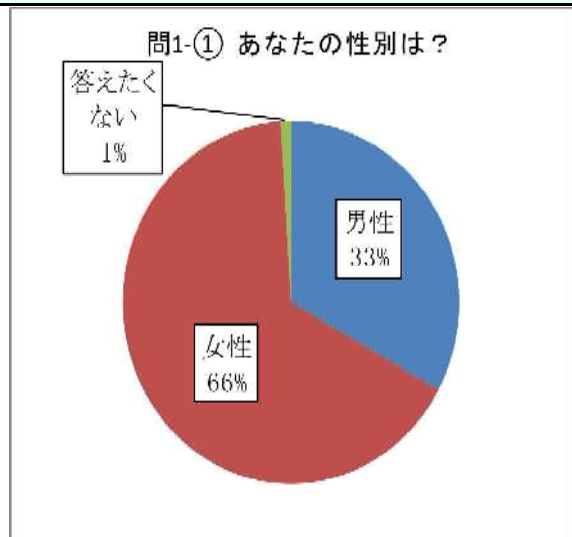


令和5年度  
市営住宅入居者アンケート  
集計結果

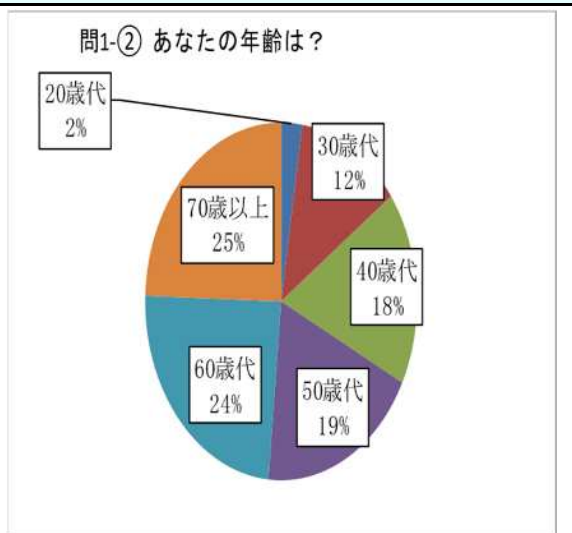
### 問1-① あなたの性別は？

選択項目	人数	構成比
男性	66	33.0%
女性	132	66.0%
答えたくない	2	1.0%
無回答	0	-
合計	200	100.0%



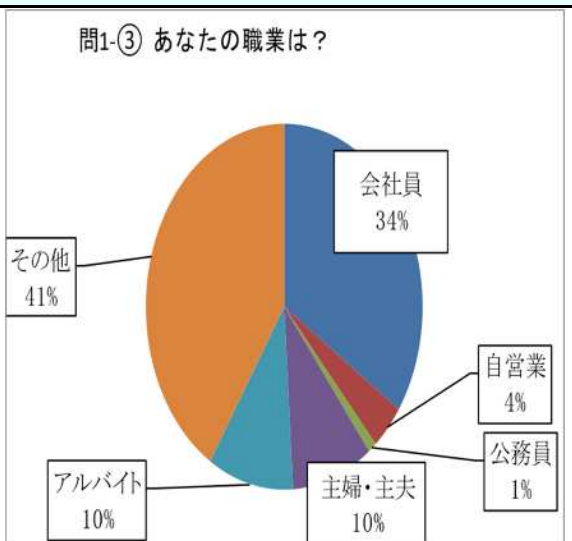
### 問1-② あなたの年齢は？

選択項目	人数	構成比
20歳代	5	2.5%
30歳代	25	12.5%
40歳代	35	17.5%
50歳代	38	19.0%
60歳代	48	24.0%
70歳以上	49	24.5%
無回答	0	-
合計	200	100.0%



### 問1-③ あなたの職業は？

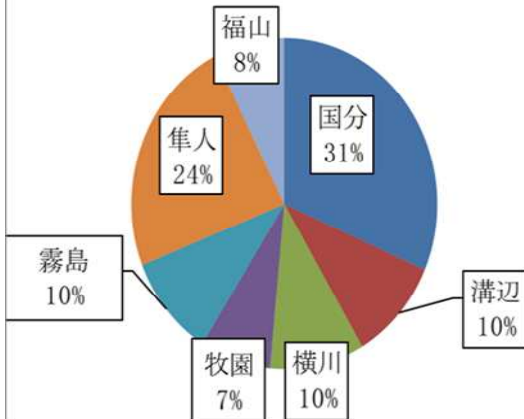
選択項目	人数	構成比
会社員	69	34.5%
自営業	8	4.0%
公務員	2	1.0%
主婦・主夫	19	9.5%
アルバイト	20	10.0%
その他	82	41.0%
無回答	0	-
合計	200	100.0%



問1-④ どちらにお住まいですか？

選択項目	人数	構成比
国分	63	31.5%
溝辺	20	10.0%
横川	20	10.0%
牧園	15	7.5%
霧島	20	10.0%
隼人	47	23.5%
福山	15	7.5%
無回答	0	-
合計	200	100.0%

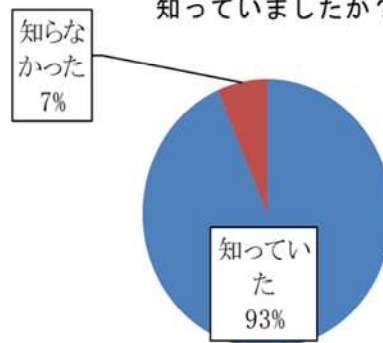
問1-④ 市内のどちらにお住まいですか？



問2 市営住宅の管理を令和2年4月から「市営住宅管理センター」(東急コミュニティー)が行っていることを知っていましたか。

選択項目	人数	構成比
知っていた	187	93.5%
知らなかった	13	6.5%
無回答	0	-
合計	200	100.0%

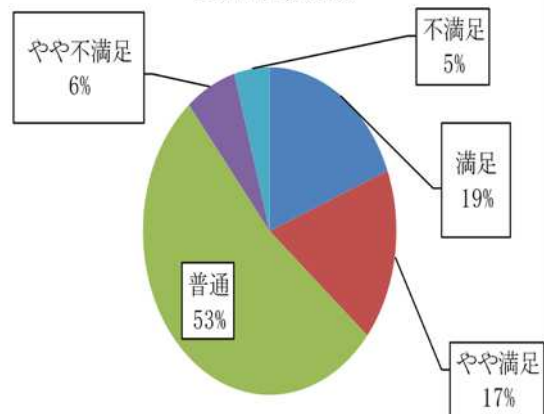
問2 市営住宅の管理を令和2年4月から「市営住宅管理センター」(東急コミュニティー)が行っていることを知っていましたか？



問3-① 管理センターの満足度(営業時間等)

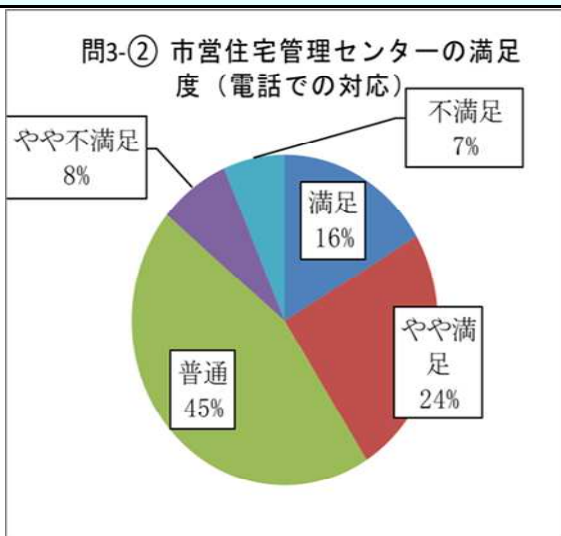
選択項目	人数	構成比
満足	38	19.0%
やや満足	34	17.0%
普通	106	53.0%
やや不満足	13	6.5%
不満足	9	4.5%
無回答	0	-
合計	200	100.0%

問3-① 市営住宅管理センターの満足度(営業日及び営業時間)



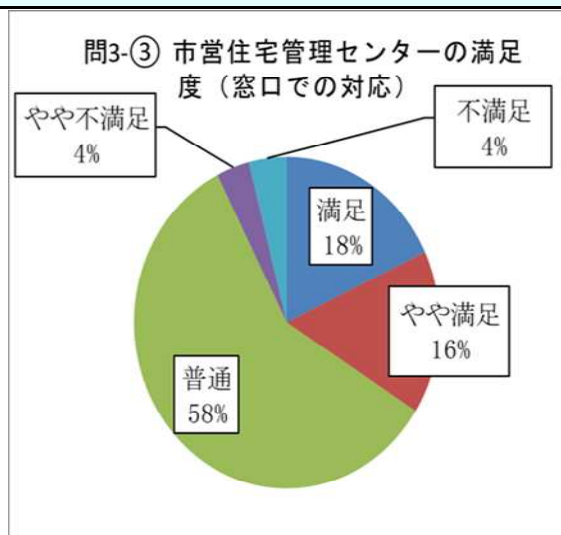
問3-② 管理センターの満足度(電話対応)

選択項目	人数	構成比
満足	33	16.5%
やや満足	49	24.5%
普通	90	45.0%
やや不満足	15	7.5%
不満足	13	6.5%
無回答	0	-
合計	200	100.0%



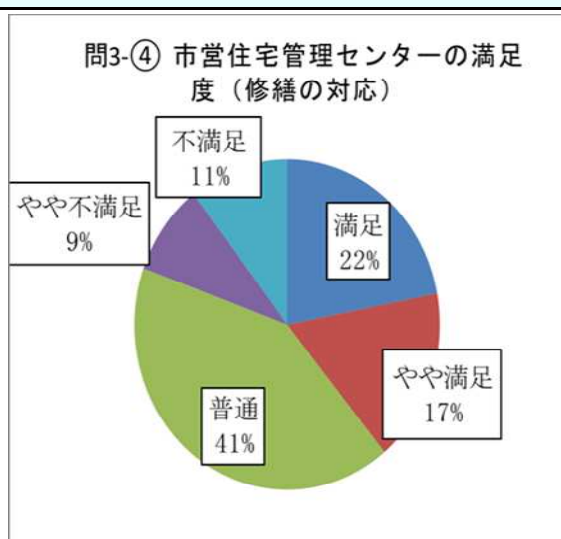
問3-③ 管理センターの満足度(窓口対応)

選択項目	人数	構成比
満足	36	18.0%
やや満足	32	16.0%
普通	117	58.5%
やや不満足	7	3.5%
不満足	8	4.0%
無回答	0	-
合計	200	100.0%



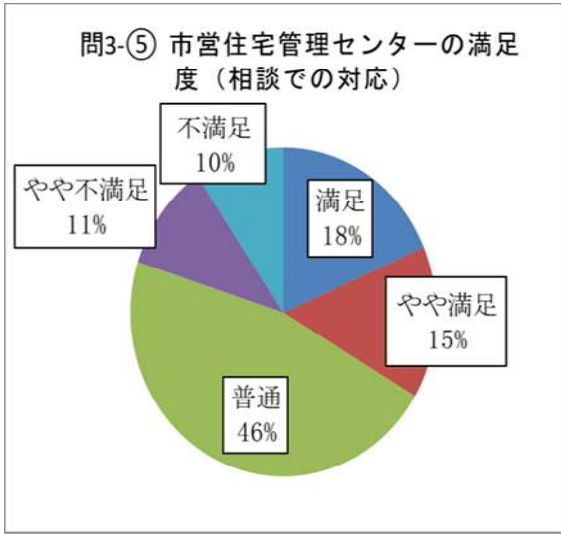
問3-④ 管理センターの満足度(修繕対応)

選択項目	人数	構成比
満足	44	22.0%
やや満足	34	17.0%
普通	83	41.5%
やや不満足	18	9.0%
不満足	21	10.5%
無回答	0	-
合計	200	100.0%



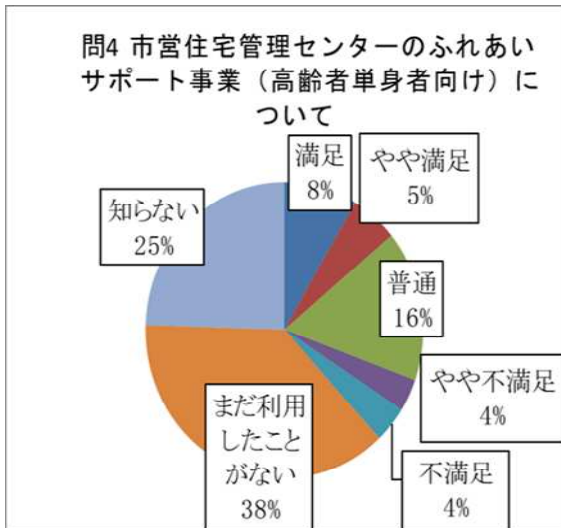
問3-⑤ 管理センターの満足度(相談対応)

選択項目	人数	構成比
満足	37	18.5%
やや満足	30	15.0%
普通	93	46.5%
やや不満足	21	10.5%
不満足	19	9.5%
無回答	0	-
合計	200	100.0%



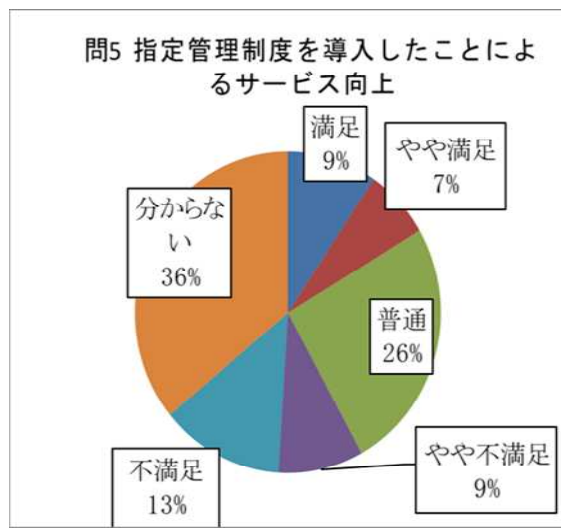
問4 ふれあいサービスについて

選択項目	人数	構成比
満足	17	8.5%
やや満足	11	5.5%
普通	33	16.5%
やや不満足	7	3.5%
不満足	8	4.0%
まだ利用したことがない	75	37.5%
知らない	49	24.5%
無回答	0	-
合計	200	100.0%



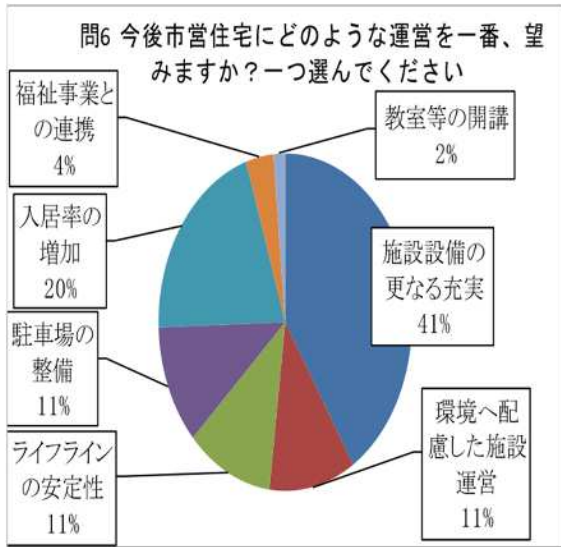
問5 指定管理制度によるサービス向上

選択項目	人数	構成比
満足	19	9.5%
やや満足	14	7.0%
普通	51	25.5%
やや不満足	18	9.0%
不満足	26	13.0%
分からない	72	36.0%
無回答	0	-
合計	200	100.0%



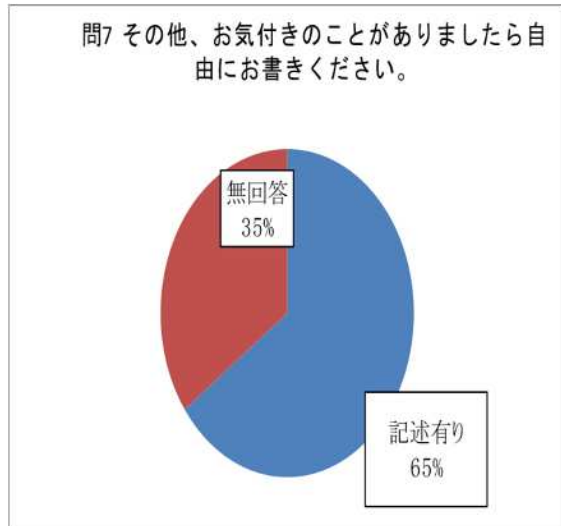
### 問6 今後の市営住宅に望むこと

選択項目	人数	構成比
施設設備の更なる充実	82	41.0%
環境へ配慮した施設運営	22	11.0%
ライフラインの安定性	22	11.0%
駐車場の整備	23	11.5%
入居率の増加	41	20.5%
福祉事業との連携	7	3.5%
教室等の開講	3	1.5%
その他(具体的に)	0	0.0%
無回答	0	-
<b>合計</b>	<b>200</b>	<b>100.0%</b>



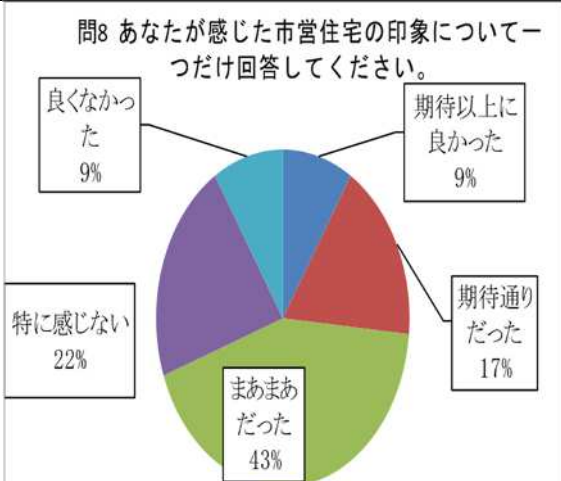
### 問7 その他、お気付きのことがありましたら自由にお書きください。

選択項目	人数	構成比
記述有り	130	65.0%
無回答	70	35.0%
<b>合計</b>	<b>200</b>	<b>100.0%</b>



### 問8 市営住宅の印象

選択項目	人数	構成比
期待以上に良かった	18	9.0%
期待通りだった	35	17.5%
まあまあだった	86	43.0%
特に感じない	43	21.5%
良くなかった	18	9.0%
無回答	0	-
<b>合計</b>	<b>200</b>	<b>100.0%</b>



## ● 集計結果に対する施設担当課長のコメント

指定管理者（管理センター）の満足度については、「満足」「やや満足」「普通」の割合が、80.0～92.5%であり、昨年度と比較して、全体的に上がっている。特に「満足」「やや満足」との回答割合が高くなっている。今後も本市と更に連携し、この割合が更に上昇するように努めてほしい。

ふれあいサポート等については、依然として「知らない」の回答が多かったため、更なる周知に努めてほしい。

アンケート結果については、本市及び指定管理者ともに真摯に受け止め、今後の改善につなげたい。

問7 その他、お気付きのことがありましたら自由にお書きください。	
年数がたっているので、いろいろと修繕してほしいです。カビがひどい（台所、お風呂など）。 お風呂に換気扇がない。	(女性、霧島)
住宅まわりとか空き部屋の内外まわりの管理、草払い。草は一ヶ月で伸びるので、夏場は草払いをお願いしたい。	(女性、霧島)
風呂や洗面台のお湯が出なかったので連絡したらすぐ対応してもらった。また植木の剪定などもすぐに対応してもらい良かったです。	(男性、霧島)
防音設備を整えてほしい。 停電の時に水が止まってしまうのが困る。	(女性、霧島)
修繕の対象がどこまでなのか、とっても分かりづらいです。できれば文章にして配布してほしいと思います。 また、外壁やライフライン（特に水道・排水管）の定期的な点検は管理しないのですか？	(女性、溝辺)
管理センターの方から修理の依頼を業者の方へ連絡されると思うのですが、業者によっては修繕のしかたがあまりにも雑すぎて、ここまでで終わり？と思うことがありました。例えば、お風呂場の天井のコンクリートが落ちそうになってその修理でしたが、コンクリートのみで落とし、後の穴、くぼみはそのままです。コンクリートくずはお風呂場に残したままです。	(女性、溝辺)
入居者が少ないため空きが多く、その為ハト、スズメなどが多く、ヘビなどが出たりするので住宅全体にアミなどをかけてもらえないものか？ 草払いなども、なんとかならないものか？	(女性、溝辺)
団地近くからでていたふれあいバスを増やしてほしい。 隼人や国分に行きやすいようにバスを増やしてほしい。	(女性、溝辺)
年一回水質検査（現在青い水がでる）	(男性、溝辺)
ハトが多いため、空部屋ベランダの管理のお願い。ネットを張って対策してあるが、ボロボロになっており安心して物を干すことができない。	(男性、溝辺)
家賃は納付や口座振替で納めるようになっていますが、団地維持の為の共益費は集金で行っているのでも納めてくれない方がいらっちゃって困っています。市の方で対策を考えていただけないでしょうか。	(女性、溝辺)
20年に1度くらいタタミ・フスマ等を替えてほしいです。	(女性、溝辺)
明らかな苦情が過去に出たことがある場合は、それ以降借りさせないでほしい。	(女性、溝辺)
建物、駐車場の周りの草刈りを以前のように定期的にしてほしい。	(女性、溝辺)
団地の方が猫に餌を与えており、糞が落ちているなど不衛生です。	(女性、溝辺)
修理の電話を入れた際、「水回りなら水回りの悪いところはまとめて伝えてください。」と冷ややかな口調で言われ、次の修理の依頼を出しづらくなった。	(女性、溝辺)
自治会との連携と引継ぎ→市役所が業者とのやり取りをどこまでやるのかが、担当者によって違うのでよく分からない。	(男性、横川)
空き部屋が目立ちます。部屋の内部は古くなって修繕してほしい箇所ばかりなのに、家賃が高すぎる。	(男性、横川)



問7 その他、お気付きのことがありましたら自由にお書きください。	
入居者が少ないうえ、高齢化で年2～3回の掃除が大変になってきました。住宅管理センターの方で何とかならないものでしょうか	(男性、横川)
入居者の減少に伴い自治会数も減り、輪番制の階段掃除、資源ごみ当番等回数が増えてきている。また、団地内清掃では参加できる人数も減り、2時間の作業では終わらないことも。役員選出では少ない人数の中から選出しなければならず、年々厳しくなっているのが現状です。階段掃除、団地内清掃等管理会社に委託できないものか。	(女性、横川)
以前、雨が降った時、テレビの映りが悪くなり、対応していただきました。迅速な対応をしていただき、とてもありがたかったです。今はテレビの映りも良くなって嬉しいです。	(女性、横川)
高齢で呼び出し音が聴こえずらい。 管理センターになる前は8月に草刈りをしていましたが、今はなくなつた。	(男性、横川)
今の指定管理には期待できない。	(男性、横川)
団地内の生垣の剪定を東急コミュニティーさんをお願いをしてから作業に入ってもらうまでに1年半の時間がかかりました。もう少し早い対応ができないでしょうか。	(男性、横川)
一つ葉が結構ありまして。虫が出たりして心配する時が多くありますが、管理センターの方や近所の知り合いの方が良くしてくださいますので、安心して生活ができております。住宅の方も高齢者なので助かっています。	(男性、福山)
タタミの張替えを無償でお願いしたい。合併前はやってくれた。団地内の草刈りを定期的にして欲しい。市営団地は全て住民がしてるのでしょうか？団地によって違う気がします。	(女性、福山)
植木を切ってほしい。自治会の意見がなくても団地内の木なので。	(女性、福山)
トイレにコンセントが欲しい。	(男性、福山)
空き部屋が多いので、浄化槽金額が高い。	(女性、福山)
もう少し空き家の草刈りをしてほしいです。	(答えたくない、福山)
住宅火災の注意があるのに、ガス警報器の未設置や消火器の常備等がないので配慮してほしい。	(答えたくない、福山)
今回洋間の外雨戸のところが腐れかけてびっくりして、どうしたらと悩み、相談したら対応して下さり、修理に来てもらい、本当に助かりました。ありがとうございました。	(女性、牧園)
入居者が減るばかりで、住宅内の植木の剪定など大変な部分があります。一年に一回でも市の方でしていただけるとありがたい。	(女性、牧園)
駐車場の白線が薄くなっているため、きれいに整備してほしい。	(女性、牧園)
近所に猫の餌を敷地内であげる人がいる。(団地住まいではない) 外壁の赤カビ、黒カビ取ってほしい。 駐車場に行くまでの道が水たまり(水はけがない)	(女性、牧園)
住宅は老朽化しているのに、賃貸料が所得で決まるのは他の賃貸物件等と比べて不満。 住宅内の外灯が必要なのか疑問	(女性、牧園)
換気扇を新しい物にしてほしい。 トイレの床が木の為、劣化、腐食しているところがある。	(女性、牧園)

問7 その他、お気付きのことがありましたら自由にお書きください。	
入居者を均等に割り振ってほしい 世帯数の少ない所はそのまま、多い所はすぐ入居されている感じがする。	(男性、隼人)
無理なことなのでお願いできない。(エレベーター)	(女性、隼人)
空き部屋になっている所が多く、空家の所まで草刈りや除草剤散布しないと害虫がわいて、自宅に侵入するので、年に二回程でいいので除草してほしい。空家のところまで実費でしているので、補助金もしくはしっかり管理してほしい。	(女性、隼人)
設備、サッシ等を徐々に取り替えてほしい。(耐用年数による劣化)	(男性、隼人)
駐車場、駐輪場を増やす。	(男性、国分)
コンクリートである為、冬は寒いし、夏は暑すぎるためどうかしてください。	(男性、隼人)
一年に一回空家の点検を (退去後の置き忘れ、雨戸・網戸の外れ、クモ・ハチ・ゴキブリ・ムカデ・シロアリ・小動物の有無)	(男性、隼人)
家賃の算定方法は世帯の収入で決められると思いますが、部屋の状態(経年劣化でのサッシ、網戸等の不具合)も考慮していただきたい。トイレの不具合があり、東急コミュニティに連絡した所、月曜日に連絡すると言われたが、連絡がこなくて再度こちら側から連絡し直した。	(男性、隼人)
清掃時草刈り機が使用できる人が少なく、草刈りが追いついていない状況です。何か良い策があればいいのですが・・・ 自転車の盗難や傷つけられた等がある時、防犯カメラがあれば安心だなと思います。駐輪場だけでも防犯カメラ希望です。 年寄の入居が多く、もっと若い世帯の方にも入居していただけるようにリフォームしていただけると活気づくと思います。	(女性、隼人)
管理会社はいりません。管理会社に支払うお金が無駄だと思います。	(男性、隼人)
最初は清掃等、参加者が多数いましたが、途中入居されてきた方の言動で参加者がほとんどいなくなりました。	(男性、隼人)
①駐車場禁止のところに車が停まっています。以前にも書きましたが改善されません。 ②団地に住む人の人数等をきちんと把握したほうがいいと思います。 ③近隣の方がうるさくてとても迷惑しています。どうかしてください。 ④管理センターの方の態度が悪いです。 ⑤害虫対策をきちんとしてください。	(女性、隼人)
シルバー人材センターを利用して草取り掃除の負担を軽くする。	(男性、隼人)
設備で困ったことがあっても住宅課は管理会社へと言われますが対応してもらえません。2週間に1度巡回に来ていると言われましたが、見かけたことは年に2回くらいです。以前のように住宅課に管理してもらいたいです。	(女性、隼人)
空き家の草を取らなくて困っております。TELで何回か言ってます。対応されません。	(女性、隼人)

**問7 その他、お気付きのことがありましたら自由にお書きください。**

3回ほど電話させてもらいましたが、電話対応、管理対応が悪すぎる。市役所の代行という責任感が感じられない。相談の対応も悪すぎる。わざわざ対応ができない(株)東急コミュニティーという所に代行させる必要はない。 霧島市営住宅管理センターとしての役割と責任を果たしていないと思います。	(女性、隼人)
ペットの規則を守らない。匂いが臭くて困っています。何かいい方法はないのでしょうか？	(女性、隼人)
階段の手すりを両サイドにしてほしい。	(男性、隼人)
A棟前のベランダ通りの木が倒れそうです。見に来て枝おろしをしてください。 1年前から前のMSハイツのベランダの鳩が大量にとまっており、団地にもきて、鳩の糞が団地に発生しております。対応をお願いします。	(女性、隼人)
清掃活動に参加しない人がいる。 ゴミ出しのルールがわからない人がいる。	(男性、隼人)
指定管理制度を導入して、故障・修理の早急な対応ありがとうございます。	(女性、隼人)
レンジフードカバーがあるのに、レンジフードでなく、壁付換気扇なのが不満。カバーをとるか、レンジフードつけるかしてほしい。	(男性、隼人)
野良「ネコ」等の対策が不十分。	(男性、隼人)
高齢者になり腰が曲がり、台所に立つのもやっとという状態です。年寄にも使いやすいキッチンにしてもらいたいと思います。	(女性、隼人)
道路に近い所だけでも壁塗りしてください。周りが綺麗だから高速からいろんな方がおりにきて汚いと言っているから、色はグレーでおねがいします。	(女性、隼人)
東急コミュニティーですが、行動が遅くお願いしても色々と指示も細かく、前回してもらったことでも、新たな資料を要求されて自治会長さんが困っていました。そもそも2~3人しかいない東急さんにすべての市営住宅の面倒が見れるはずもなく、指定管理業者として管理をしないといけない掃除やメンテを怠っているようにしか見えません。前の行政の管理下の方が親切で早かったと思います。事実住宅課の方々には丁寧です。なぜ地元でもない大手の東急に指定管理を委託しているのかが分かりません。	(男性、隼人)
東急コミュニティーの電話での対応がとても悪いと感じた。市職員の時の方が良かった。	(女性、隼人)
トイレをせめて簡易トイレにしてもらえたら、もう少し若い方達も利用されるのではないのでしょうか。	(女性、国分)
湿気対策をしてほしい。一階は湿気がひどい。	(男性、国分)
空室を減らしてもう少し家賃を下げてほしい。	(女性、国分)
休日に何かあったときに連絡がつくようにしてほしい。ありがどこに住んでいるか一度でもいいから市から見に来てほしい。	(男性、国分)
団地に洗面所窓、お風呂場に網戸がなく鳩が入ってきたことがあるので、網戸をつけてほしい。	(女性、国分)

問7 その他、お気付きのことがありましたら自由にお書きください。	
駐車場代を支払っているのに、整備されていない所が多く、除草作業など住民だけでは足りていない。高齢の方が増えることで若年層への負担が増えていくので、何か対策してほしい。	(女性、国分)
住民が少なくなり、公民館費などでまかなえなくなりつつあります。この先が不安です。	(女性、国分)
団地周りの草取りをちゃんとしてほしい。	(男性、国分)
犬猫を飼っている人を見かけます。	(女性、国分)
外壁が汚れている。定期的に塗り替えできないでしょうか。	(女性、国分)
修理の対応、工事など最後までちゃんとしてほしい。駐車場料金の廃止（空き部屋が多く、払わないで駐車する人がいる）	(女性、国分)
ふれあいサポート事業の内容が分かりません。定期的に通信など出してみてはどうでしょうか？	(女性、国分)
連絡するとすぐに来てくださってありがたいですが、修繕してくださる方、もう少し丁寧に几帳面なところがほしい。	(女性、国分)
冷暖房を入れてほしい。	(男性、国分)
最近アリが大量発生しています。手すりの中、壁の中に入って行くので、害虫駆除をしてもらいたいです。家の中の壁の隙間から出てきます。	(女性、国分)
階段の片隅に鳩やコウモリの糞が多い。近くのベランダの倉庫の部屋の戸があいたままで、鳩の住処になっている。住んでいる家族があるみたいだが、衛生的に好ましくない。他人のことだが迷惑している。	(男性、国分)
害虫駆除を行ってほしい。無理なら物資的援助を行ってほしい。鳩駆除してください！！	(女性、国分)
トイレの交換などしてほしい	(女性、国分)
対応時間を長くしてほしい。	(女性、国分)
団地周りの花木がなくなり虚しい。草花を植えるのもいいですが、桜や金木犀がなくなり寂しい。害虫駆除がなくなり、周りのつつじの木などもなくなりました。夏のセミの鳴き声や秋の虫の声を聞けなくなり寂しい。	(女性、国分)
高齢化が進み、除草の管理が難しくなっているように思うので、定期的な除草をお願いしたい。	(女性、国分)
下水の汚泥処理に市の負担ではなく住民の負担金で毎年対応しているため、市に負担金を出してほしい。	(女性、国分)
自治会の参加者のみで決めた事項は何でもチェックする。役員辞退者から何万円も罰金を取り立てるなど、クレイジーです。	(男性、国分)
管理センターの男性の対応（電話）が酷いです。改善を求めます。真面目に話しているのに笑ったりごによごによ話したり。	(女性、国分)
なかなか難しいと思うが、家賃をもう少し安くならないか。どこの市営住宅も入居率が下がってきていると思うので、単身用で貸し出しを、また外の草木の管理が難しいので全てはえにくいように処理。	(男性、国分)
70歳以上者への家賃をもう少し考えてほしい。	(女性、国分)

**問7 その他、お気づきのことがありましたら自由にお書きください。**

5, 6年前頃から月一回の草取りが雑になってきている。棟によっては全然してない棟もある。市の方で団地の会長会でもおこなって、いろんな意見の詰め合せでもされたらどうでしょうか。	(女性、国分)
公園や緑地、木々が多すぎて虫が多く、木の伐採をお願いします。特に自転車小屋まわり、公園、、駐車場の入口にも木があるので、事故が多くなりそうで怖いです！！	(女性、国分)
Wi-Fiが使える環境にしてほしい。定期的に空き部屋清掃等してほしいです。	(女性、国分)
樹木の伐採の要望を昨年から頼んでいるが、どうなっているのか？	(女性、国分)
鳩の苦情でお電話いたしました。その対策の返信に時間がかかり検討中ってことですぐに動いてもらえなかった。 ※今もずっとねぐらになっており、ふんが大量にあり臭って大変困っています。	(女性、国分)
駐車場が不足しておりますので改良していただけたら嬉しいです。	(男性、国分)
タタミの間を一つフローリングに是非してもらいたい。	(男性、国分)
高齢者住居者対策の施設設備の充実（階段のすべりを防止する対策） 転落防止予防対応。 入居者の増加対策の促進検討（入居者減少に伴う、自治会費負担大の為）	(男性、国分)
公園の木や団地内の木を切ってもらいたいです。害虫が多くて困っています。	(女性、国分)
上井団地や大野原団地のような草木のない環境にならないでしょうか？	(女性、国分)
あまりに壁や天井にカビが多く、何とかしてほしい。 外壁がカビだらけで入居者が少ない。	(女性、国分)
駐車場を増やしてほしい。	(女性、国分)
水回り、リフォームしていただきとても快適です。ありがとうございます。他の古い団地も計画的に工事が進めば市民のためになると思います。若い世代も子供を産み育てることにつながるのでは。 建物周囲の側溝の蓋の交換！子供や老人が危ないです！！（隙間があり、足が入ってケガをしました。）	(女性、国分)
風呂、トイレなど、前から修理してなく使えないところが多い。修理してほしい。	(男性、国分)
自治会で一か月おきに草払いをしていますが、それでは足りず、周りに草が多く、もう少しきれいになるといいなあと思います。	(女性、国分)
市が植えられた木は管理されていなく、伸びたまま。カラスや虫が発生し、家の中も暗い。定期的に刈って欲しい。住んでいるものが依頼するのはまったく異常である。	(女性、国分)
年に5回の清掃（草刈り）を実施していますが、なかなか住宅まわりがきれいになりません。年に一度でも管理センターに清掃（草刈り）してもらえたらと思います。	(男性、国分)
入居者が少ないので、入居者を望みます。	(男性、国分)
駐車場の白線が消えているところがあるので、白線引きの方もしていただけるとありがたいです。	(女性、国分)

**問7 その他、お気づきのことがありましたら自由にお書きください。**

入居者が入ってこないで、減る一方であるので、入れてほしい。管理センターに要望を出すのが、予算的な問題があると言っていてなかなか行ってくれない。3年も言っているのに行ってくれない。	(男性、国分)
空き部屋が多く防犯も心配なので、家賃を下げて入居者を増やしてほしい。	(女性、国分)
数年前に行った壁の補修工事が見苦しい。庭木を勝手に剪定して見苦しくなっています。	(女性、国分)
高齢化で管理ができなくなりそうなので何とかしてほしい。敷地内で動物を餌付けするの注意してほしい。	(女性、国分)
空き部屋のベランダにハトが住みついているため、洗濯物とか干すことができず困る。出来ればネット張ってほしい。	(女性、国分)
風呂場に換気扇が欲しい（天井がカビだらけ、窓はあけっぱなし）。	(女性、国分)
ペット類の飼育は禁止になっているにもかかわらず、朝から何回も騒音に匹敵する位の鳴き声で連れ出す人がいます。家だけでおとなしくする分にはいいかもわかりませんが、世の中には動物がダメな人もいます。ペットが必要な人は飼育OKな所に行ってほしいです。	(男性、国分)