

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

（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、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 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

相模原等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（39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%（39自治会）でした。

1 回収結果

自治会数	回収済	未回収	回収率
39	39	0	100%

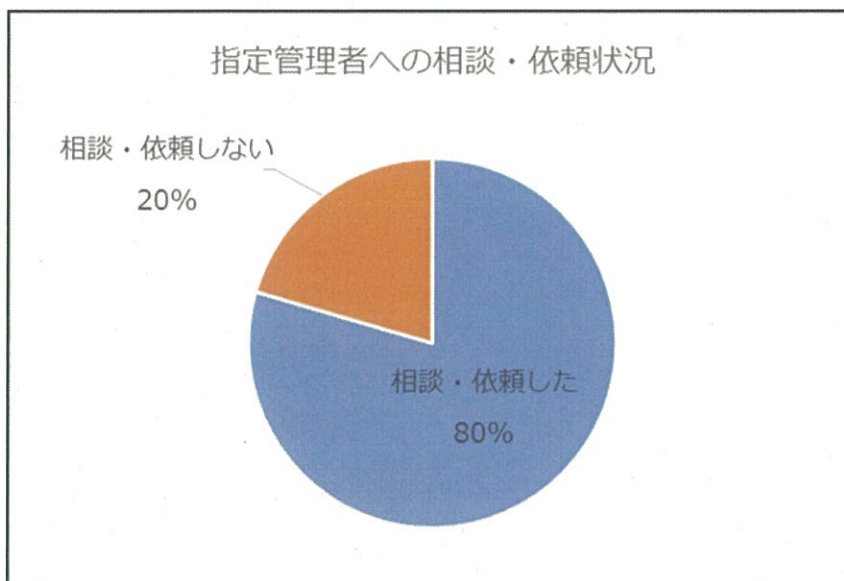
2 項目別結果一覧

項目	肢①	肢②	肢③	肢④	肢⑤	無回答	合計
設問 1	31	8				0	39
設問 2	4	24	3	0		0	31
設問 3	4	25	10	0		0	39
設問 4	3	26	6	2		2	39
設問 5	5	29	4	0		1	39
設問 6	3	31	5	0		0	39
設問 7	2	8	29	0	0	0	39
設問 9	6	19	12	0		2	39

II 集計結果

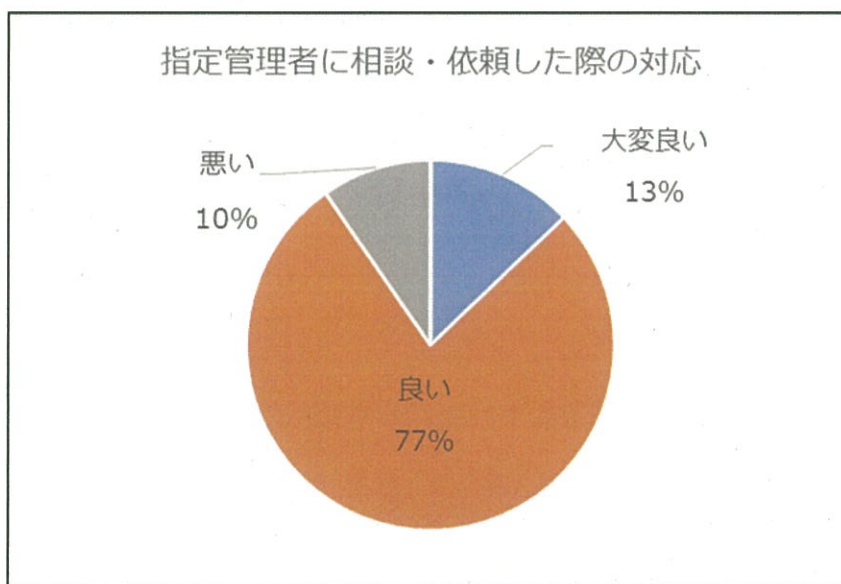
設問1 修繕や要望・苦情、各種申請などで指定管理者に相談・依頼をされましたか？

総数	相談・依頼した	相談・依頼しない
39	31	8



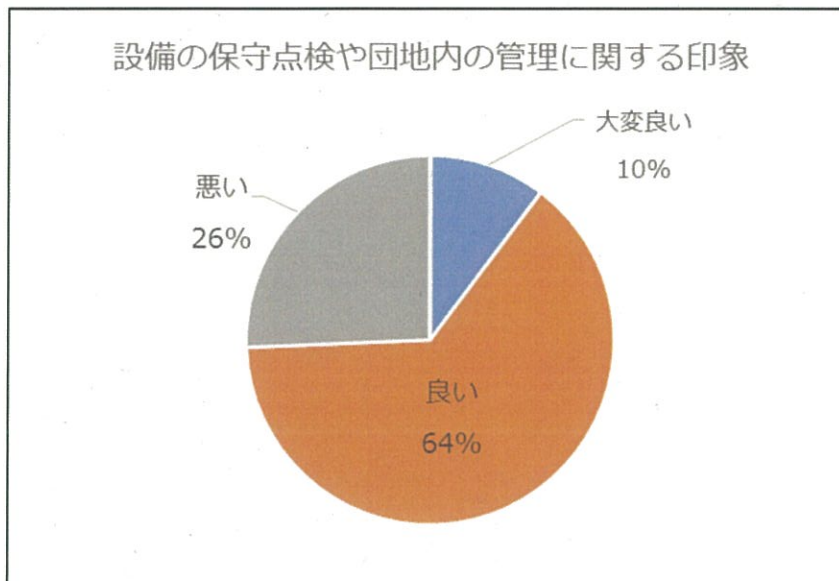
設問2 設問1で①「相談・依頼した」と回答された場合、その際の対応はいかがでしたか？

総数	大変良い	良い	悪い	大変悪い
31	4	24	3	0



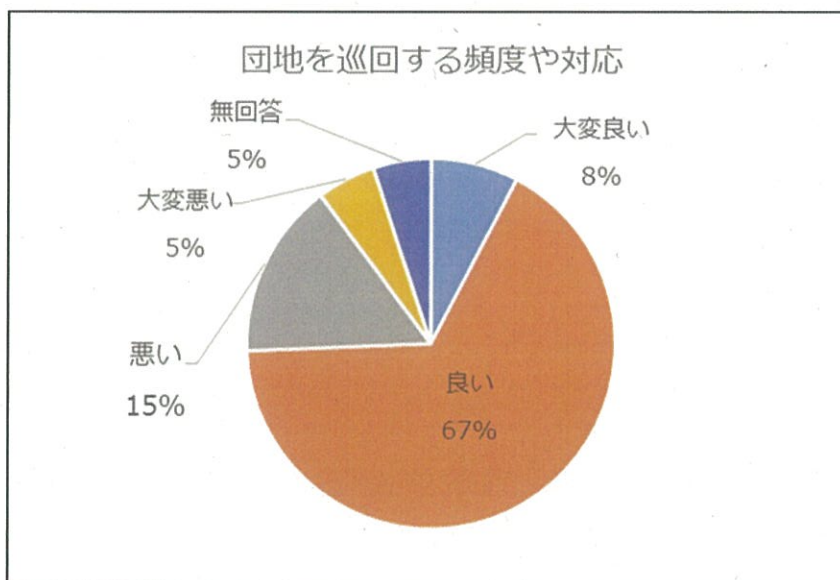
設問3 設備の保守点検や団地内（共用部分、敷地、駐車場など）の管理に関する印象は？

総数	大変良い	良い	悪い	大変悪い
39	4	25	10	0



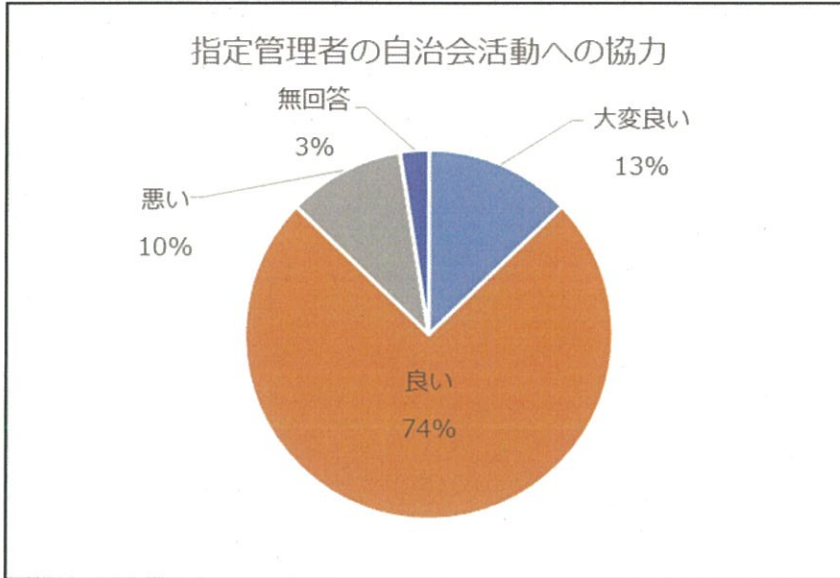
設問4 指定管理者が実際に団地を巡回する頻度や、巡回した際の対応についての印象は？

総数	大変良い	良い	悪い	大変悪い	無回答
39	3	26	6	2	2



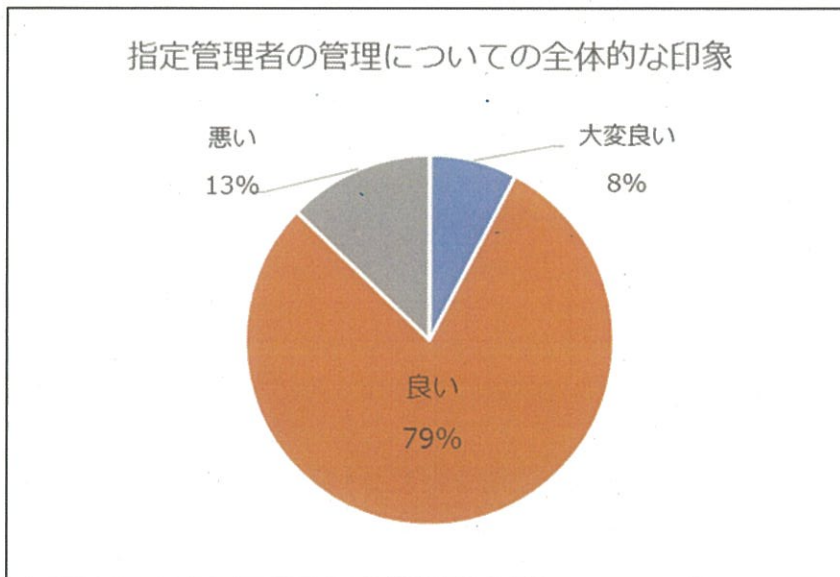
設問5 指定管理者の自治会活動への協力についての印象は？

総数	大変良い	良い	悪い	大変悪い	無回答
39	5	29	4	0	1



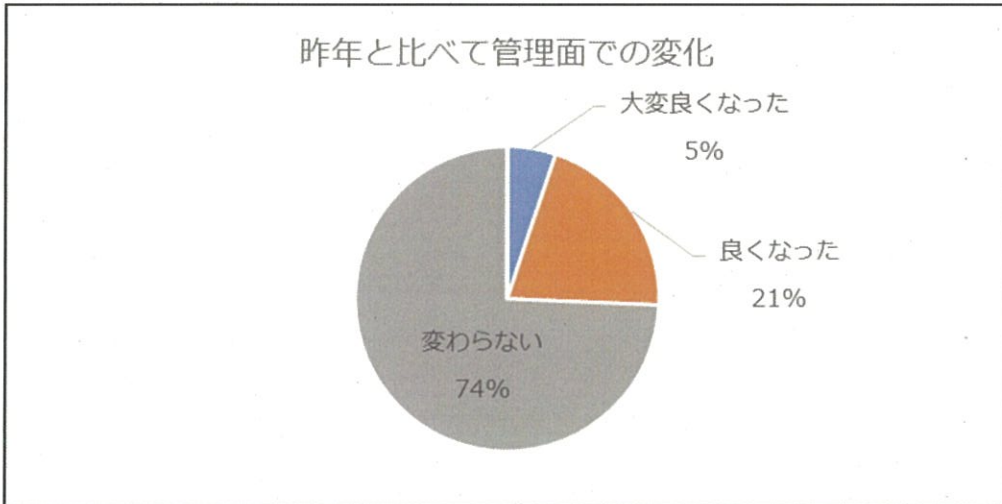
設問6 以上を踏まえて、指定管理者の管理について全体的な印象をお聞かせ下さい。

総数	大変良い	良い	悪い	大変悪い
39	3	31	5	0



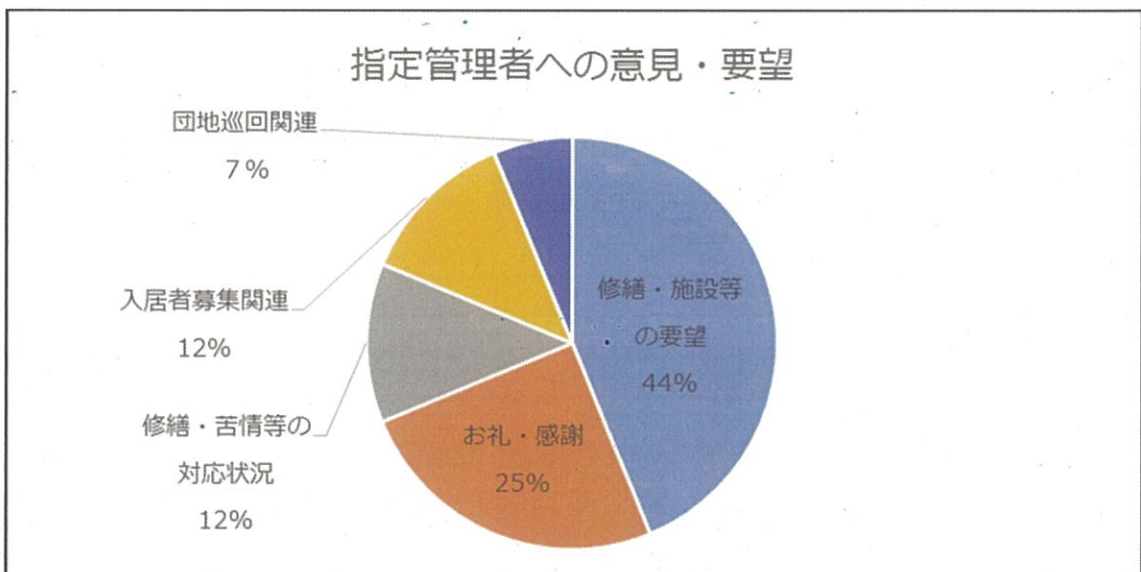
設問7 昨年と比べて管理面で変わりましたか？

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
39	2	8	29	0	0



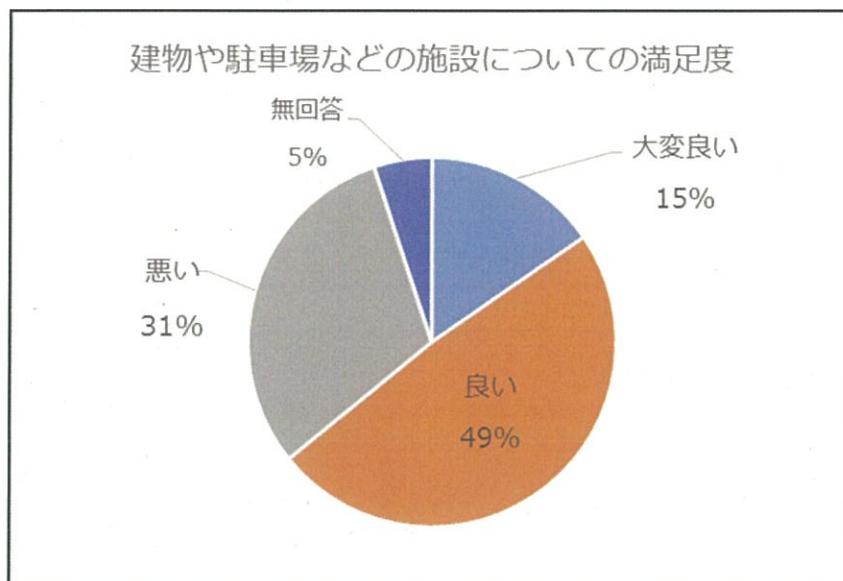
設問8 指定管理者に対するご意見・ご要望はありますか。

項目	件数
修繕・施設等の要望	7
お礼・感謝	4
修繕・苦情等の対応状況	2
入居者募集関連	2
団地巡回関連	1
合計	16



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
39	6	19	12	0	2



III 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。