

令和5年度

町田市特定公共賃貸住宅の 指定管理者業務に係るアンケート調査結果

【実施目的】

町田市特定公共賃貸住宅の指定管理者業務に係るお客さまサービスの向上を図る

【調査対象】

町田市特定公共賃貸住宅全5戸のうち、入居中の4戸
(金森市民住宅2戸、忠生市民住宅3戸)

【調査内容】

申請等受付業務及び修繕業務にかかる接客等の対応についての入居者意見の聴取

【実施時期】

令和6年2月1日～令和6年2月16日

【アンケート回答数】

回収1戸 / 配付4戸 (25%)

【入居年数に対するアンケート集計】

現在のお住まいに住んで何年になりますか。

項目		集計	割合
1	1年未満	1	100.0%
2	1～3年未満	0	0.0%
3	3～7年未満	0	0.0%
4	7～10年未満	0	0.0%
5	10年以上	0	0.0%
6	わからない	0	0.0%

【町田窓口センター窓口業務に対するアンケート集計】

問1 申請・届出の手続き及び修繕申込みの窓口が、当会社の町田窓口センターであることをご存知ですか。

項目		集計	割合
1	知っている	1	100.0%
2	知らない	0	0.0%

問2 休日や夜間の断水、漏水時など緊急を要する修繕の受付は、当会社のお客さまセンター(電話 0570-03-0211)で行っています。このことをご存知ですか。

項目		集計	割合
1	知っている	1	100.0%
2	知らない	0	0.0%

問3 掲示板で当会社からのお知らせ・ご案内を見たことがありますか。

項目		集計	割合
1	ある	0	0.0%
2	ない	0	0.0%
3	記憶がない	0	0.0%

問4 町田窓口センターに、問い合わせや修繕の申込みなどをしたことがありますか。内容についてお答えください。

項目		集計	割合	
1	申請や届出に関する事	1	100.0%	⇒4-1~5、10へ
2	修繕に関する事	0	0.0%	⇒4-1~4-4、6へ
3	ない	0	0.0%	⇒10へ

問4-1 対応した職員は、わかりやすい言葉で説明をしましたか。

項目		集計	割合
1	わかりやすい	1	100.0%
2	ややわかりやすい	0	0.0%
3	ややわかりにくい	0	0.0%
4	わかりにくい	0	0.0%
5	覚えていない	0	0.0%

問4-2 対応した職員について、どうお感じになりましたか。

項目		集計	割合
1	よかった	1	100.0%
2	ややよかった	0	0.0%
3	やや悪かった	0	0.0%
4	悪かった	0	0.0%
5	覚えていない	0	0.0%

⇒4-3へ

⇒4-3へ

⇒4-4へ

⇒4-4へ

問4-3 職員の対応がよかったと感じたのはどのような点ですか。（複数回答）

項目		集計	割合
1	親切に対応してくれた	1	100.0%
2	言葉遣いや態度がよかった	0	0.0%
3	対応が迅速だった	0	0.0%
4	わからない点の説明が受けられた	0	0.0%
5	話をよく聞いてくれた	0	0.0%
6	その他	0	0.0%

問4-4 職員の対応が悪かったと感じたのはどのような点ですか。（複数回答）

項目		集計	割合
1	対応が不親切であった	0	0.0%
2	言葉遣いや態度が悪かった	0	0.0%
3	対応が遅かった	0	0.0%
4	わからない点を聞いたか教えてもらえなかった	0	0.0%
5	制度や事務手続きを職員がよく理解してなかった	0	0.0%
6	別の部署に廻された	0	0.0%
7	その他	0	0.0%

※対象者なし

問5 どのような手続きや相談・問合せ内容でしたか（複数回答）

項目		集計	割合
1	同居・承継など	0	0.0%
2	駐車場のこと	1	100.0%
3	住まい方のこと	0	0.0%
4	家賃のこと	0	0.0%
5	その他	0	0.0%

【町田窓口センター修繕業務に対するアンケート集計】

問6 申込みをしたのはどのような修繕ですか。（複数回答）

項目		集計	割合
1	室内・ベランダへの雨漏り	0	0.0%
2	扉・サッシの開閉の不具合	0	0.0%
3	床や敷居のきしみ・腐り	0	0.0%
4	台所・浴室水栓の不具合	0	0.0%
5	給水管や排水管からの水漏れ	0	0.0%
6	トイレの給水・排水不良	0	0.0%
7	電気がつかなくなった	0	0.0%
8	給湯器の不具合（お湯が出ない等）	0	0.0%
9	その他	1	100.0%

問7 当社は、修繕工事を指定の業者に委託していますが、申し込んでから工事にかかるまでの期間をどのように感じましたか。

項目		集計	割合
1	早かった	1	100.0%
2	やや早かった	0	0.0%
3	やや遅かった	0	0.0%
4	遅かった	0	0.0%
5	覚えていない	0	0.0%

問8 修繕工事を開始してから終了するまでの期間をどのように感じましたか。

項目		集計	割合
1	早かった	0	0.0%
2	やや早かった	0	0.0%
3	やや遅かった	0	0.0%
4	遅かった	1	100.0%
5	覚えていない	0	0.0%

問9 修繕をした結果について、満足されましたか。

項目		集計	割合
1	満足	0	0.0%
2	やや満足	0	0.0%
3	やや不満	1	100.0%
4	不満	0	0.0%
5	覚えていない	0	0.0%

⇒9-1△

⇒9-1△

⇒9-2△

⇒9-2△

問9-1 どのような点について、満足されましたか。

項目		集計	割合
1	仕事が丁寧であった	0	0.0%
2	原因及び修繕内容の説明を十分してもらえた	0	0.0%
3	作業員の対応マナーがよかった	0	0.0%
4	工事日程の説明を十分してもらえた	0	0.0%
5	その他	0	0.0%

※対象者なし

問9-2 どのような点がご不満でしたか。

項目		集計	割合
1	仕事が雑であった	0	0.0%
2	何度もやり直しをした	0	0.0%
3	作業員の対応マナーが悪かった	0	0.0%
4	原因及び修繕内容の説明が不十分であった	0	0.0%
5	工事日程の説明が不十分であった	0	0.0%
6	その他	1	100.0%

問10 2018年4月以降、消防設備点検や受水槽清掃などの施設保守業務も行っております。点検・作業員の対応等でご意見がありましたらご記入ください。

<ul style="list-style-type: none"> なし
--

【総合的な満足度に対するアンケート集計】

問11 これまで、当会社の提供するサービスについてお伺いしてきましたが、あなたの当会社に対する総合的な満足度を教えてください。

項目		集計	割合
1	満足	0	0.0%
2	やや満足	1	100.0%
3	やや不満	0	0.0%
4	不満	0	0.0%
5	わからない	0	0.0%

(ご意見欄)

--

※回答なし

あてはまる番号に○印を記入してください。

まず初めに、ご回答いただく方についてお伺いします。

現在のお住まいに住んで何年になりますか。(○は1つ)

- | | | |
|------------|-----------|-----------|
| 1. 1年未満 | 2. 1～3年未満 | 3. 3～7年未満 |
| 4. 7～10年未満 | 5. 10年以上 | 6. わからない |

申請・届出の手続き及び修繕申込み時の対応について

当社は、町田市からお住まいの住宅に関する手続き・相談や住宅の維持管理を指定管理者として受託しておりますが、このことについてお尋ねします。

問1 申請・届出の手続き及び修繕申込みの窓口が、当会社の町田窓口センターであることをご存知ですか。

- | | |
|----------|---------|
| 1. 知っている | 2. 知らない |
|----------|---------|

問2 休日や夜間の断水、漏水時など緊急を要する修繕の受付は、当会社のお客さまセンター(電話 0570-03-0211)で行っています。このことをご存知ですか。

- | | |
|----------|---------|
| 1. 知っている | 2. 知らない |
|----------|---------|

問3 掲示板で当会社からのお知らせ・ご案内を見たことがありますか。(○は1つ)

- | | | |
|-------|-------|----------|
| 1. ある | 2. ない | 3. 記憶がない |
|-------|-------|----------|

問4 町田窓口センターに、問い合わせや修繕の申込みなどをしたことがありますか。内容についてお答えください。

1 申請や届出に関する事	→	問4-1～問5及び問10以降にお答えください
2 修繕に関する事	→	問4-1～4-4及び問6以降にお答えください
3 ない	→	4ページの問10へお進みください

(問4で「1 修繕や届出に関する事」・「2 修繕に関する事」と回答された方のみ)
【職員の対応についてお伺いします。】

問4-1 対応した職員は、わかりやすい言葉で説明をしましたか。(○は1つ)

- | | |
|-------------|-------------|
| 1. わかりやすい | 2. ややわかりやすい |
| 3. ややわかりにくい | 4. わかりにくい |
| 5. 覚えていない | |

問4-2 対応した職員について、どうお感じになりましたか。(〇は1つ)

1. よかった	2. ややよかった
3. やや悪かった	4. 悪かった
5. 覚えていない	

(問4-2で「1 よかった」・「2 ややよかった」と回答された方のみ)

問4-3 職員の対応がよかったと感じたのはどのような点ですか。(〇はいくつでも)

1. 親切に対応してくれた	2. 言葉遣いや態度がよかった
3. 対応が迅速だった	4. わからない点の説明が受けられた
5. 話をよく聞いてくれた	6. その他 ()

(問4-2で「3 やや悪かった」・「4 悪かった」と回答された方のみ)

問4-4 職員の対応が悪かったと感じたのはどのような点ですか。(〇はいくつでも)

1. 対応が不親切だった	2. 言葉遣いや態度が悪かった
3. 対応が遅かった	4. わからない点を聞いたが教えてもらえなかった
5. 制度や事務手続きを職員がよく理解していなかった	6. 別の部署に廻された
7. その他 ()	

□ 申請・届出の内容について

問5 どのような手続きや相談・問合せ内容でしたか(〇はいくつでも)

1. 同居・承継など	2. 駐車場のこと	3. 住まい方のこと
4. 家賃のこと	5. その他 ()	

□ 維持修繕について

問6 申込みをしたのはどのような修繕ですか(〇はいくつでも)

1. 室内・ベランダへの雨漏り	2. 扉やサッシの開閉の不具合
3. 床や敷居のきしみ・腐り	4. 台所・浴室水栓の不具合
5. 給水管や排水管からの水漏れ	6. トイレの給水・排水不良
7. 電気がつかなくなった	8. 給湯器の不具合(お湯が出ない等)
9. その他 ()	

問7 当社は、修繕工事を指定の業者に委託していますが、申し込んでから工事にかかるまでの期間をどのように感じましたか。(〇は1つ)

- | | |
|-----------|-----------|
| 1. 早かった | 2. やや早かった |
| 3. やや遅かった | 4. 遅かった |
| 5. 覚えていない | |

問8 修繕工事を開始してから終了するまでの期間をどのように感じましたか。(〇は1つ)

- | | |
|-----------|-----------|
| 1. 早かった | 2. やや早かった |
| 3. やや遅かった | 4. 遅かった |
| 5. 覚えていない | |

問9 修繕をした結果について、満足されましたか。(〇は1つ)

- | | | |
|---------|---------|-----------|
| 1. 満足 | 2. やや満足 | |
| 3. やや不満 | 4. 不満 | 5. 覚えていない |

(問9で「1 満足」・「2 やや満足」と回答された方のみ)

問9-1 どのような点について、満足されましたか。(〇は1つ)

- | |
|-------------------------|
| 1. 仕事が丁寧であった |
| 2. 原因及び修繕内容の説明を十分してもらえた |
| 3. 作業員の対応マナーがよかった |
| 4. 工事日程の説明を十分にしてもらえた |
| 5. その他 () |

(問9で「3 やや不満」・「4 不満」と回答された方のみ)

問9-2 どのような点がご不満でしたか。(〇は1つ)

- | | |
|--------------------|------------------------|
| 1. 仕事が雑であった | 2. 何度もやり直しをした |
| 3. 作業員の対応マナーが悪かった | 4. 原因及び修繕内容の説明が不十分であった |
| 5. 工事日程の説明が不十分であった | 6. その他 () |

□ 設備の点検・作業について

問10 2018年4月以降、消防設備点検や受水槽清掃などの施設保守業務も行って
おります。点検・作業員の対応等でご意見がありましたらご記入ください。

□ 総合的な満足度について

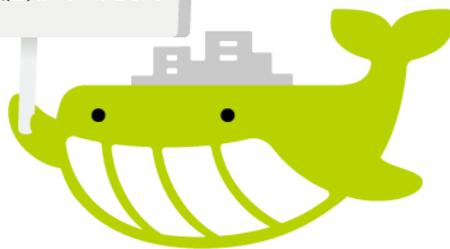
問11 これまで、当会社の提供するサービスについてお伺いしてきましたが、あなたの
当会社に対する総合的な満足度を教えてください。(○は1つ)

- | | |
|----------|---------|
| 1. 満足 | 2. やや満足 |
| 3. やや不満 | 4. 不満 |
| 5. わからない | |

その他、ご意見がございましたらご記入をお願いいたします。

ご協力ありがとうございました。

ご記入済みの調査票は
2月16日(金)までに
ポストに投函してください



本アンケートはお客様サービスの維持・向上を目的としています。
個別の修繕要望がございましたら
町田窓口センター(042-729-5934)にご連絡ください。