

令和 6 年度

藤沢市市営住宅管理に関する利用者満足度調査

結果報告書

令和 7 年 4 月

一般社団法人かながわ土地建物保全協会

I 調査の概要

1 調査の目的

当協会は、令和4年度より5年間、藤沢市市営住宅の指定管理者として指定されました。

本調査は入居者のニーズを把握することにより、住宅管理業務のサービス水準の更なる向上を図ることを目的として行うものです。

2 調査の項目

上記の目的を達成するために、以下のような調査項目を設けました。

また、入居者の直接的な意見収集のために、自由記入欄を設けました。

- 1) 指定管理者窓口（電話を含む）の利用度
- 2) 指定管理者窓口（電話を含む）の利用時における職員の対応
- 3) 上記における「不満」の内容 ※自由記入
- 4) 修繕の依頼の有無
- 5) 修繕における対応や結果
- 6) 上記における「不満」の内容 ※自由記入
- 7) 修繕費用の負担区分の認識
- 8) 前年との管理の比較
- 9) 自由意見

3 調査の対象

調査票配布時点での入居世帯数（1,393戸）の約5割の世帯を対象としておこないました。

4 調査方法

調査票への無記名による直接記入式とし、対象とした世帯にアンケート用紙を郵送、回収は住宅管理人経由もしくは郵送としました。（返信封筒を同封）

5 調査期間

令和7年2月7日（郵送）～令和7年2月28日（返送期限）

6 回収結果

回収率は、58.9%（417件）でした。

Ⅱ 集計結果（件数集計）

設問 1	保全協会の窓口を利用したことがあるか	ある	ない	－	－	－	無回答	合計
		314	101	－	－	－	2	417

設問 2	窓口を利用したときの職員の対応について	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
		149	97	52	7	8	1	314

設問 3	上記設問 2における「やや不満・不満」の具体的内容	別欄に記載						
------	---------------------------	-------	--	--	--	--	--	--

設問 4	修繕を依頼したことがあるか	ある	ない	－	－	－	無回答	合計
		249	162	－	－	－	6	417

設問 5	修繕を依頼したときの職員対応や結果について	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
		110	72	47	10	9	1	249

設問 6	上記設問 5における「やや不満・不満」の具体的内容	別欄に記載						
------	---------------------------	-------	--	--	--	--	--	--

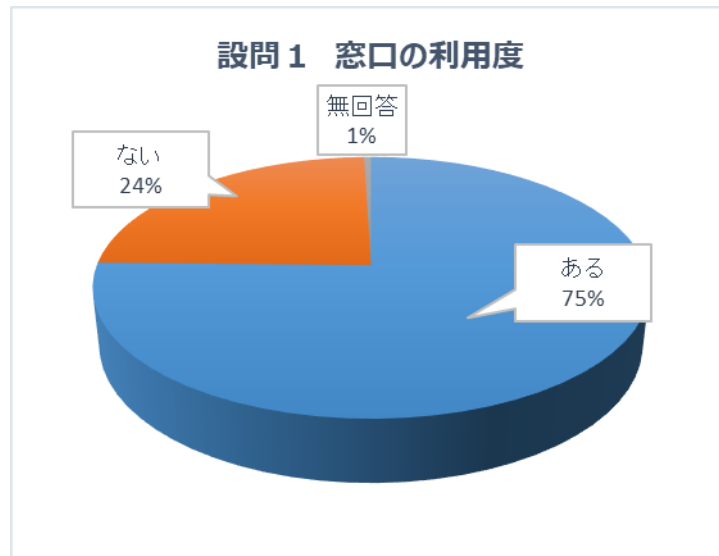
設問 7	修繕の負担区分を知っているか	よく知っている	だいたい知っている	ある程度知っている	あまり知らない	全く知らない	無回答	合計
		22	110	134	101	36	14	417

設問 8	昨年と比較して管理面で変わったか	良くなった	少し良くなった	変わらない	少し悪くなった	悪くなった	無回答	合計
		51	26	292	7	1	40	417

設問 9	自由意見	別欄に記載						
------	------	-------	--	--	--	--	--	--

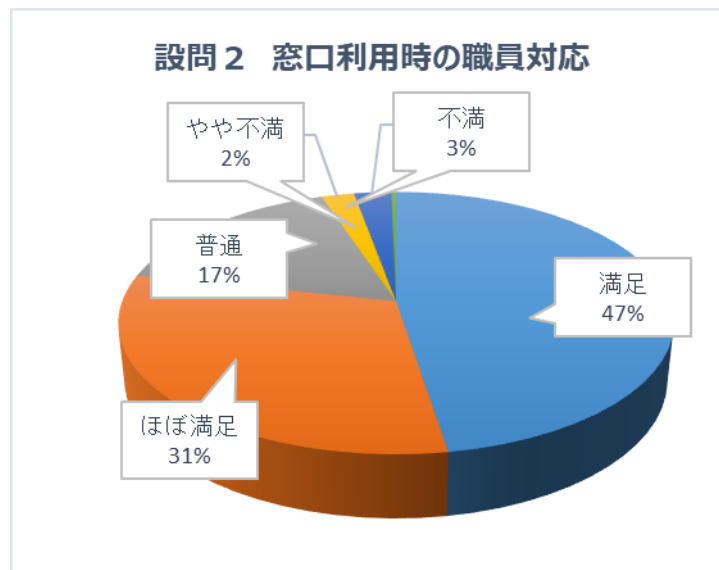
Ⅱ 集計結果

設問 1 『一般社団法人かながわ土地建物保全協会』の窓口を利用したり、電話で相談等をしたことがありますか？



(備考) 回答者のうち 75%の世帯 (314 件) が窓口・電話利用している。

設問 2 上記 1 の質問で『ある』と回答された方にお聞きします。
その際、職員の対応について感想をお聞かせください。



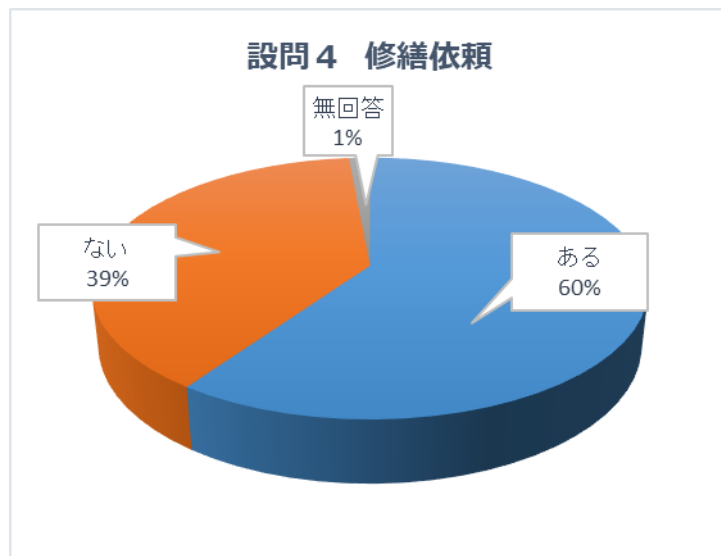
(備考) 満足 47% (149 件)、ほぼ満足 31% (97 件) あわせて半数を超えている。

設問3 上記3の質問で『やや不満・不満』と回答された方にお聞きします。
どのような点がご不満か、その内容をお聞かせください。

意見の集約

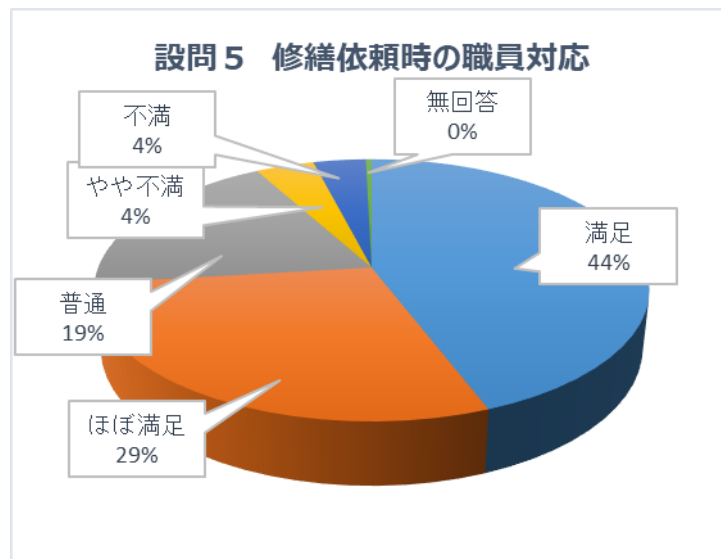
1.電話対応等に関する不満	5件
2.業務内容に関する不満	7件
3.電話がつながりにくい	0件
4.サービス向上への要望	1件
5.その他(指定管理以外に関する事)	2件
合 計	15件

設問4 『一般社団法人かながわ土地建物保全協会』に修繕を依頼したことがありますか？



(備考) 回答者のうち 39%の世帯 (162 件) が修繕申込みの経験がない。

設問5 上記5の質問で『ある』と回答された方にお聞きします。
修繕時の対応や結果について感想をお聞かせください。



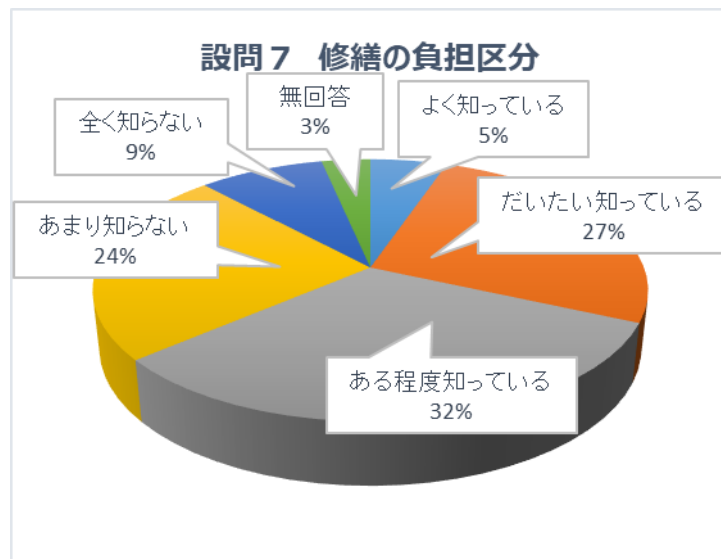
(備考) 満足 44% (110 件)、ほぼ満足 29% (72 件) あわせて半数を超えている。

設問6 上記6の質問で『やや不満・不満』と回答された方にお聞きします。
どのような点がご不満か、その内容をお聞かせください。

意見の集約

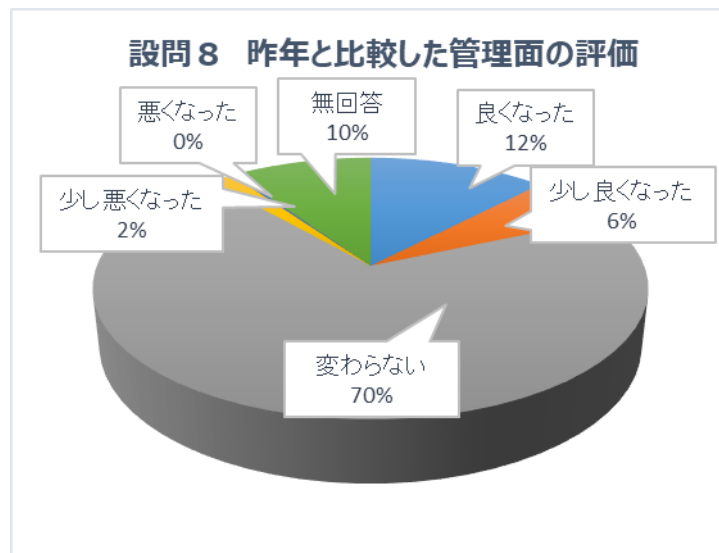
1.業者等に関する不満	1件
2.修繕の内容に関する不満	2件
3.修繕負担区分に関する不満	1件
4.その他(修繕受付等に関する不満)	4件
合 計	7件

設問 7 市営住宅の修繕費用の負担区分（負担するのが市なのか入居者なのか）を知っていますか？



（備考）市営住宅の修繕費用負担区分の認識度については、「良く知っている」5%（22 件）「だいたい」27%（110 件）「ある程度」32%（134 件）「あまり知らない」24%（101 件）と回答している。

設問 8 昨年と比較して、管理面でどのように変わりましたか？



（備考）管理面について前年と比較して、「良くなった」12%（51 件）「少し良くなった」6%（26 件）と約 20%が良くなったとの回答であったが、70%（292 件）は「変わらない」との回答であった。

設問 9 その他ご意見があれば、お聞かせください。(自由意見)

意見の集約

1.指定管理者への良い印象(対応親切他)	24件
2.指定管理者・制度等への不満や疑問	12件
3.修繕等の要望	20件
4.その他要望	68件
5.その他(指定管理以外に関すること)	0件
6.修繕負担区分が不明確・不満	9件
7.その他(指定管理以外に関すること)	30件
合 計	163件

今後の取り組み

藤沢市市営住宅等管理業務仕様書に基づき、施設利用者の意見・要望・苦情等の調査を実施しました。この調査結果を集計・分析し、指定管理者として今後の管理サービス水準の更なる向上を目指すために必要な課題を整理し、次年度以降の管理業務に取り組んでまいります。

また、藤沢市営住宅は、高齢化、単身世帯の増加等、入居者への対応も多様化・複雑化しておりますことから、団地巡回時に住宅連絡員等を訪問するなど、今後も入居者と積極的にコミュニケーションを図り、要望等へ迅速に対応するよう努めてまいります。