

令和3年度

藤沢市市営住宅管理に関する利用者満足度調査

結果報告書

令和4年5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 年度から 5 年間、藤沢市市営住宅の指定管理者として指定されました。

本調査は入居者のニーズを把握することにより、住宅管理業務のサービス水準の更なる向上を図ることを目的として行うものです。

2 調査の項目

上記の目的を達成するために、以下のような調査項目を設けました。

また、入居者の直接的な意見収集のために、自由記入欄を設けました。

- 1) 指定管理者窓口（電話を含む）の利用度
- 2) 指定管理者窓口（電話を含む）の利用時における職員の対応
- 3) 上記における「不満」の内容 ※自由記入
- 4) 修繕の依頼の有無
- 5) 修繕における対応や結果
- 6) 上記における「不満」の内容 ※自由記入
- 7) 修繕費用の負担区分の認識
- 8) 前年との管理の比較
- 9) 自由意見

3 調査の対象

調査票配布時点での入居世帯数(1,461 戸)の約 5 割の 734 世帯を対象として実施しました。

4 調査方法

調査票への無記名による直接記入式とし、対象とした世帯にアンケート用紙を郵送、回収は郵送・持参としました。(返信封筒を同封)

5 調査期間

令和 4 年 1 月 23 日（郵送）～令和 4 年 2 月 18 日（返送期限）

6 回収結果

回収率は、59.7%（438 件）でした。

II 集計結果（件数集計）

設問 1	保全協会の窓口を利用したことがあるか	ある	ない	－	－	－	無回答	合計
		332	105	－	－	－	1	438

設問 2	窓口を利用したときの職員の対応について	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
		144	90	80	8	9	1	332

設問 3	上記設問 2における「やや不満・不満」の具体的内容	別欄に記載						
------	---------------------------	-------	--	--	--	--	--	--

設問 4	修繕を依頼したことがあるか	ある	ない	－	－	－	無回答	合計
		248	181	－	－	－	9	438

設問 5	修繕を依頼したときの職員対応や結果について	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
		98	60	59	12	16	3	248

設問 6	上記設問 5における「やや不満・不満」の具体的内容	別欄に記載						
------	---------------------------	-------	--	--	--	--	--	--

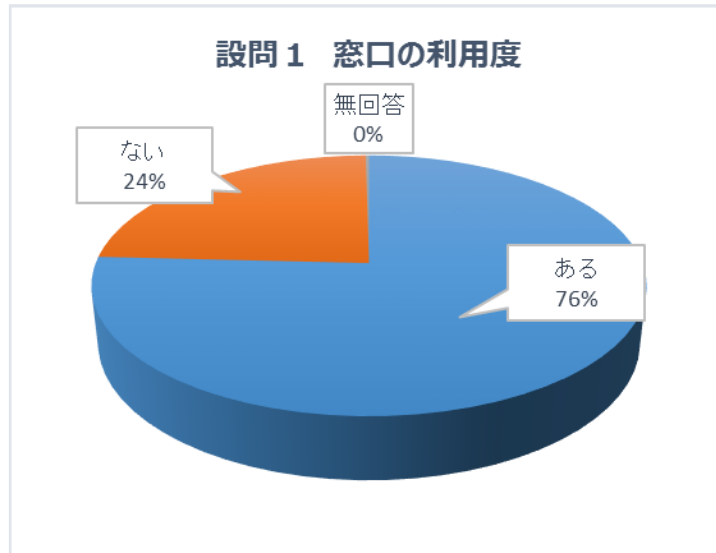
設問 7	修繕の負担区分を知っているか	よく知っている	だいたい知っている	ある程度知っている	あまり知らない	全く知らない	無回答	合計
		23	132	111	123	36	13	438

設問 8	昨年と比較して管理面で変わったか	良くなった	少し良くなった	変わらない	少し悪くなった	悪くなった	無回答	合計
		48	39	299	3	4	45	438

設問 9	自由意見	別欄に記載						
------	------	-------	--	--	--	--	--	--

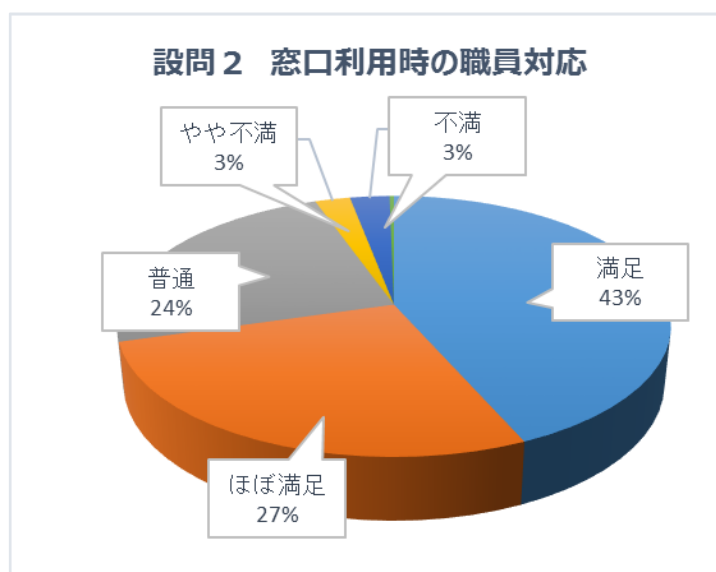
II 集計結果

設問1 『一般社団法人かながわ土地建物保全協会』の窓口を利用したり、電話で相談等をしたことがありますか？



(備考) 回答者のうち76%の世帯(332件)が窓口・電話利用している。

設問2 上記1の質問で『ある』と回答された方にお聞きします。
その際、職員の対応について感想をお聞かせください。



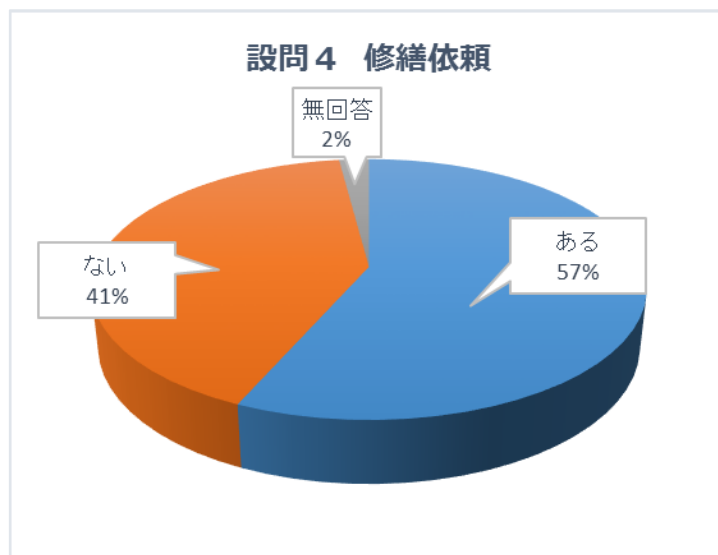
(備考) 満足43%(144件)、ほぼ満足27%(90件)あわせて半数を超えている。

設問3 上記3の質問で『やや不満・不満』と回答された方にお聞きします。
どのような点がご不満か、その内容をお聞かせください。

意見の集約

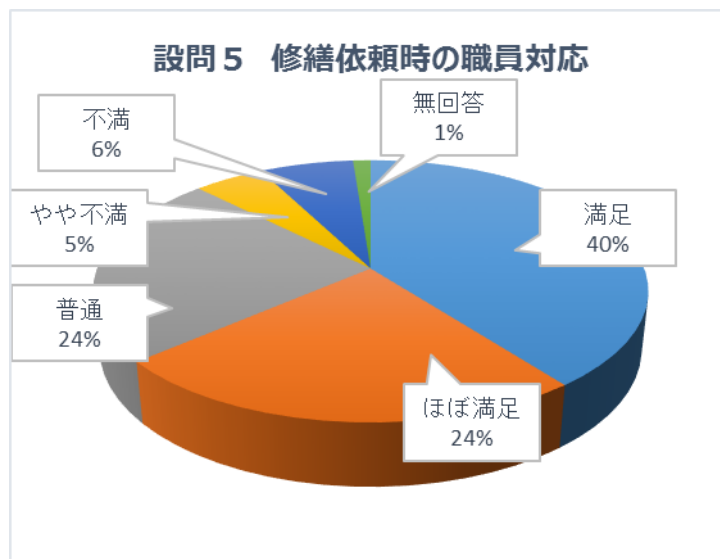
1.電話対応等に関する不満	2件
2.業務内容に関する不満	11件
3.電話がつながりにくい	0件
4.サービス向上への要望（休日対応等）	0件
5.その他（指定管理以外に関すること）	0件
合計	13件

設問4 『一般社団法人かながわ土地建物保全協会』に修繕を依頼したことがありますか？



（備考）回答者のうち41%の世帯（181件）が修繕申込みの経験がない。

設問5 上記5の質問で『ある』と回答された方にお聞きします。
 修繕時の対応や結果について感想をお聞かせください。



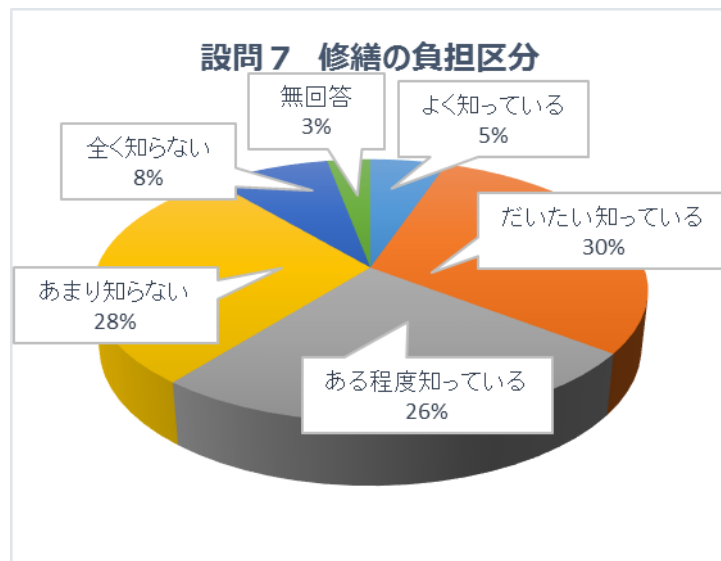
(備考) 満足 40% (98 件)、ほぼ満足 24% (60 件) あわせて半数を超えている。

設問6 上記6の質問で『やや不満・不満』と回答された方にお聞きします。
 どのような点がご不満か、その内容をお聞かせください。

意見の集約

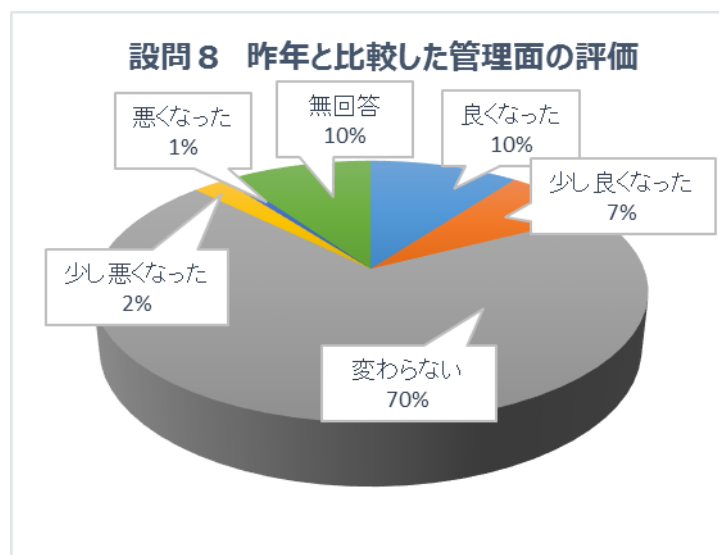
1.業者等の対応に関する不満	1 件
2.修繕の内容に関する不満	5 件
3.修繕負担区分に関する不満	10 件
4.その他（修繕受付等に関する不満）	10 件
合 計	26 件

設問7 市営住宅の修繕費用の負担区分（負担するのが市なのか入居者なのか）を知っていますか？



(備考) 市営住宅の修繕費用負担区分の認識度については、「良く知っている」5% (23 件) 「だいたい」30% (132 件) 「ある程度」26% (111 件) 「あまり知らない」28% (123 件) と回答している。

設問8 昨年と比較して、管理面でどのように変わりましたか？



(備考) 管理面について前年と比較して、「良くなった」10% (48 件) 「少し良くなった」7% (39 件) と約 17%が良くなったとの回答であったが、70% (299 件) は「変わらない」との回答であった。

設問9 その他ご意見があれば、お聞かせください。(自由意見)

意見の集約

1.指定管理者への良い印象(対応親切他)	44件
2.指定管理者・制度等への不満や疑問	3件
3.修繕等の要望	30件
4.その他要望	35件
5.電話がつながりにくいことへの不満	0件
6.修繕負担区分が不明確・不満	10件
7.その他(指定管理以外に関する事)	27件
合計	149件

(注1) 文章による回答であるため、意見の趣旨を要約して集計しました。

今後の取り組み

藤沢市市営住宅等管理業務仕様書に基づき、施設利用者の意見・要望・苦情等の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、次年度以降の管理業務に取り組んでまいります。

また、藤沢市営住宅は、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ことから、団地巡回時に住宅連絡員等を訪問するなど、今後も入居者と積極的にコミュニケーションを図り、要望等へ迅速に対応するよう努めてまいります。