

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
西日本運営部 第二エリアセンター
室長 大城 基晴

令和5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6年2月1日～2月16日
- ②対象 市営住宅入居者2, 090戸
- ③集計方法 各集合ポストに配布し、返信封筒及び窓口、又は住宅に設置した回収BOXにて回収
- ④回収世帯数(率) 690世帯(33. 0%)〔前年度:20. 4%〕
- 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	680	185	93	300	56	46
受付時の対応	678	223	84	314	26	31
受付処理の速さ	675	202	80	329	39	25
要望・苦情の対応	648	144	94	261	84	65
不具合時の対応	646	154	105	244	79	64
緊急の対応	594	146	77	291	36	44

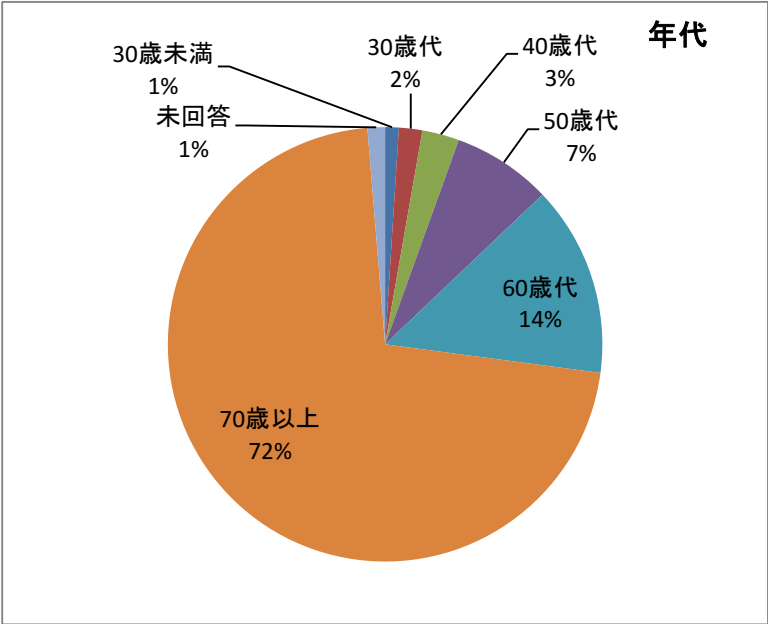
⑥分析

総合的な満足度	41%	〔前年度比 ▲ 5.6% 〕
センター職員の対応	44%	〔前年度比 ▲ 5.2% 〕
・受付時の対応	45%	〔前年度比 ▲ 3.8% 〕
・受付処理の速さ	42%	〔前年度比 ▲ 6.6% 〕
市営住宅の管理状況	38%	〔前年度比 ▲ 3.9% 〕
・要望・苦情の対応	37%	〔前年度比 ▲ 4.9% 〕
・不具合時の対応	40%	〔前年度比 ▲ 4.4% 〕
・緊急の対応	38%	〔前年度比 ▲ 2.1% 〕

※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

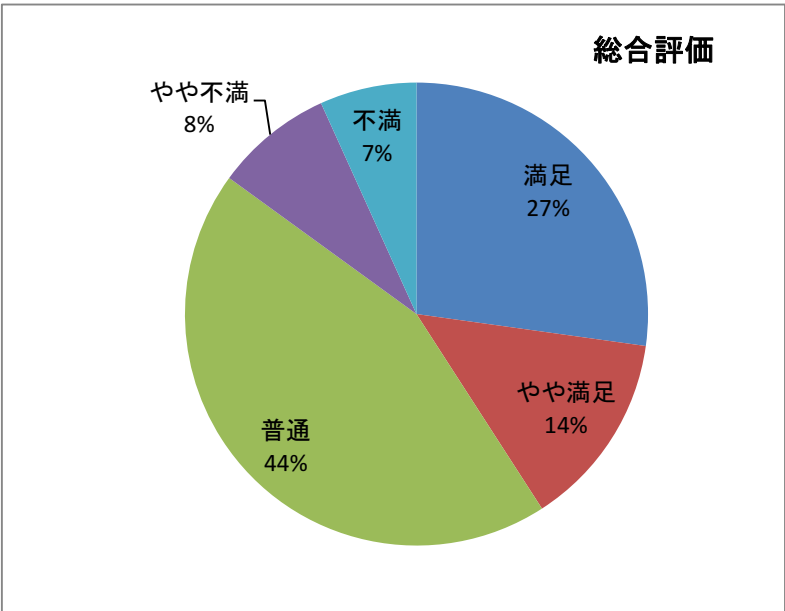
Q1 年齢はおいくつですか。

	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5年度	690	7	12	19	51	98	494	9
令和4年度	429	5	3	15	28	34	343	1
前年比		▲ 0.2%	+ 1.0%	▲ 0.7%	+ 0.9%	+ 6.3%	▲ 8.4%	+ 1.1%



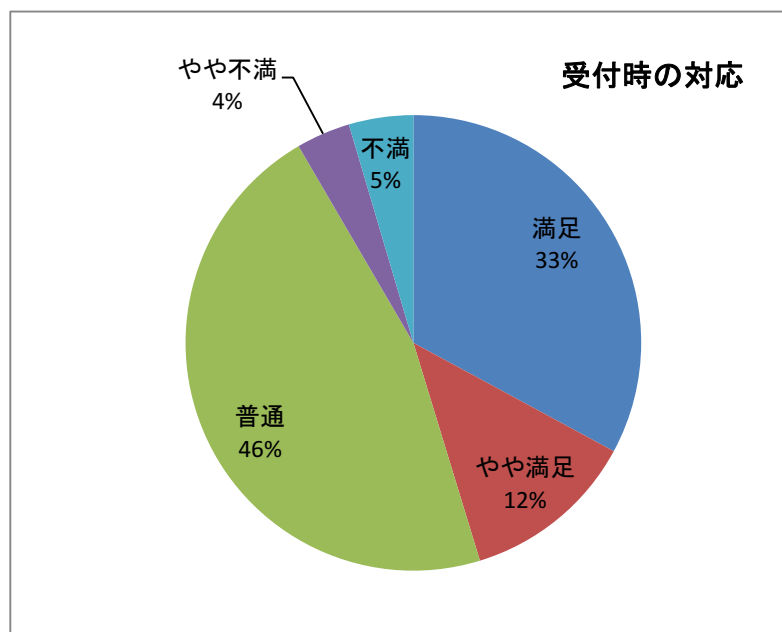
Q2 募集・管理センターについて総合的な評価はどうですか。

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
令和5年度	680	185	93	300	56	46
令和4年度	428	143	56	181	33	15
前年比		▲ 6.5%	+ 0.4%	+ 1.3%	+ 0.4%	+ 3.2%



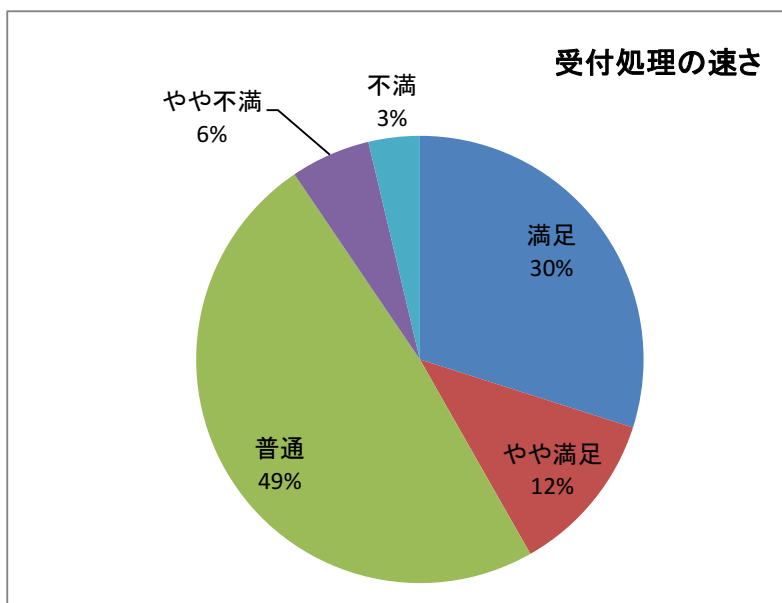
Q3 各種申込・届出書類の受付の際、対応の態度はいかがでしたか。

	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
令和5年度	678	223	84	314	26	31
令和4年度	422	154	53	187	19	9
前年比		▲ 3.6%	▲ 0.2%	+ 1.9%	▲ 0.7%	+ 2.4%



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。

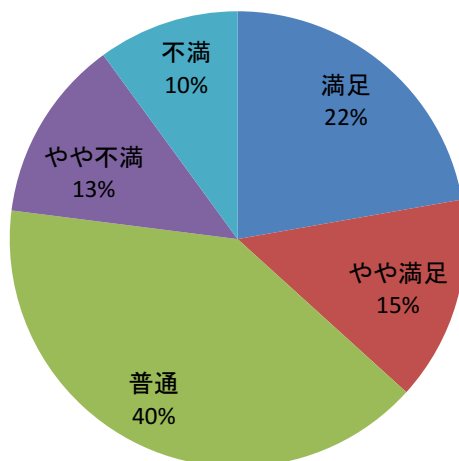
	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
令和5年度	675	202	80	329	39	25
令和4年度	424	148	57	199	15	5
前年比		▲ 5.2%	▲ 1.7%	+ 1.3%	+ 2.2%	+ 2.5%



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5年度	648	144	94	261	84	65
令和4年度	408	115	55	172	44	22
前年比		▲ 5.9%	+ 0.8%	▲ 2.3%	+ 1.9%	+ 4.3%

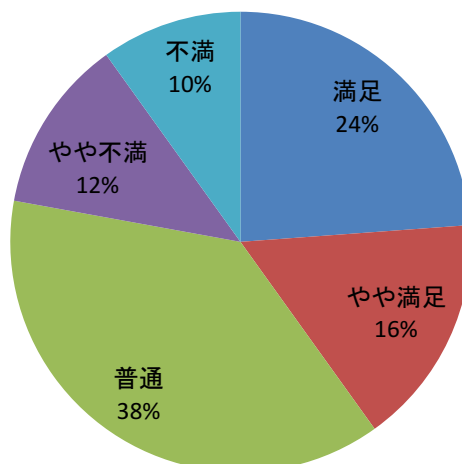
要望・苦情への対応



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5年度	646	154	105	244	79	64
令和4年度	405	125	55	157	45	23
前年比		▲ 6.8%	+ 2.4%	▲ 1.2%	+ 1.0%	+ 3.9%

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5年度	594	146	77	291	36	44
令和4年度	368	102	44	197	14	11
前年比		▲ 2.6%	+ 0.9%	▲ 3.7%	+ 2.0%	+ 3.8%

