

水戸市営住宅居住者(入居者)アンケート結果

施設名	水戸市営住宅								
所管課	住宅政策課								
指定管理者	一般財団法人 茨城県住宅管理センター								
期間	令和2年9月18日(金)～10月2日(金) 15日間								
方法	市営住宅居住者(入居者)へのアンケート配布								
回答数	123人(配布人数197人)								
回答者基礎情報	性別	男性	女性	無回答					
		30	85	8					
	年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
		0	2	3	17	17	22	60	2
	利用頻度	初めて	年に数回	月に数回	週に1回	週に2,3回	週に4回以上	無回答	
交通手段	徒歩	自転車	バイク・車	バス	その他	無回答			

【全体評価】

・指定管理者の業務については、全体的に居住者(入居者)から評価を得ており、適切な市営住宅管理を行っていると考え。認知度については、未だに認知していない入居者もいることから、更なる周知に努めていく。

・修繕業務については、概ね好評価を得ているが、一部の入居者から不満が有り、対応の遅れが原因の一つと考えられる。修繕に対する入居者の満足度を高めるために、今後も丁寧かつ迅速な対応を行うよう努めていく。

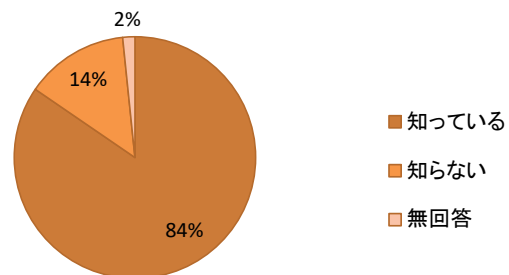
・夜間・休日緊急連絡受付窓口コールセンターの認知度がいまだ低い。利用者からは概ね好評価を得ていることから、コールセンターの利便性を広く入居者にPRし、更なる周知に努めていく。

・指定管理者の取り組みとして、広報誌「みと市営だより」を発行しているが、認知度が低い状況である。広報誌を通じて居住者に情報提供することは有意義な取り組みであり、誌面を改善し、記事の充実を図ることにより、周知に努めていく。

・具体的に挙げられた要望を精査し、改善できるものについては、優先順位を設定し、指定管理者と協議しながら、対応に努めていく。

【個別結果】

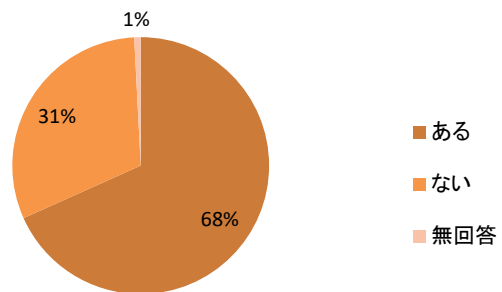
1 市営住宅管理業務の指定管理者である(一財)茨城県住宅管理センターを知っていますか。



【主な理由】

良い点
悪い点

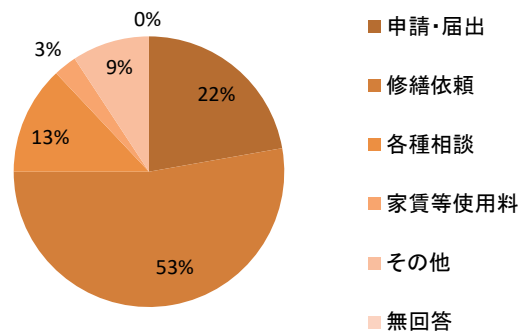
2 住宅管理センターに電話されたことはありますか。



【主な理由】

良い点
悪い点

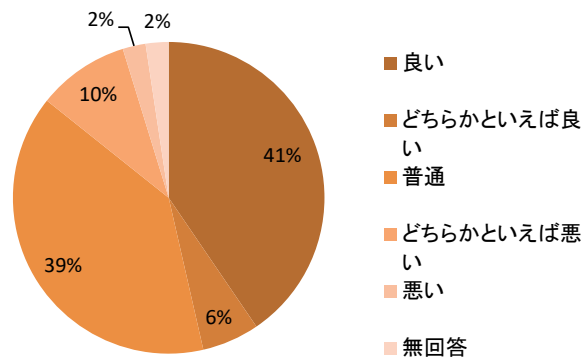
2-1 どのような件で電話されましたか。



【主な理由】

良い点
悪い点

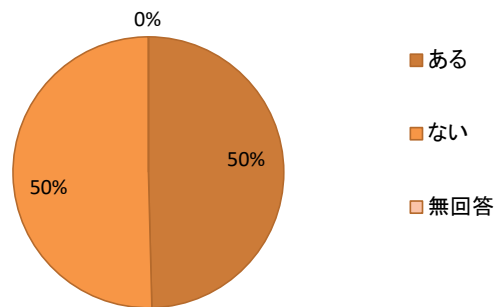
2-2 電話の対応はいかがでしたか。



【主な理由】

<p>良い点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・早急に応じてくれた。 ・親切に対応してくれて、すぐ業者に来てもらった。 ・電話対応の感じが良かった。親切だった。 ・訪問してくれて、解決してもらった。 ・すぐ家を見に来てくれた。 ・業者に床の修理を早めにしてもらった。
<p>普通</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住宅課だったときと比べてもよいが、それが本来普通。 ・丁寧ではないが失礼でもない。時々タメ語が気になる。 ・特に悪くないし、良いわけでもない。
<p>悪い点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応が事務的で冷たさを感じた。 ・対応が悪くて、気分が悪く感じた。 ・相談した内容の報告がない。 ・折り返し電話します。と言われるが、折り返しが無い。訪問または再度電話することになる。

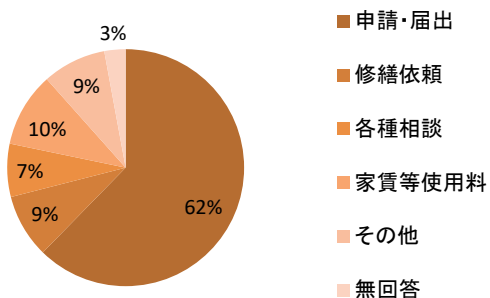
3 住宅管理センターに来所されたことはありますか。



【主な理由】

良い点
悪い点

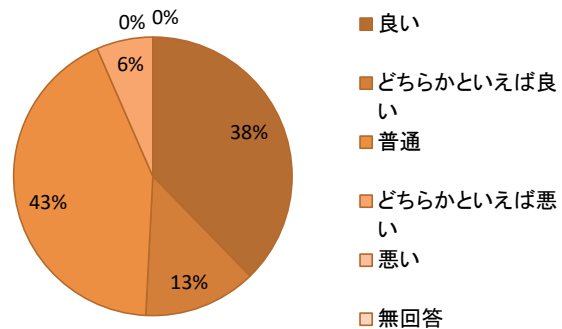
3-1 どのような件で来所されましたか。



【主な理由】

良い点
悪い点

3-2 来所したときの住宅管理センターの対応はいかがでしたか。



【主な理由】

良い点

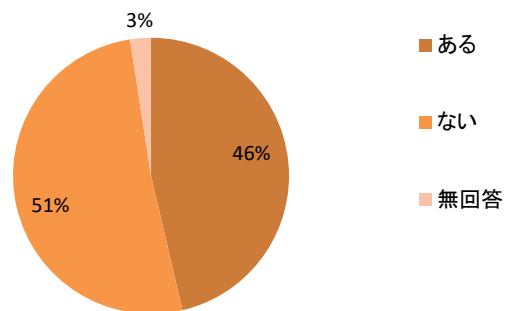
- ・丁寧で感じが良かった。
- ・担当が複数人いるため、待たずに早く手続きができた。
- ・待たされることなく、分かりやすく説明してくれた。

普通

- ・当たり前の対応ができていたので、普通だと思う。
- ・待たされることなく、すぐ対応してもらえた。

悪い点

4 お住まいの修繕を住宅管理センターに依頼されたことはありますか。

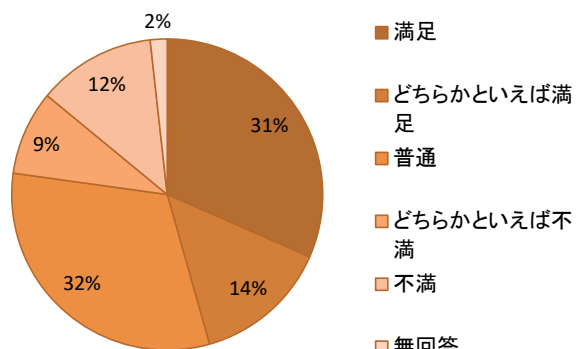


【主な理由】

良い点

悪い点

4-1 修繕の対応はいかがでしたか。



【主な理由】

満足

- ・業者が感じが良かった。早急に対応してもらい、修繕も早かった。
- ・とても丁寧に速やかに対応してくれた。
- ・分かりやすく説明してくれて助かった。

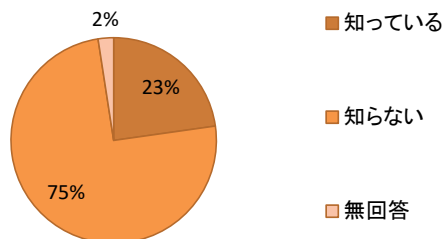
普通

- ・業者の到着が少し遅れたが、手続き通り、修繕してもらった。
- ・修繕の工事でセンターと業者のやり取りの時間がかかった。
- ・風呂の修理だったが、業者がルーズでそのフォローがない。未だに修理未完了。

不満

- ・話の対応が悪く、言葉遣いが最悪だった。
- ・湿気がひどく何回か見に来てもらったが、結局自腹で修理した。
- ・修理したいことと、修理した場所が異なっていた。
- ・業者へ直接連絡するように言われた。

5 業務時間外に夜間・休日緊急連絡受付窓口コールセンターにおいて緊急時受付業務を行っていることをご存じですか。

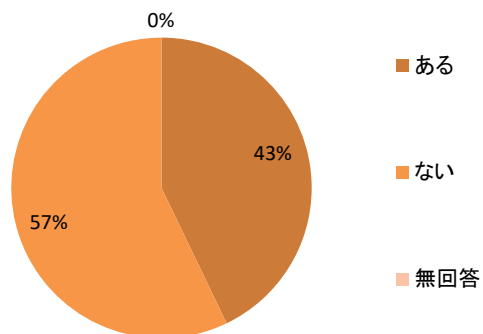


【主な理由】

良い点

悪い点

5-1 コールセンターを実際に利用されたことはありますか。

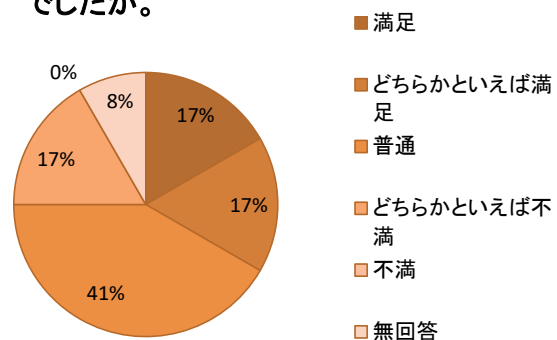


【主な理由】

良い点

悪い点

5-2 コールセンターの対応はいかがでしたか。



【主な理由】

満足

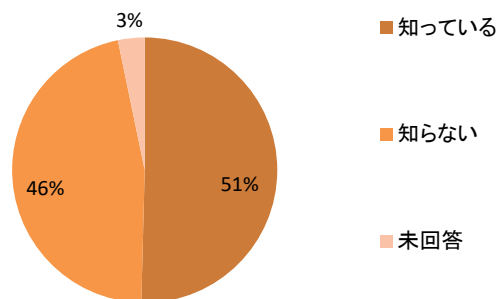
- ・すぐ対処してもらえた。
- ・折り返し電話をくれて、経緯をきちんと説明してくれた。

普通

- ・所定の扱いで、普通だと思う。
- ・覚えていない。すぐ対応してくれた。

不満

6 住宅管理センターから年2回届く
広報誌「みと市営だより」について
知っていますか。

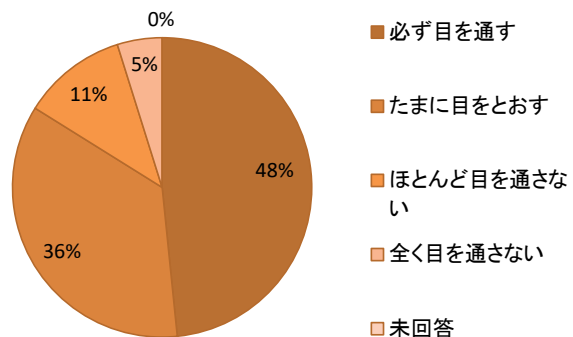


【主な理由】

良い点

悪い点

6-1 目を通したことはありますか。

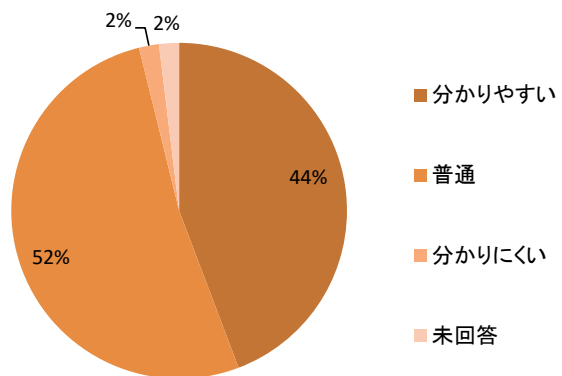


【主な理由】

良い点

悪い点

6-2 内容は分かりやすいですか。

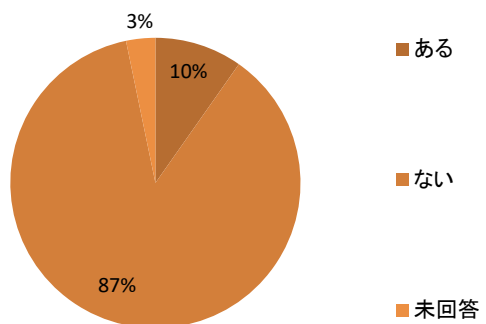


【主な理由】

良い点

悪い点

7 住宅管理センターのホームページを閲覧になったことはありますか。

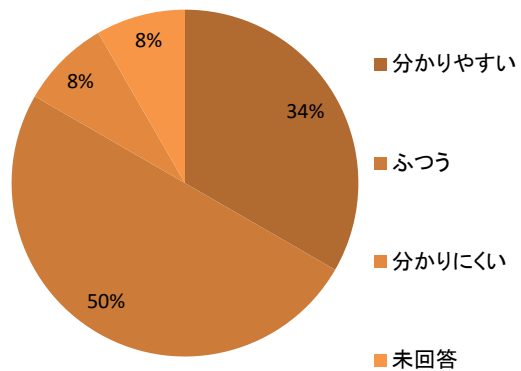


【主な理由】

良い点

悪い点

7-1 内容は分かりやすいですか。

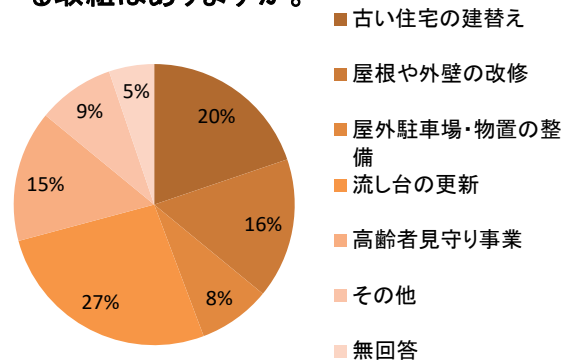


【主な理由】

良い点

悪い点

8 公営住宅として今後必要と思われる取組はありますか。



【主な理由】

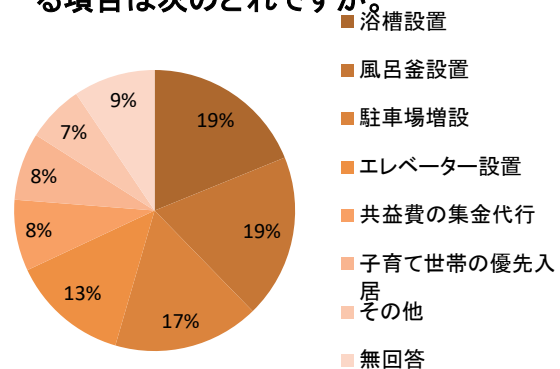
良い点

悪い点

【その他の内容】

- ・植栽の影響で街灯が暗いため、LEDに取り換えてほしい。
- ・無駄な植え込みなどの伐採。
- ・床のゆがみの修繕。
- ・床等の内装の改修。
- ・玄関ドアの塗り替え。
- ・選択の水道の蛇口の取り換え。
- ・古い風呂釜の交換。
- ・日当たり悪く毛虫や蛇がいるため、杉の伐採。
- ・空き駐車場の有効活用の実施。
- ・このままでよい。
- ・階段の下の私物の撤去。
- ・駐車スペースが狭すぎるので、幅を1.5倍位にしてほしい。
- ・階段の手すり。
- ・自転車置き場の増設。
- ・古い空き室の整理。
- ・無駄な植え込みなどの伐採をしてほしい。
- ・入居者が希望する木をすべて伐採してほしい。
- ・風呂場にシャワーを設置してほしい。

9 入居促進のために必要と思われる項目は次のどれですか。



【主な理由】

良い点

悪い点

【その他の内容】

- ・トイレの手すりを両方つけてほしい。
- ・高齢者も安心して入居できる環境。(バリアフリー等)
- ・築年数によって、家賃が安くなれば良い。
- ・風呂場の壁の塗り替え。
- ・トイレの改修。
- ・高齢者や年金生活者の住宅料金を、もっと安くしてほしい。
- ・空き駐車場の放置の改善。
- ・町内会の役員の免除や見直し等。
- ・家賃の見直し。
- ・防音の強化。
- ・スロープの設置。
- ・自治会に対する指導。

【その他意見・感想等(自由記入)】

- ・空き室が多いので、災害にあった方々に仮住まいでも優先入居させてあげたい。
- ・空き部屋が何部屋かあるが、入居希望はあると思うので、入居条件を見直して入りやすいようにしてほしい。
- ・県と市営住宅併せてかなりの戸数があると思う。入居者を何らかの事業の顧客として考え、利益の出る新規事業を立ち上げてみてはと思う。県と市がタッグを組み、入居者にプラスになる事業がいくつかあると思う。新規事業を開拓するのは大変だと思うが、入居者という顧客に見合う新しい事業を望む。
- ・住宅使用料をできる限りおさえて、今後もよろしく願います。
- ・住宅課でホームとして入居できる住宅を用意して頂ければと思う。
- ・防犯カメラを設置してほしい。
- ・駐車場と部屋に空きがたくさんあり、路駐も多いため、そこを貸し出せばよいのではないか。築30年以上なので、排水管等改修しなくて大丈夫か。また、便器の流れるところが狭いのと、水の勢いが激しいので、昔から気になっている。
- ・自転車置場の屋根などが地震で傾いているように見えるので、修理してほしい。その周辺もデコボコしている。また、ごみ置場も地震で水が溜まるようになった。
- ・浴室・トイレ等の地震等による天井の剥がれで、鉄筋がさびていて気になる。
- ・風呂釜のスイッチが、簡単につけられるものになってほしい。
- ・建物が汚く見えるため、外壁の改修をお願いしたい。
- ・棟間の草刈に苦慮。若い人は「大家は市で、維持費も払っているのだから、市が管理すべき」という意見が多い。高齢者には、非常に負担。
- ・今のところ満足している。
- ・お世話になっている住宅は築25年以上経過しているため、室内設備が老朽化しており、改善してほしい。また特に道路が、雨が降ったときは滑りやすいので、直してほしい。
- ・来客の駐車スペースもない状態で困っている。居住者がいない駐車場は来客用としてほしい。(もう何年も空き家になっている状態)また駐車場の白線と番号が見えないため、書き換えてほしい。
- ・今のまま、続けてもらえると幸いである。
- ・町内会の役員の高齢化で、順番通りが成り立たない。私も70代後半で会長を行ったが、もう限界。
- ・管理センターになってから対応がいまいち。何かあっても連絡したくない。もう少し相談や連絡しやすい環境を希望。
- ・毎年、現在の建物の状態を見に来てチェックしていくが、床等のダメな所など全く改善なし。
- ・異臭を放ちエレベーターが臭くて乗れない。ゴキブリも大量発生し、他の居室に飛んでくる。どうにかしてほしい。また、違法駐車も異常。
- ・毎月1回の一斉清掃で、必ず欠席の方が数名いる。その際にトラブルが起きる。どうにか団地会費で業者に依頼し、みなが快適に暮らすことはできないか。
- ・住宅管理センターになってからは、対応が良くなって助かっている。
- ・電気の配線が古いため、取り付けなどすぐできない。風呂は初めから設置してほしい。