

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～

平成30年8月

指定管理者

株式会社東急コミュニティー

1. 総合的な印象について

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。	引き続き丁寧・迅速・確実な対応に努めます。	26
2	緊急の対応が24時間なのが良い。	引き続き丁寧・迅速・確実な対応に努めます。	1
3	今までと対応が同じ・ふつう。	サービスの向上を実感してもらえよう丁寧・迅速・確実な対応に努めます。	4
4	受付や修繕等の対応が遅かった・良くなかった。	状況を把握し、丁寧かつ迅速に対応して参ります。修繕については、内容により現場確認や部品・部材等の調達に時間を要する場合や、費用負担区分について説明しましたが、ご理解頂くことが難しい場合があります。今後も都度、現状報告を行い丁寧な説明を行うことで、ご理解頂けるよう努めます。	15

2. 改善すべきと思われたことについて

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	玄関ドアや階段の手すりといった建物内や外壁などの建物外の汚れがひどく、清掃や塗装の塗り直しをしてほしい。	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、計画修繕は市の対応となります。	6
2	違法駐車・路上駐車などの対策と駐輪場の不要自転車等の処理。	違法駐車等については、公道（市道）であれば警察の所管となります。不要自転車等の処理は、自治会等の入居者の担当となっております。	3
3	不具合・苦情等があった時には早く対応してほしい。	状況を把握し、速やかに対応して参ります。なお、内容によっては他の関係機関との連携が必要となり時間を要する場合があります。	2
4	緊急時や不具合修繕について、訪問業者の対応が悪い、遅い時がある。改善してほしい。	修繕内容によっては、部材の調達など、時間を要する場合がありますので都度、現状報告を行	4

		い丁寧な対応を行います。また、協力会社へヒアリングを行うなど、サービスの質の向上に努めます。	
5	住宅敷地など定期的に巡回をしたらどうかと思います。	毎月の定期巡回に加え、住宅訪問時の都度、巡回を行い、住宅の状況把握に努めます。	2
6	排水管・排水溝の水回りの修繕を検討してほしい。	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、計画修繕は市の対応となります。	2
7	団地内の道路の補修、駐輪場の段差の解消、駐車場の整備や、階段やベランダのひび割れの修理をしてほしい。	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、計画修繕は市の対応となります。	3
8	共用階段、廊下の清掃は、管理センターでやっていただけないのですか。	住宅の共用部の清掃は、自治会等の入居者の担当となっております。	1
9	共用廊下等の点灯・消灯時間について、遅らせたり、早めたりといった調整やサーチライトの設置を検討いただけないか。	周囲の明暗によって反応するセンサーで管理されている物件もあるため調整は困難です。また、共用設備の改良については、自治会等の入居者の負担になります。	2
10	共用部通路へ物を置いている入居者や不法投棄の指導を行ってほしい。	住宅の共用部の管理等は自治会等の入居者の担当となっております。	2
11	窓口業務の延長、休日対応、夜間対応の向上。	緊急修繕は24時間対応しております。各種手続きに関しては、平日のみの対応となりますが、手続きの内容によっては、郵送での対応も可能です。	2
12	窓口対応の向上。	状況等を正確に聞き取り、丁寧かつ迅速に対応してまいります。	4
13	ゴミの集積場（屋根・ドア付き）を設置してほしい	ゴミ置き場の管理等は自治会等の入居者の担当となっております。	1
	防犯面の向上のため、カメラ付きイ	住宅内の改良については入居者	1

14	ンターホンに替えてほしい。	負担となります。なお、改良の際は模様替え申請が必要です。	
15	防犯灯・カメラの設置。	防犯灯・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

3. 今後、取り組んだ方が良くと思われたことについて

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	自転車置き場を使用せず共用部に駐輪しているので対策して欲しい。	駐輪場の管理等は自治会等の入居者の負担となります。	1
2	ハトが多く飛びかっているので対策をしてほしい。	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
3	住宅内・敷地など定期的に巡回をしたらどうかと思います。	毎月の定期巡回に加え、住宅訪問時の都度、巡回を行い、住宅の状況把握に努めます。	4
4	住民の高齢化が進んでいる（進んでいく）ので、緊急時等の対応を考えてほしい。	夜間休日の緊急時の対応はコールセンターを設け 24 時間対応しております。なお、身体に係る緊急時の対応に関しては市の高齢福祉室、地域包括支援センター、消防（救急）等にご相談・通報ください。	2
5	年に一度は住人と意見交換などしてほしい。	ご意見等を広く受ける方法について、模索していきます。	2
6	植栽剪定について、内容や日程の融通を利かすことはできないか。	剪定については対象の市営住宅全体で計画を策定し、適切な時期に実施しています。作業日程については計画に沿って作業会社と検討してまいります。	1
7	空き駐車場の対策をとってほしい。	住宅によっては、外部貸し（入居者以外に貸出）を行い、空き駐車場の解消に努めています。	1
8	共用部内にあるゴミの処分、駐輪場内にある自転車等を処分してほしい。	住宅の共用部の管理等は、自治会等の入居者の担当となっております。	2

4. その他、自由意見について

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	管理センターの対応が良く、今後も続けてほしい。	引き続き丁寧・迅速・確実な対応に努めます。	3
2	管理センターの場所が悪い。	平成 25 年 10 月より開所していることから、入居者には場所等について、ご理解頂いていると認識しております。なお、手続きの内容によっては郵送での対応も可能です。	2
3	住民の高齢化が進み、入居者の認知症等による近隣トラブルの対応をしてほしい。	身体に係る対応については市の高齢福祉室、地域包括支援センター、消防（救急）等にご相談・通報ください。	1
4	通路等共用部の電気が切れている時が多いので点検をお願いします。	廊下・階段等の共用部の電灯の交換は自治会等の入居者の担当となっております	1
5	建物が経年により劣化しており、修理又は建替えをしてほしい。	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、計画修繕や建替えは市の対応となります。	13
6	長期間空室になっている部屋があります。募集はしないのでしょうか。	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
7	小型犬等のペットの飼育を許可してほしい。	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は禁止です。	3
8	住民との信頼関係をもう少し築いて欲しい。	定期的に入権・マナー研修を受講し、対人サービス・コミュニケーションの向上に努めています。	1
9	対応していただける時間が限られている。	夜間休日の緊急時の対応はコールセンターを設け 24 時間対応しております。各種手続きに関しては平日のみの対応となりますが、手続きの内容によっては郵送での対応も可能です。	1