

市営住宅及び特定市営住宅入居者アンケート結果

施設名	市営住宅及び特定市営住宅									
所管課	住宅政策課									
指定管理者	一般社団法人茨城県住宅管理センター									
期間	令和5年9月28日(木)～10月19日(木) 22日間									
方法	水戸市営住宅及び特定市営住宅入居者へのアンケート配布									
回答数	100人									
回答者基礎情報	性別	男性	女性	無回答						
		34	66	0						
	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	0	6	3	15	26	50	0	
	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】

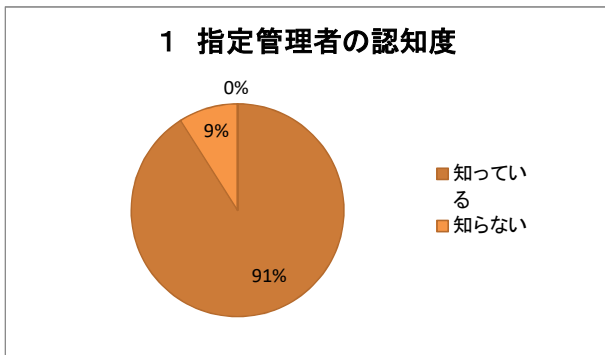
・電話対応及び職員対応については、どちらも昨年度と比較して上昇している。

・コールセンター対応満足度については、昨年度が29%であったのに対し、今年度は67%となっており、大幅な改善が見られる。ただ、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努めていきたい。

・修繕の満足については、昨年度が44%であったのに対し、今年度は約59%となっており、大幅な改善が見られる。

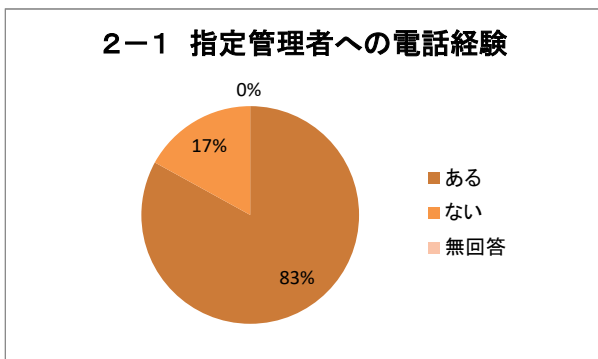
・昨年度の入居アンケートと比較して高評価となっているとともに指定管理者の業務については全体的入居者から評価を得ていることから、適切な市営住宅管理を行っている。

【個別結果】



【主な理由】

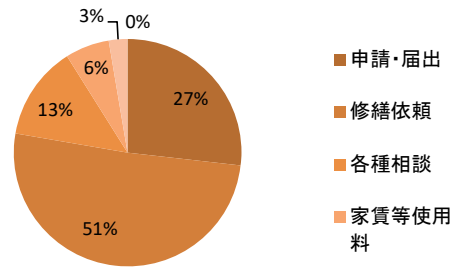
良い点
悪い点



【主な理由】

良い点
悪い点

2-2 電話の要件

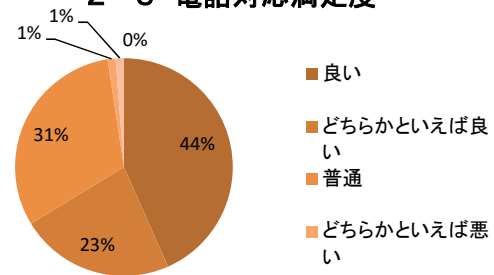


【主な理由】

良い点

悪い点

2-3 電話対応満足度



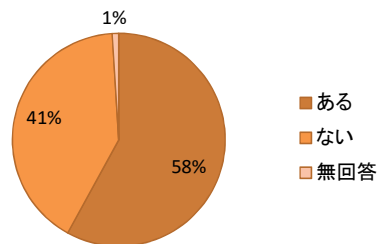
【主な理由】

良い点

- ・分かりやすい説明だった。
- ・依頼を丁寧に聞き、迅速に対処してくれた。
- ・いつもきちんと対応してくれる。
- ・早い対応で親切だった。
- ・申出に対する説明とアドバイスがよかった。

悪い点

3-1 センター来所経験

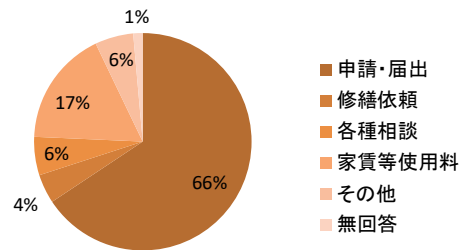


【主な理由】

良い点

悪い点

3-2 来所の要件

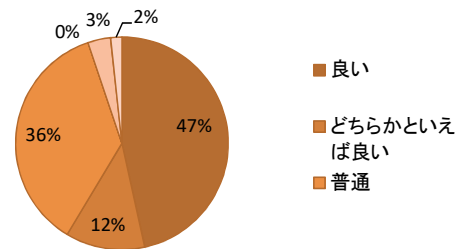


【主な理由】

良い点

悪い点

3-3 来所時対応満足度



【主な理由】

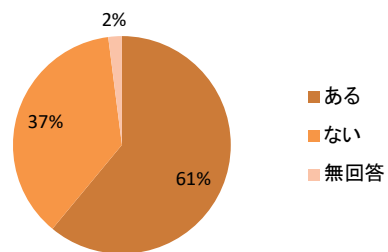
良い点

- ・待ち時間が少なかった。
- ・親身に対応してくれた。
- ・質問にも丁寧に答えてもらった。
- ・分かりやすかった。
- ・追加で出した方がいい申請があることを教えてくれた。

悪い点

- ・担当する人によって申請を受け付けしてくれない。
- ・職員の対応が悪い。もっと真剣に対応してほしい。
- ・管理センターの接客態度がひどい。人選してほしい。

4-1 修繕依頼

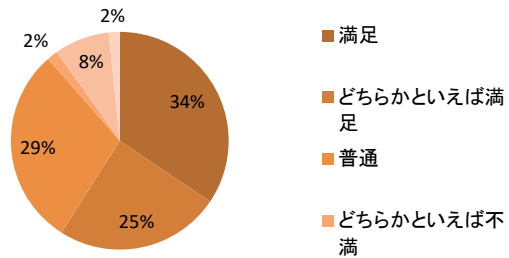


【主な理由】

良い点

悪い点

4-2 修繕の満足度



【主な理由】

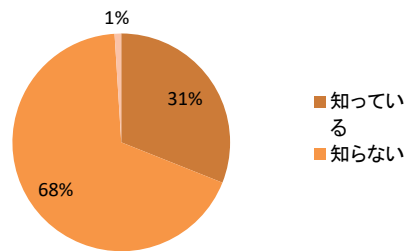
良い点

- ・迅速に対応してくれた。
- ・きれいに修繕してくれた。
- ・丁寧にやってもらった。
- ・何回も対応してくれた。
- ・すぐに業者さんに連絡をとってくれた。

悪い点

- ・畳の張替えをしてくれない。
- ・床がはがれて依頼したが直してもらえずけがをした。
- ・業者が来ただけで修繕はされていない。
- ・材料がぎずものを使用していた。
- ・もう少しきちんを直してほしい。
- ・使いづらくなった。

5-1 コールセンター認知度

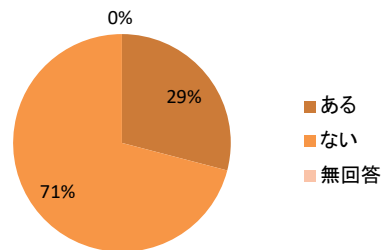


【主な理由】

良い点

悪い点

5-2 コールセンター利用

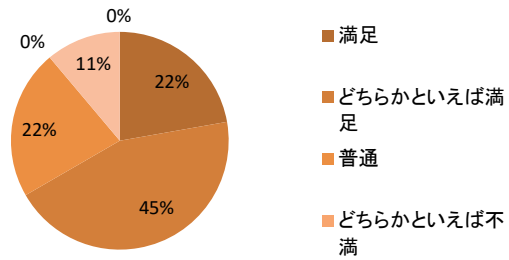


【主な理由】

良い点

悪い点

5-3 コールセンター対応満足度

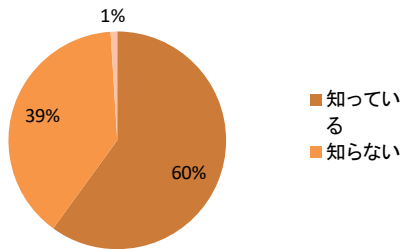


【主な理由】

良い点
・次の日へきちんとつないでくれた。

悪い点
・きちんと管理センターへつながっていなかった。

6-1 広報誌の認知度

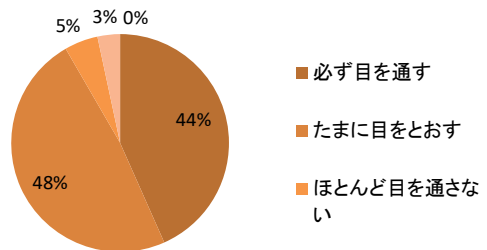


【主な理由】

良い点

悪い点

6-2 広報誌を読んだ経験

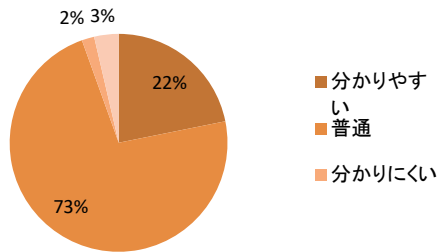


【主な理由】

良い点

悪い点

6-3 誌面の分かりやすさ

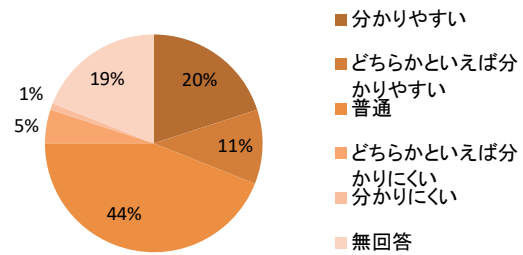


【主な理由】

良い点

悪い点

7 各種申請・届出等



【主な理由】

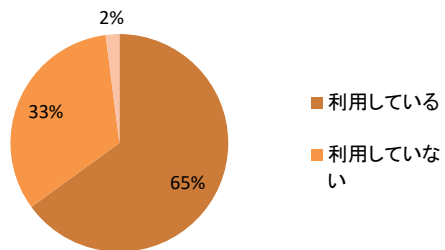
良い点

- ・分かりにくいと思ったことがない。
- ・話を聞いてくれて対処してくれる。
- ・少し大きめの字で書いてくれる。
- ・こまかく書いてあり、助かる。
- ・みと市営だよりを見ていたので、手続の連絡ができた。

悪い点

- ・ごちゃごちゃしている。

8-1 口座振替利用の有無

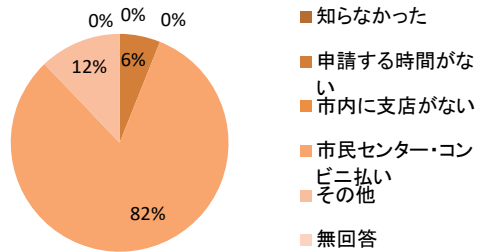


【主な理由】

良い点

悪い点

8-2 口座振替を利用しない理由

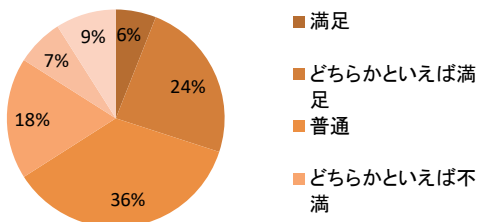


【主な理由】

良い点

悪い点

9 総合的な満足度



【主な理由】

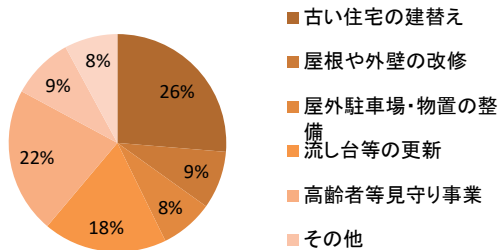
良い点

- ・手すり・スロープなど充実。
- ・警官がよく生活しやすい。
- ・安い。
- ・便利な立地になっている。
- ・庭もあり満足。

悪い点

- ・風呂場やトイレに換気扇がない。結露がひどい。
- ・設備などの老朽化が酷い。
- ・掃除が大変なので、市の方で掃除してほしい。
- ・上の階の音が響く。
- ・変な人が多い。
- ・現在にあっていない決まりが多い。

10 公営住宅として必要な取り組み

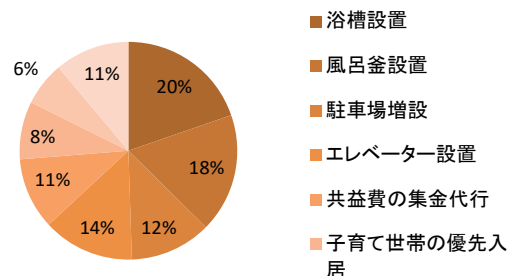


【主な理由】

良い点

悪い点

11 入居促進方法



【主な理由】

良い点

悪い点

【その他自由意見】

【要望】

- ・階段等の電気を消して欲しいと言われ、現在消していますが、仕事の帰りが遅くなるため、真っ暗のところに帰ってくるので、防犯上どうかと思います。電気代削減と言っていますが、お年を召した方は夜外へ出ないから良いかもしれないが、仕事をしてる方、夜宅配の方が来る場合、暗くて困ると思う。何とかして欲しいです。
- ・窓が上部10cm位しか開かないので、浴室はカビが心配になる。換気扇は必要。風呂釜がないと浴室が少し大きくなるのでありがたいかな。
- ・風呂の浴槽が小さく入りにくい。自動湯はりなら尚良い。「済」の印が必要。
- ・入居者ではできない共有スペースの管理(掃除等)をして欲しい。使いやすい間取り(特に風呂、トイレの位置)。
- ・ト風呂の浴槽が小さく入りにくい。自動湯はりなら尚良い。「済」の印が必要。
- ・入居者ではできない共有スペースの管理(掃除等)をして欲しい。使いやすい間取り(特に風呂、トイレの位置)。
- ・流し台(特にシンク)はもう少し大きく。コンセント位置、エアコン設置位置の改善。
- ・トイレなどを広くして下さい。ベランダも狭いので。
- ・20年住んでいて換気扇が使えないので直して欲しい。風呂壁をきれいにして欲しい。
- ・階段、流し台、風呂場、ふすまのとりかえをお願いします。
- ・水漏れ、ひびわれなど見て修繕してほしい。
- ・一人暮らしとなりました。空室もめだつ様になってます。3Fから1Fへの引越等も考えていただけると嬉しいです。ここは一人用じゃないから1階への要望は医師の診断書を出して、別の単身者用の住宅に移ってもらおうといわれた。年をとっての環境の大きな変化はより不安です。ここに30年近く住んでおります。
- ・共同ろうか通路天井電灯近くにハチの巣ができていますので至急ハチの巣駆除をお願いします。
- ・駐車場の街灯改善をお願いします。夏になると沢山の虫が車のボディにつき、ドアの開け閉めができないくらい大変です。対応よろしくをお願いします。
- ・駐輪場をきれいにして頂きたいです。特に316棟。宜しく願い致します。
- ・共益費の集金について、家賃と合わせて集金していただきたい。高齢化、貧困、格差等の現状で住民同士が集金しあうのは住民関係を難しくして住みよい環境を壊している結果になっている。時代的に見直しが必要です。
- ・一階に住んでいます。かき根の植木が伸びてしまうので、年に何回も切っています。高齢で1人暮らしで女性なので体力がいらいます。いつまでできるかと思うと心配です。植木でなくて別なものにとりかえて欲しいです。
- ・建替えをはやくしてほしい。
- ・駐車場のアスファルト舗装。
- ・現在、築年数の古い住宅に住んでおり空き部屋数が年々多くなっています。また、現在居住されている方も高齢化しており、今までのやり方では対応できない事例が多くなっていますので、住宅管理センターの方でもっと対応してほしい。自治会や清掃等も高齢化でむずかしい。

【その他意見・感想等】

- ・住人のマナー、特に吸い殻、飲料のポイ捨てが酷い。ゴミの出し方など、回覧が回っても効果なし。
- ・退去の際、使用可能な網戸や靴箱などの撤去はしなくても良いのではないか。
- ・老朽化を指摘されてもそのまま何もしない。それは違うと思います。
- ・長年住んでいる様子がないのに、荷物があるらしく誰も入居できない状況になっている。もったいない。
- ・班員が減って行って、班長とか早く回ってくると大変。負担に感じる。
- ・自治会の役員が70歳を過ぎてやる場合、凄い負担になるので、若い方にやって欲しい。
- ・空き部屋は若い人が入居できるようにフローリングなども良いかも。ドアがボロボロで見た目も良くない。
- ・普通の生活を送りたいのです。最低限のあいさつは人として必要と思います。とても良い方もいますが、全く悪い方もいます。
- ・空き部屋は若い人が入居できるようにフローリングなども良いかも。ドアがボロボロで見た目も良くない。
- ・運営は各住宅に任せるところがあり、分かりにくい。また、理不尽なところを感じられる(雨なのに草取り、周知なしで駐車場ルール変更など)。罰金等もその担当者のさじ加減なので困る。
- ・震災で外壁やベランダの上がはがれているが、いまだにそのまま。大きな地震がきたらこわれそう。
- ・台所まわりのトビラの幅がせまい。最近の冷蔵庫等が入らない(幅600mm以上の)。
- ・棟の役員などは仕事上行けない時もあるので、回り番をどうにかしてほしい事。
- ・震災で外壁やベランダの上がはがれているが、いまだにそのままになっている。
- ・この棟の担当者の方はこまめに見守りや訪問などやって下さっているので大変助かります。
- ・駐車場が少ない(臨時)。
- ・私もそうですが、まわりでも換気せんがこわれていて揚げ物する時は窓をあけてするそうです。換気せんは高価な物なので簡単に取りかえてもらえないとあきらめて生活しています。
- ・家賃滞納し、地域担当の方にご足労おかけし申し訳なく思いました。近隣住人とのトラブルの仲介役をしてくださり感謝申し上げます。