

令和2年 5月 31日

豊中市長 様

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

令和元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 令和2年2月1日～2月14日
②対象 市営住宅入居者2,123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) 534世帯(25.3%)〔前年度:26.0%〕
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	528	164	78	223	45	18
受付時の対応	528	199	75	220	24	10
受付処理の速さ	525	182	78	239	20	6
要望・苦情の対応	506	151	61	200	60	34
不具合時の対応	503	151	70	191	57	34
緊急の対応	468	132	62	227	33	14

⑥分析

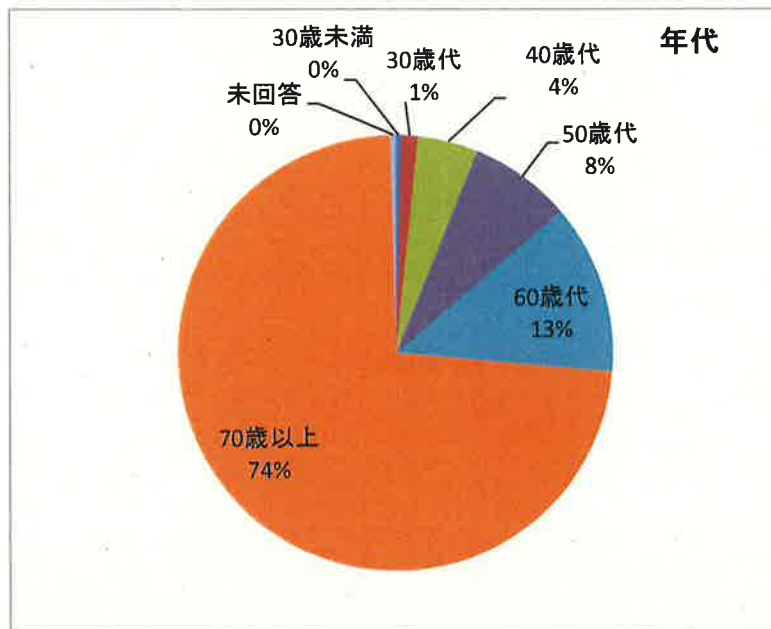
総合的な満足度	46%	〔前年度比 + 4.0% 〕
センター職員の対応	51%	〔前年度比 + 2.0% 〕
・受付時の対応	52%	〔前年度比 + 1.0% 〕
・受付処理の速さ	50%	〔前年度比 + 3.0% 〕
市営住宅の管理状況	42%	〔前年度比 0.0% 〕
・要望・苦情の対応	42%	〔前年度比 ▲ 1.0% 〕
・不具合時の対応	44%	〔前年度比 + 2.0% 〕
・緊急の対応	41%	〔前年度比 ▲ 1.0% 〕

※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8割以上ありました。
引き続き入居者とのやり取りを丁寧かつ適切に説明を行い、問題点を早期に解決するよう努めます。

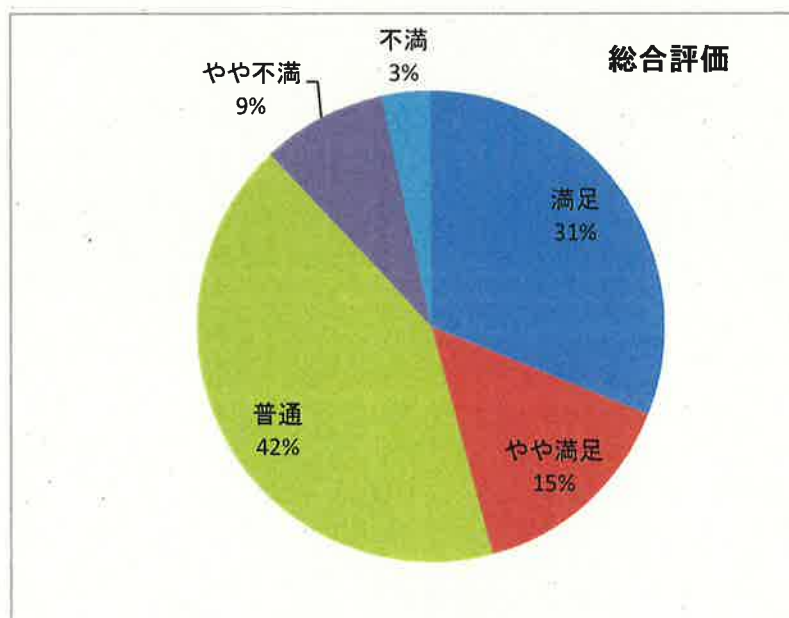
Q1 年齢はおいくつですか。

	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31年度	538	2	7	24	41	68	394	2
平成30年度	572	7	6	37	43	82	394	3
前年比		▲ 0.9%	+ 0.3%	▲ 2.0%	+ 0.1%	▲ 1.7%	+ 4.4%	▲ 0.2%



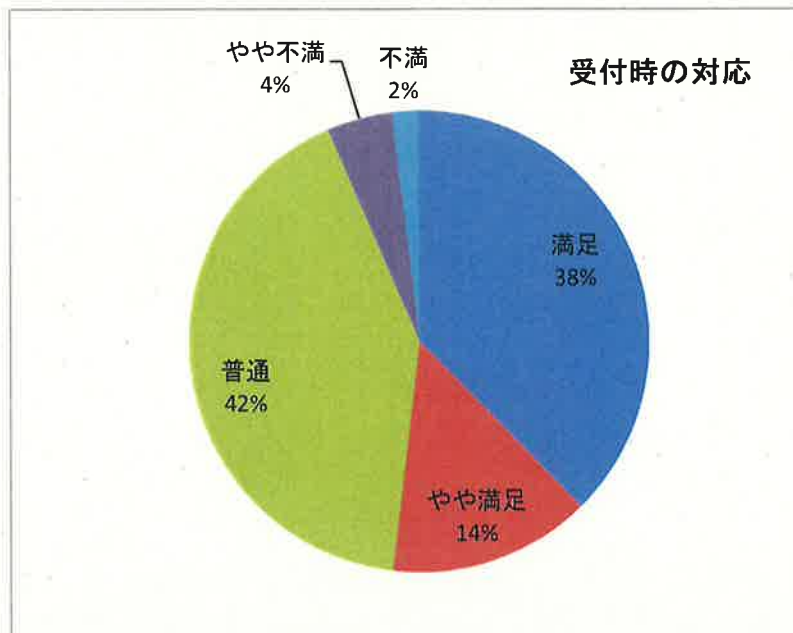
Q2 募集・管理センターについて総合的な評価はどうですか。

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
平成31年度	528	164	78	223	45	18
平成30年度	564	164	75	260	35	30
前年比		+ 1.8%	+ 1.4%	▲ 4.0%	+ 2.2%	▲ 1.9%



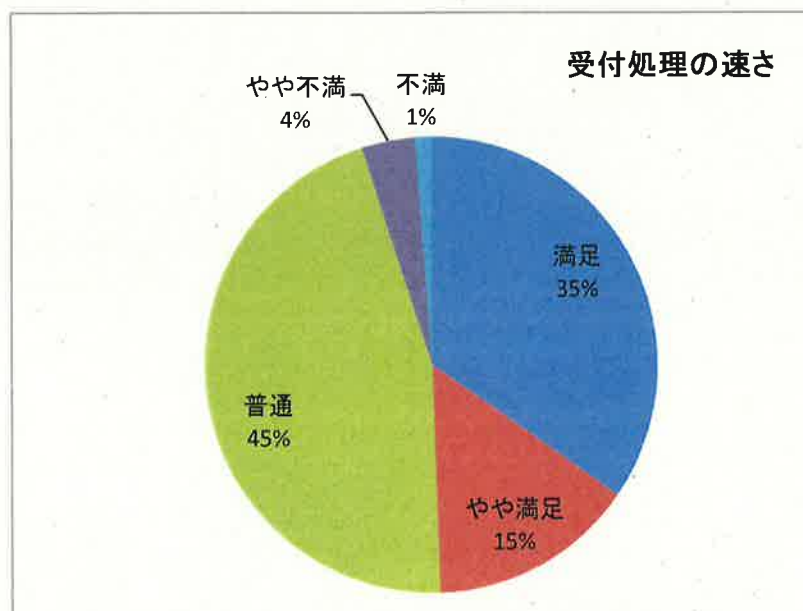
Q3 各種申込・届出書類の受付の際、対応の態度はいかがでしたか。

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
平成31年度	528	199	75	220	24	10
平成30年度	565	222	68	239	17	19
前年比		▲ 1.8%	+ 2.1%	▲ 0.9%	+ 1.5%	▲ 1.5%



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。

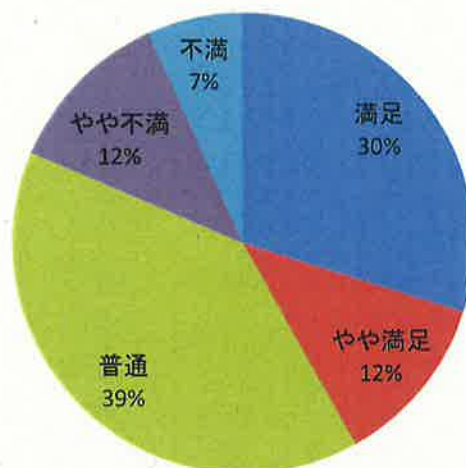
	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
平成31年度	525	182	78	239	20	6
平成30年度	562	201	62	268	14	17
前年比		▲ 1.3%	+ 3.7%	▲ 2.4%	+ 1.3%	▲ 1.9%



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31年度	506	151	61	200	60	34
平成30年度	536	153	75	213	55	40
前年比		+ 1.3%	▲ 1.8%	▲ 0.1%	+ 1.5%	▲ 0.7%

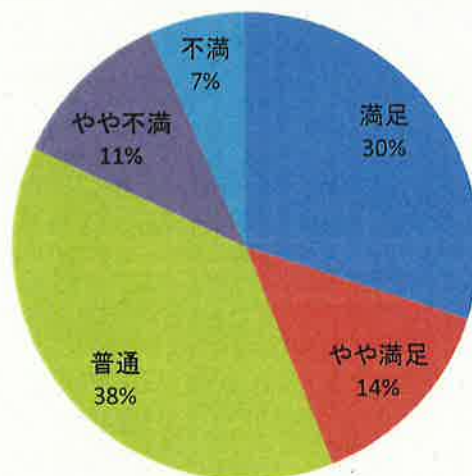
要望・苦情への対応



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31年度	503	151	70	191	57	34
平成30年度	534	135	91	190	76	42
前年比		+ 4.5%	▲ 2.9%	+ 2.3%	▲ 2.7%	▲ 1.0%

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31年度	468	132	62	227	33	14
平成30年度	491	140	65	217	34	35
前年比		+ 0.1%	+ 0.2%	+ 4.3%	+ 0.2%	▲ 3.5%

