

アンケート集計シート

アンケート集計結果

令和5年3月31日

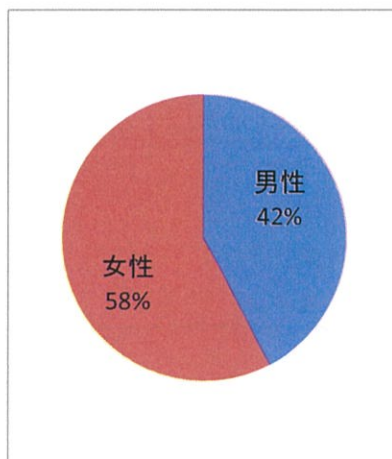
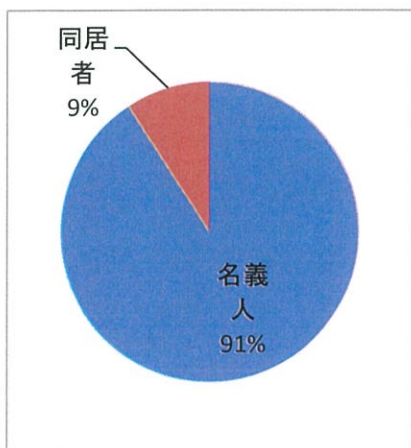
時点

1. 期間：令和5年1月20日～令和5年2月15日
2. 対象：市営住宅名義人または、同居人
3. 配布者：3408人、回答者：1006人（回収率：29.5%）
4. 補足：無効回答・無回答があるため、質問によって母数に差がある。

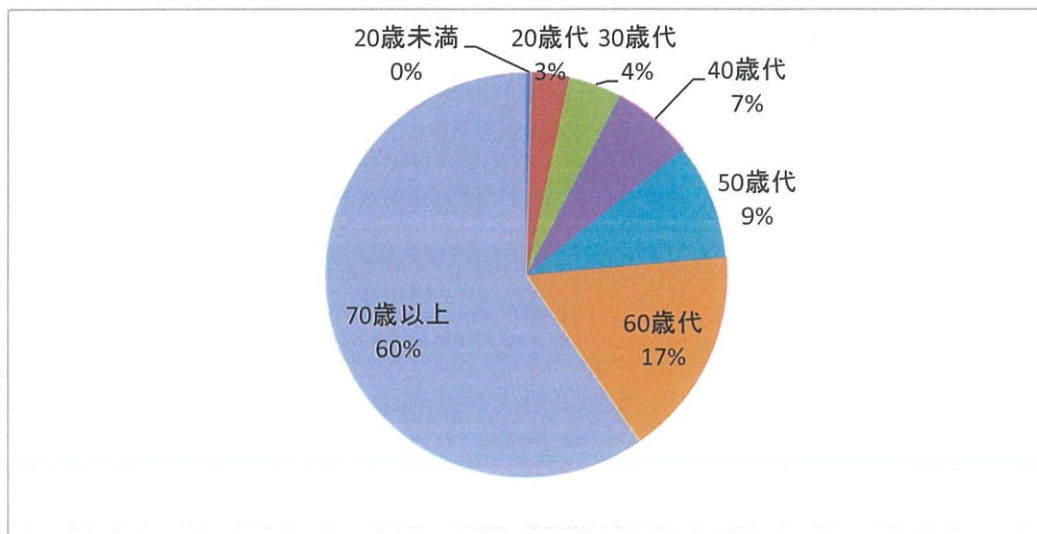
あなたについて、教えてください。

入居状態		
名義人	同居者	計
885	89	974 件
90.9%	9.1%	100.0%

性別		
男性	女性	計
415	566	981 件
42.3%	57.7%	100.0%

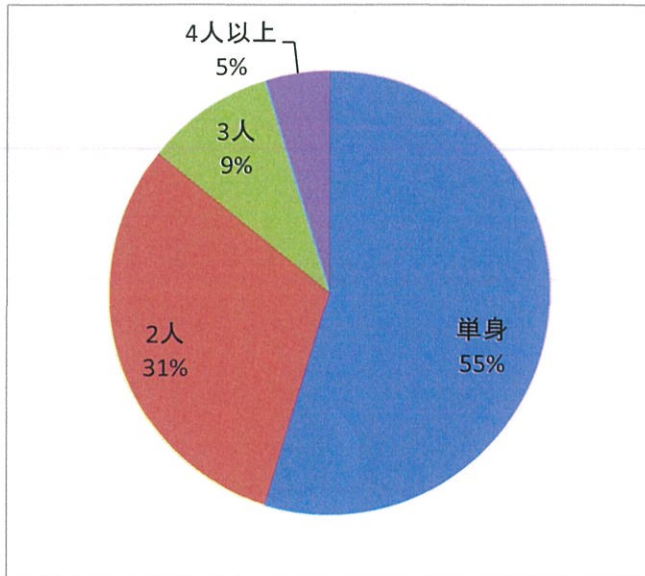


年齢							
20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
4	30	43	66	92	167	593	995 件
0.4%	3.0%	4.3%	6.6%	9.2%	16.8%	59.6%	100.0%



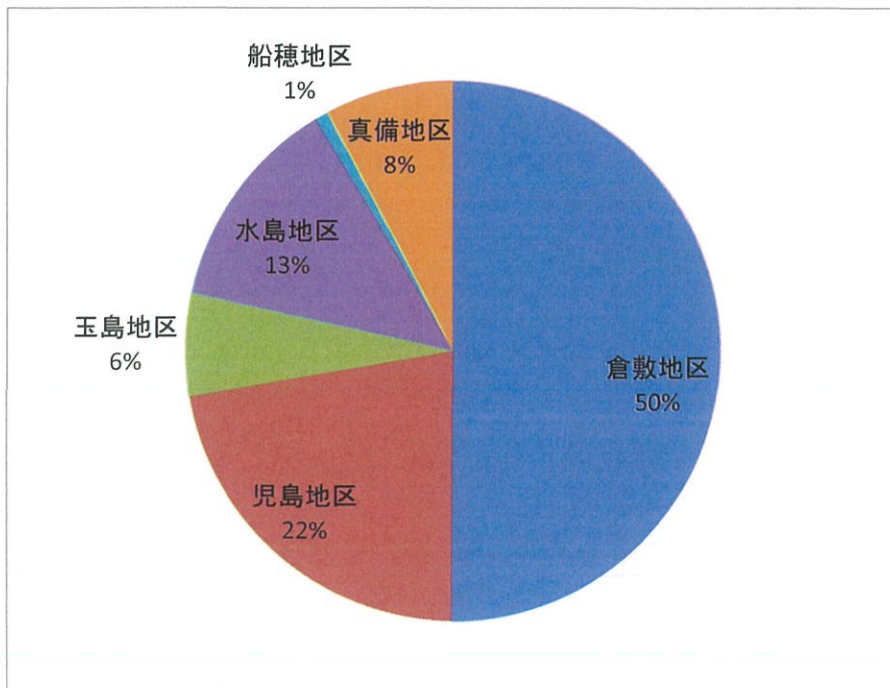
世帯人数				
单身	2人	3人	4人以上	計
542	308	94	47	991
54.7%	31.1%	9.5%	4.7%	101.7%

件

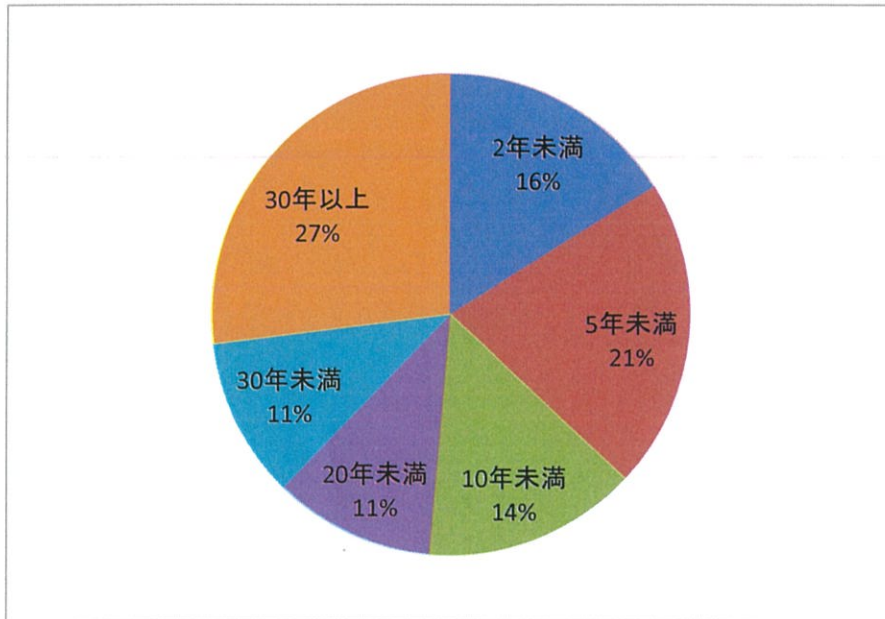


居住地区						
倉敷地区	児島地区	玉島地区	水島地区	船穂地区	真備地区	計
495	219	61	128	8	77	988
50.1%	22.2%	6.2%	13.0%	0.8%	7.8%	100.0%

件

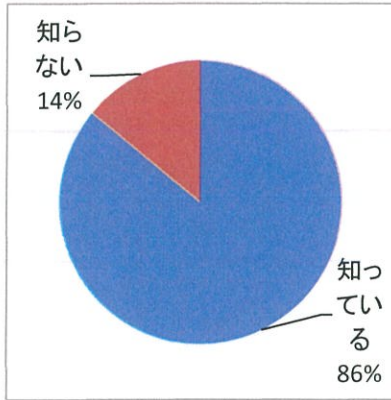


入居期間						
2年未満	5年未満	10年未満	20年未満	30年未満	30年以上	計
157	203	141	106	105	263	975 件
16.1%	20.8%	14.5%	10.9%	10.8%	27.0%	100.0%

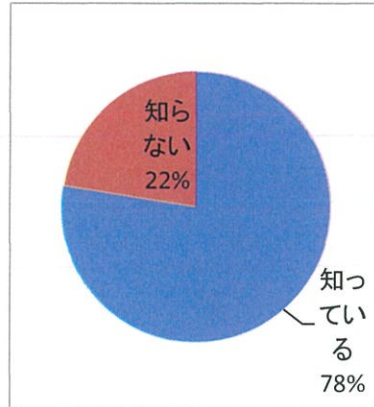


指定管理者の管理運営についてお伺いします。

7 センターの場所		
知っている	知らない	計
862	141	1003
85.9%	14.1%	100.0%



8 センターの窓口営業時間		
知っている	知らない	計
776	225	1001
77.5%	22.5%	100.0%



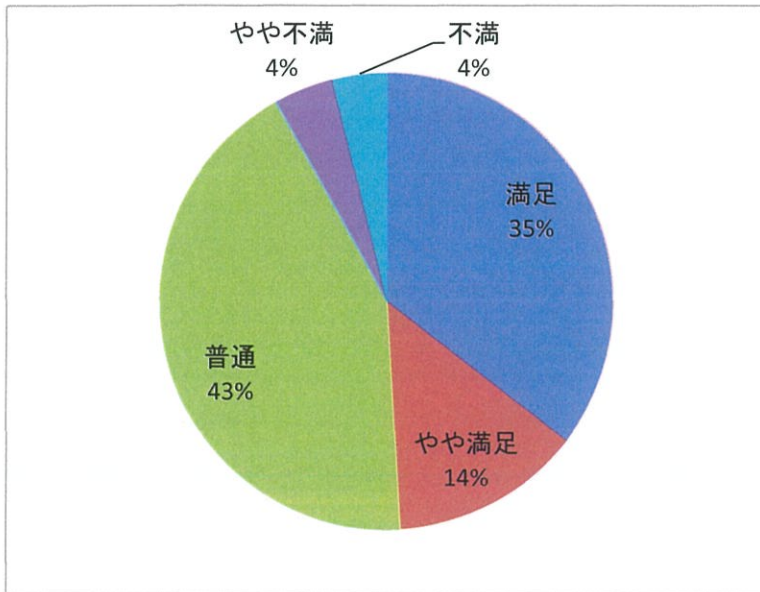
満足度は、満足=5点～不満=1点 で点数評価し、平均点を算出。以下同。

9 職員の対応態度はいかがですか？					
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
346	133	418	41	39	977
35.4%	13.6%	42.8%	4.2%	4.0%	100.0%
5	4	3	2	1	

件

配点

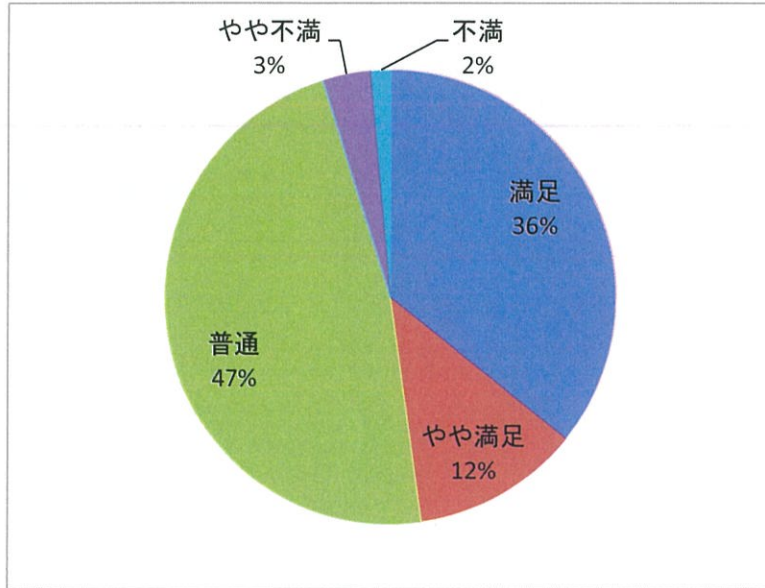
平均点	3.7
-----	-----



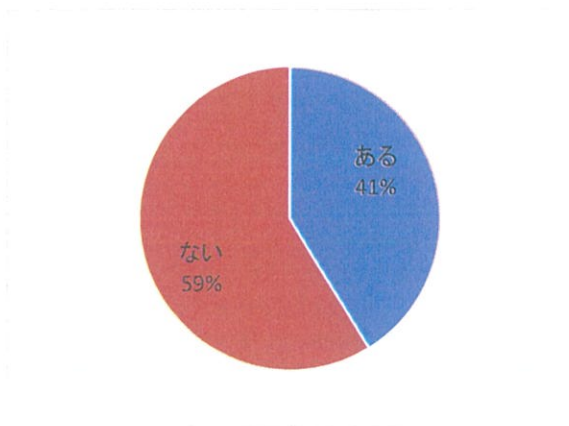
10	管理センターのプライバシーへの配慮は十分？				
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
344	116	456	33	14	963 件
35.7%	12.0%	47.4%	3.4%	1.5%	100.0%
5	4	3	2	1	

配点

平均点	3.8
-----	-----



11	苦情や相談	
ある	ない	計
406	581	987 件
41.1%	58.9%	100.0%

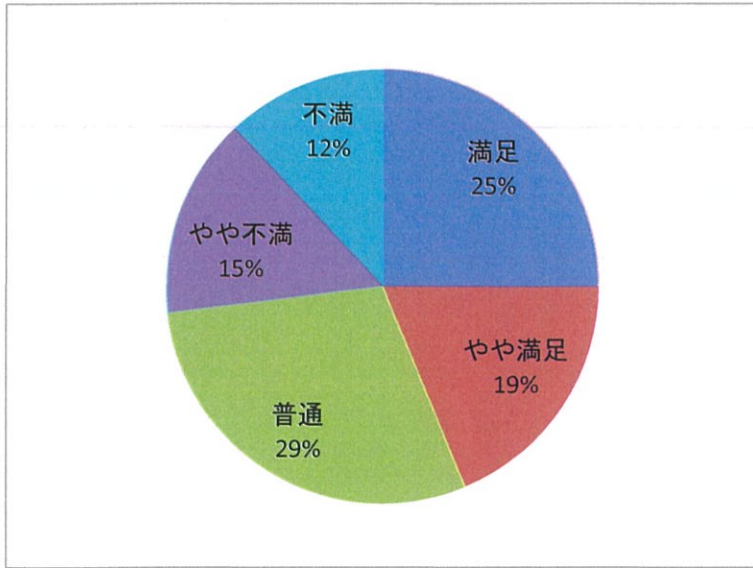


12 苦情や相談について公平な対応					
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
106	79	124	63	51	423
25.1%	18.7%	29.3%	14.9%	12.1%	100.0%
5	4	3	2	1	

件

配点

平均点	3.3
-----	-----

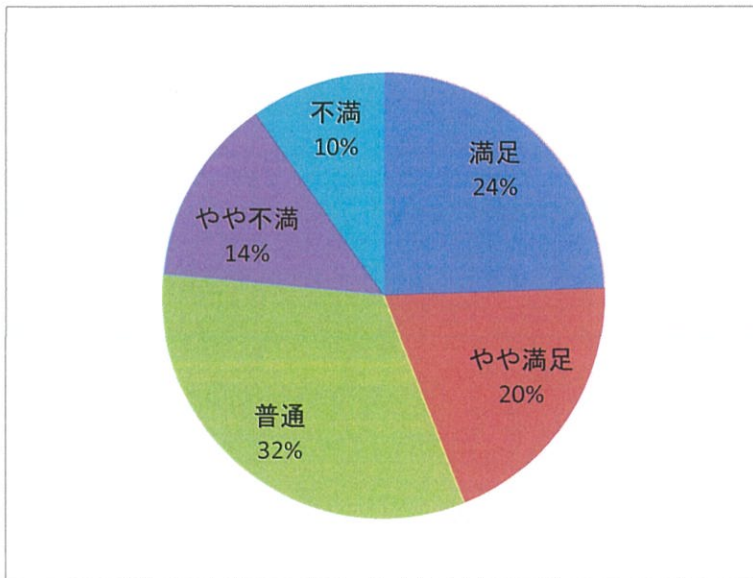


13 苦情や相談された時の職員の説明					
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
104	83	138	58	42	425
24.5%	19.5%	32.5%	13.6%	9.9%	100.0%
5	4	3	2	1	

件

配点

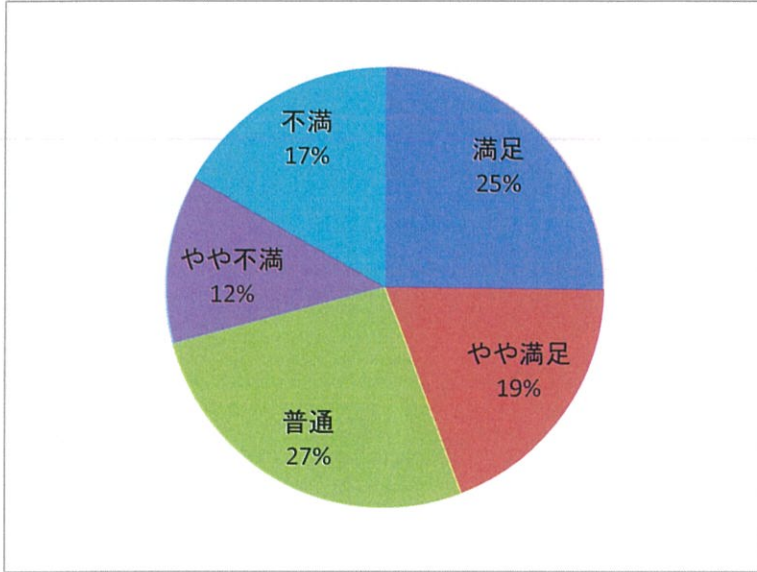
平均点	3.4
-----	-----



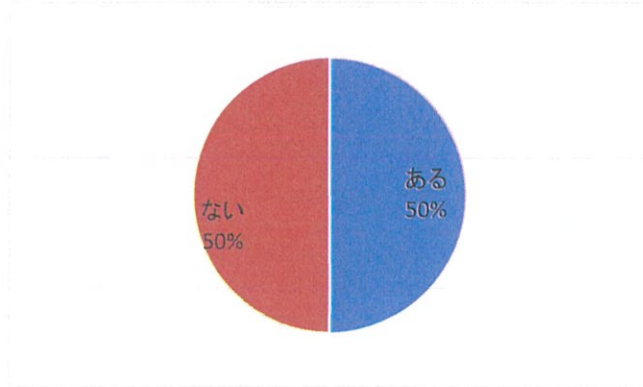
14	苦情や相談への対応結果				
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
108	82	114	53	72	429 件
25.2%	19.1%	26.6%	12.4%	16.8%	100.0%
5	4	3	2	1	

配点

平均点	3.2
-----	-----



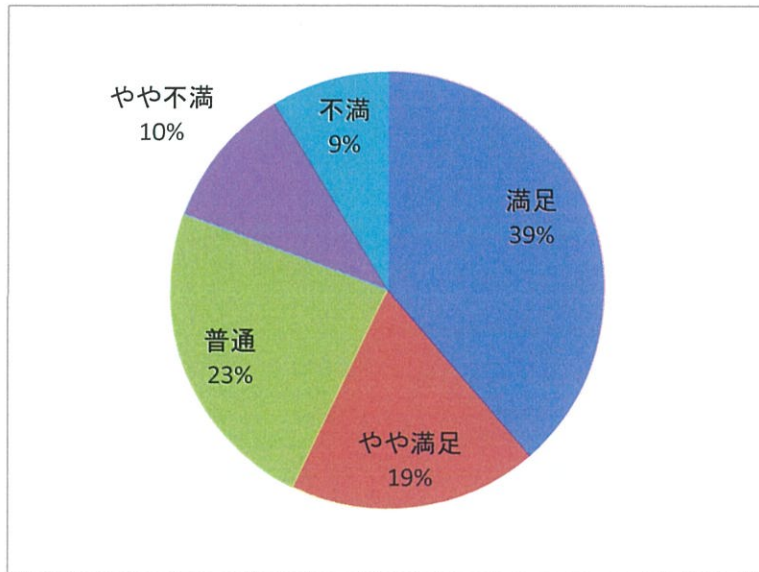
15		修繕の依頼をされたこと	
ある	ない	計	
491	492	983	
49.9%	50.1%	100.0%	



16						修繕の依頼に対して適切な対応はされていますか？					
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計						
193	93	117	53	44	500	件					
38.6%	18.6%	23.4%	10.6%	8.8%	100.0%						
5	4	3	2	1							

配点

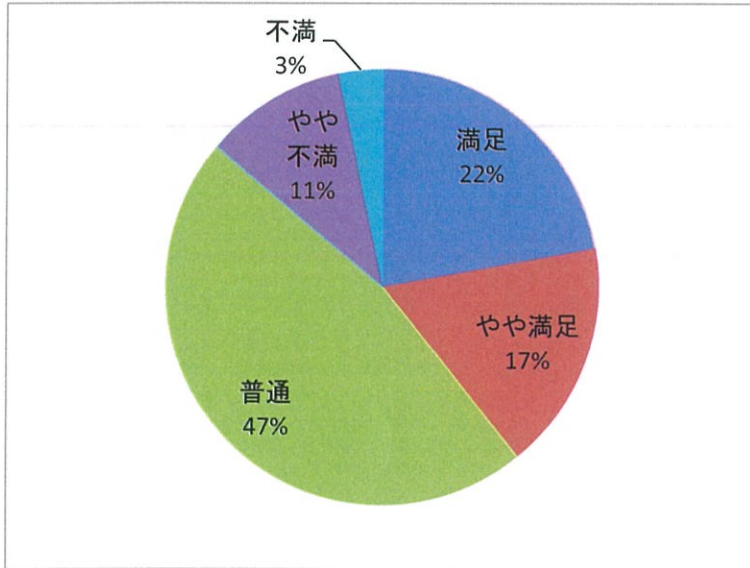
平均点	3.7
-----	-----



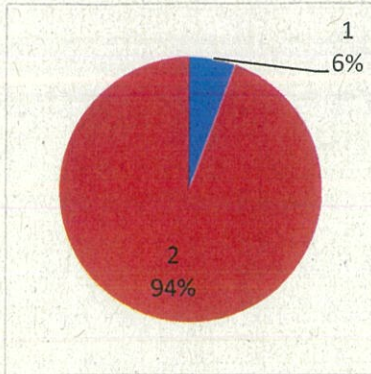
17 修繕の負担区分について説明は分かりやすいですか？					
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
113	87	239	54	17	510 件
22.2%	17.1%	46.9%	10.6%	3.3%	100.0%
5	4	3	2	1	

配点

平均点	3.4
-----	-----



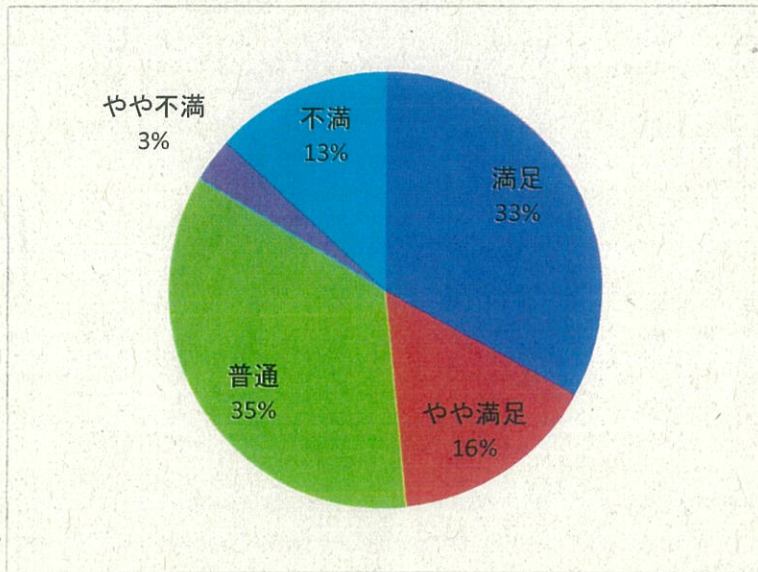
18	夜間・休日にコールセンターを利用	
1	2	計
54	900	954
5.7%	94.3%	95.3%



19	コールセンター職員の対応はいかがですか？				
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
30	14	32	3	12	91 件
33.0%	15.4%	35.2%	3.3%	13.2%	100.0%
5	4	3	2	1	

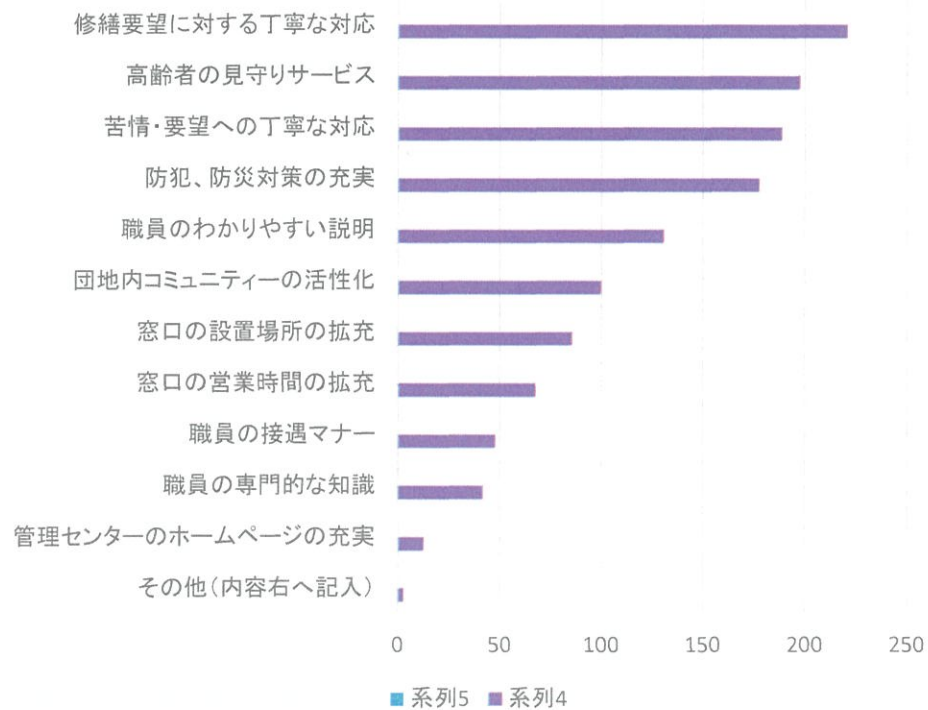
配点

平均点	3.5
-----	-----



20	市営住宅管理センター(指定管理者)に特に求めるもの	
窓口の設置場所の拡充	122	6.9%
窓口の営業時間の拡充	86	4.9%
苦情・要望への丁寧な対応	266	15.0%
修繕要望に対する丁寧な対応	259	14.6%
職員のわかりやすい説明	176	9.9%
職員の専門的な知識	61	3.4%
職員の接遇マナー	74	4.2%
高齢者の見守りサービス	272	15.3%
団地内コミュニティの活性化	128	7.2%
防犯、防災対策の充実	307	17.3%
管理センターのホームページの充実	18	1.0%
その他	4	0.2%
計	1773	100.0%

市営住宅管理センター(指定管理者)に特に求めるもの



21		総合評価				
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	
253	187	377	74	32	923	
27.4%	20.3%	40.8%	8.0%	3.5%	100.0%	
5	4	3	2	1		

件

配点

平均点	3.6
-----	-----

