様式　３

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８年１０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	丁寧な対応	引き続き親切・丁寧な対応に努めます。	8
2	対応が早い。		5
3	親切な対応		4
4	要望通りの対応		2
5	対応が適切		2
6	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
7	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
8	安心して暮らせる。	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	対応の態度が横柄	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今まで以上に丁寧・迅速・確実な対応をするように心がけます。	2
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責任を持って対処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	鳥の巣によるフン害を早めに対処してほしい。	「鳥獣保護管理法」の観点から巣にスズメ等がいると撤去できません。	1
6	３か月に一度ぐらい団地の見回りに来てほしい。	委託業者が毎月巡回した結果の報告を受けています。	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	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	入居者も年を取って、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。	3
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し、台所なども傷んでいるので交換してほしい。	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キャップやラベルを剥がさずに捨てる人がいて、清掃業者がゴミを持っていかない。	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。ペットボトルの捨て方のポスターを各棟の掲示板に掲示して意識の向上を図ります。	1
5	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、場所も違いますので各住宅の自治会や管理人で入居者に対して詳細の説明をお願いします。	1
6	植栽の剪定は年何回か実施しているようですが、定期的に見回ったうえで見苦しいほどだったら	植栽の剪定は年１回行っております。	1

	何回でも実施してほしい。		
7	高齢者になり、4Fまでの階段の昇降が大変なのでエレベーターの設置をしてほしい。それでなくては、住替えをさせて頂きたい。	住替えは箕面市が希望者の有無等を鑑みて住替要領に基づいて実施されます。エレベーターの設置は箕面市の対応となります。	1
8	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。	共用部及びゴミ捨て場の清掃は入居者の方の担当です。	1
9	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
10	安全のために防犯カメラを設置してほしい。	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
11	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が、ポスターの掲示により意識の向上を図ります。	1
12	現在、共益費を自治会が集金及び管理を行っているが、皆さま高齢者になり病気がちな方が多いので運営が難しいので指定管理者のほうで管理して頂く事は出来ないのでしょうか。	共益費や自治会費の集金業務は指定管理者の業務には入っていません。しかし日本管財で集金業務を請け負うことは可能ですが、回収業務委託費等の経費が発生します。	1
13	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時代外れだと思う。駐輪場や駐車場から7階まで階段を上ると息が上がる。少し家賃が上がってもいいのでエレベーターをつけてほしい。	住宅の設備の仕様変更は箕面市が対応されます。	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。	５
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	家賃、駐車場は口座引き落としなので、共益費ぐらいせめて同じように引き落としてほしい。集金していても不在が多い。自治会にまかせにせずに仕事をしてください。	家賃、駐車場使用料は公金として市の収入となります。共益費は住宅内の電気代・水道代等に支払われますので、用途が違う為管理人や自治会で集金されます。共益費の徴収に関して管理センターは関与していません。	１
６	和室を洋間のフローリングにしてほしい。	洋間へのフローリングの変更は出来ませんので、現状の和室での使用をお願いします。	１
７	火災や地震の際の訓練が必要ではないか。	防災訓練は１２月に予定しております。	１
８	星型２号棟ですが、外部にある水道の件ですが、ホースは使えると思いますが、元と先端の出口が故障しています。どうしたらよいでしょうか。自治会に言うべきでしょうか。	外部にあるホースは自治会で用意されたもので自治会に連絡してください。	１
９	管理費の支払を銀行、コンビニ等で支払できるようにしてほしい。管理人が不在のケースがあるので。	費用対効果等を考慮しますと、銀行、コンビニ等での支払いは対応できません。	１
１０	外壁等修繕ありがとうございます。とても気持ちよくなりました。	今後も、入居者が快適な環境で暮らせるように努めます。	１
１１	２戸１住宅に替えできませんか？	桜ヶ丘住宅星型１・２号館からの住替えは出来ません。又、他の住宅か	１

		らの住替えも出来ません。	
12	壁紙が剥がれてきているので一度見に来てください。	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
13	下水道がよく詰まっているので（逆流する）改善してほしい。	状況に応じて修繕対応しております。	1
14	管理費が少し上がってもいいので、共有部分の清掃をして綺麗にしてほしい。	共用部の清掃は入居者の方の担当です。	1
15	ゴミ置き場の移動はできないのか？交通量が増え、開けるときに車を気にしないといけない。住宅とは離れている為に目に留まりにくく入居者以外の方がゴミを投げ捨てたりする。	ゴミ置き場の移動は不可能です。ゴミが投げ込まれる事例については啓発ポスターの設置をいたします。	1
16	新規入居者に対しては団地生活のルール、マナー等を説明してほしい。	入居時に「市営住宅のしおり」にて、今後の生活全般について説明しています。	1
17	北芝住宅ですが、団地内共用部が汚れがひどいです。特に掃除をしているところも見たことがなく、年に一度清掃のお知らせが入りますが、団地内共用部は手つかずです。管理費内で月一でも清掃サービス等を入れるなど方法を考えてほしい。	共用部の清掃は入居者にお願いしています。管理費で清掃業者に委託する件は北芝住宅利用者組合と相談下さい。	1