

令和 7 年度

包括外部監査の結果報告書

(概要版)

「県営住宅に関する事務の執行について」

令和 8 年 1 月

三重県包括外部監査人

公認会計士 大島 嘉秋

第1 包括外部監査の概要	1
1 外部監査の種類	1
2 選定した特定の事件（テーマ）	1
3 事件を選定した理由	1
4 外部監査の対象部局	1
5 外部監査の対象期間	1
6 外部監査の実施期間	1
7 外部監査の方法	2
8 包括外部監査人補助者	3
9 利害関係	3
第2 包括外部監査対象の概要	4
1 県営住宅に関する決算の推移	4
2 現地視察	6
第3 監査の結果と意見（総括）	6
1 県営住宅に関する決算の推移に関する主な課題と対応策	6
2 入居者の属性分析に関する主な課題と対応策	12
3 適切な入退去管理に関する主な課題と対応策	13
4 県営住宅管理システム等個人情報の管理に関する主な課題と対応策	13
5 指摘意見一覧	14
第4 監査の結果と意見（個別）	16
1 資産管理	16
2 入退去管理	18
3 債権管理	21
4 指定管理者のモニタリング	21
5 指定管理者	26
6 県営住宅管理システム	29

第1 包括外部監査の概要

1 外部監査の種類

地方自治法第252条の37第1項及び第2項に基づく包括外部監査

2 選定した特定の事件（テーマ）

県営住宅に関する事務の執行について

3 事件を選定した理由

県営住宅は、老朽化、入居率の低下及び住民の高齢化等の社会情勢や住宅事情の変化に合わせて、将来計画のあり方を検討することが重要である。

県は、「三重県住生活基本計画～令和新時代の持続可能で快適な住生活をめざして～（令和4年6月）（以下、「三重県住生活基本計画」という。）」において、老朽化が進む県営住宅の将来的な対応に関する目標「県営住宅の在り方を考える」を定め、入居率低下の調査・分析・新たな活用方法の検討や、老朽化が進む県営住宅の将来的な対応方針の検討・計画の策定を進めている。

また、包括外部監査としては、これまで監査の対象として県営住宅に関する事務を取り上げていない。

そこで、県営住宅に関する事務の執行に関して、合規性、経済性、効率性、有効性及び内部統制の視点等を要点として監査を実施するとともに「三重県住生活基本計画」実現への取組状況を検証することは、有用であると考え、監査対象のテーマに選定した。

4 外部監査の対象部局

県営住宅に関する事務を所管する部署

5 外部監査の対象期間

令和6年度（自：令和6年4月1日 至：令和7年3月31日）

ただし、必要に応じて他の年度についても監査対象とする。

6 外部監査の実施期間

自：令和7年5月27日 至：令和8年1月27日

7 外部監査の方法

(1) 監査の主な要点

- ア 県営住宅の契約事務は適法かつ効率的に実施されているか。
- イ 県営住宅の管理は、適法かつ効率的に行われているか。
- ウ 県営住宅の入退去手続・家賃収納事務・家賃設定は適法かつ効率的に行われているか。
- エ 県営住宅の家賃の滞納管理・不納欠損は適切に実施されているか。
- オ 家賃等の収納・管理は適切に行われているか。

(2) 主な監査手続

- ア 県営住宅に関する事務の概要を把握するため、ヒアリング及び関連諸法令、条例及び規則等の閲覧を実施する。
- イ 「三重県住生活基本計画」が適切に遂行されているか、計画に変更・改善を検討すべき事情はないか、また、効果測定及び必要な連携が行われていることを確認するため、ヒアリング、関連資料の閲覧及び資料のサンプルチェックを実施する。
- ウ 県営住宅に関する事務処理及び承認が適切になされているかを確認するため、ヒアリング、関連資料の閲覧及び資料のサンプルチェックを実施する。
- エ その他、包括外部監査人が必要と認めた監査手続を実施する。

※ サンプルチェックに関しては、各手続に関連する資料から無作為にサンプリングを行い、検証を行った。

8 包括外部監査人補助者

岩田 香織 (公認会計士)
伊藤 貴俊 (公認会計士)
工藤 明日美 (公認会計士)
田中 愛子 (公認会計士)
城野 沙織 (公認会計士)
堀 健太朗 (公認会計士)
杉下 茉衣 (公認会計士)
安藤 祥平 (公認会計士)
（行政経験者）
左近 裕一 (公認会計士)
大野 真一 (公認会計士試験合格者)
加藤 優美子 (コンサルタント)

9 利害関係

包括外部監査人及び補助者は、いずれも監査の対象とした事件について地方自治法第252条の29の規定により記載すべき利害関係はない。

【本報告書の記載内容に関する留意事項】

報告書中の表の数値は、端数未満の金額は切り捨て、比率は四捨五入している。
したがって端数処理の関係上、合計とその内訳が一致しない場合がある。

外部監査を通じて発見した、指摘すべき事項、意見を付すべき事項について、それぞれ、【指摘】、【意見】として記述し、それぞれの内容は以下のとおりである。

【指摘】 「法令や規則等に違反している事項、不当な事項等」

【意見】 「自治体運営の経済性・効率性・有効性、公平性、正確性を踏まえた結果、改善することが望まれる事項」

第2 包括外部監査対象の概要

1 県営住宅に関する決算の推移

県営住宅に関する事業費は、公営住宅建設費及び公営住宅管理費の2つであり、それぞれの事業の概要は【図表2-1-1】、事業費の決算額及び財源の推移は【図表2-1-2】のとおりである。

公営住宅管理費は、約7億円で推移しており、その9割以上が、県営住宅の管理業務に関する指定管理料である。主な財源は公営住宅使用料等の歳入であり、令和2年度はこれらの歳入が事業費を上回っていたが、令和3年度以降は主に公営住宅使用料が減少したことから、歳入が事業費を下回り、一般財源からの持ち出しが発生している。公営住宅使用料が減少した主な理由は、入居者数の減少によるものである。

一方、公営住宅建設費は、約2.5億円で推移しており、約半額を国からの交付金で賄っており、残りを県債約1億円と一般財源からの持ち出いで賄われている。

【図表2-1-1】県営住宅に関する事業の概要

事業名称	事業概要（目的）
公営住宅 管理費	住宅に困窮する低所得者に低廉な家賃で県営住宅を提供するとともに、県営住宅の点検及び修繕を行うなど適切な維持管理を実施する。 また、移住定住を促進するため、県営住宅の空き住戸を活用し、お試し住宅や定住用住宅を提供する。
公営住宅 建設費	既存県営住宅の施設の長寿命化のため、外壁改修および屋上防水工事等を行うとともに、安全、安心および快適な住環境整備のため、住戸内の改修工事を行う。 また、老朽化した県営住宅の解体工事を行う。

（出所：令和6年度当初予算の各事業概要）

【図表2-1-2】県営住宅に関する事業費の決算額及び財源の推移

(単位：千円)

	令和2 年度	令和3 年度	令和4 年度	令和5 年度	令和6 年度
公営住宅管理費	639,914	652,469	636,809	638,651	737,105
(うち、県営住宅の管理業務に関する指定管理契約)	602,296	604,472	598,016	592,765	694,065
(財源)					
分担金及び負担金	-	-	-	-	881
使用料及び手数料	631,855	621,542	609,514	598,188	596,432
(うち、公営住宅使用料)	605,938	592,333	577,424	564,905	561,527
(うち、土地使用料)	25,917	29,210	32,090	33,283	34,905
繰入金	-	-	-	529	-
諸収入	14,521	13,645	11,570	10,463	14,185
(うち、修繕退去者本人負担分収入)	9,139	8,679	7,769	7,686	8,038
県債	-	-	-	5,000	-
一般財源	▲6,463	17,281	15,725	24,471	125,606
公営住宅建設費	244,885	235,900	240,756	209,561	242,853
(財源)					
国庫支出金	114,909	108,475	120,178	96,317	90,896
県債	98,000	100,000	100,000	91,000	100,000
一般財源	31,976	27,425	20,578	22,244	51,957

(出所：事務事業概要調書)

2 現地視察

【図表 2－2－1】のとおり、現地視察を実施した。

【図表 2－2－1】現地視察

No.	市町	住宅名	現地視察日
1	菰野町	大羽根	2025/7/21(月)
2	津市	一身田	2025/8/21(木)
3		島崎	
4	伊賀市	カーサ上野	2025/9/17(水)
5	御浜町	オレンジハイツ御浜	2025/8/7(木)
6		公開抽選会	2025/8/8(金)

第3 監査の結果と意見（総括）

1 県営住宅に関する決算の推移に関する主な課題と対応策

「第2 包括外部監査対象の概要 1 県営住宅に関する決算の推移」に記載のとおり、公営住宅管理費は約7億円で推移しており、その9割以上が県営住宅の管理業務に関する指定管理料である。主な財源は公営住宅使用料等の歳入であり、令和2年度はこれらの歳入が事業費を上回っていたが、令和3年度以降は主に公営住宅使用料の減少により、歳入が事業費を下回り、一般財源からの持ち出しが発生している。なお、使用料の減少は入居者数の減少によるものである。

一方、公営住宅建設費は約2.5億円で推移しており、約半分を国からの交付金で賄い、残りは県債約1億円と一般財源からの持ち出しで対応している。

限られた予算の中で事業を継続するためには、財務状況の改善が必要である。家賃は公営住宅法施行令第2条に規定する方法により算出した額となり、金額を上げる余地がないため、（1）入居戸数の増加による公営住宅使用料の増加、（2）コスト削減、の両面から取り組む必要がある。また、指定管理料が管理費の9割以上を占めていることから、住宅政策課による（3）指定管理者制度の適切な活用も重要である。

（1）公営住宅使用料の増加

【図表3－1－3】の住宅では、募集戸数を上回る申し込みが確認されている一方、募集に出されていない住戸が残存している状況である。これらの未募集住戸を新たに募集することで、入居戸数の増加につながると考えられる。

令和6年度においては、入居者募集対策修繕費として1戸当たり平均1,162千円が必要であり、限られた予算の中では十分な募集戸数の確保ができていない状況である。

入居者募集対策修繕費が高額となっている主な要因は、退去者に県営住宅退去検査基準に基づき、畳や襖の修繕費用を入居年数に応じて請求しているものの、住宅の老朽化により、特に水回りの配管設備の更新が必要となっているためである。

入居者募集対策修繕費の財源確保のため、指定管理者は未請求となっている退去修繕費用（令和6年度実績：4,475千円）について、確実に退去者へ請求するべきである（「5（2）【指摘】」参照）。

また、住宅政策課は、入居者募集対策修繕費予算の確保及び限られた予算内の効果的な活用を図ることが望まれる（「4（10）【意見】」及び「2（1）【意見】」参照）。

【図表3－1－3】県営住宅団地別応募倍率 (単位：戸)

市町	住宅名	空き戸数	募集戸数	申込者数	応募倍率
【北勢ブロック】					
四日市市	あこず	89	14	17	1.21
	笛川	115	20	38	1.90
鈴鹿市	高岡山社の郷	44	15	35	2.33
	桜島	85	16	75	4.69
【中勢伊賀ブロック】					
津市	千里	227	6	9	1.50
	白塚	79	5	13	2.60
	一身田	123	11	44	4.00
	船頭町	10	2	4	2.00
	結城	40	6	13	2.17
【南勢ブロック】					
松阪市	大黒田	19	1	3	3.00
	粥田	29	1	2	2.00

（出所：令和6年度応募倍率・入居率一覧）

(2) コストの削減

ア 管理戸数の削減

県営住宅の建物及び工作物の老朽化率は 83.1%と、同じく高い水準である一般会計等の建物及び工作物の老朽化率 71.3%を上回る水準であり、今後、多額の更新費用が発生する可能性があることから、「三重県住生活基本計画」においても、今後の県営住宅のあり方を検討するとされている。

そこで、市町単位での住宅確保要配慮者世帯数推計支援プログラムの活用が望まれる（「1 (1) 【意見】」参照）。

なお、あり方の検討に当たり、【図表 3－1－4】のとおり、住宅収支が赤字、かつ、入居率が比較的低い水準である、千里住宅、あこず住宅、桜島住宅、上川第二住宅について、優先して市町営住宅と調整の上、統廃合を検討することが考えられる。

なお、すでに募集を停止した県営住宅は、早期に処分計画を策定し、整理を進めることが望まれる（「1 (2) 【意見】」参照）。

【図表 3－1－4】住宅収支及び入居率 (単位：千円)

市町	住宅名	収支	入居率
【北勢ブロック】			
桑名市	川成	▲4,698	66.1%
川越町	豊田一色	5,508	94.1%
四日市市	高見ヒルズ	7,368	78.6%
	あこず	▲7,950	46.4%
	笹川	▲1,850	68.1%
	笹川第二	304	70.5%
	河原田	3,971	62.5%
鈴鹿市	高岡山社の郷	▲16,855	66.9%
	桜島	▲9,769	56.9%
亀山市	鹿島	1,172	93.8%
【中勢伊賀ブロック】			
津市	千里	▲14,442	39.0%
	サンシャイン千里	▲894	80.6%
	サンシャイン千里（特公賃）	1,657	100.0%
	白塚	1,819	59.5%
	一身田	1,276	58.2%

市町	住宅名	収支	入居率
	パールハイツ西丸之内	6,742	94.1%
	船頭町	▲1,390	83.3%
	神戸	▲16,682	64.8%
	結城	▲7,027	66.7%
	新町	1,660	83.3%
	ミレニ北口	3,119	87.5%
伊賀市	服部	▲13,357	79.6%
	カーサ上野	3,536	88.8%
名張市	蔵持	▲4,960	86.4%
【南勢ブロック】			
松阪市	大黒田	689	60.4%
	五反田	▲43	85.0%
	粥田	▲149	67.0%
	和屋	▲1,540	67.9%
	上川第二	▲8,427	58.0%
	エスペラント末広	7,631	80.9%
	エスペラント末広 (特公賃)	1,965	100.0%
伊勢市	辻久留	▲2,658	70.0%
	旭	▲2,005	84.2%
	城田	▲287	66.7%
	西豊浜	▲3,195	59.1%
	五十鈴川	2,279	58.3%
【東紀州ブロック】			
尾鷲市	古江	▲3,918	71.4%
	泉	▲552	87.5%
熊野市	井戸	▲8,590	93.8%
	井土	▲3,138	87.5%
	久生屋	▲568	100.0%
御浜町	オレンジハイツ御浜	6,582	100.0%

(出所：三重県営住宅指定管理業務実績報告書に基づき監査人作成)

イ 業務の効率化

入居率の低い住宅のうち、住宅棟数が多い住宅については、入居棟の集約による管理コストの効率化を検証することが望まれる（「1（3）【意見】」参照）。

また、入居の申込時に提出する「県営住宅入居申込書」、年1回の収入申告時に提出する「県営住宅入居者収入申告書」、退去時に提出する「県営住宅返還届出書」等、全て紙ベースで運用されており、効率化の観点から収入申告に当たり、マイナンバーの活用を検討することが望ましい（「2（3）【意見】」参照）。

（3）指定管理者制度

公営住宅における民間活用については、【図表3－1－5】のとおり、整備から管理段階まで、様々な方法が考えられる。このうち、PFI事業については、三重県総務部管財課が所管する尾鷲・熊野地区の職員公舎において、PFIを活用して建替えを行い、平成25年4月から入居を開始しているという事例がある。これらの事例も参考にしながら、現行の指定管理者制度の適切性について、継続的な検討を行うことが望ましい（「4（7）【意見】」参照）。

また、指定管理者制度においては、管理戸数の規模や事業者の参入可能性を十分に考慮した上で、競争性確保のための区分けを検討することが望ましい（「4（4）【意見】」参照）。

さらに、設置者としての県の監督責任を果たすことが重要であるため、適切な成果目標を設定した上で（「4（9）【指摘】」参照）、期限どおりに報告を受け（「4（11）【指摘】」参照）、実地調査を行うべきである（「4（3）【指摘】」参照）。

【図表3-1-5】公営賃貸住宅等のPPP/PFI（抜粋）

2. 公営住宅における民間活用の状況

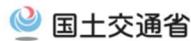


○公営住宅においてはPFI事業のほかにも、整備段階・管理段階で多数の民間活用の実績がある。



2

3. 公営住宅における民間活用の可能性



○PFI事業のうち、BT方式では調査・設計、整備を、BTO・BOT方式ではこれらに加えて管理（維持管理・家賃徴収）を民間で行う。

	(1) 調査・設計	(2) 整備	(3) 管理 (維持管理・家賃徴収)	(4) 管理 (入居者や家賃の決定)
公共団体直営 タイプ（従来型）	公共団体 による発注	公共団体 による発注	公共団体	公共団体 (公営住宅法)
民間活用の可 能性	プロポーザル 方式	民間が建設したもの の買取又は借上	管理代行(公社等)又は 指定管理者による管理	※管理代行等 (民間は不可)
BT方式	公営住宅の設計、建設 余剰地の活用		公共団体 (又は別途管理者を指定)	
BTO方式 BOT方式	公営住宅の設計、建設、管理 余剰地の活用			公共団体
余剰地活用 (建替の場合)	建替にあわせて既存の公営住宅を集約し余剰地を創出 ⇒余剰地における民間施設(住宅、商業・福祉施設等)の計画をあわせて提案			

3

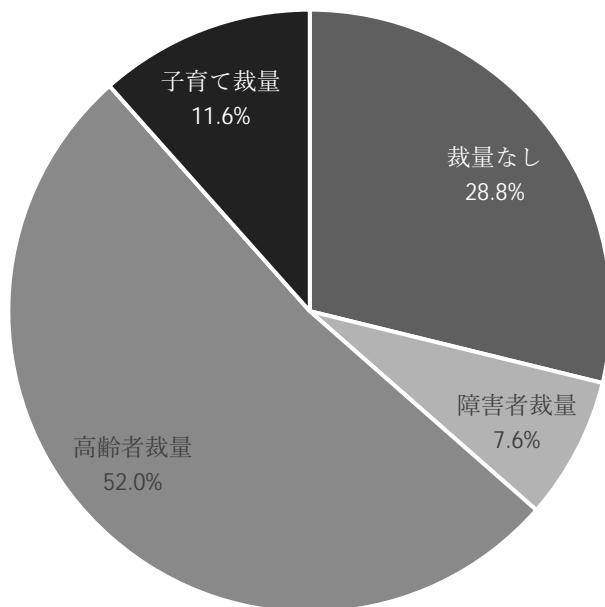
（出所：国土交通省ウェブサイト
<https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/kanminrenkei/content/001584605.pdf>）

2 入居者の属性分析に関する主な課題と対応策

入居者の裁量区分割合は、【図表3-2-1】のとおり、高齢者裁量が52%、子育て裁量が11.6%、障害者裁量が7.6%となっている。裁量とは、高齢者世帯や子育て世帯等に対して、県営住宅の住戸を優先的に提供する仕組みである。

多くの高齢者世帯、子育て世帯、障害者世帯が入居している状況であり、入居者の安全性の確保が重要であると考える。入居者の安全性確保のため、遊具の安全性の確保（「5（1）【指摘】」参照）及び火災報知器の網羅的な設置（「1（7）【指摘】」参照）を確実に実施するべきである。また、自治会等に対し防犯カメラ設置についての理解を促し、県費での設置を検討することが望まれる（「1（6）【意見】」参照）。

【図表3-2-1】裁量区分割合



（出所：入居者一覧から監査人作成）

3 適切な入退去管理に関する主な課題と対応策

「県営住宅は、県と国が協力して、低所得者で住宅に困っている方に低家賃で住宅を供給することを目的に建てられたもので、県民全体の大切な財産（県営住宅入居者のしおり）」である。そのため、三重県営住宅条例、三重県営住宅条例施行規則及び各事務取扱規準等に基づき、適切な入退去管理を実施することが必要である。

そこで、高額所得者に対する明渡し期限の延長については、条例に基づき統一的な対応を行うことが望まれる（「2（4）【意見】」参照）。また、一時不在期間が長期にわたる場合には、速やかに明渡請求を行うことが望まれる（「2（5）【意見】」参照）。

4 県営住宅管理システム等個人情報の管理に関する主な課題と対応策

県営住宅では、入居者の氏名、住所、連絡先、家族構成及び収入状況等、様々な個人情報を取り扱っている。これらの情報は、入居者の選定や賃貸契約、各種支援の実施に当たり必要不可欠な情報である。一方で、これらの個人情報が漏洩した場合、入居者のプライバシーが侵害されるだけでなく、県の社会的信用の低下など、様々なリスクが生じる。

そのため、県営住宅における個人情報の管理は極めて重要であり、情報の収集、利用、保管、廃棄の各段階で適切な運用を徹底する必要がある。具体的には、県営住宅管理システムのログイン時に安全性の高いパスワードを設定すべきである（「6（1）【指摘】」参照）また、退職者及び異動者のIDを確実に無効化する必要がある（「6（2）【指摘】」参照）。

さらに、指定管理者における個人情報の管理状況についても、県が把握し適切に監督するべきである（「4（2）【指摘】」参照）。

5 指摘意見一覧

包括外部監査の結果、【図表 3－5－1】のとおり、【指摘】14 件、【意見】22 件を識別した。

【図表 3－5－1】指摘・意見一覧

指摘・意見	区分	頁
1 資産管理		
（1）有用な長寿命化計画作成の観点から、市町単位での住宅確保要配慮者世帯数推計支援プログラムの活用が望まれる	【意見】	16
（2）経済性の観点から、募集を停止した県営住宅は、早期に処分計画を策定し、整理を進めることが望まれる	【意見】	16
（3）経済性の観点から、入居棟の集約による管理コストの効率化を検証することが望まれる	【意見】	16
（4）固定資産台帳の網羅性の観点から、固定資産台帳システム更新時には更新データの網羅性を確認すべきである	【指摘】	17
（5）固定資産台帳の正確性の観点から、資産計上の要否について確認体制を構築すべきである	【指摘】	17
（6）安全性の観点から、防犯カメラに関する自治会等への情報共有及び県費での設置を検討することが望まれる	【意見】	18
（7）安全性の観点から、火災報知器が未設置の住戸には速やかに設置すべきである	【指摘】	18
2 入退去管理		
（1）入居率向上のため、より効果的に予算を活用することが望まれる	【意見】	18
（2）県営住宅管理システムの不明コードについて、正確な情報への更新が望まれる	【意見】	19
（3）効率化の観点から、収入申告に当たりマイナンバーの活用を検討することが望ましい	【意見】	19
（4）公平性の観点から、高額所得者の明渡しの期限延長の判断は、条例に基づき統一的な対応を行うことが望まれる	【意見】	19
（5）三重県営住宅条例第 23 条に基づき、一時不在期間が長期間にわたる場合は速やかに明渡し請求を行うことが望まれる	【意見】	20
（6）入居者サービスの観点から、県営住宅入居者のしおりは実際の状況に合わせて適時に更新すべきである	【指摘】	20
（7）県営住宅入居決定・住替決定・敷金受入決定時等のチェック証跡を残すことが望まれる	【意見】	20
3 債権管理		
（1）入居者の利便性向上の観点から、多様な徴収方法を検討することが望まれる	【意見】	21
4 指定管理者のモニタリング		
（1）退去に伴う敷金返還の要否について確認体制を構築すべきである（中勢伊賀・南勢・東紀州ブロック）	【指摘】	21

指摘・意見	区分	頁
(2) 指定管理者における個人情報の管理状況を把握すべきである	【指摘】	22
(3) 指定管理者制度に関する取扱要綱第24条に基づき実施調査を行うべきである	【指摘】	22
(4) 管理戸数の規模や事業者の参入可能性を十分に考慮した上で、競争性確保のための区分けを検討することが望ましい	【意見】	23
(5) 指定管理者の評価の適切性の観点から、入居者アンケートの回収率のさらなる向上が望まれる	【意見】	23
(6) 指定管理者の評価の適切性の観点から、モニタリングチェックリストに成果目標に対する進捗状況等の項目を追加することが望まれる	【意見】	23
(7) 効率性及び有効性の観点から、県営住宅の管理方式を検討することが望まれる	【意見】	24
(8) 年度協定書第3条に基づき管理経費の相互流用の協議を適時に行うことが望まれる	【意見】	24
(9) 基本協定書に基づき年度協定書において入居率向上に関する成果目標を設定すべきである	【指摘】	25
(10) 入居率の向上の観点から、入居募集対策修繕費の確保による募集住戸数の増加を図ることが望まれる	【意見】	25
(11) 基本協定書第30条に基づき指定管理業務評価・報告書の提出期限どおりに提出又は提出期限を見直すべきである	【指摘】	25
(12) 1時間以内の迅速かつ誠実な対応として県が想定する具体的な対応を指定管理者に共有することが望まれる	【意見】	26
5 指定管理者		
(1) 遊具点検結果に基づき必要な対策を講じるべきである（北勢ブロック）	【指摘】	26
(2) 退去修繕費用は県営住宅退去検査基準に基づき退去者へ請求すべきである（中勢伊賀・南勢・東紀州ブロック）	【指摘】	27
(3) 入居者からの要望に対する対応状況を記録すべきである（北勢ブロック）	【指摘】	27
(4) 巡回時実施事項の記録を残すことが望まれる（中勢伊賀・南勢・東紀州ブロック）	【意見】	28
(5) 入居者アンケートの自由記載欄には共通する意見や不満のみ記入することとし、個別の意見や不満については別途連絡するよう求めることが望ましい（北勢ブロック）	【意見】	28
(6) 入居資格審査に必要な書類の案内に同性パートナーの入居に関する記載を検討することが望まれる（共通）	【意見】	28
6 県営住宅管理システム		
(1) 県営住宅管理システムログイン時の安全性の高いパスワードを設定すべきである	【指摘】	29
(2) 県営住宅管理システムの退職者ID及び異動者IDは無効化する必要がある	【指摘】	29
(3) 県営住宅管理システムの受入テストの記録等を作成の上、承認を受ける体制を構築することが望まれる	【意見】	30

第4 監査の結果と意見（個別）

1 資産管理

（1）有用な長寿命化計画作成の観点から、市町単位での住宅確保要配慮者世帯数推計支援プログラムの活用が望まれる【意見】

現状、平成28年に国土交通省国土技術政策総合研究所により開発された「住宅確保要配慮者世帯数の推計プログラム」を活用し、著しい困窮年収未満の世帯の推計をしているが、県全体の需要予想であり、市町単位での推計がなされていない。年収300万円未満の世帯の割合は、三重県全体では32.5%であるが、地域別では北勢地域26.6%に対して東紀州地域は51.2%と2倍近い開きがあることが判明した。地域により所得差がある実情を踏まえ、著しい困窮年収未満の世帯を推計するに際しては、県全体ではなく、例えば市町単位で需要を予想することが、必要としている人にセーフティネット機能として公営住宅を確保するために重要であると考える。

公営住宅を必要としている人に供給できるよう、市町単位で著しい困窮年収未満の世帯を推計し、市町との連携のもと地域の公営住宅のストック状況や市町の公営住宅等を計画に反映することが望ましい。

（2）経済性の観点から、募集を停止した県営住宅は、早期に処分計画を策定し、整理を進めることが望まれる【意見】

令和6年度までに募集を停止した県営住宅は、19団地であり、うち4団地は、令和7年4月1日現在、入居者はいない状況である。入居者がいない4団地のうち、処分予定が決まっているのは、3件であり、残りの1件の処分予定は未定である。募集を停止した県営住宅における令和6年度の入件費、一般管理費、事務費等の間接費を除く一般修繕費、環境修繕費等の直接費は、総額16,826,973円であり、ほとんどの団地で使用料収入を上回っている。

募集を停止した県営住宅においても一定の費用が発生し、防犯や衛生上のリスクや、地域のイメージ低下のリスクが想定されるだけでなく、機会損失のリスクが生じるため、早急に処分計画等を策定し、整理を進めることが望ましい。

（3）経済性の観点から、入居棟の集約による管理コストの効率化を検証することが望まれる【意見】

令和6年度の一身田住宅の収支は、1,276千円のプラスだが、令和5年度の減価償却費66,510千円を考慮すると、65,234千円のマイナスとなっており、コストの削減が必要である。一身田住宅の令和7年8月21日現在の棟別、階別入居率は、全体の入居率54.9%に対し、4つの棟（R1、R2、P7、P13）の入居率は50%を下回

っている。また、1階の入居率68.0%に対し4階の入居率は36.4%と、低層階の入居率の方が高い傾向にある。住宅政策課に確認したところ、一身田住宅には、エレベーターを設置しておらず、特に高齢者は階段での移動が難しいことから、1階への入居を希望する傾向にあるとのことであった。

他の自治体の事例等を参考に、エレベーターを設置し、入居棟を集約することによるコスト削減効果を検証することにより、住宅管理の効率化を図ることが望ましい。

(4) 固定資産台帳の網羅性の観点から、固定資産台帳システム更新時には更新データの網羅性を確認すべきである【指摘】

令和5年度固定資産台帳に記載されている県営住宅に関する固定資産を確認したところ、野村団地について土地のみが計上されており、建物は計上されていなかった。住宅政策課に確認したところ、令和2年度までは固定資産台帳に計上されていたものの、令和3年度に固定資産台帳システムの更新を行った際に、不具合が起こったと推測されるとのことであった。固定資産台帳に計上されていない建物があると、県の資産の状況を正確に把握することができず、県営住宅全体や地域別の老朽化率による分析を行う際、正しい分析を行うことができなくなってしまう。

そのため、固定資産台帳の網羅性の観点から、固定資産台帳システム更新時には、適切にデータが更新されていることを確認するため、更新前後の件数及び金額の一致を確認すべきである。

(5) 固定資産台帳の正確性の観点から、資産計上の要否について確認体制を構築すべきである【指摘】

令和5年度固定資産台帳に記載されている県営住宅に関する固定資産を確認したところ、令和5年度に公営住宅建設費で支出した移転補償費がインフラ/土地に計上されていた。

県営住宅に関する固定資産は、「統一的な基準による地方公会計マニュアル（令和7年3月改定）財務書類作成要領別表8事業用資産とインフラ資産の区分表」に基づき、事業用資産に計上されるため、通常、県営住宅に関する固定資産がインフラ資産に計上されることは想定されない。住宅政策課に確認したところ、本来、資産計上すべきでない移転補償費を誤って資産計上してしまったものであるとのことであった。固定資産台帳が正しく作成されていないと、県の資産の状況を正確に把握することができなくなってしまう。

そのため、固定資産台帳の正確性の観点から、誤って資産計上することのないよう、資産計上の要否について確認体制を構築すべきである。

（6）安全性の観点から、防犯カメラに関する自治会等への情報共有及び県費での設置を検討することが望まれる【意見】

「防犯に配慮した共同住宅に係る設計指針（国土交通省）」によると、防犯上の観点から、防犯カメラの設置が望ましいとされている。

現地調査を行った住宅のうち、防犯カメラを設置している住宅は見受けられなかったため、住宅政策課に確認したところ、一部の住宅において、自治会等が自治会費等を利用して防犯カメラを設置している場合は考えられるが、県費での防犯カメラの設置は行っていない状況とのことであった。

安全性の観点から、自治会等への当該指針の情報共有及び県費での設置を検討することが望まれる。

（7）安全性の観点から、火災報知器が未設置の住戸には速やかに設置すべきである【指摘】

消防法及び市町等の条例により、三重県内では、全ての住宅に「住宅用火災警報器」等の設置が義務づけられており、県営住宅については、寝室利用を想定する部屋 1 か所について県が火災報知器を設置することとしている。県営住宅への火災報知器の設置状況を確認したところ、火災報知器が未設置とみられる住戸が 2 戸あることが判明した。

安全性の観点から火災報知器未設置の住戸には、消防法及び市町等の条例に基づき、速やかに火災報知器を設置すべきである。

なお、令和 7 年度に未設置住戸 2 戸のうち 1 戸については設置済、もう 1 戸については、入居者による設置を確認済とのことである。

2 入退去管理

（1）入居率向上のため、より効果的に予算を活用することが望まれる【意見】

令和 6 年度に一身田住宅の子育て仕様住戸 2 戸及び高齢者仕様住戸 1 戸の計 3 戸について、31,002 千円で試行仕様の住戸内改善を行っている。令和 3 年度時点の見積によると、通常の住戸内改善には 1 戸当たり約 3,800 千円が見込まれるところ、試行仕様の住戸内改善では、1 戸当たり約 5,800 千円が見込まれていた。しかし、実際に令和 6 年度に実施した試行仕様の住戸内改善では、1 戸当たり 10,334 千円と倍近い費用が発生している。令和 6 年度の試行仕様の住戸内改善にかかった金額 31,002 千円を、通常の住戸内改善に充てた場合、約 8 戸分となる。

そのため、試行仕様の住戸内改善 3 戸による入居率向上の効果と、通常の住戸内改善 8 戸による入居率向上の効果を総合的に判断する必要があり、令和 6 年度のように、特に住戸内改善に多額の費用が発生する場合は、より効果的に予算を活用することが望まれる。

（2）県営住宅管理システムの不明コードについて、正確な情報への更新が望まれる【意見】

県営住宅管理システムから出力した令和7年3月31日時点の入居者一覧及び退去者一覧を確認したところ、計164件の不備事項が発見された。住宅政策課に確認したところ、入居者一覧の外国人種別が空欄になっていた1件は、入力漏れであったが、残りの計163件については、県営住宅を住宅供給公社が管理していた時に入力されたものであり、詳細は不明であるとのことであった。

特に、入居者一覧の世帯種別にコード表に設定がないコード99が入力されているものが107件あり、全体件数2,317件の約5%を占めていることから、県営住宅の世帯種別の統計情報を集計する際、正確性の観点から問題がある。

そのため、現状のコード表に合わせた正確な情報への更新が望まれる。

（3）効率化の観点から、収入申告に当たりマイナンバーの活用を検討することが望ましい【意見】

県営住宅の入居者から指定管理者に提出された①県営住宅入居者収入申告書②世帯全員の住民票の写し③所得課税証明書等の紙資料は、県本庁の住宅政策課に集められ、①県営住宅入居者収入申告書の全件について、住宅政策課が記載内容の確認を行っている。

令和7年4月1日時点の県営住宅の入居戸数は2,131戸（募集を停止した住宅を除く。）であり、毎年、2千件近くの紙資料を確認する必要があることから、入居者の利便性向上と、住宅政策課の業務の効率化のため、マイナンバーを活用し、③所得課税証明書に関する情報を直接市町に確認することを検討することが望まれる。

（4）公平性の観点から、高額所得者の明渡しの期限延長の判断は、条例に基づき統一的な対応を行うことが望まれる【意見】

「高額所得者一覧（令和6年12月20日現在）」を確認したところ、令和2年度から令和6年度までの5年間連続して高額所得者に該当しており、明渡しの期限を延長することができる三重県営住宅条例第30条第4項第1号から4号までに該当していない入居者1名について、明渡請求を行っていた。令和5年度までに明渡請求が行われなかった理由を住宅政策課に確認したところ、令和2年度以降、高齢かつ派遣社員であることを理由に、「入居者又は同居者が一年以内に定年で退職する等の理由により、収入が著しく減少することが予想されるとき（三重県営住宅条例第30条第4項第3号）」に該当するとして、明渡しの期限を延長してきたが、実際に収入が著しく減少することはなかったにもかかわらず、明渡請求を行わなかつたものであるとのことであった。

高額所得者の明渡しの期限を延長する際には、三重県営住宅条例第 30 条第 4 項への該当の有無を慎重に判断し、担当者の交代によって、対応に違いがあることのないように、統一的な対応を行うことが望まれる。

(5) 三重県営住宅条例第 23 条に基づき、一時不在期間が長期間にわたる場合は速やかに明渡し請求を行うことが望まれる【意見】

令和 6 年度の県営住宅一時不在承認申請書を確認したところ、一時不在期間の開始日から、1 年以上経過しているものが見受けられた。住宅政策課に確認したところ、1 回に申請できる期間は、長くても半年であり、通常は半年経過した時点で県営住宅に戻る見込みがない場合、明渡しとなるが、外国人の入居者が親族の介護のために帰国する必要があることを理由とした不在であり、本人への確認がスムーズに行えなかつたことにより、不在期間が長期間にわたつたものであるとのことであった。

公営住宅法第 1 条によると、公営住宅は、「国及び地方公共団体が協力して、健康で文化的な生活を営むに足りる住宅を整備し、これを住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸し、又は転貸することにより、国民生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的とする」ものであるため、一時不在期間が 1 年以上など、長期間にわたる場合は、速やかに明渡し請求を行うことが望まれる。

なお、住宅政策課によると、当該事案については、令和 7 年度中に明渡し予定であるとのことである。

(6) 入居者サービスの観点から、県営住宅入居者のしおりは実際の状況に合わせて適時に更新すべきである【指摘】

入居者に配布される「県営住宅入居者のしおり」を確認したところ、実際の状況との差異が見受けられた。

収入申告書の提出時期について、実際には、7 月 31 日までに提出する必要があり、「三重県営住宅条例施行規則」第 10 条第 1 項においても、7 月 31 日までの提出が求められている。しかし、「県営住宅入居者のしおり」には「7~8 月頃」と記載されていると、7 月 31 日までの提出が必要でないと勘違いしてしまう恐れがあり、入居者サービスの観点から、「県営住宅入居者のしおり」は、実際の状況に合わせて適時に更新すべきである。

(7) 県営住宅入居決定・住替決定・敷金受入決定時等のチェック証跡を残すことが望まれる【意見】

県では、指定管理者が実施した県営住宅入居決定・住替決定・敷金受入決定に関する書類の取りまとめやシステム入力作業等の結果を受けて、当該システムか

らの出力情報、提出書類や決定通知書等の書類、システム間の整合性チェックを住宅政策課の職員3名がそれぞれ別の視点で実施しているとのことである。具体的には、1人目はシステムへ入力された全情報のチェック、2人目は入居予定者（入居者）の氏名、住所や金額等の重要な情報のチェック、3人目は俯瞰的に目を通し、誤るリスクの高い箇所や誤っていた箇所が正しく修正されているか等の全体的な整合性チェックを実施しているとのことである。ただ、3者間での分担については明文化されているものではなく、チェック証跡についても残していない状況である。

今後はより効率的かつ効果的なチェック体制とするために、住宅政策課の職員3名のチェック証跡の色を変えるなどして、誰がチェックしたかを明確に残すことが望まれる。

3 債権管理

（1）入居者の利便性向上の観点から、多様な徴収方法を検討することが望まれる【意見】

現在、家賃の徴収方法は、口座振替または納付書を用いた金融機関窓口での支払いの2種類に限定されている。それぞれの選択割合について、住宅政策課に確認したところ、口座振替が77.8%、納付書による支払が22.2%であった。また、監査実施時点である令和7年7月分の家賃を滞納した者のうち、納付書による支払が53.8%である。原則口座振替とし、特別な理由がある場合のみ、納付書による支払を選択できることとすることも一案である。

一方で、徴収方法を原則口座振替のみとすることが難しい場合、納付書による支払は、金融機関窓口の営業時間外には支払いができず、ゆうちょ銀行は利用できないなどの制約があり、入居者にとって利便性に課題がある状況である。

そのため、入居者の利便性向上を図る観点から、コンビニエンスストアでの支払い対応や、二次元コード決済の導入など、より多様な徴収方法について検討されることが望まれる。

4 指定管理者のモニタリング

（1）退去に伴う敷金返還の要否について確認体制を構築すべきである（中勢伊賀・南勢・東紀州ブロック）【指摘】

指定管理者が令和6年度に実施した退去検査の際に作成した「県営住宅空家補修箇所調査書」を確認したところ、誤った負担率を適用し、返還額が過少となつたものが1件、全額請求すべきクリーニング費用に、誤って負担率を乗じて計算したことにより、退去者に請求すべきところ、返還してしまったものが2件の計

3件の計算誤りが見受けられた。県営住宅空家補修箇所調査書は、指定管理者の退去検査担当者が作成し、指定管理業務実績報告書の退去者住宅精算内訳書にて報告されるが、退去者住宅精算内訳書には、退去者負担額の詳細な計算過程は記載されていないため、住宅政策課で計算過程を確認していない状況である。

退去者住宅精算内訳書について、計算過程がわかる様式に修正した上で、敷金の返還が生じる場合には、返還額が正しいことを確認する体制を構築すべきである。

（2）指定管理者における個人情報の管理状況を把握すべきである【指摘】

個人情報の廃棄に関して指定管理者担当者に確認したところ、「個人情報の取り扱いに関する特記事項」第12条第4項に基づく県への廃棄報告は行われていないとのことであった。また、「三重県個人情報適正管理指針」4-8-5 保有個人情報の取り扱い【廃棄等】(8)に基づく県による委託先における個人情報の消去及び廃棄が確実に行われていることの確認がされていなかった。今後は、指定管理者が個人情報の廃棄等を行うタイミングでの県への報告を徹底するとともに、県からも定期的に個人情報の廃棄等の実施の有無を指定管理者に確かめる必要がある。

なお、保管期限を過ぎた書類も業務上必要な場合があり、保管期限を過ぎても直ちに処分されないことがあるとのことである。そのため、必要に応じて保管期間を延長した上で、県が指定管理者における個人情報の管理状況を把握することができるよう、年1回程度の定期的な棚卸を実施し、保管状況及び書類目録を県へ報告する仕組みを構築することが望ましい。

（3）指定管理者制度に関する取扱要綱第24条に基づき実施調査を行うべきである【指摘】

指定管理者制度に関する取扱要綱第24条によると、「所管部は、施設・備品の管理状況等について、毎年1回以上実地調査を行うものとする。」とされている。実地調査の実施状況について、住宅政策課に確認したところ、実地調査という形式の調査は行っていないものの、家賃の徴収等で県の職員が県営住宅に訪れた際に住宅の老朽化状況等を確認しているとのことであった。

県営住宅は棟数が多いため、全ての施設を毎年実地調査することは現実的ではないが、ブロックごとに数年間で全施設を周ができるようにするなど計画的に施設の状況を県の職員が直接確認し、指定管理者制度に関する取扱要綱第24条に基づく実地調査を行うべきである。

なお、実地調査の結果について、記録を残すべきである。

（4）管理戸数の規模や事業者の参入可能性を十分に考慮した上で、競争性確保のための区分けを検討することが望ましい【意見】

指定管理業務の公募に対する応募事業者数は1～2社である。公募による競争性を失えば、「指定管理者制度の概要」に記載されている「公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の削減等を図る」という指定管理者制度の趣旨も達成できない可能性もある。

こうした観点から、管理戸数の規模や事業者の参入可能性を十分に考慮した上で、競争性確保のための区分けを検討することが望ましい。

例えば管理対象戸数が比較的多い北勢ブロックと中勢ブロックを細分化することや、県の建設事務所管轄エリアごとに公募を実施することが考えられる。

（5）指定管理者の評価の適切性の観点から、入居者アンケートのさらなる回収率の向上が望まれる【意見】

「指定管理者が行う公の施設の管理状況報告」（以下、「管理状況報告」という。）の「評価の項目」は、基本協定書に記載された項目であり、さらに「総括的な評価」として、指定管理者の自己評価の妥当性を県がどのように検証したかを明記している。県営住宅に係る「総括的な評価」にあたっては、指定管理者が実施する入居者アンケートの回答を客観的な資料として指定管理者の自己評価に対する妥当性についてコメントを付している。一方で、入居者アンケートの回収率は約30～40%となっている。管理状況報告では「どちらかと言えば住みやすい」以上の評価の割合により評価しているが、配付数（全体数）に占める割合は、一番低い中勢伊賀ブロックで26.3%となる。

アンケートの回収率は概ね30～40%であり、極端に低くはないものの、指定管理者の自己評価を客観的に裏付けるためには、現状の回収率では十分と言えず、さらなる向上が望まれる。

（6）指定管理者の評価の適切性の観点から、モニタリングチェックリストに成果目標に対する進捗状況等の項目を追加することが望まれる【意見】

管理状況報告では、成果目標の達成状況について指定管理者が行った自己評価に基づいて県も評価している。令和5年度における成果目標は4ブロック共通で「建物点検回数」及び「迅速かつ誠実な対応」となっている。この成果目標に対する県の評価は建物点検に係る月平均回数の実績報告や入居者アンケートにより行われ、4ブロック全てにおいて、「成果目標を達成している」と評価している。建物点検回数について、実績報告の点検回数の真偽をどのように確認しているか住宅政策課に確認したところ、所定のチェックリストに基づくモニタリングを実施した際に併せて確認しているとのことであった。

しかし、所定のチェックリストには建物点検回数を含む成果目標を確認するような項目はなく、成果目標の進捗等を確認した形跡が見当たらなかった。建物点検の実績を県のモニタリングとして確認しているのであれば、所定のチェックリストに成果目標に対する進捗状況等の項目を追加し、確認したことを記録として残すことが望ましい。

(7) 効率性及び有効性の観点から、県営住宅の管理方式を検討することが望まれる【意見】

県営住宅の管理方式については、平成21年8月時点では、指定管理者制度導入後間もないこともあり、現行制度の課題整理や課題解消に対して県として取り組んでいく姿勢があった。一方で、平成21年8月時点で認識されていた課題の解消状況や、現在抱えている課題を検討している資料等は確認できなかった。この点について、住宅政策課に確認したところ、現在県営住宅の管理について抱える課題としては、主に入居率が低い水準にあるとの認識であり、改善にあたっては指定管理者の選定審査基準に入居率向上施策案の提示を盛り込むなどの対応をしているとのことであった。

個別の課題に対してはその解消に向けた取組も見受けられるが、現行制度の妥当性や管理方法の検討を含む今後の県営住宅のあり方についての検討はしていない。現在抱えている課題を現行の指定管理者制度の枠組みの中で解消するよう取り組むことも一つの方策ではあるが、そもそも指定管理者制度が現在又は今後の県営住宅の管理方法として適切なものかどうかを検討することが望ましい。

(8) 年度協定書第3条に基づき管理経費の相互流用の協議を適時に行うことが望まれる【意見】

管理経費の相互流用については、基本協定書で指定管理料の範囲内で相互に流用可能と定められた経費については、県との協議により流用が認められている（基本協定書第5条及び第18条）。また、年度協定書において、経費の1割又は100万円のいずれか大きい金額を超えない金額の増減に該当する場合には協議は不要とされている。令和6年度の管理経費の流用については、4ブロック全ての指定管理者において、年度末間近で県への協議がなされている。

年度内で協議及び承諾が実施されているため、基本協定書の規定を逸脱したものではないが、承諾日が年度末日になっており、事後的な承認になっているものも少なくないと考えられる。また、流用理由は年度の途中に把握できるものもあるため、適時に不要となった経費から追加で必要となる経費への流用協議をすることが望ましい。

(9) 基本協定書に基づき年度協定書において入居率向上に関する成果目標を設定すべきである【指摘】

中勢伊賀ブロック、南勢ブロック、東紀州ブロックの県営住宅における令和6年4月1日から令和11年3月31日までを指定期間とする基本協定書では、指定管理者の入居率向上に関する成果目標の一つとして「移動販売車導入住宅箇所数」が設定されている。具体的な目標数値については、令和6年度の試行導入の状況を踏まえて年度協定書に定めることとなっている。この点について、令和7年度の年度協定書を確認したところ、3ブロック全てにおいて「移動販売車導入住宅箇所数」は成果目標としての記載がなかった。

中勢伊賀ブロックについては、令和6年度の実績や地域の特性を考慮すると成果目標として設定することは現実的ではない。一方で、南勢ブロック及び東紀州ブロックについては、令和6年度に導入実績があるのにもかかわらず年度協定書に成果目標として定めていないため、基本協定書で定めた方針に従って年度協定書においても具体的な数値目標を設定すべきである。

(10) 入居率の向上の観点から、入居募集対策修繕費の確保による募集住戸数の増加を図ることが望まれる【意見】

県営住宅の空室の令和6年度末の状況について、管理戸数が100戸以上かつ入居率（入居戸数÷管理戸数）が全体平均の64.9%以下の団地の空室の状況を確認したところ、空室戸数603戸に対する募集戸数36戸の割合は約6.0%であり、空室戸数のほとんどについて募集ができていない状況であった。これは、入居準備に係る修繕が実施されていない「修繕前」の空室戸数が567戸と多いことに由来する。入居準備に係る修繕費用は、入居募集対策修繕費として指定管理料の中に含まれている。しかし、指定管理料は5年分の総額を基本協定書で定めており、指定管理期間内で使用できる修繕費は限られるため、一定戸数以上の修繕が進まない状況にある。さらに、指定管理者には入居率向上の成果目標が課されているが、当該修繕費がボトルネックとなっている状況にある。

県は、指定管理料のうちで入居者募集対策修繕費を増額させることや、指定管理料ではなく所管部署の事業予算として措置して、必要な修繕に対して機動的に動けるようにしておくことで、募集戸数の増加を図ることが望ましい。

(11) 基本協定書第30条に基づき指定管理業務評価・報告書の提出期限どおりに提出又は提出期限を見直すべきである【指摘】

基本協定書第30条では、指定管理者は県に対して事業年度終了後1月以内に所定の事項を記載した県営住宅等指定管理業務評価・報告書を提出しなければならないとされている。県に提出された評価・報告書を確認したところ、「(4) 管理

業務に関する自己評価」については、県が指定管理者の業務を評価する際に作成するべき「指定管理者が行う公の施設の管理状況報告」を指定管理者がその内容を更新する形で提出されていた。また、監査時点（2025年9月）では、当該更新作業が継続中であり、指定管理者の自己評価が定まっていないため、基本協定書に規定される「毎事業年度終了後1月以内」に最終的な自己評価が提出されていないものとみられる。

基本協定書上、「毎事業年度終了後1月以内」となっているため、これを遵守できるよう指定管理者と調整する、若しくは、実態に即した期限を基本協定書にも規定するべきである。

(12) 1時間以内の迅速かつ誠実な対応として県が想定する具体的な対応を指定管理者に共有することが望まれる【意見】

指定管理者基本協定書第2条第3項第2号に、指定管理者の成果目標として、1時間以内の迅速かつ誠実な対応が設定されている。

指定管理者2社に状況を確認したところ、北勢ブロックの指定管理者は、入居者から連絡があった場合に、1時間以内に対応について回答することを目安としており、中勢伊賀ブロック、南勢ブロック、東紀州ブロックの指定管理者は、入居者から連絡があった場合に、1時間以内に対応まで完了することを目安としているとのことであった。現状、指定管理者間で具体的な対応の目安が異なっている状況であり、異なるブロック間で受けられるサービスが異なる可能性がある。

公平性の観点から、指定管理者の成果目標である、1時間以内の迅速かつ誠実な対応について、県が想定する具体的な対応を指定管理者に共有することが望まれる。

5 指定管理者

(1) 遊具点検結果に基づき必要な対策を講じるべきである（北勢ブロック）

【指摘】

令和6年度のすべり台定期点検表を確認したところ、異常があり、修繕又は対策が必要なすべり台2台について住宅政策課に確認したところ、特記事項に記載のある必要な対策は取られていないとのことであった。

県土整備部の都市公園にかかる「公園遊具点検実施規準」によると、「C判定となり使用可と判断した場合は、日常点検Iにより毎日点検する。」とされており、使用の可否を判断した上で、使用を継続する場合は、毎日点検を実施する必要がある。県営住宅の遊具の安全性を確保するため、遊具点検結果に基づき、必要な対策を講じるべきである。

なお、指定管理者往査日（令和7年8月22日）以降、当該すべり台2台については使用を中止しており、令和7年度中に撤去済である。

（2）退去修繕費用は県営住宅退去検査基準に基づき退去者へ請求すべきである
（中勢伊賀・南勢・東紀州ブロック）【指摘】

令和6年度の指定管理業務実績報告書内の「退去者住宅精算業務進行状況」を確認したところ、中勢伊賀ブロック84件、南勢ブロック19件、東紀州4件の計107件の退去が報告されていた。個別の退去者負担修繕費の金額を確認したところ、敷金よりも低い金額又は同額が記載されており、退去者に対し、敷金を上回る修繕費用を請求していない状況であった。指定管理者が令和6年度に実施した現地での退去検査の際に作成した「県営住宅空家補修箇所調査書」を確認したところ、退去者が負担すべき修繕費用額が、敷金を超過する分が生じているものが合計90件、請求していない修繕費用は合計4,475,545円に及ぶ。

また、北勢ブロック指定管理者においては、退去修繕費用を請求している一方、中勢伊賀・南勢・東紀州ブロックでは請求していないため、公平性の観点からも問題がある。そのため、退去修繕費用については、県営住宅退去検査基準に基づき、適切に計算した上で請求すべきである。

（3）入居者からの要望に対する対応状況を記録すべきである（北勢ブロック）
【指摘】

「県営住宅指定管理者基本協定書」第2条第3項第2号によると、指定管理者には、「迅速かつ誠実な対応（1時間以内）」という成果目標が設定されている。北勢ブロックの指定管理者では、県営住宅の入居者から電話やメール等で要望を受けた場合や巡回で対応すべき事項が発見された場合等に応対票を作成している。当該応対票には、応対内容と対処メモを記載することとなっているが、対処メモの記載がない応対票が散見された。対処メモが記録されていないと、今後同様の要望を受けた際、過去の対処方法を遡りたい場合や、対応後に問題が生じ、過去の状況を確認することができなくなってしまう。

また、指定管理者の評価を行うに当たり、基本協定書にある1時間以内の迅速かつ誠実な対応が行われたことを書類により検証することができない。そのため、応対内容及び対処メモの記載を徹底すべきである。

(4) 巡回時実施事項の記録を残すことが望まれる（中勢伊賀・南勢・東紀州ブロック）【意見】

指定管理者では、県へ提出する巡回実施報告書の作成のため、巡回記録表の内容欄に巡回時の実施事項を記載する運用となっているが、巡回者によって記載粒度は異なり、実施事項を詳細に記載している者もいれば、特別な事項がない限り記載していない者もいる。この点、詳細な内容については巡回実施報告書の記載対象ではないが、一定水準以上の実施事項を記録しなければ、指定管理者内で何の業務に何時間かかったか等、業務の実態を適切に把握することができない。また、指定管理料は、業務時間に基づく積み上げ算定をしておらず、過去からの金額や予算を参考に決定しているため、業務の実態に見合った指定管理料でない可能性がある。そのため、業務の実態を把握して適切な指定管理料を算定する観点からも、実施内容を記録する方が望ましい。

以上のことから、業務に支障のない範囲内で実施事項を記載して、指定管理者内部の管理に活用するとともに、必要に応じて県への報告を行い、状況に応じて指定管理料に反映させることが望ましい。

(5) 入居者アンケートの自由記載欄には共通する意見や不満のみ記入することとし、個別の意見や不満については別途連絡するよう求めることが望ましい（北勢ブロック）【意見】

指定管理者が県営住宅の入居者に対して実施する匿名のアンケートには、県営住宅全体に対する意見や不満を自由に記載する欄が設けてある。アンケートを確認すると、県営住宅の全体的な意見・不満と各部屋の個別的な意見・不満が混在しているため、指定管理者と入居者との間に期待ギャップや認識の相違があるよう見受けられる。

当該期待ギャップを埋めるために、アンケート自体は匿名であるため、個人を特定して個別に対応することは難しいとは思うが、「個別の意見・不満を当該アンケートに記載されても匿名であるため対応が難しいため、電話やメールで要望するか、同封している要望はがきに要望を記載して提出してください」等を周知することや、アンケート内の項目については共通的な意見・不満に限定した記載欄とすることが望ましい。

(6) 入居資格審査に必要な書類の案内に同性パートナーの入居に関する記載を検討することが望まれる（共通）【意見】

県の「県営住宅への同性パートナーなどに関する入居取扱基準」第5条によると、同性パートナーの入居資格審査に必要な書類として、「パートナーシップ宣誓書受領書の写し」及び「同居誓約書」が定められている。しかし、指定管理者が

入居予定者に配布する「入居資格審査に必要な書類の案内」を確認したところ、同性パートナーの入居予定者向けの案内が記載されていなかった。

県では、「性の多様性を認め合い、誰もが安心して暮らせる三重県づくり条例」を制定しており、性の多様性の推進を明言している。過去に、県営住宅における同性パートナーの入居実績はないが、性の多様性の推進という県の方針に従い、入居募集案内及び入居案内等に、同性パートナーの入居に関連する必要書類の記載を検討することが望まれる。

6 県営住宅管理システム

(1) 県営住宅管理システムログイン時の安全性の高いパスワードを設定すべきである【指摘】

県営住宅管理システムへの認証について、各利用者が遵守すべきパスワードのルールが定められていない。このため、利用者は各々が自由にパスワードを設定しており、桁数や複雑性において一般的に安全と考えられるレベルには達していなかった。そのため、県営住宅管理システムログイン時の安全性の高いパスワードを設定すべきである。

なお、住宅政策課によると、令和7年11月1日から、以下の内容でルールを定めるとしている。

- ・大文字、小文字、数字、記号のうち3種類以上を含むこと
- ・8文字以上とすること
- ・IDとは異なるものとすること

(2) 県営住宅管理システムの退職者ID及び異動者IDは無効化する必要がある【指摘】

県営住宅管理システムを確認したところ、退職者ID（退職した職員のシステムアカウント）及び異動者ID（他部署へ異動した職員のシステムアカウント）が利用可能な状態で残存していた。

退職者ID及び異動者IDを利用した意図的又は偶発的な個人情報の持ち出しや改ざん、不正利用の発生を防止するため、退職者ID及び異動者IDは速やかに無効化する必要がある。

なお、同システムはIDを無効化する機能を保持していないため、今後は退職者ID及び異動者IDについては利用権限を全て停止する処置をとることであるが、次期システム更新時には、退職者ID及び異動者IDの無効化を設定できる機能を追加することが望まれる。

（3）県営住宅管理システムの受入テストの記録等を作成の上、承認を受ける体制を構築することが望まれる【意見】

県営住宅管理システムの導入時の検収状況を確認したところ、ベンダーが動作確認を行った作業報告書はあるものの、県が実施した受入テストの記録や検収に関する報告書が保存されていなかった。

住宅政策課に確認したところ、受入テスト自体は実施したものとの記録は残していないとのことであった。

受入テストの記録や検収に関する報告書が残されていないと、納品されたシステムが仕様書どおりの品質や機能等、業務に必要な要件を満たしていたかを検証することができず、不具合や追加対応が発生した場合に責任範囲が曖昧になってしまう。そのため、受入テストの記録や検収に関する報告書を作成の上、上長の承認を受ける体制を構築することが望まれる。