

令和7年度

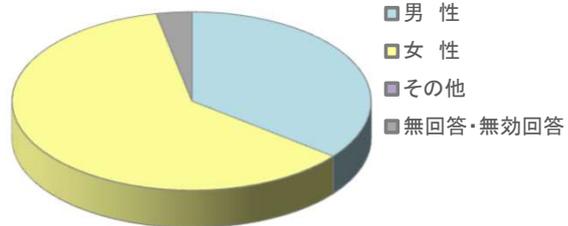
郡山市営住宅管理センター 利用者アンケート 単純集計結果

施設所管課等名	住宅政策課	
指定管理者名	株式会社東急コミュニティー	
回収状況	用紙配布	659枚
	用紙回収	188枚
	ウェブ等回答	0枚
	回答合計	188枚
	(うち無効票)	(0枚)
	有効	188枚
	用紙回収率	28.5%
点数(平均)	50.76点 (満点:100点)	
備考		

(1) 回答者について

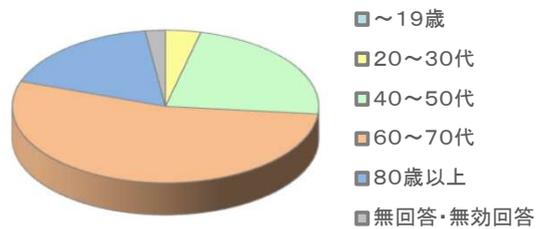
1 回答者の性別

男性	67人	35.6%
女性	115人	61.2%
その他	0人	0.0%
無回答・無効回答	6人	3.2%
計	188人	



2 回答者の年齢

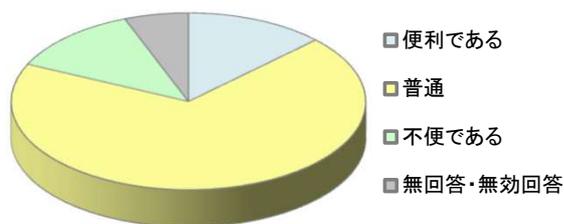
～19歳	0人	0.0%
20～30代	7人	3.7%
40～50代	43人	22.9%
60～70代	101人	53.7%
80歳以上	33人	17.6%
無回答・無効回答	4人	2.1%
計	188人	



(2) 施設の利用について

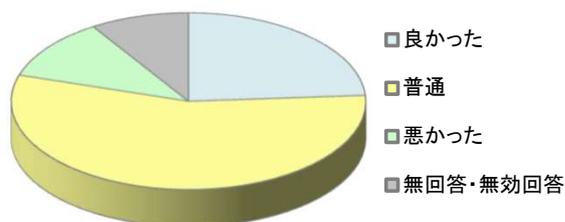
1 利用時の手続きや申請方法について

便利である	24人	12.8%
普通	130人	69.1%
不便である	23人	12.2%
無回答・無効回答	11人	5.9%
計	188人	



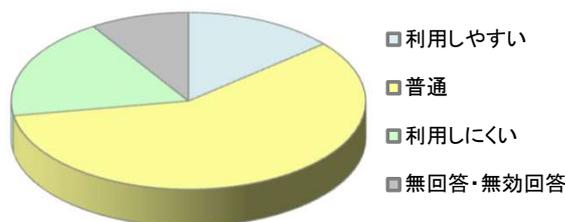
2 職員の対応、マナーについて

良かった	45人	23.9%
普通	105人	55.9%
悪かった	21人	11.2%
無回答・無効回答	17人	9.0%
計	188人	



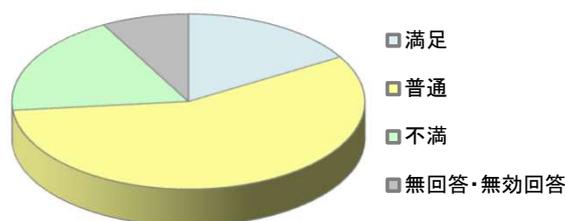
3 施設・設備を利用された感想について

利用しやすい	26人	13.8%
普通	110人	58.5%
利用しにくい	35人	18.6%
無回答・無効回答	17人	9.0%
計	188人	



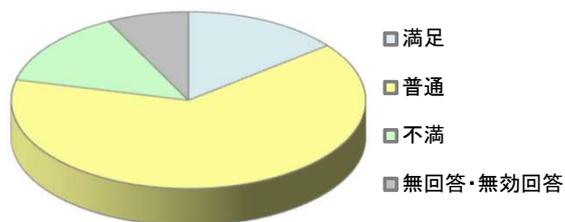
4 要望・問い合わせに対する対応について

満足	31人	16.5%
普通	107人	56.9%
不満	35人	18.6%
無回答・無効回答	15人	8.0%
計	188人	



5 総合的な評価について

満足	27人	14.4%
普通	121人	64.4%
不満	26人	13.8%
無回答・無効回答	14人	7.4%
計	188人	



令和7年度 改善対応等報告書	指定管理者名	株式会社東急コミュニティー 郡山市営住宅管理センター	担当者職氏名	
	市施設所管課名	住宅政策課	担当者職氏名	

アンケート 年度	施設名	課 題		指定管理者の対応		市の対応	
		名 称	内 容	対 応 策 ※すでに実施したものを含む	対 応 (予 定) 時 期	対 応 策 ※すでに実施したものを含む	対 応 (予 定) 時 期
令和7年度	市営住宅	管理センター(窓口)の対応	知識が不十分なスタッフがいた、冷たい対応をされた等、対応品質に関する指摘。	令和5年度(指定管理初年度)に比べると、令和6~7年度にかけてはスタッフが定着し、研修も実施しており、知識・資質は向上しつつあります。指摘があったことを真摯に受け止め、憶測では無く事実に基づいた発言に徹しつつ、市民や入居者に寄り添った対応を心掛けます。	随時	対応策の通り対応願いたい	随時
令和7年度	市営住宅	市営住宅敷地内の除草について	入居者の高齢化が進み除草が進まない。全面的に管理センターでやってもらえないか。	入居者のしおり等でご案内しているとおりに、敷地内の除草は入居者が行うこととなっております。一方で、対応が困難な高木、崖地、車道際の危険な箇所については管理センターで対応しており、今後も町内会との連携を密にし、実施時期を入居者希望月を配慮する等、効率を重視した作業を行ってまいります。	随時	対応策の通り対応願いたい	随時
令和7年度	市営住宅	室内の設備トラブルについて(入居者負担部分)	修繕を実施してもらえない。スタッフが見に来ただけで帰ってしまった。	管理センター(訪問、電話)にて、入居者負担部分について分かりやすい説明を励行します。入居者(とりわけ高齢者・障害者等)をサポートするという使命においては、なるべくお金がかからない方法を検討したり、親族・保証人と連携する等、入居者が取り残されずに済む方法を適宜提案していきます。	随時	対応策の通り対応願いたい	随時
令和7年度	市営住宅	室内の設備トラブルについて(管理者対応部分)	修繕の手配が遅い。	複数の問合せに対して、限られた予算内で、緊急性を考慮して優先順位をつけている為、お待たせするケースがある旨を都度ご案内しております。今後も引き続き理解が得られるよう、より丁寧な説明をしていきます。設備不具合により入居者の生命・身体が脅かされることがないように、工事完了まで継続サポートにて寄り添っていきます。	随時	対応策の通り対応願いたい	随時
令和7年度	市営住宅	家賃に関する相談	家賃の督促時期が早い。	郡山市債権管理条例及び同施行規則に基づき、履行期限後20日以内に督促を行っているものであり、問い合わせがあれば理解が得られるよう丁寧に説明します。	随時	対応策の通り対応願いたい	随時
令和7年度	市営住宅	住宅内の生活マナーについて	ゴミ、ペット飼育禁止に関するマナーを守ってほしい。	入居者等からの情報提供や現地確認により、原因者が特定できる場合は当該入居者への指導を行っております。原因者が特定できない場合は、都度掲示等による注意喚起を行っております。	随時	対応策の通り対応願いたい	随時