

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3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

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	言葉遣いもていねいで、分りやすい	引き続き親切・丁寧な対応に努めます。	23
2	対応を速やかにして頂きました。		9
3	毎月末に安否確認に来て頂いています。一人暮らしなので、声を掛けて頂けるだけでホッとします		3
4	いつも丁寧な対応頂いています。特に工事の対応は早く丁寧に对应してくれます。		3
5	良く聞いてくれて出来ることをしてくれた。		2
6	入居時に浴室の取り扱いが理解できずに何度も説明や当方まで訪問して頂きご面倒を掛けました。	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。	1
7	市役所と話し合いをして問題点を聞いた方がいいのではないのでしょうか	箕面市とは毎月定例会を開催し、それ以外にも随時連絡はさせていただいています。さらに連絡を密として連携を取って対応します。	1

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	修繕の連絡を入れても業者任せ、その後修繕が終わったのか、どの様にしたのか不明のまま、受付窓口としか受け取れない。終了までの確認を行ってほしい。	修繕については完了後入居者様から完了報告書にサイン等を記載頂いています。又修繕途中であれば業者から経過報告を受けていますが、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。	2

2	管理者の方の対応は良い印象でしたが、その後業者の方から連絡があるという事だったのですが、その連絡がなかなか来なかった	入居者の方の信頼を得られるように丁寧・迅速・確実な対応をするように業者に指導しておきます。	2
3	印象が悪くなかったので期待していない。	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。	1
4	今までは、云っても何もしてもらえないから。		1
5	天井の雨漏りが何度かあり最終の内装の修繕までが未だ終了していません。建物も古く管理も大変だとは思いますが宜しく願いいたします。(業者の方からは連絡がありません)	修繕途中であれば業者から経過報告を受けていますが、早急にご連絡の上漏水が残っていれば追加工事をさせて頂きます。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。	1
6	もう少し見回りとかをした方が良い。	施設巡回は月 1 回業者に委託しております。	1
7	以前もアンケートされていたようですが改善されていない。	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。	1
8	市役所の方が優しくかった。何かお願いしても頭ごなしに駄目だとか言わなかった。	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

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	排水パイプの洗浄が3年間無い。以前のように年1回洗浄をして欲しい。詰まって大事にならない様に。	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いただく事になりました。	4

2	玄関のドアが西日が強くて内側の塗装がボロボロで役所に電話しましたがそれは各自でするように云われた。ドアもかたくて開閉しにくいです。全然改善できていないので不満だらけです。	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。	4
3	建物の老朽化が進んでいるため、建替えてほしい。	建替え等は計画修繕になり、市の対応となります。	3
4	各階の掃除、一度もホーキを持たない方、男女関係なく一家に一人参加してほしい。ゴミ捨て場の掃除を誰がするのか？	共用部の清掃は入居者の方の担当です。ゴミ捨て場も入居者でお願いします。	3
5	マナーが悪い人が居る。団地内にポイ捨てる人が居る、A棟の階段に缶ビールのゴミなど共用の場所なのでキレイに保ってほしい。犬のウンチも団地内にあるのでちゃんとマナーを守ってほしい。	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。ペットの飼育は禁止されています。	3
6	定期的に点検に来てほしい。もの干し場の天井の壁が落ちてきて怖いです。外壁の定期的補修などお願いします。道路に段差があり危険です。	施設巡回は月1回業者に委託しております。外壁工事は箕面市が順次実施します。	2
7	修理の業者は業種によっては酷い仕上がりの時があるので少し考えてください。	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。	1
8	休日に作業をしないでほしい	基本的に日・祝日の工事はしない様にしています。ただ、漏水等の緊急の工事をご迷惑をお掛けしますが休日でも応急処置をさせて頂いております。	1
9	災害・防火対策に取り組んでほしい	建物の地震対策等は対応済みです。今後防災訓練等の対応を検討していきます。	1

10	団地内道路に駐車が多い（夜は特に）昼子供が飛び出して危ない。	巡回時に不法駐車を見つたり、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。	1
11	壁が落ちてきているところがあるので落下防止の処置をお願いしたい。	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、計画修繕は市の対応となります。	1
12	高齢者の一人住まいが多いので緊急時にベルなどで人が呼べるシステムがあれば安心です。数年に一度、台所、風呂場入口等で倒れてそのまま死亡や倒れてるのを発見等の事故があります。	自主事業として、75歳以上の単身入居者に対して音声通知にて毎日の安否確認の電話サービスや月1回の訪問にての見守り活動等のサービスを提供しています。	1
13	各室で不具合な部分を調査し、修理できる箇所は修理してほしい。	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。	1
14	絆電話では毎日お世話になっております。ハートフルサポートはとっても気持ちよくやって下さり満足しています。	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。	1
15	修繕に来てくれた業者も丁寧に対応して頂けると助かります。		1
16	防犯カメラの設置をしてほしいのですが、自治会がない為難しいかとは思っております。ただ、ゴミ置場にTV等が捨てられていたり、EV内が悪臭がしたりなど、ダミーでも良いので付けてほしい。	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。	1
17	建物が古くなってきていて、危険なところも出てくると思うので、点検などして頂いて修繕してほしい。	施設巡回は月1回業者に委託しております。	1

18	インターホンをカメラ付きにしたい。	仕様に基づいたもので、変更するには「模様替申請」を提出し個人で変更してください。	1
19	瀬川住宅の住民が高齢化しており会長、会計などする人がいなくなってきたり、どの様に管理していくのか考えてほしい。年1回の総会（毎年3月）に管理者として出席し住民の意見を聞いてほしい。	自治会の管理・運営には入居者の方に一任しており、管理センターでは関与していません。	1
20	1号館、玄関前の敷地全面にアスファルトかコンクリート張りに希望します。	今年度末、箕面市において改修予定です。	1
22	窓に雨戸の設置を希望します。	計画修繕は市の対応となります。	1
23	ベランダ等の防水加工してほしい		1
24	何年も外壁とかきたないままで、工事もされていません。階段や手すりも錆びていて、一度見に来てほしい。棟によっては外壁とか綺麗にされているのに、されていないままほったらかしの棟があるのはどうしてでしょうか？		1
25	年1回か2回、木の剪定をしていますが、各家の庭の植木も手入れしてほしい。（伸び放題で手が付けられない）	共用部の植栽剪定は年1回行っていますが、各家の植木の手入れは個人でして頂いています。	1

4. その他、自由意見について

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	ベランダの排水管の清掃をしてほしい。	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いただく事になりました。	2

2	桜ヶ丘住宅の入口は豪雨が降った時、雨水が溜まり通行できない事が何度もあります。早急の対策をお願いします。	1号館前の排水不良については、今年度末箕面市において改修予定です。	2
3	今回の大改修大変ありがたいと思います。でも水圧が低くトイレが一番困りました。	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。	2
4	壁紙が外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
5	畳とかは、替えてはもらえないのですか？個人で直すのでしょうか？	畳の汚れや破損・破れ、きず、摩耗による畳の表替えは入居者負担でお願いしています。	1
6	玄関の鉄扉、ベランダの鉄柵の塗装を速やかにお願いいたします。	玄関ドアは共用部に属し、ベランダの鉄柵も同様です。市の計画修繕の対応となります。	1
7	網戸の枠全体を替えてほしい。	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。	1
8	自動販売機を置いてほしい。	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	通路側の部屋に普通のクーラーが置けるようにしてほしい（夏が暑い、通路側なので人目を気にして窓を開けにくいので）	躯体に穴など開ける場合は事前に管理センターに確認の上「模様替申請」を行って下さい。	1
10	二戸ーに住宅に住替えできませんか？	住み替えは同一住宅の上階から下階への移動が対象です。	1
11	ベランダの外で布団やタオルケットを振ってゴミやほこりを落とされる人がおります。この時期網戸にしていることがあるので良い気がしません。上下に人が居てる建物なので常識ある行動を望みます。	集合住宅は共同生活です。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。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
12	自転車置き場に放置されている自転車を撤去して頂けるとありがたいです。	駐輪場の管理等は自治会等の入居者の担当となります。	1

13	敷地内の掃除は誰がするのか（特にG棟1階の廊下の下にゴミがある。衛生的に不潔である。	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。	1
14	建具が古い（窓の鍵、玄関ドア）ので新調してほしい	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。	1
15	風呂場の出入口が高さがあるので低くしてほしい。（年齢的に高いのをまたぐのがキツイ）	風呂場の高さは浴槽からの溢れたお湯や水が部屋に漏水しない様に高さを設けています。	1
16	工事が年末まで掛かるそうで、音が普通じゃない音でホコリと地響きで気が変になりそうです。	ご迷惑をお掛け致しますが、出来るだけ静かに工事を進めるつもりですので今しばらくご辛抱をお願い致します。	1
17	駐車場の空きスペースをコインパーキングにしてほしいです	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。	1
18	団地の草刈りですがもう少し丁寧にしてほしい。	植栽業者に指導しておきます。	1
19	自転車置き場に桜の木がありますが、枝が伸びて通行しにくいので剪定をお願いいたします。	年1回の植栽剪定時に管理人様に相談のうえで剪定作業を行っています。通行に支障がある場合は随時剪定を検討させていただきます。	1