令和 4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3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4年2月1日～2月18日
②対象　　市営住宅入居者2，100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）　438世帯（20．9%）〔前年度：23．2%〕
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	432	144	63	192	22	11
受付時の対応	428	171	69	169	12	7
受付処理の速さ	428	160	63	188	12	5
要望･苦情の対応	408	127	60	169	30	22
不具合時の対応	403	133	52	160	40	18
緊急の対応	379	122	47	190	9	11

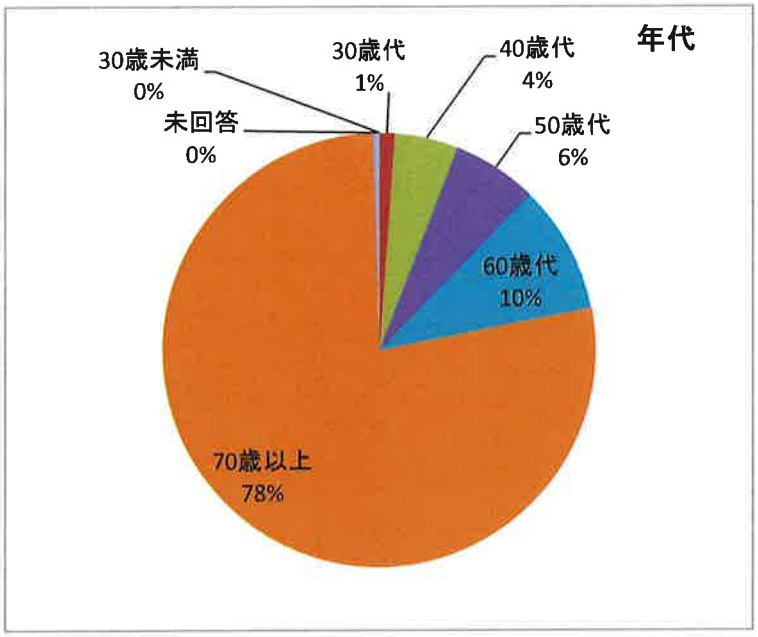
⑥分析

総合的な満足度	48%	〔前年度比　+ 3.7%　〕
センター職員の対応	54%	〔前年度比　+ 5.5%　〕
・受付時の対応	56%	〔前年度比　+ 5.2%　〕
・受付処理の速さ	52%	〔前年度比　+ 5.9%　〕
市営住宅の管理状況	45%	〔前年度比　+ 4.6%　〕
・要望･苦情の対応	46%	〔前年度比　+ 7.8%　〕
・不具合時の対応	46%	〔前年度比　+ 2.4%　〕
・緊急の対応	45%	〔前年度比　+ 3.5%　〕

※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

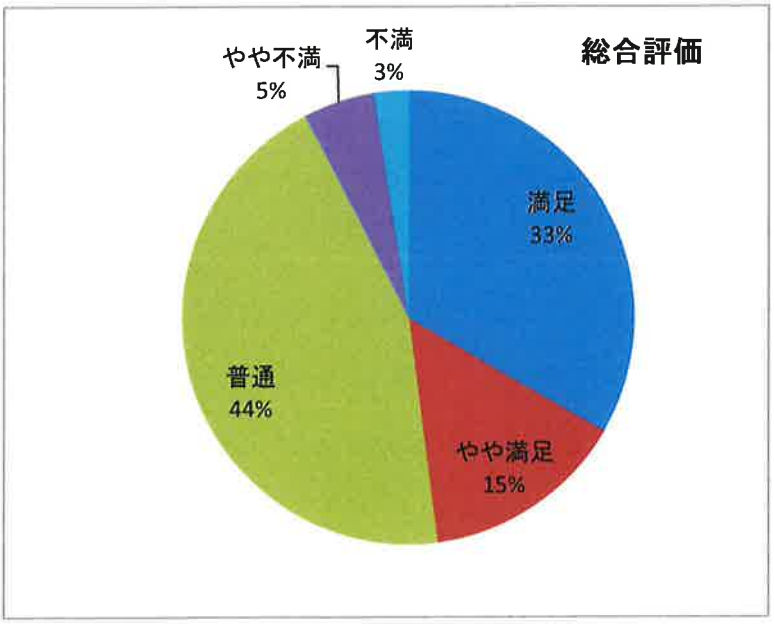
Q1　年齢はおいくつですか。

	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3年度	438	0	5	21	28	42	340	2
令和2年度	499	2	6	18	44	62	363	4
前年比		▲ 0.4%	▲ 0.1%	+ 1.2%	▲ 2.4%	▲ 2.8%	+ 4.9%	▲ 0.3%



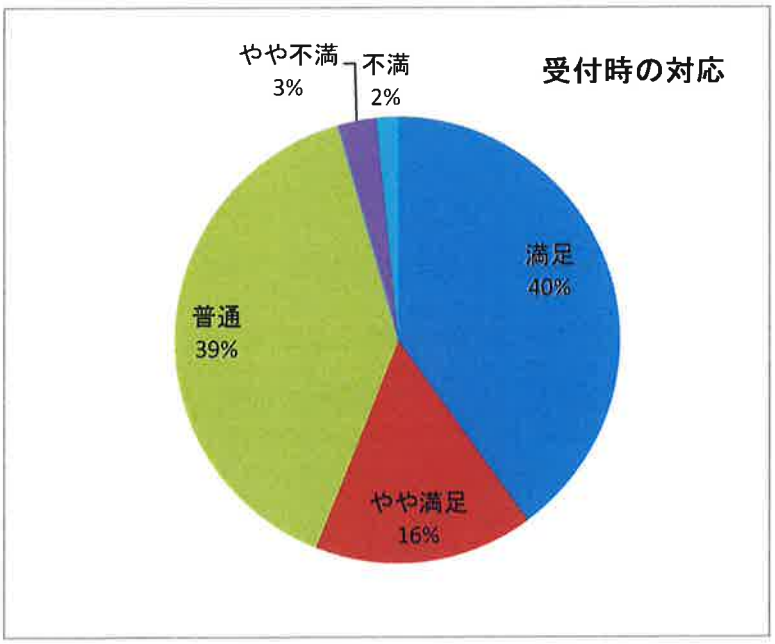
Q2　募集･管理センターについて総合的な評価はどうですか。

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
令和3年度	432	144	63	192	22	11
令和2年度	486	143	72	227	26	18
前年比		+ 4.2%	▲ 0.0%	▲ 1.7%	▲ 0.2%	▲ 1.1%



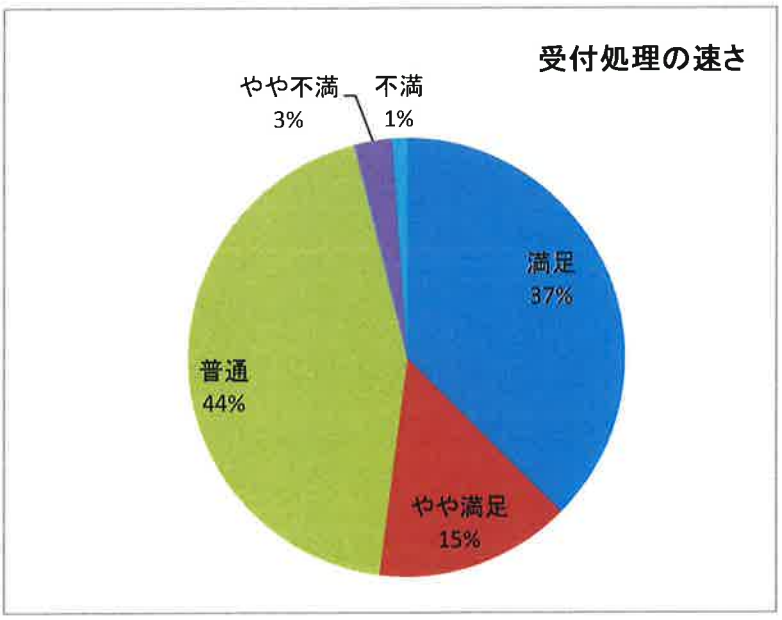
Q3　各種申込・届出書類の受付の際、対応の態度はいかがでしたか。

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
令和3年度	428	171	69	169	12	7
令和2年度	487	168	80	213	15	11
前年比		+ 5.4%	▲ 0.3%	▲ 4.1%	▲ 0.3%	▲ 0.6%



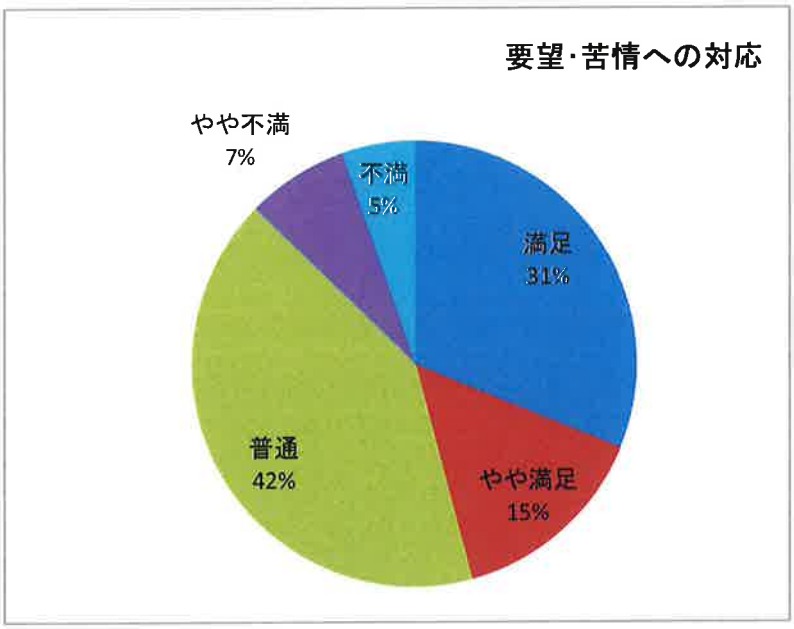
Q4　各種申込・届出書類の受付処理の速さはいかがでしたか。

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
令和3年度	428	160	63	188	12	5
令和2年度	483	162	61	241	10	9
前年比		+ 4.1%	+ 2.2%	▲ 5.4%	+ 0.7%	▲ 0.7%



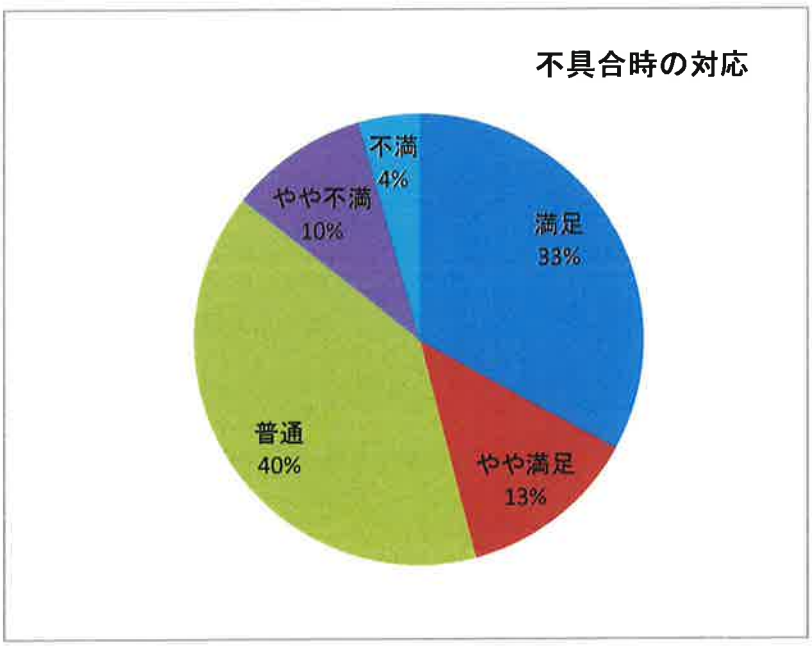
Q5　要望や苦情に対する対応はいかがでしたか。

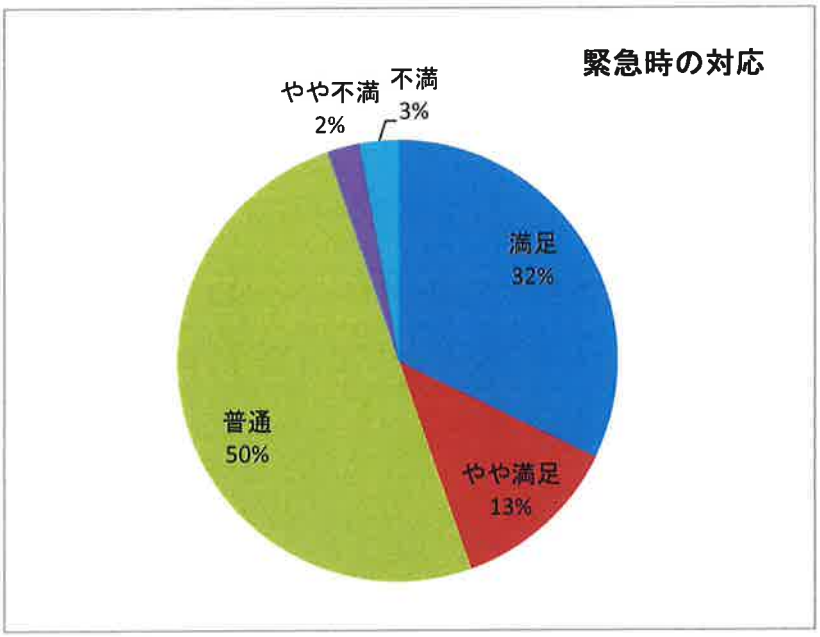
	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
令和3年度	408	127	60	169	30	22
令和2年度	460	111	64	206	52	27
前年比		+ 6.8%	+ 0.9%	▲ 2.7%	▲ 3.6%	▲ 0.4%



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3年度	403	133	52	160	40	18
令和2年度	462	130	71	183	46	32
前年比		+ 4.3%	▲ 2.4%	▲ 0.1%	▲ 0.1%	▲ 2.3%



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3年度	379	122	47	190	9	11
令和2年度	423	120	54	215	23	11
前年比		+ 3.8%	▲ 0.1%	+ 0.3%	▲ 2.6%	+ 0.3%