

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5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。	12
2	設備の不具合など対応を速やかにして頂きました。		9
3	入居住宅に関する事でも、それ以外の事でもなんでも気さくに話を聞いてくださり、出来ることはすぐに実行してくれて大変助かっています。		5
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		3
5	急な対応にも直ぐに来てくれて解決してくれました。時間・休み関係なく対応してくれてよかったです。	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。	2
6	植え込みの手入れもされているしエレベーター内も綺麗だと思います。ゴミ捨て場も清潔でよく管理されている。	引き続き十分な管理に努めます。	1
7	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よかったです。	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。	4

		今後の管理に活かしていきます。	
2	アンケートに記載した内容が反映されなかった。	内容によっては指定管理者の範疇外のものもあり、指定管理者の範囲であれば速やかに対応に努めます。	3
3	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。	2
4	昨年桜ヶ丘南住宅に引越し、お風呂の浴槽は細かい傷があり、建物は老朽化が進んでいて外壁はボロボロ、外の椅子板は腐っていて危ないと伝えたが処理されず。入ってすぐは雑草が背丈まで伸びていて伝えたがすぐには信じてもらえなかった。洋室のクローゼットは埃が溜まっていた。入居当初は壁も汚れていたし一年たってもストレスだけです。	入居者の方は入居前に内覧して納得して入居して頂いております。部屋の設備等は機能的に問題が無ければ新品に交換はしません。外壁等は算面市が大規模改修工事として順次行っています。植栽剪定は年1回実施しており、駐車場の植栽も同時に行っております。クローゼットの埃等は改修工事の美装時に徹底するように指示します。	1
5	トイレのタンクが壊れてひびが入ったので日本管財株式会社に電話しました。イチの方がいらっしゃいましたが保険に入っていないので応急手当、テープ貼っただけでした。日本管財株式会社の保険があったら入って直してほしいです。	自己での破損した例で、自己負担にて修繕して頂くものであります。タンクからの漏水なく、自己負担で修繕するのも拒否されましたので応急処置でコーキングしてその上からテープで補強しました。	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	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	10

		すので市の計画修繕の対応となります。	
2	風呂や流し台又建具等が老朽化しているので設備を交換してほしい。	風呂の給湯器や老朽化による建具の破損は交換しております。浴槽や流し台で機能的に問題が無ければ老朽化していても継続使用して頂いております。	7
3	団地周辺の環境改善（草刈り、放置自転車、バイク、ゴミの不法投棄 etc）。・団地全体の害虫駆除（ゴキブリ、こうもり etc）	決められた植栽剪定は年1回実施しております。共用部の清掃は入居者の方の担当です。ごみ捨て場、駐輪場も入居者でお願いします。	5
4	今回の大規模改修後雨が降ると通路・階段（特に西側）に雨水が溜まり非常に不便です。水はけが悪い。	共用部の清掃は入居者の方の担当です。	3
5	浴室の防水工事が下手でやり直しばかり。	前回までは施工業者が再工事を致しましたが、今年度から管理センターが修繕を致します。	2
6	自治会等に参加し意見等などを聞くのは如何でしょうか？市に対して意見をまとめ各自治会の報告や要望を提出するなどしてほしい。	自治会長や管理人様から頂いた情報は箕面市に報告していて情報共有は毎月の定例会や随時ご相談させて頂いております	2
7	退去時の手順を文章にしているものを必要な時に配布してほしい。	住宅の返還届をお渡しするとき退去時の手順等を書いた文章を添付させて頂いております。	2
8	台所が狭いので、広くしてほしい。	住宅の建築時の仕様になっております。個人でされる場合は模様替え申請で箕面市の承認が必要です。	1
9	年に1回植木の剪定をして頂いていますが、その時に個々の庭木もしてほしいです。素人では手に負えません。	年1回の植栽剪定が箕面市の仕様書で示された樹木でしていません。個人の庭木の剪定は個人でして頂いております。	1
10	非常灯がほとんど切れた状態にあり暗くなると真っ暗で年配の方々にはとても危険と思われます	非常灯の蛍光灯の球切れは管理人様又は自治会の担当者に申し出て交換して頂いてください。機器の故障は管理センターで交	1

		換致します。	
11	高齢化が進む中、住民間のコミュニティを深める場を考えてほしい。	現在手始めに桜ヶ丘南住宅で毎週水曜日にスーパーの移動販売を行い入居者の懇談の場を作れるか模索しております。	1
12	共用部の廊下や階段にゴミを捨ててあるのが気分を害するので改善してほしい	共用部の清掃は入居者の方の担当です。ごみ捨て場も入居者でお願いします。	1
13	建物は非常に古いので建て替えを希望します	住宅の建て替えについては箕面市の対応になります。	1
14	防犯カメラの設置をしてほしいのです	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。	1
15	皆仕事があるため電話する時間帯など限りがあります。もう少しメール対応を充実してください	基本は管理センターの営業時間内で電話や連絡簿で連絡を取らせて頂いています。障害をお持ちの方についてはメール対応もさせて頂いております。	1

4. その他、自由意見について

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	築35年以上経過している、今後色々と修繕箇所が出てくるので室内も大規模修繕工事してほしい。	大規模修繕工事は箕面市が行うものです。	5
2	建替え希望します	建て替えは箕面市が行うものです。	2
3	防犯カメラの設置をお願いいたします。	防犯カメラの設置費用・運営は自治会等の入居者の負担となります。	2
4	駐車場に土日だけ勝手に車を止める人がいる。	コーンの設置等致しますので管理センターにご連絡下さい。	2
5	団地の下の敷地内で中学生が溜まって、大声出したり、ボールで遊んだり、スケボーで遊んだり団地に入りたいのに危ないから帰れない。	団地の掲示板にポスターを設置いたし、施設巡回の際に見かけると注意喚起するように致します。	2

6	桜の花、葉、枝とかベランダ、スロープに毛虫が一番困る。	年に2回植栽には薬剤散布をしております。	1
7	駐輪場にある古い自転車を撤去してほしい	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
8	早急にドアの塗装を塗り替えてほしい	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
9	玄関扉の開閉音が気になる為替えてほしい	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
10	ベンチがあるから子供らが溜まる。たまに階段の踊り場に子供らが溜まって迷惑。	月に1回施設巡回を行っております。見かければ注意するようにします。	1
11	布団等を干した時、たたくとほこりが舞うために洗濯物等についたり、ベランダを空けていると入ってくる	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	ごみの収集日が守られていない。	ゴミの収集場等の管理は入居者で行って頂いております。ごみ収集日のポスター設置は管理センターに自治会長や管理人を通じて連絡いただければ作成します。	1
13	足音・物音が響き困っている。(午後11時からが特にうるさい)	掲示板にポスター設置致しますので管理センターまでご連絡をして下さい。入居者を特定できるようでしたら注意喚起致します。	1
14	自費で改善のためのリフォームがしたい。洗面所の棚(鏡の下)が低く頭をぶつkerるので鏡付きの棚に替えたい。	模様替え申請を提出頂ければ、箕面市が審査の上承認頂ければ可能です。	1

15	鳩がうるさくて、又ベランダに卵を産んで困っています。	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
16	北芝住宅 A 棟の事。犬や猫を飼っている人がいる、廊下に尿やフンがそのまま放置されている。	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は禁止されています。	1
17	ベランダや廊下からタバコのポイ捨てやごみを捨てている人が居る、	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。ポスターを掲示板に掲示する等管理センターに依頼して頂ければ作成して掲示いたします。	1
18	今後鶏の巣を作りそうなところや巣らしきダクトに網を掛けてほしい。手が届かないので足場を組む必要性があり費用も掛かり難しいとの事でしたが、向かいの住宅に足場を組んでいるのを見て是非に早めに対応をしてほしい。	今後の足場を組んでの大規模改修工事の時には検討します。	1
19	萱野自治会が年中ダンボールや新聞等年中捨てている、不法投棄もある	ゴミ置場の管理等は、自治会等の入居者の担当となっております。	1
20	共同住宅に住んでいると風で色々なものが振って舞い込んでくる。今年になって洗濯物が2枚舞い込んできたが、上の階の人は夜中も大声を出す人なのでこちらからは声を掛けない。勝手に処分もできないのでどの様にしたらいいか教えてほしい。	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頂きます。	1
21	住民の高齢化が進み自治会の運営も大変だと思われます。管理センターから管理人を置いていただければどうでしょう。	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。	1