

令和元年度 県営住宅管理に関する
利用者満足度調査（相模原等地域）

結 果 報 告 書

（個別アンケート）

令和2年3月

一般社団法人かながわ土地建物保全協会

I 調査の概要

1 調査の目的

当協会は、平成29年4月1日から5年間、相模原等地域の指定管理者の指定を頂いており、利用者満足度調査は管理業務のサービス水準の向上を図ることを目的として実施しました。

2 調査の項目

上記の目的を達成するために、以下のようなアンケート調査項目を設けました。

(1) 各種届出・申請世帯

- ① 手続きの際の案内・説明のわかりやすさ
- ② 手続きの際の担当者の対応・態度
- ③ 指定管理者の管理についての全体的な印象
- ④ 指定管理者への意見等

(2) 修繕依頼世帯

- ① 依頼の際の受付窓口担当の対応・態度
- ② 受付後の対応
- ③ 指定管理者の管理についての全体的な印象
- ④ 指定管理者への意見等

3 調査の対象（500世帯）

(1) 各種届出・申請世帯（250世帯）

相模原等地域の県営住宅入居者の中から、令和元年度中に各種届出・申請手続きをした世帯の内、250世帯を対象として実施しました。

(2) 修繕依頼世帯（250世帯）

相模原等地域の県営住宅入居者の中から、令和元年度中に修繕を依頼した世帯の内、250世帯を対象として実施しました。

4 調査方法

(1) 調査はアンケートハガキへの直接記入式

※各種届出・申請世帯向けと修繕依頼世帯向けとでアンケートハガキの様式を分けて実施しました。

(2) 配布及び回収は郵送

5 調査期間

令和2年3月6日～令和2年3月31日

6 回収結果

対 象	対象者数	回収済	回収率
各種届出・申請世帯	250	91	36.4%
修繕依頼世帯	250	99	39.6%
合 計	500	190	38.0%

7 項目別結果一覧

(1) 各種届出・申請世帯

項目	大変良い	良い	悪い	大変悪い	無回答	合計
設問 1	22	65	3	1	0	91
設問 2	27	60	3	0	1	91
設問 3	22	61	5	1	2	91

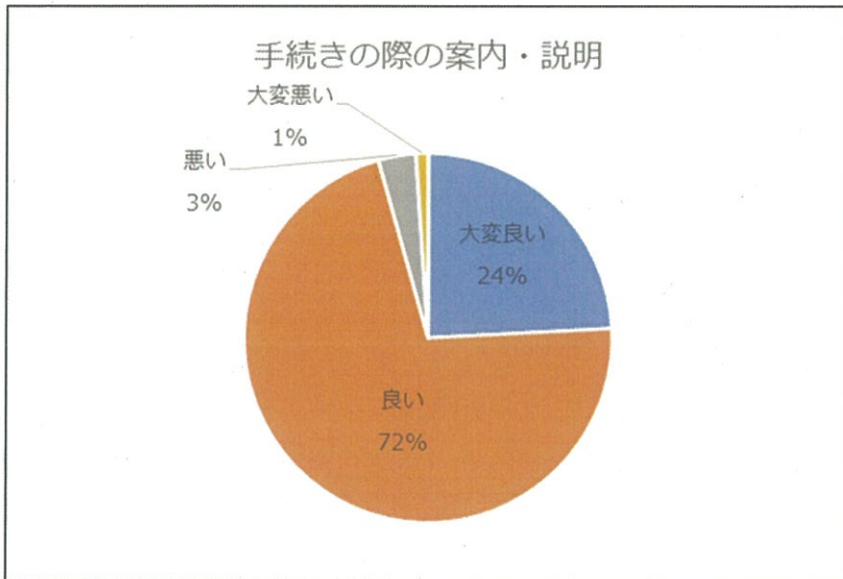
(2) 修繕依頼世帯

項目	大変良い	良い	悪い	大変悪い	無回答	合計
設問 1	22	74	0	0	3	99
設問 2	20	69	6	0	4	99
設問 3	23	65	7	1	3	99

II 集計結果（各種届出・申請世帯）

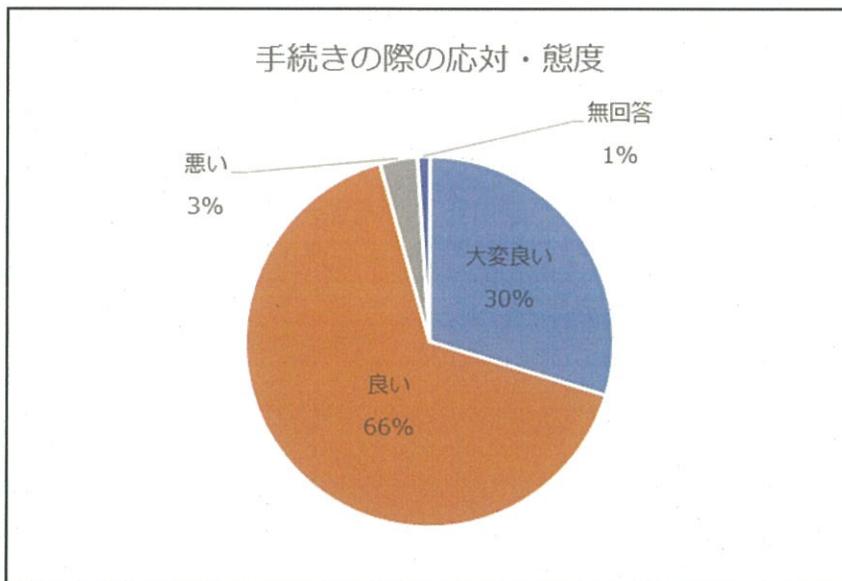
設問1 手続きの際の案内・説明はわかりやすかったですか。

総数	大変良い	良い	悪い	大変悪い	無回答
91	22	65	3	1	0



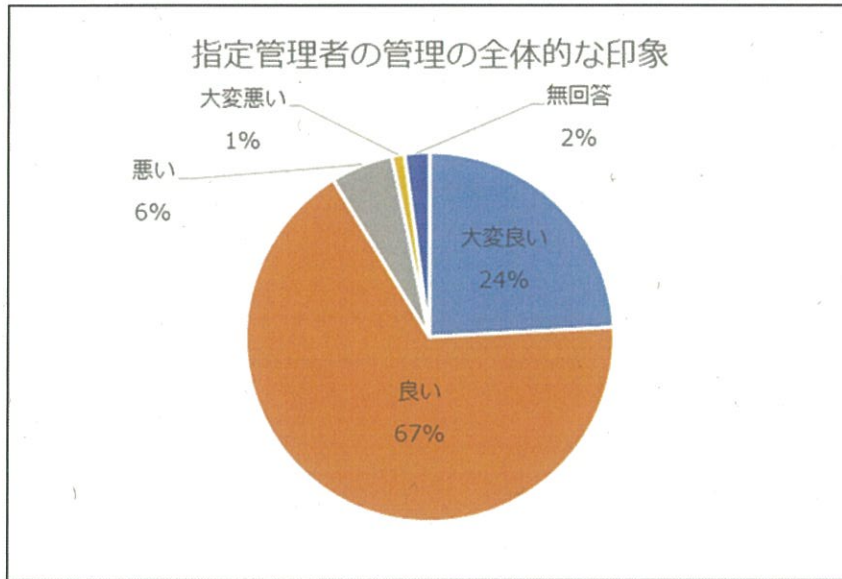
設問2 手続きの際、担当者の対応・態度はいかがでしたか。

総数	大変良い	良い	悪い	大変悪い	無回答
91	27	60	3	0	1



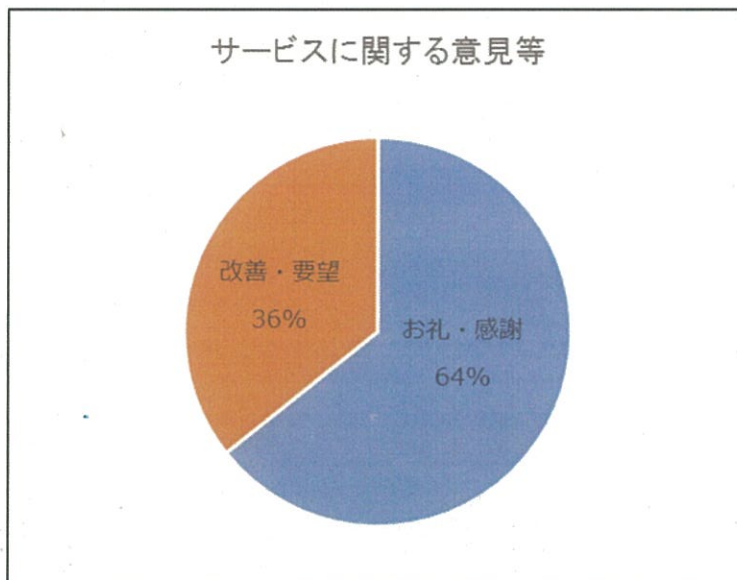
設問3 指定管理者の管理について全体的な印象はいかがでしたか。

総数	大変良い	良い	悪い	大変悪い	無回答
91	22	61	5	1	2



設問4 上記サービスに関して、ご意見があればお寄せください。

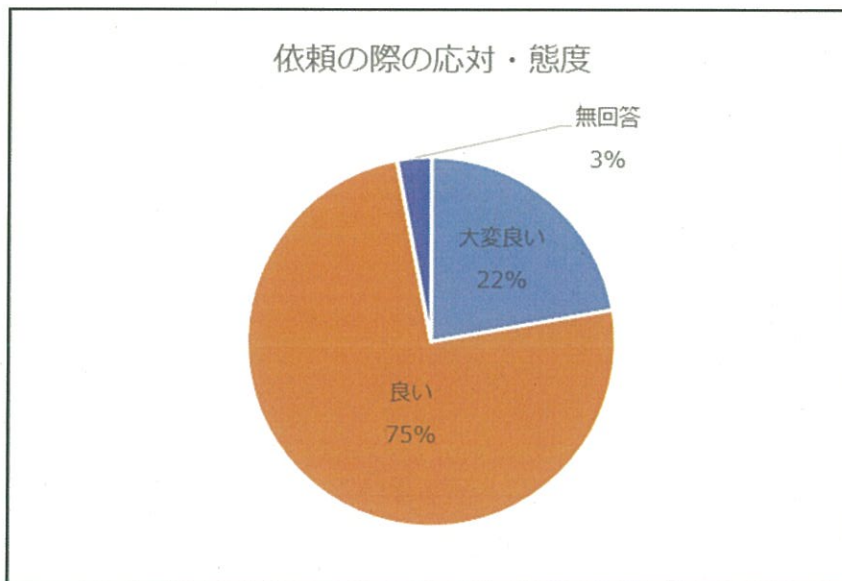
総数	お礼・感謝	改善・要望
28	18	10



III 集計結果（修繕依頼世帯）

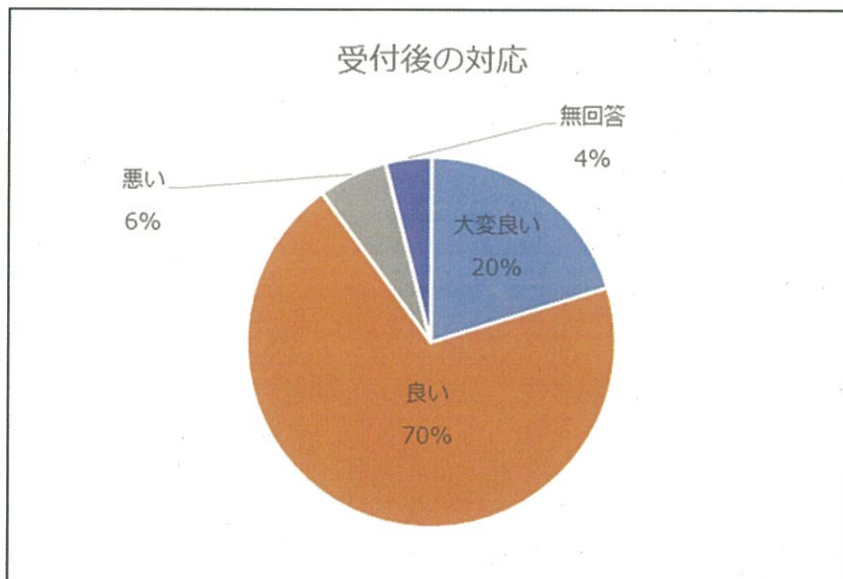
設問1 依頼をした際、受付窓口担当の対応・態度はいかがでしたか。

総数	大変良い	良い	悪い	大変悪い	無回答
99	22	74	0	0	3



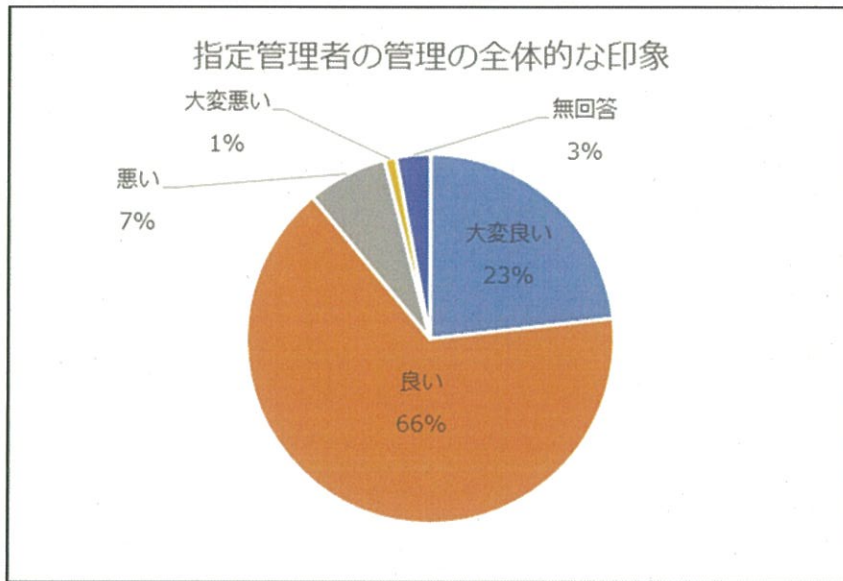
設問2 受付後の対応はいかがでしたか。

総数	大変良い	良い	悪い	大変悪い	無回答
99	20	69	6	0	4



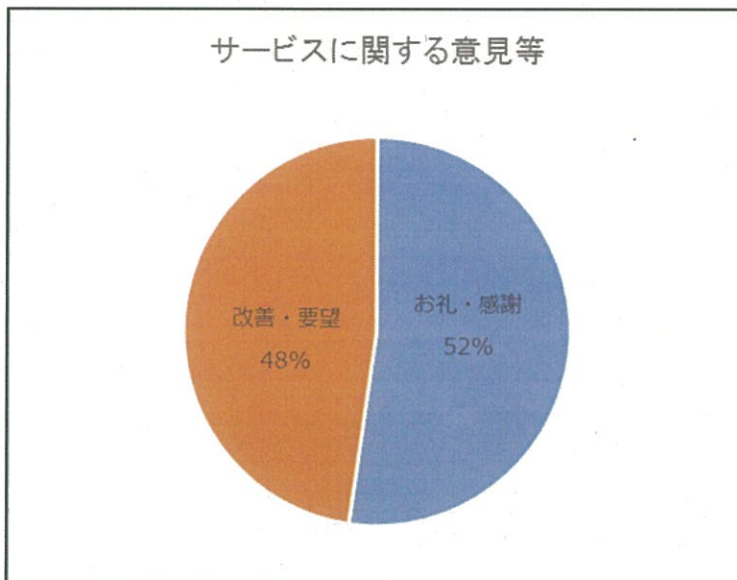
設問3 指定管理者の管理について全体的な印象はいかがでしたか。

総数	大変良い	良い	悪い	大変悪い	無回答
99	23	65	7	1	3



設問4 上記サービスに関して、ご意見等あればお寄せください。

総数	お礼・感謝	改善・要望
44	23	21



IV 今後の取り組み

神奈川県県営住宅等（相模原等地域）の管理に関する基本協定書に基づき、利用者満足度調査を実施しました。

この調査結果を集計・分析し、指定管理者として今後の管理サービス水準の更なる向上を目指すために必要な課題を整理し、次年度の管理業務に取り組んでまいります。

県営住宅における各種届出・申請の手続きに必要な提出書類の説明は、高齢者等に配慮した丁寧で分かり易い説明に心掛けます。

修繕については、負担区分などの説明を十分に行い、実施に当たっては迅速に対応するよう努力してまいります。