

# 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4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	親切で丁寧な対応でした	引き続き親切・丁寧な対応に努めます。	25
2	対応を速やかにして頂きました。		12
3	いつも丁寧な対応頂いています。特に工事の業者の方は対応は早く丁寧に説明してくれます。		9
4	毎月末に安否確認に来て頂いています。優しく声を掛けて頂けるだけでホッとします		5
5	排水詰まりで台所のパイプから水漏れがあったが、直ぐに連絡したところ、業者が遅い時間にも対応して頂き処置をしてもらいました。直ぐに治って良かったです。対応が速くて助かりました。	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。	2
6	何かあればすぐに連絡できるように管理センターの電話番号が掛かれたマグネットシートを冷蔵庫に貼ってあります	指定管理者の挨拶状に同封して入居者に電話番号と時間外や休日の緊急時の対応グッズとして作成配布したのが役立って良かったです。	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	対応が遅い	真摯に受け止め、依頼された事については当日若しくは翌日（休日を挟む場合は休日明け）までに対応するようにします。今後の管理に活かしていきます。	3

2	設備の事で依頼し一度見に来られたが、それ以降何の連絡もなく対応もなかった、数日後業者から連絡があったが対応が遅い。以前の管理会社の時も見に来て、それ以後連絡もなかった。業者との連携が悪いのか？	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。	3
3	各棟とも高齢化が進み、これまでは毎年3月に総会を開いて自治会役員を決めていましたがもう限界の時期に来ていると思います。出来れば管理人を置いていただければ本当に助かります。	市営住宅管理人を配置する場合は、入居者の中から選任して頂きます。	3
4	現場に足をもっと運んでほしい。	施設巡回は月1回業者に委託しております。 修繕においても漏水等緊急性が高いものには早々に現場に訪問させて頂いております。	2
5	対応は早いと思うがアフターケアが少し弱いと思う。何かあればではなく日頃からの対策。対応をしてほしい。	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。	2
6	緊急の対応をスムーズに連絡が取れる様にしてください。「こちらではわかりかねます。」と云われても緊急の為に連絡しているのに対応された方が返答に困るのでは何の為に緊急対応なのか理解できませんでした。	緊急コールセンターでは依頼内容によって業者に直接連絡し、依頼します。ただ判断がつきにくい場合は管理センター職員に連絡してセンター職員から業者や直接依頼者に架電します。	1
7	壁面のコンクリートのはげ落ち修理。前の指定管理者は写真まで撮りに来られたがその後音沙汰無しでした。その後はコンクリートの剥がれ落ちは進んでいません。	外壁工事は箕面市で計画的に施工しています。	1
8	団地の消防設備の点検日などは仕事の休みをとるので出来れば2か月前に連絡が欲しい(1か月前では休みがとりにくい)	2か月前に入居者に点検日の予定をお知らせするのは難しいと思いますが、業者と相談して出来るだけ早い時期に連絡するようにします。	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	外壁や玄関ドア、ベランダの手柵や床もひび割れたり捲れたりしているので塗装してほしい。	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。外壁や玄関ドアやベランダの鉄柵、床は共用部に属しますので市の計画修繕の対応となります。	17
2	建物の老朽化が進んでいるため、建替えてほしい。	建替えは市の対応となります。	10
3	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。	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。今年度から瀬川住宅、如意谷住宅を追加して実施します。	5
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。	5
5	マナーが悪い人が居る。団地内にポイ捨てする人が居る、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。	2
6	年配者が多くなり、個人からの情報発信も段々少なくなっている。1～2カ月に一度ぐらい定期的に敷地をパトロールするなどしてほしい	施設巡回は月1回業者に委託しております。自主事業として、75歳以上の単身入居者の希望者には「絆電話サービス」、月1回の訪問にて見守り活動のサービスを提供しています。	2
7	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かり、通報があれば「迷惑駐車」	2

		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。	
8	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
9	仕事をしているので、土、日曜日に開けていただきたい	書類の提出のみであれば郵送でも受け付けています。	1
10	自治会がないので、地震などの災害時が不安です。	箕面市が災害時のハザードマップを作成されています。	1
11	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
12	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
13	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
14	防犯カメラの設置をしてほしいのですが、自治会がない為に難しいかとは思っております。ただ、ゴミ置場にTV等が捨てられたり、EV内が悪臭がしたりなど、ダメ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
15	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
16	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。	2

17	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	ペットを飼育している人がいます。友人から預かっていると云っていますが、昼夜問わず鳴き声でイライラして不愉快です。何とか助言、注意して下さい、	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されています。又、友人からの一時的な預かりももちろん禁止です。	3
2	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
3	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。	2
4	インターホンをカメラ付きにしてほしい。	仕様に基づいたもので、変更するには模様替え申請により個人で変更してください。	2
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	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
7	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
8	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など躯体に変更が生じる場合は模様替え申請は承認されません。	1
9	二戸一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

10	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
11	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
12	風呂場の浴槽が高い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)	風呂場の浴槽の高さは BF 式の給湯器では浴室の広さの関係で設置する浴槽に制限があり、今の浴槽を変更できませんが、自己負担でパックイン方式の給湯器と浴槽にすればかなり浴槽の高さは低くなります。模様替え申請が必要となります。	1
13	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
14	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や自治会長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