

I 調査の概要

1 調査の目的

当協会は、令和4年度より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（1,421戸）の約5割の世帯を対象としておこないました。

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、回収は住宅管理人経由もしくは郵送としました。（返信封筒を同封）

5 調査期間

令和6年2月1日（郵送）～令和6年2月26日（返送期限）

6 回収結果

回収率は、56.8%（401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
		301	98	－	－	－	2	401

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
		117	89	78	12	5	0	301

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
		237	161	－	－	－	3	401

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
		96	64	47	19	9	2	237

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						
------	---------------------------	-------	--	--	--	--	--	--

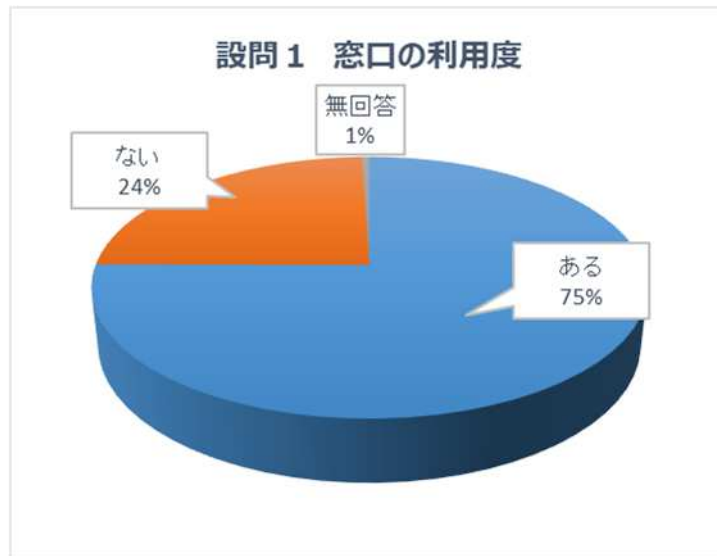
設問 7	修繕の負担区分を知っているか	よく知っている	だいたい知っている	ある程度知っている	あまり知らない	全く知らない	無回答	合計
		22	113	121	91	41	13	401

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
		41	33	283	6	7	31	401

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

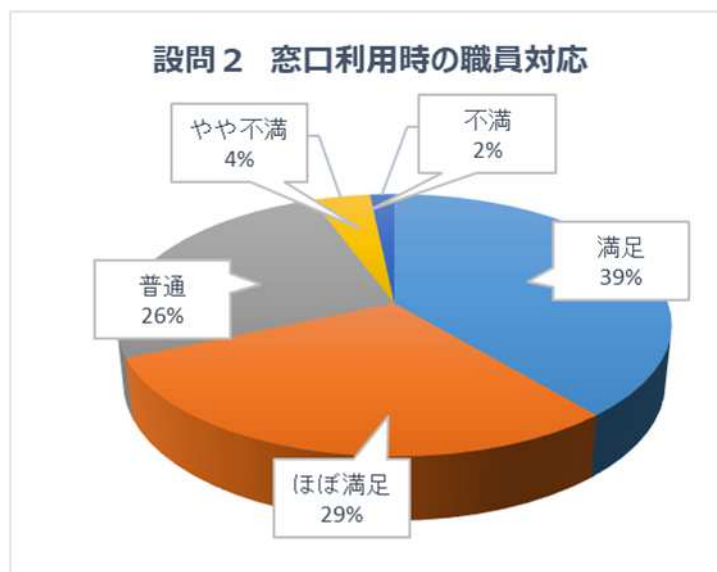
II 集計結果

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75%の世帯(301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。



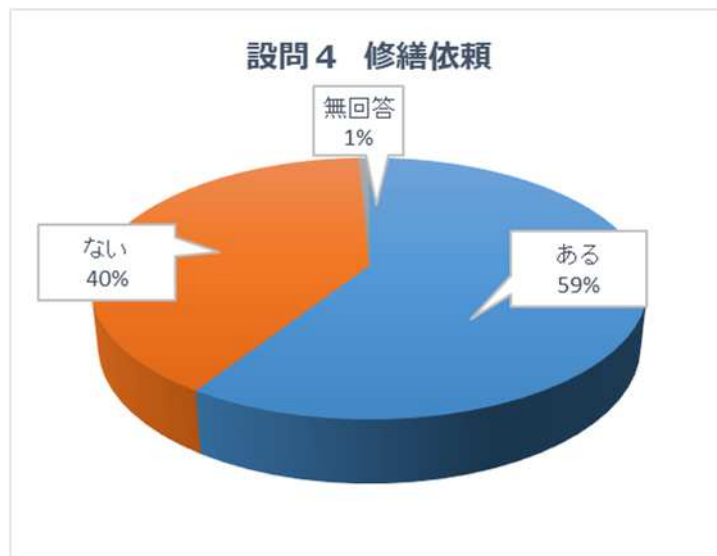
(備考) 満足39%(117件)、ほぼ満足29%(89件)あわせて半数を超えている。

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

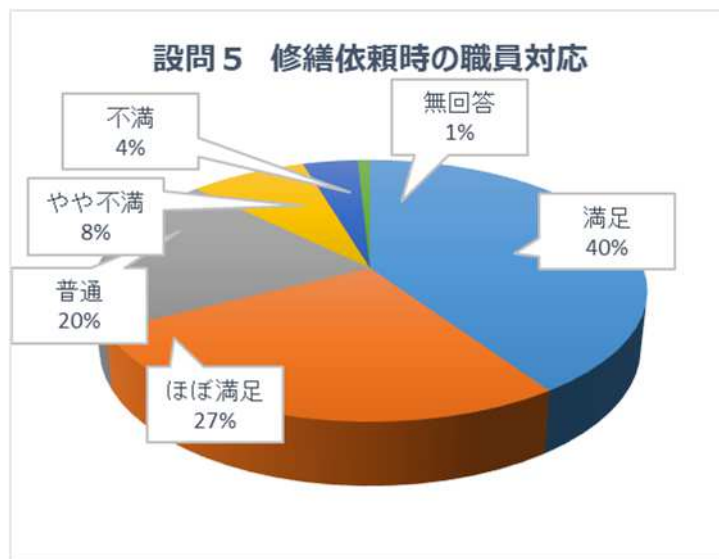
1.電話対応等に関する不満	11件
2.業務内容に関する不満	4件
3.電話がつながりにくい	0件
4.サービス向上への要望（休日対応等）	1件
5.その他（指定管理以外に関すること）	2件
合 計	16件

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40%の世帯（161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。



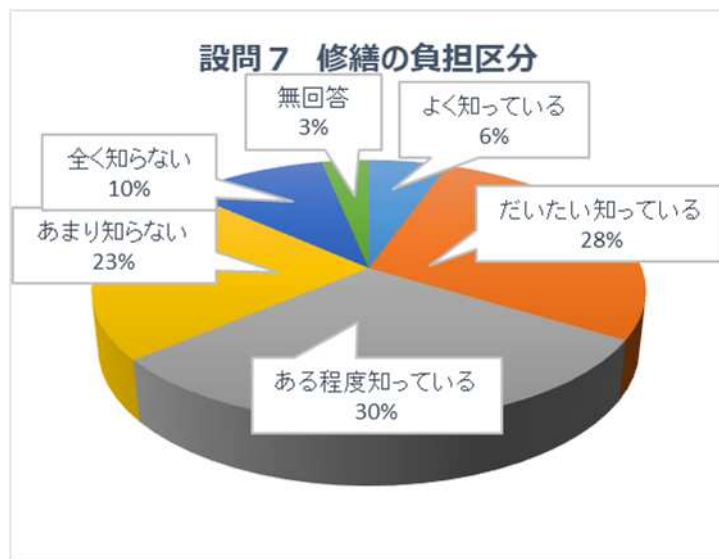
(備考) 満足 40% (96 件)、ほぼ満足 27% (64 件) あわせて半数を超えている。

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

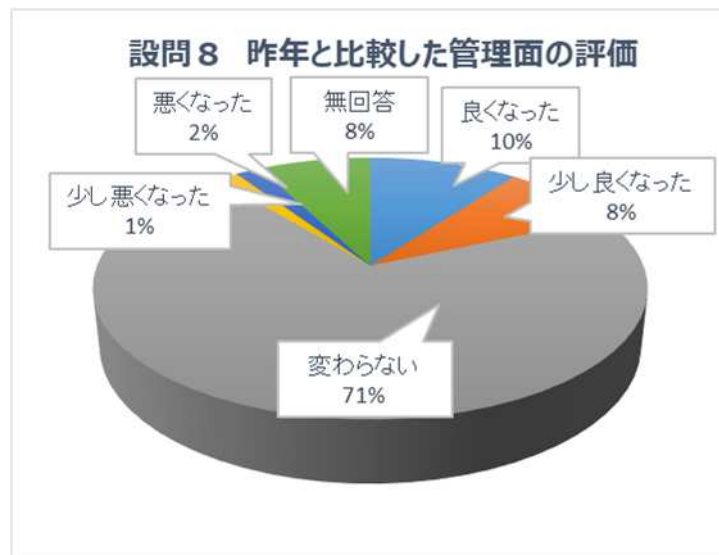
1.業者等の対応に関する不満	7 件
2.修繕の内容に関する不満	8 件
3.修繕負担区分に関する不満	2 件
4.その他（修繕受付等に関する不満）	9 件
合 計	26 件

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」6%（22件）「だいたい」28%（113件）「ある程度」30%（121件）「あまり知らない」23%（91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%（41件）「少し良くなった」8%（33件）と約20%が良くなったとの回答であったが、71%（283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）	31 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	50 件
4.その他要望	34 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	3 件
7.その他（指定管理以外に関する事）	42 件
合 計	163 件

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。