

平成 29 年度 工事満足度調査結果

1. 調査概要

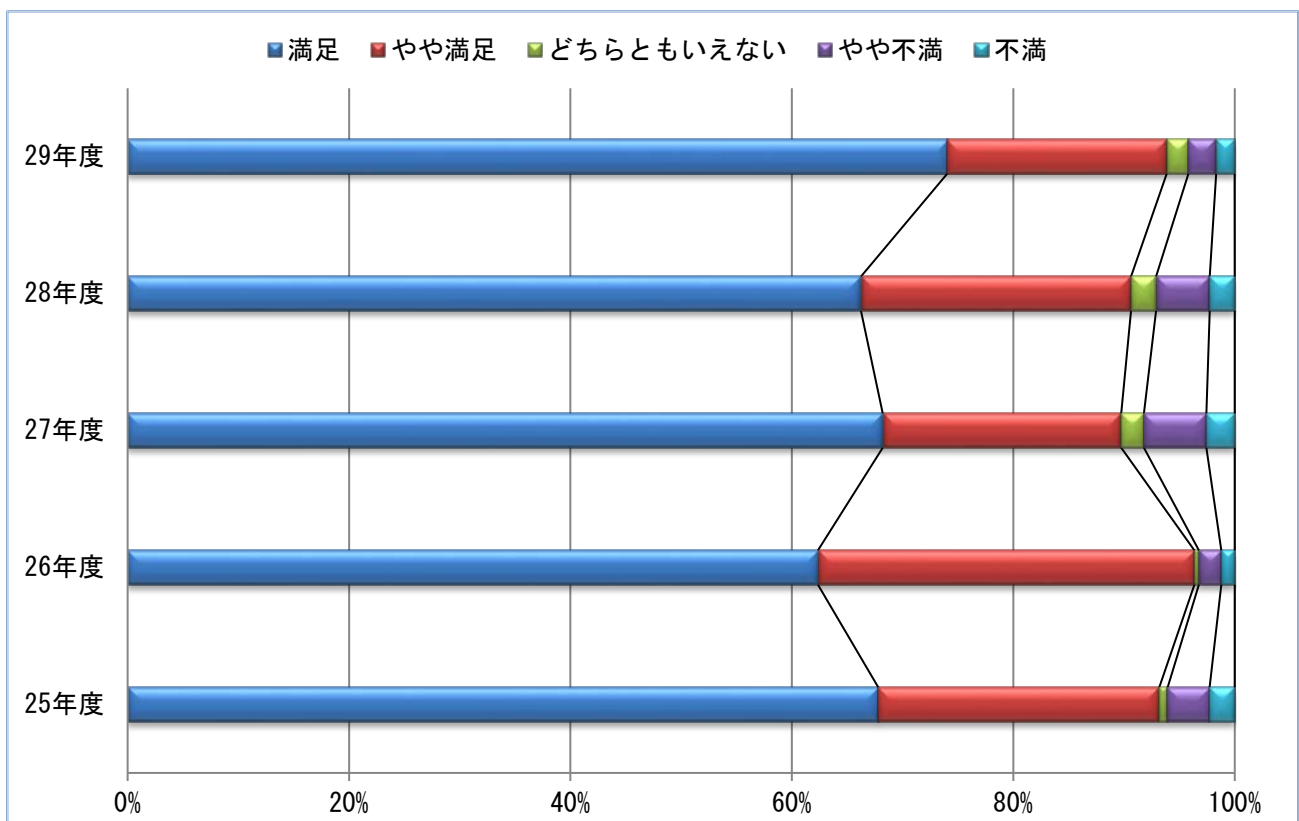
平成 29 年度工事満足度調査を実施いたしました。

今回の調査は、平成 29 年 7 月 1 日以降に契約した平成 29 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、358 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）

29 年度	93.8%	(74.0%+19.8%)
28 年度	90.6%	(66.2%+24.4%)
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%)



平成 29 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 3.2 ポイント増加しました。

3. 自由意見欄から改善が必要な事項の抜粋

保育園

- フェンスの撤去・新設の後、危ない物(ハリ金の端みたいの物)が落ちていたので責任者に渡し、注意喚起をしました。それ以後はありませんでした。
- 正門側の工事をしていた際、保護者の迎えが始まる15時前に業者に声をかけたが、トラックを横付けして”動かすことは出来ない”と言われました。保護者の駐車スペースが3台中1台しかなくなり、混乱すると思われたので、責任者に電話しました。下請人にも周知して頂くと良かったと思います。
- 細かな部品の落とし物や忘れ物がみられた。保育園なので特に気をつかいます。

学校

- 校舎の角の足場を掛けた所のパイプが少し出っ張っていた。現場代理人に連絡しすぐにカバーを掛ける対応をとってもらったことがあった。子供達や地域の人も通行するので事前にチェックしてもらえるとよかった。
- 騒音については事前に作業の方が声を掛けてくれることがあったが、粉塵やニオイを気にする子供が多いので、配慮してほしかった。(通級指導室)
- 引渡し時に説明がなかったので、こちらから催促した。掲示物(図)が知らないうちに職員室内にあり、その説明がなかった。綿密さ丁寧さがあるとよいと思った。(シャッター集中制御化)
- 児童の登下校の時間帯に車両の出入りをしないようお願いをしていたが、守られないことが数回あり、残念だった。
- 工事中の人の手配がうまくできていないようで、予定日に工事ができない日もあった。工事期間が大幅に延びた。
- 工事内容、日程を示してほしいと再三お願いしましたが、ほとんど示されることがなく、学校職員の車の移動等支障をきたしました。
- 流しをはずしたまま、なかなか取り付けがされず、釘が出たまま、道具や材料が置いたままになっていた状況を職員から言われて、責任者に言って直してもらったり片付けてもらったりしました。安全に対する配慮が欠けていました。
- 変更は直前に言われ対応できないときがありました。夏休み工事をやるということで出勤したのですが、人が集まらないから休みにしますとその日に言われ、予定が立たず、ほとんど休みが取れませんでした。
- 夏休み中に理科室を使える状態にするということで工事に入りましたが、材料が合わないということで、理科室での授業が3週間できませんでした。
- 作業員が休憩中に校門を出たところに座って喫煙をしていた。吸殻を排水溝に捨てていたところを一度、地域の方に注意を受けた。そこからは改善されたが、作業員のマナーについて事前に指導ができていないように感じた。
- 「今日、工事は休みです」とその日の朝に連絡があったのに、その数分後に作業員さんが来校して「今日作業やりたいんですけど」と言ってきた。後日、この件を責任者に話をしたら、そのことを知らなかった。

市民利用施設

- 道具やヘルメットなどが置かれたまま休憩やトイレに行っていることがあり、少し管理の面などで危なさを感じた。
- 当初、注意したはずの動物撮影に関しては、相変わらずバックヤードから写している事象が見受けられた。来園者から見えるバックヤードであるので、毎回お願いしているが止めて頂きたい。
- 2か所にまたがって作業する場合、行き来の際、現場をはなれるとき施錠忘れが散見された。
- 休館日に最後まで残れない為、鍵を預けたが、その鍵で翌朝8時前に開錠し、警備会社の職員が駆けつける騒ぎとなった。鍵の不正使用にあたるため抗議しました。

水再生センターなど

- 着工会議での決定事項や、工事中の連絡など十分にされず、打合せ内容も反映されないことが多々ありました。
- 区画された扉からの足場材の搬出時に通行人と足場材がぶつかりそうになり、通行人を静止したことがあった。
- 現場の周知が行われず注意するなどあった。日程変更後の周知ビラの内容が、修正されていないことが頻繁にあった。
- 工事の仕上がりは、概ね良好でした。電気工事では、設計の意図と違い、水が流せない状態であるなど、機能を考えればわかりそうなことの相談が無かった。
- 工事全般で現場代理人として配慮が足りず、こちらの要望（周知・内容）で具体的にいちいち指示をしないと行動・返答がなかった。
- 床のはつり作業時、衛生設備業者との打合せが密にされず、配管を破損し施設全体が断水になったこともあった。その復旧対応を衛生業者にまかせ、最後までいないなど、責任感が感じられなかった。

4. 改善に向けて

安全への配慮、施設管理者とのコミュニケーションが重要です。また、打合せで交わした約束事が守られないことは厳に避けなければなりません。

保全公社では、日々の工事監理において指導することに加え、研修会やHPなどを活用し、施工者とともに工事満足の改善に努めます。

5. 自由意見欄から好意的な事項の抜粋

一方、誠意ある対応、安全で丁寧な施工に対する好意的なご意見も多数いただいております。

- 保育園側の予定を出して事前説明を丁寧にしてくださいました。始まりや終わりの時間、毎週の工程等、こまめに連絡をいただき、安心できました。資料を渡すだけでなく、きちんと説明していただき、とても良くわかりました。
- 園庭に何台もの車が入ることで、危険のないように柵で囲い、保育園側で危ないと感じた時には、すぐに対応していただきました。
- 廃材を運ぶ時間も子供達と接点のない時間に運び、運び方も工夫していただいたので不安はありませんでした。

- 殆ど予定通りに行われました。変更のある時は、必ず保育園の状況を確認してくれました。現場代理人とお話した事は、いつも全ての方々に伝わっていることが、信頼につながりました。
- 全てのトイレの仕上がりは良好です。作る前に機能性で気になることは必ず相談、提案をしてくださったので、職員や子供が使い易いように仕上がりました。
- 最終確認をしていただけことで安心できました。子供達、職員と大切に使っています。
- 長期間にわたる工事でしたが、出会う職員、保護者、子供たちに気持ち良く挨拶をしてくださいました。特に現場代理人のことを子供達が名前を覚え、毎日声をかけるほど親しみをもって関わっていました。保護者の方々も子供達から話を聴くことで安心されたのでしょうか。
- 安全対策を考え、少しでも危険と判断された場合は、コーンを設置するなど、特に子供達の安全には、配慮していただきました。又、毎日清掃を行っていただき、整理整頓も十分でした。
- 丁寧に詳しくご説明いただきました。毎回、責任者の方があいさつ、報告に来てくださいました。
- 大きな車の出入りのある時は、警備員がついていたので安全面で心配はなかった。
- 台風などの前には、安全対策を講じて準備をしていただいた。
- 何度か工事現場を視察しましたが、安全対策をきちんとして頂いており清掃も行き届いており良かったです。
- 工事内容で疑問点があった際も丁寧に説明していただき、疑問点を解消することができました。
- 工事に携わる皆さん大変礼儀正しく、教育の行き届いた会社と感じました。
- 作業が順調に進み、翌日休む時は必ず口頭で伝えて頂いていました。
- 移動しながらの作業が多い中、きちんと現場を整えてくださりました。安全にも気を付けて常に現場代理人が目を光らせてくれていました。
- 現場代理人が随所で懸命に仕事を進めようとしている姿に、誠意を感じ、その結果、いい仕上がりになったものと思います。
- 着工前から工事が終了するまで、密な連絡と調整が行われていたと思います。特に書類の提出の期日が守られており、助かりました。