨五入し、千円単位で表示している。したがって合計と内訳の計が一致しない場合がある。
- 3 各表中の比率は、百分率で表示し、小数点以下第2位を四捨五入している。したがって合計と内訳の計が一致しない場合がある。
- 4 各表中の符号の用法は、次のとおりである。
「0」及び「0.0」-----該当数値はあるが、単位未満のもの。
対前年増減額及び率の場合は、零を含む。
「—」-----該当数値なし、算出不能又は無意味のもの。
「ほぼ皆増」-----増加率が1,000%以上のもの。
- 5 文中及び各表中でいう消費税とは「消費税」および「地方消費税」をいう。