

(4) 住宅セーフティネット機能の充実

ア 実施した監査手続の概要

- ① 関連文書の閲覧
- ② 建築都市局への質問
- ③ 市営住宅等への現場視察

イ 監査の結果（指摘）

(ア) 市営住宅入居者の年次収入申告について

市は、市営住宅の入居者から毎年提出される年次の収入申告に基づき、翌年度の家賃を決定している。北九州市営住宅条例においては、入居者からの収入の申告がない場合には、近傍同種の住宅の家賃とする旨が定められている。しかしながら、収入未申告者の内、収入超過者の一部で翌年度の家賃は近傍同種の住宅の家賃にならず、条例通りの運用がなされていない。

このため、市は、収入申告を怠っている入居者の市営住宅使用料の決定に関する事務手続を見直し、運用方法を周知徹底する必要がある。

<内容>

市営住宅入居者の収入の申告について、北九州市営住宅条例第 12 条に、以下の通り定められている。

(収入の申告及び認定)

- 第 12 条 入居者は、毎年度、市長に対して、収入を申告しなければならない。
- 2 前項の規定による収入の申告の方法については、規則で定める。
 - 3 市長は、第1項の規定による収入の申告に基づき収入の額を認定し、当該額を入居者に通知するものとする。
 - 4 入居者は、前項の規定により認定された額について、規則で定めるところにより市長に意見を述べることができる。この場合において、市長は、意見の内容を審査し、理由があると認めるときは、当該認定した額を更正するものとする。

出所:北九州市営住宅条例

一方、「平成 29 年度 収入申告業務実績報告書」によれば、平成 30 年3月末時点で、以下表の通り、485 戸について収入申告が未提出となっている。

【市営住宅入居者の収入未申告数】

		6月	7月	8月	9月	10月
現年度分	申告累計	13,594 件	23,753 件	24,831 件	25,359 件	25,805 件
	未申告数	15,485 件	5,326 件	4,248 件	3,720 件	3,274 件
	申告率(%)	46.7%	81.7%	85.4%	87.2%	88.7%
		11月	12月	1月	2月	3月
現年度分	申告累計	26,875 件	27,465 件	27,743 件	28,158 件	28,594 件
	未申告数	2,204 件	1,614 件	1,336 件	921 件	485 件
	申告率(%)	92.4%	94.4%	95.4%	96.8%	98.3%

出所:平成 29 年度 収入申告業務実績報告書

また、北九州市営住宅条例第 11 条において、使用料の決定について、以下の通り定められている。

(使用料の決定)

第 11 条 公営住宅の毎月の使用料は、毎年度、次条第3項の規定により認定された収入(同条第4項の規定により更正された場合には、その更正後の収入。第 27 条において同じ。)に基づき、近傍同種の住宅の家賃(第3項の規定により定められたものをいう。以下同じ。)以下で令第2条に規定する方法により算出した額とする。ただし、入居者若しくは同居者が暴力団員であるとき、又は入居者からの収入の申告がない場合において第 34 条第1項の規定による請求を行ったにもかかわらず入居者がその請求に応じないときは、当該公営住宅の使用料は、近傍同種の住宅の家賃とする。

2 令第2条第1項第4号に規定する事業主体が定める数値は、市長が定める。

3 第1項の近傍同種の住宅の家賃は、毎年度、令第 3 条に規定する方法により算出した額とする。

出所:北九州市営住宅条例

一方、実際に市で行われている、収入申告の未申告者に対する翌年度の使用料の決定は以下の通りであった。

【収入申告の未申告者に対する使用料の決定】

入居者	使用料の決定	決定の根拠
高額所得者	近傍同種家賃を適用	条例に基づく決定
収入超過者	ランク別家賃を適用(※)	国の通知に基づく決定
本来入居者	近傍同種家賃を適用	条例に基づく決定

(※)収入超過者の家賃は「近傍同種家賃」を適用するまで公営住宅法施行令第8条において、家賃に割増率を乗じた額が加算される。

出所:市からの回答を基に監査人作成

上表によれば、収入超過者の使用料の決定について、条例通りの運用がなされていない。これについて、市からの回答によれば、以下の通り、国土交通省からの「公営住宅における高額所得者等に対する明渡しの促進等の措置の実施について」に従った処理をしているとのことであった。

【高額所得者に対する措置に係る留意事項等について】

事 務 連 絡

平成30年12月14日

都道府県・政令市
公営住宅管理担当課長 殿

国土交通省住宅局
住宅総合整備課長補佐

公営住宅における高額所得者等に対する措置に係る留意事項等について

本年5月から7月にかけて実施した公営住宅における高額所得者等の実態調査について、別添のとおり調査結果概要を送付させていただきます。

収入超過者、高額所得者、収入未申告者（以下「高額所得者等」という。）への対応については、これまでも「公営住宅の収入超過者、高額所得者及び収入未申告者に対する措置について」（平成16年6月30日付け国住総第53号国土交通省住宅局総務課公営住宅管理対策官通知）、「公営住宅における高額所得者等に対する明渡しの促進等の措置の実施について」（平成22年12月2日付け国住備第84号国土交通省住宅局住宅総合整備課長通知）等により周知しているところですが、平成30年1月には、総務省行政評価局の「公的住宅の供給等に関する行政評価・監視」においても、高額所得者等に対する的確な対応を図る観点から、高額所得者に対する明渡請求や収入未申告者に対する収入調査を実施していない事業主体に対して、実施状況調査の結果に基づき必要な改善を求める旨の勧告がなされたところ

です。
つきましては、上記通知及び調査結果を踏まえ、下記のとおり、高額所得者等に対して適切な措置を講じていただきますよう改めてお願いします。

なお、都道府県にあつては貴管内の事業主体（政令市を除く。）に対しても、この旨周知徹底されるようお願いいたします。

記

1. 高額所得者及び収入超過者に対する文書による通知等にあたっての留意事項
高額所得者に対して通知を発出する場合にあつては、特別な事由がない場合には明渡の対象となる旨の説明や今後の明渡請求のスケジュール等についてもその内容に含めるなど、対象者に対し、十分な理解を促すように努めてください。
また、収入超過者に対する通知についても、明渡努力義務が課せられていることをその内容に含めるなど、対象者に対し、十分な理解を促すように努めてください。

2. 高額所得者及び収入超過者に対して住宅のあっせん等をする際の留意事項
住宅のあっせん等を行うにあたっては、面談等により具体的な希望を十分に把握した上で、周辺の都市再生機構賃貸住宅、地方住宅供給公社住宅等の空家情報を提示できるよう、その問い合わせ窓口の情報整備に努めるとともに、必要に応じて住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律（平成19年法律第112号）第51条の規定に基づく居住支援協議会の活用等により、民間賃貸住宅の情報収集し、幅広く情報提供できるよう努めてください。
3. 高額所得者を対象とした明渡要領等の策定にかかる留意事項
高額所得者への対応を進めていくうえで、その手続きの明確化を図ることは、公営住宅の適正な管理を図る観点から重要であるため、依然として未策定である事業主体におかれましては、「要領」の名称の如何にかかわらず、その事務処理について、指針となるべき規定等の整備に努めてください。
なお、要領の策定にあたっては、「公営住宅の収入超過者、高額所得者及び収入未申告者に対する措置について」（平成16年6月30日付国住総第53号）等を参考にしてください。
4. 高額所得者に対する明渡請求にかかる留意事項
高額所得者が公営住宅に継続して居住することは、入居者資格を有する低額所得者から入居の機会を奪うことになり、ひいては公営住宅法（以下「法」という。）の趣旨に反するおそれがあることから、原則として、法第29条第1項に基づく明渡請求を行うことが適切と考えられます。
なお、明渡しを猶予する場合にあたっては、入居者の諸事情について確認するとともに、その妥当性について十分考査したうえで真にやむを得ない事情であるかを判断すべきものと考えます。
5. 収入未申告者に対する留意事項
高額所得者等の認定を確実に実施するために、収入未申告者に対しては、法令に基づき収入状況を必ず報告させるようにするとともに、請求後も未申告である者に対しては収入調査を確実に実施し、高額所得者又は収入超過者に該当することが判明した場合にあっては、適切に認定を行ってください。
6. 高額所得者等に対する取組み体制についての留意事項
高額所得者等に対する取組みについては、各事業主体が法の趣旨を十分に認識し、適切に対応することが最も重要です。都道府県におかれましては、管内市町村の取組みが不十分な場合は、当該市町村の公営住宅管理担当者へ助言を行うなど、制度の理解促進にご協力いただきますようお願いいたします。

出所：市提出資料

一方、上記の通知は、市営住宅の趣旨は、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ことであり、高額所得者に対しては明渡しの対象となる旨の説明、収入超過者に対しては明け渡し努力義務が課せられていることを伝達する趣旨の通知であると考えられる。このため、収入未申告者、かつ、収入超過者の翌年度の使用料の決定について、同通知の内容を引用することは妥当ではない。また、現状の運用によると、同市営住宅に入居する収入超過者の家賃が、それ以外の入居者の家賃を下回る状況も想定される。このため、市は、市営住宅の使用料の決定に関する事務手続を見

直し、運用方法を周知徹底する必要がある。

ウ 監査の意見

(ア) 市営住宅家賃滞納者への措置について

市には、平成 29 年度において、3,393 世帯の滞納者が存在する。現状、市は、北九州市営住宅条例において、滞納者に対する督促、延滞金の徴収に関する規定を定めておらず、滞納者に対して遅延損害金や督促手数料を請求していない。これらは、滞納者に対してペナルティとして課す費用負担であり、指定納期限内に適切に家賃を支払った入居者との公平性の観点から、延滞金等を適切に算定し請求を行う必要があると考えられる。

<内容>

市における、家賃の滞納者に関する情報は以下の通りである。

【滞納者内訳】

(単位:世帯)

年度	滞納者数	(内訳)	
		入居者	退去者
H27	3,469	2,738	731
H28	3,328	2,594	734
H29	3,393	2,580	813

出所:市作成資料を基に監査人作成

【市営住宅使用料滞納者に係る法的措置状況】

(単位:世帯)

年度	契約解除 通知	完納・ 分納等	契約解除 成立	法的措置		
				即決和解	訴訟上の 和解	明渡判決 強制執行 等
H27	19	13	6	1	0	5
H28	27	18	9	0	1	8
H29	28	12	16	1	2	13

出所:市作成資料を基に監査人作成

上表の通り、一定の水準で滞納者数は推移している、また、滞納者について措置は行っているものの、毎年約 20 百万円の不納欠損が発生するとのことである。これに関する市の見解は以下の通りである。

住宅使用料の滞納整理については、効率的な債権管理と回収活動を行うよう努めているが、市営住宅が低所得者向けの住宅であることから、高齢者や母子世帯などの生活困窮者に対しては、個別の事情を十分に把握したうえで、福祉部局との連携を図りながら、市営住宅に住み続けたままでの分割納付等による滞納解消を指導している。一方で、再三の指導にも従わず滞納の解消に応じない等の悪質な滞納者に対しては、住居の明け渡しを求めた法的措置(訴訟提起等)を実施している。

不納欠損処理した債権は、こうした法的措置等を実施した債権が約 75%を占めており、家賃を支払えず住居を明け渡した者の債務であるため、経済的に差押え等の積極的な回収の手立てのない事実上回収不能又はそれに近い債権である。

従って、平成 29 年度決算では、強制執行等を実施しても回収できない債権や行方不明者、破産者などの債権について、平成 29 年 6 月に制定された「北九州市債権管理条例」に基づき債権放棄(平成 30 年 9 月議会に報告)を行い、調定額約 66 億円に対して約 0.3%、滞納額約 3 億 3,400 万円の約 6.6%の約 2,200 万円(95 件:平均約 23 万 2,000 円/件)を不納欠損処理している。

出所:市からの回答を基に監査人作成

一方、担当者によれば、これらの滞納者に対しては遅延損害金や督促手数料は請求していないとのことである。これらは、滞納者に対してペナルティとして課すものであることや、指定納期限内に適切に家賃を支払った入居者との公平性の観点から、延滞金等を適切に算定し請求を行うことが考えられる。しかし、全ての滞納者に対して請求することは、住宅困窮者に対する福祉といった観点やその他の実務上の事情から困難な場合もあることを考慮し、十分な収入があるにも関わらず、市営住宅の家賃を支払わない収入超過者に対しては、遅延損害金を請求することを検討することが考えられる。

(イ) 福岡県営住宅との関係性について

市は、住宅困窮者に対する公営住宅の供給の観点で、福岡県との連携の強化を図ることで、公営住宅の利便性を高めることを検討することが望まれる。

<内容>

市は、住宅困窮者に対する公営住宅の供給に係る福岡県との連携として、各区役所の窓口において、福岡県営住宅に関する情報が記載されたパンフレットを常備し、市営住宅の入居希望者が窓口に来た際などに同時に紹介等を行っている。県との連携はこのような内容にとどまっており、市における、より多くの住宅困窮者に住宅を供給する観点からは、現状よりも県との連携を高めるべきと考えられるが、これに関する市の見解は以下の通りである。

各区役所の市営住宅相談コーナー窓口に福岡県営住宅のパンフレットを募集期間に限って置いているが、福岡県営住宅の団地説明や入居に関する説明は一切行っておらず、また、福岡県営住宅の管理者からも紹介等の依頼は受けていない。窓口に福岡県営住宅のパンフレットを置くことで職員の負担をかけることはなく、市民にとっては、市営住宅の案内と福岡県営住宅の募集状況を知ることができる手段となっており利便性を増す結果となっている。

県営住宅に入居中の者は市営住宅へ入居申し込みをすることは可能であるが、市営住宅に入居している者は、原則、県営住宅への申し込みはできない。このように公営住宅法に基づいて建設している住宅ではあるが、裁量の範囲内で県と市の運用に差異があるため、連携をするには、運用規定の整備等が必要となるため、ただちに実施することは難しい。

出所:市からの回答

市からの回答の通り、県との連携に当たっては、運用規定の整備等の多くの事務作業が生じることが想定される。しかし現在のように県営住宅に入居している者は市営住宅へ申し込みできるにも関わらず、市営住宅の入居者が県営住宅に申し込むことができないという点は明らかにアンバランスであり、また個々に様々な事情を有する市営住宅の入居者にとっても、必要に応じて県営住宅への転居を申し込むことが可能となるよう県に働きかけることが、長期的には、住宅困窮者の減少や市民の利便性の増加につながるものと考えられる。

また、他市の連携事例として、久留米市が市のホームページに福岡県住宅供給公社のリンク先を掲載していることがあげられる。このため、北九州市においても、北九州市住宅供給公社のホームページに、福岡県住宅供給公社のウェブサイトをクリック先として加える等の連携体制を構築することは、運用規定の改定を行わなくとも短期的に対応可能な施策として検討が望まれる。

【住宅供給公社ホームページ】



出所:北九州市住宅供給公社ホームページ

(ウ) 市営住宅における収入超過者の取り扱いについて

市営住宅に入居する収入超過者は、住宅を明け渡すように努める努力義務がある。現状、市は、当該義務が明け渡しの努力義務にとどまることから、住宅を明け渡さない収入超過者に対する対応として、明け渡しの努力義務について通知する書面を送るのみとなっている。この点、努力義務ではあるものの、市営住宅が生活困窮者のために住宅を供給することを本来の趣旨としていることを勘案すると、市は、収入超過者に対して、明け渡しの促進に向けた方策を検討する必要がある。

<内容>

市営住宅に入居する収入超過者は、住宅を明け渡すように努める努力義務があり、北九州市市営住宅条例において、以下の通り定められている。

(収入超過者の認定)

- 第 27 条 市長は、入居者が公営住宅に引き続き3年以上入居している場合において、第 12 条第3項の規定により認定した当該入居者の収入が第7条第1項第3号ア、イ又はウに掲げる場合に応じ、それぞれ同号ア、イ又はウに掲げる金額を超えるときは、当該入居者を収入超過者として認定し、その旨を通知する。
- 2 市長は、入居者が公営住宅に引き続き5年以上入居している場合において、第 12 条第3項の規定により認定した当該入居者の収入が最近2年間引き続き令第 9 条に規定する金額を超えるときは、当該入居者を高額所得者として認定し、その旨を通知する。
- 3 入居者は、前2項の規定による認定について、規則で定めるところにより市長に意

見を述べることができる。この場合において、市長は、意見の内容を審査し、理由があると認めるときは、当該認定を取り消し、又は変更することができる。

(収入超過者の明渡し努力義務)

第 28 条 収入超過者は、公営住宅を明け渡すように努めなければならない。

出所:北九州市市営住宅条例

また、収入超過者数及び解消数の推移は以下の通りである。

【収入超過者の状況】

(単位:人)

区分	H27 年度	H28 年度	H29 年度
収入超過者	2,210	2,199	2,210
解消数	584	537	551

出所:市作成資料を基に監査人作成

一方、市は、収入超過者の明け渡し義務が努力義務にとどまることから、住宅を明け渡さない収入超過者に対する対応として、明け渡しの努力義務について通知する書面を送るのみとなっている。これについて、市の見解は以下の通りである。

公営住宅法第 28 条の解釈では、収入超過者は、居住の継続性を認める観点から、家賃については、公平性を確保する割増家賃としつつも、入居者の明渡し「努力」義務にとどめられており、事業主体による明渡し請求はできないこととなっている。一方、公営住宅法第 29 条の解釈では、もはや低額所得者とはいえない一定額以上の収入を有する高額所得者が公営住宅に居住し続けることは、公営住宅の目的に反し、かつ著しく不公平となることから、事業主体は「明渡し請求をすることができる」としている。従って、収入超過者に対しては、最終的には近傍同種家賃を徴収しつつ、通知により明渡しを注意喚起するとともに転居先のあっせんの相談についても周知しており、適正な運用を行っている。

出所:市からの回答

最終的に近傍同種の家賃を課すという点から、市の回答にも一定の合理性は認められるものの、市営住宅の趣旨は生活困窮者のために住宅を供給することを本来の趣旨としていること、及び実際に相当数の収入超過者が市営住宅に入居し続けている状況を踏まえると、現状のように書面を送るのみの対応では不十分であるように考えられる。

特に入居の需要が十分にあり、応募倍率が高いエリアの市営住宅に入居する収入超過者に対しては、対象の市営住宅の状況によって濃淡をつけ、個別の指導や面談を

行う等、明け渡しの促進に向けた方策を検討する必要がある。

(エ) 市営住宅家賃の口座振替率について

市営住宅に関する家賃の納入方法は、口座振替による方法と納入通知書で納める方法がある。家賃滞納件数を減少させる観点からは、口座振替への移行を促進することが有用と考えられることから、滞納者に関する口座の見直しや口座振替への移行を検討することが望まれる。

<内容>

市営住宅に関する家賃の納入については、以下の通り定められている。

入居から退去まで

4. 住宅使用料(家賃)の納入について

(1)住宅使用料(家賃)の納入方法について

<家賃を納める時期>

- ・毎月の家賃は、その月の末日までに納めることになっています。
- ・ただし、新しく市営住宅に入居した場合で、入居日が月途中のとき(1日付以外のとき)は、入居した月の家賃(日割り計算したもの)は翌月の家賃と一緒に納めていただきます。

<家賃を納める方法>

- ・口座振替による方法と納入通知書で納める方法があります。
- ・口座振替
毎月、指定された預貯金口座から自動的に納めることができます。市内の金融機関(ゆうちょ銀行、銀行、信用金庫、農協等)であれば、どこでも申込みできます。
- ・納入通知書(納付書)
市から納入通知書を郵送しますので、最寄りの金融機関(ゆうちょ銀行、銀行、信用金庫、農協等)や市・区役所の収納窓口で納めていただきます。納入通知書は年1回(4月)郵送します。また、その間に入居された場合や家賃の金額に変更があった場合は、その都度新しい納入通知書を郵送します。
※コンビニエンスストアでの納入はできません。
※家賃の納入は口座振替が便利で、確実に納めることができます。ぜひご利用ください。

<口座振替の申込方法>

- ・新しく入居する方

預貯金通帳、通帳の印鑑、口座振替申込書を持って、金融機関窓口で手続きをしてください。

- ・すでに入居している方

預貯金通帳・通帳の印鑑・最近の家賃の領収書をもって、金融機関窓口で手続きをしてください。申込書は、金融機関の窓口を用意してあります。

<口座振替の開始時期>

- ・申込みをしていただきますと、口座振替の開始月に、市から納入方法変更の通知をお送りします。

<口座から振替する日>

- ・毎月の末日が振替日になっていますので、前日までに入金しておいてください。
- ・振替日が金融機関の休業日にあたる場合は、翌営業日に振替えます。

<振替する口座を変更する場合>

- ・新しく振替する金融機関窓口で手続きをしてください。

<振替する口座を解約する場合>

- ・現在振替している金融機関窓口で手続きをしてください。

出所:北九州市 市営住宅 住まいのしおり

担当者によれば、平成30年3月末時点における口座振替率は約72%とのことである。家賃滞納件数を減少させる観点からは、口座振替への移行を更に促進することが有効と考えられるが、これに関する市の見解は以下の通りである。

滞納解消のための口座振替への移行勧奨や長期口座振替不能者に対する口座の見直しの指導は、収入申告や減免申請の受付時、滞納者への納付指導時等を通じて随時行っており、1ヶ月から2ヶ月の短期滞納者については、平成26年3月時点の4,233件から平成29年3月時点の3,727件に減少している。

出所:市からの回答

市からの回答の通り、口座振替への移行を推奨した結果、短期滞納者は減少傾向にあるものの、依然として一定数の短期滞納者は存在することから、更なる改善のための指導を継続することが望まれる。

(オ) 新たに建設された市営住宅の間取りについて

平成30年12月現在、建設中の市営住宅である萩原団地について、間取りが最低でも2DK(49㎡)となっていた。一方で、市営住宅入居者に占める単身者世帯の割合が増加していること、また、国が示す誘導居住面積水準は単身40㎡であることを踏まえると、

今後建設予定の市営住宅については、過度な広さとならないような計画を策定する必要がある。

<内容>

市が、平成 30 年 12 月末時点で、整備中の市営住宅は以下の通りである。

【整備中の市営住宅】

小倉南区	(仮称)横代南団地
八幡西区	(仮称)宮の前団地
八幡西区	萩原団地

出所:北九州市ホームページ

これらの内、萩原団地に関する住宅整備事業に関する資料の閲覧を行った。なお、萩原団地に関する詳細は以下の通りである。

【萩原団地の詳細】

建設地	八幡西区萩原二丁目 3 番
敷地面積	2,724. 66 平方メートル
用途地域	第一種中高層住居専用地域
事業年度	平成 25 年度から
建設年度	平成 29 年度
階数	6階
戸数	24 戸
備考	工期:平成 30 年春～平成 31 年春

出所:北九州市ホームページ

【萩原団地の完成イメージ】



出所:北九州市ホームページ

一方、同団地の間取りを確認したところ、最低でも 2DK(49 m²)となっていた。これについて、以下の通り、単身者については、最低居住面積水準が 25 m²、国が示す誘導居住面積水準が 40 m²であることを踏まえると現状の間取り面積は過大になっているように見受けられる。これに対する市の見解は以下の通りである。

- 本市の市営住宅整備については、入居対象となる世帯の規模等に応じた住戸面積・供給割合等を整備基準の中に設定し、型別供給を行っている。
- 間取りは、住戸面積により 50・60・70 m²の3タイプに区分しており、2DK の 50 m²タイプは、単身専用住戸ではなく、2人世帯まで対応可能な広さとなるよう基準面積(45～55 m²)を設定している。

※国が示す誘導居住面積水準は単身 40 m²、2人 55 m²

出所:市からの回答

参考資料3. 用語の解説

最低居住面積水準は、世帯人数に応じて、健康で文化的な住生活を営む基礎として必要不可欠な住宅の面積に関する水準のこと。その面積(住戸専用面積・壁芯)は、住生活基本計画(全国計画)の住宅性能水準の基本的機能を満たすことを前提に以下のとおり定められている。

(1)単身者 25 m²

(2)2人以上の世帯 10 m²×世帯人数+10 m²

出所:北九州市住生活基本計画(第1期)

市からの回答にある通り、市は、2人世帯まで対応可能な広さとなるよう同団地の基準面積を設定している。一方で、現在の北九州市では、人口の減少と高齢化に伴い単身世帯が増加しており、今後は更にその傾向が強まると見込まれている。また、平成30年4月1日時点における、市営住宅入居戸数に占める高齢者の単身世帯数の割合は以下の通りである。

【単身世帯数の割合】

入居戸数	単身世帯数 (65歳以上)	割合
28,608 戸	9,539 世帯	33.3%

出所:市からの回答を基に監査人作成

当該状況を勘案すると、今後建設予定の市営住宅については、相当程度単身世帯の入居が見込まれる中、団地の最低面積の部屋が2人世帯以上を想定したものとなっている。今後入居する世帯構成の傾向を考慮し、過度な広さとならないように計画を策定する必要がある。

(カ) 市営住宅における団地別の収支管理について

市は、市営住宅の収支について、現状では市営住宅全体を単位とした収支管理を行っており、個々の市営住宅単位での収支管理を行っていない。各市営住宅の収支を把握し、それぞれに対する収支状況等の分析を行うことが、より有効かつ効率的な運営につながるものと考えられる。

<内容>

本市の管理受託住宅管理事業(市営住宅等管理業務)を行っているのは住宅供給公社である。

II 事業の概要

3 管理受託住宅管理事業(市営住宅等管理業務)

市営住宅は、健康で文化的な生活を営むため、住宅に困窮する低所得者を対象に設置し、市民生活の安定と社会福祉の推進に寄与することを目的としています。

公社は、市営住宅の管理業務について、昭和62年の維持修繕業務の受託を皮切りに、逐次受託業務を拡大してきました。

平成18年度から平成20年度の年度の3年間は、指定管理者として、平成21年度から平成25年度の5年間は、管理代行と指定管理者の併用で全ての

市営住宅の管理を行いました。

さらに、平成 26 年度から平成 30 年度の5年間も、引き続き管理代行と指定管理者の併用で全ての市営住宅の管理を行っています。

管理運営にあたっては、「法令の遵守」、「公平公正な姿勢」、「個人情報の保護」、「人権・福祉問題に対する理解」を基本理念として、入居者・入居希望者の皆様に公平公正なサービスを提供して参ります。

出所:北九州市住宅供給公社 平成 30 年度 事業概要

【平成 30 年度 市営住宅等管理戸数】

平成 30 年 4 月 1 日現在

区分	管理戸数等	備考
市営住宅	32,783 戸	うち公営住宅 27,800 戸 うち改良住宅等 4,983 戸
市営住宅駐車施設	18,580 区画	

出所:北九州市住宅供給公社 平成 30 年度 事業概要

また、当該業務は以下の業務から構成されている。

II 事業の概要

3 管理受託住宅管理事業(市営住宅等管理業務)

(中略)

(1) 募集関連業務

定期募集のほか先着順等の常時募集を実施しており、入居の申込受付から抽選、あっせん、鍵渡し等の入居手続きを行っています。

なお、平成 26 年4月からは市民の利便性向上を目指し、各区役所の市営住宅・市公社住宅相談コーナーの窓口の営業時間を北九州市に合わせて、毎週木曜日は 19 時まで延長しています。

また、平成 27 年2月から、定期募集においてあき家入居者募集及び新婚入居者募集は年6回(2・4・6・8・10・12 月)、住宅困窮者募集は年4回(2・6・8・10 月)実施し、あき家入居者募集及び新婚入居者募集においては、窓口受付に加え郵便及びインターネット受付を行っています。

(2) 入居者関連業務

入居中における各種届出等の受付、証明の発行、不正入居者や高額所得者に対する指導を行っています。また、団地内での動物の飼育、騒音、ゴミの不法投棄等の迷惑行為による苦情・要望等を受け付け、改善を図るよう指導を行っています。

また、ふれあい巡回員が、市営住宅に居住する 65 歳以上の一人暮らしの

高齢者を訪問し、相談等の受付や安否確認を行うなどの活動をしています。

この活動によって、相談等への助言や市の福祉関係機関等への取り次ぎを行い、更には緊急時に備えて連絡先を把握しておく等の、高齢者が安心して暮らせる日常づくりに努めています。

(3) 使用料収納・納付指導関連業務

市営住宅使用料の収納業務については、3ヶ月以内の短期滞納者や、滞納したまま退去した方に対し、電話・文書・訪問などによる納付指導を行っています。

また、すでに入居している方で、低収入等の生活困窮者に対する住宅使用料減免措置の受付・審査を行っています。

(4) 施設管理関連業務

修繕工事に関しては、ストックの有効活用の視点から、良好な状態で住宅が維持できるように必要な改修を行い、住宅の安全及び良好な住環境の確保を図っています。

維持保全関連では、樹木の剪定・草刈・排水管掃除等の維持保全や、エレベーター・ポンプ設備・消防用設備・貯水槽などは定期的に保守点検を行っています。

その他、建物や設備等で発生した緊急事故については、24 時間対応する体制を整えています。

(5) 駐車場管理及び迷惑駐車対策・放置自動車対策関連業務

市営住宅駐車場の契約や各種申請の受付などの管理業務及び滞納者に対する納付指導業務を行っています。

また、駐車場の不足する団地については、北九州市と地元の協議が整ったところから、駐車場の整備を行っています。

その他、通路や空き地などの迷惑駐車や放置自動車への対応を行っています。

なお、所有者不明の放置自動車等については、市と協議のうえ、撤去・処分を行います。

出所:北九州市住宅供給公社 平成 30 年度 事業概要

住宅供給公社の管理受託住宅管理事業における、平成 28 年度及び平成 29 年度の収支状況は以下の通りである。

【管理受託住宅管理事業の収支状況】 (単位:百万円)

		H28 年度	H29 年度
管理受託住宅 管理事業	収益	4,027	4,364
	費用	4,027	4,364
	経常利益	0	0

出所:北九州市住宅供給公社 平成 30 年度 事業概要

一方、市営住宅の収支状況について、市の担当者によれば、以下の理由により、市営住宅ごとの収支状況を把握していないとのことであった。

市営住宅は、住宅に困窮する低額所得者の居住の安定を図ることを目的に供給されているため、民間の賃貸住宅とは違って、毎年度入居者からの収入申告に基づき所得額に応じて使用料(家賃)を決定している。また、入居者が病気や災害、失職などにより収入が著しく減少するなど特別な事情がある場合には、その事情を勘案して家賃の減免を行っている。このため、仮に入居率が一定であっても収入総額は異なることになる。支出については団地ごとの工事費の算出は可能であるが、事務費(人件費を含む)関係の算出は工事の有無等により条件が異なることから煩雑となる。

このような事情から、現在団地ごとの収支状況を把握することまでは行っておらず、市営住宅全体としての収支状況を把握しているにとどまっている。市営住宅の効率的な運営に努めることは当然必要なことではあるが、公営住宅の供給目的や住宅のセーフティネット機能を果たしている状況等を鑑み、収支状況が赤字ということをもって、直ちに当該団地を閉鎖するなどの措置を講じることは公営住宅法の趣旨にも反しており、適切でないと考えている。

出所:市からの回答

本市の市営住宅の戸数は、平成 30 年4月1日時点で 32,783 戸にのぼり、棟数や団地数でも相当数が管理されている。これらの各物件については、建築時期、面積、立地等、入居者の様々な情報があり、市はそれらの情報に基づき、各物件の運用、管理の方針を策定しているが、収支情報は把握していない。市営住宅は、生活困窮者の支援という目的を含むため、不採算の物件であっても処分や閉鎖といったことを直ちに行うケースは少ないと考えられる。しかし、市営住宅に関する事業の財源が市民からの税金であること、また、入居率の低い物件も存在していることを踏まえると、市営住宅であってもコストや収入の面から可能な限り効率的に管理、運用することは必要である。この点、複数の物件の管理を行うにあたり、各物件の収入やコストの状況を把握し、状況に応じて必要な施策を検討するためには細分化された収支情報が必要不可欠である。

このような観点から、事業全体で収支管理するのではなく、団地ごとに収支を把握することが、有効かつ効率的な市営住宅の管理及び運営において必要なものと考えられる。

(キ) 市営住宅家賃滞納者に対する対応指針について

市は、市営住宅の家賃滞納者に対する滞納整理の事務の流れを「北九州市営住宅家賃滞納整理要綱」に定めている。同要綱では、督促状や催告状のような文書の送付については、どのような要件に該当する滞納者を対象とするかの指針が定められているものの、電話や直接訪問については、どの滞納者に対して行うかの判断が職員個人の裁量に任せられており、マニュアルで定められていない。これらの督促に関する指針を明確にして、より公平かつ効率的な滞納整理を行うことが望まれる。

<内容>

市は、市営住宅家賃の滞納整理を適切に行うために、以下の通り、「北九州市営住宅家賃滞納整理要綱」を定めている。

【市営住宅使用料 滞納整理事務の流れ】

- ① 滞納1ヶ月目：督促状の送付
- ② 滞納3ヶ月目：催告状の送付(名義人、連帯保証人)
- ③ 滞納3～4ヶ月目：契約解除予告通知送付(滞納金額、納入期限)
- ⑤ 滞納4～5ヶ月目：契約解除通知(法的措置開始)
- ⑥ 滞納6ヶ月目以降：訴訟提起、即決和解、強制執行等

出所：市作成資料を基に監査人作成

(目的)

第1条 この要綱は、市営住宅家賃の滞納整理を適切に行うために必要な事項を定める。

(用語の定義)

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 市営住宅 北九州市営住宅条例で規定する市営住宅をいう。
- (2) 家賃 市営住宅、付帯施設、倉庫、店舗等の使用料及び付加使用料をいう。
- (3) 滞納 家賃を納付期限までに納付しないことをいう。
- (4) 滞納者 家賃を滞納している市営住宅の入居者及び退去者をいう。

- (5) 法的措置 条件付使用許可取消(通知書送達の日から 14 日以内に全額の支払がなければ、契約を解除するもの)、契約解除(通知書の送達の日をもって契約を解除するもの)、支払督促、即決和解、調停、明渡訴訟、強制執行等をいう。

(期限内納付等の周知)

第3条 市営住宅の家賃は、納付期限内に必ず納付すべきことを入居者に明確にするとともに、必要に応じ「住宅だより」等によりその旨の周知を図る。

(督促)

第4条 家賃を滞納している者に対しては、納期限後 20 日以内に督促状を発して督促する。

(納付指導)

第5条 滞納者については、その個別の事情に応じ次に掲げる指導等を行い、滞納整理記録票にその指導状況等を記録する。

(1) 文書による納付指導

- ア 滞納整理票を年6回奇数月に作成する。
- イ 3か月滞納者に対して、勧告書を送付する。
- ウ 過年度分滞納者又は現年度分3か月以上滞納者、退去滞納者及びこれらの連帯保証人に対し、毎月催告状を送付する。
- エ 必要に応じ、通告書等を送付する。

(2) 電話又は訪問による指導

(3) 分割納付、家賃の減免等の相談

(4) 生活保護受給者については、納付指導及び代理納付を各区保護課に依頼する。

2 短期滞納者に対しては、北九州市住宅供給公社による指導を行う。

3 長期滞納者(4か月以上)に対しては、法的措置をもって対処する。

(退去滞納者への対応)

第6条 滞納家賃を納付しないまま退去した滞納者については、引き続き納付指導を行い、必要に応じ法的措置を取る。

(条件付使用許可取消)

第7条 再三にわたる納付指導にもかかわらず、4か月以上家賃を滞納した者については、条件付使用許可取消通知書を送付する。

(契約解除)

第8条 前条の条件付使用許可取消通知に応じて、納入指定期限までに全額入金したにもかかわらず、その後再度家賃を滞納したものについては契約解除通知書を送付する。

(訴訟)

第9条 第7条の条件付使用許可取消通知に応じず納付する意思のない者又は前条の契約解除通知書に応じず納付及び明渡しの意味のない者については、連帯保証人を含めて、家賃支払及び家賃明渡しに係る訴訟を提起する。

(和解)

第10条 第7条の条件付使用許可取消通知の期限内に全額の支払がなされなかった者、又は契約解除通知の送付を行った者のうち、明渡し訴訟を提起する前に滞納家賃の一括納付を行った者で、保証能力を有する連帯保証人を付した者については、連帯保証人を含めて明渡し訴訟提起前の和解(即決和解)を行うことができる。

2 明渡し判決後、強制執行を申し立てる前の者で、訴訟費用、滞納使用料、損害賠償金のうちの使用料相当額を全額支払い、保証能力を有する連帯保証人を付した者については、連帯保証人を含めて和解(即決和解)を行うことができる。

3 強制執行(初回に限る)を申し立てた者のうち、訴訟費用(債務名義が判決の場合のみ)、滞納使用料、損害賠償金を全額支払い、保証能力を有する連帯保証人を付した者については、連帯保証人を含めて和解(即決和解)を行うことができる。

第11条 第9条の訴訟を提起した者のうち、滞納使用料及び訴訟費用を一年以内に完納することを誓約し、保証能力を有する連帯保証人を付した者については、連帯保証人を含めて、訴訟上の和解に応じることができる。

(支払督促)

第12条 滞納家賃を納付する意思のない退去滞納者及び連帯保証人に対しては、支払督促の申立を行う。

(強制執行)

第13条 次に定める場合は、滞納者に対して強制執行の申立を行う。

- (1) 家屋明渡等請求訴訟に勝訴した場合
- (2) 和解又は調停条項について不履行となった場合

(3) 債務名義を有する退去者及びその連帯保証人のうち、退去後の誠実な納付が履行されない場合は、債権差押を実施する。

(連帯保証人への納付指導依頼)

第 14 条 納付についての誠意のみられない滞納者については、その連帯保証人に対し納付指導を依頼する。

(連帯保証人への保証債務履行請求)

第 15 条 前条の規定による連帯保証人に対する納付指導依頼によっても滞納者が納付しない場合は、必要に応じて連帯保証人に対して法的措置により連帯保証債務履行請求を行う。

出所:北九州市住宅家賃滞納整理要綱

また、より具体的な納付指導のため、実際の指導を行う際のマニュアルとして、「市営住宅臨戸訪問納付指導マニュアル」及び「電話による納付指導マニュアル」を作成している。

一方、滞納者に対して、何ヶ月以上の延滞者には訪問または電話するといった定量的な基準は定められていない。また、市が実施した家賃滞納者への納付指導の履歴については、滞納整理票に全て集約されているが、平成 30 年 3 月末時点における家賃滞納者の内、5 名について納付指導の履歴を確認したところ、3 名については直近半年以内に定期的な連絡をとっているものの、2 名については、毎月催告状を送付するのみの対応となっていた。これらに関する市の見解は以下の通りである。

滞納 1～2 ヶ月目は督促状を送付し、3 ヶ月目は名義人、連帯保証人に対し催告状を送付している。催告状を送付しても滞納の解消に応じない場合に電話連絡を実施し、連絡がつかない滞納者に対して訪問指導を実施することとしている。確かに新規滞納者に対しての定量的な基準による電話や訪問による納付指導は初めての人には有効であるが、滞納を繰り返す滞納者については、年金支給日や児童扶養手当支給日前など、滞納者の個別事情に沿ったタイミングでの納付指導がより効果的である。平成 30 年 3 月末の 3～5 月滞納者の約 88% (3～5 月滞納者 1,315 人のうち前年同月に滞納がある者は 1,160 人) が滞納を繰り返していることから、効果的な納付指導として、各担当者が滞納者の実情を把握し、滞納者の状況に応じた個別具体的な対応を実施しており、定量的な対応を行っていない。

毎月催告状の送付のみとなっていた 2 名については、既に市営住宅を退去した者の債務である。催告書が返戻されたため調査したところ、住民票の追跡調査により県外に転居していた。転居先が遠方であり、電話番号が把握できないため、訪問指導

をする機会を得るのも難しく、転居先の新住所に催告状を送付していたものである。

出所:市からの回答

市からの回答の通り、家賃滞納者に対する納付指導は、個々の滞納者の状況に応じた対応が必要で、各担当者の知識や経験に基づく判断が必要になるケースも多いと想定される。しかし類似した状況にある滞納者に対して担当者によって指導を行うか否かの判断が異なってしまう、あるいは、人事異動等によって担当者が変わった際に同じ対象者に対して指導を行うか否かの判断が一貫しないといった可能性を勘案すると、滞納者にとって公平感を欠き、また市の職員にとっても判断が難しく、速やかに業務に対応できないケースもあると考えられる。したがって指導の対象者の選定に関しても、組織内の情報共有やノウハウの継承のため、より具体的な事務マニュアルを作成することが有効と考えられる。

(ク) 収入申告書未提出の入居者に関する分析について

市は、毎年度における収入の申告に関する未申告者について、未申告理由の分析及び今後の取り組みへの反映を行っていない。収入申告率は約 98%で推移しているものの、収入の申告は北九州市営住宅条例にも義務付けられていることから、自発的な申告を強く促すとともに、未申告に関する原因及び理由を分析、検討する必要がある。

<内容>

市営住宅の入居者の収入の申告について、毎年度における収入申告が義務付けられている。一方、収入申告率の推移は以下の通りであり、常時一定程度の未申告者が存在する。

【市営住宅入居者の収入申告率】

年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度
収入申告率	97.9%	98.1%	98.0%	98.0%	98.3%

出所:市作成資料を基に監査人作成

一方、市は、毎年度における収入の申告に関する未申告者について、未申告理由の分析等を行っていない。これに関する市の見解は以下の通りである。

未提出理由の多くは、多忙や書類紛失、失念を理由とするものである。このため、督促状の送付、来年度家賃のお知らせ、電話連絡、ふれあい巡回員による声かけなど様々な方法により、収入申告書提出を促している。

収入申告書の未提出理由別の集計といった整理は行っていないが、収入申告書

提出に関する督促事務のなかで相手方から得られた未提出理由等の情報については、住宅管理システム内のメモ欄に記録しており、未提出理由等は個別に確認することができるよう管理している。また、未提出者への指導の際にも当該情報を活用している。

出所:市からの回答

市からの回答の通り、相手側から得られた範囲での理由の管理は行っており、未提出者を個別に指導する際は、その未提出理由を踏まえて行っているものの、これを基に未提出者全体の提出率向上を促すような総合的な取り組みの検討は行っていない。収入申告率は約98%と高い水準で推移しているものの、収入の申告は北九州市営住宅条例にも義務付けられていることから、把握した未申告に関する原因及び理由を分析し、更なる収入申告率の改善に繋がる施策を検討する必要がある。

(ケ) 市営住宅の鍵の管理について

市は、市営住宅の鍵の管理について、以下の方針により管理を行っている。

- ① 空き家の鍵は市が管理しているものの、保管場所は特段施錠されていない。
- ② 保有する鍵について、定期的な現物調査を行っていない。

これらについて、鍵の盗難による紛失リスク防止のため、市は適切に現物管理を行う体制を構築する必要があると考える。

<内容>

市が行っている市営住宅の鍵の管理状況は、以下の通りである。

管理場所について	空き家の鍵は市が管理しているものの、保管場所は特段施錠されていない。
現物確認について	保有する鍵について、定期的な現物調査を行っていない。

出所:市からの回答

上記に関する市の見解は以下の通りである。

管理場所について	<p>市営住宅から退去者が出ると、使用していた鍵は公社営繕課が保管することとなる。保管先は営繕課事務所内のキャビネットの引き出し 180 段で、地区別・団地別に区切りを作り管理しているが、このキャビネットは施錠されていない。入居者のいない市営住宅の鍵は、必要に応じて貸し出される。その貸出先は、建築業者、住宅管理課、住宅整備課及び公社管理第二課のみであり、各月の貸し出し本数は 100 本程度である。</p> <p>貸出状況は、原則、地区の担当者が鍵を入れている封筒(下記の通り3本のうち1本が貸し出される)に貸出日、受領者名を記入して管理をしている。</p> <p>なお、新規入居者が決まった住戸は、必ずシリンダーを交換し新しい鍵を入居者に渡している。また、鍵の交換をした古い鍵は、シリンダーとともに業者に処分を依頼している。</p>
現物確認について	<p>営繕課の管理している鍵は入居者のいない部屋の鍵であり、原則、一住戸につき3本である。それを袋に入れて保管しているが、貸出しの際にはそのうち1本を受領者に渡し、残り2本を元の袋へ戻し、キャビネットの引き出しへ戻している。そのため、鍵の保管を確認するためには袋の中身を確認しなければならない。</p> <p>また、毎月 100 本程度の貸し出しがあることから、延べ 200 本程度の鍵の移動がある。</p>

出所:市からの回答

市からの回答について、施錠されていないキャビネットでの保管では、鍵の紛失のリスクがあるものと考えられる。また、定期的な現物確認を行っている場合には、そのタイミングで鍵の紛失に気付くことができるため、紛失した鍵が不正に使用されるといったリスクを一定程度低減できるが、市は、定期的な現物確認も行っていない。このため、空き家への不当な侵入や滞在等の新たな犯罪を引き起こす可能性がある。したがって、市は現状の鍵の管理方針を見直す必要があると考えられる。

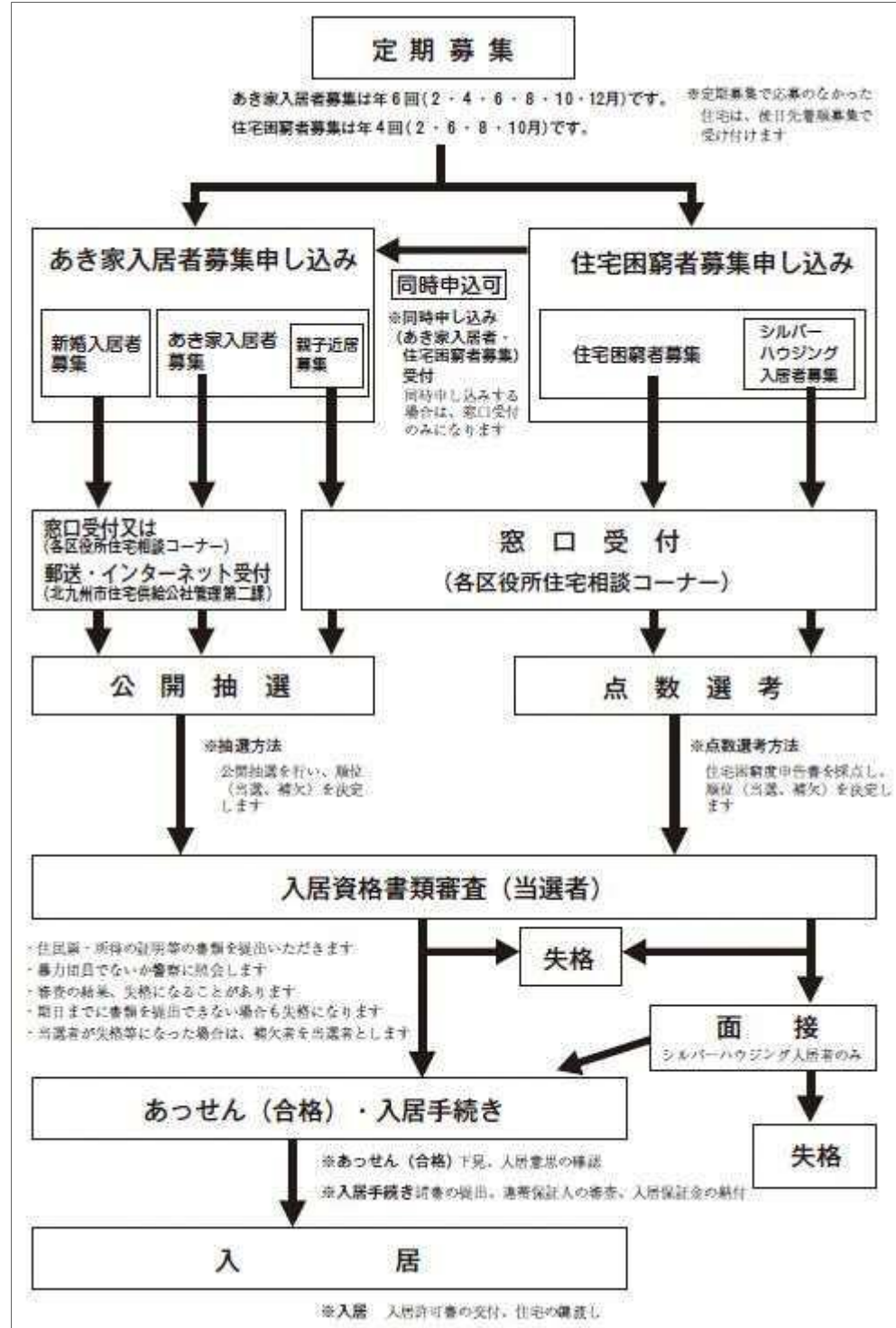
(コ) 市営住宅に入居する留学生に対する在留資格の確認作業について

市は、市営住宅に関する外国人の入居者について、入居時の入居資格は確認しているが、その後の更新時の在留資格を確認する必要はないという方針をとっており、在留資格の継続的な確認を行っていない。しかし、市民の税金を財源としている市営住宅に、在留資格のない外国人が入居することには、問題があると考えられるため、在留資格を有していることの確認を行うことが望まれる。

<内容>

市営住宅の募集から入居までの流れは以下の通りである。

【市営住宅の募集から入居まで】



出所:北九州市営住宅申込資格案内書

入居時の審査に関する事務手続の合規性を確認するため、平成 29 年度における市営住宅入居者から、サンプル 17 世帯を抽出し、審査時の事務手続に使用した資料等の閲覧を行った。同手続の結果、事務手続に関する不備は検出されていない。

一方、市は外国人の入居事務手続について、以下の通り定めている。

申込者本人が日本国籍を有し、北九州市内に住所または勤務場所がある方。
外国人については、北九州市内に住所があり、住民票に記載されている在留期間が6ヶ月以上ある方。この場合、在留の資格は問いません。

出所:北九州市営住宅申込資格案内書

市は、住所と在留期間の確認は行っているものの、在留資格の有無については、確認対象としていない。外国人については、日本人と異なり、日本に滞在すること自体について在留資格が求められている。これに反して違法に日本に滞在している外国人が、市民の税金を財源に公的機関である市が管理する市営住宅に入居することは、市民の財源を適切に運用するという観点から適切とはいえず、在留資格を引き続き有していることを確認することは重要であると考えられる。このため、市は、入居者が外国人の場合については、入居時以降についても、引き続き在留資格を有していることの確認を行うことが望まれる。

(サ) 市営住宅入居者における連帯保証人情報のアップデートについて

市営住宅の入居者が、入居時に設定する連帯保証人は、入居者より申請がない限り、住所や連絡先等の情報のアップデートが行われたい。家賃の円滑な回収の観点から、連帯保証人の重要性は大きいと考えられるため、連帯保証人の状況に変化が生じていないか定期的に確認を行う体制の構築を検討されたい。

<内容>

市は、市営住宅の入居に関して、一部例外を除き、連帯保証人を立てることを求めている。

(入居の手続等)

第10条 公営住宅の入居者として決定された者は、市長が指定した日までに次に掲げる手続をしなければならない。

(1) 規則で定める条件を具備する連帯保証人を立てること。

(2) 第15条第1項の保証金を納付すること。

2 市長は、特別の事情があると認める者については、前項の規定にかかわらず、同項第1号の連帯保証人を要しないこととすることができる。

出所:北九州市営住宅条例

【市営住宅の申込資格】

市営住宅に申し込むには申込時点で次の1～10のすべてに該当していることが必要です。

(中略)

8. 連帯保証人が立てられること

北九州市内に住所を有し、入居後の住宅使用料等について保証できる確実な所得(入居する方と同程度以上の所得)のある連帯保証人(1名)が立てられること。

連帯保証人の続柄は問いませんが、同居しようとする親族が連帯保証人になることはできません。また、入居手続き時に、連帯保証人になられる方の所得を証明する書類および印鑑証明が必要です。

なお、連帯保証人に外国人を立てる場合は、出入国管理及び難民認定法の規定による永住許可を受けた方、または特別永住者として永住する資格を得た方に限られ、資格を証明する公的な書類が必要となります。

出所:北九州市住宅供給公社ホームページ

一方、市営住宅の入居者が、入居時に設定する連帯保証人は、入居者より申請がない限り、情報のアップデートが行われないとのことである。これに関する市の見解は以下の通りである。

連帯保証人は、入居者と同程度以上の収入があればその要件を満たしている。このような理由から入居者の状況によっては、連帯保証人が生活保護を受給している場合でも認めている。そのため、連帯保証人に求める役割は、家賃の滞納整理のみならず、無断退去、孤独死における住宅の明け渡しの承諾、動産処理の承諾等の役割も負っており、必要な存在と考えている。

しかし、一方で国は「公営住宅管理標準条例(案)」を改正し、保証人に関する規定を削除したことに伴い、今後の公営住宅への入居に際しての取扱いについての留

意点を通知した。また、平成32年4月施行予定の民法の一部を改正する法律では、個人根保証契約に極度額の設定が必要になることから、本市では、それにあわせて連帯保証人のあり方を検討することとしている。

連帯保証人のアップデートについてはその必要性を十分に認識しているため、今後の連帯保証人のあり方を検討する中で、連帯保証人のアップデートについても検討していきたい。

出所:市からの回答

連帯保証人の役割には家賃の滞納整理のみならず、無断退去、孤独死における住宅の明け渡しの承諾、動産処理の承諾等も含まれている。このように重要な役割を担っている連帯保証人であるが、入居時に確認がなされるだけであり、以降は入居者からの申請がない限り、確認が行われていない。そのため、市営住宅入居者が家賃を滞納し、連帯保証人へ請求を行った際、転居や死亡といった理由で連帯保証人の所在を把握できず、実質的に連帯保証人が不在の状態となっているケースがあった。

市の担当者に確認すると、「公営住宅管理標準条例(案)」や民法の改正に応じて、連帯保証人のあり方を検討する際、連帯保証人情報を適時にアップデートすることについても検討することであった。市営住宅を適切に運営するため、連帯保証人の状況に変化が生じていないかどうか定期的に確認を行う体制の構築を検討されたい。

(シ) 市営住宅入居者に対するアンケートについて

市営住宅の入居者に対して、市営住宅の満足度等に関するアンケート調査が効果的に行われていないように見受けられる。今後の市営住宅に関する方針を策定するに当たり、入居者のニーズや問題点等を把握することは有意義な情報になるものと考えられる。現状の課題等を把握する観点から、入居者に対するアンケート調査の実施方法を検討することが望まれる。

<内容>

市営住宅の入居者のニーズや問題点等を把握することは有意義な情報になるものと考えられる。これについて、市は、現状、以下のアンケートの Q7で対応しているとのことであった。

【市営住宅の満足度等に関するアンケート】

<p>市営住宅相談コーナー 平成 年 月 日</p> <p align="center">*「窓口サービス」アンケート調査票*</p> <p>■本日のご用件は、お済みになりましたでしょうか。 市営住宅運営サービス向上のため、アンケートにご協力下さい。</p> <p>Q1. 今日ほどのようなご用件で受付されましたか。 <input type="checkbox"/> 募集申込 <input type="checkbox"/> 減免申請 <input type="checkbox"/> 情報収集 <input type="checkbox"/> 入居中の申請・届出（減免以外） <input type="checkbox"/> 相談など <input type="checkbox"/> その他（ ）</p> <p>Q2. 用件が済むまでにお待たせしましたか。 <input type="checkbox"/> 非常に早かった <input type="checkbox"/> 早かった <input type="checkbox"/> 時間がかった <input type="checkbox"/> 非常に時間がかった</p> <p>（「時間がかった」「非常に時間がかった」と答えられた方へ） どのくらい時間がかりましたか。 <input type="checkbox"/> 5分程度 <input type="checkbox"/> 10分程度 <input type="checkbox"/> 20分程度 <input type="checkbox"/> 30分以上</p> <p>Q3. 職員の言葉づかいや態度はいかがでしたか。 <input type="checkbox"/> 大変良かった <input type="checkbox"/> 良かった <input type="checkbox"/> 悪かった <input type="checkbox"/> 非常に悪かった</p> <p>（「悪かった」「非常に悪かった」と答えられた方へ） 良い評価をいただくためには何が必要ですか。 <input type="checkbox"/> 声の大きさ <input type="checkbox"/> ゆっくりとした口調 <input type="checkbox"/> 正しい敬語などの使用 <input type="checkbox"/> 丁寧な挨拶 <input type="checkbox"/> 笑顔 <input type="checkbox"/> お詫びの言葉 <input type="checkbox"/> 好感のもてる身だしなみ <input type="checkbox"/> その他（ ）</p> <p>Q4. 職員の説明はわかりやすかったですか。 <input type="checkbox"/> 大変わかりやすかった <input type="checkbox"/> わかりやすかった <input type="checkbox"/> わかりにくかった <input type="checkbox"/> 非常にわかりにくかった</p> <p>（「わかりにくかった」「非常にわかりにくかった」と答えられた方へ） 良い評価をいただくためには何が必要ですか。 <input type="checkbox"/> 明快な説明 <input type="checkbox"/> 専門用語を多用しない <input type="checkbox"/> 一方的な説明をしない <input type="checkbox"/> 丁寧な口調 <input type="checkbox"/> 職員自身の字遣い <input type="checkbox"/> 説明そのものがなかった <input type="checkbox"/> その他（ ）</p> <p align="right">裏面へ続く ➡</p>	<p>Q5. 窓口の案内表示、窓口カウンター、など施設面で不満を感じましたか。 <input type="checkbox"/> 大変満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> 不満 <input type="checkbox"/> 非常に不満</p> <p>（「不満」「非常に不満」と答えられた方へ） 良い評価をいただくためには何が必要ですか。 <input type="checkbox"/> 案内表示の工夫 <input type="checkbox"/> 待合スペースの工夫 <input type="checkbox"/> 部屋の明るさ <input type="checkbox"/> 清潔感 <input type="checkbox"/> プライバシーの確保 <input type="checkbox"/> その他（ ）</p> <p align="center">※ 添紙の枚数やお返ねなど、窓口にお電話されたことのある方にお伺いします。</p> <p>Q6. 職員の応対についてどのような印象をお持ちですか。 <input type="checkbox"/> 大変良い <input type="checkbox"/> 良い <input type="checkbox"/> 悪い <input type="checkbox"/> 非常に悪い</p> <p>（「悪い」「非常に悪い」と答えられた方へ） 理由をお聞かせください。 <input type="checkbox"/> 声がかさかった <input type="checkbox"/> 職員が一方的だった <input type="checkbox"/> 受け答えが機械だった <input type="checkbox"/> 時間がかった <input type="checkbox"/> 名前を名乗らなかった <input type="checkbox"/> 説明が不十分だった <input type="checkbox"/> たらいまわしにされた <input type="checkbox"/> その他（ ）</p> <p>Q7. ほかにご意見があればご記入ください。 </p> <p>Q8. よろしければ、お客様についてお知らせ下さい。 <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>性別</td> <td><input type="checkbox"/> 男性</td> <td><input type="checkbox"/> 女性</td> </tr> <tr> <td>年齢</td> <td><input type="checkbox"/> 10～20代</td> <td><input type="checkbox"/> 30～40代</td> <td><input type="checkbox"/> 50～60代</td> <td><input type="checkbox"/> 70歳以上</td> </tr> </table> </p> <p align="center">～ご協力ありがとうございました～</p>	性別	<input type="checkbox"/> 男性	<input type="checkbox"/> 女性	年齢	<input type="checkbox"/> 10～20代	<input type="checkbox"/> 30～40代	<input type="checkbox"/> 50～60代	<input type="checkbox"/> 70歳以上
性別	<input type="checkbox"/> 男性	<input type="checkbox"/> 女性							
年齢	<input type="checkbox"/> 10～20代	<input type="checkbox"/> 30～40代	<input type="checkbox"/> 50～60代	<input type="checkbox"/> 70歳以上					

出所:「窓口サービス」アンケート調査票

しかしながら、上記のアンケート調査票は、住宅供給公社に訪れた市営住宅の入居者に対する、住宅供給公社の職員の対応等に関するアンケートである。アンケート回答の中には、市営住宅に関する要望等を記載する入居者もいるとのことであるが、現状の調査方法では、市営住宅の満足度等に関するアンケート調査が効果的に行われているとは言い難い。今後の市営住宅に関する方針を策定するに当たり、入居者の立場から見た現状の課題等を把握する観点から、入居者に対するアンケート調査の実施方法（既存のアンケート調査票の文言の修正、新たなアンケート票の作成等）を検討することが望まれる。

(ス) 市営住宅の共有スペースにおける清掃状況について

現場視察の結果、市営住宅の共有スペースにて、自転車、バイク及びチラシ等が散乱しており、段ボールが積まれている他、様々な点で規則に反した形で使用されている状況であるため、入居者に指導を行い、環境の改善を図ることが必要と考えられる。

<内容>

市は、市営住宅に関する快適な団地生活のため、「北九州市 市営住宅 住まいのしおり」において、共用部分の管理に関する規則を以下の通り定めている。

団地生活を快適に

1. 共用部分

入居者の皆さんで大切にして、常に環境の美化に心がけてください。団地の敷地は、共同の庭ですから大切に使ってください。

また柵などで区切っているところへ立ち入ったり、空き地を占有して、物置、車庫を造ったり、野菜畑などにすることは絶対にやめましょう。

【入居者の皆さんで保護・清掃してください】

※団地内の道路

※住宅周囲の排水溝

定期的に共同で清掃をするようにしてください。

※建物内外の排水管詰まり

防止のため、定期的に洗浄してください。

※子どもの遊び場(空き地)

団地内の子どもの遊び場は、保護者がよく気をつけてあげてください。

※アパートの廊下・階段

通行の邪魔になるので、物は絶対に置かないようにしましょう。

※集会所(室)

※エレベーター・エレベーターホール

※自転車置き場

駐輪に当たっては、ルール、マナーを守りましょう。スペースには限りがあるので整理しておいてください。不要になった自転車などは、大型ゴミ処理時に廃棄してください。また、お部屋の前や通路などに自転車を置くことは禁止しています。

※団地倉庫

※団地内へのゴミ等の不法投棄については、法令で禁止されています。

出所:北九州市 市営住宅 住まいのしおり

市営住宅入居者のルール遵守の状況を確認するため、以下の市営住宅について、現場視察を実施した。

【現場視察した市営住宅】

校区	所在地	団地名
小倉北区	今町一丁目2番1	紫川
小倉南区	守恒本町一丁目 17 番2	守恒本町
小倉南区	横代北町二丁目 12 番1	東蜷田
門司区	北川町 10 番 17	北川
門司区	藤松二丁目2番1	藤松
戸畑区	中原東三丁目 13 番1	皆好園
戸畑区	沢見一丁目4番 11	小沢見
若松区	大井戸町1番 29	老松
八幡西区	萩原二丁目3番5	萩原
八幡西区	下上津役三丁目 22 番1	塔野
八幡東区	西本町一丁目6番2	本町

出所:市提出資料を基に監査人で抽出

現場視察の結果、住民のルールの遵守状況について、以下の点が検出された。

(紫川)

本来の駐輪スペースとは異なる共用部分に自転車、原動機付自転車が駐輪されている状況である。居住者に対して、適切な指導を行うことが望まれる。



(東蜷田)

非常用の隔板の前に物が置かれている状況である。居住者に対して、適切な指導を行うことが望まれる。



(北川)

市営住宅の共用スペースについて、市に無断で菜園化している状況である。居住者に対して、適切な指導を行うことが望まれる。



(皆好園)

本来の駐輪スペースとは異なる共用部分に自転車、また、共用部分に通行人の邪魔になると思われるものが置かれている状況である。居住者に対して、適切な指導を行うことが望まれる。



(小沢見)

本来の駐輪スペースとは異なる共用部分に自転車が駐輪されている状況である。居住者に対して、適切な指導を行うことが望まれる。



団地内の敷地について、草が生い茂っており、通行の妨げとなる状況である。団地内の敷地は共同のものであることから、環境の美化に心がける必要がある。



(老松)

団地の郵便受け周辺がゴミで散乱している状況である。また、団地の廊下に段ボールが放置されていた。通行の邪魔になることから、放置されている物は排除する必要がある。



(萩原)

市営住宅の敷地内が植木鉢等で占有されている状況である。また、市営住宅の敷地にも関わらず、菜園化されている。居住者に対して、適切な指導を行うことが望まれる。



(本町)

共用部分に通行の邪魔になると思われるものが置かれている状況である。居住者に対して、適切な指導を行うことが望まれる。



(セ) 広大な土地の有効活用の検討及び移転交渉の実施について

八幡西区の塔野団地については、昭和 43 年建設であり、老朽化が進んでいる。また、敷地自体は 6,500 ㎡と広大である一方、入居世帯数は 12 世帯に留まっている。既存入居者に移転を促すことの困難性はあるものの、低入居率住宅の維持コストの削減及び敷地の有効活用の観点から、その他の用途での使用を含め、活用を検討する必要があるものと考えられる。

<内容>

八幡西区の塔野団地の建設時期は昭和 43 年であり、入居世帯数も 55 世帯中、12 世帯と少なく、老朽化が進んでいる。市の担当者によれば、同団地については、既に募集停止をかけており、現在、他団地を含めた集約廃止の検討を進めているとのことであった。敷地自体は非常に広大であり、敷地の有効活用の観点から、早期に集約廃止の方針を定め、現入居者との合意形成を図りながら移転手続を進めることが必要である。

(塔野)

非常に敷地面積が広いものの、同団地は入居率が低く、現時点では有効に使用されていないように見受けられる。今後は市営住宅としてではなく、その他の有効的な用途での使用を検討する必要があるものと考えられる。



(ソ) 市営住宅に関する修繕について

現場視察を行った市営住宅の内、外壁の破損等がある市営住宅が見受けられたため、適時に修繕を行う必要がある。

<内容>

(小沢見)

市営住宅と同敷地内において集会所が存在するが、同集会所についてひびが入っていたものの、現状、適切に修繕が行われていない状況である。

集会所の修理は住宅供給公社が行うことになっており、同集会所は過去2回(平成17年及び平成20年)、業者が小規模な修理を行っている記録があるものの、今回のひびについては市民からの報告がなかったため、認識していなかったとのことであった。適時に修繕を行う必要がある。



(タ) 市営住宅の住民による改築について

入居者による市営住宅の増築については条例で禁止されているにもかかわらず、市に無断で増築を行っている市営住宅が見受けられた。

<内容>

市営住宅に関する増築について、北九州市営住宅条例において、以下の通り定められている。これについて、現場視察を行った市営住宅の内、市に無断で増築が行われている状況が見受けられた。

(模様替え等の禁止)

第22条 入居者は、公営住宅を模様替えし、又は増築してはならない。ただし、原状回復又は撤去が容易である場合において、市長の承認を得たときは、この限りでない。

2 市長は、前項ただし書の承認をする場合は、入居者が当該公営住宅を明け渡すときは入居者の費用で原状回復又は撤去を行うべき旨の条件を付すものとする。

3 入居者は、第1項ただし書の承認を得ないで公営住宅を模様替えし、又は増築したときは、市長が指定する日までに自己の費用で原状回復又は撤去を行わなければならない。

出所:北九州市営住宅条例

入居から退去まで

5. 入居中の申請・届出 ⇒各区役所の市営住宅相談コーナー

住宅の増築・改築・模様替え

市営住宅は公の施設であり、市民全体の財産ですので、増築、改築、模様替えは原則認めていません。

※ただし、手すりの設置など軽微な模様替えについては、ご相談下さい。

出所:北九州市 市営住宅 住まいのしおり

(北川)

市に無断で増築をしている状況である。増築については、条例で禁止されていることから、早期に改善することが必要である。なお、改善するまでの間、地方自治法第238条の4に基づく、目的外使用許可をする等の適切な対応を取るべきである。

