

施設の特徴理解と 工事満足度調査の結果

-
- 満足度調査の集計結果
 - 施設の特徴、施設からの意見を知り、工事満足度を上げる

満足度調査の集計結果

【満足度調査の内容】

[選択式]

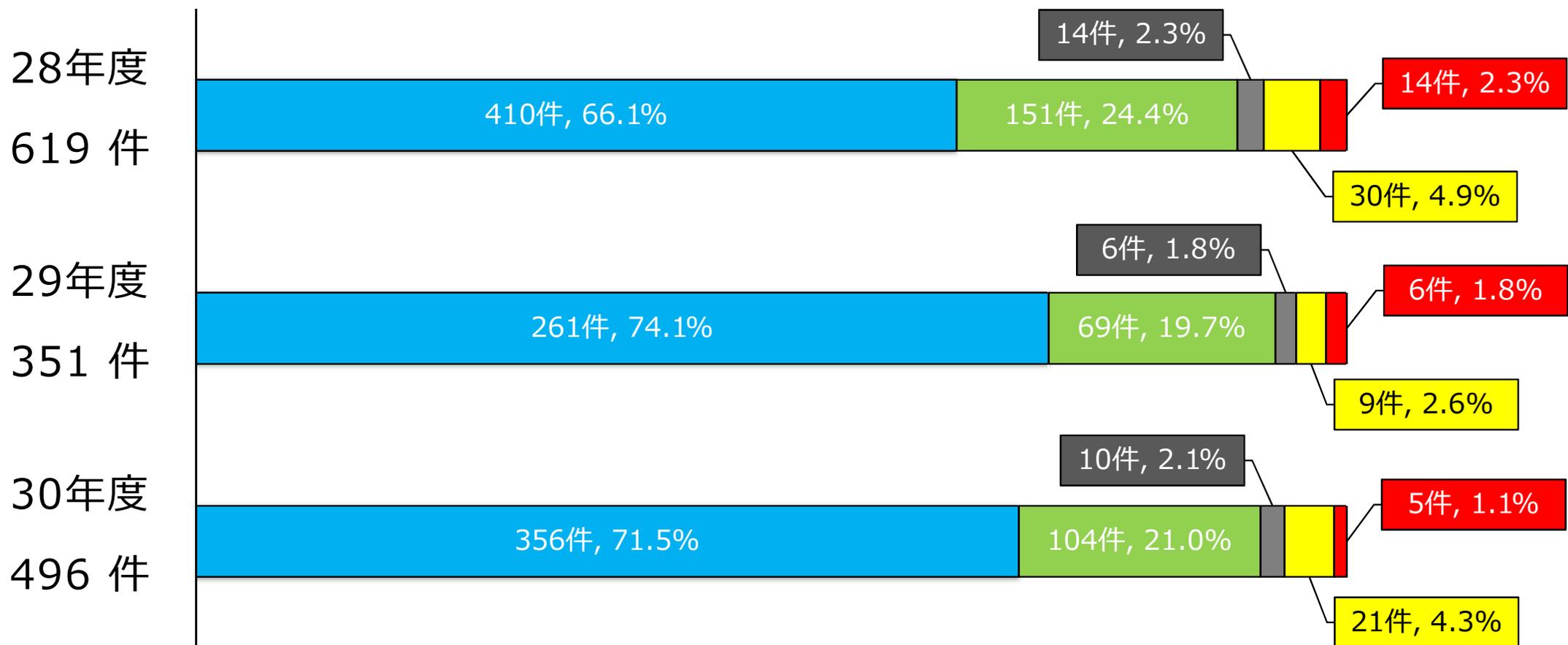
- ・ 工事全般に関して満足しましたか。
(満足した、やや満足、どちらとも言えない、やや不満、不満)

[記述式]

1. 着工前の工事内容説明や、工事中の連絡や調整はきちんと行われていましたか。
2. 工事中の安全対策や整理整頓清掃は、きちんと行われていましたか。
(工事中に危険と感じたことはありましたか)
3. 工事は予定通りの日程で進めていましたか。変更があったときは、事前に連絡は行われていましたか。
4. 工事の仕上がり状態は良好でしたか。機能性（使い勝手等）で、お気づきの点はありませんでしたか。
5. その他工事全般に関してお気づきの点がありましたら、ご記入ください。

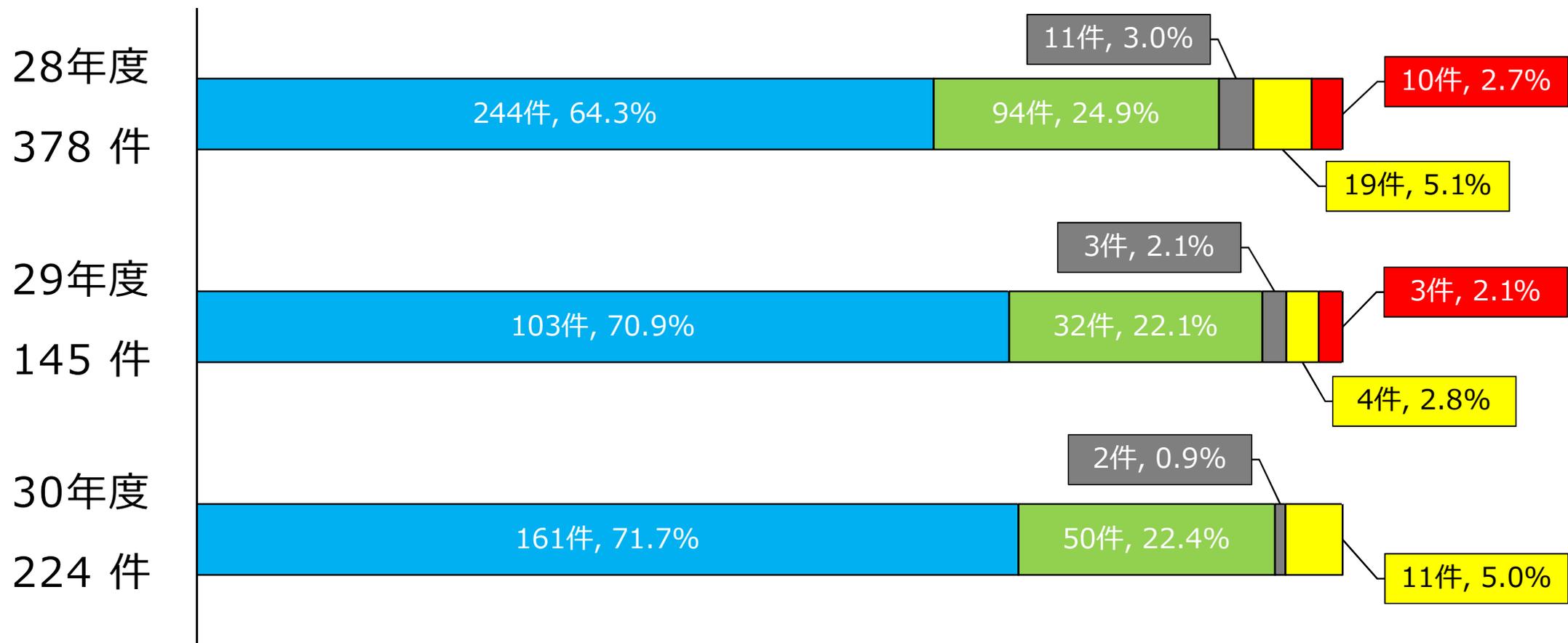
満足度調査結果（全工種）

■ 満足した ■ やや満足 ■ どちらとも言えない ■ やや不満 ■ 不満



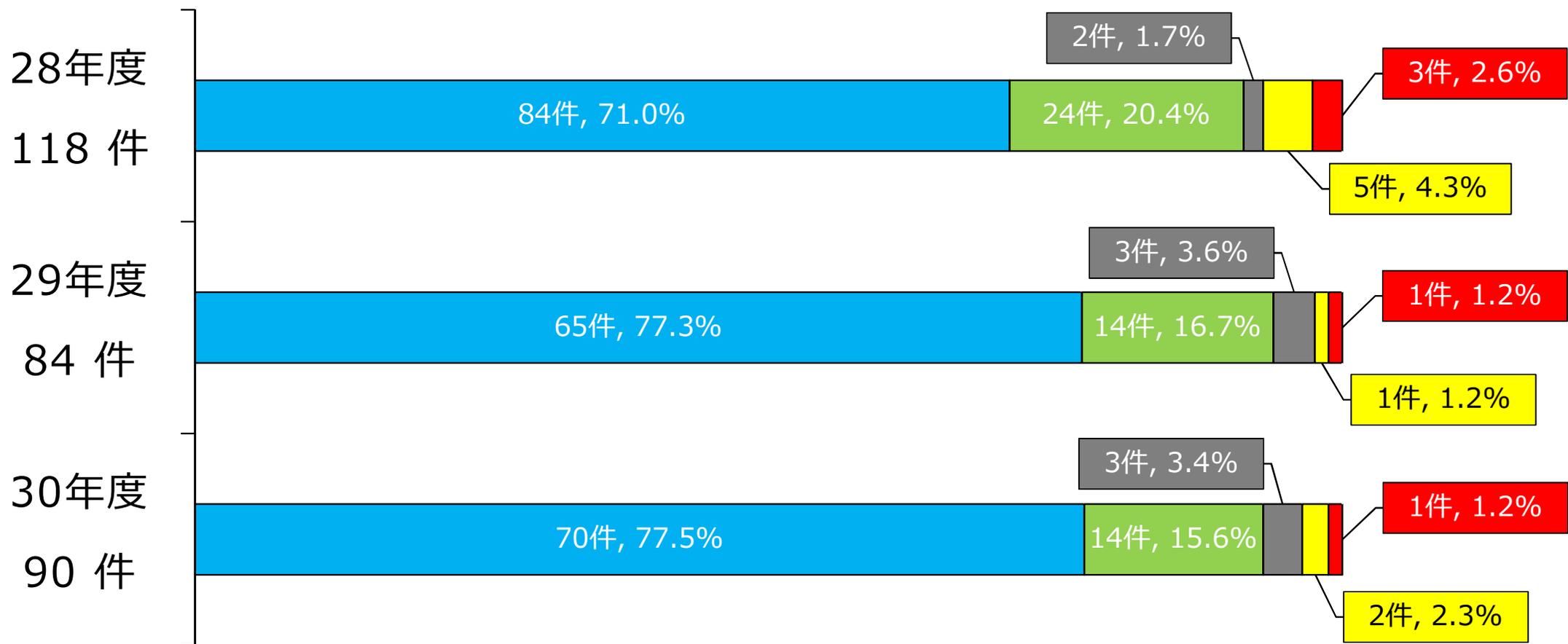
満足度調査結果（建築工事）

■ 満足した ■ やや満足 ■ どちらとも言えない ■ やや不満 ■ 不満



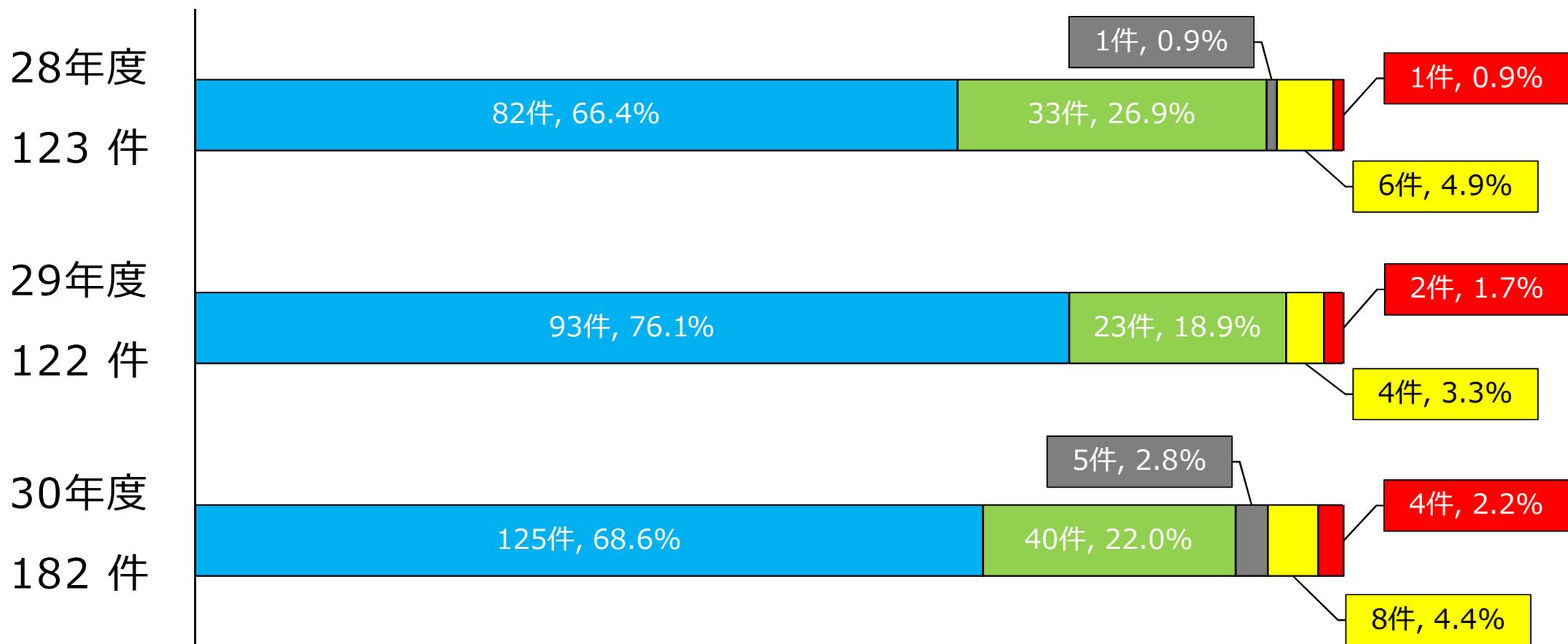
満足度調査結果（電気設備工事）

■ 満足した ■ やや満足 ■ どちらとも言えない ■ やや不満 ■ 不満



満足度調査結果（機械設備工事）

■ 満足した ■ やや満足 ■ どちらとも言えない ■ やや不満 ■ 不満



施設の特徴、施設からの意見を知り、工事満足度を上げる

【施設の分け方】

- 学校 （小学校、中学校、高等学校、特別支援学校等）
- 一般施設（地区センター、地域ケアプラザ、スポーツセンター、市役所、区役所、動物園等）
※不特定多数の市民が利用する施設
- 保育園
- 特定施設（水再生センター、ポンプ場、消防署、市場）
※市の職員が管理している施設

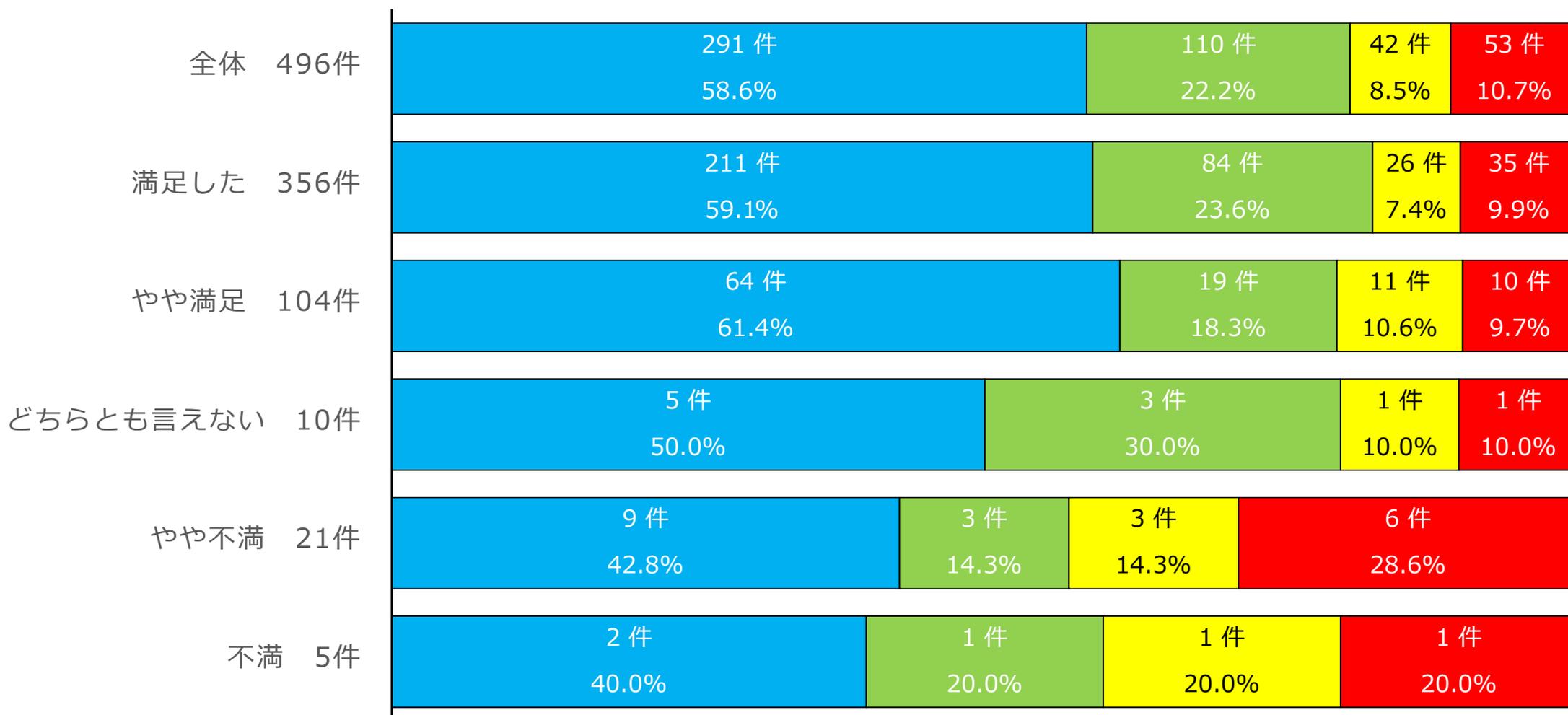
満足度別 集計結果

■ 学校

■ 一般施設

■ 保育園

■ 特定施設



学校の特徴 (小学校・中学校・高等学校・特別支援学校など)

【騒音工事について】

- 1) 平日に施工する際は、学校に確認をして休み時間、昼休み時間、放課後に行く。
ただし、通常授業と午前授業では各時間帯が異なりますので、学校に確認する。
また、その事を下請人に周知する。
- 2) 中間・期末試験中は、午前中の作業は出来ませんが、午後からは施工可能になるため、
時間は学校に確認する。
- 3) 高等学校の場合、入試試験・合格発表時は午前午後ともに作業は出来ません。
- 4) 個別支援学級・特別支援学校は騒音工事が発生する事によって、音に対して敏感になる児童が
いますので、学校に確認する。

【塗装工事】

- 1) 個別支援学級・特別支援学校は塗装工事での、臭いに対して敏感になる児童がいますので、
学校に確認する。

【工事車両】

- 1) 学校と打合せをし、決められた場所に工事車両を駐車する。
- 2) 登下校時・休み時間は、工事車両の出入りは行わない。時間帯は学校に確認する。

【学校における悪い意見】 (1/2)

「現場内の整理整頓・清掃」

- ゴミの処理、清掃など、こちらが指摘して動くことが多かった（5件）
- とにかく校内にも外にも物が置きっぱなしで児童が拾ってくることもあり危なかった。

「日程・工事内容の連絡不足」

- 日程変更の連絡は、直前に連絡が来ることが多かった（7件）
- 工事日の朝の連絡について、直接職員室に訪ねて来ない（2件）
- 着工会議に受けた説明と違う工程になっており、連絡を受けていない追加の日程が多かった（3件）
- 機械室にミニ黒板が置いてあり、忘れ物かと思い、連絡したところ、使うものなので置いてあるとの事だった。一言いただけると良かったと思う
- 断水する箇所は、事前に図面を見て学校に報告するということがあったが、直前まで連絡がこなかった。しかも、最初は校内の全ての箇所が断水するという説明であったが、実際は東館をはじめ断水しない箇所もありました。トイレなど大切な事が関係しているので、正しい情報を示してほしかった

【学校における悪い意見】 (2/2)

「安全管理」

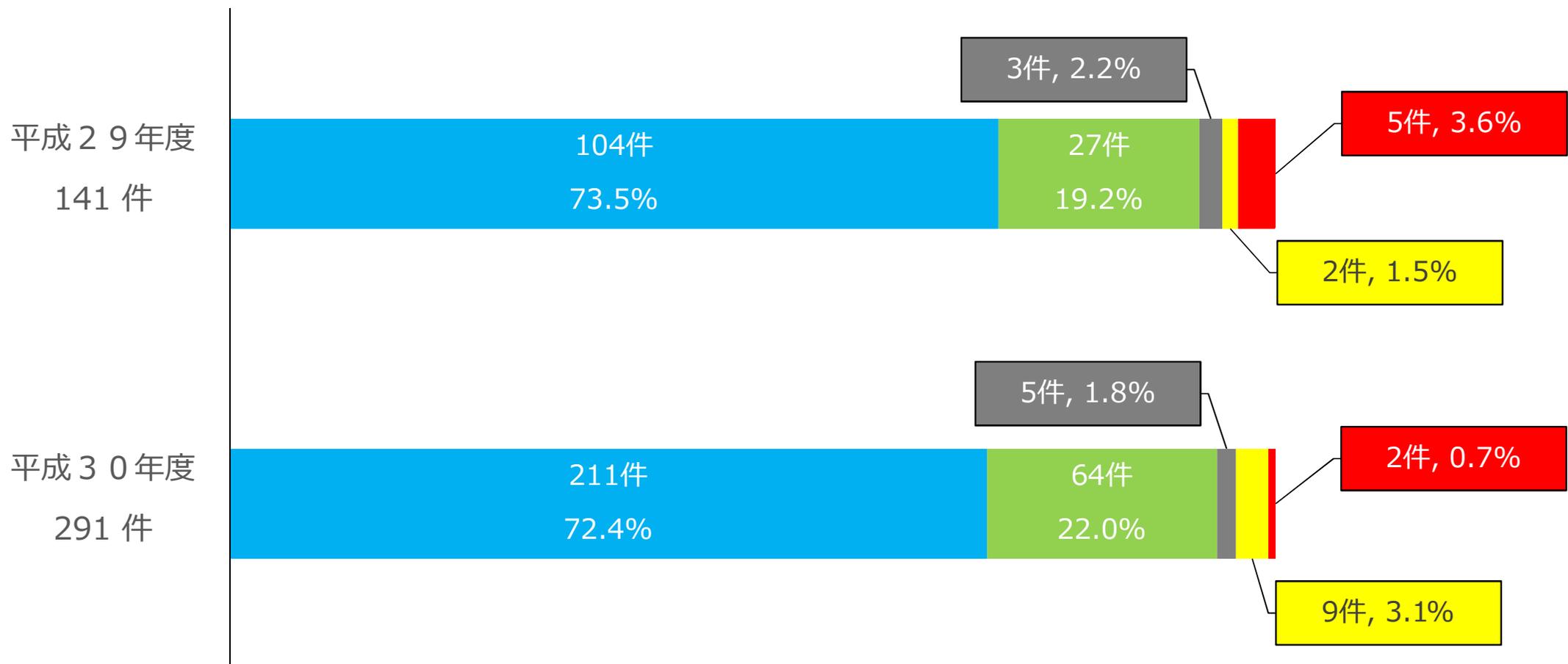
- 資材置場・足場の入口が閉まっていなかった (2件)
- 仮囲いが無い状態で、資材・足場材を置いたままにして、作業をしていた (2件)
- 児童が遊んでいる横でのクレーン作業
- 危険と感じる (ガラス等) 物が置いてありました
- 工事のお知らせパネルが強風で飛ばされていたので、しっかり固定していて欲しい
- 資材置場の場所が事前打合せの場所と違った
- 下校時、打ち合わせと違う場所へ車を乗り入れていた時がありました
- 73キーに関しては3回も子ども達が拾ってきた。73キーであけられるところがたくさんあるので、危機管理をしっかり持って欲しい。

「喫煙」

- 敷地のそばで喫煙したため、臭いが敷地内に入ったことがあります
- 喫煙場所は校外にしてくれていたが、水を付けたタバコのバケツが、裏門外側の生徒が通るところに置かれていた

満足度調査結果（学校）

■ 満足した ■ やや満足 ■ どちらとも言えない ■ やや不満 ■ 不満



一般施設の特徴 (地区センター、地域ケアプラザ、スポーツセンター、市・区役所、動物園等)

【騒音工事について】

- 1)各施設は不特定多数の方が利用されていて、時間帯及び休館・閉庁日が異なります。
執務時間及び部屋の貸出しをしているので、工事する時間帯に注意が必要です。
- 2)市役所、区役所は様々な部署がある為、工事による騒音・振動の影響がありそうな所は、施設に確認をする。

【塗装工事について】

- 1)塗装など臭いが発生する際は、施設内に臭いが流れ込まないように、適切な処置をする。
機械室・電気室での作業は、扉を閉めていても施設内に臭いが流れ込みます。
- 2)不特定多数の方が利用する施設は、若干の臭いでも体調を崩す方がいます。

【工事車両について】

- 1)施設と打合せし決められた駐車スペースに工事車両を駐車する。
市民も駐車する為、決められたスペースが広がらないようにする。
- 2)市役所・区役所は平日・開庁日の駐車は出来ない可能性が高いです。
土日などの休庁日は駐車は可能です。

【動物園】

- 1)動物園独自の注意事項がある。

【一般施設における悪い意見】 (1/2)

「日程・工事内容の連絡不足」

- 工程表は届いておりましたが、追加が非常に多く、対応が大変でした
- スケジュールに無い工事度も度々あり、事前の連絡が直前の電話やメールだけで、こちらの営業を全く考えず工事優先で進められてしまいました
- 工事に伴う足場搬入作業は、当初打合せ時と違う動線で搬入されており、お客様の往来に支障をきたしました
- 材料の搬入について、事前に連絡がなく、大型車両が入って来た為、火葬の大型車の駐車施設に駐車したため、火葬に支障がありました
- 着工前には説明を受けたが、着工後、連絡なく進んでいる様子だったので、定期的に連絡を入れて頂くよう依頼しました
- 工事内容の説明が不十分であり、工事日程表が欲しい話しても全く出て来ない状況でした

「工事品質」

- パッケージエアコン工事完成検査の際、ナットが十分に締められていなかったと伺い不安がありました
- 検査時に忘れ物、ダブルナット締め忘れ等多く見受けられ、安全上大丈夫かなと感じました

【一般施設における悪い意見】 (2/2)

「安全管理」

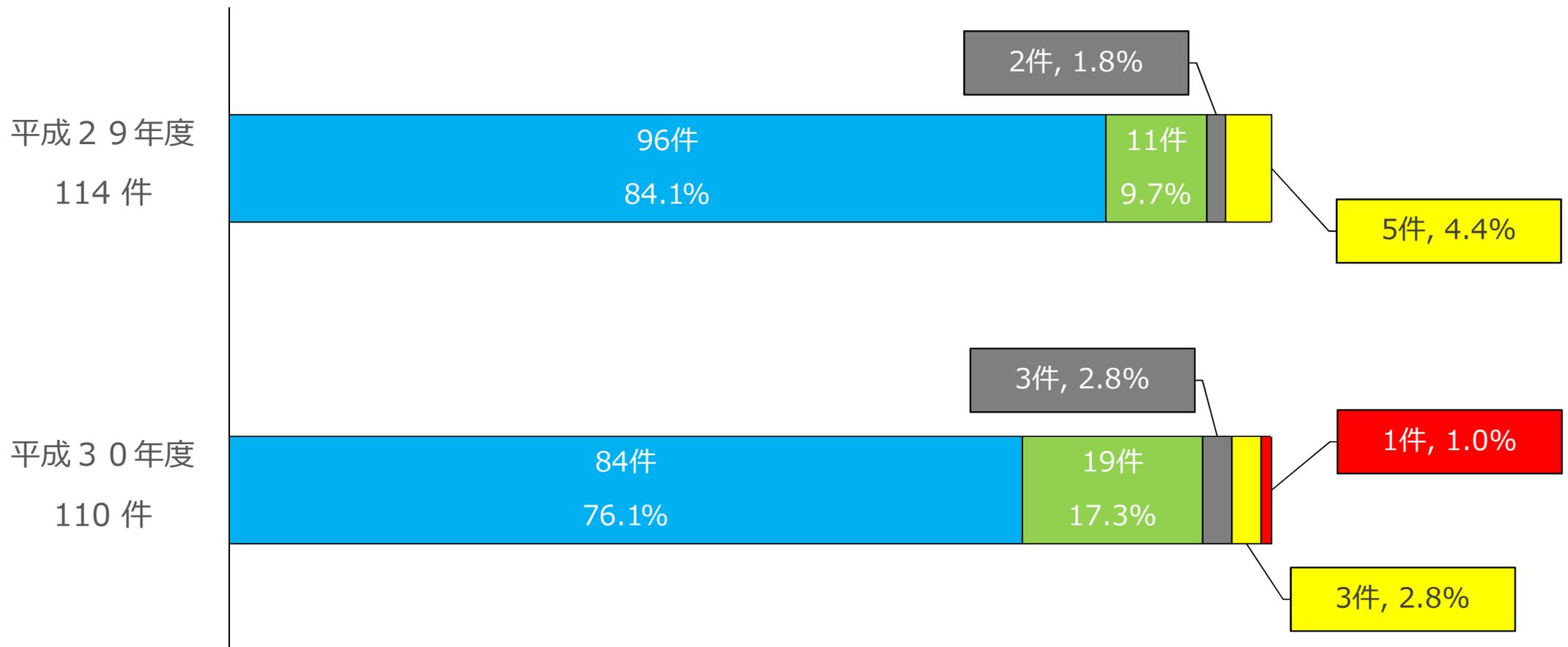
- いくつかビスが落ちていたことがある
- 工事期間中、作業員の車輛が公園内をかなりのスピードを出して走行し、公園内に遊びに来ている子供と接触しそうになり、母親からのクレームを受けた事があった
- 資材置場の安全策が不十分な時がありました。誘導員に個人差があり、適切な案内ができない人がいた

「現場代理人の現場管理能力」

- 打合せ等で確認した内容を現場代理人が理解していないというような事が何度もあった。
(資材置き場の件、駐車場の件、下検査の日時を間違える等)
- 工程表からは、連続で工事が続くようになっていましたが、実際には、週に2～3日程度だった。
- 事前連絡が、いつも直前ギリギリに、一方的だったため困りました。「当館職員はローテーション勤務をしているので、直前の連絡では調整がつかない」と何度も申し上げましたが、理解いただけなかったようでした。
- 急遽の下見などの回数が多かったように感じました。
- 部屋の利用状況や駐車場の利用状況によっては調整が難しい場合があるため、なるべく最小範囲でやって頂けると助かると感じました。

満足度調査結果（一般施設）

■ 満足した ■ やや満足 ■ どちらとも言えない ■ やや不満 ■ 不満



保育園の特徴

- 1)園児は小さな部品でも興味を持つので、清掃後は部品が落ちていないか確認する。
- 2)午睡時間、園児の登園・降園時間を確認する。
 - ・午睡時間 : 騒音・振動等を発生する作業は十分に注意が必要です。
 - ・登園・降園時間 : 工事車両の駐車については、近隣には駐車しない。
駐車していても移動する。
- 3)登園・降園時には、保護者が送迎に来ますので、送迎に支障がある工事場所での作業は中止する。支障がない工事場所での作業をする。

【保育園における悪い意見】

「現場内の整理整頓・清掃」

- 工事後、室内または園庭にビスなどの小さい部品が落ちていた（8件）
- 工事用道具を置いたままにして、休憩または帰宅していた（4件）
- 整理整頓、清掃ができていない（2件）

「日程・工事内容の連絡不足」

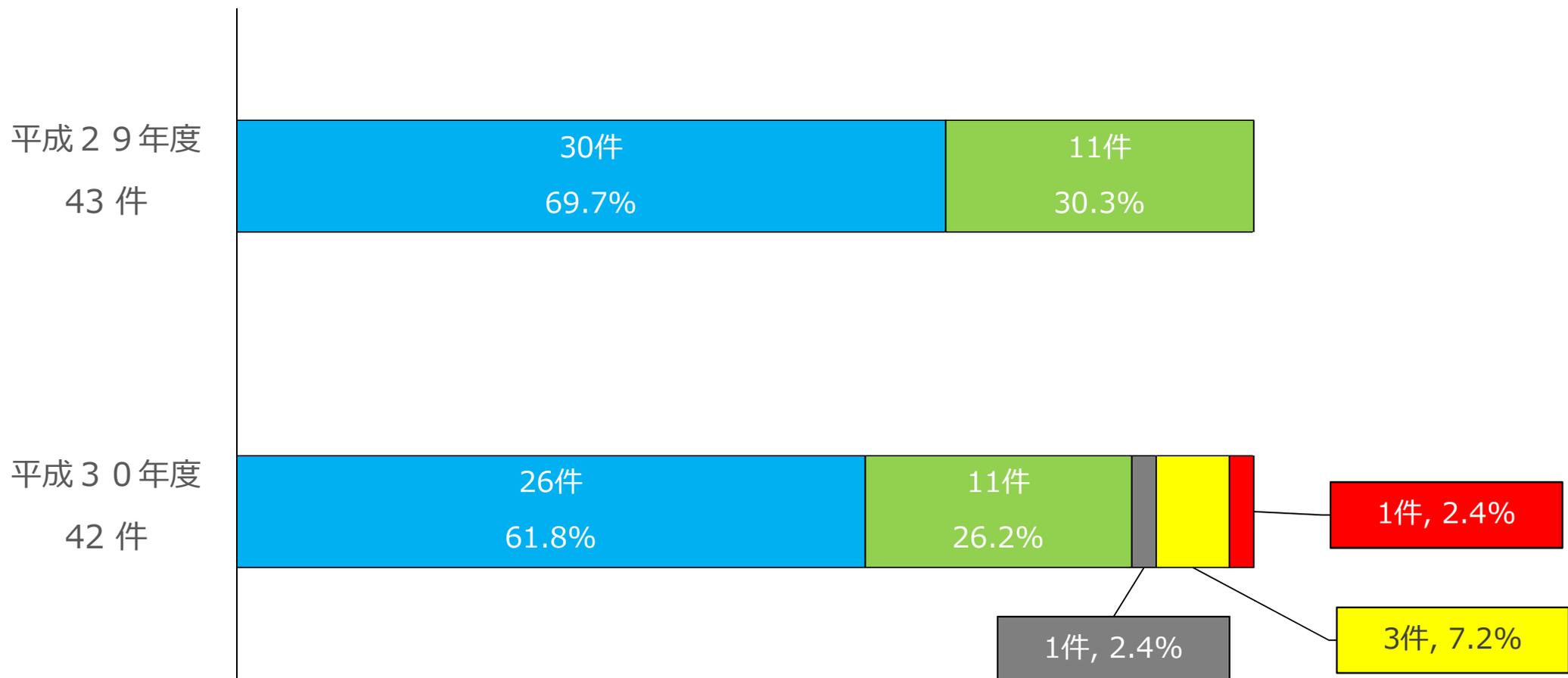
- 連絡もなく、突然、工事関係者の方の来園があった（3件）
- 着工会議に受けた説明と違う工程になっていたが、連絡を受けていない（2件）
- 工事日の設定変更が頻繁にあり、FAXのみ送られてくる状態
- 終了時間が遅れたりした
- 保護者へ周知の為、もう少し余裕をもったの日程調整が助かります。

「駐車場」

- 駐車場はあるものの車の台数は、極力減らしてほしい

満足度調査結果（保育園）

■ 満足した ■ やや満足 ■ どちらとも言えない ■ やや不満 ■ 不満



特定施設の特徴（水再生センター、ポンプ場、消防署、市場の特徴）

【水再生センター・ポンプ場】

- 1)作業員の身分表示証（作業員全員の顔写真必要）を作成及び工事車両の登録などの施設へ提出する書類がありますので、施設に提出期限などを確認の上、工事着手前に申請する。
- 2)原則、作業時間は平日午前9時から午後5時を基本にして、実施工程表を作成する。
残業ができる施設もありますが、申請が必要ですので提出期限などを確認する。
- 3)作業は平日です。土日作業は施設によっては、申請すればできる場合もあります。
- 4)電気容量が3相400Vの施設がありますので、機器を発注する前に設計図と現地に相違がないか確認をする。（消費電力も確認する）

【消防署】

- 1)訓練や災害時の活動により無人になると入れない場合があります。（工事中でも）
- 2)緊急車両の出入りに妨げにならないように計画する。
- 3)防災連絡用の配線・配管類がありますので、切断などがないようにする。
- 4)土日作業が出来ない施設がある。（消防出張所など）

【市場】

- 1)午前作業は避けて午後作業とする。午前までは人の出入りが激しいです。
工事場所によっては、作業ができますが、必ず市場と協議をする。
- 2)市場の休みは、休市日として決まっていますので、市場のホームページで確認する。

【特定施設における悪い意見】 (1/3)

「日程・工事内容の連絡不足」

- 着工前の打合せまではよかったが、その後の連絡や調整のレスポンスが悪くギリギリに連絡が来る事が度々ありました。(7件)
- 着工会議にて、作業前に経済局に連絡をして頂くように依頼しておりましたが、経済局から指摘をするまで施工者からの連絡は一切ありませんでした。(市場)
- 場内業者との調整等は早めにしてほしいと何度もお願いしておりましたが、施工の前日に店舗にお知らせをする場合もあり、対応が遅いと感じました。(市場)
- 土日に現場に入るのは構いませんが、休日出勤届の決裁をとらなければならないため、現場に入る2週間くらい前までにセンター担当者に連絡するよう、お願いします(水再生センター)
- 着工打ち合わせは、現場入りから2週間程度前もって実施してくださるとありがたいです。今回施工者からの連絡が1週間前で、打合せ日は2日前だったので、かなりバタバタしてしまいました。(水再生センター)
- 当初、音は出ないとの事だったが、二週間程度、騒音が発生し、事後になって騒音の理由を説明されたのは不満(消防出張所)

【特定施設における悪い意見】 (2/3)

「現場管理能力」

- 現場代理人の指示不足と見られる場面がありました。(市場)
- 工事の進捗管理が全くできていないように感じました。場当たりの日に当日の作業を決めているように見え、不安でありました。(市場)
- 事前の説明と違う事や、施工業者の下請けが、こちらの要望を理解していないことがあった。(消防出張所)
- 施工担当者(責任者)と工事に来ている人が違っている。名前だけの責任者はやめてほしい。(消防出張所)
- 工事看板の依頼者が「横浜市教育委員会教育施設課」となっていますが、今回の工事の場合、「横浜市環境創造局下水道施設部」と思います。(水再生センター)
- 施工者さんの工程管理は改善してもらいたい。当方の施設の特色を理解いただく必要があると感じた。作業確保等の理由で、スケジュール変更の要請がありました。(水再生センター)
- 防水材の塗色決定について、現場施工初日に伺いがあったので、もう少し早期に連絡があった方がありがたかったです。また、10月17日ごろ、平場の防水材の仕様変更の伺いがあったので、現場施工に入る前に承諾函などで確実に仕様決定するよう施工者をご指導いただくようお願い致します。(水再生センター)

【特定施設における悪い意見】 (3/3)

「安全管理」

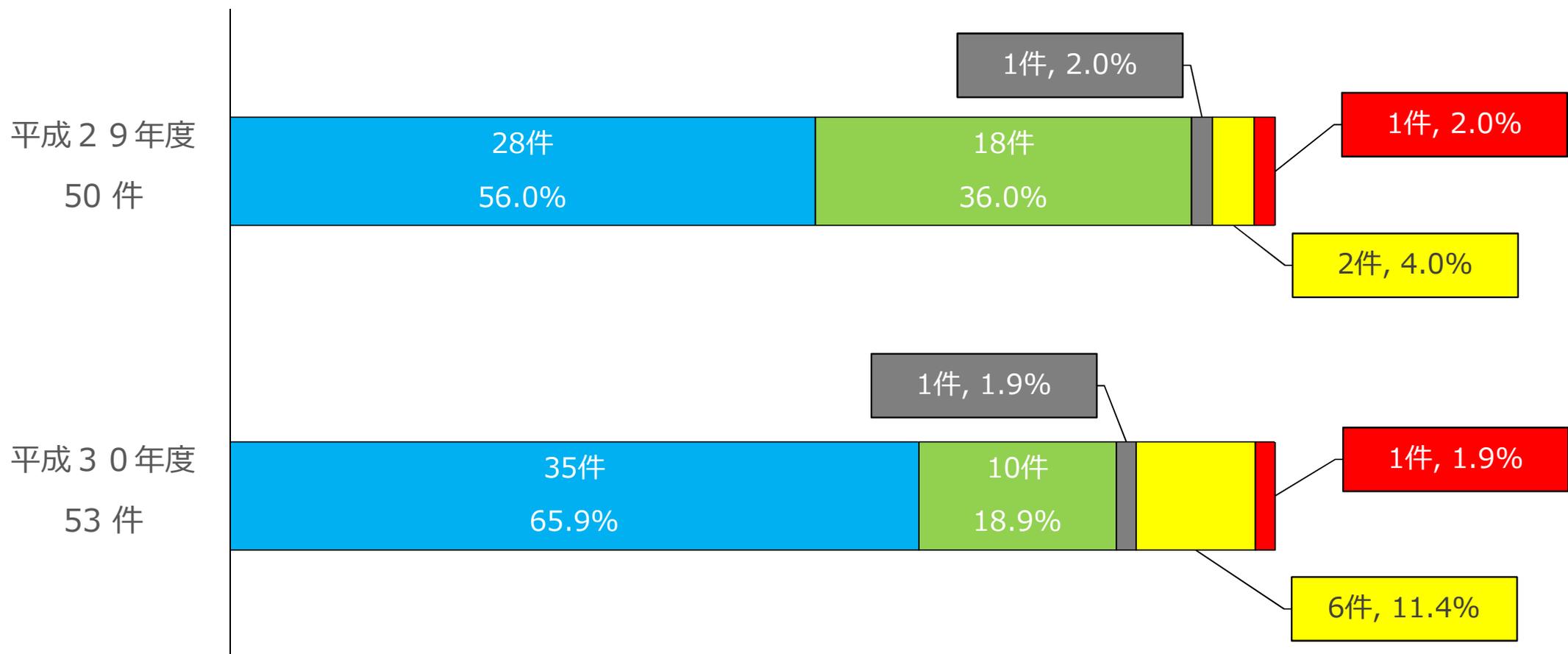
- 台風対策が万全ではなく、看板の破損、養生の穴あき等があり、当所職員に対応させました。(消防出張所)
- 工事エリア内で、誰もいなくなる場合、鍵をかけていない時がありました。(市場)
- 冷蔵庫棟施工中に漏電事故が発生した際には、職員が現場に居合わせていたため状況把握等ができましたが、監督員に連絡をするように依頼してもその日のうちには対応して頂けませんでした。工事中は経済局職員は現場にいないことが多く、作業時の危険性についての判断はできませんが、非常時の連絡体制には不安を覚えました。(市場)
- 材料、工具等の管理は改善必要(水再生センター)

「粉じん対策」

- コンクリートの破壊作業があるので仕方がないと思うが、粉じんが大量に舞い、所内が粉じんだらけになり、清掃を依頼したが、期待したレベルではなかった(消防出張所)

満足度調査結果（特定施設）

■ 満足した ■ やや満足 ■ どちらとも言えない ■ やや不満 ■ 不満



【良い意見】

- 着工前に騒音、振動、臭気の発生する時期や大型車両が入る時期などの詳細な説明があり、工事中も「3週間工程表」や口頭によって、ほぼ毎日、工事内容の説明があり、当館の予定と調整して頂きました。
- 大型台風が接近した際には、足場や窓・サッシの対策に配慮くださり、また、館のおまつりには、休日にもかかわらず、子ども達が怪我をしないよう様子を見に来てくれました。サッシ取付の際は大量の木製ルーバーも水拭きをしてくれるなど、作業中や前後の整理整頓・清掃も良好でした。
- 予定通りの工程で進み、2～3日ずれる場合は事前に連絡を頂きました。雨漏り対策工事の関係で工期が延長されましたが、事前に連絡を頂きましたので、施設運営に支障は無く、長年の課題が解決され、大変感謝しています。
- 平成24年度に実施された西側・北側の外壁改修工事と比べて、仕上がりがとても良いと思います。

(建築工事・地区センター外壁改修・工事成績評定点 81点)

まとめ

1. 着工会議で提出した実施工程表から日程変更をする際は、新しい工程表を作成し、責任者に提出し承諾を得る。関係者に周知する時間が必要なので、直前に連絡はしない。
(一週間前には連絡した方が良いです。)
2. 現場内の整理整頓・清掃をする。資材・道具類を置いたままで、その場所を離れない。
資材・道具類はバリケード等で囲った中で管理する。(カラーコーン内は不可)
3. 着工会議で決めた足場、加工場所、資材置場、産廃置場など常時設置している場合は、範囲を明確にする為、バリケードなどで囲う。(カラーコーンのみでの区画はしない)
4. 着工会議で決めた駐車場の位置、大型車両の搬出入の日程・動線は必ず守る事。変更する際は、担当監督員と協議してから、施設へ連絡する。