

## 大津市公共施設包括管理業務 施設アンケート結果《令和7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 19業務（各種保守点検、清掃、修繕業務など）
- 2 受託者 日本管財(株)滋賀事業所
- 3 アンケート実施期間 令和8年2月下旬～令和8年3月末
- 4 アンケート集計数 127件（施設）
- 5 アンケート集計結果 以下のとおり

※ 小数点第1位の四捨五入により、合計が100%にならないことがあります。

アンケート回答(選択肢)

- 満足／良くなった
- やや満足／やや良くなった
- 普通／特に変わらない・どちらとも言えない
- やや不満／少し悪くなった
- 不満／悪くなった

### 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。



※ 令和6年度と比べて「満足～やや満足」の割合が 11.2 pt 増加

### 主な意見等（抜粋）

#### 高評価のもの

- ・ 修繕依頼をしてから迅速な対応をしてもらえた。
- ・ 修繕案件が記録として残るのでわかりやすい。
- ・ 不具合について丁寧に聞き取りをしてもらえる。

#### 低評価のもの

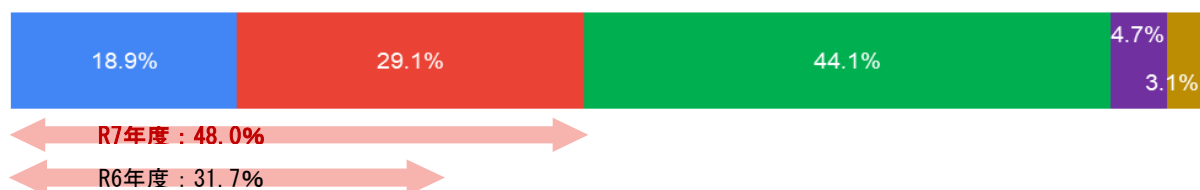
- ・ 修繕依頼から修繕まで時間がかかることが多い。
- ・ すぐに修繕してもらえるのか、そうでないのかが分からない。
- ・ 修繕依頼の申請（写真等の添付）が手間である。

#### 低評価に対する改善・対策について（対応中・継続）

- ☞ 修繕の優先度に応じた均一的な初動・実施に取り組んでいます。
- ☞ 優先度の低い修繕案件については、保留等となる旨の連絡・説明に取り組んでいます。
- ☞ 修繕依頼に当たって、写真等の添付は手間になりますが、有効な情報源であることから、Webシステム操作等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。



※ 令和6年度と比べて「満足～やや満足」の割合が 16.3 pt 増加

③ 修繕依頼への対応について

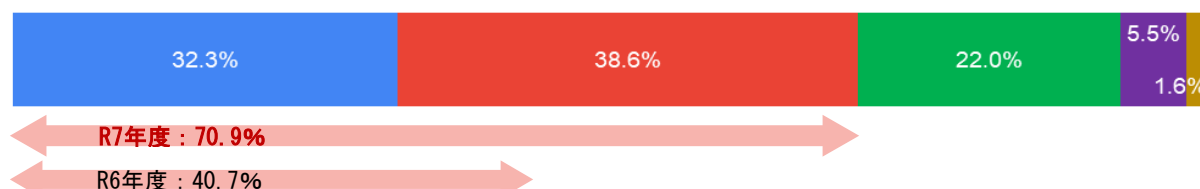
修繕依頼への対応（迅速性、実施の可否、修繕方法や期間等）はいかがですか。



※ 令和6年度と比べて「満足～やや満足」の割合が 8.4 pt 増加

④ 受託者の対応について

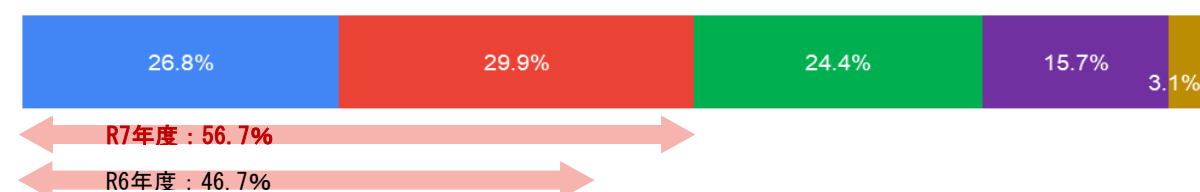
日本管財株式会社による対応（施設訪問時の聞き取り、修繕方法の説明）はいかがですか。



※ 令和6年度と比べて「満足～やや満足」の割合が 30.2 pt 増加

⑤ 施設支援室の対応について

施設支援室による対応（修繕連絡時のやりとり・修繕実施可否の説明等）はいかがですか。



※ 令和6年度と比べて「満足～やや満足」の割合が 10.0 pt 増加

◎ その他の主な意見等（抜粋）

高評価な意見

- ・丁寧な対応に感謝している。
- ・多くの箇所を修繕してもらえ助かっている。

要望等の意見

- ・年度途中で修繕予算がひっ迫しないよう、年間の予算配分をお願いしたい。
- ・修繕依頼のためのWebシステムが複雑、面倒でわかりにくい。
- ・修繕実施の判断基準が曖昧ではないか。

ご要望等に対する改善・対策について（対応中・継続）

- ☞ 修繕においては、進捗管理表を用いて年間を通じた予算管理をしており、必要に応じて財政部局との調整に取り組んでいます。
- ☞ システム操作の丁寧な説明、マニュアルの配布・周知に取り組んでいます。日本管財㈱では、システム改善に取り組んでいます。
- ☞ 修繕の優先度基準を明文化し、各施設との共有に取り組んでいます。