

豊中市長 様

株式会社東急コミュニティー
マンション西日本事業部
公共住宅管理部
部 長 嵯 峨 正 人

平成30年度豊中市営住宅入居者向けアンケートの集計結果について

市営住宅等の管理運営に関する基本協定書に基づき、アンケートを実施しましたのでご報告いたします。

- ①実施期間 平成31年2月1日～2月15日
- ②対象 市営住宅入居者2,195戸
- ③集計方法 各集合ポストに配布し、返信封筒及び窓口にて回収
- ④回収世帯数(率) 572世帯(26.0%)〔前年度:21.7%〕
- ⑤集計結果

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
総合評価	564	164	75	260	35	30
受付時の対応	565	222	68	239	17	19
受付処理の速さ	562	201	62	268	14	17
要望・苦情の対応	536	153	75	213	55	40
不具合時の対応	534	135	91	190	76	42
緊急の対応	491	140	65	217	34	35

⑥分析

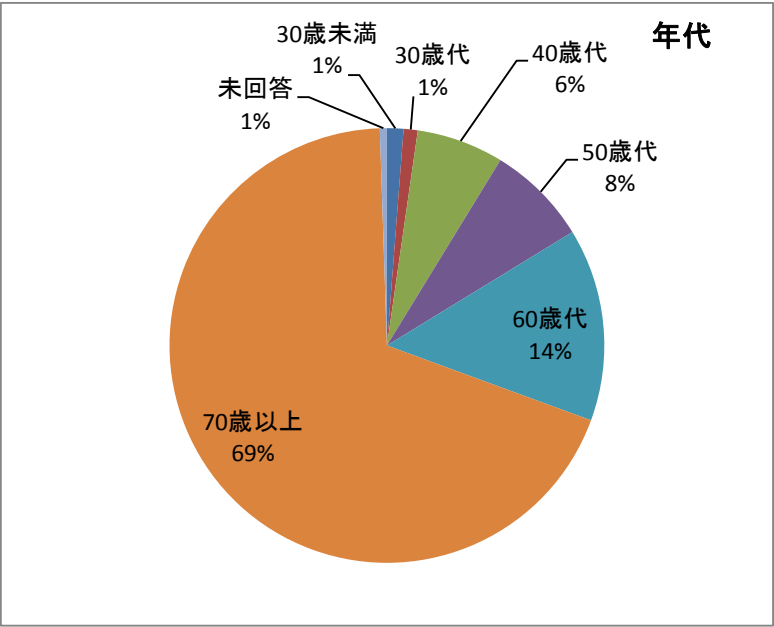
総合的な満足度	42%	〔前年度比 ▲ 1.0% 〕
センター職員の対応	49%	〔前年度比 + 0.8% 〕
・受付時の対応	51%	〔前年度比 + 1.2% 〕
・受付処理の速さ	47%	〔前年度比 + 0.4% 〕
市営住宅の管理状況	42%	〔前年度比 + 1.7% 〕
・要望・苦情の対応	43%	〔前年度比 + 3.8% 〕
・不具合時の対応	42%	〔前年度比 ▲ 0.5% 〕
・緊急の対応	42%	〔前年度比 + 1.9% 〕

※満足度率とは5段階評価の「満足」「やや満足」を合計した割合

■センターでの対応面については「普通」という回答が多く見られますが、前年度より満足度が向上している項目は7割以上ありました。
ただ満足度が前年度より減少している項目もありましたので、今後について入居者とのやり取りをより丁寧かつ適切に説明を行い、問題点を早期に解決することにより満足度の向上を図ることとします。

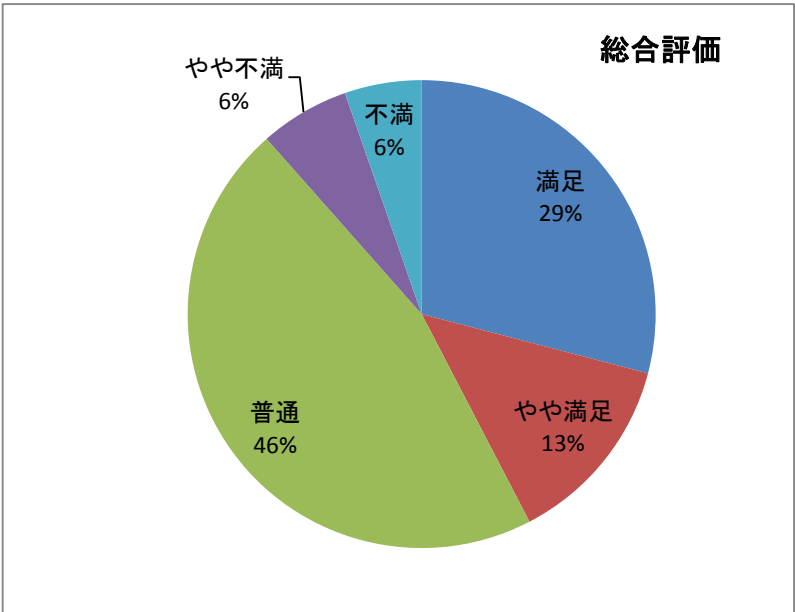
Q1 年齢はおいくつですか。

	回答数	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	未回答
平成30年度	572	7	6	37	43	82	394	3
平成29年度	479	5	2	23	28	75	344	2
前年比		+ 0.2%	+ 0.6%	+ 1.7%	+ 1.7%	▲ 1.3%	▲ 2.9%	+ 0.1%



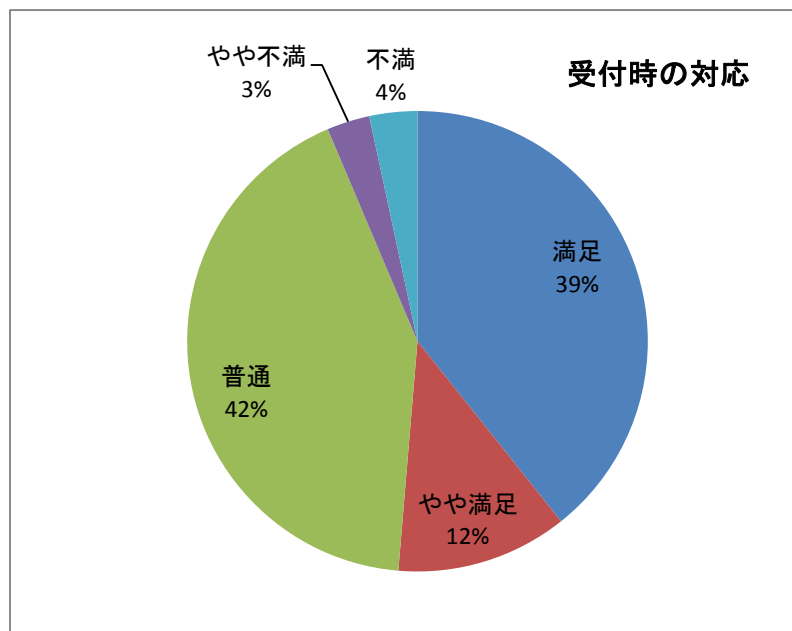
Q2 募集・管理センターについて総合的な評価はどうですか。

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
平成30年度	564	164	75	260	35	30
平成29年度	466	135	67	212	27	25
前年比		+ 0.5%	▲ 0.9%	+ 1.2%	+ 0.5%	+ 0.0%



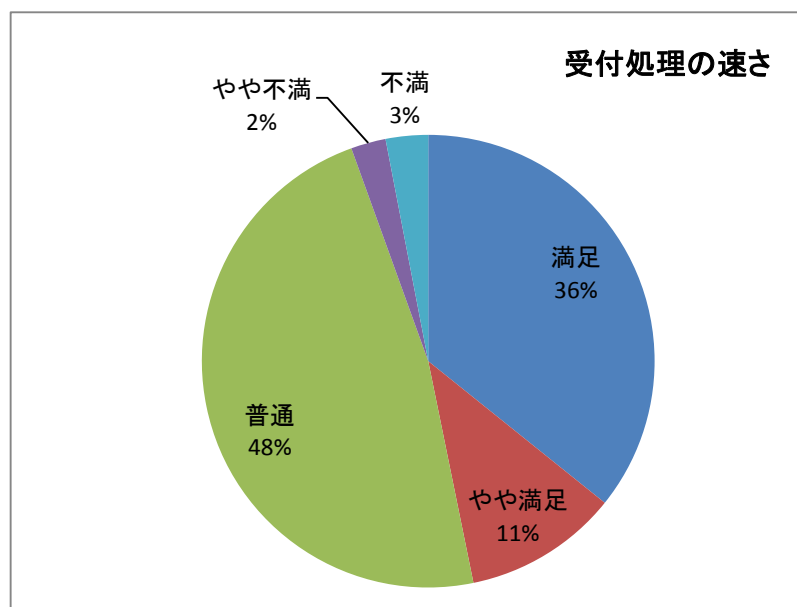
Q3 各種申込・届出書類の受付の際、対応の態度はいかがでしたか。

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
平成30年度	565	222	68	239	17	19
平成29年度	469	157	78	206	17	11
前年比		+ 6.0%	▲ 4.4%	▲ 1.2%	▲ 0.6%	+ 1.0%



Q4 各種申込・届出書類の受付処理の速さはいかがでしたか。

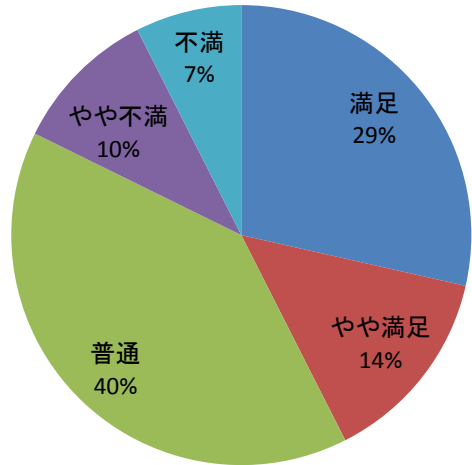
	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
平成30年度	562	201	62	268	14	17
平成29年度	470	147	71	230	14	8
前年比		+ 4.5%	▲ 4.0%	▲ 1.2%	▲ 0.5%	+ 1.3%



Q5 要望や苦情に対する対応はいかがでしたか。

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
平成30年度	536	153	75	213	55	40
平成29年度	444	116	56	186	49	37
前年比		+ 2.5%	+ 1.4%	▲ 1.6%	▲ 0.6%	▲ 0.7%

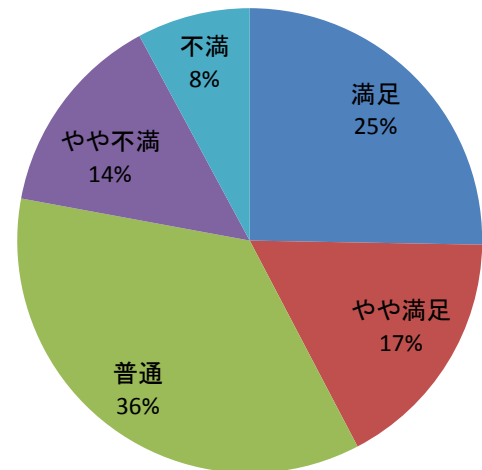
要望・苦情への対応



Q6 建物・設備等に不具合が生じた場合の対応はいかがでしたか。

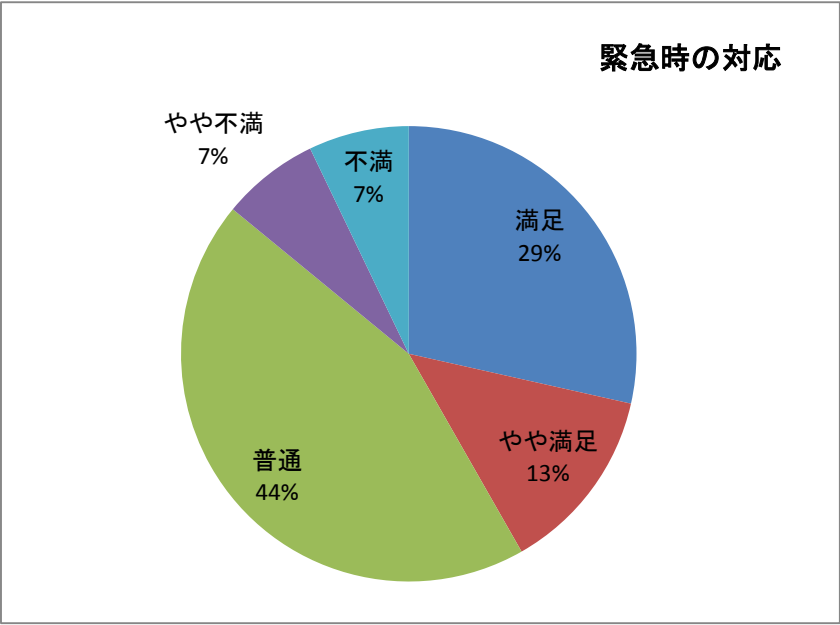
	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
平成30年度	534	135	91	190	76	42
平成29年度	441	115	74	167	51	34
前年比		▲ 0.4%	+ 0.5%	▲ 1.6%	+ 2.6%	+ 0.2%

不具合時の対応



Q7 緊急時の対応はいかがでしたか。

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
平成30年度	491	140	65	217	34	35
平成29年度	404	110	51	199	27	17
前年比		+ 1.5%	+ 0.7%	▲ 3.6%	+ 0.3%	+ 2.6%



市営住宅募集・管理センターに関するアンケート

お手数をおかけしますが、豊中市営住宅募集・管理センターの対応について、下記アンケートにご協力をお願い致します。

ご記入後は同封の返信用封筒にて(※切手は不要です) 平成31年2月15日(金)までにご返送頂きますよう、お願いいたします。(あてはまる箇所にチェックして下さい。)

① 年齢はおいくつですか。

☐30歳未満 ☐30歳代 ☐40歳代 ☐50歳代 ☐60歳代 ☐70歳以上

② 募集・管理センターについて総合的な評価はどうですか。

☐満足 ☐やや満足 ☐普通 ☐やや不満 ☐不満

③ 各種申込・届出書類の受付の際、対応の態度はいかがでしたか。

☐満足 ☐やや満足 ☐普通 ☐やや不満 ☐不満

④ 各種申込・届出書類の受付処理の速さはいかがでしたか。

☐満足 ☐やや満足 ☐普通 ☐やや不満 ☐不満

⑤ 要望や苦情に対する対応はいかがでしたか。

☐満足 ☐やや満足 ☐普通 ☐やや不満 ☐不満

⑥ 建物・設備等に不具合が生じた場合の対応はいかがでしたか。

☐満足 ☐やや満足 ☐普通 ☐やや不満 ☐不満

⑦ 緊急時の対応はいかがでしたか。

☐満足 ☐やや満足 ☐普通 ☐やや不満 ☐不満

ご協力いただき、誠にありがとうございました。

なお、ご回答いただいた内容は、調査目的以外には使用いたしません。