

# 倉敷市営住宅等指定管理 入居者アンケート集計結果

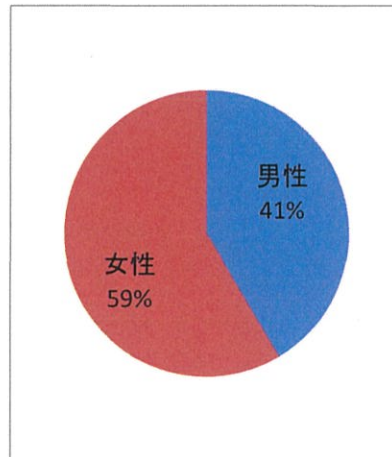
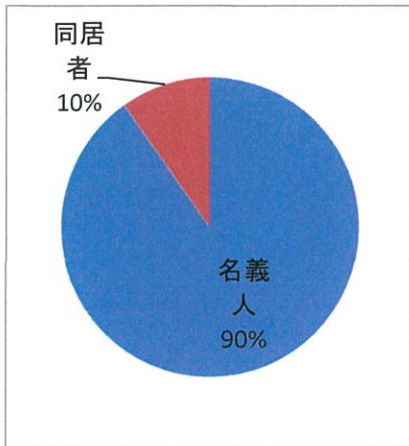
令和4年3月17日 時点

1. 期間：令和4年1月19日～令和4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：3563人、回答者：1013人（回収率：28.4%）
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。

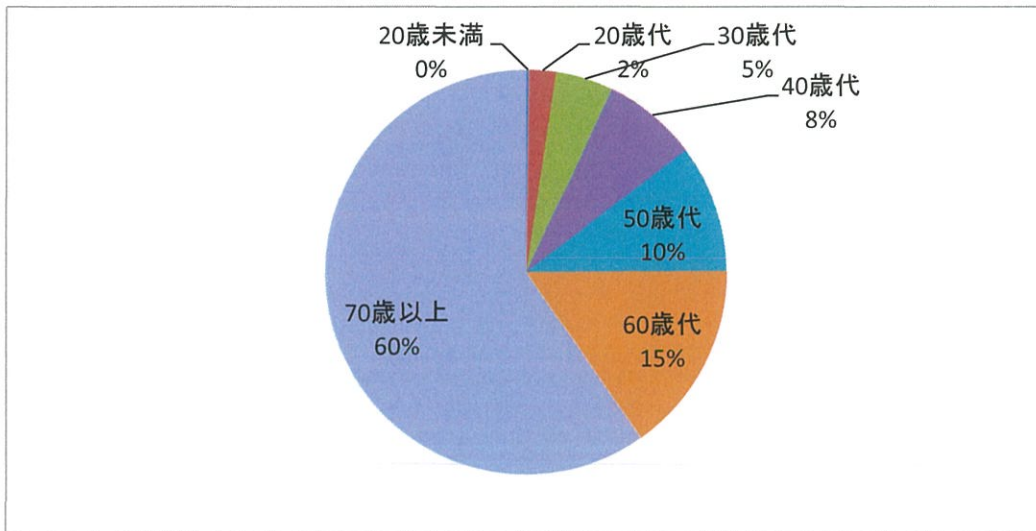
あなたについて、教えてください。

入居状態		
名義人	同居者	計
898	98	996 件
90.2%	9.8%	100.0%

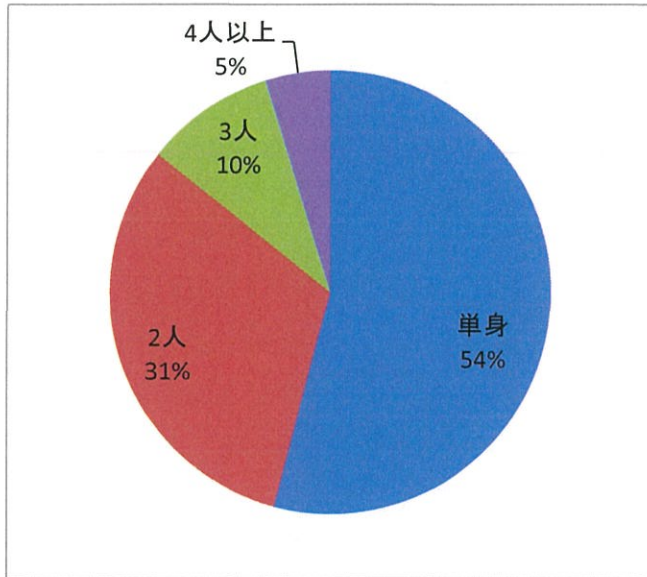
性別		
男性	女性	計
417	588	1005 件
41.5%	58.5%	100.0%



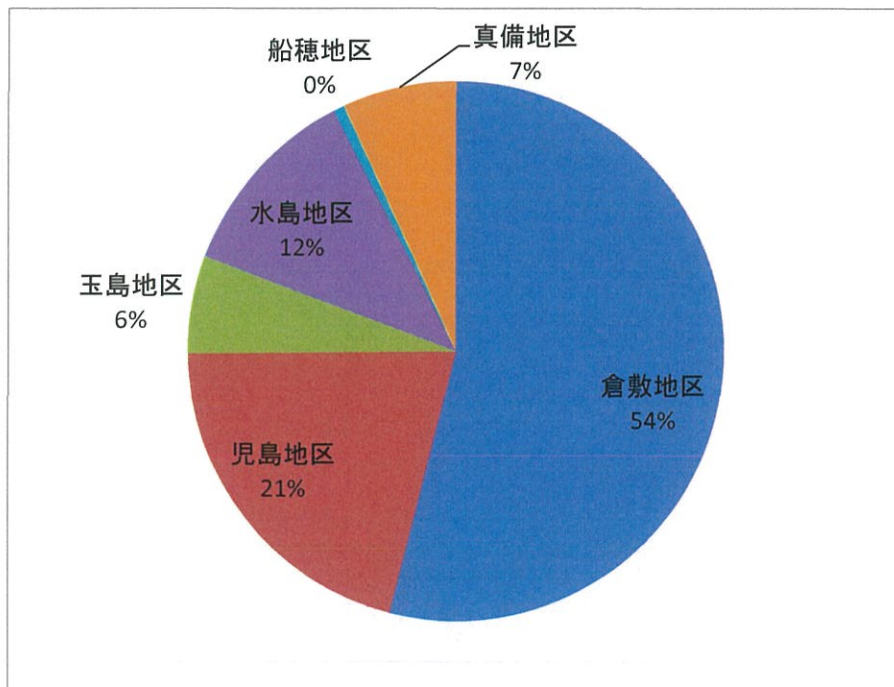
年齢							
20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
2	22	47	77	103	155	602	1008 件
0.2%	2.2%	4.7%	7.6%	10.2%	15.4%	59.7%	100.0%



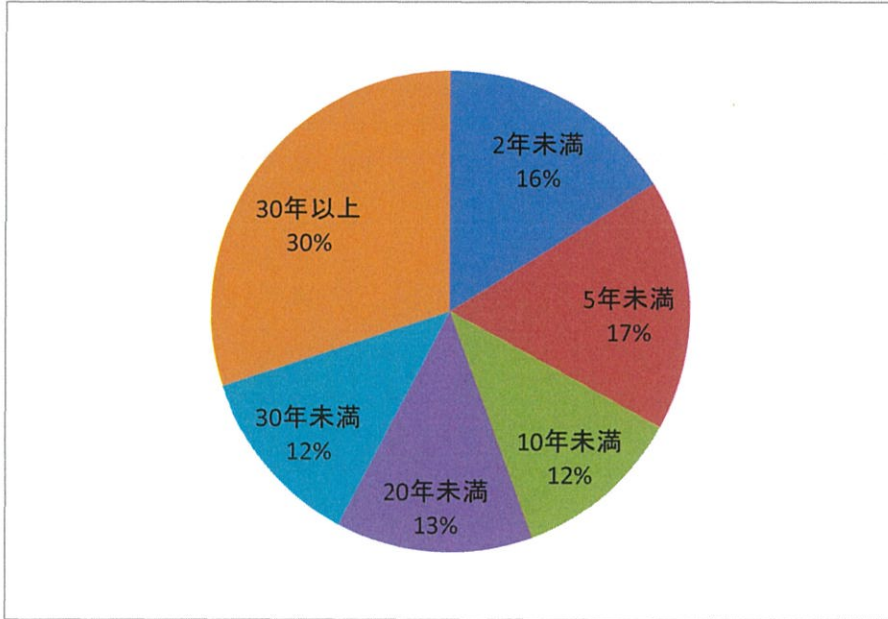
世帯人数				
单身	2人	3人	4人以上	計
539	314	95	48	996 件
54.1%	31.5%	9.5%	4.8%	100.0%



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
537	208	58	117	7	68	995 件
54.0%	20.9%	5.8%	11.8%	0.7%	6.8%	100.0%

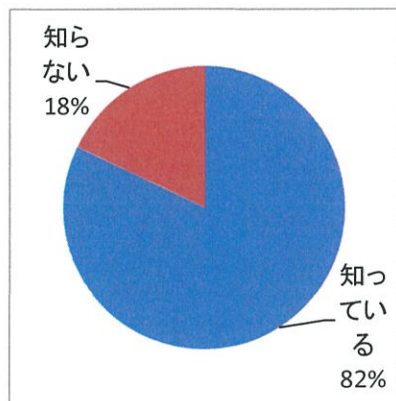


入居期間						
2年未満	5年未満	10年未満	20年未満	30年未満	30年以上	計
159	166	113	131	121	296	986 件
16.1%	16.8%	11.5%	13.3%	12.3%	30.0%	100.0%

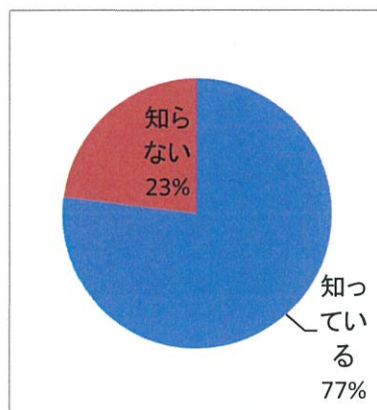


指定管理者の管理運営についてお伺いします。

7 センターの場所		
知っている	知らない	計
830	181	1011
82.1%	17.9%	100.0%



8 センターの窓口営業時間		
知っている	知らない	計
775	232	1007
77.0%	23.0%	100.0%

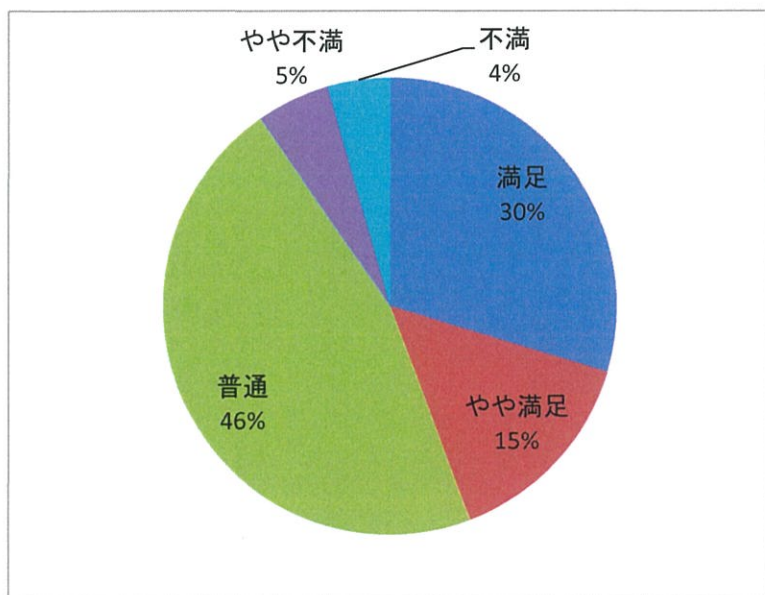


満足度は、満足=5点～不満=1点 で点数評価し、平均点を算出。以下同。

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
288	142	448	51	43	972 件
29.6%	14.6%	46.1%	5.2%	4.4%	100.0%
5	4	3	2	1	

配点 

平均点	3.6
-----	-----

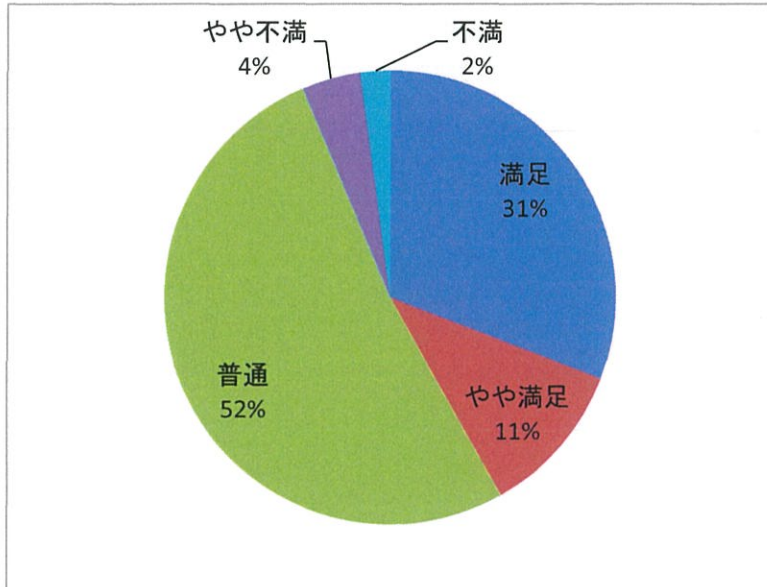




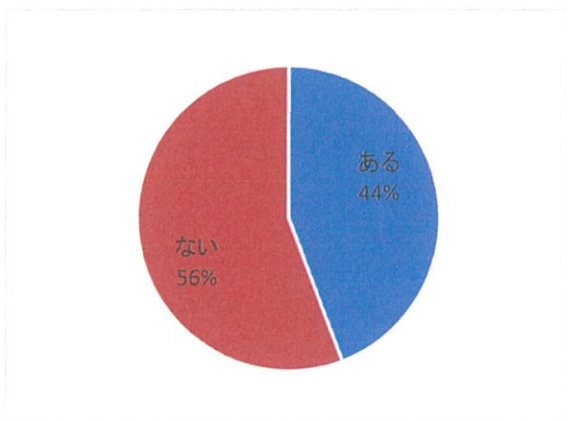
10	管理センターのプライバシーへの配慮は十分？					
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	
294	105	494	40	21	954	件
30.8%	11.0%	51.8%	4.2%	2.2%	100.0%	
5	4	3	2	1		

配点 

平均点	3.6
-----	-----



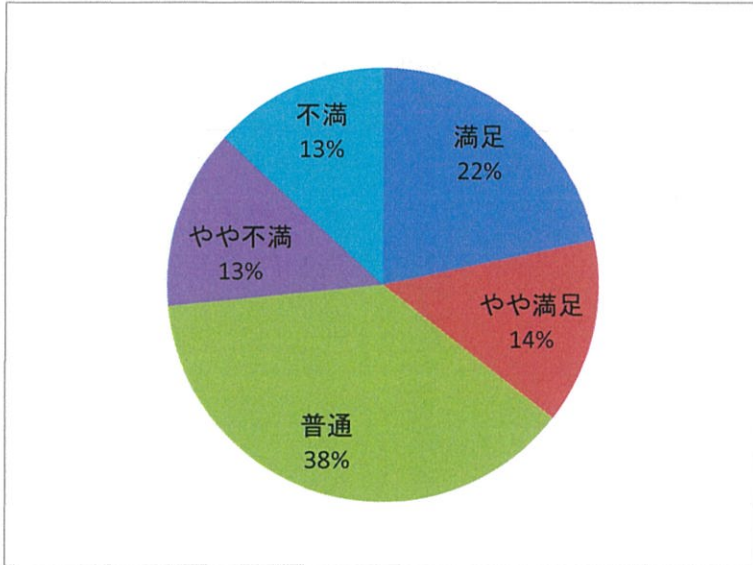
11	苦情や相談		
ある	ない	計	
437	551	988	件
44.2%	55.8%	100.0%	



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
107	68	187	66	65	493 件
21.7%	13.8%	37.9%	13.4%	13.2%	100.0%
5	4	3	2	1	

配点 

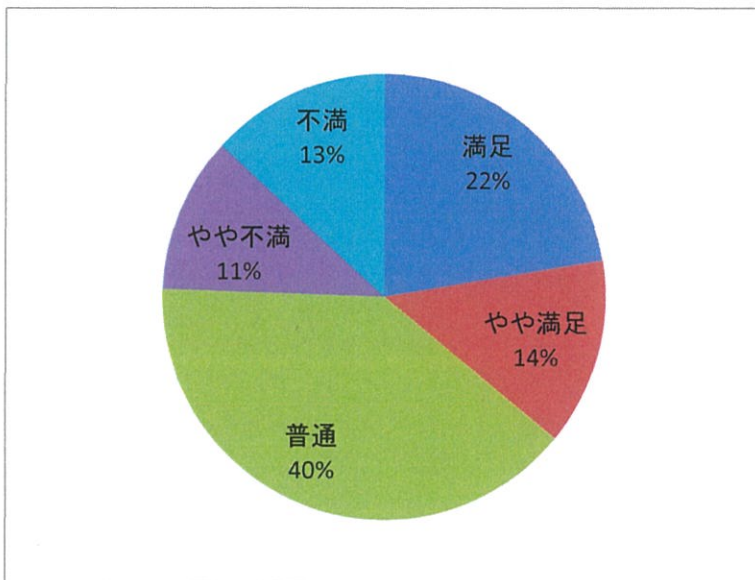
平均点	3.2
-----	-----



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
109	66	193	55	64	487 件
22.4%	13.6%	39.6%	11.3%	13.1%	100.0%
5	4	3	2	1	

配点 

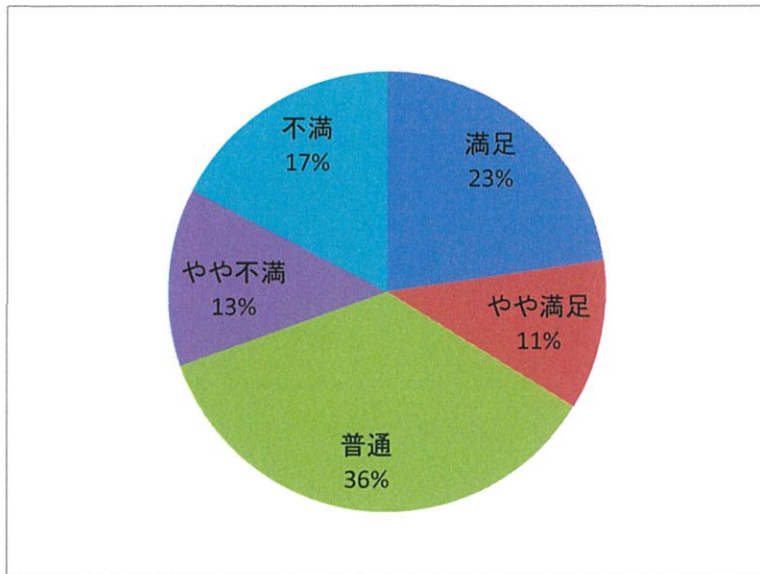
平均点	3.2
-----	-----



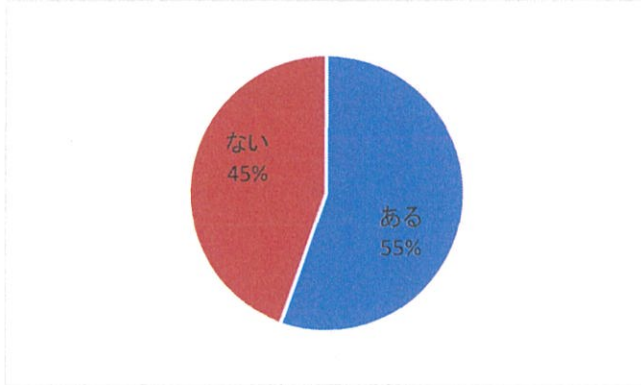
14	苦情や相談への対応結果					
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	
111	54	175	64	85	489	件
22.7%	11.0%	35.8%	13.1%	17.4%	100.0%	
5	4	3	2	1		

配点 

平均点	3.1
-----	-----



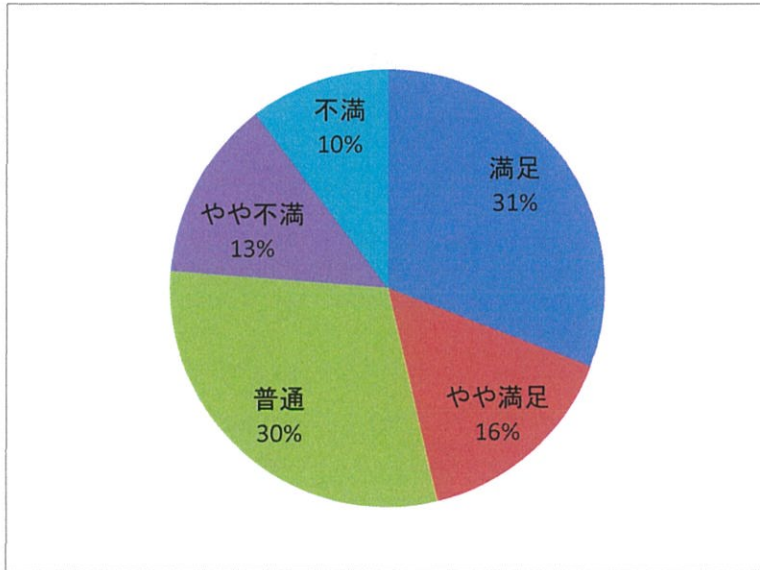
15		修繕の依頼をされたこと	
ある	ない	計	
550	443	993	
55.4%	44.6%	100.0%	



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						
175	88	170	76	59	568	件					
30.8%	15.5%	29.9%	13.4%	10.4%	100.0%						
5	4	3	2	1							

配点

平均点	3.4
-----	-----

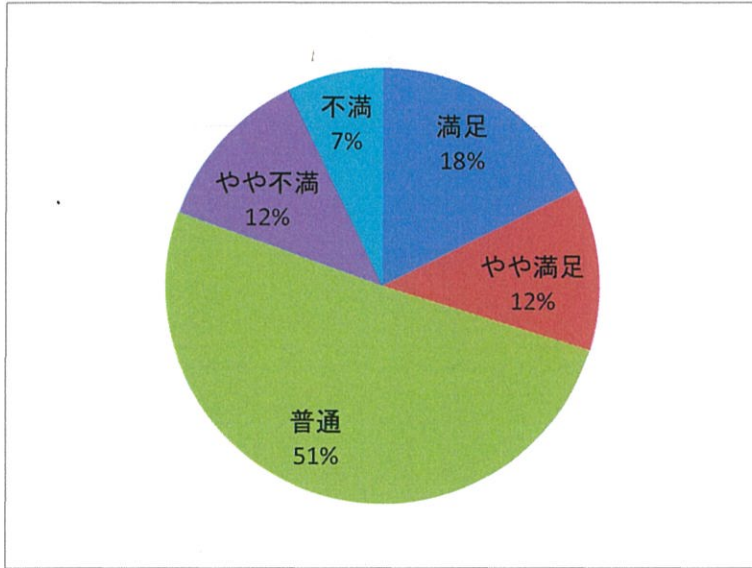




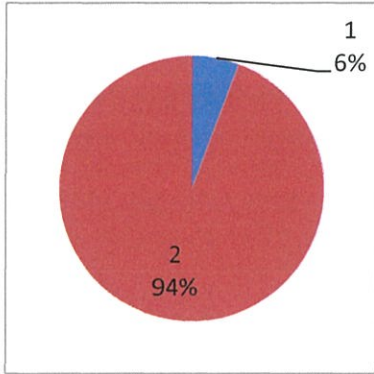
17	修繕の負担区分について説明は分かりやすいですか					
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	
98	67	281	68	40	554	件
17.7%	12.1%	50.7%	12.3%	7.2%	100.0%	
5	4	3	2	1		

配点

平均点	3.2
-----	-----



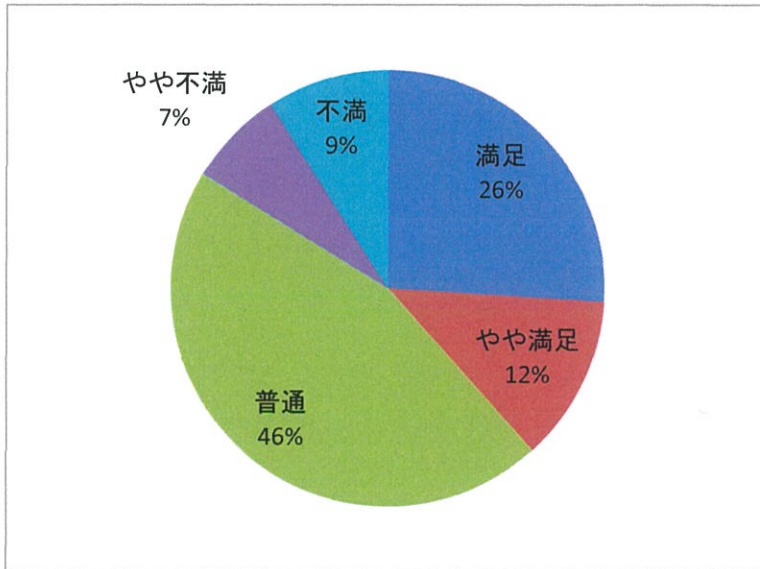
18	夜間・休日にコールセンターを利用	
1	2	計
55	908	963
5.7%	94.3%	95.6%



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
40	19	70	11	14	154 件
26.0%	12.3%	45.5%	7.1%	9.1%	100.0%
5	4	3	2	1	

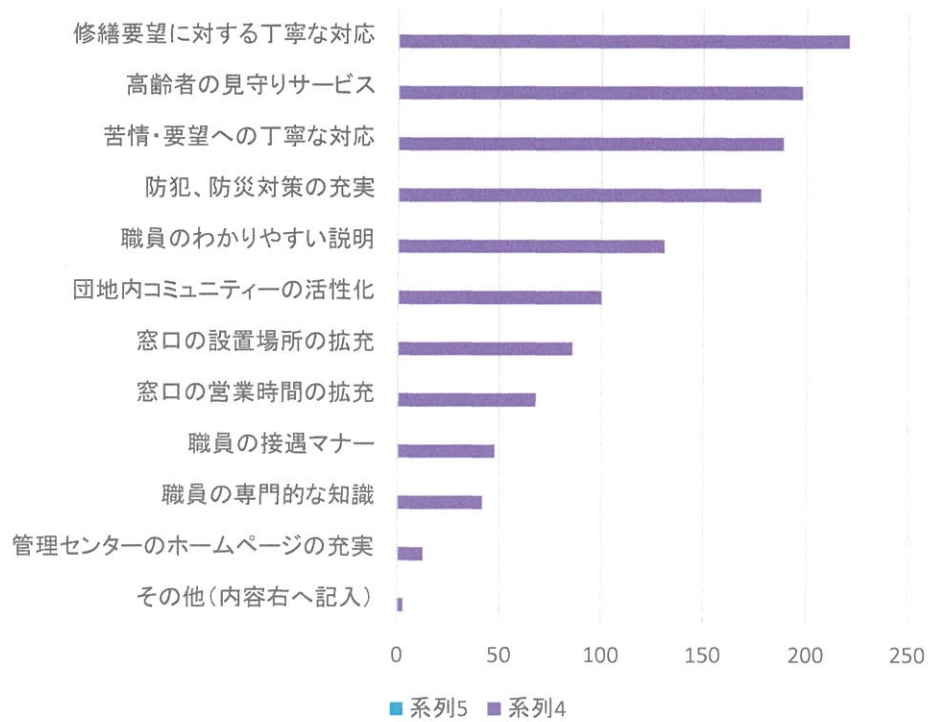
配点 

平均点	3.4
-----	-----



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	104	5.8%
窓口の営業時間の拡充	97	5.4%
苦情・要望への丁寧な対応	286	15.8%
修繕要望に対する丁寧な対応	291	16.1%
職員のわかりやすい説明	175	9.7%
職員の専門的な知識	79	4.4%
職員の接遇マナー	80	4.4%
高齢者の見守りサービス	260	14.4%
団地内コミュニティの活性化	132	7.3%
防犯、防災対策の充実	268	14.8%
管理センターのホームページの充実	28	1.5%
その他	8	0.4%
計	1808	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	
199	158	435	78	50	920	
21.6%	17.2%	47.3%	8.5%	5.4%	100.0%	
5	4	3	2	1		

件

配点

平均点	3.4
-----	-----

