

県営住宅の管理に関するアンケート

(入居者)

結果報告書

平成28年3月

株式会社 東急コミュニティー 横須賀サービスセンター

I 調査の概要

1 調査の目的

神奈川県では、平成18年度より県営住宅の管理について、指定管理者制度を導入しており、平成21年度からの7年間、神奈川県営団地横須賀・三浦地区を(株)東急コミュニティー 横須賀サービスセンターが管理しております。

これに基づき、指定管理者の提供する管理サービスの向上を図るために実施するものです。

2 調査の項目

上記の目的を達成するために、以下のようなアンケート調査項目を設けました。

- ①各種届出・申請手続きの際の案内・説明のわかりやすさ
- ②修繕工事を依頼した際の対応の適切さ
- ③水漏れなどで土日・夜間に緊急連絡した際のコールセンターの対応
- ④手続きや依頼の際の受付窓口の職員の対応、態度
- ⑤指定管理者の全体的な印象
- ⑥上記のサービスに関する意見等(記述式)

3 調査の対象

神奈川県内の横須賀・三浦地区 26県営団地居住者のうち、各種届出・申請、または修繕依頼をされた方500名を対象に実施しました。

4 調査方法

- ①調査は、往復はがきへの直接記入式(無記名)
- ②配布及び回収は郵送

5 調査期間

平成28年1月15日 ～ 平成28年2月28日

6 回収結果

回収率は、36.2%(181/500)でした。

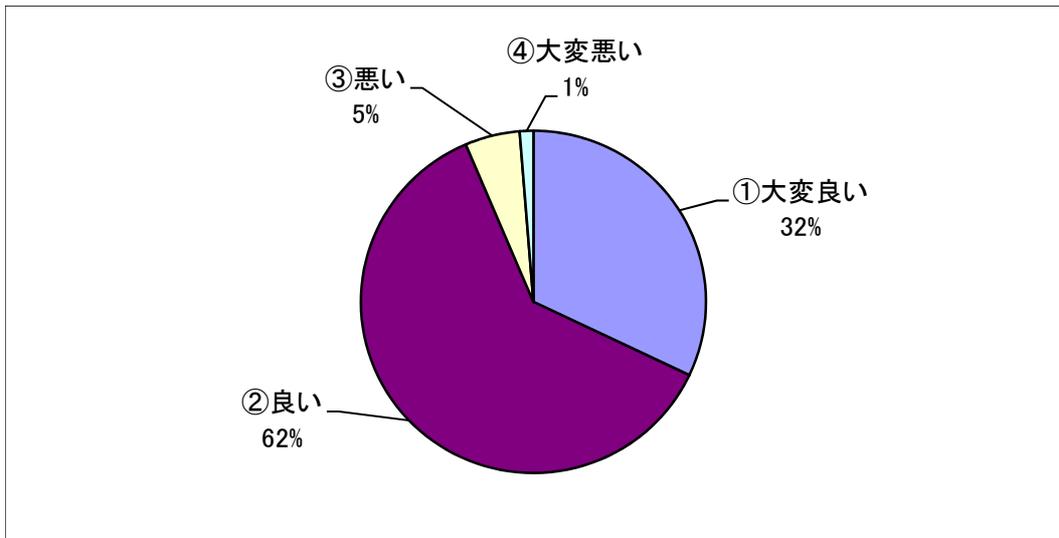
7 その他

今回、寄せられた入居者様の貴重なご意見・ご要望等を今後のサービス向上に活用して参りたいと思います。

Ⅱ 集計結果

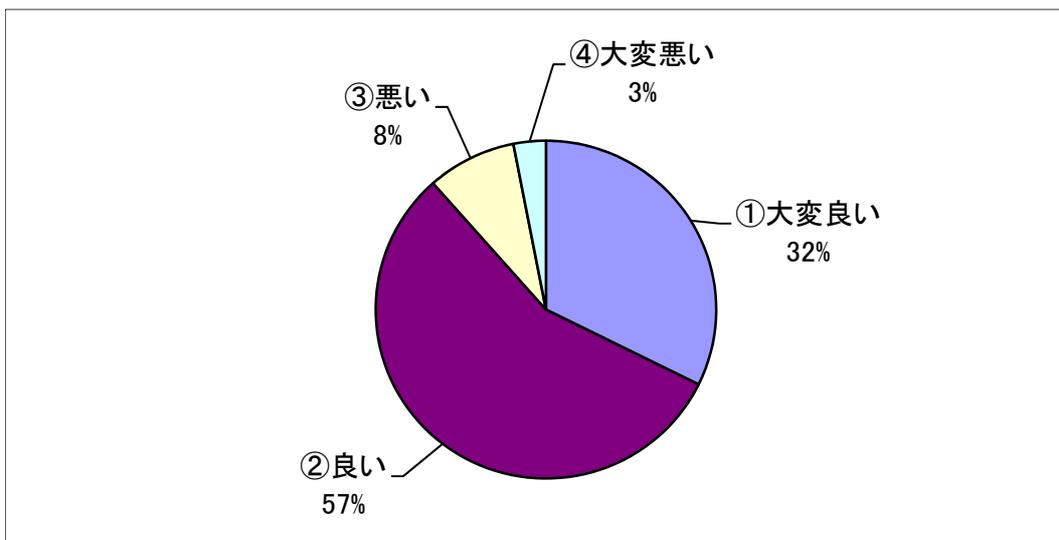
▼各種の届出・申請手続きをされた方にお伺いします
Q1 手続きの際の案内・説明はわかりやすかったですか。

	総数	①大変良い	②良い	普通	③悪い	④大変悪い
本年度	156	50	96		8	2
昨年度	185	46	79	52	6	2



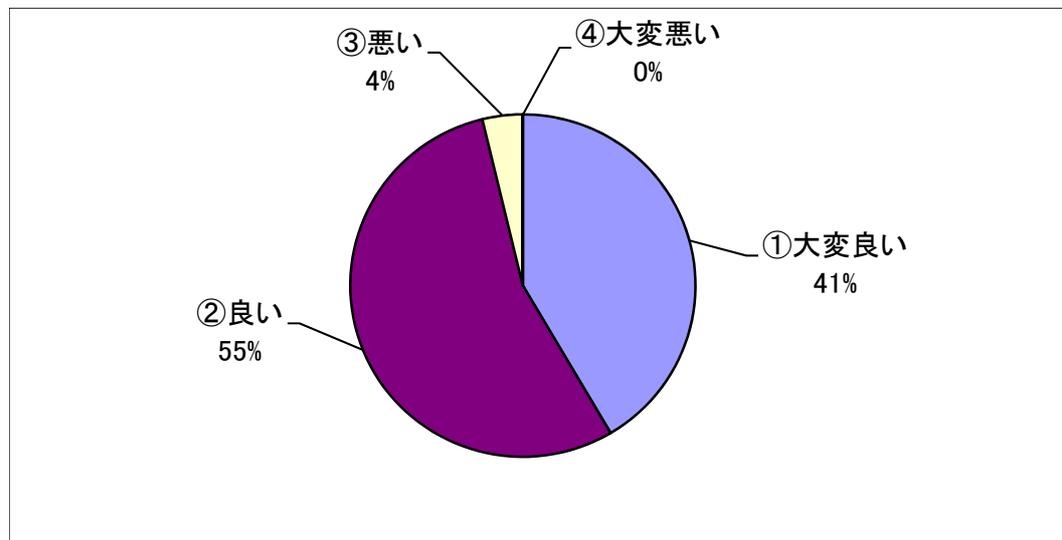
▼修繕工事の実施をされた方にお伺いします
Q2 依頼をした際の対応は適切に行われましたか。

	総数	①大変良い	②良い	普通	③悪い	④大変悪い
本年度	130	42	73		11	4
昨年度	161	43	67	36	11	4



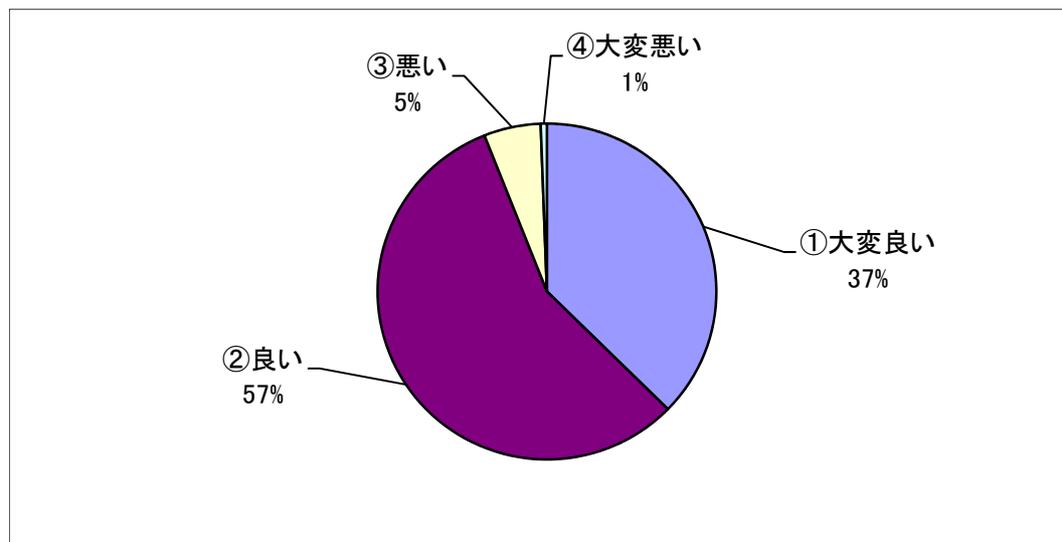
▼水漏れなどで土日・夜間に緊急連絡された方にお伺いします
 Q3 コールセンターの対応はいかがでしたか。

	総数	①大変良い	②良い	普通	③悪い	④大変悪い
本年度	53	22	29		2	0
昨年度	60	16	21	18	3	2



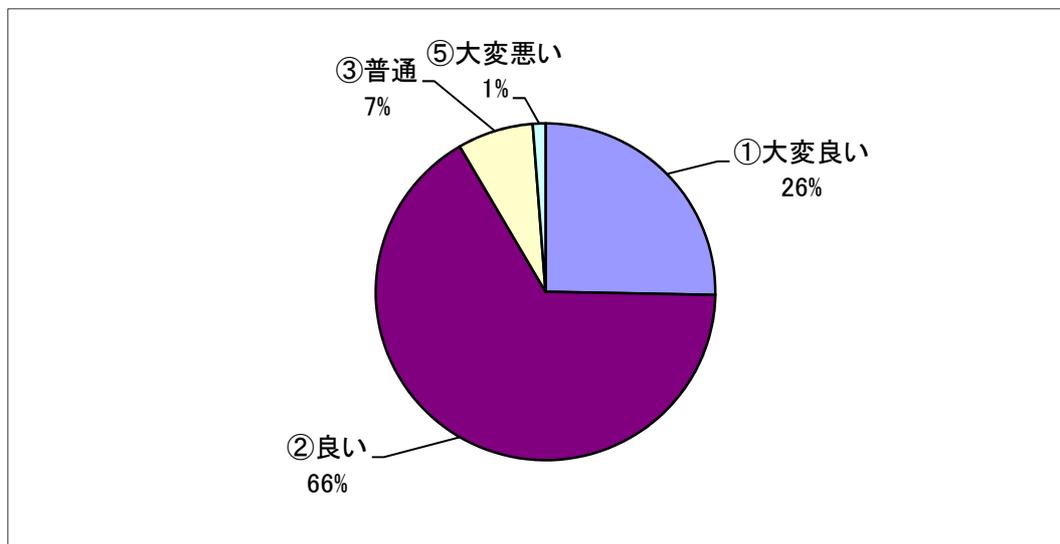
▼最後にすべての方にお伺いします
 Q4 手続きや依頼の際の受付窓口の職員の対応、態度はいかがでしたか。

	総数	①大変良い	②良い	普通	③悪い	④大変悪い
本年度	166	62	94		9	1
昨年度	201	48	88	51	9	5



Q5 指定管理者の管理について全体的な印象はいかがでしたか。

	総数	①大変良い	②良い	③悪い	④大変悪い
本年度	166	42	110	12	2
昨年度					



Q6 上記のサービスに関して、ご意見等あればお寄せください。

要望等の集約

項目	件数	
	本年度	昨年度
自治会協力等	0	0
要望・苦情の対応・実施	0	0
修繕、施設等の要望	16	35
住まい等居住者指導関連	3	1
樹木関連	0	0
駐車場関連	1	3
動物飼育関連	0	0
自治会費・共益費関連	0	1
巡回関連	0	1
入居関連	1	2
その他	65	46
合計	86	89

