

箕面市営住宅の管理に 関するアンケート

～自由記述ご意見に対する

指定管理者の考え・対応～

令和元年8月

指定管理者

日本管財株式会社

1. 指定管理者の総合的な印象について

「期待以上」・「期待通り」の回答者のコメント

① 株式会社東急コミュニティー

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	受付や修繕等の対応が良かった・早かった。	前指定管理者のご意見についても真摯に受け止め、今後の管理に活かしていきます。	30
2	顔見知りの方がいて安心しました。		4
3	要望したことについては、対応して頂いた。		2

② 日本管財株式会社

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	迅速、確実な対応でした。	引き続き丁寧・迅速・確実な対応に努めます。	19
2	要望した通り処理をして頂いた。植栽、庭の手入れ、高木の選定も重機で対応してくださり、見通しが良くなりました。	引き続き丁寧・迅速・確実な対応に努めます。	4
3	窓口対応が丁寧で親切でした。	引き続き丁寧・迅速・確実な対応に努めます。	2
4	ベテランさんのようです。安心できそうです、そういう印象を受けています。	サービスの向上を実感してもらえるよう丁寧・迅速・確実な対応に努めます。	2
5	水道の出が良くなった。	引き続き要望にお応えできるように努めます。	1
6	マニュアル通りという感じを受けました。	基本に忠実に又公平に対応したいと考えております。	1
7	未だ直接のかかわりがありませんのでわかりませんが、連絡先や案内先など細かく記されているのでホッとしています。	指定管理者変更に伴い、電話番号を記載したシートマグネットを全戸配布を実施しました。	1
8	対応して頂いていないのでまだよくわかりません	これからも住宅の管理について丁寧・迅速・確実な対応をするように努めます。	13

2. 指定管理者の総合的な印象について

「期待外れ」・「無記入」の回答者のコメント

①株式会社東急コミュニティー

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	修繕などの対応が遅い。	前指定管理者のご意見についても真摯に受け止め、今後の管理に活かしていきます。	11
2	信頼性に欠ける、根本的に物事を解決しようとししない。		4
3	雨漏りの修理を依頼した時の対応が良くなかった。又何回も雨漏りしていた。		2
4	施設の保全対応が不満足		2
5	アンケートは取っておられましたが、入居者の希望に沿うような活動はなかったように思います。		2

②日本管財株式会社

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	今は判らない。	入居者の方の信頼を得られるように丁寧・迅速・確実な対応に努めます。	20
2	家賃の振り込みがいきなり一度に来た。又1カ月ごとに来た	年度初めは年間の納付書を発行しており、送付状でその旨記載しています。 又月末の住宅使用料の口座振替をされなかった方や滞納された方に対し督促状と共に納付書を発行させて頂いております。 今後架電にて案内させて頂きます。	1
3	電話で問い合わせたときに、引き継ぎされていないと言われたが、それは内々のことで私たちには関係ない。しかしその時の対応くらいできないのかと残念に思えた。	業務の引き継ぎが十分になされておらずご迷惑をかけました。 入居者様の要望を充分聞き、迅速に対応するように努めます。	1

	でもまだ始まったばかりなのでこの後の対応に期待している。		
	電話の時に男の方が出て対応してもらったが話し方がぶっきらぼうな感じの対応でした。その後は女性の方でしたが普通に対応してもらいました。	その様に感じられたなら申し訳ございません。電話対応につきましては顔が見えない分、丁寧・誠実に対応するようにより一層心掛けます。	1

3. 今後、取り組んだ方が良いと思われたことについて

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	老朽化が進み全てが傷んでいます、中でも特に玄関のドアや室内の塗装がひどい状態なので、至急取り組んでいただきたい。	修繕区分に基づいた上で、状況に応じて小規模の修繕は対応します。なお、計画修繕や建替えは市の対応となります。	7
2	ペット飼育する人や野良猫やスズメ、ハトにエサを与える方がいる。	他の入居者や周辺の住民に迷惑を及ぼす行為となる為、犬や猫等の動物の飼育や野良猫やスズメ、ハトにエサを与える行為は禁止しています。施設訪問を強化し、飼育の実態を見つけ次第、注意勧告の実施、その後電話、訪問等を行うなどの是正指導を行います。	3
3	防犯カメラの設置。	防犯カメラの設置費用・運用は、自治会等の入居者の負担となります。	2
4	ゴミ置き場のそうじが当番制ですが業者等に委託した方が良いのではないか。	共用部の清掃は入居者の方の担当です。業者等に委託されるかは住宅内で話し合っ決めてください。尚、費用は入居者負担になります。業者選定などのご相談はお受けします。	2
5	団地のコミュニケーションづくりを行ってほしい。住民同士の関わり合いについて検討してほしい。	地域コミュニティの活性化の取り組みを企画し、入居者の生きがい創生の一助となるように例えば「アンチエイジング教室」、「健康測定会」などの開催を自主事業で提案しています。	2

6	違法駐車や放置自転車、放置バイクの撤去。	駐輪場の管理等は自治会等の入居者の担当となります。	1
7	毛虫が発生するので、桜の木を伐採してほしい。	住宅内の植栽は個人のご意見で指定管理者が勝手に伐採はできません。入居者全員の総意であれば、箕面市と相談の上対処します。	1
8	共益費（管理費）を銀行引き落としとして欲しい。	共益費（管理費）の徴収は管理人の担当になっております。徴収方法は管理人又は自治会とご相談下さい。	1
9	あと何年後かに部屋を出ていけないのは辛いです。今の家賃で探すのは大変だと思えます。収入も増えるとは思えないので、このまま継続させてほしいです。	借上住宅の契約は箕面市とオーナー様の間で決定された期間で、入居時に説明したとおり、市営住宅として期間延長はありません。	1

4. その他、自由意見について

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	空き室が多くあるようですが、入居者が増えるとありがたい。	入居者募集は市と協議のうえ、実施します。募集の際は、もみじだよりでお知らせします。	1
2	1階の日当たりの悪い家の家賃を下げしてほしい	住宅使用料は公営住宅法により世帯収入（応能性）とお住まいの住宅の広さ等の利便（応益性）を加味して決まる応能応益家賃制度が導入されており、利便性で階数も考慮しています。	1
3	管理人を住人で選出するというのは如何なものか。住人が高齢化し	共用部の管理は入居者の皆さんで行っていただきます。住宅の	1

	階段の上がり降りだけでも大変で、市で管理して頂きたい	管理費の徴収などの業務があり、各住宅で管理人を選出して管理して頂いています。	
4	住宅の外周の掃除ができていない。かなり雑草もふえているので、何とかしてほしい	住宅の外周を含む共用部の清掃等は入居者の方で担当して頂いています。 管理センターでは低木を含む剪定作業を年1回行っています。 植栽場所から離れた外周は清掃等の時にその都度除去をお願いします。	1
5	古い建物なので仕方ないのですが、朝のラジオ体操に合わせドンドンと足音が響きます。音が響かない対策をしてほしい。	集合住宅は共同生活です。日中の生活音等は致し方ないですが、早朝の騒音に対しては、上階の方に個人的にお話されるか、個別に管理センターにご相談頂けると対応させていただきます。	1
6	集会所を使用するのはいいが、来ている子供たちが駐車場で遊んでいるのを見かけます。事故があったらどうするのですか。	集会場周辺と駐車場に注意喚起の貼紙をするとともに、施設巡回や駐車場巡回時に注意喚起を行います。	1
7	管理しているだけでなくもっと気軽に住民が接することができるようにして頂きたい。提出書類には返信封筒を同封してほしい。	施設巡回や駐車場巡回、その都度の住宅訪問時に入居者の方に逢ったら挨拶するようにしています。「収入申告」、「アンケート」など返信が必要な書類には返信封筒を同封していますので活用下さい。	1
8	ジュースの自動販売機を置いて欲しい。	飲料等の自動販売機の設置について、改めてニーズを調査の上、導入可能な場所への設置を検討します。	1
9	団地から2戸1住宅へ変更できればうれしい	住み替え募集がある時に申請頂ければ対応します。	1
10	台所の換気扇も通常サイズより小さ過ぎて換気が悪い為、熱がこもる。	住宅の構造上換気扇取付け位置がこのサイズになっています。窓を少し開けるなど工夫をお願いします。	1

11	バリアフリーに向けての整備をしてほしい	修繕区分に基づいた上で、状況に応じて小規模の修繕は対応します。なお、手すり等は介護保険等の助成を適用し付けられる方もおられます。なお変更には模様替え申請が必要です。	1
12	ハトなどが飛び交って、巣を作っているので撤去してほしい（糞が落ちてきて洗濯物が干せない）	飛来に対する対応は困難ですが建物の被害等は状況に応じて対応します。	1
13	4月から家賃が上がったことを知りませんでした。周知して頂いたのででしょうか。	毎年2月に「家賃決定通知書」を送付して、来年度の住宅使用料をお知らせしています。	1
14	お風呂を改善をしてほしい。冬は寒くて死にそうです。湯も少ししか出ない	修繕区分に基づいた上で、状況に応じて小規模の修繕は対応します。	1
15	車へのいたずらが多い、コイン等で傷をつける等。駐車場で空きスペースを個人が使用している	住宅敷地内は、管理センターで対応しています。定期的に駐車場巡回を実施し、不法駐車等には発見次第注意勧告しています。	1
16	2戸1ですが、壁紙がはがれてテープで止めています。	修繕区分に基づいた上で、状況に応じて小規模の修繕は対応します。	1