

松山市営住宅 現状の水準及び課題等

3

現状の水準及び課題等

管理業務の範囲及び具体的内容

募集事務

事務	現状の水準	現状の課題
補充入居者募集案の作成	<ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度補充入居者の募集日程 募集要項等配布：6/15～ 申込受付期間：6/28～7/7 土日・祝日を除く 抽選日：8/3,4 受付場所等 申込受付：市役所本館 9 階第 1 会議室 抽選：市役所本館 11 階大会議室 	現在の抽選方法は、地区ごとに空家待ちの順番を決定する方法で行っている。当り外れ方式も検討したが、今年度は従来の方で行った。今後検討の余地あり。
募集要領等の作成及び配布	<ul style="list-style-type: none"> 毎年 6 月頃には、当該年度の募集日程に関する問い合わせ電話が多数寄せられる。 募集要領等の配布が始まると、多数の申込希望者が切れ間なく窓口を訪れるようになる。例年 2,000 部程度を配布している。 申込希望者の中には高齢者等が多く、丁寧な説明と相談の受け答えを心がけている。 	23 年度 6 月 30 日現在配布数 780 部と例年の 60% 位である。
申込受付	<ul style="list-style-type: none"> 申込受付については、正確な審査が求められるため、受付後、当日のうちに再度チェックを行っている。 申込期間の初期と終期には多数の申込者で会場が混雑することがあり、整理券の発行や誘導の人員を配置している。 	特になし
抽選会の開催	申込者の中には高齢者や障がい者が多数含まれており、移動に配慮した会場で行う必要がある。	抽選会を夜間、土日に開催して欲しいとの要望が市民から寄せられることがあるが、市庁舎を使用しているため困難である。

入居事務

事務	現状の水準	現状の課題
入居のしおりの作成	家賃の決定方法や各種届出等基本的な事項を冊子にまとめ入居時に配布している。しおりを見やすく作成した。	工事区分等以前より明確化し、新入居者には配布し説明しているが、既存の入居者に配布説明していいない為、工事区分に関するトラブルがある。

案内業務	<ul style="list-style-type: none"> ・入居決定通知を送付後、入居の意思を示した者に一時的に鍵を貸与し、案内した部屋を見せたうえで契約書を交付している。 ・8月の抽選会以降、9月頃から概ね一月間隔で案内をしており、一回の案内数が多数の場合は入居後の注意事項等の説明会を開催しているが、数名の場合は、窓口で個別対応している。 	部屋見せの際には、立会することが望ましいが人員の関係で行っていない。
関係者への通知	水道代（個別検針実施済の団地を除く）等共益費の徴収を団地自治会等に任せている関係で、管理人に新入居者を知らせるため、最低限の個人情報記載の文書を送付している。	管理人への通知を送付しているが、管理人と自治会と連絡がスムーズにできていない団地がある。
公募による募集以外の入居等	<ul style="list-style-type: none"> ・風水害・地震により罹災し、消防から全焼の罹災証明が発行され、市営住宅の入居要件を満たしている者については、特定入居を認めている。その際、補充入居者案内との兼ね合いから、対象を太山寺B、三光Bと一部の団地に限定している。 ・入居替えについては、身体機能上の理由（老化や障がい）による者がほとんどである。階段の昇降が困難との医師の診断書の提出を義務付けている。 	特になし

収入申告

事務	現状の水準	現状の課題
収入申告書の配布	例年6月中旬頃、管理人を通じて入居者全戸に配布している。	特になし
収入申告書の受付	<ul style="list-style-type: none"> ・例年7月下旬頃、管理人が取りまとめ提出する他、個別に市窓口でも受付している。 ・成人及び無就学の未成年者について課税証明書を添付させており、障がい者については身体障がい者手帳写しも必要である。 ・収入申告書の未提出者は翌年の家賃が近傍家賃となり、トラブルの原因であるため、文書による催促を3回行い周知を徹底している。 	特になし

収入認定及び納入通知書の送付

事務	現状の水準	現状の課題
家賃決定通知の送付	<ul style="list-style-type: none"> ・家賃決定の不服申し立て期間として 30 日を確保するため、遅くとも 2 月下旬には決定通知を発送する必要がある。 ・決定通知発送後は、しばらくの間、問い合わせが多い。 	特になし
納入通知書の送付	口座払以外の者について、年度当初、年間の納入通知書を送付している。	特になし

受付に関する業務

(ア) 申請の受付

事務	現状の水準 (年間の概数)	現状の課題
入居承継承認申請	50件	特になし
同居承認申請	40件	特になし
入居替承認申請	20件	特になし
収入認定更正申請	30件	特になし
家賃等減免申請	220件	特になし
住宅模様替承認申請	20件	特になし

(イ) 届出の受付

事務	現状の水準 (年間の概数)	現状の課題
世帯員異動届	100件	特になし
氏名変更届	20件	特になし
連帯保証人変更届	10件	特になし

(ウ) その他

事務	現状の水準	現状の課題
立入調査	まれに独居老人等の安否調査を依頼され合鍵により開錠し部屋に立ち入ることがある。条例では使用者の許可無く立ち入ることを禁じているが、親族等による依頼であり、必要かつやむを得ないと認められる場合のみ、警察官立会いのうえ行っている。	年に数件ある、センター員の人員の関係で直ぐに対応できない場合がある。

管理人に関する事務

事務	現状の水準	現状の課題
管理人承諾書等の配布及び受付	年度末に管理人承諾書を配布し翌年度の管理人を選定のうえ提出してもらっている(前年度からの継続は可)。	特になし
管理人名簿の作成	新年度4月中旬頃までには作成している。	特になし
管理人の変更	管理人手当を支給する関係から変更する場合は月単位となるよう指導している。	特になし
連絡調整	現在、収入申告書の配布及び取りまとめの提出、修繕箇所の取次ぎ等。	大きな団地では、新年度管理を集め説明会等を行っている

防火管理者に関する業務

事務	現状の水準	現状の課題
防火管理者業務	防火管理者を選定のうえ各消防署(松山中央・南・西)に届出を行う。	消防訓練については22年度10団地実施。

放置車両等撤去業務

事務	現状の水準	現状の課題
放置自動車等撤去業務	<ul style="list-style-type: none"> ・団地自治会、管理人からの依頼により行っている。ナンバーにより所有者が判明した場合は、移動をお願いする。不明の場合は、2週間程度の周知期間を置いて、自動車リサイクル法に則って処分している。 ・拙速に処分を行うと、後にトラブルの種となりかねないため十分な調査が必要である。 	駐車場有料化団地については実施月2か月余りは違法駐車苦情電話が多い。また夜間に多くある。
放置自転車撤去業務	団地自治会、管理人からの依頼により行っている。放置自転車を一箇所にまとめ、防犯登録の調査を行った後、2週間程度周知期間を置き(ここまで自治会等をお願いしている)市清掃課に処分依頼を行っている。	年間 100台
団地内清掃	市民大清掃等団地ぐるみで清掃を行い大量のゴミが発生した場合に、清掃課へ回収依頼を行うことがある。	特になし

清掃等業務

事務	現状の水準	現状の課題
除草	通常は入居者が定期的に除草を行っているが、三光、朝美、大峰の各団地に傾斜地があり、要望があった場合は、行っている。	特になし
害虫駆除	突発的に白蟻、蜂等の害虫駆除を行うことがある。	特になし
鳥類防除	入居中の部屋については、入居者負担でベランダの糞清掃、防除ネットの設置を行っているが、空き部屋及び共同部分については、住宅課が行っている。	入居者の中には、ベランダのハト対策を行っておらず、多量の糞を放置する者があり、苦情の原因となっている。
樹木剪定	基本的に低木は入居者が、高木は住宅課が剪定している。	高齢化のため、低木の剪定の相談が増えている。

入居者への啓発活動

事務	現状の水準	現状の課題
啓発活動	これまで、「ボール遊びの禁止」「ごみステーションの使用」等の看板設置、「動物の飼育禁止」「ゴミの出し方」等の回覧文を作成している。	犬、猫等動物の飼育については、回覧文等で周知しても、効果が薄く、苦情があった都度個別対応している。

苦情・要望等への対応

事務	現状の水準	現状の課題
苦情対応 1	「犬・猫等の動物を飼育している」 近年入居した者については、動物の飼育をしない旨の誓約書を提出させており、訪問のうえ指導を行っている。動物の飼育が原因で契約を解除した事例はない。	犬、猫等動物の飼育については、回覧文等で周知しても、効果が薄く、苦情があった都度個別対応しているが、理解が得られにくく対応に苦慮している。
苦情対応 2	「隣（上下）の部屋がうるさい」 基本的には入居者間の折り合いの問題であるため、両者で話し合うよう指導しているが、騒音が長時間続いている等極端な場合は、調査のうえ原因となっている入居者に改善指導を行っている。	特になし

苦情対応 3	「上階からの漏水」 漏水の原因が配管の破損による場合は、市負担で修理等対応しているが、入居者の過失による場合は、当事者間の話し合いにて解決するよう回答している。	特になし
苦情対応 4	「結露が生じている」 結露は外気との温度差により発生するため、その原因を説明し、冬季であっても部屋の換気に留意する等改善を指導する。結露の発生原因が部屋の構造に起因するものではないと理解を求めている。	ごくまれに原因不明の結露が発生するとの苦情があるが、配管等部屋の点検を行ったうえ、一般的説明で理解を求めている。
苦情対応 5	「自治会についての苦情」 自治会は任意団体であり、市が承認したものであるのではないため、内部の話し合いで解決するよう回答している。	特になし
苦情対応 6	「共益費についての苦情」 共用部分の電気代、企業局との戸別契約をしていない団地の上下水道料金、浄化槽汚水処理費等、入居者が負担する共益費の未納者についての苦情は、自治会等入居者間で解決すべき問題と考えているが、極端にひどい場合は注意指導することがある。	社会的背景から未納者が増加傾向にあり、金銭的問題であることから、時に激しい苦情となるため対応に苦慮している。自治会役員と話し合いを行い管理センターでできることはお手伝いをしている。

災害・事故への対応

事務	現状の水準	現状の課題
連絡体制	・夜間、休日等の連絡体制は、コールセンター 993-5080で対応している。火災等の発生は消防署発信の災害メールにて対応している。	特になし

収納に関する業務

事務	現状の水準	現状の課題
徴収率	平成22年度出納閉鎖時点(平成23年5月末日)において、現年度93.00%である	当月分滞納が増加しつつあると思われる。 当月滞納+滞納分を増やさない支払方法を滞納解消として指導する。

訪問収納	基本的に徴収嘱託員 2 名が団地等を訪問し、領収している。領収翌日には、市へ入金・報告義務がある。徴収嘱託員が領収している金額（月数）は、平成 22 年度において 39,815,801 円で全体の約 5.8%である。	入居者が不在の場合も多く、複数回訪問しなければならない場合もある。過払い（過領収）を防止するための確実な確認作業が必要。また、電話・訪問時間は、約束等をしている場合を除き、原則午前 8 時から午後 9 時までの時間内としており、その時間外しか在宅してない場合の対応が困難である。
口座振替	入居者が「松山市税等預金口座振替依頼書」を記入、捺印の上、指定金融機関の窓口へ提出する。毎月 20 日締め切りで、翌月以降の納期分から振替開始。口座振替への変更指導は、納付書払いの入居者と折衝がある際にしている程度である。	新入居者には口座振替をお願いし、敷金納付時に銀行窓口提出をお願いしている。振替不能者への指導はほとんどできていない。

共同施設等管理に関する業務

事務	現状の水準	現状の課題
エレベーター保守点検	鹿峰団地以外は、フルメンテナンス方式のため、製造メーカーと維持管理契約を締結している。	鹿峰団地については、愛媛メンテナンス、他の団地については、製造メーカーにて対応特に問題はなし
給水施設保守点検	現在の委託契約先は、(株)長崎商事・山本設備(株)・平和設備(株)の 3 社である。	特になし
給水施設清掃	構成会社(株)長崎商事が対応	団地住民との相互協力の元、業務を行っており、今後も良好な関係を保つ必要がある。
給水施設水質検査	現在の検査機関は、財団法人 愛媛県総合保健協会である。	国に登録している検査機関でしか水質検査が出来ない。

消防設備等保守点検	構成会社(株)長崎商事が対応 消防法の規定により総合点検を行っている。	保守点検の内容によっては、屋内点検が必要となるため入居者との調整が生じる。
樹木養生	構成会社(株)長崎商事が対応	住民の高齢化もあり高木だけではなく、低木の剪定依頼が多くなり、費用負担について検討が必要
三光団地電気工作物保安管理	構成会社(株)長崎商事が対応 対象物が高圧受電であるため、法に基づき巡視・点検を行っている。	電気技術者が点検等を行う必要がある。
汚水処理施設法定検査	構成会社(株)長崎商事が対応 放流水の水質を検査し、汚水処理施設の良好な保全水準を保っている。	浄化槽法第57条第1項に定める指定検査機関が行う必要がある。
汚水処理施設水質検査	現在の委託契約先は、(株)環境分析センターである。	特になし
汚水処理施設保守点検	構成会社(株)長崎商事が対応 自治会、(株)長崎商事、指定管理者との三者契約により実施	空家や月の途中入退去者については、市で全部または一部負担しており、その他のものについては入居者の負担で経費を賄っている。なお、一部未納金が発生する恐れが考えられるため団地との意思疎通を図り、対応していかざるを得ない。
日常的及び定期的な団地内の点検	遊具においては、職員が月1回点検を行っているが、年1回の法定検査については、資格等が必要なため、市全体で一括業務委託で行っている。その他の施設においては随時巡回して、点検を行っている。	遊具については、毎月1回点検を実施し、法定検査は市が独自で発注している。一括管理が望ましいため、法定検査も指定管理者へ委託することが望ましい。また団地内点検も1級建築士が巡回を実施
住宅雑排水管等清掃	構成会社(株)長崎商事が対応 空家修繕時に排水管洗浄、点検を実施	特になし

遊具点検	現在、管理区域の遊具については月1回巡回し、目視等により点検を行っている。	特に問題なし。ただし、平成24年度から法定点検(専門員)も合わせて委託する。
白蟻駆除	突発的に駆除を行うことがあるが、多くて年1~2件程度である。	白蟻防止策を講じていないため、住民から白蟻発生の報告を受け、現地調査を行い、白蟻駆除を実施している。
駐車場管理	駐車場料金の有料化団地10団地で実施済。未契約者の違法駐車対策、長期放置車両の移動対策が必要。	有料化に伴い空き区画、共有区画の管理方法の検討が必要。また空き区画の3台目等の契約可能も検討が必要

修繕に関する業務

事務	現状の水準	現状の課題
一般・緊急・空家修繕	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急修繕に関しては365日24時間体制で対応している。 ・現在の発注業者については、松山市の登録業者から実績などを考慮・選定し、質の確保・地場産業の活性化に努めている。 ・建物の外壁については、毎月数回団地を巡回し、目視・打診で点検を行い、異常があれば、随時部分補修を行っている。 ・給排水工事については、公営企業局の登録業者を使用しなければならない。 	緊急修繕特に夜間についてはコールセンターにて対応特に問題は起きていない。
修繕の可否判断	<ul style="list-style-type: none"> ・修理区分表に基づいて市・個人負担判断を行っており、電話等のやり取りで不明の場合は現地調査を行っている。 	負担区分表を元に対応をしているが、すべての内容を網羅している訳ではないため、今後の検討課題と認識している。
定期検査	建築基準法12条2項及び4項に基づく建築物の点検 建物躯体部分・・・3年に1回 建物設備部分・・・年1回	24年度に全棟点検する必要性あり。(前回:H21.4)
執行状況管理	修繕の支払いについては、システムにて管理番号で管理。業者より請求、支払いも管理番号にて行っている。	特になし

退去関係	住民からの明渡し要求があれば、畳の表替えの説明及び日程調整を行い本人または代理人立会いのもと退去検査を行う。検査時において不備があれば再度退去検査を行う。検査完了後、敷金返還の手続きを行う。	畳の表替え、B Sのみの団地については、ガス釜、浴槽の撤去が必要なため費用の相談がある。
------	---	--