

令和 3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 山本 英一

令和2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3年2月1日～2月19日
②対象 市営住宅入居者2,148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) 499世帯(23.2%) [前年度:25.3%]
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	486	143	72	227	26	18
受付時の対応	487	168	80	213	15	11
受付処理の速さ	483	162	61	241	10	9
要望・苦情の対応	460	111	64	206	52	27
不具合時の対応	462	130	71	183	46	32
緊急の対応	423	120	54	215	23	11

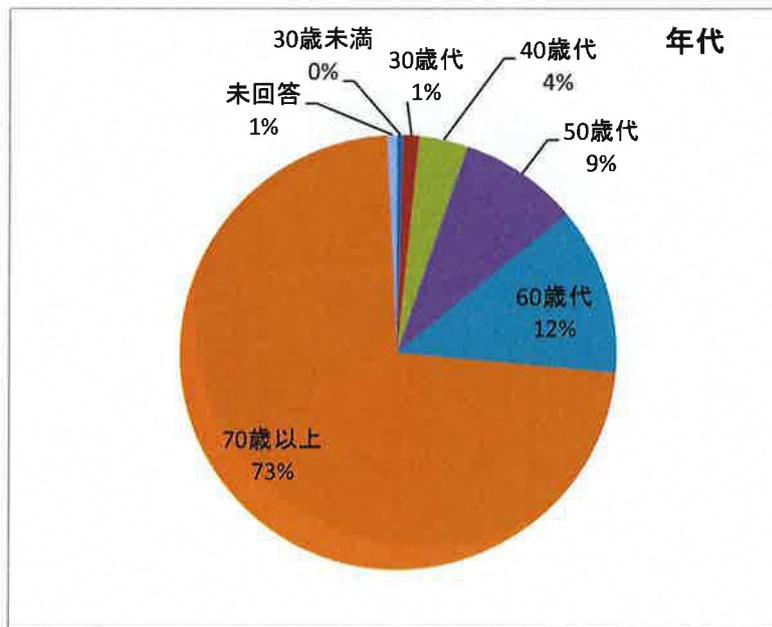
⑥分析

総合的な満足度	44%	[前年度比 ▲1.6%]
センター職員の対応	49%	[前年度比 ▲2.2%]
・受付時の対応	51%	[前年度比 ▲1.0%]
・受付処理の速さ	46%	[前年度比 ▲3.4%]
市営住宅の管理状況	41%	[前年度比 ▲1.6%]
・要望・苦情の対応	38%	[前年度比 ▲3.9%]
・不具合時の対応	44%	[前年度比 ▲0.4%]
・緊急の対応	41%	[前年度比 ▲0.3%]

※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

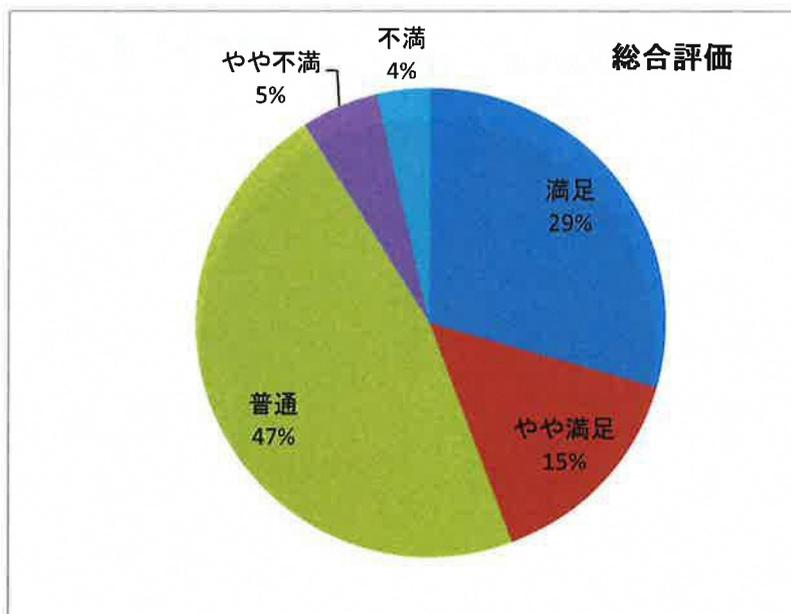
Q1 年齢はおいくつですか。

	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
令和2年度	499	2	6	18	44	62	363	4
令和元年度	538	2	7	24	41	68	394	2
前年比		+ 0.0%	▲ 0.1%	▲ 0.9%	+ 1.2%	▲ 0.2%	▲ 0.5%	+ 0.4%



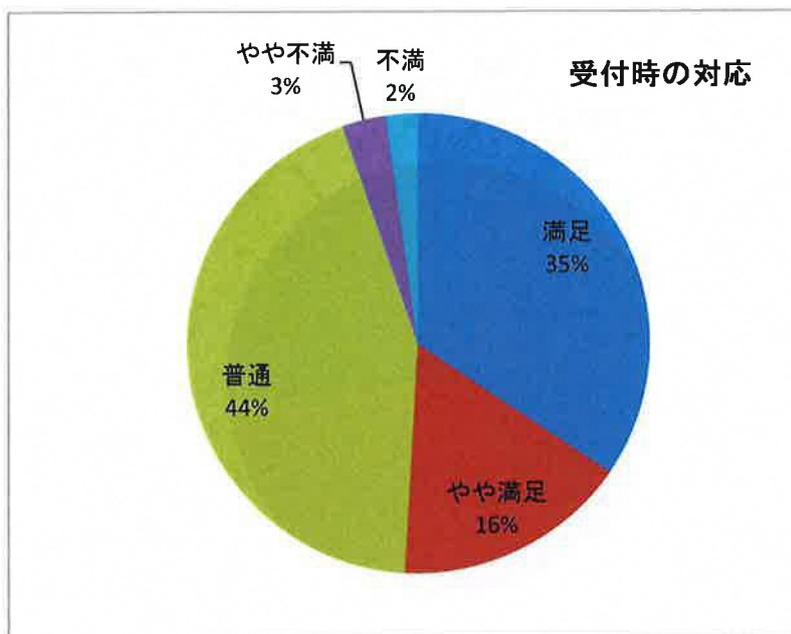
Q2 募集・管理センターについて総合的な評価はどうか。

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
令和2年度	486	143	72	227	26	18
令和元年度	528	164	78	223	45	18
前年比		▲ 1.8%	▲ 0.1%	+ 4.0%	▲ 3.2%	+ 0.3%



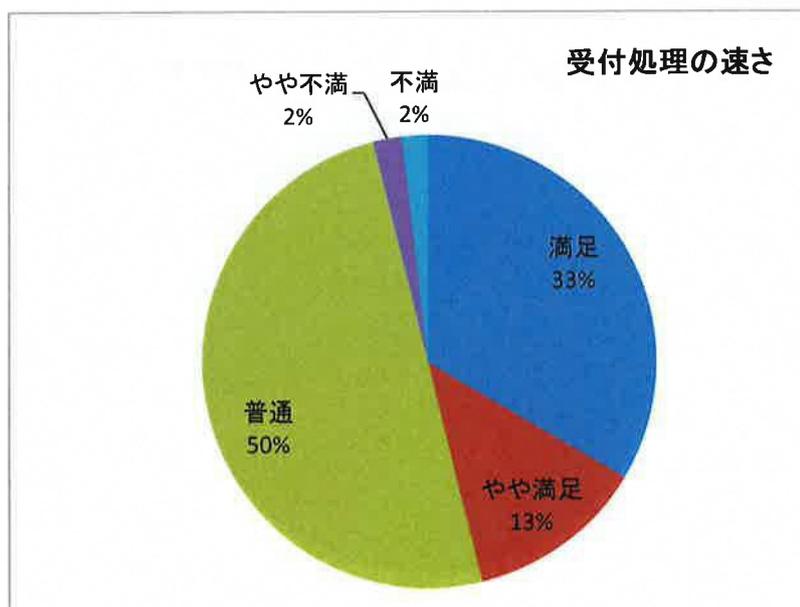
Q3 各種申込・届出書類の受付の際、対応の態度はいかがでしたか。

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
令和2年度	487	168	80	213	15	11
令和元年度	528	199	75	220	24	10
前年比		▲ 3.3%	+ 2.1%	+ 1.8%	▲ 1.5%	+ 0.3%



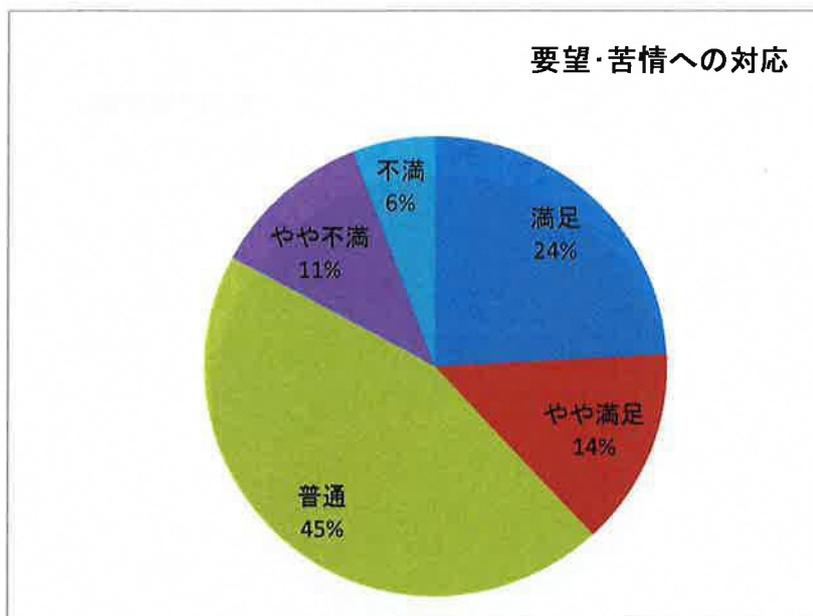
Q4 各種申込・届出書類の受付処理の速さはいかがでしたか。

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
令和2年度	483	162	61	241	10	9
令和元年度	525	182	78	239	20	6
前年比		▲ 1.4%	▲ 2.3%	+ 3.9%	▲ 1.7%	+ 0.7%



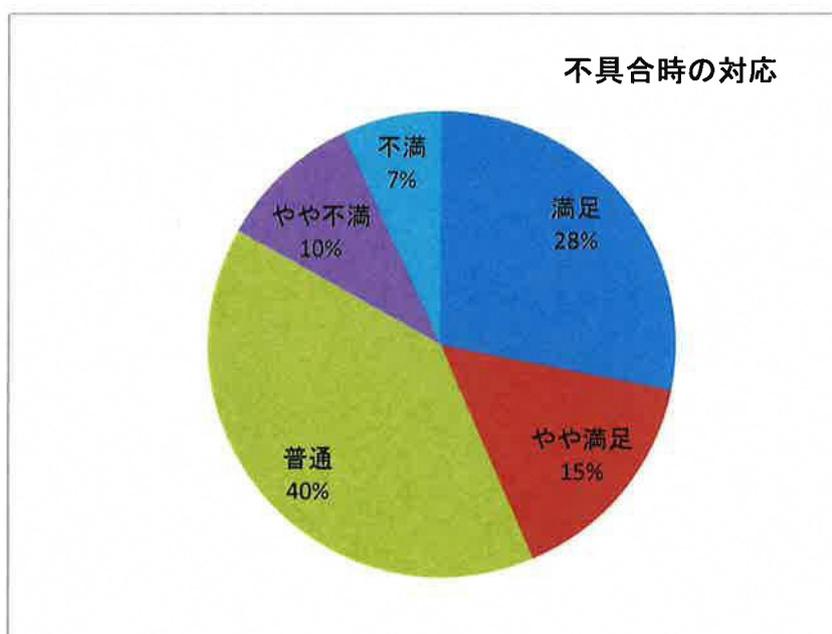
Q5 要望や苦情に対する対応はいかがでしたか。

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
令和2年度	460	111	64	206	52	27
令和元年度	506	151	61	200	60	34
前年比		▲ 5.8%	+ 1.5%	+ 4.1%	▲ 0.7%	▲ 0.9%



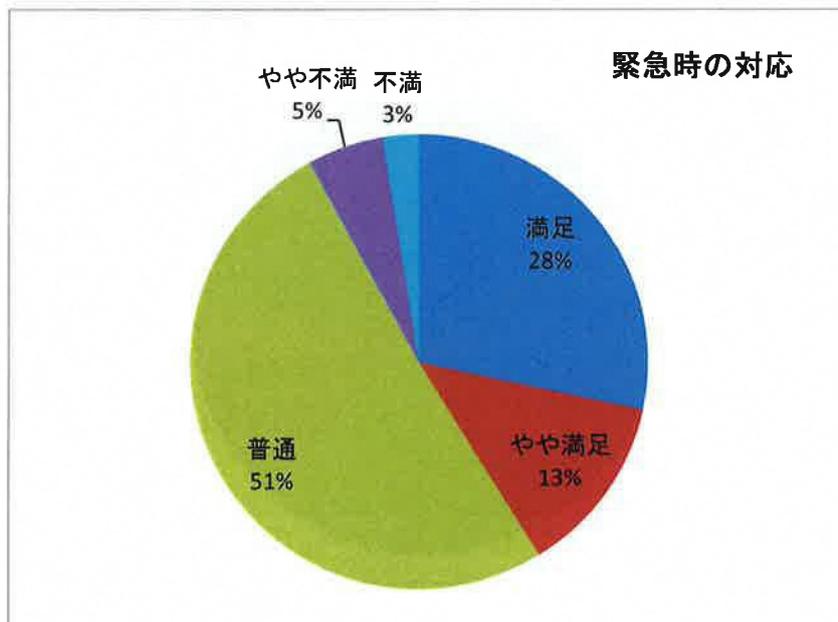
Q6 建物・設備等に不具合が生じた場合の対応はいかがでしたか。

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
令和2年度	462	130	71	183	46	32
令和元年度	503	151	70	191	57	34
前年比		▲ 2.0%	+ 1.2%	+ 1.2%	▲ 1.4%	+ 0.1%



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
令和2年度	423	120	54	215	23	11
令和元年度	468	132	62	227	33	14
前年比		▲ 0.5%	▲ 0.7%	+ 0.9%	▲ 1.5%	▲ 0.4%



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) 令和3年2月19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。