

県営住宅指定管理者に関するアンケート
(自治会)

結果報告書

平成31年3月

株式会社 東急コミュニティー 神奈川支店

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29年度からの5年間、神奈川県営住宅等横浜等地域を(株)東急コミュニティ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修繕・要望・申請等の相談状況
- ②相談時の対応
- ③施設の管理についての印象
- ④団地巡回頻度や巡回時の対応についての印象
- ⑤自治会活動への協力についての印象
- ⑥指定管理者の管理についての全体的印象
- ⑦昨年と比べて管理面で変わった所
- ⑧指定管理者への要望等自由意見(記述式)
- ⑨建物や駐車場等の施設満足度

3 調査の対象

神奈川県内の横浜等地域130団地(自治会としては162)を対象に実施致しました。

自治会が設立されていない団地は対象外と致しました。

1団地内に複数の自治会が存在する場合は各自治会を対象と致しました。

1団地内に自治会をまとめる連合自治会がある場合は自治会のみ対象とし、連合自治会からの回答は集計には入れず別途参考意見と致しました。

4 調査方法

- ①調査は、アンケート用紙への直接記入式
- ②配布及び回収は郵送

5 調査期間

平成30年12月17日 ~ 平成31年2月20日

最終受付 平成31年3月4日

6 回収結果

回収率は89%(144自治会)でした。

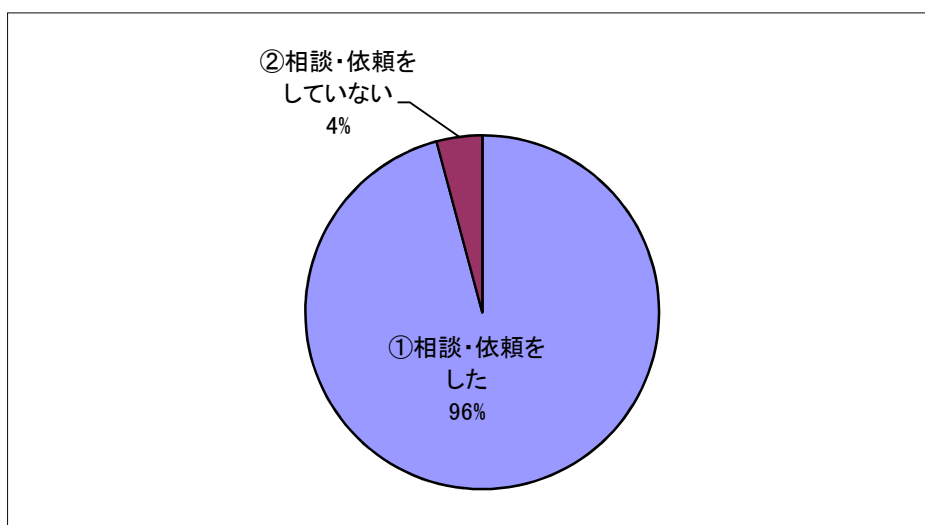
7 その他

今回、寄せられた各自治会の貴重なご意見・ご要望等を今後のサービス向上の糧とさせていただき、今後もこれまで以上に自治会との関係を密にし、各種要望に応えられるよう精進してまいります。

Ⅱ 集計結果

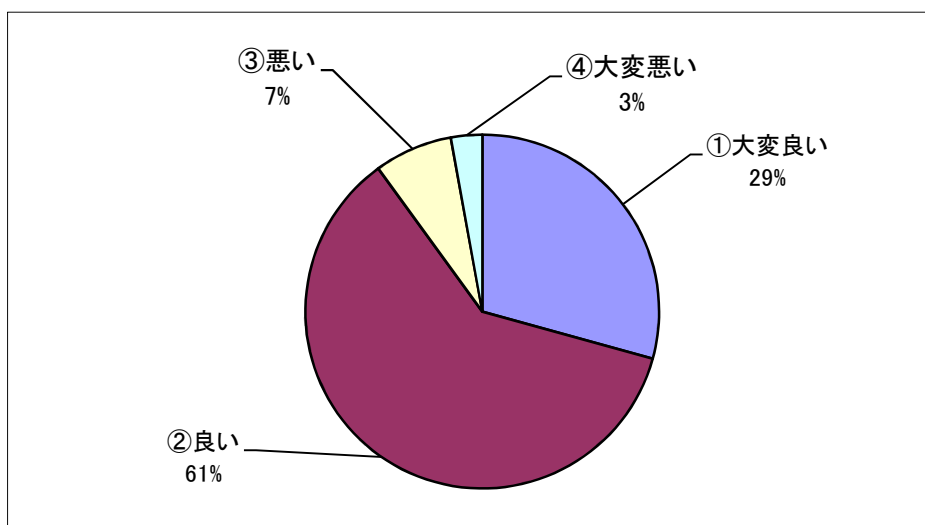
問1 修繕や要望・苦情、各種申請などで指定管理者に相談・依頼をされましたか？

	総数	①相談・依頼をした	②相談・依頼をしていない
本年度	144	138	6
昨年度	138	128	10



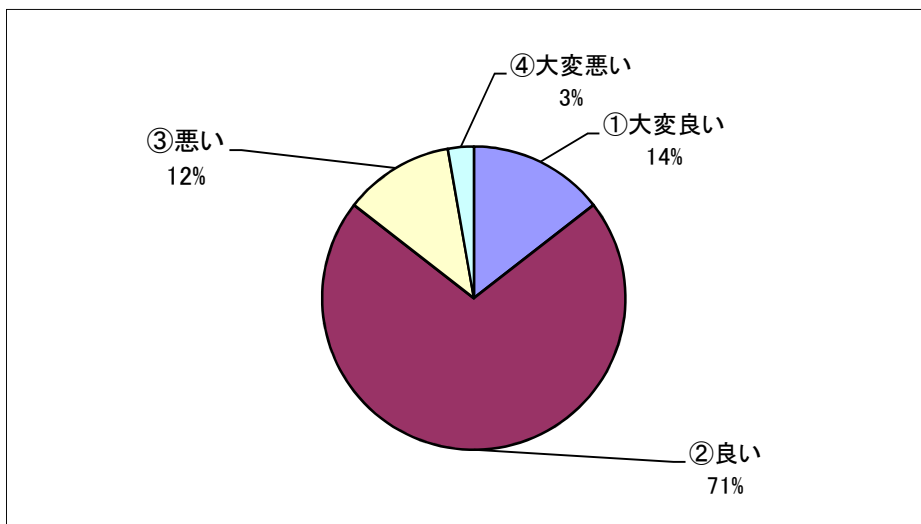
問2 問1で①と回答された場合、その際の対応はいかがでしたか？

	総数	①大変良い	②良い	③悪い	④大変悪い
本年度	140	41	85	10	4
昨年度	128	45	76	7	0



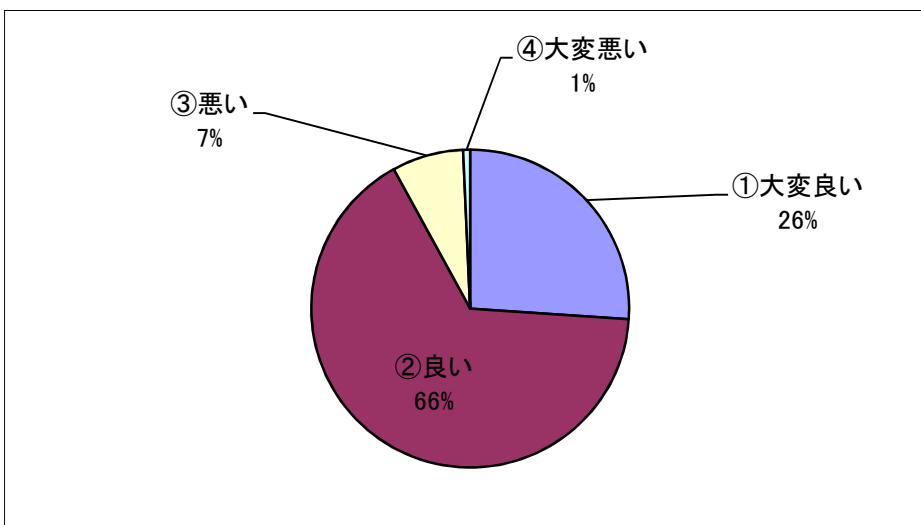
問3 設備の保守点検や団地内(共用部分、敷地、駐車場など)の管理に関する印象は？

	総数	①大変良い	②良い	③悪い	④大変悪い
本年度	145	21	103	17	4
昨年度	133	24	90	17	2



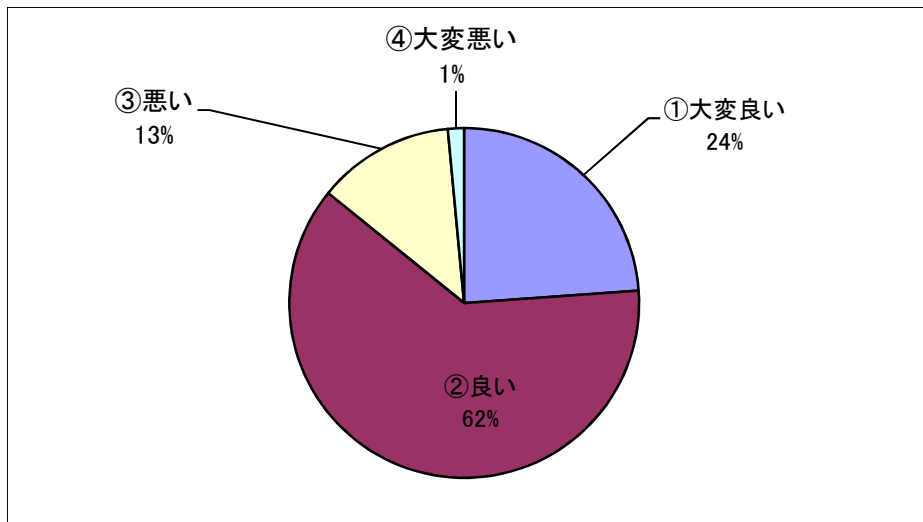
問4 指定管理者が実際に団地を巡回する頻度や、巡回した際の対応についての印象は？

	総数	①大変良い	②良い	③悪い	④大変悪い
本年度	138	36	91	10	1
昨年度	130	36	84	9	1



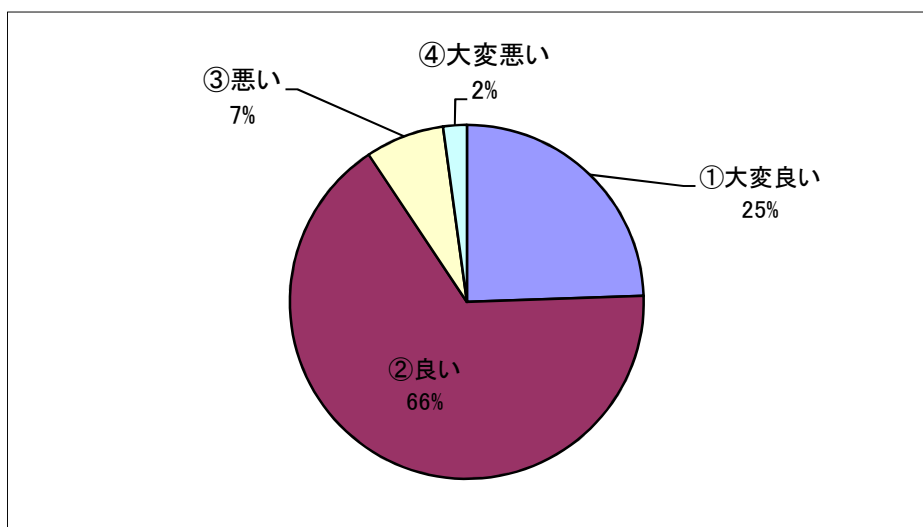
問5 指定管理者の自治会活動への協力についての印象は？

	総数	①大変良い	②良い	③悪い	④大変悪い
本年度	134	32	83	17	2
昨年度	128	25	85	18	0



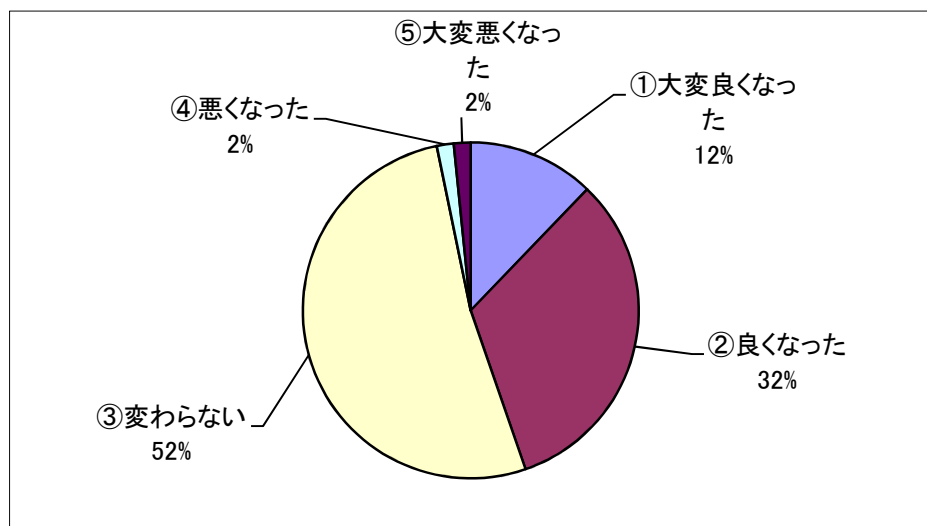
問6 以上を踏まえて、指定管理者の管理について全体的な印象をお聞かせください。

	総数	①大変良い	②良い	③悪い	④大変悪い
本年度	139	34	92	10	3
昨年度	137	39	90	8	0



問7 昨年と比べて管理面で変わりましたか？

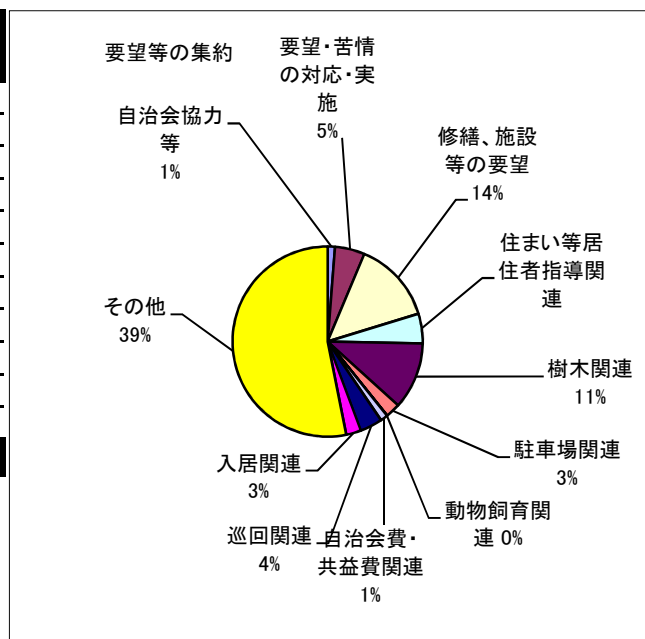
	総数	①大変良くなった	②良くなった	③変わらない	④悪くなった	⑤大変悪くなった
本年度	123	15	40	64	2	2
昨年度	123	22	51	42	7	1



問8 指定管理者に対するご意見・ご要望はありますか。(記述式)

要望等の集約

項目	件数	
	本年度	昨年度
自治会協力等	1	1
要望・苦情の対応・実施	4	28
修繕、施設等の要望	11	13
住まい等居住者指導関連	4	5
樹木関連	9	2
駐車場関連	2	4
動物飼育関連	0	2
自治会費・共益費関連	1	2
巡回関連	3	2
入居関連	2	4
その他	42	15
合計	79	78



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	①大変良い	②良い	③悪い	④大変悪い
本年度	133	7	84	37	5
昨年度	125	8	86	28	3

