

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2年9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

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	修繕を依頼しても対応が早い	引き続き親切・丁寧な対応に努めます。	7
2	窓口対応が親切・丁寧な対応		6
3	漏水の修繕の依頼をしても対応が速い		5
4	窓口の対応が速い	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。	3
5	問い合わせに対し、説明が分かりやすかった	引き続き要望にお応えできるように努めます。	3
6	管理担当者の対応が真面目で早い	基本に忠実に又公平に対応したいと考えております。	2

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

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	対応が遅い	ご意見について真摯に受け止め、今後の管理に活かしていきます。	4
2	案内文書がわかりにくい。必要書類の記載が不親切		1
3	管理費を支払っているのに全く管理がされていない		1
4	修繕の依頼をした時、電話を受けた女性の方が始終不機嫌であった。対応自体はきちんと行ってくれた。		1
5	夜間の電話も次の日に事務所に電話してほしいとの対応で役に立たなかった。	緊急コールセンターでは漏水など緊急性の高いものは受け付けますが、緊急性の低いものについては管理センターの営業時間内（8：45～17：45）に受付	1

		させて頂いています。	
6	コロナの影響で仕事がなくなり、家賃が払えずの状況で家賃の督促状が届いた。管理会社は仕事として通常通りの事をしたかもしれないけど、仕事がなくなりこれからの生活をどうすればいいのか不安の中で受ける督促状は「死ね」と言われてる気持ちになりました。	箕面市営住宅家賃滞納整理要領に準じて督促状を発送しております。コロナウイルスの影響にて仕事がなくなった方や減収になった方には別途相談に応じています。	1
8	数回窓口に行った事があるが、女性の方の対応はあまりよくなかったが、名前は忘れてしまったが男性の対応は良くて印象に残っている。	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。	1
9	管理センターとして団地の現状を把握されているのか。今年2月からの長期の配管工事において、業者任せの仕事、内容においても疑問があり。管理センターの方の現場の作業途中経過及び住民の要望、作業終了時の確認が必要ではなかったでしょうか。	施設巡回などにより出来る限り団地の現状把握に努めております。今年2月からの配管工事は箕面市の工事であり、市の担当者と現場の作業経過や住民の方の要望などについて情報共有をしていました。	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	住宅内外の老朽化している箇所の改善。高齢者の増加に対応（バリアフリー出来る所はしてほしい）。	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。	5
2	防犯面で駐車場や駐輪場などに防犯カメラの設置	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。	5
3	団地周りの整理整頓 不法投棄が増えています。	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。	5

4	高齢者の方が増えてきていると思うので、エレベーター設置も必要だと思います。	計画修繕や建替えは市の対応となります。	4
5	年数の経った建物が多いこと、新設した方が良い。	建替えは市の対応となります。	3
6	自転車置き場の不要な自転車を破棄して頂けると駐輪スペースが広がるのでお願いします。	駐輪場の管理等は自治会等の入居者の担当となります。	3
7	団地内自治会での決まり事を守らない人がいる。第3日曜日の団地内清掃に出てこない人がいる。	団地内の取り決め等は自治会または管理人に一任しております。	3
8	建物の清掃は年4回(1月、4月、8月、12月)を(共用部分)増やしていただきたい。	市営住宅の共用部の清掃は各自治会や入居者の担当になっており、借上げ住宅については建物所有者の管理になっております。	3
9	玄関ドアも塗ってほしい。外壁塗装もしてほしい	玄関ドアは共用部に属し、外壁も同様です。市の計画修繕の対応となります。	3
10	災害時対応(ソーラーパネルと蓄電池の設置)	建物の地震対策等は対応済みです。ソーラーパネルと蓄電池の設置は今後の災害時対応の検討事項とさせていただきます。	2
11	排水管の掃除	一部の住宅(桜ヶ丘南住宅、桜ヶ丘住宅2戸1、北芝住宅H棟)は実施させて頂きましたが、その他は排水管が老朽化の為に排水管清掃の際に鋼管に穴が空く可能性があり、市と協議の上各住宅の排水管交換工事終了後再開させていただく事になりました。	2
12	市営住宅の空き駐車場が結構あるように思います。空き駐車場をタイムスの駐車場の様に時間貸しの駐車場に取り組んで頂けると初期費用は掛かるとは思いますが無断駐車の改善されるかと思えます。	費用対効果及び管理上の問題から現状としては難しいと考えています。	2

1 3	ゴミ置場の掃除を住んでいる住人が1カ月しますが大変な面がある、業者等にまかせられないか。	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てから決めてください。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受け付けます。	1
1 4	駐車場が、桜の木の下にあり毎年桜の時期、落ち葉の時期は大変で車の被害を受けています。花びらや葉だけでなく、鳥の糞、毛虫など車はかなり汚れ傷つくこともあります。何とかしていただきたい。	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
1 5	ベランダに平行して耐震強度の天井が隣接していて定期的にお掃除するのが大変です。ベランダの柵に開き戸を作ってほしい。	安全の為にベランダに柵を設けております。耐震補強の補強材に上がる事は危険を伴います。	1

4. その他、自由意見について

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	団地に入居される方に団地内の共同生活のルール、マナー等の指導、説明を適切に行ってほしい。	入居時に基本的な集合住宅での生活マナーの説明をしています。 また、管理人や自治会長からも個別のルール等の説明をして頂いています。	7
2	公共の場の床とか壁とか色々と、階段の上の壁が剥がれ落ちていてとても危険。	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
3	玄関の鍵が古くて新しい鍵に替えてほしい、それと風呂場の壁がはがれてコンクリートがまだらになっていてとても汚いのです	玄関の鍵が掛からない様であれば新しい鍵に交換しています。 鍵が閉まりにくい等であれば専用の潤滑油を挿したり、部品交換を行います。風呂場の壁は下地の剥離・ひび割れがあれば補修しますが、軽微な浮き・ひび割れは入居者負担になります。	4

4	防犯カメラの設置をお願いします。	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。	3
5	駐車場ではない場所に停めている車が多い。	巡回時に見つかり、通報があれば「迷惑駐車」のポスターを貼り、持ち主が判れば注意して対応をしています。常習場所には「駐車禁止」のポスターを目立つところに設置しております。	2
6	年齢と共に階段の昇り降りが辛い。階下に住替えしたいが可能か？費用はどの程度かかるのか？	住替え募集時に申請頂ければ対応します。費用については、現在の住戸の畳表替え・襖張替え費用と、住替え先の住戸の空家修繕費用の負担と引越し費用が必要です。	2
7	15年住んでみて立地はすごくいいのですが、建物も徐々に劣化しているのに、家賃が収入が増えたということだけで上がるのはおかしいと思います。子供も大きくなり支出も大きいです。何とか家賃を下げて頂きたいです。	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築年数や広さ等の利便（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います。	2
8	C棟の裏で畑を作っている人が居るようですが、特に目くじらを立てるほどでもないような。何か指導をされているのですか？	公共のスペースですので、独占的に使用されている方には強く注意を促しますが、少し花などを栽培されるときには管理人や自治会の承認の確認を行い自治会に任せています。	1
9	A棟集会所（トイレ扉の締りが悪い。エアコン掃除をしていない。かび、ウィルス、ほこり）	北芝住宅利用者組合にて管理されています。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
10	年1回排水パイプの洗浄がありましたが、ここ2年半ありません。今後無いという事ですか。	一部の住宅（桜ヶ丘南住宅、桜ヶ丘住宅2戸1、北芝住宅H棟）は実施しましたが、その他は排水管が老朽化の為に排水管清掃の際に鋼管に穴が空く可能性があり、市と協議の上各住宅の排水管改修工事終了後再開させて	1

		いただく事になりました。	
11	動物は飼えませんか？	入居にあたり犬・猫等の動物の飼育については禁止とお伝えしております。	1
12	C棟のエレベーターが上に上がる時ドンドンと動く気がします。一度検査をして頂けますか？	毎月エレベーターの定期点検をメーカーに依頼して実施しております。不具合の報告があれば補修しております。	1
13	前の指定管理者の方が親身に対応してもらえた。今の指定管理者は横柄な対応に思えます。	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。	1