

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7年9月9日(火)～9月30日(火) 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					
		27	64	9					
	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	2	7	18	20	48	4
	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】

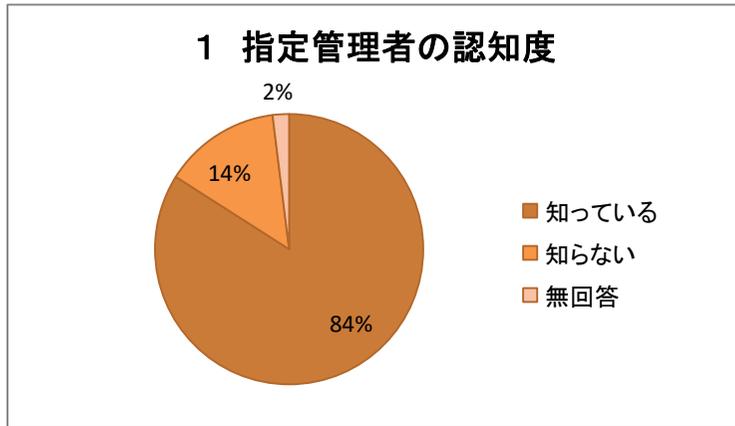
・電話対応及び職員対応については、どちらも昨年度と同様の満足度を維持している。

・夜間・休日緊急連絡受付窓口コールセンターの認知度については、R6年度の31.0%からR7年度は45.0%と増加している。引き続き入居者に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については、R6年度は53.0%、R7年度42.0%と減少しているが、満足度の「普通」が増加し、「どちらかといえば不満」「不満」が減少している。修繕業務においては、建物等の老朽化や入居者負担の修繕等指定管理者での対応が難しい部分もある。

・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。

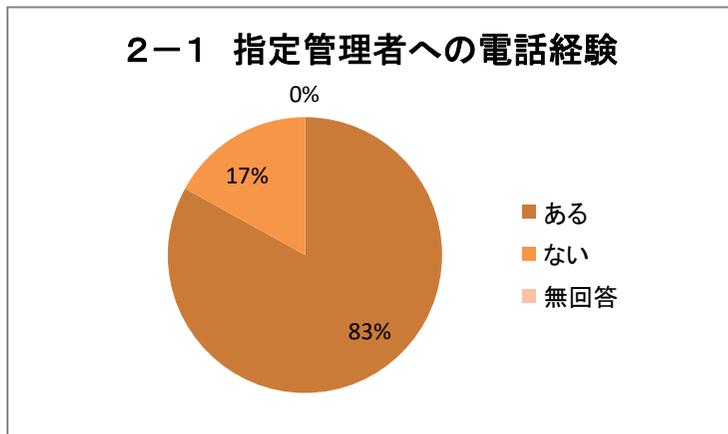
【個別結果】



【主な理由】

良い点

悪い点

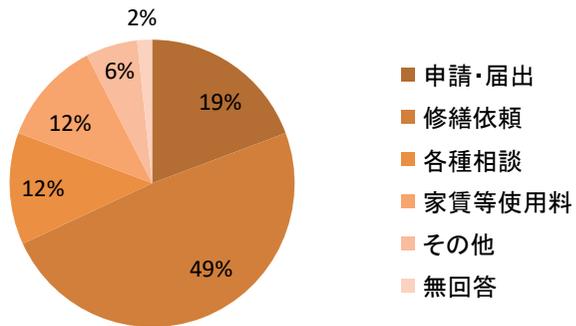


【主な理由】

良い点

悪い点

2-2 電話の要件

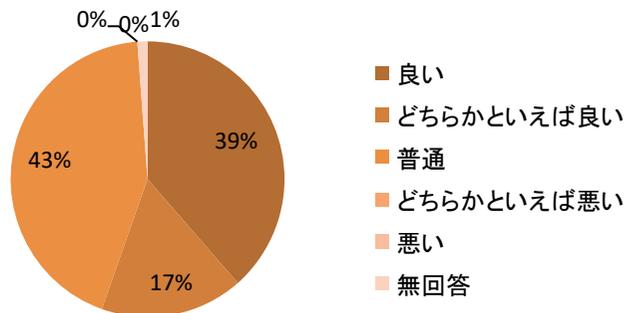


【主な理由】

良い点

悪い点

2-3 電話対応満足度



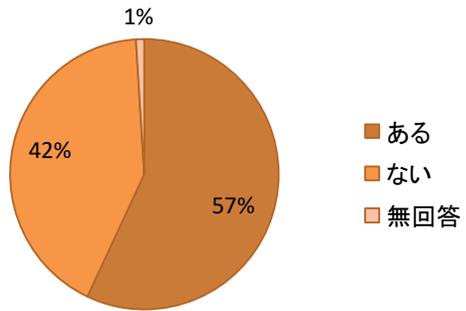
【主な理由】

良い点

- ・何度か不足の申請書類を優しくTELの中で伝えてくれました。
- ・こちらの要望を聞き入れてもらったので。
- ・すぐ対応してくれました。
- ・良く対応していただきました。
- ・細かく丁寧な対応をしていただけのため。
- ・業者の方との連絡が早く対応も早い。
- ・減免の申請では3回ほどお願いしましたが、何時も丁寧に教えて頂きよかったです。
- ・親切に教えて頂いた。

悪い点

3-1 センター来所経験

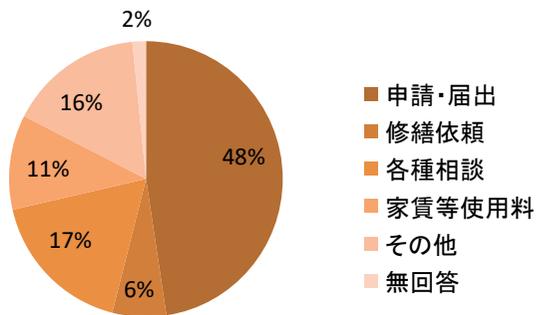


【主な理由】

良い点

悪い点

3-2 来所の要件

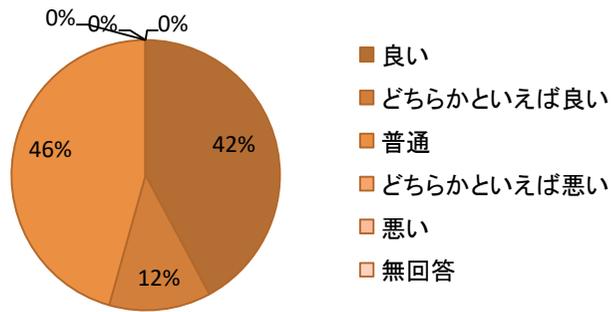


【主な理由】

良い点

悪い点

3-3 来所時対応満足度



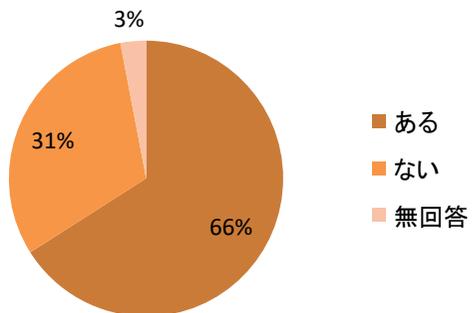
【主な理由】

良い点

- ・何も解らない私に丁寧に教えてくれました。
- ・説明が丁寧である。
- ・親切に教えて頂いた。
- ・親切に話を聞いてくれました。
- ・相談したら、分からないことを丁寧に教えてくれました。
- ・説明も丁寧でしたし、親切に対応してくれました。

悪い点

4-1 修繕依頼

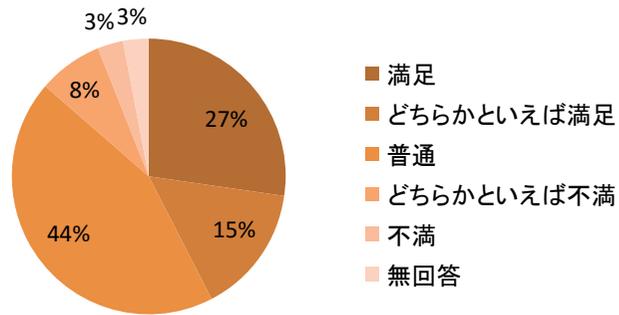


【主な理由】

良い点

悪い点

4-2 修繕の満足度



【主な理由】

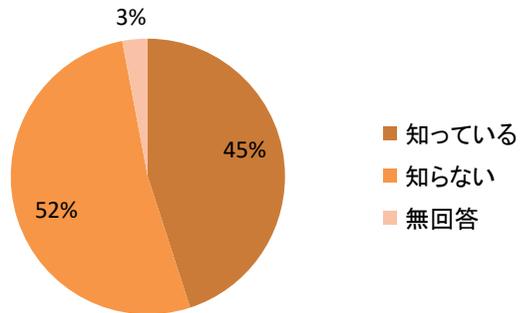
良い点

- ・すぐに修繕してくれる所に連絡してくれ、対応が早かったため。
- ・雨もりの修繕をお願いしたのですが、丁寧に対応してくれました。
- ・対応もよく、早くやってくれた。
- ・対応が早く、丁寧な仕事でしっかりと直していただけたため。

悪い点

- ・排水管から床下(地面)への水漏れ、年数を越えての修繕でした。
- ・問い合わせただけで、理はしてもらえない。
- ・風呂トイレの内壁の塗装, 風呂入りロドアのベニア板ボロボロ。ドア側下腐ボロボロ。

5-1 コールセンター認知度

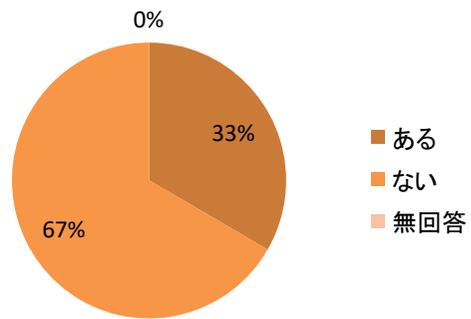


【主な理由】

良い点

悪い点

5-2 コールセンター利用

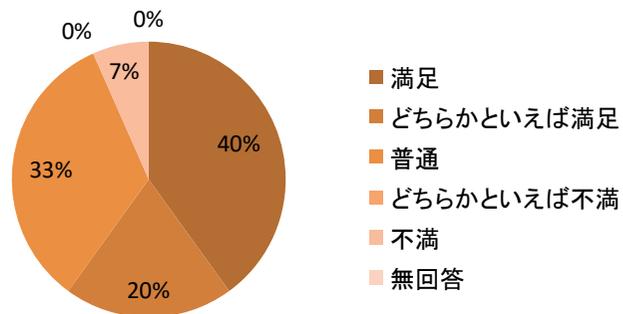


【主な理由】

良い点

悪い点

5-3 コールセンター対応満足度



【主な理由】

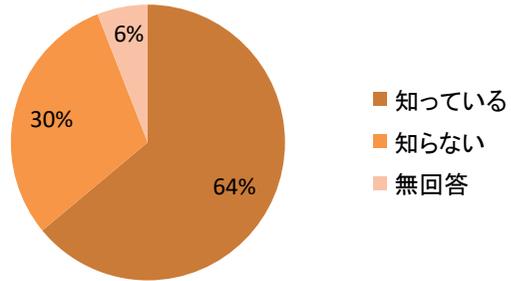
良い点

- ・緊急時の対応が早かったため。
- ・すぐ対応していただいた。
- ・おそい時間でしたが、すぐに来てもらえました。

悪い点

- ・何度コールしてもつながらない。AM.PM同じつながらず。

6-1 広報誌の認知度

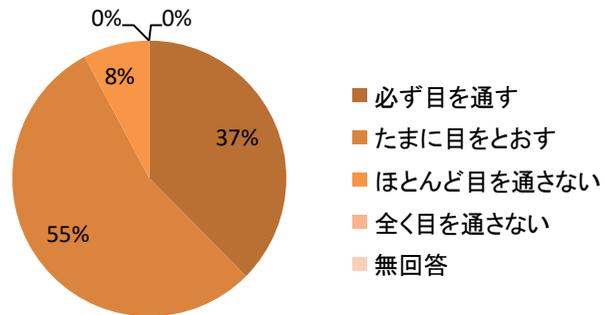


【主な理由】

良い点

悪い点

6-2 広報誌を読んだ経験

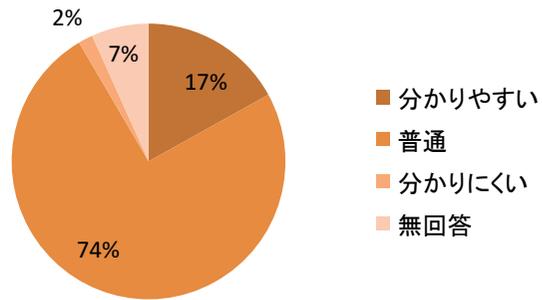


【主な理由】

良い点

悪い点

6-3 誌面の分かりやすさ

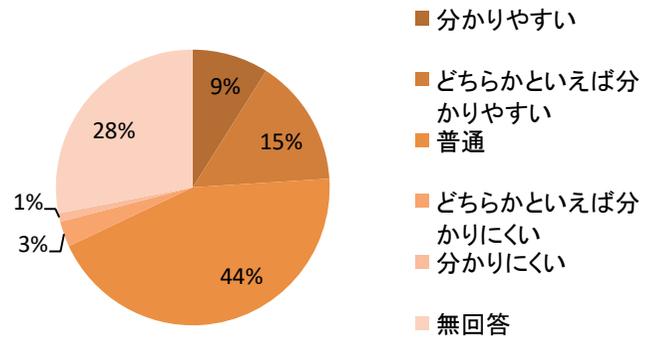


【主な理由】

良い点

悪い点

7 各種申請・届出等



【主な理由】

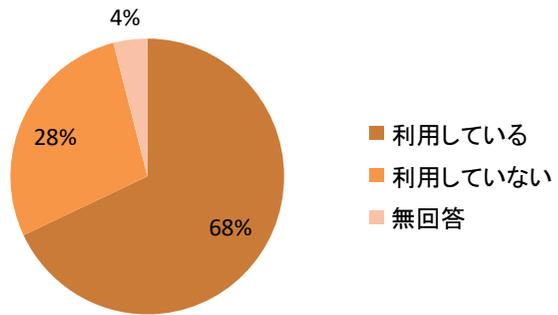
良い点

- ・申請の手続きの説明がわかりやすい。
- ・電話対応の人がわかりやすく説明してくれた。

悪い点

- ・もっと簡単な文章にしてほしい。
- ・みと市営だよりの存在をしらないので。

8-1 口座振替利用の有無

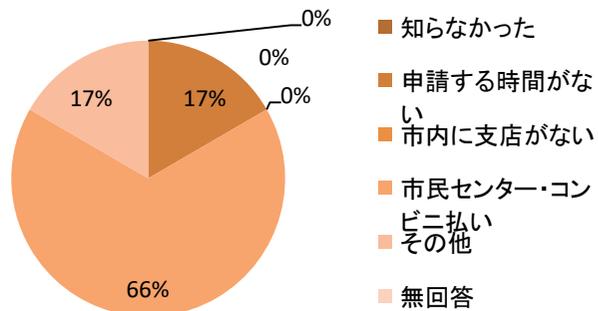


【主な理由】

良い点

悪い点

8-2 口座振替を利用しない理由

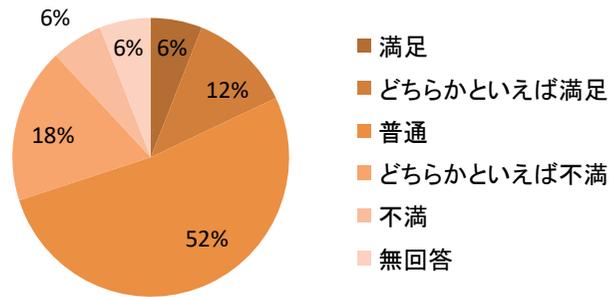


【主な理由】

良い点

悪い点

9 総合的な満足度



【主な理由】

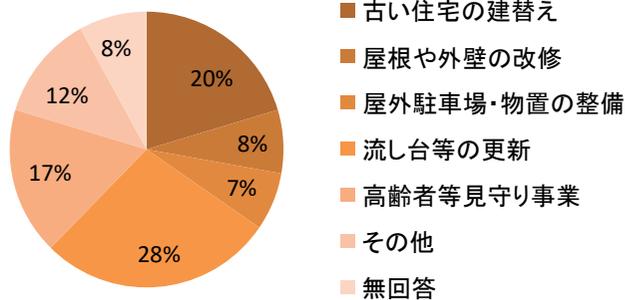
良い点

- ・修繕もしてくれるし、管理センターの対応が親切なため。
- ・すぐに対応してくれること。

悪い点

- ・住宅が道路の脇なので、テレビを見ているときは網戸にできないことが不満。
- ・水回りの設備が古すぎる。
- ・給湯器がない、バランス釜、押し入れが狭い。
- ・設備が古すぎる。

10 公営住宅として必要な取り組み

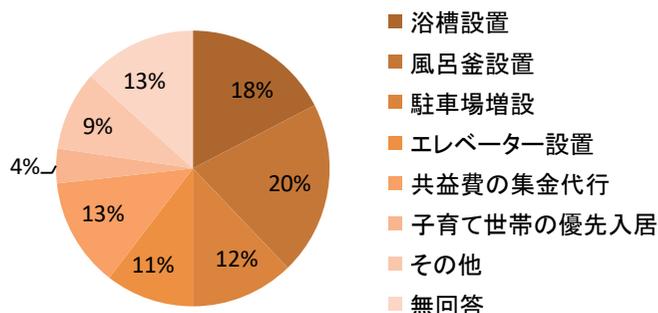


【主な理由】

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】

- ・今はバランス釜のお風呂ですが、いつまでバランス釜があるのか。やはり給湯器をつけて、湯沸かし器、バランス釜をなくしてほしい。
- ・雑草、不法投棄の処理をしてほしい。住人高齢化で、対応しきれなくなる。
- ・月1回の清掃は外部委託にしてほしい。高齢者が多く、かなりの負担になっている。
- ・周辺の公園や住居周りの草刈りを自治会だけではむずかしい場合もある。管理センターで定期的に業者依頼などしてきれいにしてほしい。
- ・毎年にわたり悩む害虫。特にムカデ。駆除用意が家計に負担。何か対策してほしい。
- ・樹木等の剪定をしてほしい。時には住宅見回り等。冬は陽当たりが悪い。枯葉は掃除が大変。
- ・500棟～の外壁をきれいにしてほしいと思います。

【その他意見・感想等】

- ・一度退去すると再入居が出来ないようですが、状況に応じて再入居が可能になると良いのと思います。
- ・もっと家賃が下がれば嬉しい。
- ・家賃の値下げ。建物が古いわりに家賃が高い。毎月の清掃がたいへん。
- ・駐車場を借りていないのに無断駐車している人がいる。毎回駐車場所が違うので。
- ・浴室とトイレがとなりあっている為、換気が悪い。
- ・9年前に入居したのですが、台所側のまどがレールのすりへりで片手では空かないなど、古すぎてこまっているけどTELLしにくいです。
- ・避難場所が少なすぎ。いざというときの指導も何もない。(災害関連)