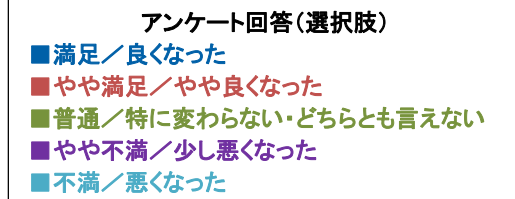


施設アンケート結果《令和6年度》

- 1 業務概要 対象施設 134施設（市民センター、幼稚園・保育園、小中学校）
対象業務 5業務（遊具点検、建築基準法第12条点検、緊急通報点検、修繕、巡回点検）
- 2 受託者 日本管財㈱滋賀事業所
- 3 アンケート実施期間 令和7年1月下旬～令和7年3月下旬
- 4 アンケート集計数 107件（施設）
- 5 アンケート集計結果 以下のとおり



① 包括管理の導入、全体について

包括管理業務の導入について、施設管理全体に対する満足度はいかがですか。



主な意見等（抜粋） ※低評価の理由等

- 修繕の初動や実施が以前より遅くなった。
- 修繕依頼が電話から Web システムに変わり、手間に感じる。

低評価に対する改善・対策（対応中・継続）

- 初動対応の均一的な実施に取り組んでいます。
- 電話・メールの併用、システム操作の丁寧な説明に取り組んでいます。

② 施設・設備の状況について

包括管理業務を開始してから施設・設備の状況はいかがですか。



主な意見等（抜粋） ※低評価の理由等

- 不具合は多いが、修繕されていない。
- 修繕が進んで、よくなることを期待する。

低評価に対する改善・対策（対応中・継続）

- 各種点検結果、的確な優先度判断に基づく計画的な修繕に取り組んでいます。

③ 修繕依頼への対応について

修繕依頼への対応(迅速性、実施の可否、修繕方法や期間等)についてはどうでしたか。



主な意見等(抜粋) ※低評価の理由等

- 修繕依頼に対して時間がかかっている。
- 経過・進捗の連絡・報告がほしい。
- 迅速、丁寧な修繕対応があり、有難かった。

低評価に対する改善・対策（対応中・継続）

- 初動対応の均一的な実施に取り組んでいます。
- 修繕実施を調整等する場合の連絡・説明に取り組んでいます。

④ 受託者の対応について

日本管財㈱の対応(施設訪問時の聞き取りや修繕方法の説明、NK コネクトの運用、夜間・休日のコールセンターの対応等)についてはいかがですか。



主な意見等(抜粋) ※低評価の理由等

- Web システムが使いづらく、面倒。
- 迅速な対応があったが、来る前に連絡がほしい。

低評価に対する改善・対策（対応中・継続）

- 電話・メールの併用、システム操作の丁寧な説明に取り組んでいます。
- 現地確認前の施設への電話連絡に取り組んでいます。

⑤ 施設支援室の対応について

施設支援室の対応(修繕連絡時のやりとりや修繕実施可否の説明等)についてはいかがですか。



主な意見等(抜粋) ※低評価の理由等

- 経過・進捗について聞かないとわからない。
- 丁寧な説明があった。

低評価に対する改善・対策(対応中・継続)

- 修繕実施を調整等する場合の連絡・説明に取り組んでいます。

※その他の主な意見・要望等(抜粋)

- 点検スケジュールを早めに教えてほしい。
- 清掃の業務品質が良くなることを願う。
- 緊急事態が発生した時の対応が心配。緊急対応の充実を期待する。
- 施設の特性、事情、緊急性等を理解した対応を願う。
- 遅い修繕対応は、市民サービスの低下を招く。
- 修理のための部品や材料を買っていただき、自分たちで修繕することはできないか。