

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4年10月6日(木)～10月20日(木) 15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	114人									
回答者基礎情報	性別	男性	女性	無回答						
		28	78	8						
	年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	無回答	
		0	0	4	13	13	32	51	1	
	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】

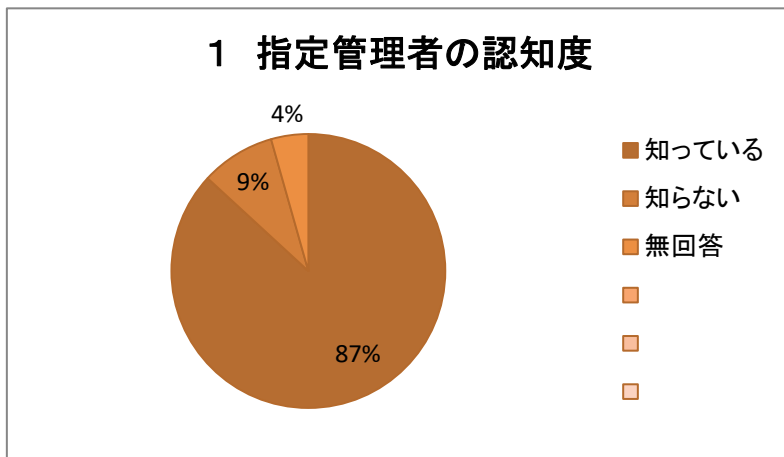
・指定管理者の業務については、全体的に居住者(入居者)から評価を得ており、適切な市営住宅管理を行っていると考えている。また、認知度についても高い状況である。

・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。

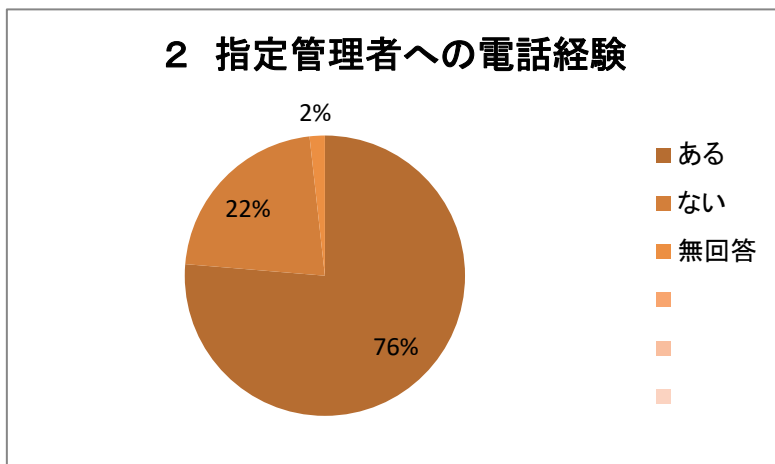
【個別結果】



【主な理由】

良い点

悪い点

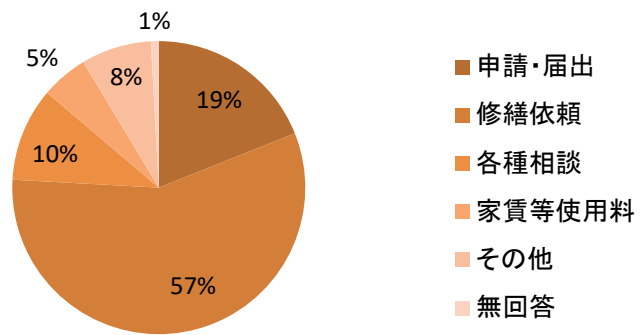


【主な理由】

良い点

悪い点

2-1 電話の要件

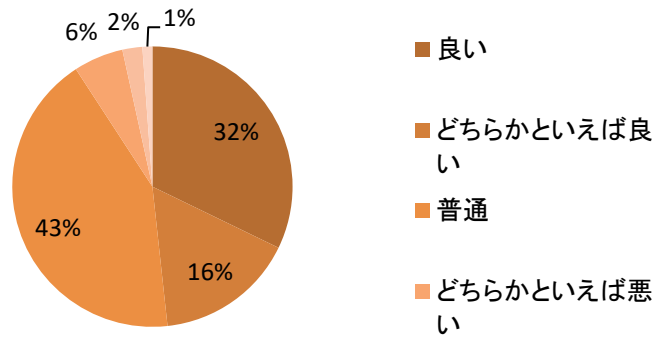


【主な理由】

良い点

悪い点

2-2 電話対応満足度



【主な理由】

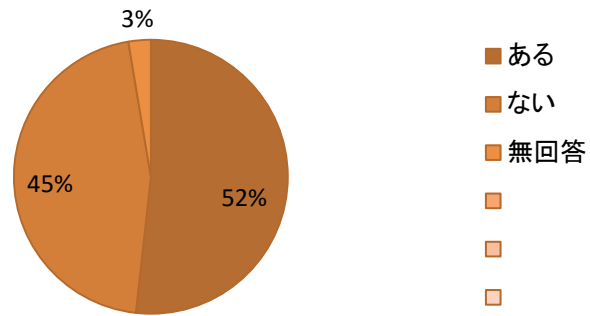
良い点

- ・親切に教えてくれた。
- ・すぐ対応してくれた。
- ・2回繰り返し返してくれたのでわかりやすかった。
- ・スムーズだった。

悪い点

- ・対応が悪かった。
- ・すぐ対応してくれなかった。
- ・業務をこなしてます感があり寄り添う感じがなかった。
- ・電話口に人が変わるたびに同じ説明をされた。

3 センター来所経験

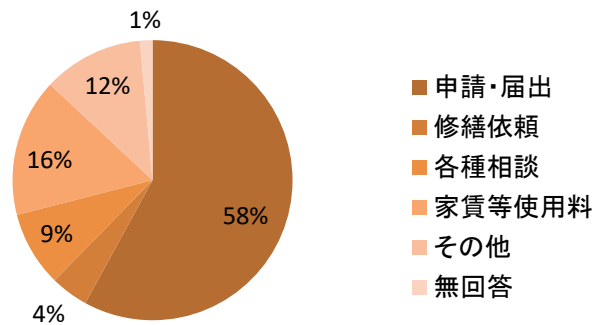


【主な理由】

良い点

悪い点

3-1 来所の要件

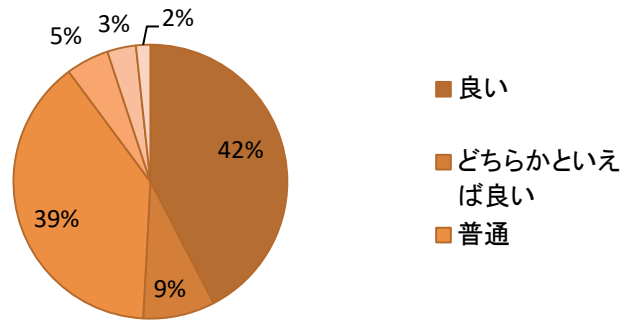


【主な理由】

良い点

悪い点

3-2 来所時対応満足度



【主な理由】

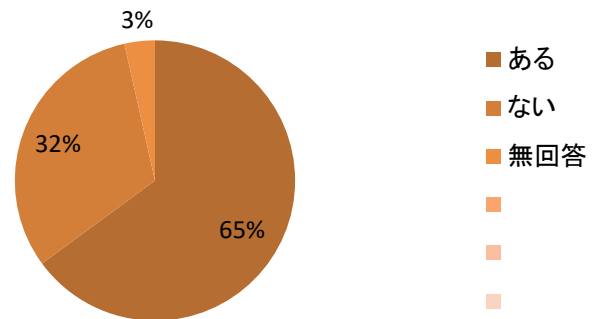
良い点

- ・すぐ対応してくれた。
- ・とても感じがよかった。
- ・親切に対応してもらった。
- ・説明が丁寧だった。
- ・親身になって対応してもらった。

悪い点

- ・対応は悪い。
- ・無愛想だった。
- ・つっけんどんな態度で待たされた。

4 修繕依頼

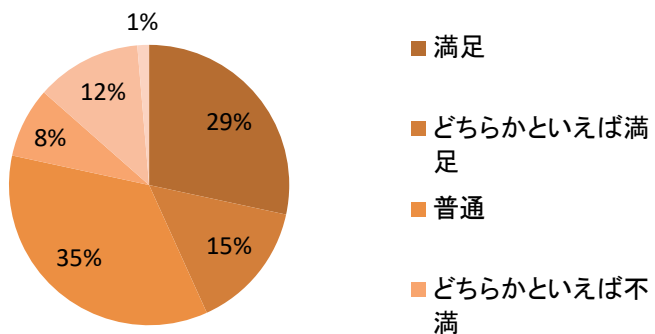


【主な理由】

良い点

悪い点

4-1 修繕の満足度



【主な理由】

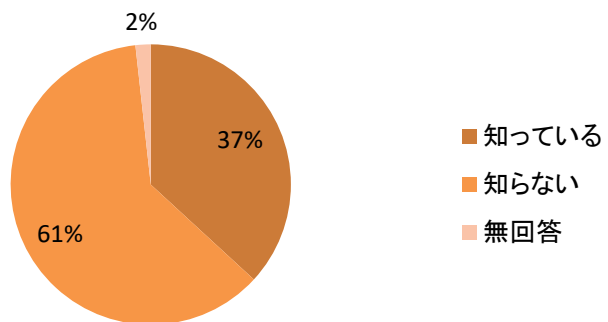
良い点

- ・すぐに対応してくれた。
- ・対応がよかった。
- ・対応が早く親切だった。
- ・水漏れ2回とも丁寧な対応と仕事だった。

悪い点

- ・修繕依頼したところしか対応しない。
- ・つけんどんな対応で待たされた。
- ・不親切だった。
- ・すぐに対応してくれなかった。
- ・何かと理由をつけて対応してくれない。

5 コールセンター認知度

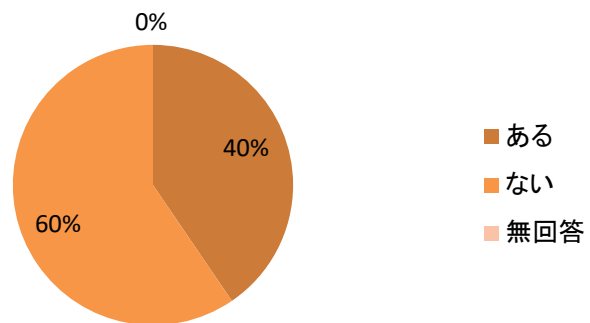


【主な理由】

良い点

悪い点

5-1 コールセンター利用

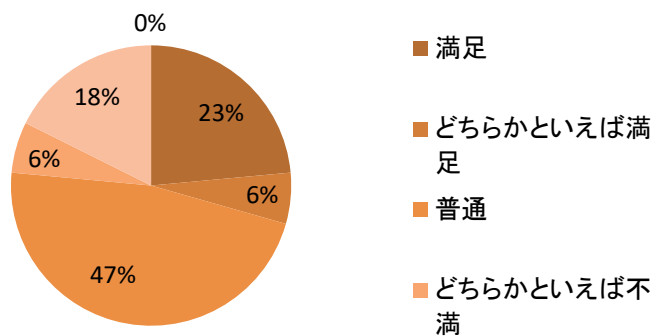


【主な理由】

良い点

悪い点

5-2 コールセンター対応満足度



【主な理由】

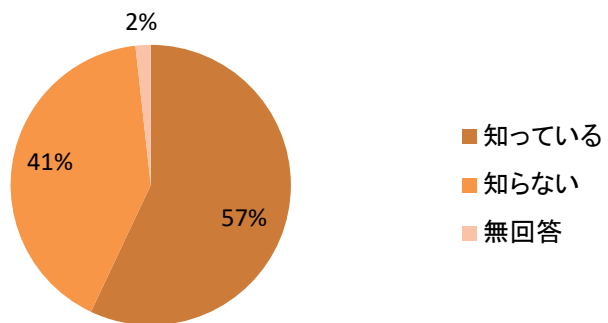
良い点

- ・すぐに解決した。
- ・電話の対応がよかった。
- ・親切な対応だった。

悪い点

- ・電話がつながらなかった。
- ・朝かけなおすように言われた。

6 広報誌の認知度

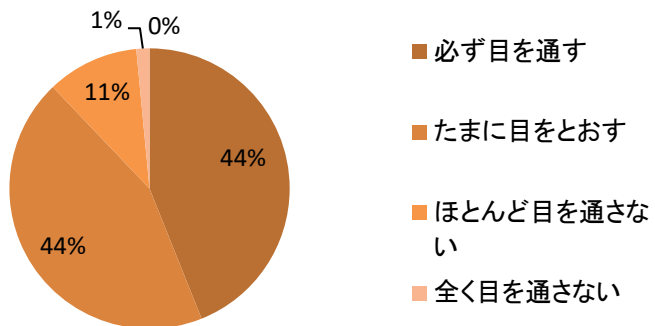


【主な理由】

良い点

悪い点

6-1 広報誌を読んだ経験

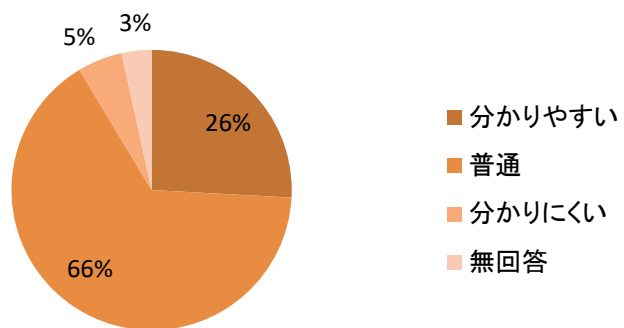


【主な理由】

良い点

悪い点

6-2 誌面の分かりやすさ

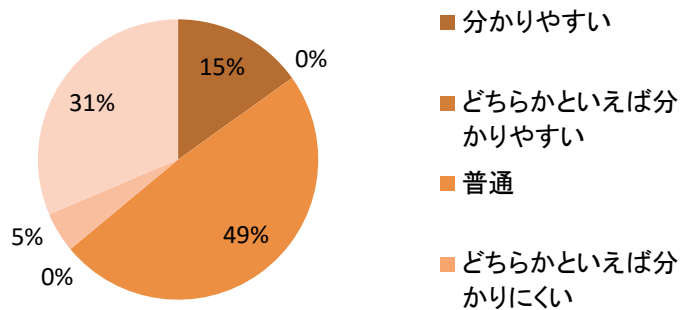


【主な理由】

良い点

悪い点

7 各種申請・届出等



【主な理由】

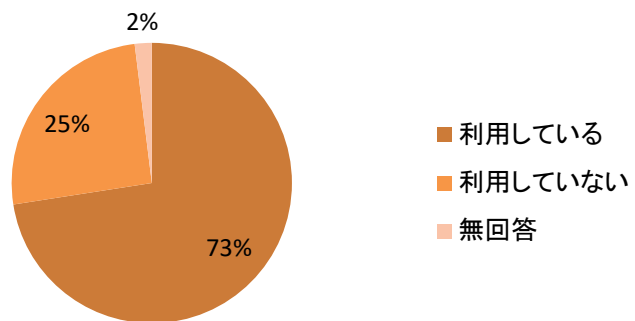
良い点

- ・ちゃんと説明してくれる。
- ・案内がされているので手続をすることができた。

悪い点

- ・よくわからない。

8 口座振替利用の有無

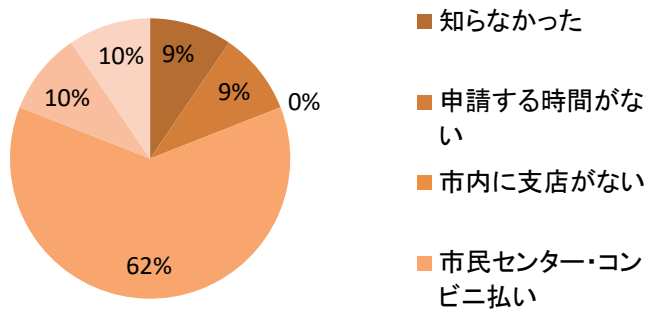


【主な理由】

良い点

悪い点

8-1 口座振替を利用しない理由

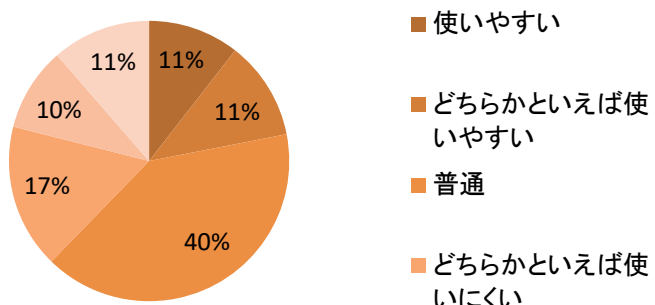


【主な理由】

良い点

悪い点

9 設備, 備品の使いやすさ



【主な理由】

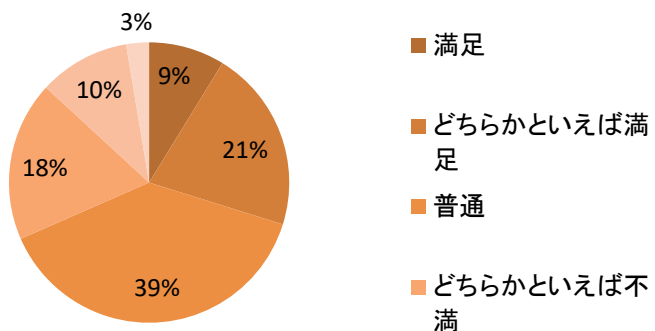
良い点

- ・バリアフリーになっている。

悪い点

- ・老朽化している。
- ・電球が切れていて夜危ない。
- ・入居時に設備の使い方や管理の仕方を教えてほしい。
- ・スイッチの切り替えがしにくい。
- ・エアコンのコンセントの位置が悪い。
- ・カビがひどい。

10 総合的な満足度



【主な理由】

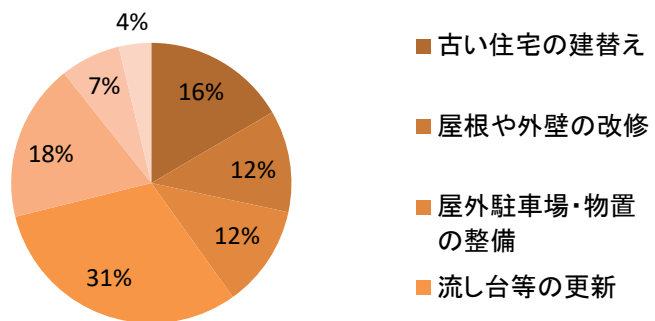
良い点

- ・家賃が安くて助かる。
- ・バリアフリー, 広い床や玄関などで生活しやすい。
- ・設備が整っていて暮らしやすい。
- ・スーパーも近くにあって過ごしやすい。

悪い点

- ・駐車場がない。
- ・規則を守らない人に対処してくれない。
- ・自治会費を払わない人がいる。
- ・治安が悪い。
- ・全体的に古い。
- ・メンテナンスを一切やらない。

11 公営住宅として必要な取り組み

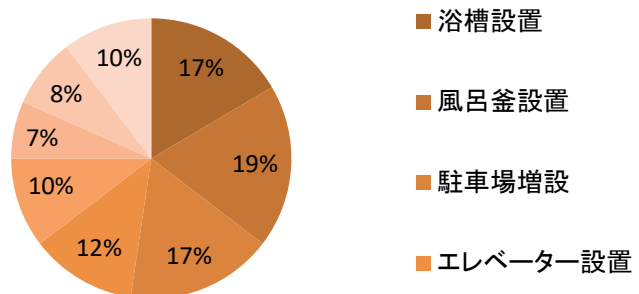


【主な理由】

良い点

悪い点

12 入居促進方法



【主な理由】

良い点

悪い点

【その他意見・感想等】

- ・共益費を払わない人がいるので、住宅管理センターで取り立ててほしい。
- ・空き部屋が多く、草刈りなどでの人手が足りない。
- ・新しい入居者に月1回の清掃があることや自治会役員が回ってくることなど、その住宅の決め事の情報を提供してほしい。
- ・家庭菜園など空き地の使い方を検討してほしい。
- ・市に言われないと対応してくれない。
- ・市で管理していた時より住宅管理センターの方が対応が親切である。
- ・害虫が多いので駆除してほしい。
- ・高齢化が進んでおり自治会運営が大変である。
- ・入居者が減っている。外壁や内壁をきれいにしないと入居者が増えないと思う。
- ・団地の治安が悪い。
- ・住宅管理センターの駐車場が少ない。
- ・ペットを飼育している人を注意してほしい。
- ・無断駐車を注意してほしい。
- ・共同住宅で緩やかなお隣同士の交流が残っている点がよいと思う。