

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 公共住宅事業部
西日本第二エリアセンター
室長 大下 竜典

令和4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5年2月1日～2月17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) 429世帯(20. 4%)〔前年度:20. 9%〕
- 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	428	143	56	181	33	15
受付時の対応	422	154	53	187	19	9
受付処理の速さ	424	148	57	199	15	5
要望・苦情の対応	408	115	55	172	44	22
不具合時の対応	405	125	55	157	45	23
緊急の対応	368	102	44	197	14	11

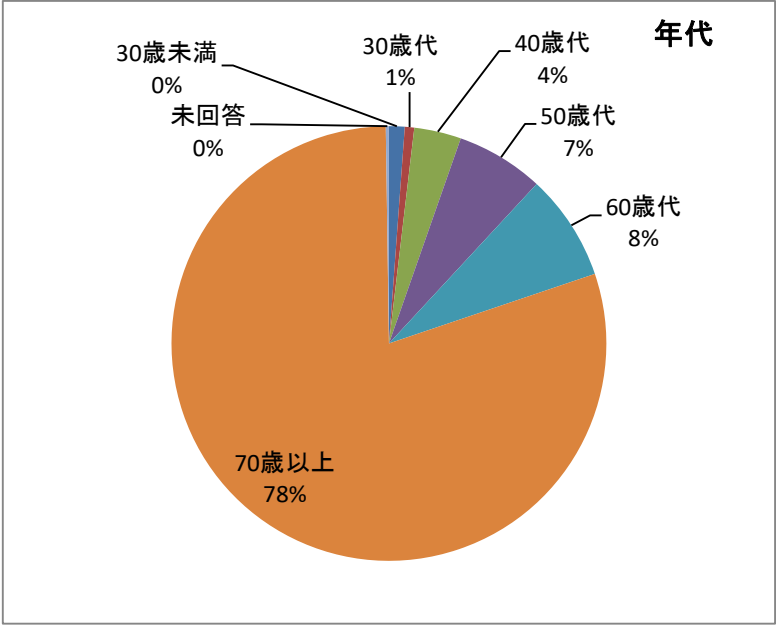
⑥分析

総合的な満足度	46%	〔前年度比 ▲ 1.4% 〕
センター職員の対応	49%	〔前年度比 ▲ 5.4% 〕
・受付時の対応	49%	〔前年度比 ▲ 7.0% 〕
・受付処理の速さ	48%	〔前年度比 ▲ 3.8% 〕
市営住宅の管理状況	42%	〔前年度比 ▲ 3.5% 〕
・要望・苦情の対応	42%	〔前年度比 ▲ 4.2% 〕
・不具合時の対応	44%	〔前年度比 ▲ 1.5% 〕
・緊急の対応	40%	〔前年度比 ▲ 4.9% 〕

※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

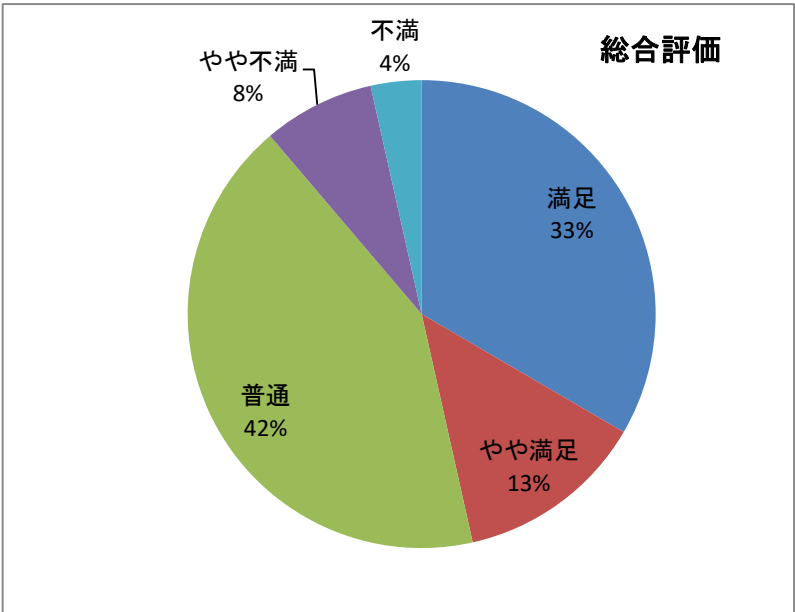
Q1 年齢はおいくつですか。

	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4年度	429	5	3	15	28	34	343	1
令和3年度	438	0	5	21	28	42	340	2
前年比		+ 1.2%	▲ 0.4%	▲ 1.3%	+ 0.1%	▲ 1.7%	+ 2.3%	▲ 0.2%



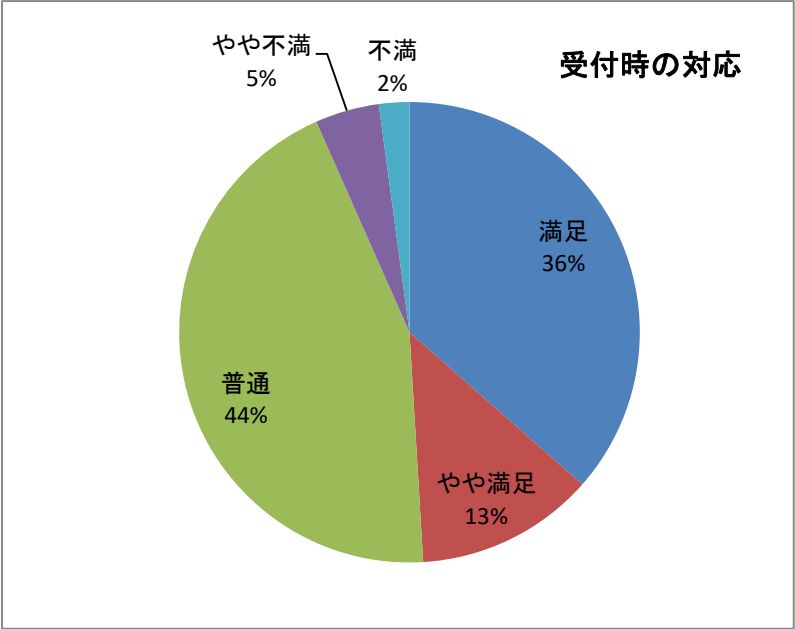
Q2 募集・管理センターについて総合的な評価はどうですか。

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
令和4年度	428	143	56	181	33	15
令和3年度	432	144	63	192	22	11
前年比		+ 0.5%	▲ 1.3%	▲ 1.6%	+ 2.7%	+ 1.0%



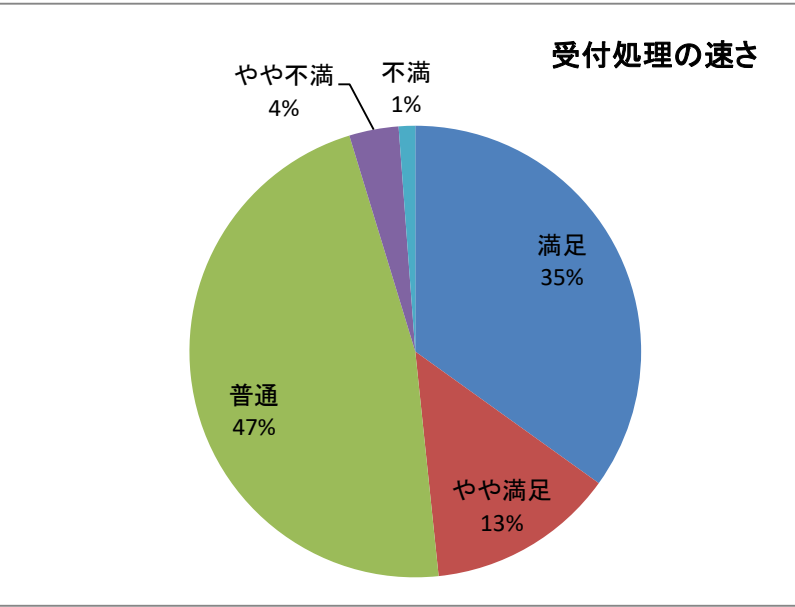
Q3 各種申込・届出書類の受付の際、対応の態度はいかがでしたか。

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
令和4年度	422	154	53	187	19	9
令和3年度	428	171	69	169	12	7
前年比		▲ 3.1%	▲ 3.4%	+ 5.0%	+ 1.7%	+ 0.5%



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。

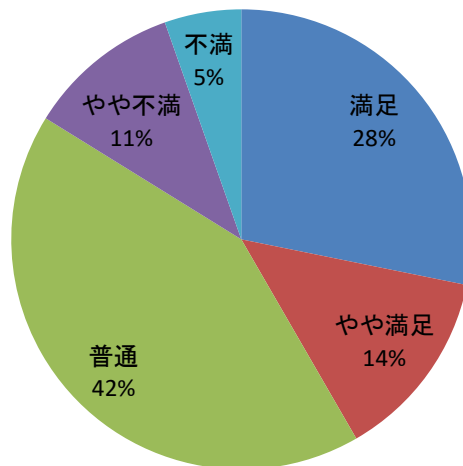
	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
令和4年度	424	148	57	199	15	5
令和3年度	428	160	63	188	12	5
前年比		▲ 2.0%	▲ 1.1%	+ 3.5%	+ 0.8%	+ 0.0%



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4年度	408	115	55	172	44	22
令和3年度	408	127	60	169	30	22
前年比		▲ 2.2%	▲ 0.9%	+ 1.5%	+ 3.4%	+ 0.1%

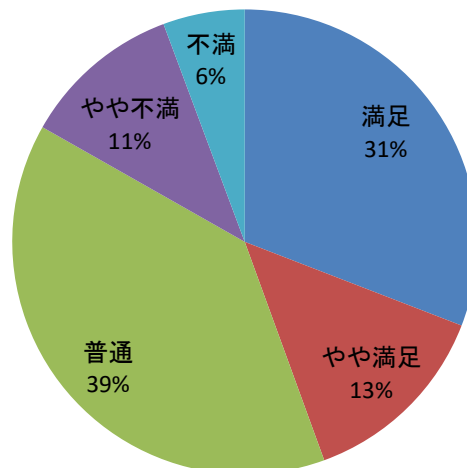
要望・苦情への対応



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
令和4年度	405	125	55	157	45	23
令和3年度	403	133	52	160	40	18
前年比		▲ 1.2%	+ 0.9%	+ 0.1%	+ 1.4%	+ 1.3%

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
令和4年度	368	102	44	197	14	11
令和3年度	379	122	47	190	9	11
前年比		▲ 4.1%	▲ 0.5%	+ 2.5%	+ 1.2%	+ 0.1%

