

平成 27 年度 工事満足度調査結果

1. 調査概要

平成 27 年度工事満足度調査を実施いたしました。

今回の調査は、平成 27 年 10 月 1 日以降に契約した平成 27 年度工事の工事対象施設管理者の方に『修繕工事アンケート』をお願いし、195 名の方からご回答をいただきました。

2. 結果

工事全般に対する総合満足度（満足+やや満足）

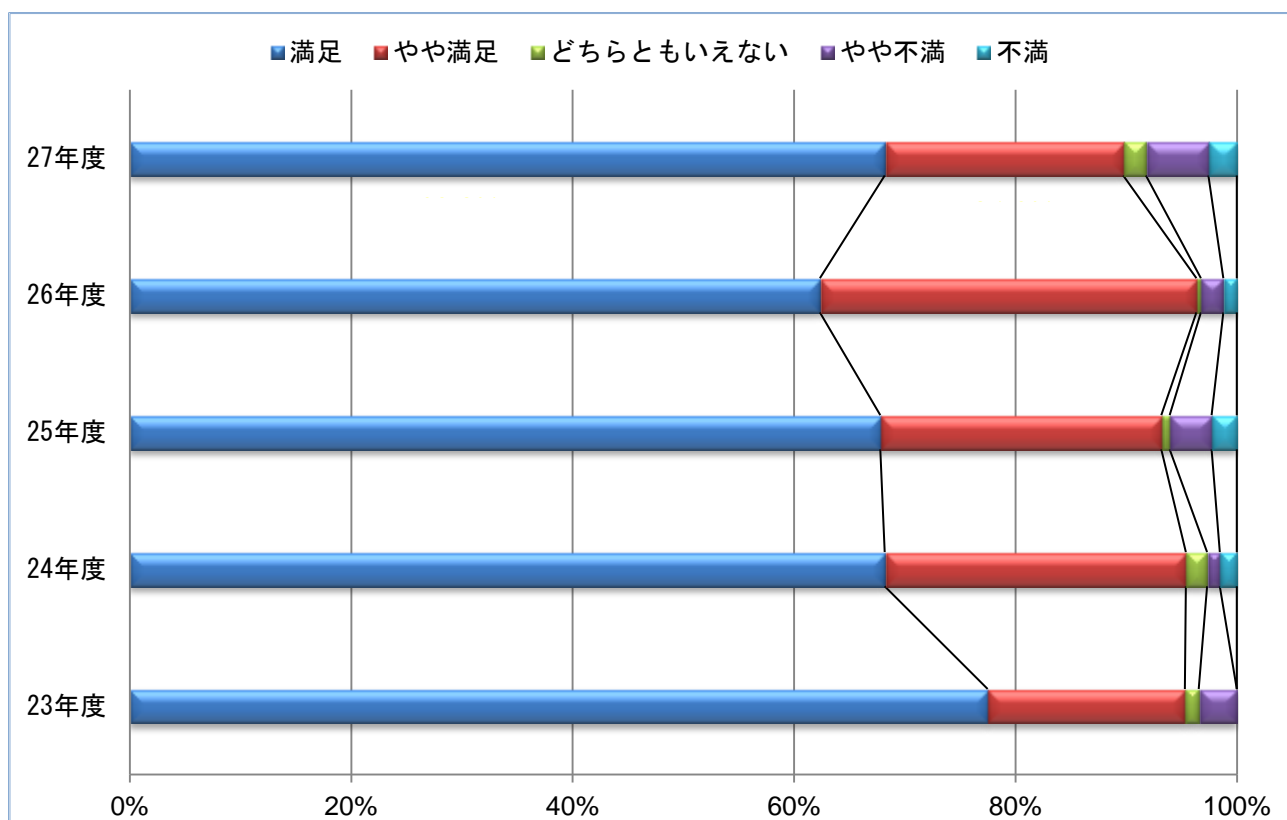
27 年度 89.7% (68.2%+21.5%)

26 年度 96.3% (61.8%+34.5%)

25 年度 93.2% (67.8%+25.4%)

24 年度 95.4% (68.2%+27.2%)

23 年度 95.3% (77.5%+17.8%)



平成 27 年度の調査結果では、工事全般に対する満足度が前年度より 6.6%減少しました。施設管理者から頂いたご意見の多くは、昨年同様に施設利用者などへの安全対策意識の不足、工事期間中の整理整頓の不足、工程に関する施設との調整及び連絡不足によるものです。

3. 改善に向けて

調査結果をふまえ、保全公社と工事施工者とが一体となって工事満足度の改善に努めます。

- (1) 公衆災害防止意識の向上・・・**工事安全管理施工計画書**、**工事事故防止事前学習会**を活用します。
- (2) 工程に関する施設との調整、施設の特徴理解の向上：着工打ち合わせの際に施設との綿密な打ち合わせを行い、日々の調整、連絡をきめ細かく行います。

4. 自由意見欄（抜粋）

(1) 安全対策・整理整頓について

- 資材の搬入を事前に伝えることなく、園庭を横切ることがあり、その都度こどもたちを、安全な場所に誘導した。（保育園）
- 保育室を通路にすることが複数回あった。作業開始終了を事務室に伝えて頂きたかった。（保育園）
- 高圧電気室内の養生に不備があり、危険と感じた。また、一度確認した養生が連絡なしに変えられてしまうので、信用がおけなくなった。（水再生センター）
- 外壁塗装材料が危険物であるにもかかわらず、外部に放置してあった。（水再生センター）
- 警備員の配置がされず、落下物などありました。脚立を園内に放置されていたことや、工具が足場（3m以上）に置きっぱなしなどありました。（公園事務所）
- 乳幼児の施設であることに充分配慮し、安全対策や整理整頓を行っていましたが、砂地や芝生内に金属部品（ボルトや金具）が落ちている事があり、職員も朝夕点検を行いました。（保育園）
- 塗料類が養生もなしに、人もいない、工事もしていない状況で置かれていた。メインのオープンスペースなので危険だと感じました。（公園事務所）
- 勝手に掃除用の箒を捨てられたり、工事完了後に工事中に無くしたと思っていた手すりが出てきた。また、個室内に予備又はホルダーにセットされたトイレトペーパーを残したまま天井の解体等を初めていた。（区庁舎）
- フェンスや囲いが甘い部分が目につきました。（小学校）
- 受信機を切ったまま帰宅してしまったことがあり、危険だと感じた。（区庁舎）
- 安全には配慮いただけました。工事終了時にクリーニングして頂きましたがパーティーションに粉じんがかなり残っていたり、床もほこりっぽかったり、当方で改めて清掃しなければ使用開始出来ない状態でした。（地域療育センター）
- シャベルが工事現場にそのまま置いてあることがあった。（中学校）
- 廊下のまん中に配線コードが置いてあったり、脚立の置き忘れ、作業に伴う物品等の移動の後片付けができていない時がありました。（土木事務所）

(2) 工程・連絡調整について

- 開始時期から大きく遅れ、変更に次ぐ変更で、保護者に伝えた日程を大きく超えてしまった。土日に工事が入った割に工期が短縮にならなかった。工期が短くなるという事で2階トイレを同時に施工したが、工期の短縮にはならなかった。（保育園）

- 前日や当日の突然の連絡が多く、業者の都合で施工されている事が多かった、一度連絡をして、それっきりになることも多かった。(水再生センター)
- 現場代理人からの工事中の連絡や調整がほとんどなく、施設管理者として施工状況を把握できなかった。また、毎日の作業前後の報告がほとんど無かった。(水再生センター)
- 工事中の連絡は正直最悪で、着工会議で施工業者からは朝と夕方ご挨拶をいただくことになっていたが途中でほとんど挨拶はしなくなっており、気が付くと作業をしていることも多々あった。現場代理人がいない日も多かった。(区庁舎)
- 工事の始まりが予定と違っていた。また納期について具体的な連絡はなく、予定を過ぎたのでこちらから連絡した。(小学校)
- 休業期間中の工事日程でなかったため子どもたちのいない土・日曜日に工事を行うこととなり副校長が休日出勤することになった。長期休業中の工事実施が望ましい。(小学校)
- 工期が伸びたのは天候のせいでしょうか？晴天の日も、手つかずの日が多かったように思いました。(小学校)
- 作業のない日の連絡等がないことがあった。変更連絡が直前(前日など)対応に苦慮する場面があった。(区庁舎)
- 様々な原因で工程が変更になりましたが、事前に連絡を頂いて対応して頂きました。庁舎管理としては、変更につきもう少し早め(1週間程度)に連絡を頂けると助かります。(区庁舎)
- 日程(期間)は予定通りでしたが、作業時間はかなり遅い時刻まで及んでいました。複数の現場を担当する事に難しさがあったのではないのでしょうか。(中学校)
- 当初作業工程からの変更連絡が作業開始日の前日にあった。前日の変更連絡では、職員及び、工事中の他の業者への周知が間に合わない為、工程の変更連絡は、1週間ほど前にもらえると助かる。(水再生センター)
- 自転車駐車場の利用者や、自動車に気をつけながら、工事を行っていた。整理整頓も行っていたが、地下駐車場の運営者に対して廃材の改修時期を連絡していなかった。(自転車駐車場)
- 現場に入場する日、しない日が分からない時があった。(水再生センター)
- 着工前会議の際に決まった仮設トイレと実際設置されたトイレが違って施設利用団体から苦情を受けた。事前の連絡が必要だったように感じた。(小学校)
- 鍵の貸出し、返却について借りっぱなしのシチュエーションが何回もあり本校教員が困るケースが見受けられました。(高等学校)

考察：

施設側は、スケジュールを調整するなどして工事にご協力いただいています。公共施設での急な予定の変更は施設利用者、施設職員にとって大きな影響が発生します。

(3) その他について

- 今回の工事業者の現場代理人は、下請け任せで何もしていない、このような現場代理人は駄目です。(水再生センター)
- 業者の方はしっかりした対応であったが、一部職員に乱暴な物言いをする方がいた。(小学校)
- 完成検査以前に取扱い説明をしていただきたかった。事前打ち合わせや完成検査時等で受注者の書

類不備が目立ち信頼性を欠いた。(資料館)

- 設計前の説明とずいぶん違うところがあり、設計上での調整結果等を書面にいただき事前(工事前)に確認した方がよい。また、施設課との打合せとも違っており工事期間の前倒しになった点も学校としてもあわててしまった。(小学校)
- 機器操作方法で利用者の質問を受けたため、マニュアルを早めにいただけると尚良かったです。(市民利用施設)
- 既存の門柱の撤去部分もその真白で塗ろうとしていました。園長不在の為代行保育士と保育士が2名で対応。その際「色の調整は出来ない、塗るのはサービスで自腹を切っているんだ。」等言われたようです。職人さんが色の調整をしてきれいに仕上げてくださいました。園長不在時、他職員に横柄な態度との事、とても残念です。ノックや声かけもせず黙って園舎内や事務所に入ってきました。改善を要します。(保育園)
- 請負業者任せにするのではなく、保全公社として監督業務もしっかりとして頂きたい。(水再生センター)
- 局発注部署との着工会議、完成検査の調整ぐらひは、公社のほうで行っていただきたい。(水再生センター)
- 今回の更新に伴い保守点検の契約内容が変更になりますが、積算等の仕様の注意点等を事前に頂けると早期に発注できます。(区庁舎)
- 写真撮影不良のための再接続の際、盤の短絡があり交換のため庁舎の一部電源を止めざるを得なくなりました。今後ご注意ください。(区庁舎)
- 非常照明バッテリー交換について、「設備はまだもつので今回の工事は対象外なのでバッテリーだけ施設側で交換するように」との事でしたが、設備も7年が経過し交換推奨期間の10年まで間がないので、今回の工事に含めていただけるとありがたかったです。(図書館)
- 以前のままの仕様というのが基本のようですが「火災報知機」の表示板が予想以上に高い位置にあり加えて文字が小さいのが後に使い勝手が悪くなるのでは。(スポーツセンター)