

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6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	迅速な対応	引き続き親切・丁寧な対応に努めます。	21
2	親切に丁寧に説明してくれた。		11
3	管理センターに連絡したら、業者から連絡がすぐにあり、すぐに業者が来てくれた		2
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		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。サービスの向上を実感してもらえるよう丁寧・迅速・確実な対応に努めます。	1
6	電話対応で丁寧に説明してくれた。	サービスの向上を実感してもらえるよう丁寧・迅速・確実な対応に努めます。	1
7	業者さんも迅速で対応してくれて、終了後に丁寧に工事の説明をしてくれて安心した。	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	こちらの要望が受け入れられない	真摯に受け止め、依頼された事については算面市とも協議の上実行するように努めます。	1
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	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	1

	資料提出を求められた。	するように業者に指導しておきます。	
3	団地の見回りが少ない	月に1回委託業者にての施設巡回を行っております。	1
4	前の管理会社の方がましだ	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	表面的な事だけでなく、もっとくわしく住民の立場に立って聞いてください	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。	9
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。	6
3	お風呂場の木枠が朽ちて穴が開いています。毎回パテで応急処置ですがすぐに取れてしまっています。	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	窓のサッシや台所の流し、玄関ドア、浴室のドアなど設備を新調してほしい	窓のサッシや台所の流し、浴室のドアは老朽化による建具の破損は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。玄関ドアは共用部に属しますので市の計画修繕の対応になります。	2
5	住宅でのトラブル(夜間の物音、足音やモノを動かすなど)改修したばかりなのに何者かによる壁の破損等があり、月に一度でもよいので見守りをしてほしいまたその結果等に対して、自治会への報告し、回覧等で住人への意識を高め	施設巡回業務は委託業者によって月1回実施し、箕面市に報告しております。	1

	たい。		
6	空き部屋がそのままになっていま すか？災害のために空けてあるの ですか？いかがなものでしょう。	団地によっては給排水管工事や 大規模外壁工事をされていま す。工事終了後に空家を一般募 集募集か住替え募集するか箕面 市が検討されます。	1
7	団地のフェンスがまるでボロ屋敷 のようで、壊れたままのようです。 他人からゴミ、タバコの吸い殻、 カンが投げ込まれる。衛生管理上、 困っております。綺麗なフェンス にしてください。	団地のフェンスは状況に応じて 修繕させて頂きます。共用部の 清掃は入居者の方の担当です。 ポスターなど必要であるなら作 成して掲示いたします。	1
8	水道管並びに排水管の工事に關し て、各水道の蛇口をひねり閉めると、 浴室の通路側の壁の中から音が「コン」と（ウォーターハンマ ー）が鳴ります。特に洗濯をし始 めると水が流れるたびに「コン、 コン」と鳴ります。以前管理セン ターにも来てもらい音を聞いても らったが、いまだに音は鳴ってい ます。他の部屋でも同様の例があ るのか調べていただきたい。工事 の一環として直るものなら直して ほしい。	以前訪問し、ウォーターハンマ ーの音を確認させて頂き、箕面市 から業者を訪問させて頂いたよ うです。他の部屋から管理セン ターにはウォーターハンマーの苦 情は頂いておりません。	1
9	夏になるとゴミ置き場中を開けると虫がたくさん飛んでいる。改善 策として防虫剤を皆様の会費から 設置したら如何でしょう。	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
10	老朽化して古いです。建て替えし て頂くと嬉しいです。	住宅の建て替えについては箕面 市の対応になります。	1
11	駐輪場などに防犯カメラなどの設 置	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
12	不定期でしたが上階の住人に下階 が空いたとき、希望者（下に行き たい）がいないか聞いてもらえる	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 8/27 付	1

	事があったので、希望がある無しに関係なく不定期で良いので聞いてほしい。	で瀬川住宅、如意谷住宅、牧落住宅で実施されています。	
13	植木の選定を道路沿いだけでなく、各家の周りの植木も剪定してほしい。	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もらっております。	1
14	トイレのウォシュレット化に改良。	住宅の設備の仕様変更は箕面市が対応されます。	1
15	高齢になって4階までの階段がきつい、EVをつけてほしい。		1
16	飲料水の自販機を設置してほしい	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
17	最近、水道管取替工事とペンキ塗り替え工事をしてもらえて気持ちよくなりました。しかし、東側階段の一部のペンキがすでに浮き上がり、一部剥がれてきています。工事後まだ間もないので業者の責任で修理してもらえないかと思いますがいかがでしょうか。	階段棟は漏水が発生し、漏水工事を終え、その後漏水が無いかを確認後、ペンキの剥がれた部位などの塗装工事をする予定です。	1
18	駐輪場の不要自転車やバイクを速やかに撤去してください。	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
19	家賃の振込をネットからでもできるようにになったら良いと思う。	現在納付書での振り込み支払いと口座振替で対応させて頂いております。口座振替のご利用をお願いいたします。	1
20	駐車区域外の駐車の取り締まりを強化してほしい。	巡回時に不法駐車を見つけたら、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

21	何か不具合があれば、下見に来られていたので、原因やどのようにすれば良いか相談できたが、今は業者さんが直接見て判断して修繕されるので原因などが分からずじまいである。	今後出来るだけ下見に行くようにいたします。また工事業者には工事後に説明するように指導しておきます。	1
----	---	---	---

4. その他、自由意見について

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	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。	4
2	他市はもっと綺麗な市営住宅です。税金をよりよく使って建て替えて下さい。	建て替えは市の対応になります。	3
3	上水道の水質検査はどれ位の間隔で行っているのか？	色、濁り、消毒の残留効果に関する検査は、配水系統ごとに毎日1回実施します。水質基準項目の検査は、原則として法令で定められた回数を実施し、一部の項目については定められた回数以上の検査とします。水質管理目標設定項目の検査は、必要な項目について、各浄水場の出口などで、年1回以上実施します。	2
4	窓のサッシ、台所、玄関ドア、風呂のドア、網戸などの設備を新しくして住みやすくしてほしい。	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。	2
5	駐車場利用者の図面と連絡先が必要かと思えます。ヘッドライトの消し忘れや窓あきなど知らせたいがわからないので検討ください。	個人情報の問題もあり、何かあれば管理センターにご連絡ください。	1
6	自治会の定期総会にも賛同を得たうえで参加されてもいいのでは	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	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	非常灯の点検をお願いします。夜は真っ暗でとても危険です	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換致します。	1
9	A棟とB棟の間の所の広場の石が割れていて危険です。車椅子やベビーカーも通るので見直してください。(桜ヶ丘南住宅)	A棟とB棟の大規模改修工事が終了次第、広場の石板の修繕を行う予定です。	1
10	毎月の見守りに来て頂く事本当にありがたく思っています。	引き続き親切・丁寧な対応に努めます。	1
11	グラシア箕面の1階駐車場側への出入口扉の蝶番の不調により半開きになっており、戻らない状態ですので調整をお願いいたします。	現場を確認し、設備等についてはオーナーに報告します。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
12	道路の溝詰まりや道路のグレーティングが外れているのを直してほしい	入居者から連絡のあるところや、施設巡回で確認したところは修繕させていただいております。	1
13	高齢者の一人暮らしの部屋の電気サークル、電球の取替を援助してほしい	ハートフルサポートとして75歳以上の単身入居者、単身入居の障害者に対し軽作業の無料サービスを提供しております。	1
14	職員の対応は親切で有難いと思いました。	引き続き親切・丁寧な対応に努めます。	1
15	高齢者の住人が多いのでAEDの設置があるとよいと思う	AEDの設置は設備に基づくもので箕面市と協議させていただきます。	1
16	1階の屋根のスペースにゴミ(階上からの落下物)が散乱しているが定期的な清掃はしていないのでしょうか	共用部の清掃は入居者の方をお願いしています。	1

	か		
17	秋の落葉の時期にはシルバー人材センターに落葉の掃除をお願いしてほしい。	植栽剪定は年に1回箕面市の植栽剪定の仕様書に基づいて行っております。秋の落葉の清掃等は入居者の方で行って頂いております。シルバー人材センターの依頼は個人でお願いします。	1
18	牧落住宅、北側階段壁、天井に塗装剥がれ、数か所あり。前回の塗装工事後、日にちが経っていないにも関わらず、剥がれている。日本管財は、現状、承知していながら対応なし。早急の対応を望む。	階段棟は漏水が発生し、漏水工事を終え、その後漏水が無いかを確認後、ペンキの剥がれた部位などの塗装工事をする予定です。	1
19	団地内の住人が高齢化しております。自治会役員等を含めて選出が難しくなりつつあるように思われます。センターの方で常駐の管理人さんがいればどうかと思います。	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。	1
20	駐車場の白線が見えにくくなっていて、非常に止めにくいです。駐車場代も毎月支払いしてるので早急に何とかして頂きたい。	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
21	自動販売機があればと思います。	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
22	北芝団地の駐車場の管理はどこがやっているのか	北芝地区駐車場利用者組合が管理・運営しております。	1