

アンケート集計結果

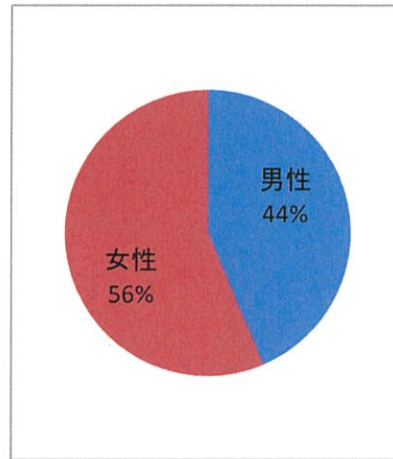
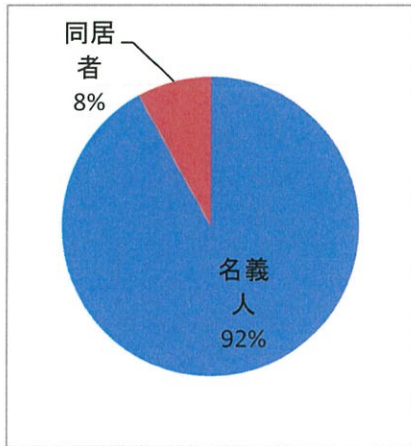
令和3年4月20日

1. 期間：令和3年2月18日～令和3年3月12日
2. 対象：市営住宅名義人または、同居人
3. 配布者：3,403人、回答者：867人（回収率：25.5%）
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。

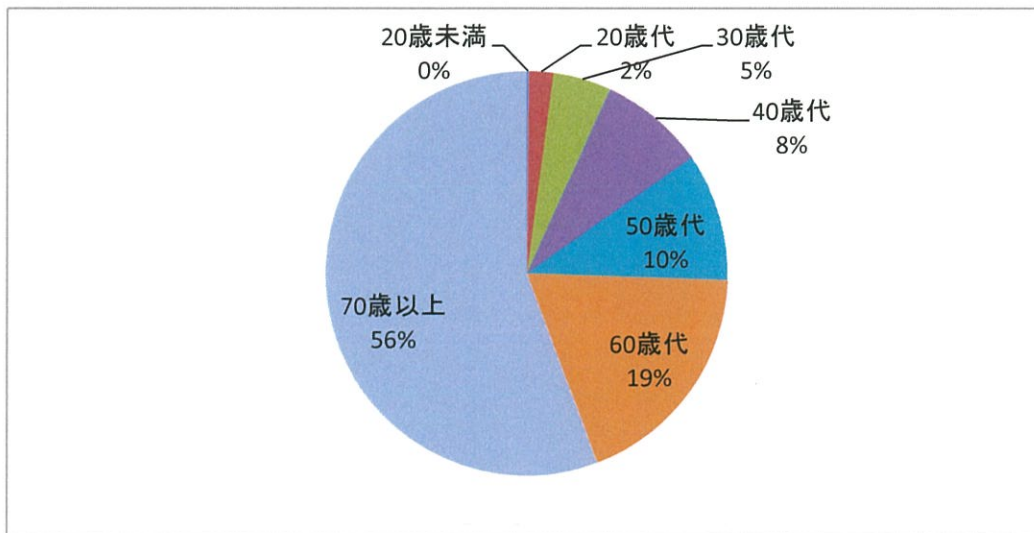
あなたについて、教えてください。

入居状態		
名義人	同居者	計
723	63	786 件
92.0%	8.0%	100.0%

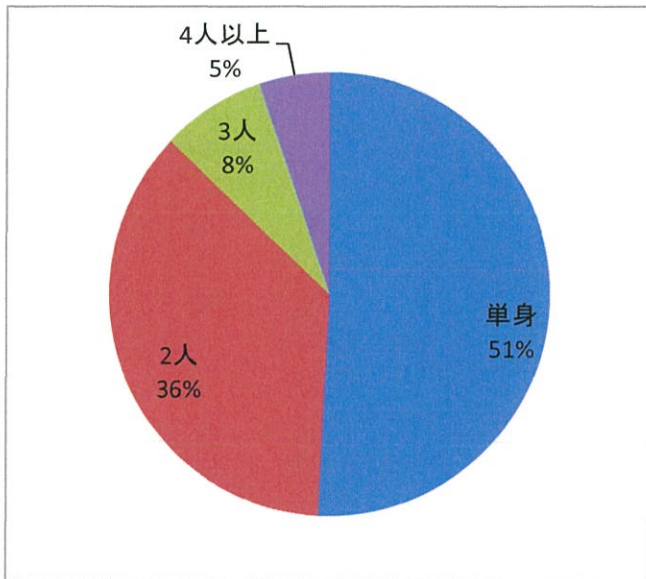
性別		
男性	女性	計
369	478	847 件
43.6%	56.4%	100.0%



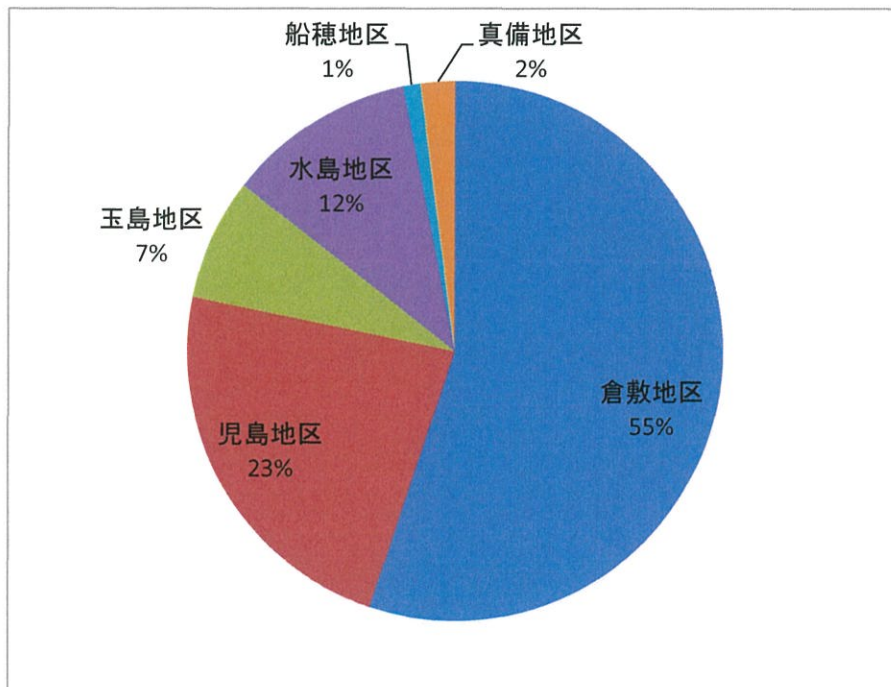
年齢							
20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
1	17	40	72	87	159	474	850 件
0.1%	2.0%	4.7%	8.5%	10.2%	18.7%	55.8%	100.0%



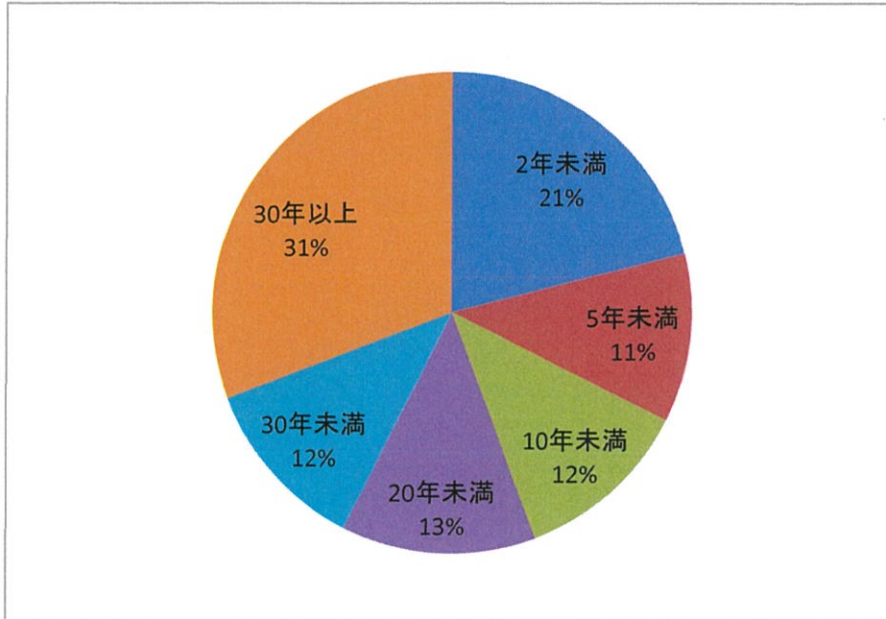
世帯人数				
单身	2人	3人	4人以上	計
422	302	64	43	831 件
50.8%	36.3%	7.7%	5.2%	105.7%



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
469	196	62	96	9	18	850 件
55.2%	23.1%	7.3%	11.3%	1.1%	2.1%	100.0%

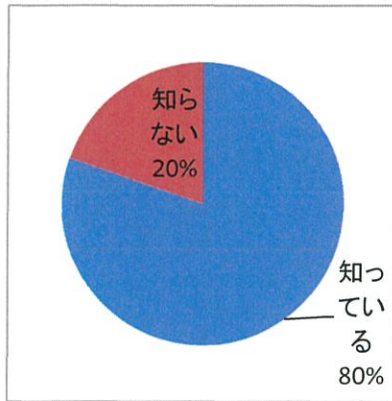


入居期間						
2年未満	5年未満	10年未満	20年未満	30年未満	30年以上	計
175	94	99	109	98	256	831 件
21.1%	11.3%	11.9%	13.1%	11.8%	30.8%	100.0%

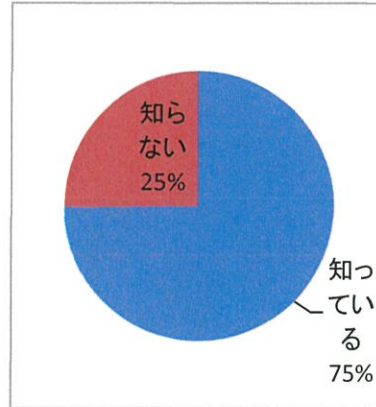


指定管理者の管理運営についてお伺いします。

7 センターの場所		
知っている	知らない	計
690	170	860
80.2%	19.8%	100.0%



8 センターの窓口営業時間		
知っている	知らない	計
644	216	860
74.9%	25.1%	100.0%

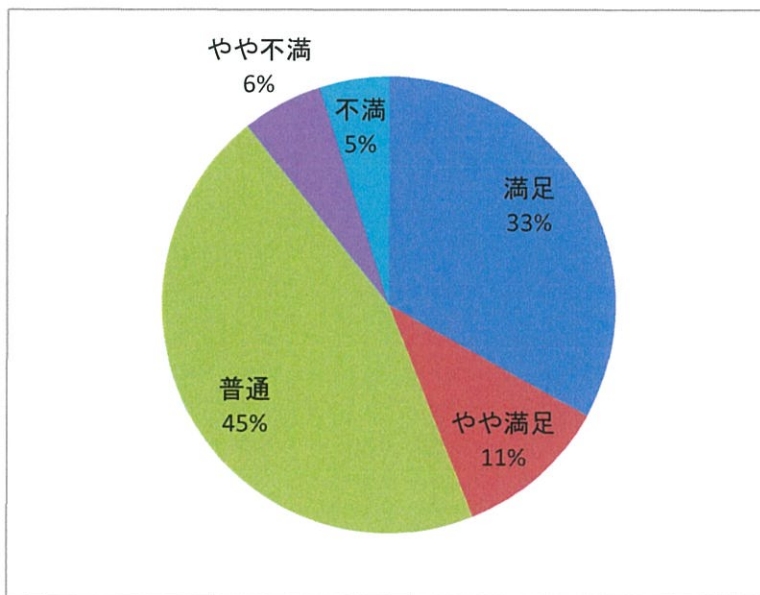


満足度は、満足＝5点～不満＝1点 で点数評価し、平均点を算出。以下同。

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
265	87	364	46	40	802 件
33.0%	10.8%	45.4%	5.7%	5.0%	100.0%
5	4	3	2	1	

配点

平均点	3.6
-----	-----

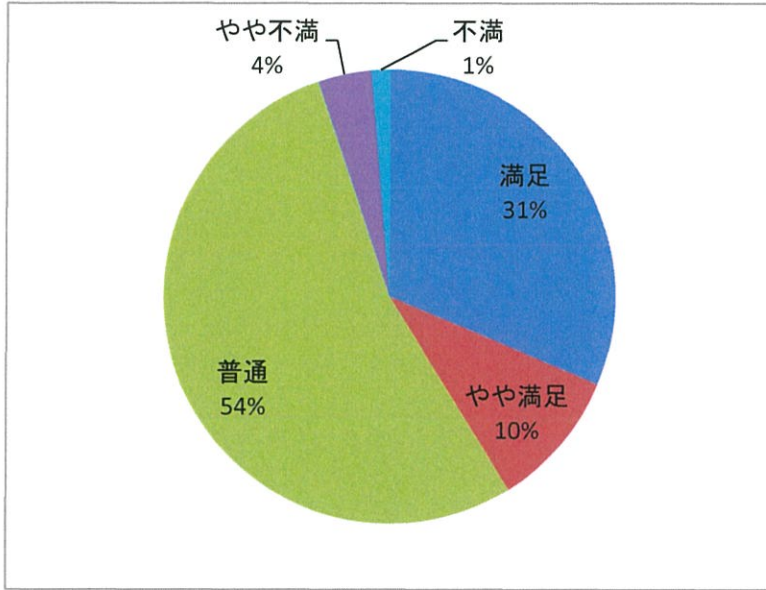


10	管理センターのプライバシーへの配慮は十分？				
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
247	78	423	30	11	789
31.3%	9.9%	53.6%	3.8%	1.4%	100.0%
5	4	3	2	1	

件

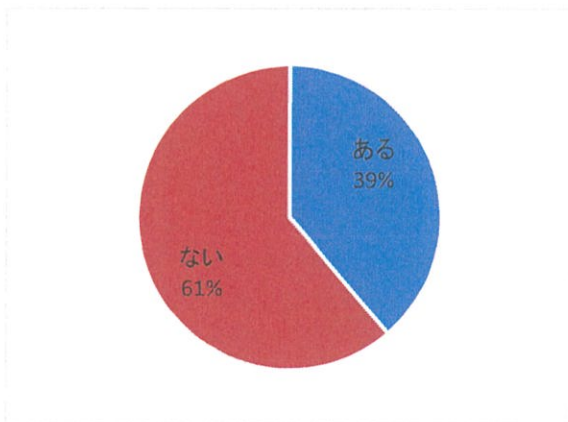
配点

平均点	3.7
-----	-----



11	苦情や相談	
ある	ない	計
329	521	850
38.7%	61.3%	100.0%

件

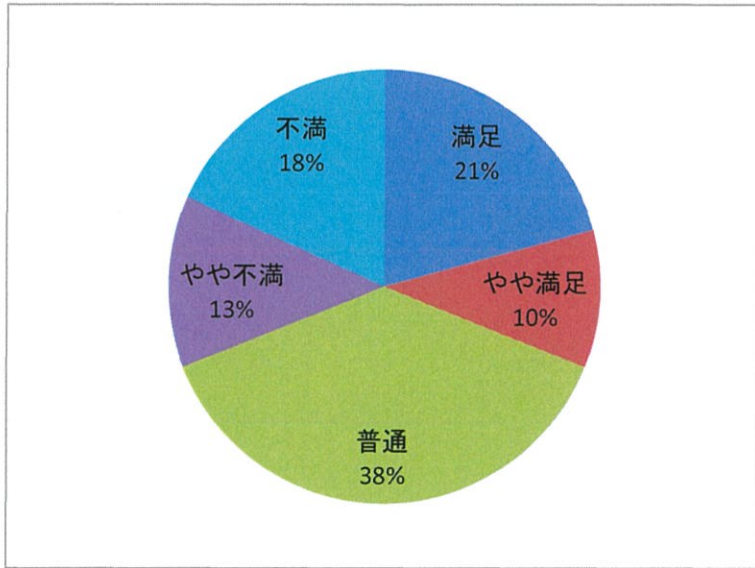


12 苦情や相談について公平な対応					
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
73	36	133	45	64	351
20.8%	10.3%	37.9%	12.8%	18.2%	100.0%
5	4	3	2	1	

件

配点

平均点	3.0
-----	-----

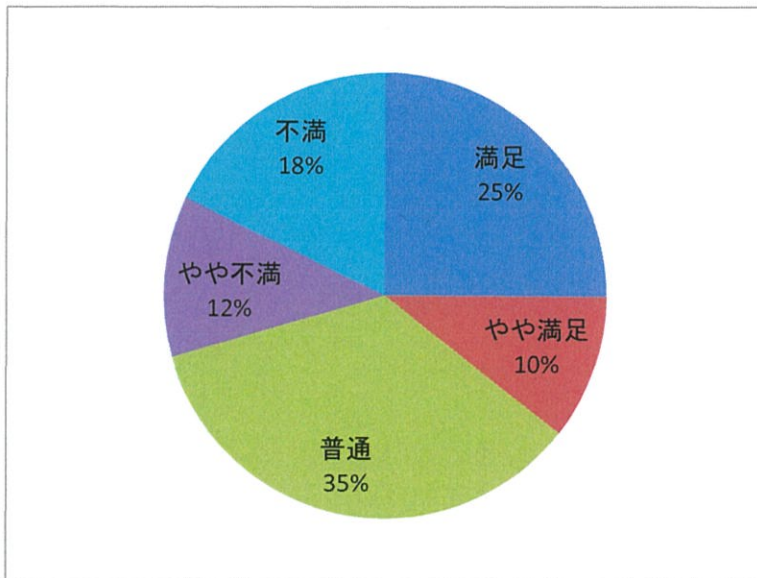


13 苦情や相談された時の職員の説明					
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
86	36	120	40	61	343
25.1%	10.5%	35.0%	11.7%	17.8%	100.0%
5	4	3	2	1	

件

配点

平均点	3.1
-----	-----

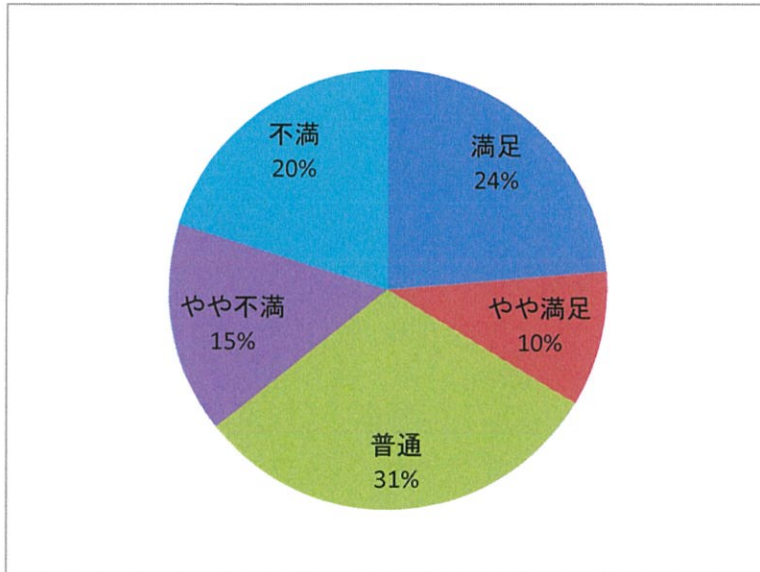


14 苦情や相談への対応結果					
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
81	34	105	53	69	342
23.7%	9.9%	30.7%	15.5%	20.2%	100.0%
5	4	3	2	1	

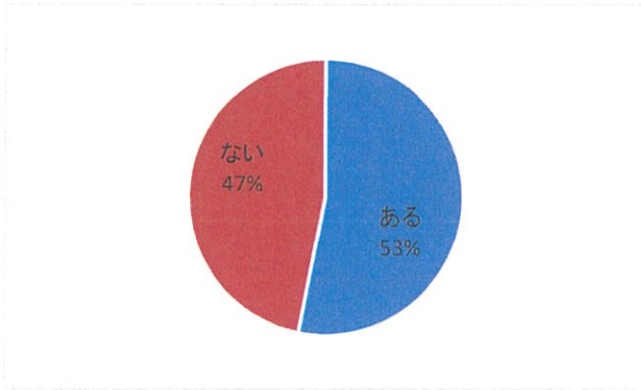
件

配点

平均点	3.0
-----	-----



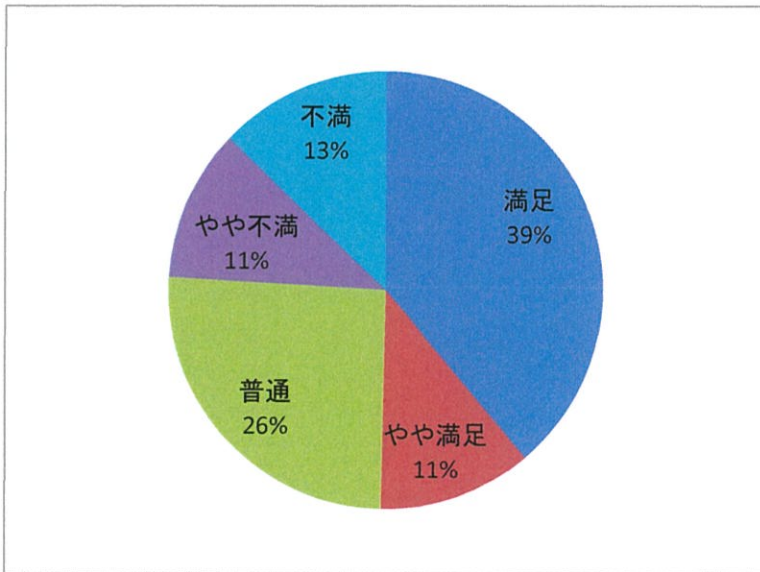
15	修繕の依頼をされたこと	
ある	ない	計
440	388	828
53.1%	46.9%	100.0%



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
173	51	114	50	57	445 件
38.9%	11.5%	25.6%	11.2%	12.8%	100.0%
5	4	3	2	1	

配点

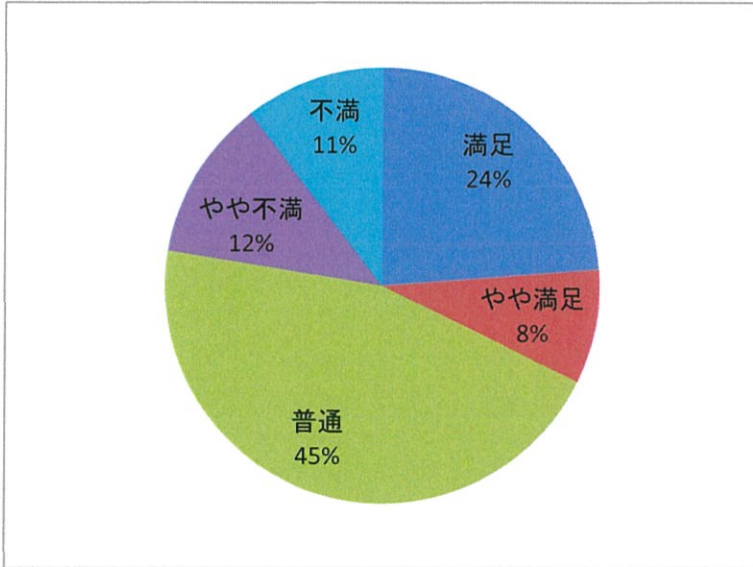
平均点	3.5
-----	-----



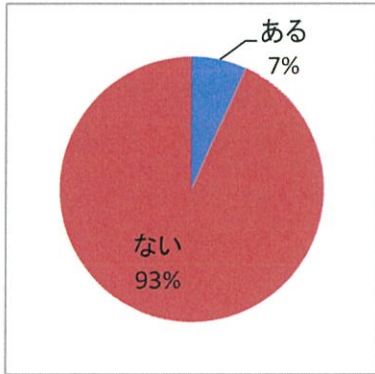
17	修繕の負担区分について説明は分かりやすいですか					
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	
104	37	198	52	46	437	件
23.8%	8.5%	45.3%	11.9%	10.5%	100.0%	
5	4	3	2	1		

配点

平均点	3.2
-----	-----



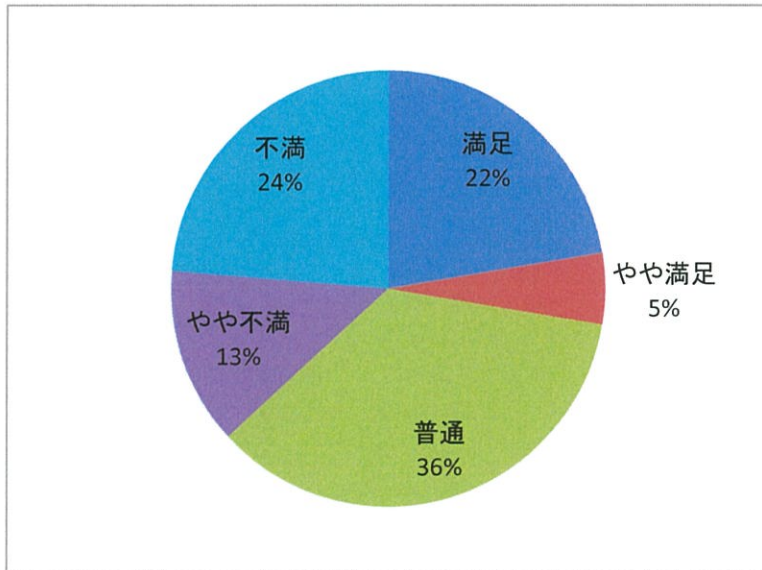
18	夜間・休日にコールセンターを利用	
ある	ない	計
54	751	805
6.7%	93.3%	93.6%



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
17	4	27	10	18	76 件
22.4%	5.3%	35.5%	13.2%	23.7%	100.0%
5	4	3	2	1	

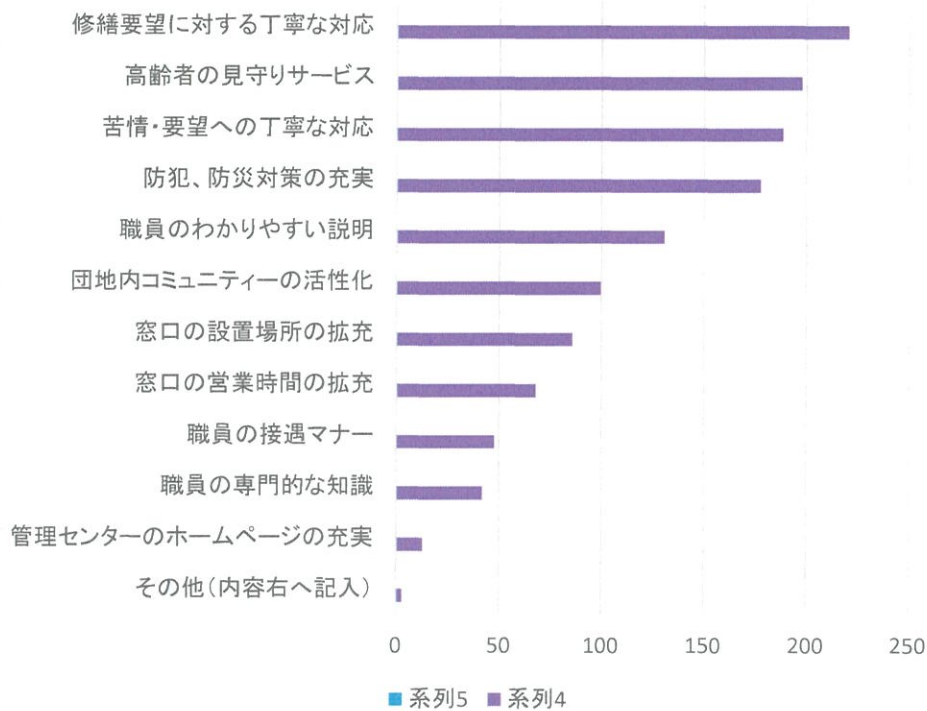
配点

平均点	2.9
-----	-----



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	73	5.2%
窓口の営業時間の拡充	53	3.8%
苦情・要望への丁寧な対応	235	16.7%
修繕要望に対する丁寧な対応	240	17.1%
職員のわかりやすい説明	160	11.4%
職員の専門的な知識	51	3.6%
職員の接客マナー	49	3.5%
高齢者の見守りサービス	205	14.6%
団地内コミュニティーの活性化	115	8.2%
防犯、防災対策の充実	200	14.2%
管理センターのホームページの充実	20	1.4%
その他	4	0.3%
計	1405	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
180	90	335	54	60	719
25.0%	12.5%	46.6%	7.5%	8.3%	100.0%
5	4	3	2	1	

件

配点

平均点 3.4

