

財政援助団体等監査結果報告

[日本管財株式会社]

神戸市監査委員	細川明子
同	藤原武光
同	山本嘉彦
同	沖久正留

地方自治法第199条第7項の規定に基づき実施した令和2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

日本管財株式会社（以下「指定管理者」という。）における神戸市からの公の施設の指定管理（神戸市営住宅等（東部））に係る出納及びその他の事務で、主として令和元年度執行の事務

2 監査の期間

令和2年8月24日～令和3年3月16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) 神戸市営住宅等

神戸市では、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のために神戸市が整備した厚生年金住宅、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。）を対象施設として指定管理者を指定している。

神戸市では、平成 18 年度から特別市営住宅（シティハイツ）について指定管理者制度を導入し、平成 22 年度から対象を全市営住宅に拡大し、市内を 4 つの地域と特別市営住宅（シティハイツ）に分け、各指定管理者が市営住宅の管理を行っていた。平成 26 年度からは、市内を東部（東灘区、灘区、中央区、兵庫区、長田区）と西部（北区、須磨区、垂水区、西区）の 2 つの地域に分け、各指定管理者が特別市営住宅も含めて市営住宅（市営住宅駐車場を含む）の管理を行っている。

市営住宅等（東部）の指定管理者の事務所の所在地は、第 1 表のとおりである。

第 1 表 事務所の所在地

事務所	所在地
(東灘区・灘区・中央区) 東部管理センター	神戸市中央区雲井通5-3-1 サンパル8階
(兵庫区・長田区) 兵庫・長田管理センター 長田分室	神戸市長田区腕塚町6-1-31 アスタくにつか2番館南棟2階 神戸市長田区四番町4丁目

(2) 指定管理者及び選定理由

① 指定管理者 日本管財株式会社

② 選定理由

団体の概要、事業実績、事業計画、組織運営体制、収支予算等について、「管理運営方針」、「経営実績等」、「指定管理料」、「組織体制等、市民サービスの向上と市営住宅等の効果的な利用策、業務の引継ぎ」といった選定基準に基づき総合的に評価し、選定した。

(3) 指定期間 平成 30 年 4 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日（5 年間）

(4) 指定管理業務

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、その他神戸市が指定する業務であり、神戸市との業務分担は、第 2 表のとおりである。

第 2 表 神戸市と指定管理者との業務分担

業務種別	神戸市の業務	指定管理者の業務
家賃関係業務	<ul style="list-style-type: none"> ・家賃等の決定 ・滞納による住宅明渡し請求 ・家賃等の還付 	<ul style="list-style-type: none"> ・家賃算定及び減免に関すること ・高額所得者等への対策に関すること ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・市営住宅の募集（シティハイツ及び地域改善住宅を除く） ・入居者の募集方法・入居資格の決定 	<ul style="list-style-type: none"> ・シティハイツの募集 ・地域改善住宅の募集
入居・退去業務	<ul style="list-style-type: none"> ・入居に関する許可 	<ul style="list-style-type: none"> ・入居に関すること ・退去に関すること
一般管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・同居に関する承認 ・入居承継にかかる承認 ・住宅管理人の委嘱・解嘱 ・不適正入居者への住宅明渡し請求 	<ul style="list-style-type: none"> ・要望，苦情，相談の処理及び報告 ・迷惑行為等の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 ・各種申請にかかる受付事務等 ・住宅自治会，住宅管理人に関する事務，共益費に関する事務 ・分室業務に関すること ・65歳以上の高齢者のみの世帯等の見回り業務等
敷地・施設維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・計画修繕 ・行政財産目的外使用許可 ・模様替え等申請にかかる承認 ・施設の設置に関する争訟 	<ul style="list-style-type: none"> ・日常管理業務 ・防火管理業務 ・保守管理点検等の業務 ・一般・緊急修繕 ・空家修繕 ・計画修繕 ・敷地管理業務等 ・新築住宅の引継業務等 ・借上住宅の維持管理及び返還業務等 ・業者選定及び発注等
駐車場管理運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場利用料金の承認，告示 ・駐車場明渡し訴訟 ・アスファルト，ロボットゲート本体等の更新 	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の使用許可 ・利用料金の調査，設定 ・利用料金の収受，滞納整理 ・駐車場明渡し請求 ・日常管理，点検 ・一般・緊急修繕 ・空き区画の有効活用
その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書及び収支予算書の作成 ・月次報告書及び四半期総括書の作成 ・事故報告書その他報告書の作成 ・事業実績報告書の作成 ・本市等関係機関との連絡調整 ・その他日常業務の調整

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

(単位 利用件数：件 比率：%)

項 目		令和元年度	平成30年度	対前年度 増減	対前年度 増減率
(市営住宅(東部)指定管理者)					
管 理 戸 数	戸 数	21,807	22,186	△379	△ 1.7
入 居 戸 数	戸 数	18,789	19,179	△390	△ 2.0
家賃の減額・減免	件 数	6,775	6,360	415	6.5
一般・緊急修繕	件 数	5,936	5,268	668	12.7
空家修繕	戸 数	678	844	△166	△ 19.7
駐車場区画数	区画数	4,198	4,235	△37	△ 0.9
(うち時間貸)	(区画数)	(131)	(119)	(12)	10.1
(参考)市全体					
管 理 戸 数	戸 数	46,981	47,758	△777	△ 1.6
入 居 戸 数	戸 数	38,003	38,914	△911	△ 2.3
家賃の減額・減免	件 数	14,916	14,508	408	2.8
一般・緊急修繕	件 数	14,076	12,507	1,569	12.5
空家修繕	戸 数	1,494	1,977	△483	△ 24.4
駐車場区画数	区画数	15,819	16,093	△274	△ 1.7
(うち時間貸)	(区画数)	(257)	(238)	(19)	8.0

(5) 指定管理料等

指定管理業務に係る指定管理料等は第4表のとおりである。

第4表 指定管理料等の比較

(単位 金額：千円 比率：%)

	令和元年度	平成30年度	対前年度 増 減	対前年度 増 減 率
	金 額	金 額		
指 定 管 理 料	1,987,532	2,031,466	△ 43,934	△ 2.2
（うち一般管理費等） ※1	819,444	743,956	75,488	10.1
（うち一般・緊急修繕費） ※2	378,135	374,666	3,469	0.9
（うち空家修繕費等） ※3	519,408	666,023	△ 146,615	△ 22.0
（うち共益費） ※4	270,460	246,948	23,512	9.5
（うちシティハイツインセンティブ） ※5	85	△ 127	212	166.9
(参考)				
【利用料金】				
駐 車 場 収 入	366,889	371,217	△ 4,328	△ 1.2
（うち市への収益還付金） ※6	259,938	266,516	△ 6,578	△ 2.5
【自主事業】				
時 間 貸 駐 車 場 収 入	27,972	30,602	△ 2,630	△ 8.6
（うち市への収益還付金） ※7	531	2,135	△ 1,604	△ 75.1

- ※1 管理費，保守管理等業務にかかる費用，市営住宅の管理人に対する管理人手当，複合施設（区分所有）の市営住宅に係る共有部分等の管理委託にかかる費用。
- ※2 市営住宅の一般・緊急修繕に係るものであり，年度終了後精算している。
なお，実績額が予定額の90%に満たない場合，ペナルティが発生する協定となっている。
- ※3 空家修繕費のほか，火災報知器取替・緊急押釦交換，民間借上住宅空家管理。
空家修繕は，年度協定書において単価を定めている（現在1戸当たり612,129円，風呂・エアコン取替（設置）があった場合は別途加算）が，高額修繕，シティハイツ改修等については，変更契約により追加計上している。
- ※4 基本協定書で定めた金額を概算払いし，年度終了後精算している。
- ※5 前年度家賃収入額との差額の25%を，インセンティブ又はペナルティとして加算又は減算している。
- ※6 駐車場収入額から，インセンティブ（前年度比で増収した場合，増収した額の10%）又はペナルティ（前年度比で1%を超えて減収した場合，1%を超えた減収額の10%）を加味した管理経費（全区画利用時の利用料金総額の9%）及び消費税を差し引いた額。
- ※7 時間貸駐車場総収入額から自主運営経費，最低使用料（行政財産使用料），及び消費税を差し引いた額に2分の1を乗じて得た額。ただし，区画を新設した場合，それを考慮して還付金は減額される。

(参 考) 市 営 住 宅 使 用 料 (全 市) の 比 較

(単位 金額：千円 比率：%)

	令和元年度	平成30年度	対前年度 増 減	対前年度 増 減 率
	金 額	金 額		
家賃調定額 ※	13,187,692	13,307,703	△120,011	△ 0.9
収入済額	12,928,030	13,050,501	△122,471	△ 0.9
収納率	98.0	98.1	△ 0.0	△ 0.0

※ 共益費は除く。

(6) 指定管理者選定評価委員会による評価

指定管理者の管理運営に対する評価は、学識経験者や公認会計士等の専門家等で構成される指定管理者選定評価委員会で毎年度評価され、その結果は神戸市のホームページで公表されている。

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令和元年度の総合評価は5段階評価（AAA, AA, A, B, C）のうち、A（提案内容の達成度や過去実績との比較を踏まえて、概ね良好な管理運営がなされている）となっており、その所見は「市営住宅は、住宅に困窮する低額所得者を対象としており、その管理は福祉的要素が強く、神戸市と連携して業務を遂行していく必要がある。令和元年度において、住宅使用料の収納率が高い水準となっていること、収支状況が昨年度の支出超過から収入超過へ改善したこと、高齢者見回り業務について、健康状態に応じた適切な見回りを実施したことは評価できる。また、新規事業であるコミュニティカフェを円滑に運営したこと、見回り、カフェ、ハートフルサポーター等を通じて住民との信頼関係構築の努力をしていることも評価できる。一方、職員の入れ替わりによる業務への支障について、人材育成や適切な業務実施のための体制強化により改善されてきているが、より一層の人材育成に関する取り組みが必要であると考え。今後は、様々な取り組みの成果の検証も併せて行いながら、更なる入居者サービスの向上を期待したい。」となっている。

5 監査の結果

市営住宅等（東部）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、指定管理者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、下記のような改善を要する事例があったので、今後、適正な事務処理に努められたい。

(1) 指摘事項

① 自動車保管場所使用承諾証明書発行業務における手数料の取扱いを整備すべきもの

指定管理者は、市営住宅駐車場の管理業務において、「神戸市営住宅及び神戸市厚生年金住宅の管理運営業務に関する基本協定書」の附属書類である「神戸市営住宅等管理業務標準仕様書」の「I 業務内容及び処理手順 5 市営住宅駐車場に関すること (1) 使用許可に関すること ③」に記載のとおり、神戸市営住宅駐車場管理運営要綱第13条第1項に基づき、駐車場使用者に対して自動車保管場所使用承諾証明書の発行業務を行っている。

指定管理者は、証明書発行手数料として1件につき300円を徴収しているが、この収入（令和元年度 約9万円）については、指定管理業務外の売上として経理処理しており、事業報告書にも記載していないとのことであった。

また、この証明書発行手数料の金額は、神戸市手数料条例第2条第158号（他に定めのない事項の証明）の規定による金額と同額であるが、この手数料の取扱いについては上記要綱や協定書等でも明確にされていない。

神戸市所管局は、この自動車保管場所使用承諾証明書の発行を指定管理者の業務とする場合、手数料の取扱いを明確にするとともに、指定管理者の業務報告においても報告の対象とするべきである。

② 備品の管理を適正に行うべきもの

「神戸市営住宅等管理業務標準仕様書」の「Ⅱ その他の事項 9 備品等の貸与に関すること (6)」に記載によると、指定管理者は、市営住宅等の管理業務において、分室内の机、椅子などの貸与を神戸市より受けているとされている。

しかし、長田分室では、神戸市に帰属する備品（机、椅子）について、管理簿に記載されているが、備品番号票等で明示されておらず、帳簿との対照が困難で、備品の特定が行いづらい状況であった。

管理運営業務仕様書によれば、神戸市に帰属する備品については、神戸市物品会計規則等に基づいて管理するとし、神戸市物品会計規則では「物品管理者は、その使用中の備品に備品番号票を付けて整理しなければならない。ただし、備品番号票を付けることができないとき、又は付けることが不相当なときは、備品番号票に準じて焼印、刻印、ペイント等により明示し、帳票との対照に便利ないようにしなければならない。」と定めている。

備品を容易に特定するため、また、帳簿との対照に便利になるよう、同規則等に基づき、備品番号票等で明示し、管理を行うべきである。

また、神戸市所管局は、同規則等に基づき、適正に物品を管理するよう指定管理者を指導するべきである。

(2) 意見

① 兵庫・長田管理センターで発行する書類の発行者名について

ア 発行書類の発行者が、別の管理センターとなっている事例

指定管理者が、入居者から家賃を戸別徴収する際に発行している「神戸市営住宅家賃等領収書」において、兵庫・長田管理センターの窓口等で発行する場合においても、発行者名義は「収納事務受託機関 神戸市指定管理者東部管理センター」、領収印は「神戸市指定管理者東部管理センター」（丸印）となっていた。

指定管理者に確認したところ、「収納事務受託機関」とあるのは、指定管理者制度導入前に当時の管理代行者が使用していた様式をそのまま使用しているためとのことであった。

イ 発行依頼書の宛先と発行書類の発行者名が異なっている事例

指定管理者は、神戸市営住宅駐車場管理運営要綱第 13 条により、自動車保管場所使用承諾証明書の発行業務を実施しているが、兵庫・長田管理センターで発行する次の書類の様式において、発行依頼書の宛先と発行書類の発行者名が異なっている事例があった。

<事例> 発行依頼書の宛先と発行書類の発行者名が異なっている事例

書 類	宛先又は発行者名	印
自動車保管場所使用承諾証明書 発行依頼書	神戸市営住宅指定管理者日本管財(株) 市営住宅兵庫・長田管理センター長 あて	(受付印) 神戸市営住宅兵庫 長田管理センター
自動車保管場所使用承諾証明書	日本管財(株) 神戸市営住宅東部管理センター長	(発行者印) 神戸市営駐車場 管理者の印
自動車保管場所使用承諾書発行 手数料領収書	指定管理者 日本管財(株) 神戸市営住宅兵庫・長田管理センター	

指定管理者は、申請書の宛先と発行書類の発行者名の見直しをされたい。

凡 例

- 1 文中及び表中で用いる数値は、原則として表示単位の一つ下の位以下を切り捨てている。したがって合計と内訳の計が一致しない場合がある。
- 2 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。
- 3 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。
 - 「ほぼ皆減」----- 減少率が1,000%以上のもの。
- 4 文中及び各表中でいう消費税とは「消費税」及び「地方消費税」をいう。