

# 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7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	すぐに対応してくれた	引き続き親切・丁寧な対応に努めます。	13
2	丁寧な対応です		10
3	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		4
4	休日の夜間でも連絡したところ、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。又、管理センターの方も駆けつけてくれて直ぐに治って良かったです。対応が速くて助かりました。		2
5	夜間でも迅速に対応してくれた。	365日24時間で対応しています。	1
6	給湯器のコントローラーに「888」のエラーメッセージ出て管理センターに連絡するとすぐきてくれて、瞬時に直してくれた。	引き続き親切・丁寧な対応に努めます。	1
7	車の購入で車庫証明を出してもらうのを忘れていて、自動車のセールスから連絡が来てあわてて管理センターに電話して直ぐに発行してくれて助かった。	引き続き親切・丁寧な対応に努めます。	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	対応の態度がわるい	入居者の方の信頼を得られるように丁寧・迅速・確実な対応を心がけます。	3

2	届けに必要な書類を最初に教えてもらえたら一度で済むのに追加の資料提出を求められた。	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。	1
3	問い合わせた事の最終の回答がなかった。	真摯に受け止め、依頼された事については箕面市とも協議の上実行するように努めます。	1
4	いい印象無し	入居者の方の信頼を得られるように丁寧・迅速・確実な対応を心がけます。	1
5	何の作業をして頂いても雑です	真摯に受け止め、依頼された事については箕面市とも協議の上実行するように努めます。	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	玄関ドアや壁、ベランダの手すりの塗装がはがれてペンキを塗ってほしい。	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。	5
2	共用部の廊下や階段の踊り場の清掃をしてほしい	共用部の清掃は入居者の方の担当です。	4
3	住宅も古くなると室内、室外ともに老朽化が激しく、特に塗装が酷い状態になっている。又室内についても、所々ガタが来ているので一度管理センターの方と市役所の方が数件訪問して確認してほしい	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。	2
④	ゴミの日ですが、ペットボトルの日にケースが2段に積んだまま入れてる方がいます。後からの方が入れられず、困るので管理人の方が前日か朝に用意して頂けたら助かります。実際何をされているのか見えなく管理費の明細を出すのが普通だと思います。	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

4	自治会を担当して分かったことはルールを守らない住人がいると大変だということです。	各住宅にてゴミ出しの日も違うし、場所も違うので各住宅の自治会や管理人で詳細の説明をお願いします。	1
5	業務内容を理解している職員が一人しかいない、人材育成をした方がいいのでは。	真摯に受け止め、所員に営業時間後にテーマを決めて教育するように努めます	1
6	高齢者になり、4F までの階段の昇降が大変なので住み替えをさせてほしい。	住替えは箕面市が希望者の有無等を鑑みて住替え規則に基づいて実施されます。今回 R6.8.26 付で瀬川住宅、如意谷住宅、牧落住宅で実施されています。	1
7	団地の高齢化が進んでいるため、毎月の清掃の時に草抜きが大変です。市の方で植栽の回数を増やしてほしい。	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
8	・スズメなどがあちらこちらに巣を作っているので撤去してほしい	スズメやハトは「鳥獣保護管理法」で規制されているので、巣にヒナがいる間は撤去できません。	1
9	エレベーター内やゴミ置き場に防犯カメラがあれば有難い。	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。	1
10	・駐輪場のマナーが悪い。自転車カゴカバーを何度も破損されている。	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
11	家の裏側の植木を何とかしてほしい。	年1回の植栽剪定が箕面市の仕様書に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もらっております。	1
12	この建物が7階建てにも関わらずエレベーターが設置されていないのはロビー玄関が3階で道路とつながっているためと承知してますが、やはり住んでいる者にとっては、反対側の階段を多く使っている人、配送業者、足の不住な高齢者や身体的問題を抱えている人、乳幼児のバギーを使用する親や妊婦	住宅の設備の仕様変更は箕面市が対応されます。	1

	さん等、今やエレベーター設置は必須です。	
--	----------------------	--

#### 4. その他、自由意見について

項	ご意見(要約)	考え	件数
1	親切な対応をされていると思います。今後も迅速な対応をして貰えると嬉しいです。	引き続き親切・丁寧な対応に努めます。	3
2	外壁工事ではなく、建て替えを検討してほしい	建て替えは市の対応になります。	2
3	緊急時の土日の対応に大変助けられました。	引き続き親切・丁寧な対応に努めます。	2
4	玄関ドアや階段、ベランダの柵の塗装をしてください。	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。	2
5	部屋の畳が剥がれてきている、畳の表替えをしてほしい。	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。	1
6	B棟の自転車置き場に警告の神が貼ったまま放置されています。自転車1台とバイク1台です。早急に処分していただければありがたいです。	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
7	桜ヶ丘南住宅の南側が貸農園になっています。そこに来る人たちが住宅の周りに車を停めます。泥んこの靴で住宅内を通り抜けたりするので貸し農園側に注意をお願いします	貸農園の管理者に連絡し、不法駐車の対応と住宅敷地内への侵入禁止を申し入れし、ポスター等の貼り紙で注意喚起いたします。	1
8	サッシのコマがすり減り開閉不良になっている。	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	・外注委託している業者の改善。何度も電話をかけても中々蛍光灯1本も変えてくれない異常ではないでしょうか。馬鹿にされている気がします。草刈も適当に作業している。	入居者の方の信頼を得られるように丁寧・迅速・確実な対応をするように業者に指導しておきます。	1

10	入居して30年も経つと襖、畳、トイレの蓋等のガタが来ています。自分で業者に頼んで直しても良いのですか。	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
11	・自転車置き場ではカゴカバーの切り裂きは3年で4~5回はされており、タイヤのパンクも3度被害にあっています。	駐輪場の管理等は自治会等の入居者の担当となります。	1
12	・1F 集合ポストには日必要なチラシ等を処分出来るゴミ箱やダンボールをおくのはどうでしょう。	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	・台風の時ベランダ側のはき戸のサッシは隙間が多いので、窓ガラスがガタガタと大きな音がする。	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
14	キッチンの水栓は新築以来取り換えてないので使えません。湯沸かしの蛇口から水を出しているのが現状です。蛇口を取り換えてください。	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	・トイレの便器が低すぎて高齢者には危険です。	箕面市の仕様書や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
16	・共用部の清掃は月に1度もされていないのですが、いったいどうなっているのですか？あまりにも汚いです。	共用部の清掃は入居者の方でお願いします。	1

