

令和元年度 県営住宅管理に関する
利用者満足度調査（横須賀三浦地域）
結 果 報 告 書
（自治会アンケート）

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、横須賀三浦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 修繕や要望・苦情、各種申請などで指定管理者に相談・依頼状況
- ② 修繕や要望・苦情、各種申請などの対応
- ③ 設備の保守点検や団地内の管理に関する印象
- ④ 団地巡回の対応
- ⑤ 自治会活動への協力
- ⑥ 指定管理者の全体的な印象
- ⑦ 昨年との比較
- ⑧ 指定管理者への意見・要望等
- ⑨ 施設に関する満足度

3 調査の対象

横須賀三浦地域の県営住宅に組織されている住民団体である自治会（30自治会）を対象とし、各自治会長にアンケート用紙を送付しました。

4 調査方法

- ① 調査はアンケート用紙への直接記入式
- ② 配布は郵送、回収は郵送又は持参

5 調査期間

令和元年12月10日～令和2年2月14日

6 回収結果

回収率は、100%（30自治会）でした。

1 回収結果

自治会数	回収済	未回収	回収率
30	30	0	100%

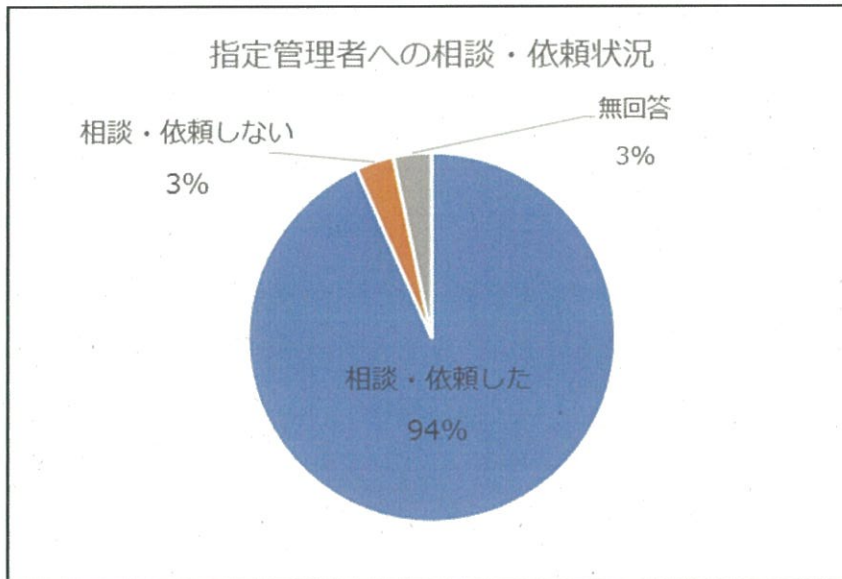
2 項目別結果一覧

項目	肢①	肢②	肢③	肢④	肢⑤	無回答	合計
設問 1	28	1				1	30
設問 2	7	20	1	0		0	28
設問 3	2	22	4	0		2	30
設問 4	1	22	2	1		4	30
設問 5	4	21	2	0		3	30
設問 6	3	24	3	0		0	30
設問 7	2	6	21	0	0	1	30
設問 9	2	16	9	2		1	30

II 集計結果

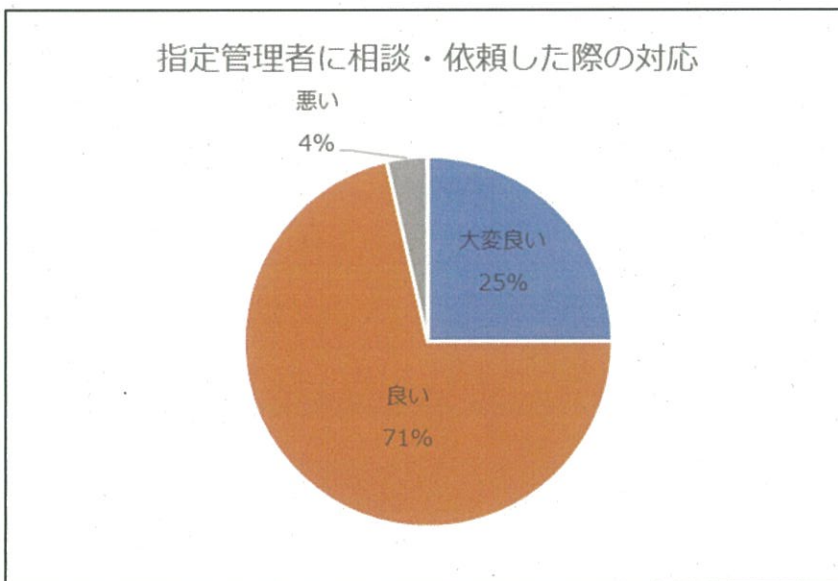
設問1 修繕や要望・苦情、各種申請などで指定管理者に相談・依頼をされましたか？

総数	相談・依頼した	相談・依頼しない	無回答
30	28	1	1



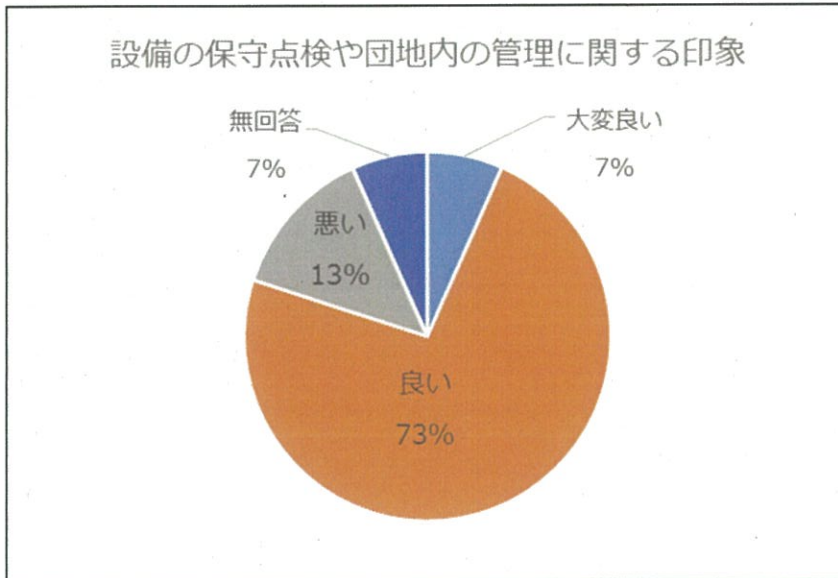
設問2 設問1で①「相談・依頼した」と回答された場合、その際の対応はいかがでしたか？

総数	大変良い	良い	悪い	大変悪い
28	7	20	1	0



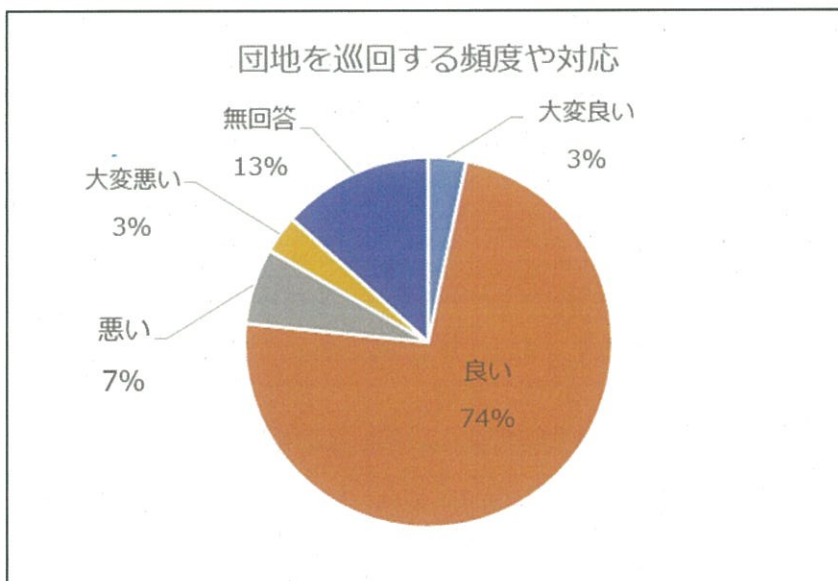
設問3 設備の保守点検や団地内（共用部分、敷地、駐車場など）の管理に関する印象は？

総数	大変良い	良い	悪い	大変悪い	無回答
30	2	22	4	0	2



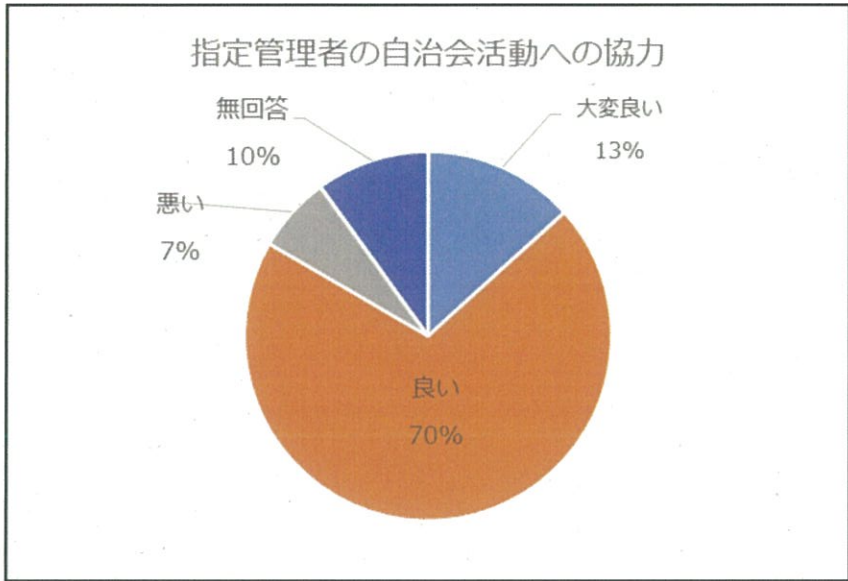
設問4 指定管理者が実際に団地を巡回する頻度や、巡回した際の対応についての印象は？

総数	大変良い	良い	悪い	大変悪い	無回答
30	1	22	2	1	4



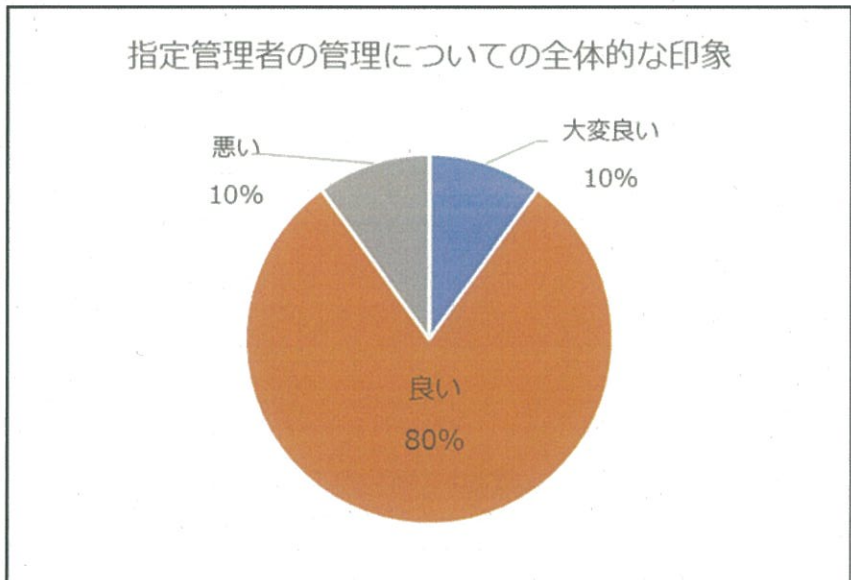
設問5 指定管理者の自治会活動への協力についての印象は？

総数	大変良い	良い	悪い	大変悪い	無回答
30	4	21	2	0	3



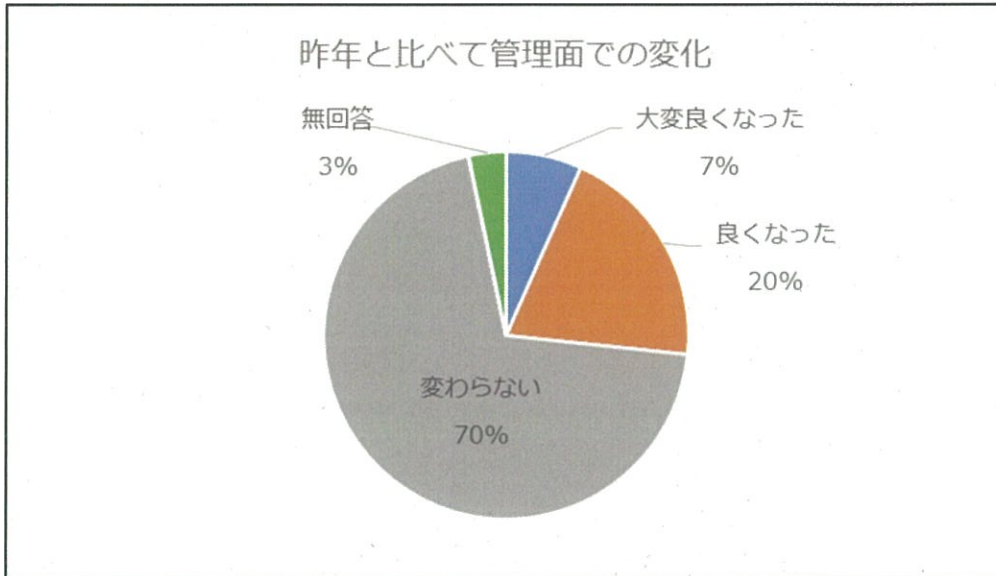
設問6 以上を踏まえて、指定管理者の管理について全体的な印象をお聞かせ下さい。

総数	大変良い	良い	悪い	大変悪い
30	3	24	3	0



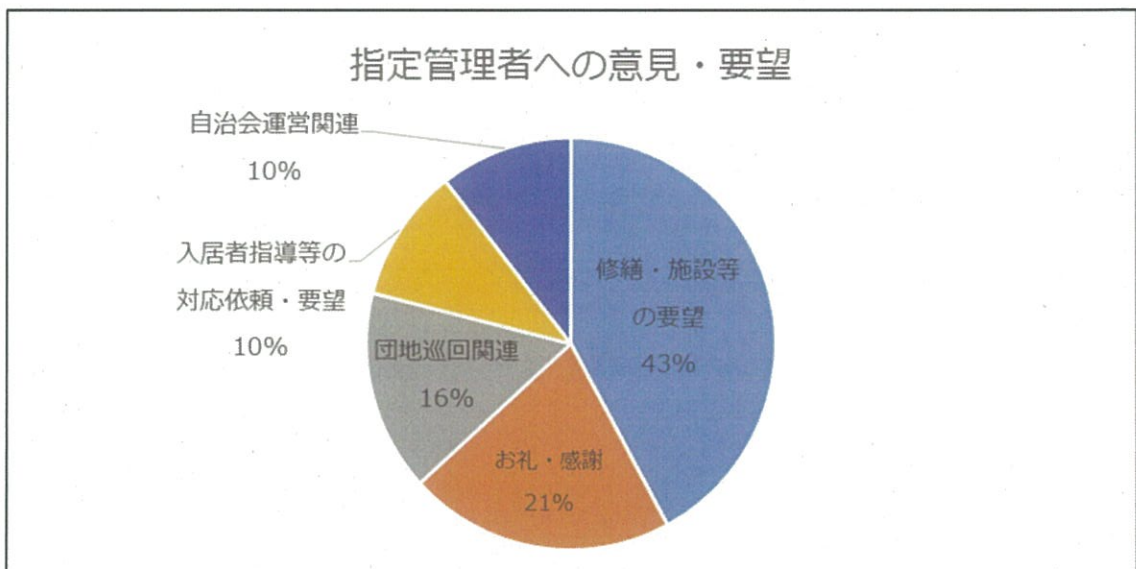
設問7 昨年と比べて管理面で変わりましたか？

総数	大変良くなった	良くなった	変わらない	悪くなった	大変悪くなった	無回答
30	2	6	21	0	0	1



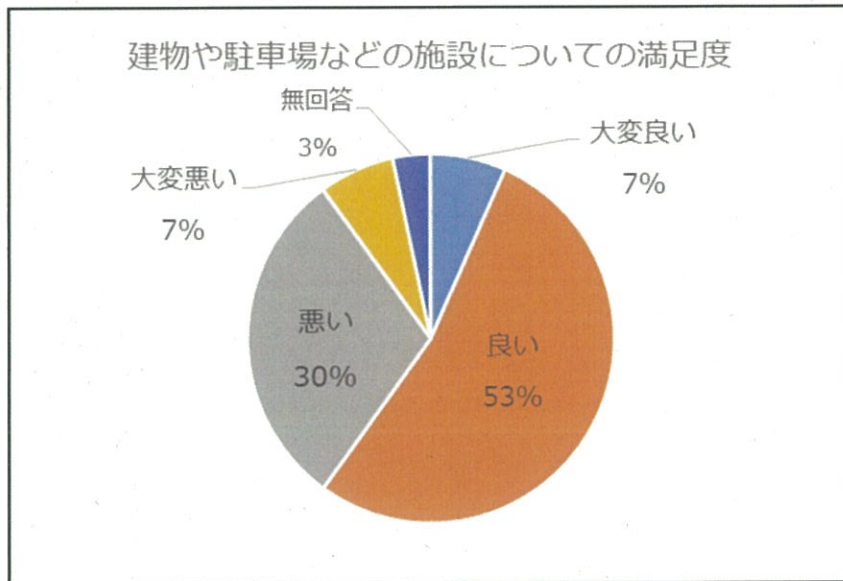
設問8 指定管理者に対するご意見・ご要望はありますか。

項目	件数
修繕・施設等の要望	8
お礼・感謝	4
団地巡回関連	3
入居者指導等の対応依頼・要望	2
自治会運営関連	2
合計	19



設問9 お住まいの住宅の建物や駐車場などの施設についての満足度は？

総数	大変良い	良い	悪い	大変悪い	無回答
30	2	16	9	2	1



III 今後の取り組み

神奈川県県営住宅等（横須賀三浦地域）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。

県営住宅は、入居者の高齢化、単身世帯の増加等、入居者への対応も多様化・複雑化しております。

当協会はこうした背景を充分認識しつつ、利用者満足度調査での意見を踏まえ、自治会との連携の強化に努め、様々な要望等へ迅速に対応するよう努めてまいります。