

## 満足度調査（令和4、5年度）について

## 1 満足度調査について

## ○ 調査期間

令和4年度	令和5年度
令和4年12月7日～令和5年1月11日	令和6年1月4日～令和6年2月9日

## ○ 実施した調査の配布方法

郵送

## ○ 調査対象

県営団地内で組織される自治会

## ○ 調査対象自治会数

	令和4年度	令和5年度
横浜等地域	160自治会（126団地）	156自治会（123団地）
川崎地域	24自治会（23団地）	24自治会（23団地）
相模原等地域	35自治会（28団地）	35自治会（28団地）
横須賀三浦地域	29自治会（26団地）	29自治会（26団地）

## ○ 回収率

	令和4年度	令和5年度
横浜等地域	92.5%	77.6%
川崎地域	91.7%	70.8%
相模原等地域	97.1%	80.0%
横須賀三浦地域	93.1%	75.0%

## ○ 実施根拠

神奈川県営住宅等（横浜等地域、川崎地域、相模原等地域、横須賀三浦地域）の管理に関する基本協定 第43条

（利用者満足度調査の実施）※甲：神奈川県 乙：指定管理者

第43条 乙は、管理施設の利用者の苦情・意見等を施設の運営に反映し、管理業務のサービス水準の向上を図るため、管理施設の利用者の満足度を調査するものとする（以下「利用者満足度調査」という。）。

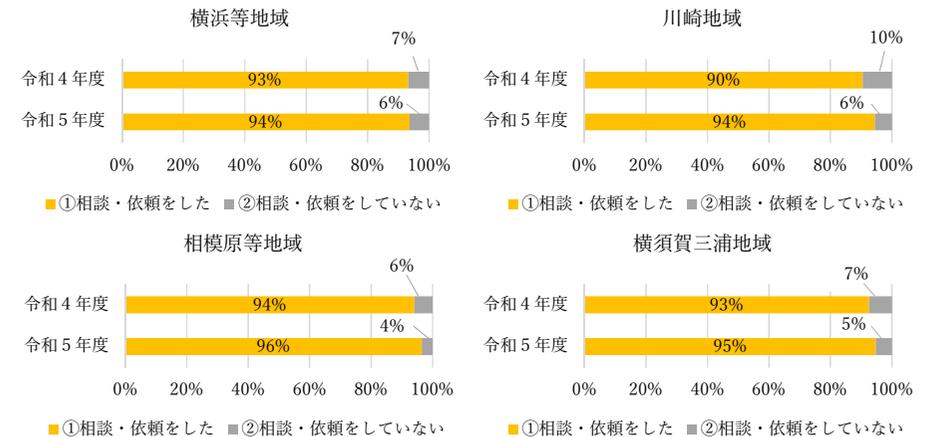
2 乙は、利用者満足度調査の実施方法等について、甲と協議の上、決定する。

3 乙は、利用者満足度調査により把握した管理施設の利用者の苦情・意見等を真摯に受け止め、業務改善等に活かすよう努めるものとする。

4 乙は、利用者満足度調査の結果及び対応状況を取りまとめた報告書を、調査終了後30日以内に、甲に提出するものとする。

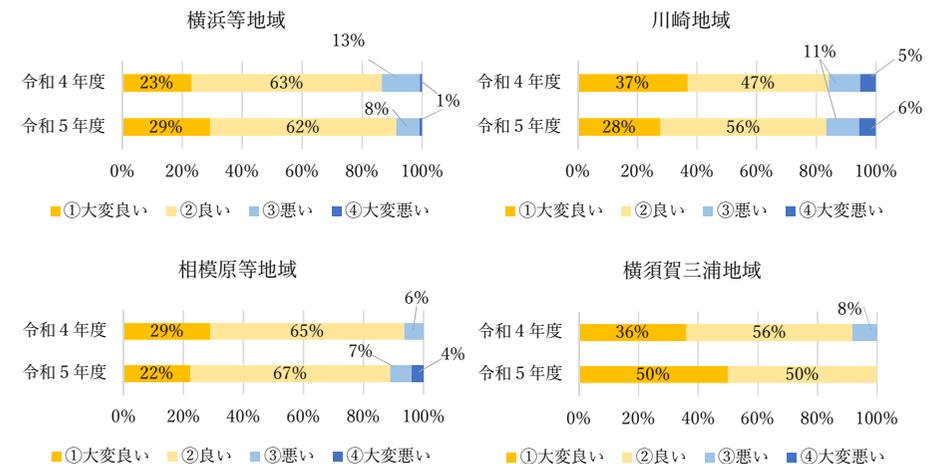
## 2 アンケート内容と結果について

## 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？



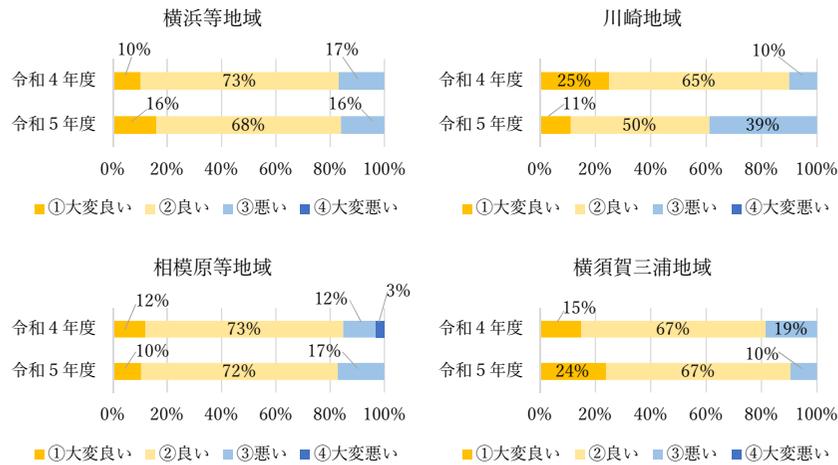
「相談・依頼をした」が90%以上である。

## 問2 問1で①「相談・依頼をした」と回答された場合、その際の対応はいかがでしたか？



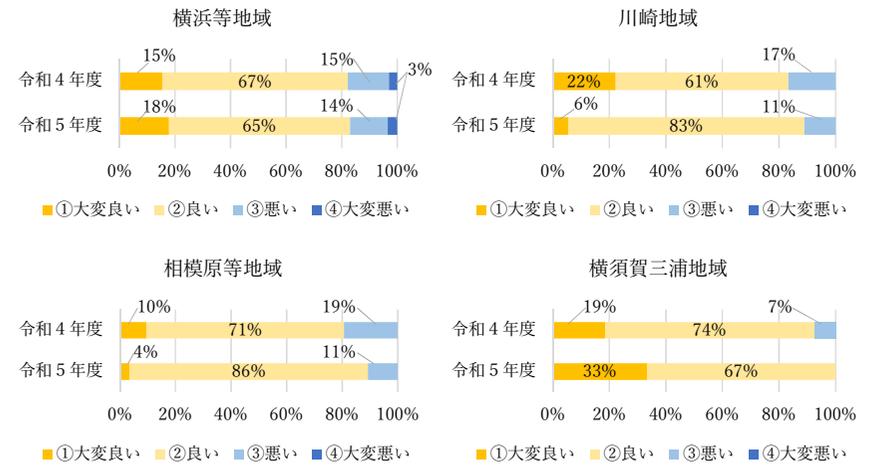
「大変良い」、「良い」の割合が高く、特に横須賀三浦地域が高い。

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



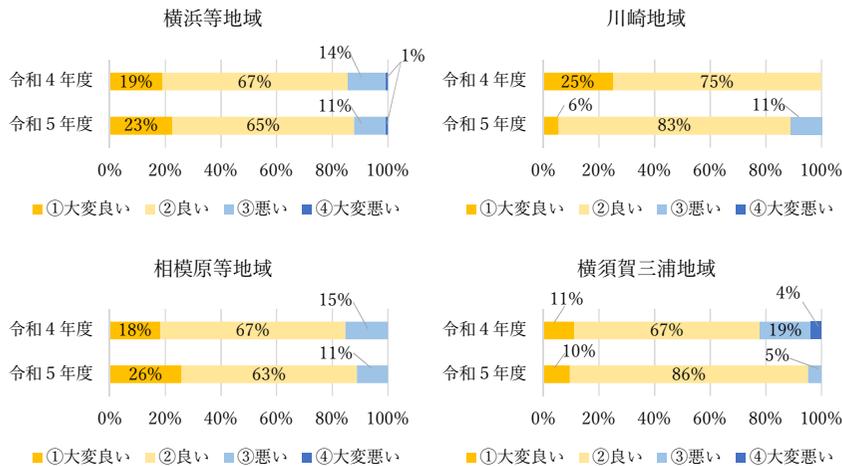
「大変良い」、「良い」の割合が高いが、川崎地域の令和5年度は「悪い」が多い。

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？



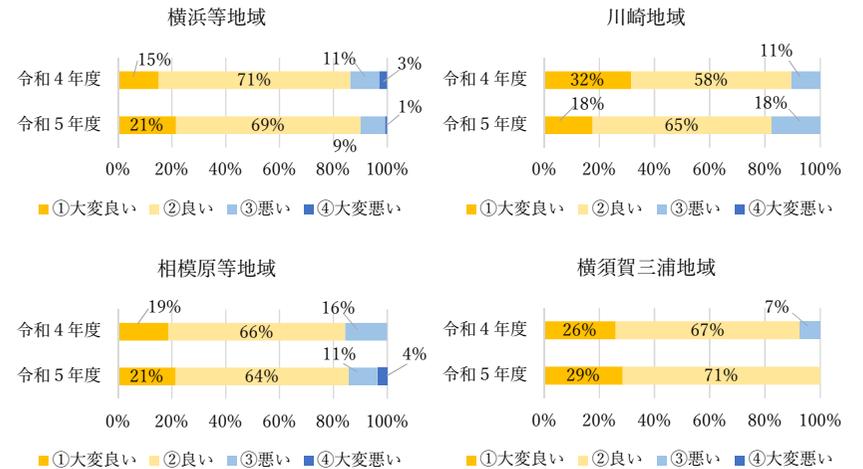
「大変良い」、「良い」の割合が高く、特に横須賀三浦地域が高い。

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？



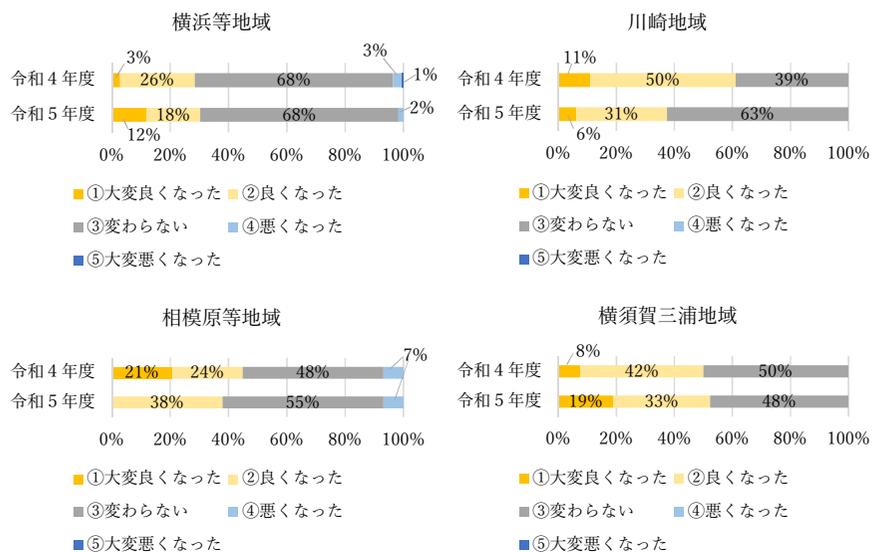
「大変良い」、「良い」の割合が高い。

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。



「大変良い」、「良い」の割合が高く、特に横須賀三浦地域が高い。

問7 昨年と比べて管理面で変わりましたか？また、問2から問7のうち①「大変良い」もしくは④「大変悪い」を選ばれたものについて、よろしければ、回答理由をお聞かせください。（記述式）



「良くなった」と「変わらない」の割合が高い。

回答理由（○良い点、●悪い点） ※主なものを記載

<横浜等地域>

○A団地、B団地、C団地、指定管理者4者の情報交換、共通事案の協議会を主催していただき、有意義な時間が持てました。

●人の異動が早すぎて業務の継承がスムーズに進んでない気がする。

<川崎地域>

○住民の要請・要望に対して速やかに対処していただいた。

●申出に対する対応はよくなったと思いますが、申出どおりに具体的にやってもらえるかは別問題だと思います。お金がかかる申出は対処してもらえない。

<相模原等地域>

○センター長の指示系統がしっかり確立しており、こちら側の問題、要望点を解決すべく対応してもらっていること大変ありがたく思っております。

●個々の社員によると思うが、私たちが面倒みてやっている感を感じる場合がある。

<横須賀三浦地域>

○前回の指定管理者の時にはなかった一歩踏み込んだ相談に真摯に取り組んでいただいた。

●対応の係が違うので、経過報告が欲しい時に連絡なしのところもある。とても熱心に聞いてくれるところもある。

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）（○良い点、●悪い点）

※主なものを記載

<横浜等地域>

○どの様な相談に対してもひとつひとつ丁寧な回答が頂けるので本当に助かっています。今後も色々な相談させて頂くと思いますが宜しくお願いいたします。大変頼りにしております。スムーズな自治会活動への助言などを今後お願いします。

●案件によって対応が良いと思う時と満足のいく対応をしてもらえないと思う時と両方ある。

<川崎地域>

○要望申請の際、即対応してくださり、詳しく内容説明してくださいました。

●団地内の小さなトラブル等にはすぐに対応してくれていますが、こちらの要望等には中々回答が得られないので問9を大変悪いにした。

<相模原等地域>

○電話で要望を話すとこちらの意見を聞き入れて現場の確認も来ていただいて対応してもらっているのでも助かっています。これからもよろしくお願ひいたします。

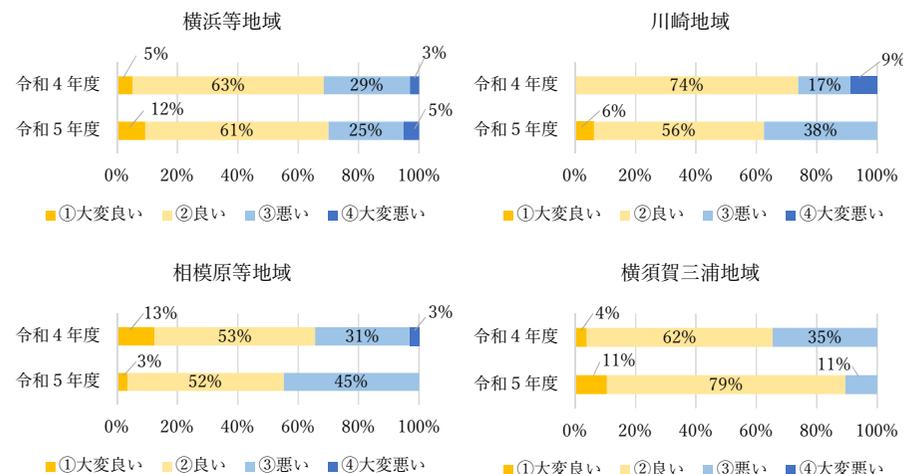
●社員の質がよくない人がいる。大変いい人もいます。

<横須賀三浦地域>

○センター長と技術チームに相談するとすぐ返事を頂けて対処してくださるので信頼ができる。特にセンター長には自治会運営の相談まで聞いていただき、参考になる話をしていただいている。

●台風・地震等があった場合は連絡がほしい。自治会でも被害の確認をしている。

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？



「良い」の割合が高いが、指定管理者に関する他の問に比べると、「悪い」の割合も高い。