

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	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	令和元年9月30日(月)～10月18日(金) 19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	96人(配布人数193人)								
回答者基礎情報	性別	男性	女性	無回答					
		27	62	7					
	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	3	1	15	12	26	34	5
	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。認知度については、未だに認知していない入居者もいることから、更なる周知に努めていく。

・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。利用者からは概ね好評価を得ていることから、コールセンターの利便性を広く入居者にPRし、更なる周知に努めていく。

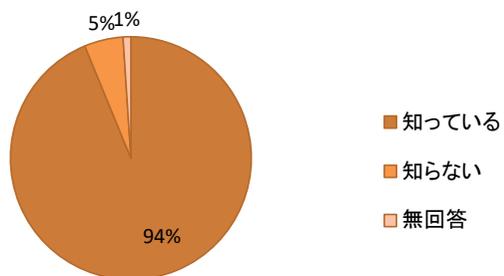
・指定管理者の取り組みとして、広報誌「みと市営だより」を発行しているが、認知度が低い状況である。広報誌を通じて居住者に情報提供することは有意義な取り組みであり、誌面を改善し、記事の充実を図ることにより、周知に努めていく。

・修繕業務については、概ね好評価を得ているが、一部の入居者から不満が有り、負担区分について理解が得られていないことが原因の一つと考えられる。修繕に対する入居者の満足度を高めるために、今後も丁寧かつ迅速な対応を行うとともに、負担区分の理解を得られるよう努めていく。

・具体的に挙げられた要望を精査し、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、対応に努めていく。

【個別結果】

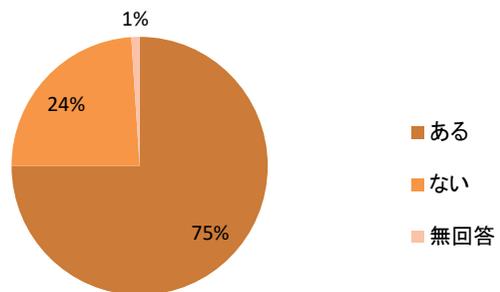
1 市営住宅管理業務の指定管理者である(一財)茨城県住宅管理センターを知っていますか。



【主な理由】

良い点
悪い点

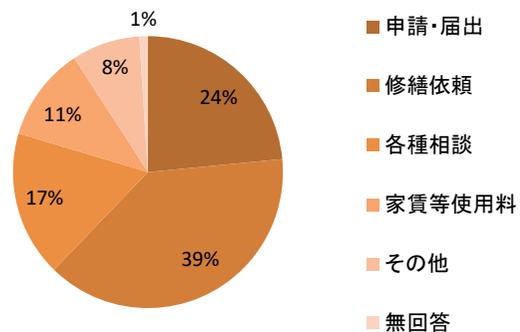
2 住宅管理センターに電話されたことはありますか。



【主な理由】

良い点
悪い点

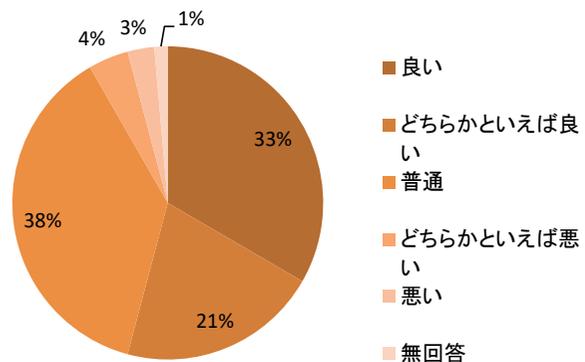
2-1 どのような件で電話されましたか。



【主な理由】

良い点
悪い点

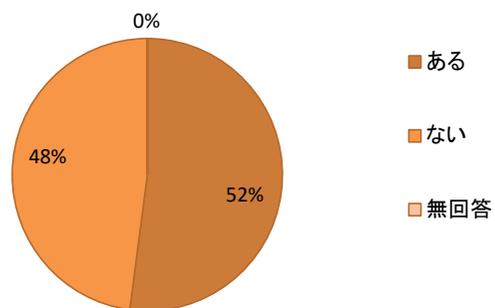
2-2 電話の対応はいかがでしたか。



【主な理由】

<p>良い点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・分かりやすかった。 ・対応が早かった。 ・きちんと対応した。 ・説明が丁寧であった。 ・新設に対応してくれた。 ・話しやすかった。
<p>普通</p> <ul style="list-style-type: none"> ・普通の対応である。 ・減免の相談時に、具体的な数字を提示して欲しかった。
<p>悪い点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・やる気が感じられなかった。 ・何も改善が見られない。 ・冷たい対応であった。 ・質問に明確に答えられなかった。

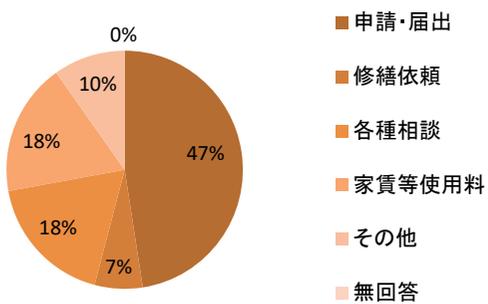
3 住宅管理センターに来所されたことはありますか。



【主な理由】

良い点
悪い点

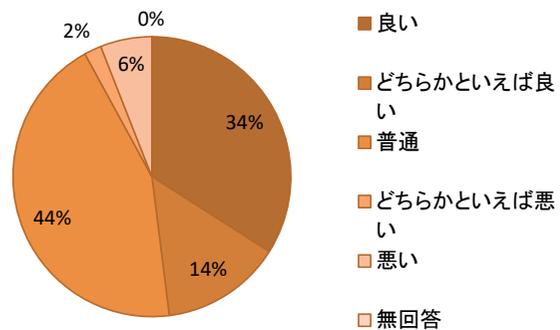
3-1 どのような件で来所されましたか。



【主な理由】

良い点
悪い点

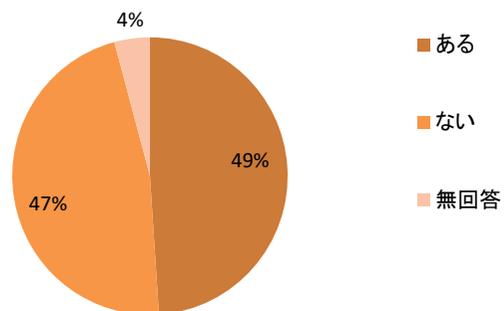
3-2 来所したときの住宅管理センターの対応はいかがでしたか。



【主な理由】

良い点 ・分かりやすかった。 ・丁寧であった。 ・親切であった。 ・対応が早かった。
普通 ・普通の対応であった。
悪い点 ・仕事に対するやる気を感じられなかった。 ・書類の追加提出時に、違う箇所を指摘された。指摘は一度に行って欲しい。 ・上から目線であった。

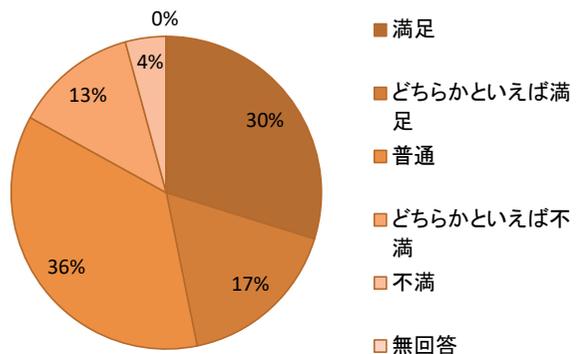
4 お住まいの修繕を住宅管理センターに依頼されたことはありますか。



【主な理由】

良い点
悪い点

4-1 修繕の対応はいかがでしたか。



【主な理由】

満足

- ・対応が早かった。
- ・1回では終わらなかったが、よくやってくれた。
- ・説明が分かりやすかった。
- ・きちんと直してくれた。
- ・対応がよかった。

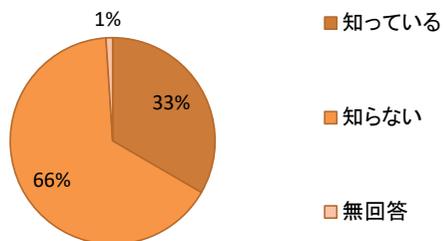
普通

- ・作業の仕上がり雑である。
- ・次回有料になるとの説明が理解できない。
- ・床の張り替えの時、パズルのように修理された。

不満

- ・流し台は直してくれたが、窓枠のパッキンは自費と言われた。
- ・こんなところには住みたくないと言われた。
- ・修繕の依頼は自分でするように言われた。
- ・完全な修理をしてくれない。

5 業務時間外に夜間・休日緊急連絡受付窓口コールセンターにおいて緊急時受付業務を行っていることをご存じですか。

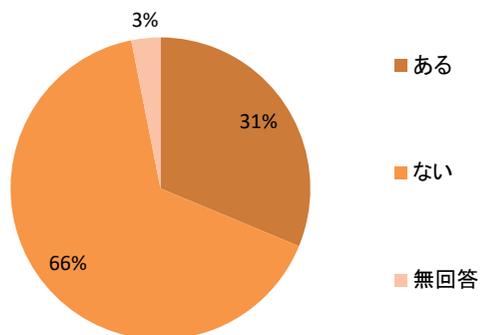


【主な理由】

良い点

悪い点

5-1 コールセンターを実際に利用されたことはありますか。

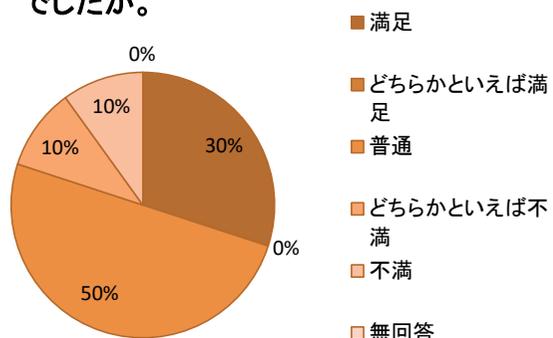


【主な理由】

良い点

悪い点

5-2 コールセンターの対応はいかがでしたか。



【主な理由】

満足

- ・トイレの水漏れの修繕を依頼したが、早い対応であった。
- ・丁寧な対応で対応してくれた。

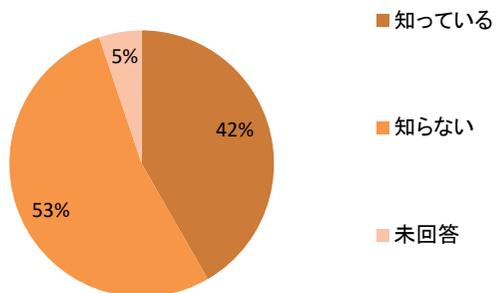
普通

- ・日曜日に連絡したが、すぐつながらなかった。
- ・良くも悪くもなく事務的な対応である。
- ・特に嫌な印象は無い。

不満

- ・急な案件で連絡したが解決しなかった。コールセンターなどなくて良い。

6 住宅管理センターから年2回届く
広報誌「みと市営だより」について
知っていますか。

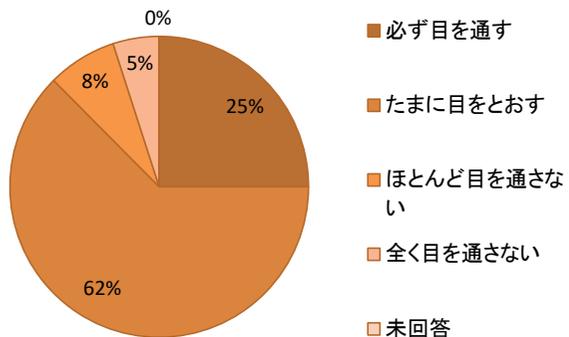


【主な理由】

良い点

悪い点

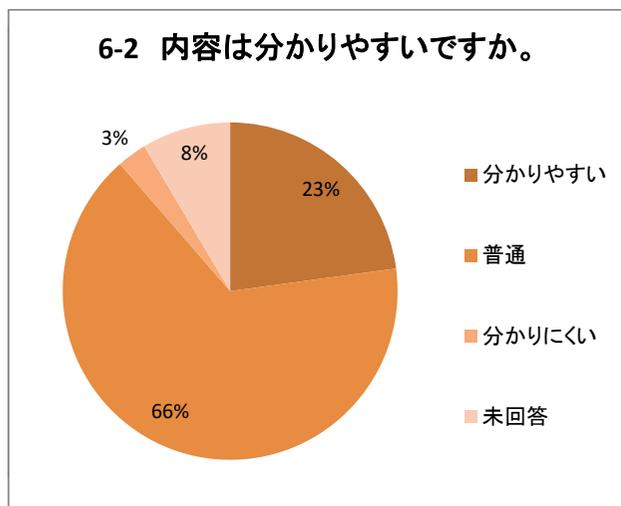
6-1 目を通したことはありますか。



【主な理由】

良い点

悪い点

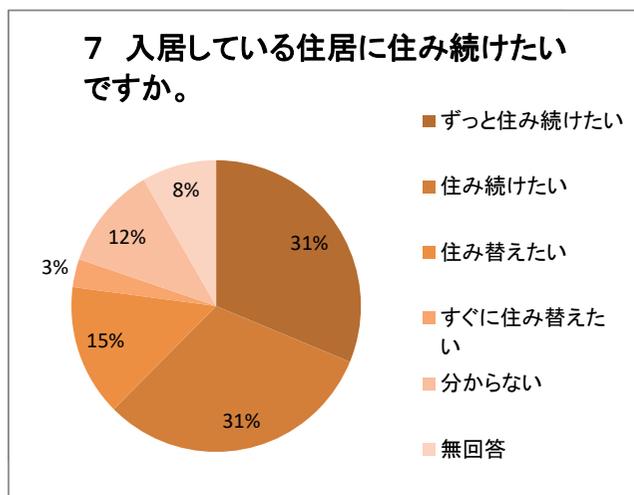


【主な理由】

良い点
悪い点

【水戸市営だより】に掲載して欲しい内容

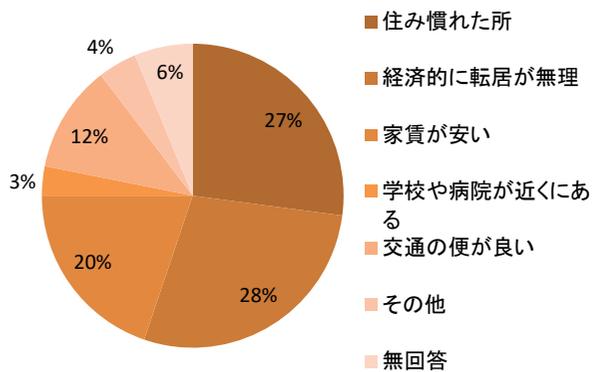
- ・ペットを飼っている人が「みと市営だより」を読んでいないので、大きく書いて欲しい。
- ・自分の身の回りはきちんとするよう、記事を書いて欲しい。



【主な理由】

良い点
悪い点

7-1 住み続けたいと考えている理由は次のどれですか。



【主な理由】

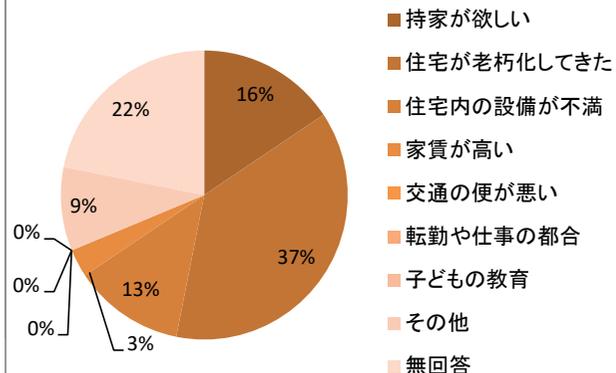
良い点

悪い点

【その他の内容】

- ・日当たりが良い。
- ・定年や仕事ができなくなった時に、収入によって家賃が決まる。
- ・一人暮らしのため、アパートより安心して暮らせる。

7-2 住み替えたいと考えている理由は次のどれですか。



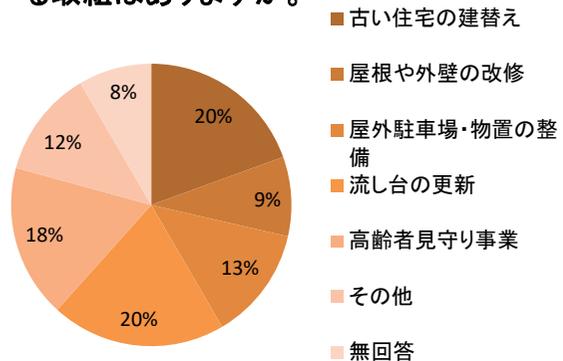
【主な理由】

良い点
悪い点

【その他の内容】

- ・4階に住んでおり、昇り降りが大変である。
- ・ハト問題。(※ハトが多数生息し、糞などが問題になっている。)
- ・風呂設備等。買い替えが大変。
- ・外壁塗装を1回も行っていない。

8 公営住宅として今後必要と思われる取組はありますか。



【主な理由】

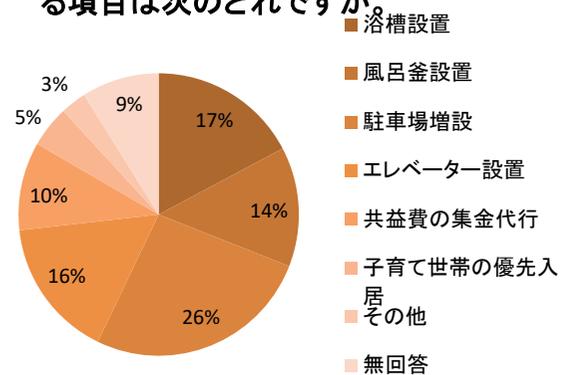
良い点

悪い点

【その他の内容】

- ・駐車場が欲しい。
- ・腐食による床や内壁の剥がれを直す取組み。
- ・室内、特に押入れ等のカビの改修。
- ・高齢者が住みやすい環境作り。
- ・床と電気スイッチが凹む。コンセントの焼け焦げが心配。
- ・リノベーション。
- ・ハト問題の解決。
- ・自治会役員の廃止。
- ・風呂釜等の交換。
- ・防犯カメラ。
- ・風呂場の修繕。
- ・設備機器の更新。
- ・内装関係(クロス)の劣化)。
- ・住宅周辺の整備(駐車場整備)。

9 入居促進のために必要と思われる項目は次のどれですか。



【主な理由】

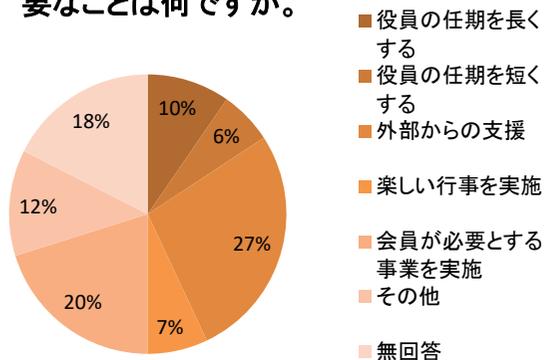
良い点

悪い点

【その他の内容】

- ・樹木の伐採や外壁の掃除。
- ・最新式の浴槽への入れ替え。
- ・オール電化や新しくおしゃれな建物。
- ・自治会の廃止。

10 自治会が活動を続けるために必要なことは何ですか。



【主な理由】

良い点
悪い点

【その他の内容】

- ・自治会は必要無い。
- ・不法駐車を取り締まり。
- ・自治会費の未払いを無くす。
- ・住民の高齢化で役員不足。現役で役員ができる人を増やす。
- ・自治会費の使い込みがあるため、会計は役員では無く、第三者が行う。
- ・入居時に自治会に協力することを確約して欲しい。(自治会費も払わなければ、協力しない人がいる。)
- ・自治会を無くし、業者に委託。
- ・年齢を理由に役員を断る人が多く、役員を引き受けざるを得なくなることが多く、負担が大きい。
- ・高齢や子育て世帯が多く、役員を引き受ける人がいないため、負担が大きい。
- ・自治会活動の簡略化。
- ・市役所の理解が欲しい。

【その他意見・感想等(自由記入)】

- ・収入超過の枠をもう少し余裕を持って欲しい。
- ・クレームにもっと考慮して欲しい。クレーム者だけが正しいとは限らず、以前より住みづらくなった。
- ・現在の浴槽は高低差があり入りづらいため、新しい物に変えてほしい。
- ・犬猫を飼っている人が多いため、どうにかして欲しい。
- ・玄関ドアを掃除してもあまりにも汚いため改善できないか。
- ・違法駐車を改善して欲しい。
- ・何を頼んでもお金が無くてできないと言われてしまう。
- ・ハト対策は空室ばかりでは無く、居住している部屋にもネットを張って欲しい。
- ・団地内清掃や除草は、業者対応にするか、管理費から支出して欲しい。
- ・ドアや風呂場の塗装が剥離してボロボロであるが、自分で塗装して良いかわからない。
- ・照明器具を勝手に交換して良いのか悩んでいる。
- ・草木の管理が難しい。どの段階で修繕を依頼すべきかわからない。
- ・夏の草刈り代として、3,000円を3回支払っているが何とかならないか。
- ・庭木を切ってもらいたい。殺虫剤を撒くのが大変。
- ・室内に修繕を依頼したい箇所が多いが、平日は仕事があるため頼みづらい。
- ・入居して10年以上経つ入居者には、個別に修繕を確認して欲しい。
- ・台所のコンセントが少なくて困る。流し台が古くて大変。ガスコンロ置場が高すぎる。
- ・河和田住宅55棟に住んでいるが建替はいつか。入居者が少なく、役員や行事に苦慮している。
- ・隣の駐車スペースの利用者がガサツで、何度もドア開閉時にぶつけられた。また、下階の居住者が物を大量に屋外に置いているため風が吹くと散乱する。玄関に用便をされた。このようなことに対して、相談窓口が欲しい。
- ・違法駐車に困っている。来客者が不便である。入居時に2台目駐車場は自分で確保することを確約させて入居して欲しい。
- ・築年数が古い。外壁塗装をして欲しい。1世帯1台分の駐車場しか無いため、団地内の禁止スペースに駐車するものが多い。駐車場は完備すべき。
- ・除草に対し補助金を支給して欲しい。巡回をお願いしたい。
- ・退去者に対して入居者が少ない。高齢者も増え、自治会役員の順番が早くなってきている。また、仕事の都合のため役員をできない場合もあり、管理費を支払ってもよいので、管理人をつけて欲しい。
- ・トイレや風呂のカビ掃除ができない。専門の業者に頼んでも断られる。
- ・希望を言ってもかなうことが無い。
- ・高木が多く剪定して欲しい。害虫、鳥の駆除をお願いしたい。
- ・何を言っても無駄。近日中に退去する。
- ・住民が色々要望しても、費用がかかることは、センターに頼むのをためらってしまう。