

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、神奈川県営団地横浜等地域を(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 各種届出・申請手続きをされた方

- ①手続きの際の案内・説明のわかりやすさ
- ②手続きの際の担当者の対応・態度
- ③指定管理者の全体的な印象
- ④上記のサービスに関する意見等(記述式)

#### 2 修繕工事を依頼された方

- ①修繕工事を依頼した際の対応の適切さ
- ②受付後の対応の適切さ
- ③指定管理者の全体的な印象
- ④上記のサービスに関する意見等(記述式)

### 3 調査の対象

神奈川県内の横浜等地域131県営団地居住者のうち、各種届出・申請、と修繕依頼をされた方各400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31年1月25日 ~ 平成31年2月15日  
最終受付 平成31年3月11日

### 6 回収結果

回収率	各種届出・申請	28.3%(113/400)
	修繕依頼	34.8%(139/400)
	合計	31.5%(252/800)でした。

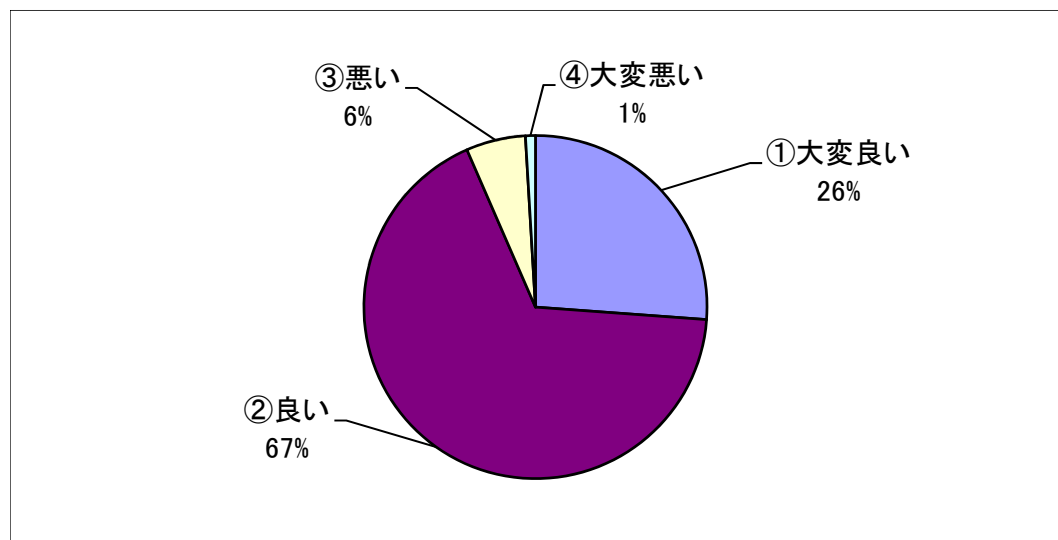
### 7 その他

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－1 集計結果(各種届出・申請手続き)

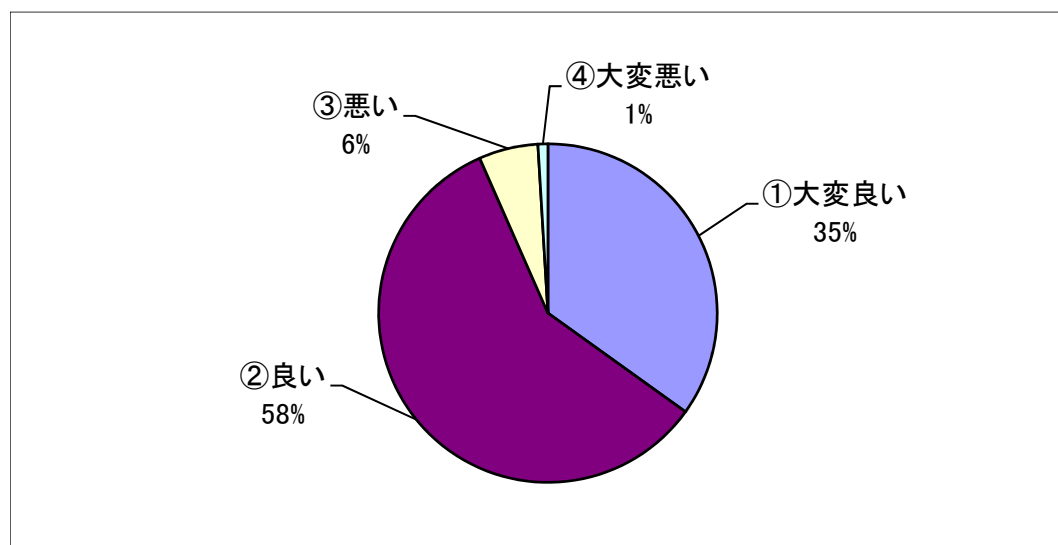
Q1 手続きの際の案内・説明はわかりやすかったですか。

	総数	①大変良い	②良い	③悪い	④大変悪い
本年度	107	28	72	6	1
昨年度	104	16	80	5	3



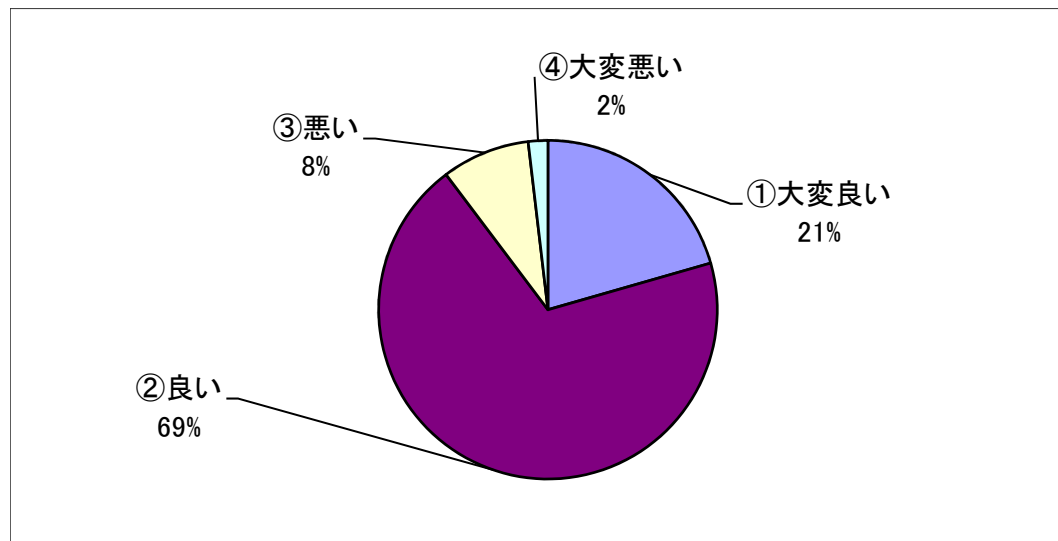
Q2 手続きの際、担当者の対応・説明はわかりやすかったですか。

	総数	①大変良い	②良い	③悪い	④大変悪い
本年度	106	37	62	6	1
昨年度	105	28	69	4	4



Q3 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。

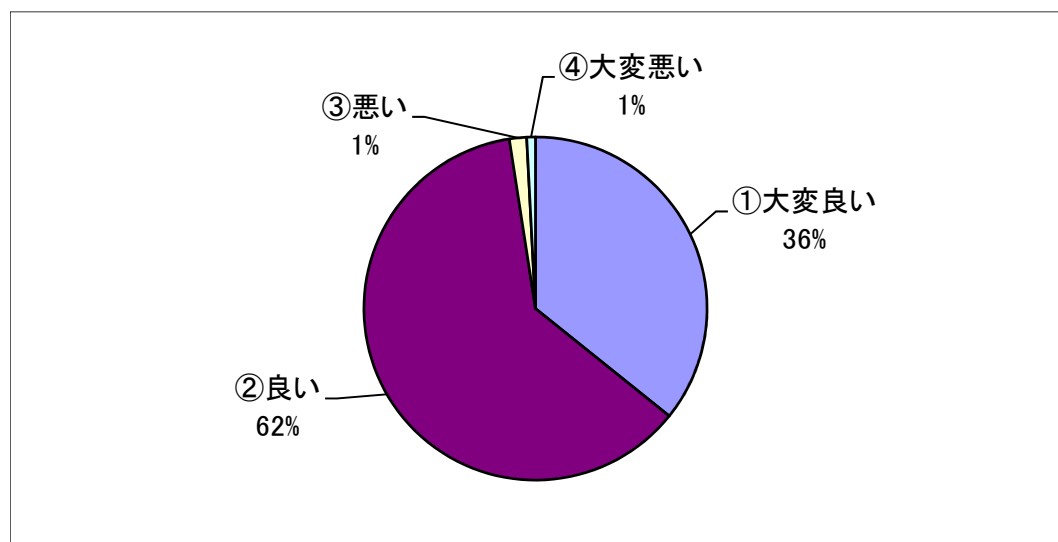
	総数	①大変良い	②良い	③悪い	④大変悪い
本年度	107	22	74	9	2
昨年度	104	17	77	8	2



## Ⅱ-2 集計結果(修繕)

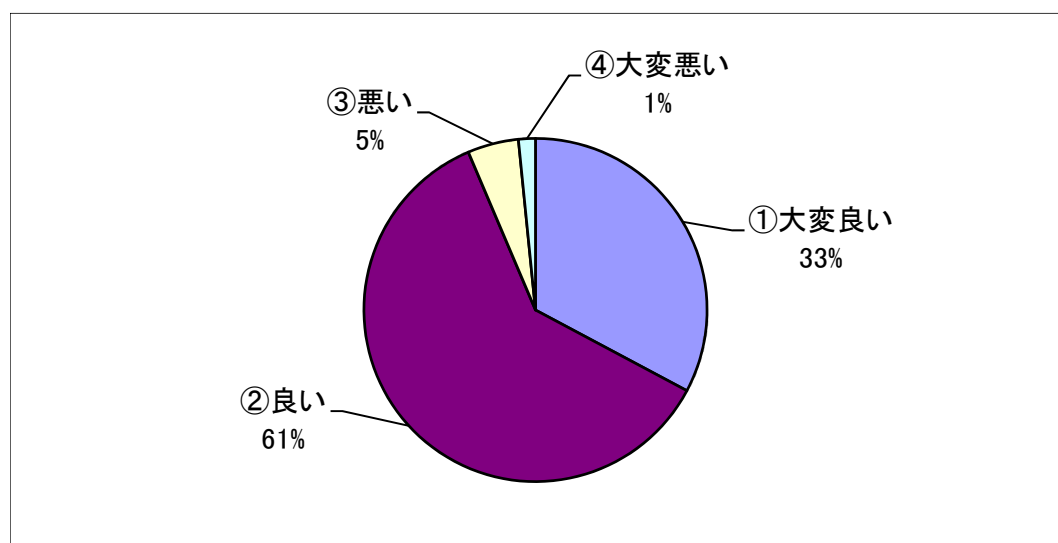
Q1 手続きの際の案内・説明はわかりやすかったですか。

	総数	①大変良い	②良い	③悪い	④大変悪い
本年度	123	44	76	2	1
昨年度	148	35	105	7	1



Q2 受付後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	125	41	76	6	2
昨年度	146	41	94	8	3



Q3 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	124	41	72	8	3
昨年度	146	41	93	10	2

