

水戸市営住宅及び特定市営住宅入居者アンケート結果

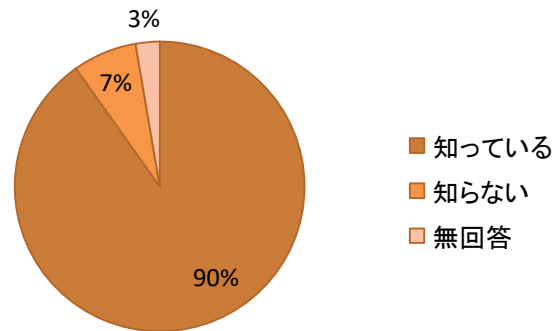
施設名	市営住宅及び特定市営住宅									
所管課	住宅政策課									
指定管理者	一般社団法人茨城県住宅管理センター									
期間	令和6年9月12日(水)～10月7日(月) 26日間									
方法	水戸市営住宅及び特定市営住宅入居者へのアンケート配布									
回答数	112人									
回答者基礎情報	性別	男性	女性	無回答						
		30	74	8						
	年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答	
		0	0	3	8	20	31	47	3	
	利用頻度	初めて	年に数回	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】

- ・電話対応及び職員対応については、どちらも昨年度と同様の満足度を維持している。
- ・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く、昨年度と同様の水準に留まっていることから入居者にPRし、コールセンターの周知について努めていきたい。
- ・修繕業務に係る満足度はR5は59.0%となっており、R6年度についても53.0%と同様の満足度を維持している。
- ・昨年度の入居アンケートと比較して指定管理者の業務については全体的入居者から昨年度同程度の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】

1 指定管理者の認知度

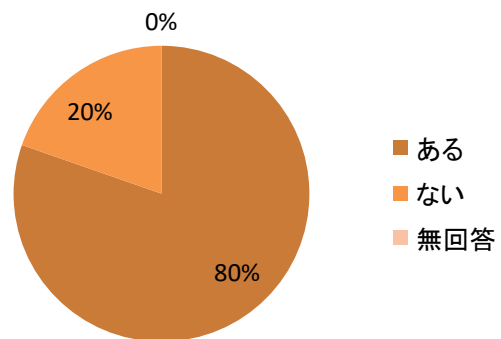


【主な理由】

良い点

悪い点

2-1 指定管理者への電話経験

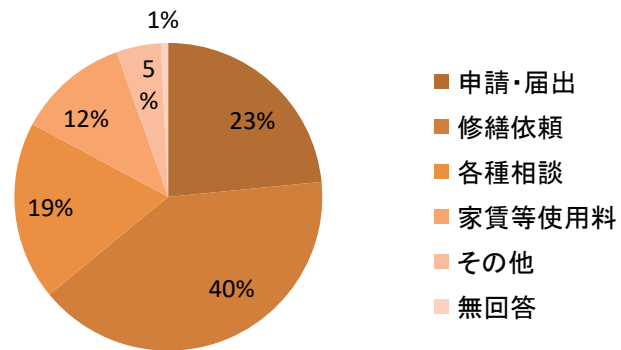


【主な理由】

良い点

悪い点

2-2 電話の要件

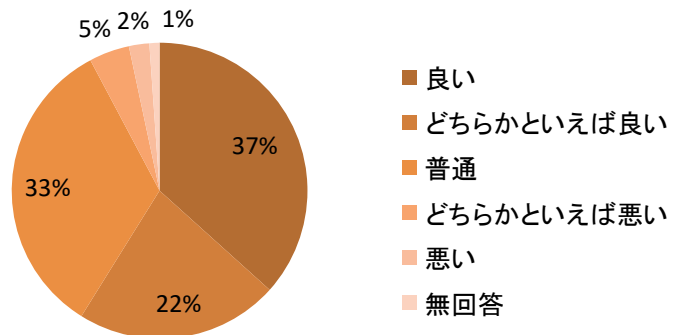


【主な理由】

良い点

悪い点

2-3 電話対応満足度



【主な理由】

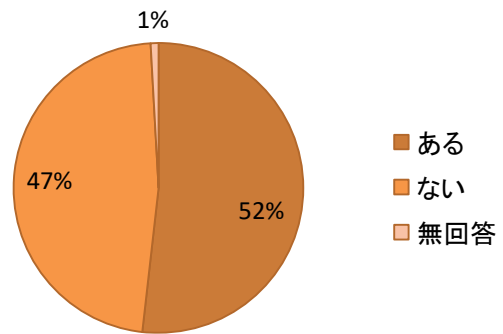
良い点

- ・丁寧でした。
- ・とても分かりやすく教えてくださいました。
- ・必要な書類などを分かりやすく教えてもらえました。
- ・依頼してすぐに修繕して頂いて感謝しております。

悪い点

- ・修繕を渋る。業者さんの態度がとても悪かったです。
- ・よく聞かないで帰ってしまいました。

3-1 センター来所経験

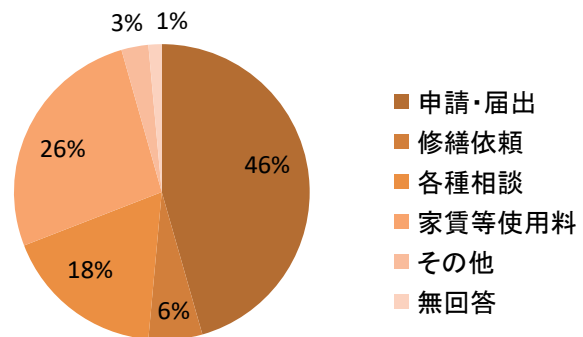


【主な理由】

良い点

悪い点

3-2 来所の要件

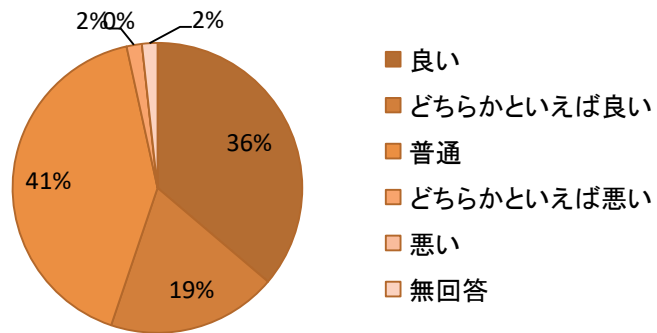


【主な理由】

良い点

悪い点

3-3 来所時対応満足度



【主な理由】

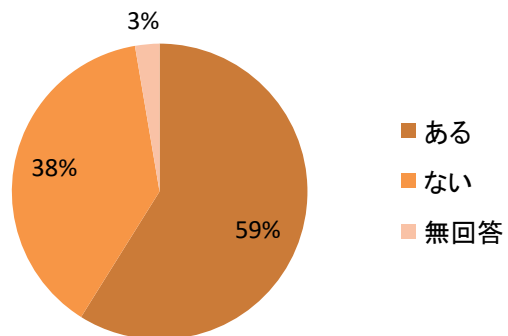
良い点

- ・わかりやすい説明や対応が親切でとても良かったです。
- ・細かく説明していただき、必要な書類も分かりやすく教えてもらえました。
- ・困りごとの相談も良くきいてくれた方もいました。

悪い点

- ・担当者がいないという理由で話だけ聞いて終わりでした。

4-1 修繕依頼

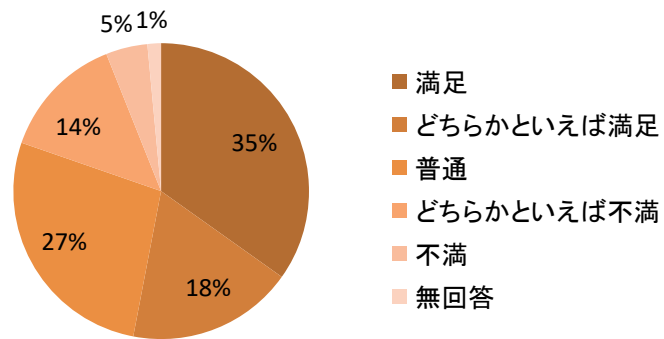


【主な理由】

良い点

悪い点

4-2 修繕の満足度



【主な理由】

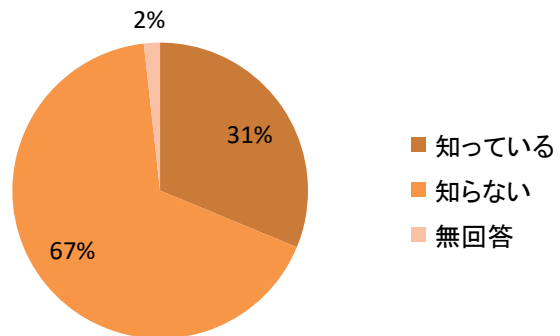
良い点

- ・迅速な対応でした。
- ・すぐに対応していただきました。
- ・業者さんがすごく親切で丁寧でした。
- ・依頼してすぐに連絡があり、すぐに修繕する所を見てもらえました。

悪い点

- ・修理依頼に対応しない場合があります。
- ・修繕依頼の際の対応が良くなかった。修繕はしてもらえたが不快でした。
- ・床の修繕を直してもらえませんでした。
- ・お風呂を直してほしいです。

5-1 コールセンター認知度

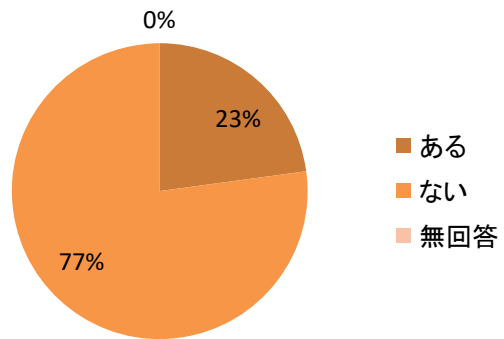


【主な理由】

良い点

悪い点

5-2 コールセンター利用

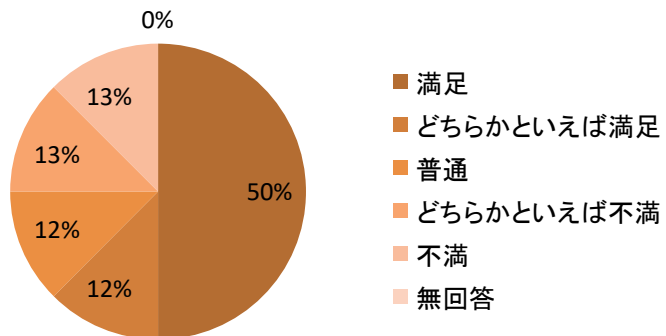


【主な理由】

良い点

悪い点

5-3 コールセンター対応満足度



【主な理由】

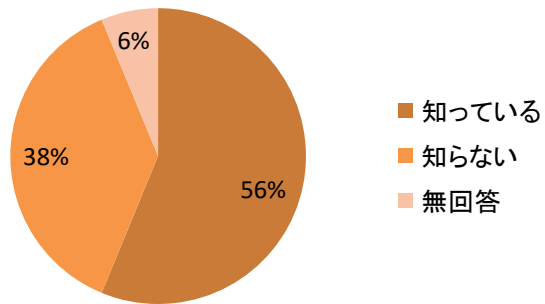
良い点

- ・対応がまずまず早い方だったかなと思います。
- ・すぐ来てくれたから。

悪い点

- ・話がちょっと伝わりませんでした。
- ・雨もりがした時に連絡したところ、雨が降っている時にTELして下さいとの事でした。

6-1 広報誌の認知度

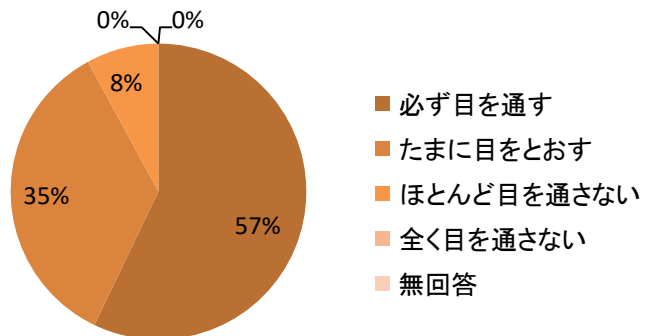


【主な理由】

良い点

悪い点

6-2 広報誌を読んだ経験

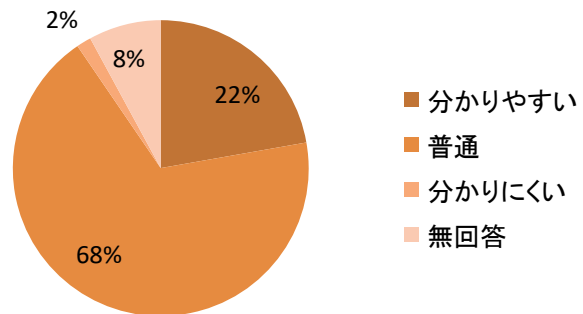


【主な理由】

良い点

悪い点

6-3 誌面の分かりやすさ

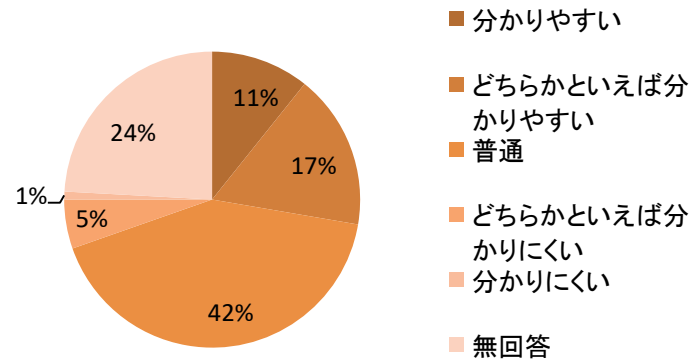


【主な理由】

良い点

悪い点

7 各種申請・届出等



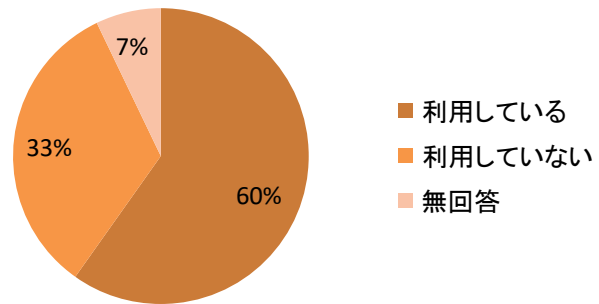
【主な理由】

良い点

- ・老若男女わかりやすいと思います。
- ・各手続きの仕方が分かりやすいです。
- ・問い合わせれば教えて頂けます。

悪い点

8-1 口座振替利用の有無

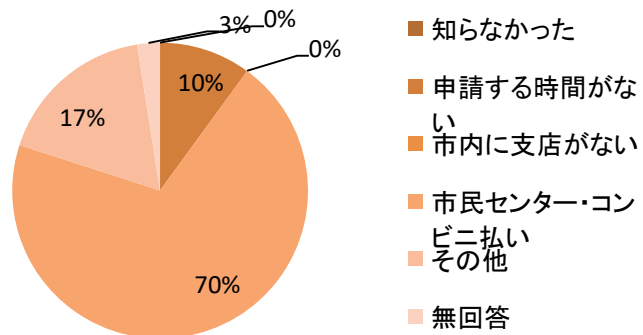


【主な理由】

良い点

悪い点

8-2 口座振替を利用しない理由

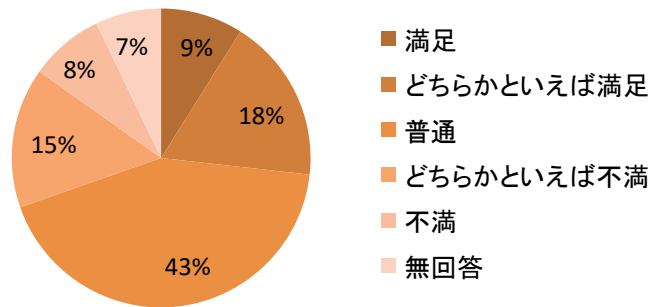


【主な理由】

良い点

悪い点

9 総合的な満足度



【主な理由】

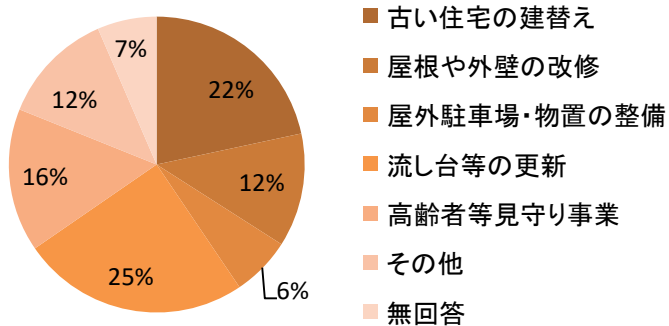
良い点

- ・住みやすいです。
- ・風通しが良い。陽当りが良いです。
- ・高齢のため家賃の安さがよいです。
- ・何があっても電話をするとすぐに対応してくれます。
- ・担当の方々が親身になって相談に応じて下さり助かります。

悪い点

- ・自治会費が高いです。
- ・長く入居していると部屋の中が色々と修繕して欲しい所があります。
- ・建物が古いです。
- ・設備の老朽しています。
- ・入居者の減少で清掃、除草が行き届かず、治安が悪く見えます。

10 公営住宅として必要な取り組み

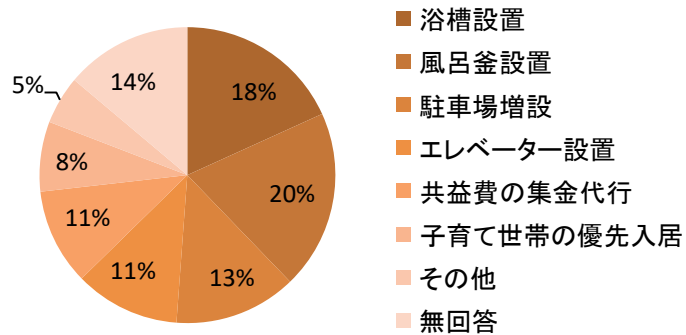


【主な理由】

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】

- ・子供世帯最優先。ただし防音設備は何もないため、浴室で大きな声で歌う、階段や室内を走りまわる、ボール遊び、なわとび遊びなどを室内でする事がないよう、入居前に注意が必要と思う。
- ・治安が悪くなっているの見守りして強化してほしいです。
- ・駐車場に防犯カメラをつけて欲しいです。
- ・もう少し家賃安くしてほしいです。
- ・年配の方の見守りは毎日行って頂けると良いと思います。
- ・入居時の契約書に書かれている禁止事項の明らかな違反や非常識な時間の迷惑行為を繰り返す入居者には退去を促してほしいです。
- ・駐車場の空いている場所を活用し1家族2台まで使用できるようにしてほしいです。
- ・月1回の清掃をしてほしいです。
- ・古くなった建物の屋外電球等の取り換え、雑草や木の管理を住宅管理センターでしてほしいです。
- ・草刈りをどうかしてほしいです。
- ・長年の入居者の畳の取替、トイレのカビによる壁紙取替などの補助をしてほしいです。
- ・エレベーター付きの住宅を建設してほしいです。
- ・虫が多すぎて対応してほしいです。

【その他意見・感想等】

- ・これから歳をとる一方で、4階のエレベーターなしは不安です。
- ・入居している人達はルールを守って生活しないといけない。ゴミの出し方は特にひどく、仕分けをしない人や回収日じゃないのに何でも出してしまう人がいます。
- ・住宅の土地を畑にしたりしているのは、良くないと思っています。
- ・決められた場所に車を止めない人が数名います。
- ・入居者の高齢化により、自治会役員、班長等になる事に負担を感じます。
- ・市営住宅設計の段階で樹木の植林はいりません。
- ・公園の整備、手入れが行き届かず遊べません。
- ・各種相談した時に、凄く困った事がありました。内容によっては「市役所の〇〇課へお問い合わせして下さい。」と答えてくれたので、市役所に相談すると「住宅管理センターへお問い合わせして下さい。」と言われ凄く困りました。
- ・退去する際に風呂釜や給湯器を取り外さなければならない理由はなんでしょうか？次入居する方の事を考えれば、そのまま残しておいた方が良いのではないか。