

水戸市営住宅居住者(入居者)アンケート結果

施設名	水戸市営住宅								
所管課	都市計画部住宅政策課								
指定管理者	一般財団法人 茨城県住宅管理センター								
期間	令和3年9月21日(月)～10月8日(金) 18日間								
方法	市営住宅居住者(入居者)へのアンケート配布								
回答数	102人								
回答者基礎情報	性別	男性	女性	無回答					
		29	65	8					
	年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
		0	1	5	13	12	31	37	3
	利用頻度	初めて	年に数回	月に数回	週に1回	週に2,3回	週に4回以上	無回答	
交通手段	徒歩	自転車	バイク・車	バス	その他	無回答			

【全体評価】

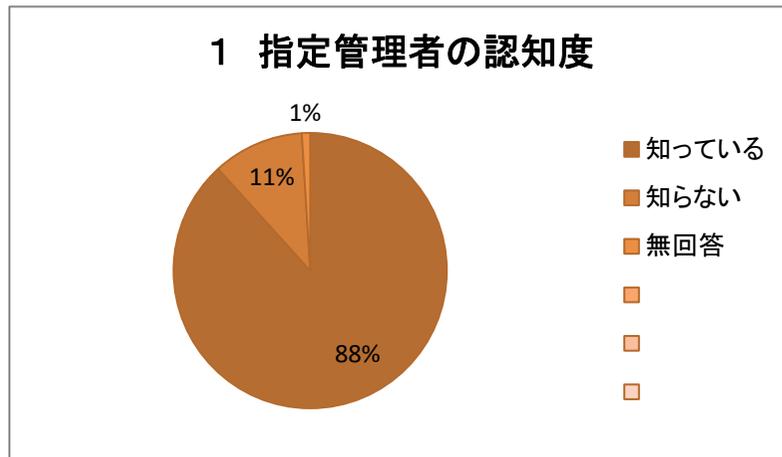
・指定管理者の業務については、全体的に居住者(入居者)から評価を得ており、適切な市営住宅管理を行っていると考えている。また、認知度についても高い状況である。

・夜間・休日緊急連絡受付窓口コールセンターの認知度が低いことから、業務時間外にも緊急時の受付業務を行っていることを広く入居者にPRし、コールセンターの周知について、指定管理者とともに努めていきたい。

・修繕業務については、評価が分かれている状況であり、入居者の満足度を高めるため、より一層、丁寧かつ迅速な対応を行うよう努めていきたい。

・今後も引き続き、市営住宅入居者に対し、共同生活のルールを理解していただくよう努め、具体的に挙げられた要望について内容を精査し、改善できるものについては、優先順位を設定し、指定管理者と協議しながら、対応に努めることとする。

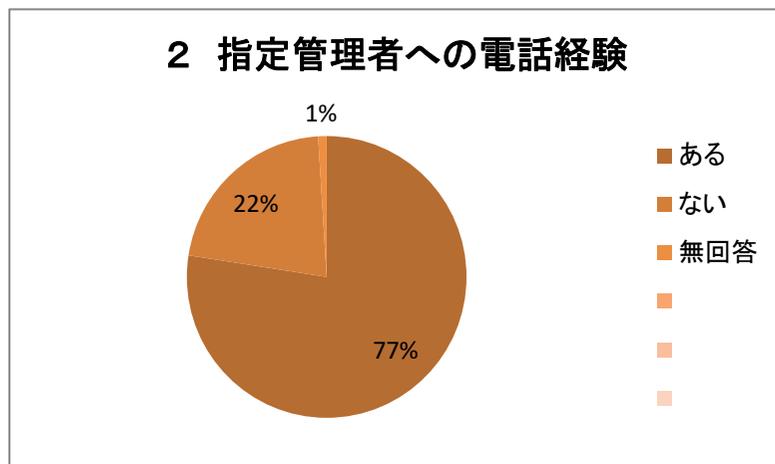
【個別結果】



【主な理由】

良い点

悪い点

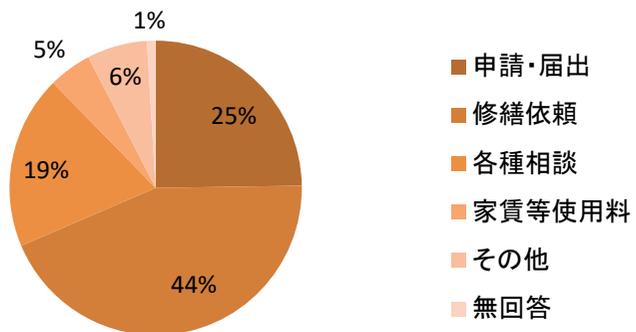


【主な理由】

良い点

悪い点

2-1 電話の要件

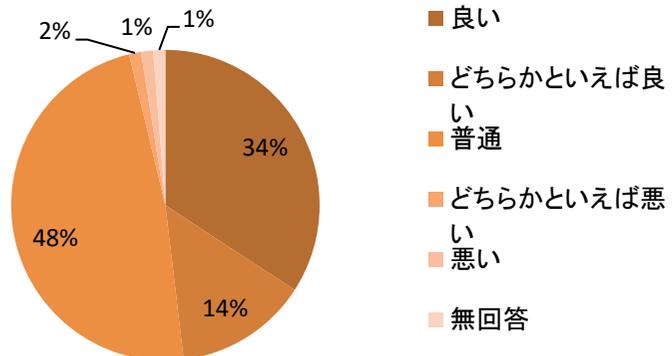


【主な理由】

良い点

悪い点

2-2 電話対応満足度



【主な理由】

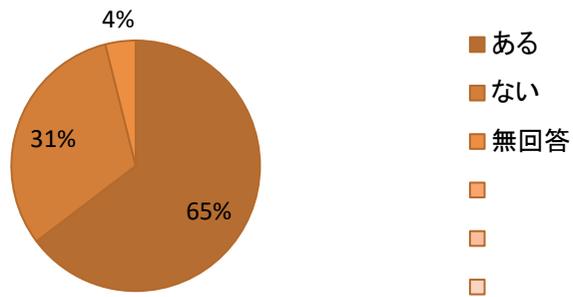
良い点

- ・親切で丁寧な説明だった。
- ・スムーズな対応だった。
- ・対応が早かった。

悪い点

- ・待たされた。
- ・電話が空くまで住民同士で話し合っと言われてた。
- ・はっきりとした回答がなかった。

3 センター来所経験

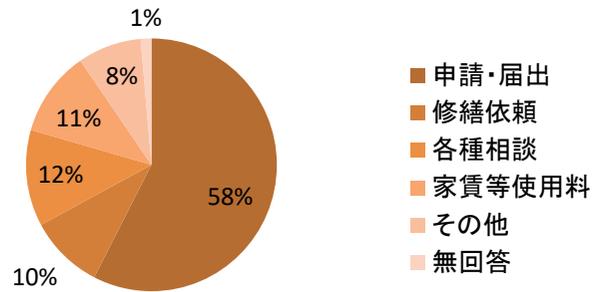


【主な理由】

良い点

悪い点

3-1 来所の要件

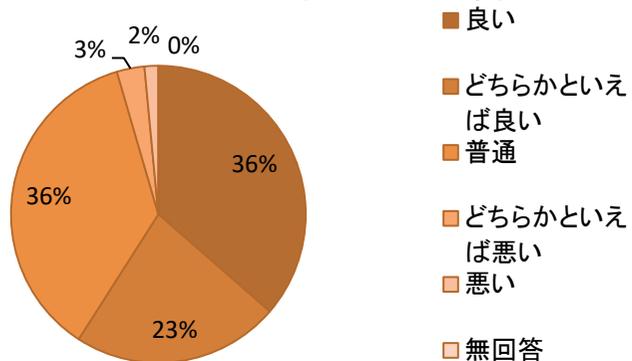


【主な理由】

良い点

悪い点

3-2 来所時対応満足度



【主な理由】

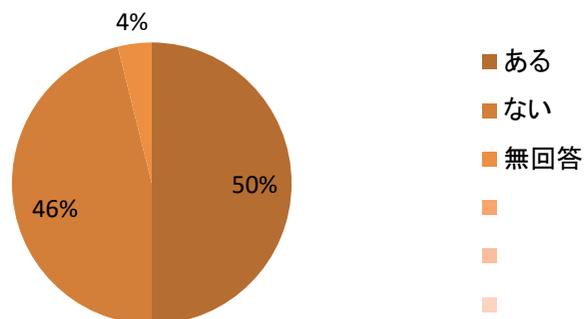
良い点

- ・丁寧で分かりやすかった。
- ・親切な対応だった。
- ・待たされることはなかった。

悪い点

- ・時間がかかりすぎ。
- ・知識のない職員にあたった。
- ・不愛想

4 修繕依頼

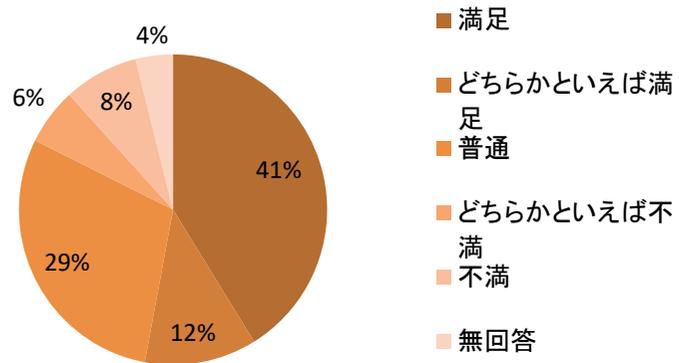


【主な理由】

良い点

悪い点

4-1 修繕の満足度



【主な理由】

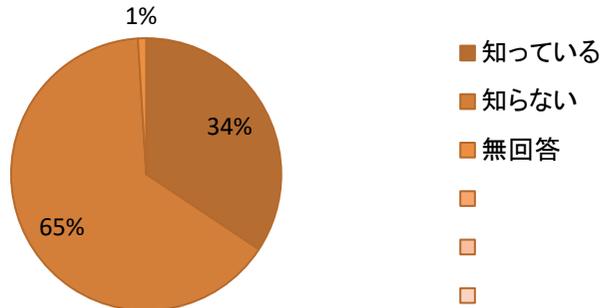
良い点

- ・すぐに対応してくれた。
- ・態度が真面目でした。
- ・対応が丁寧でした。

悪い点

- ・修繕内容が残念です。
- ・態度や対応が悪い。
- ・修繕されない。
- ・工事に時間がかかった。

5 コールセンター認知度

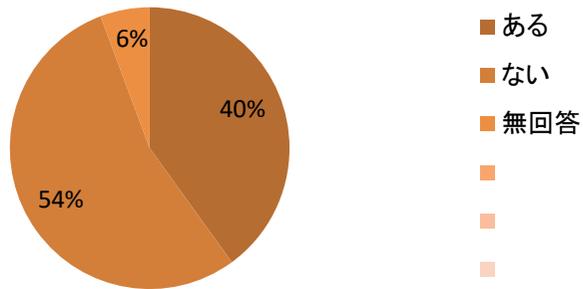


【主な理由】

良い点

悪い点

5-1 コールセンター利用

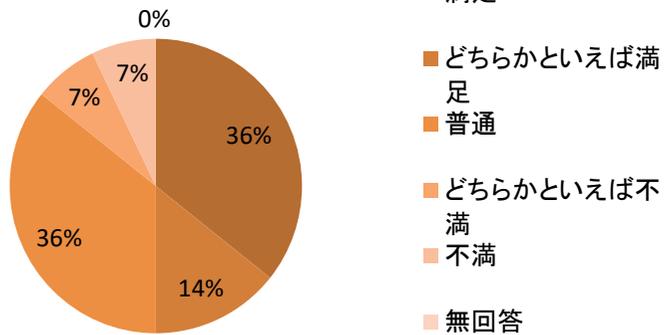


【主な理由】

良い点

悪い点

5-2 コールセンター対応満足度



【主な理由】

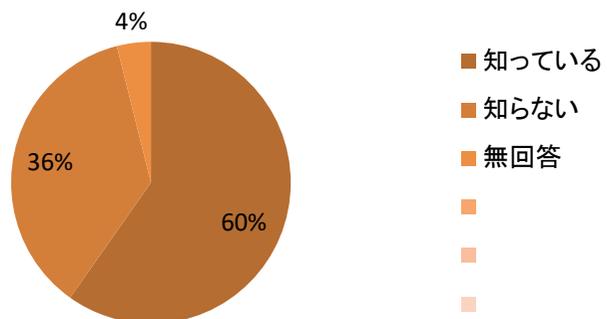
良い点

- ・対応が早い。
- ・対応が丁寧だった。

悪い点

- ・結局は平日の昼まで待つことになった。
- ・電話がなかなかつながらない時がある。

6 広報誌の認知度

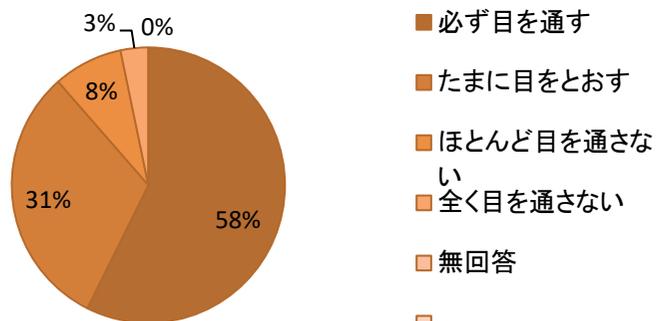


【主な理由】

良い点

悪い点

6-1 広報誌を読んだ経験

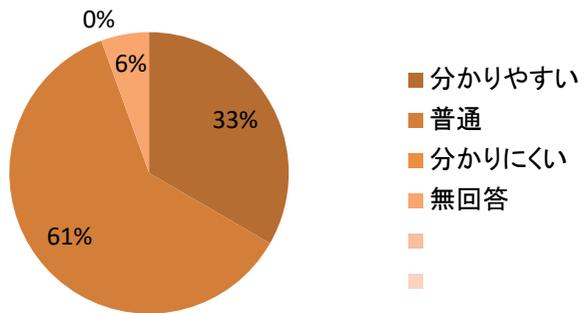


【主な理由】

良い点

悪い点

6-2 誌面の分かりやすさ

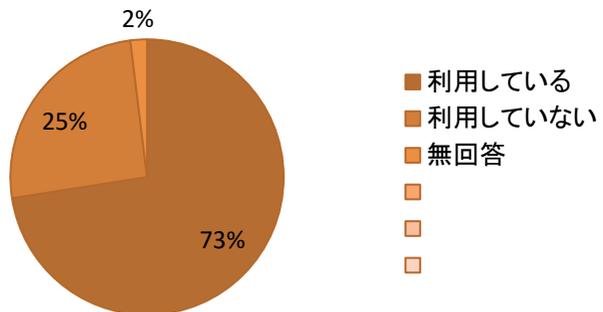


【主な理由】

良い点

悪い点

7 口座振替利用の有無

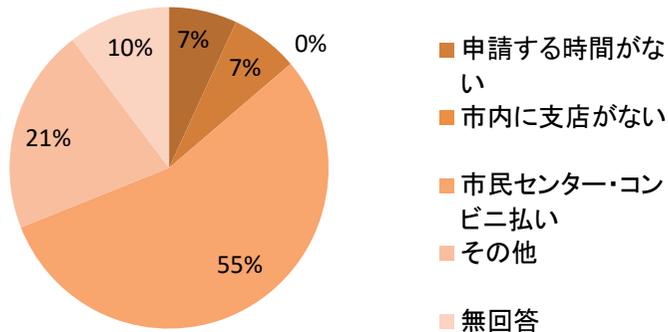


【主な理由】

良い点

悪い点

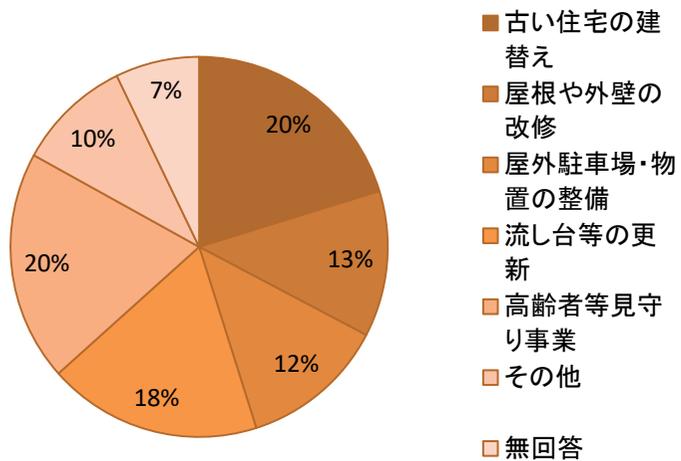
7-1 口座振替を利用しない理由



【その他の理由】

- ・年金が郵便局に入るので引き落としと同時に伝票支払いをしています。
- ・歩くことが困難になったら考えます。
- ・月々の収入が分からないため。
- ・納める時に都合が良い。
- ・今までに不便を感じなかったため。
- ・口座残高が不安なため。
- ・毎日病院支払い確保のため。

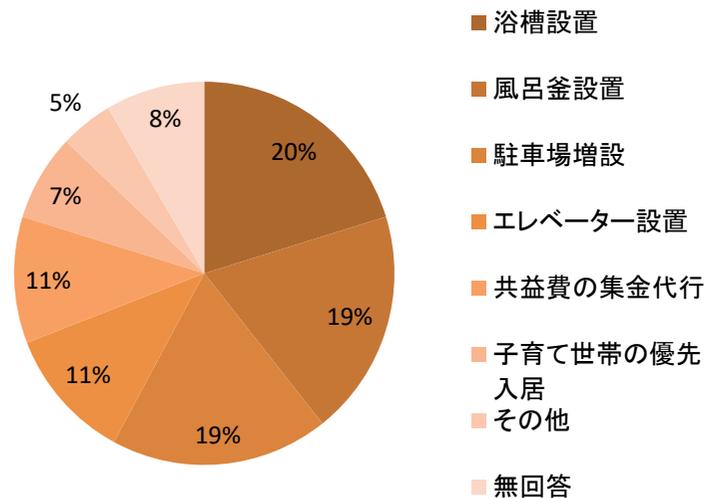
8 公営住宅として必要な取り組み



【その他の内容】

- ・排水設備の整備。
- ・庭木の整備(草なども)。
- ・エレベーターの内装の整備。
- ・新しい入居者を増やす。
- ・通路の整備。
- ・木の伐採。
- ・見た目をきれいにする。
- ・防犯対策をする。
- ・内装のリフォーム。
- ・空き駐車場の貸出し。
- ・班長等の役割を撤廃する。

9 入居促進方法



【その他の内容】

- ・古い住宅の建替え, 屋根や外壁の改修。
- ・給湯器の設置。
- ・草刈りの代行。
- ・駐車場の整備。
- ・安全性の確保。

【その他意見・感想等(自由記入)】

- ・高齢者が多くなり, 自治会を維持するのが困難。
- ・団地内敷地の管理が困難。
- ・通信設備を改善して欲しい。
- ・駐車場が不足しているので整備して欲しい。
- ・市営見川住宅を建て替えて欲しい。
- ・入居申請に時間がかかりすぎている。
- ・木の剪定をして欲しい。
- ・駐車違反などの見回りを強化して欲しい。
- ・路上駐車が多く困っている。
- ・蛇口をレバーにして欲しい。
- ・特段今まで通りで良い。
- ・住宅設備の点検の結果を反映させて欲しい。
- ・防犯, 点検などを強化して欲しい。
- ・不正入居者の調査をして欲しい。
- ・事故物件に関してはよく説明して欲しい。
- ・様々な人が住んでいて, 住みにくい。
- ・外灯がなく夜暗い場所については, 外灯を設置して欲しい。