

「市営住宅の指定管理者制度導入に係るアンケート」の 集計結果について

調査内容

令和5年度に実施した調査の詳細は次のとおりです。

なお、調査項目によっては未回答のものがありますので、回収枚数と回答件数が異なる場合があります。

(A) 指定管理者制度導入に係るアンケート（入居申込者用）の結果

1 アンケートの実施方法

- ・市営住宅の入居者募集に市役所4階の窓口で申込をされた方に対し、申込後に協力を依頼した。
- ・アンケート用紙に記入後、回収箱に投函して頂き回収した。
- ・回収枚数 51枚

2 調査期間

令和5年10月20日～10月31日

3 調査結果

(申込者の状況)

問1 申込者について

(1) 性別	回答数	割合 (%)
1 男性	21	43.7
2 女性	27	56.3
	計 48	100.0

(2) 年齢	回答数	割合 (%)
1 20歳未満	0	0.0
2 20歳代	2	4.0
3 30歳代	0	0.0
4 40歳代	2	4.0
5 50歳代	8	16.0
6 60歳代	12	24.0
7 70歳以上	26	52.0
	計 50	100.0

(3) 住まい

恩田 7
神原、見初 各4
厚南、新川、西岐波 各3
琴芝、藤山 各2
鵜の島、上宇部、常盤、岬 各1
市内 12
市外 3

(指定管理者制度開始の周知度)

問2 市営住宅の管理業務を平成23年4月からアジアJVが行っていることについて

選 択 肢	回答数	割合 (%)
1 知っていた。	32	62.7
2 知らなかった。	19	37.3
	計 51	100.0

(窓口接遇の満足度)

問3 窓口職員の接遇はどうでしたか。

選 択 肢	回答数	割合 (%)
1 良い	47	92.2
2 ふつう	4	7.8
3 悪い	0	0.0
	計 51	100.0

(窓口環境の満足度)

問4 (1) 窓口の環境について (清掃、整理整頓)

選 択 肢	回答数	割合 (%)
1 良い	49	96.1
2 ふつう	2	3.9
3 悪い	0	0.0
	計 51	100.0

(2) 窓口の環境について (安全対策、プライバシー保護)

選 択 肢	回答数	割合 (%)
1 良い	39	90.7
2 ふつう	4	9.3
3 悪い	0	0.0
	計 43	100.0

(B) 指定管理者制度導入に係るアンケート（入居世帯用）の結果について

1 アンケートの実施方法

- ・管理人等を通じて全市営住宅の内5分の1全戸に対してアンケートを実施した。
- ・配布枚数 486枚
- ・回収枚数 215枚
- ・回収率 44.2%

2 調査期間

令和5年10月20日～11月10日

3 調査結果

(指定管理者制度開始の周知度)

問1 市営住宅の管理業務を平成23年4月からアジアJVが行っていることについて

選 択 肢	回答数	割合 (%)
1 知っていた。	183	86.7
2 知らなかった。	28	13.3
	計 211	100.0

※未回答 4件

(指定管理者の窓口の利用)

問2 指定管理者の窓口開設時間についてどう思われますか。

選 択 肢	回答数	割合 (%)
1 満足	63	29.4
2 どちらかといえば満足	29	13.6
3 ふつう	115	53.7
4 やや不満	7	3.3
5 不満	0	0.0
	計 214	100.0

※未回答 1件

(指定管理者の対応)

問3 修繕の対応（時間や内容）はどうでしたか。

選 択 肢	回答数	割合 (%)
1 良い	52	24.8
2 どちらかといえば良い	27	12.8
3 ふつう	79	37.6
4 やや悪い	18	8.6
5 悪い	15	7.1
6 まだ修繕の依頼をしたことがない	19	9.1
	計 210	100.0

※未回答 5件

問4 指定管理者の窓口での接遇はどうでしたか。

選 択 肢	回答数	割合 (%)
1 良い	86	40.4
2 どちらかといえば良い	31	14.6
3 ふつう	78	36.6
4 やや悪い	4	1.9
5 悪い	6	2.8
6 まだ利用したことがない	8	3.7
	計 213	100.0

※未回答 2件

問5 指定管理者の電話での接遇はどうでしたか。

1 良い	74	34.6
2 どちらかといえば良い	36	16.8
3 ふつう	74	34.6
4 やや悪い	5	2.3
5 悪い	5	2.3
6 まだ利用したことがない	20	9.4
	計 214	100.0

※未回答 1件

**問6 「住まい方講座」の中で、どんな内容を取り上げてほしいですか。
(複数回答可)**

1 健康に関すること	31	12.2
2 環境に関すること	44	17.2
3 防災対策に関すること	41	16.1
4 消費者トラブル防止に関すること	11	4.3
5 住まいに関すること	97	38.0
6 その他	31	12.2
	計 255	100.0

※未回答 22件

【アンケート調査にご協力いただき誠にありがとうございました】

住民サービスの評価

平成23年4月から導入した指定管理者制度の周知度、満足度を調査し、その結果をもとに住民サービス向上につなげていくことを目的として、昨年引き続き市営住宅の入居申込者（A）と入居世帯（B）にアンケート調査を実施しました。

入居申込者（A）に対する調査結果から、窓口の従業員の接遇及び環境については「良い」又は「ふつう」の回答となっており、「悪い」の回答はなく、窓口の接遇及び環境について満足度が得られていることが認められました。

また、令和5年度の入居世帯（B）に対する調査結果については、昨年度の調査結果に比べ、指定管理者の接遇に対する評価が上がっており、窓口および電話での接遇について「良い」又は「どちらかといえば良い」を合計した割合が増加しています。修繕の対応については「悪い」「やや悪い」の割合が微弱ながらも増加していることから、定期的に接遇研修等を行い接遇対応の改善を図っていきます。

なお、一部の方から寄せられたご意見やご要望等は、指定管理者へ改善を求めるなど適切な運用に取り組んでいくとともに、更なる住民サービス向上につなげていきます。