

令和5年度

大村市営住宅及び共同施設での利用者アンケート

1 実施主体

指定管理者株式会社シンコー

2 アンケート実施期間

令和6年2月2日～令和6年2月16日

3 アンケート実施方法

市営住宅管理人に依頼し、各世帯で記入してもらう方法で実施

4 アンケート項目

- ①回答者属性
 - ②利用条件等
 - ③接客態度、施設管理の状況等
 - ④総合的な評価
 - ⑤その他(意見等)
-

5 アンケート回収数

486件

6 施設の所管課

都市整備部建築課

7 総括（施設の所管課長）

市営住宅の住人は年々高齢化しており、アンケートの回答も70歳以上が54.1%で回答に占める割合も非常に高い。昨年度に比べ、職員の接客態度、苦情への対応、修繕への対応、申請手続きのしやすさ、そして総合的な満足度においては改善が見られ、満足した(十分満足、満足)率が4～6%程度上がっている。肯定的な意見もいただいている反面、厳しいご意見があることもまた事実であり、引き続き改善への努力を図っていただきたい。

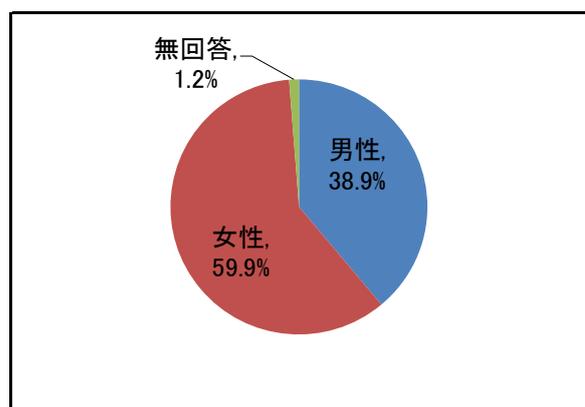
入居者負担で修繕するものに対して市や指定管理者でしてほしいといった要望が多い。また駐車場や騒音などは住民同士のトラブルに発展することも多く、市や指定管理者で解決できないことが不満につながっていることから対応の難しさを改めて認識させられるものである。

既入居者へは改めて事前の説明や周知、新規の入居者へは入居前の十分な説明を図るなど、多くの方のご理解ご協力が得られるよう、市としても指定管理者と連携して取り組んでいきたい。

— 集計結果 —

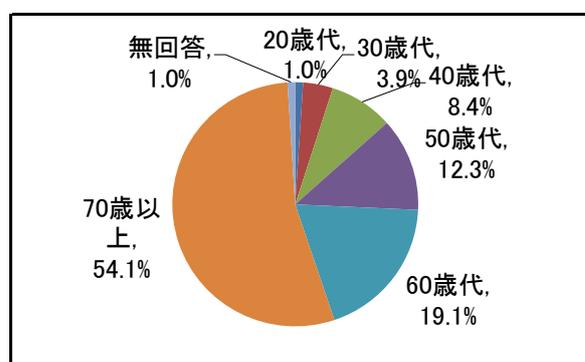
①-1 性別

項目	人数	構成比
男性	189	38.9%
女性	291	59.9%
無回答	6	1.2%
合計	486	100%



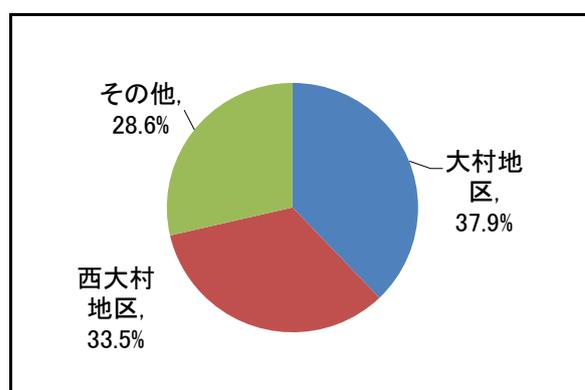
①-2 年齢

項目	人数	構成比
20歳代	5	1.0%
30歳代	19	3.9%
40歳代	41	8.4%
50歳代	60	12.3%
60歳代	93	19.1%
70歳以上	263	54.1%
無回答	5	1.0%
合計	486	100%



①-3 住所(アパート所在地域別)

項目	人数	構成比
大村地区	184	37.9%
西大村地区	163	33.5%
その他	139	28.6%
合計	486	100%



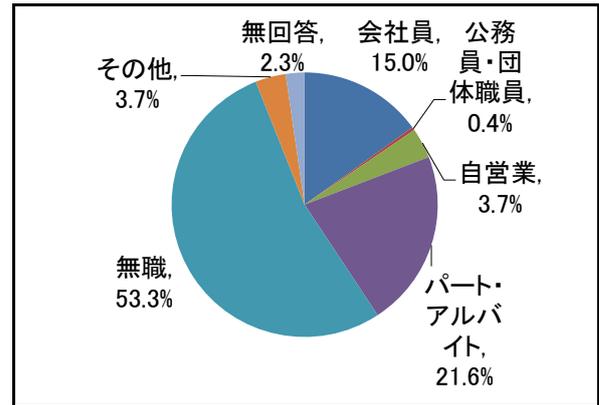
大村地区 久原第二、三城、久原、水主町、本町

西大村地区 池田、古賀島、松並第1、中央、池田第1、

その他 竹松、原口、小路口

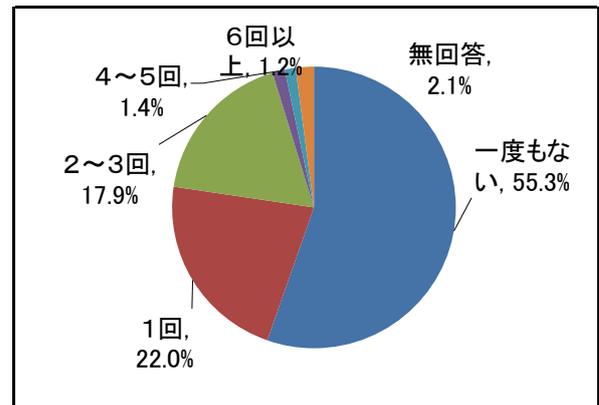
①-4 職業

項目	人数	構成比
会社員	73	15.0%
公務員・団体職員	2	0.4%
自営業	18	3.7%
パート・アルバイト	105	21.6%
無職	259	53.3%
その他	18	3.7%
無回答	11	2.3%
合計	486	100%



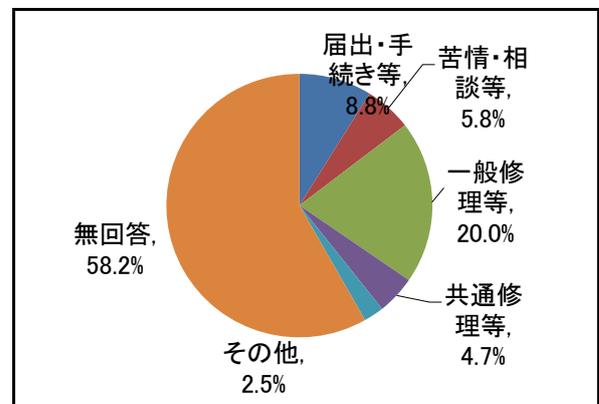
②-1 利用回数(届出、修理、相談、苦情など)

項目	人数	構成比
一度もない	269	55.3%
1回	107	22.0%
2~3回	87	17.9%
4~5回	7	1.4%
6回以上	6	1.2%
無回答	10	2.1%
合計	486	100%



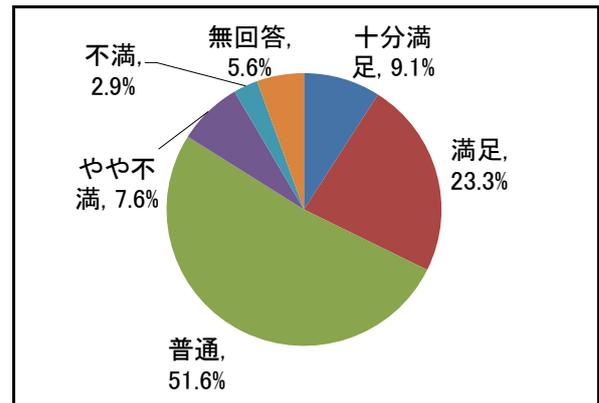
②-2 利用目的

項目	人数	構成比
届出・手続き等	43	8.8%
苦情・相談等	28	5.8%
一般修理等	97	20.0%
共通修理等	23	4.7%
その他	12	2.5%
無回答	283	58.2%
合計	486	100%



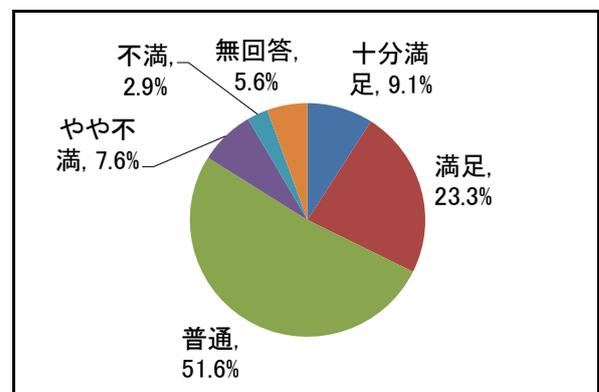
②-3 営業日及び営業時間について

項目	人数	構成比
十分満足	44	9.1%
満足	113	23.3%
普通	251	51.6%
やや不満	37	7.6%
不満	14	2.9%
無回答	27	5.6%
合計	486	100%



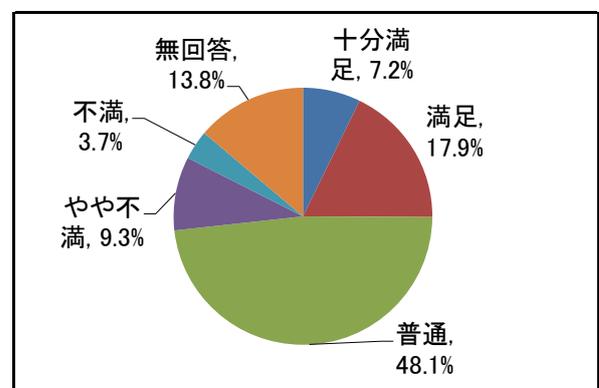
③-1 職員の接客態度

項目	人数	構成比
十分満足	44	9.1%
満足	113	23.3%
普通	251	51.6%
やや不満	37	7.6%
不満	14	2.9%
無回答	27	5.6%
合計	486	100%



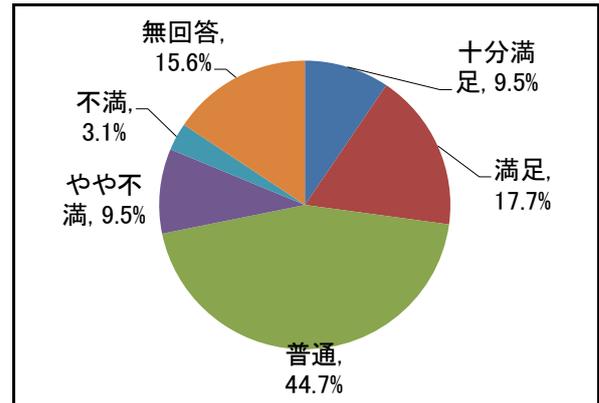
③-2 苦情への対応

項目	人数	構成比
十分満足	35	7.2%
満足	87	17.9%
普通	234	48.1%
やや不満	45	9.3%
不満	18	3.7%
無回答	67	13.8%
合計	486	100%



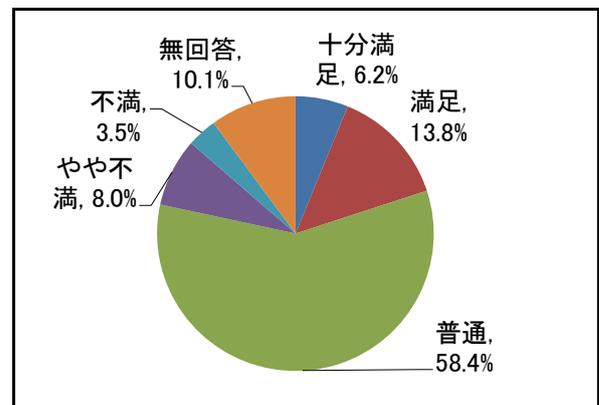
③-3 修繕への対応

項目	人数	構成比
十分満足	46	9.5%
満足	86	17.7%
普通	217	44.7%
やや不満	46	9.5%
不満	15	3.1%
無回答	76	15.6%
合計	486	100%



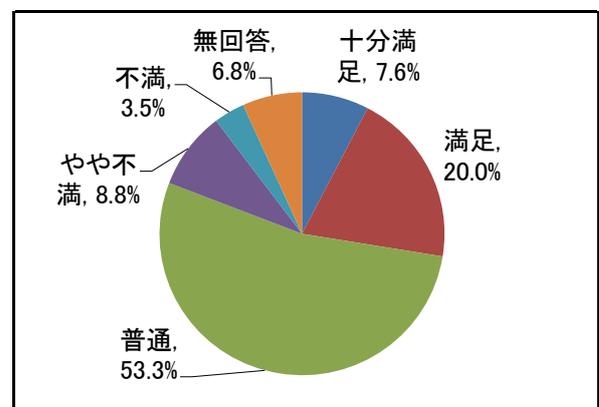
③-4 申請・手続きのしやすさ（届出書類等作成について）

項目	人数	構成比
十分満足	30	6.2%
満足	67	13.8%
普通	284	58.4%
やや不満	39	8.0%
不満	17	3.5%
無回答	49	10.1%
合計	486	100%



④ 総合的な満足度

項目	人数	構成比
十分満足	37	7.6%
満足	97	20.0%
普通	259	53.3%
やや不満	43	8.8%
不満	17	3.5%
無回答	33	6.8%
合計	486	100%



⑤ その他(意見等)

- 樹木の伐採も中途半端。その後の管理等も何もない。
- 住人が修理しなさいと言う。
- お願いしても対応のみで対処してもらえない。
- 時々ベランダなど排水溝が詰まった場合があります。
- 上の階がうるさい。
- 来客用の駐車場が少ない。
- 路上駐車についてもっと対応してほしい。
- ハトが多いので対策をしてほしいです。
- 土曜日も営業を希望します。
- 浴槽が少し高すぎる。
- 若い人に入居してほしい。
- 空室の早急な入室
- 草取りをしたくない。
- 強風で自転車が倒れるので対策してほしい。
- 一人暮らしの高齢者が自室で倒れても鍵がないので助けることができない。
- 放置自転車を処分してほしい。
- 階段の電気を交換が少なくすむようLEDに替えてほしい。
- エレベーターがない。
- シャワーの勢いが悪い。
- 網戸がない。入居者負担になっている。
- アパートの公園に遊具がほしい。
- アパートの公園のフェンスをきれいにしてほしい。
- 個人の物をアパート内に置いている人への指導をしてほしい。
- 修理のお願い後すぐ来られて修理した後に他の箇所も気づいて修理していかれたので助かりました。
- 特に今アパートに来られる2名の方は話をよく聞いてくださるのでありがたいです。
- 家賃が高くて苦しい。
- 町内会長、管理人から指定管理者に繋いでくれて問題が解決するので助かっています。