

アンケート集計結果

令和2年2月29日 時点

1. 期間：令和2年1月14日～令和2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：3431人、回答者：833人（回収率：24.2%）
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。

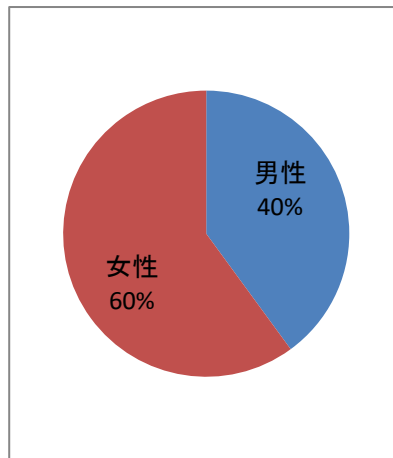
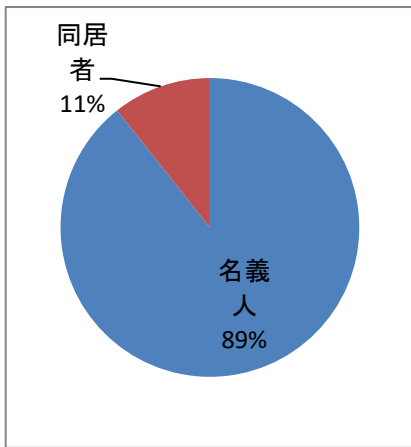
あなたについて、教えてください。

入居状態		
名義人	同居者	計
661	79	740
89.3%	10.7%	100.0%

件

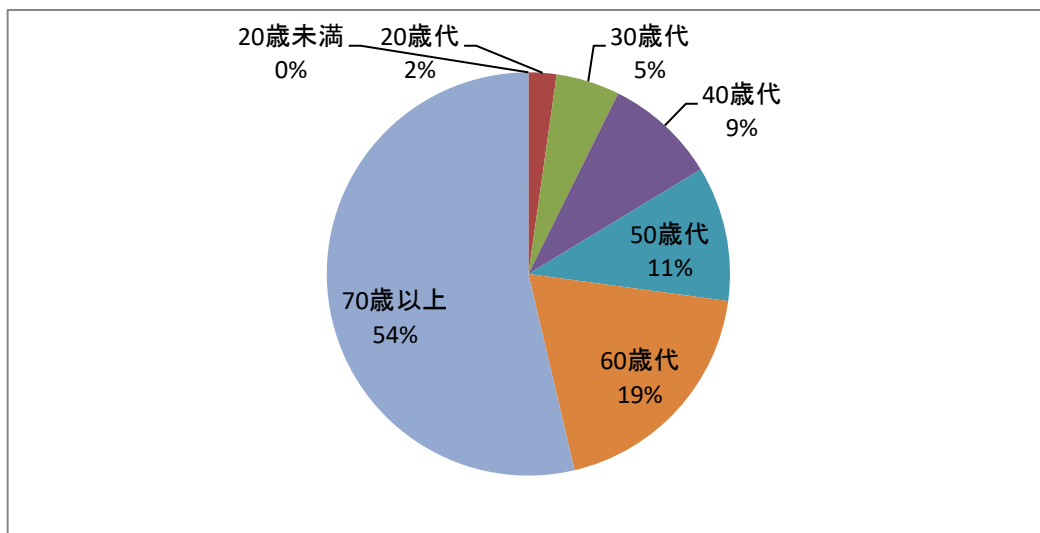
性別		
男性	女性	計
320	481	801
40.0%	60.0%	100.0%

件



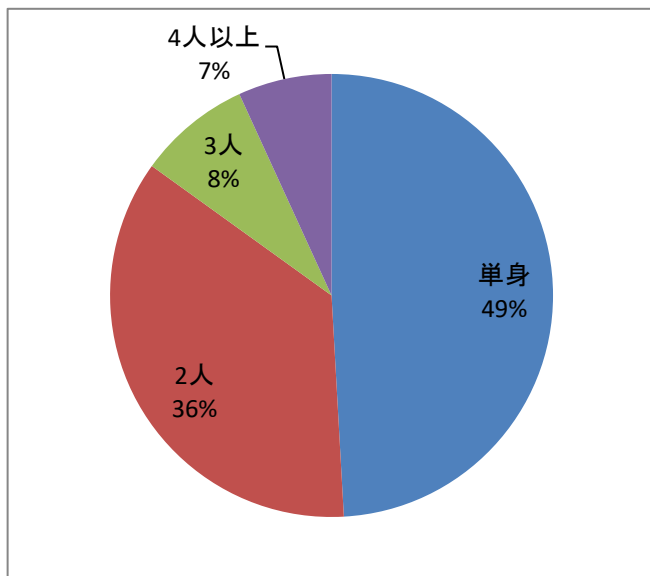
年齢							
20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
0	18	41	72	87	154	431	803
0.0%	2.2%	5.1%	9.0%	10.8%	19.2%	53.7%	100.0%

件



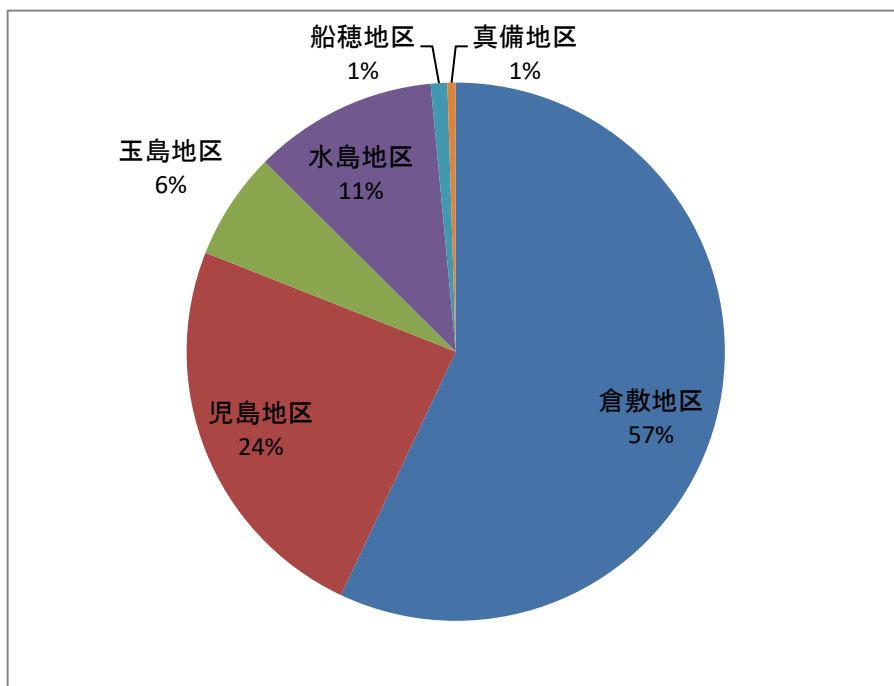
世帯人数				
单身	2人	3人	4人以上	計
388	283	65	54	790
49.1%	35.8%	8.2%	6.8%	106.8%

件

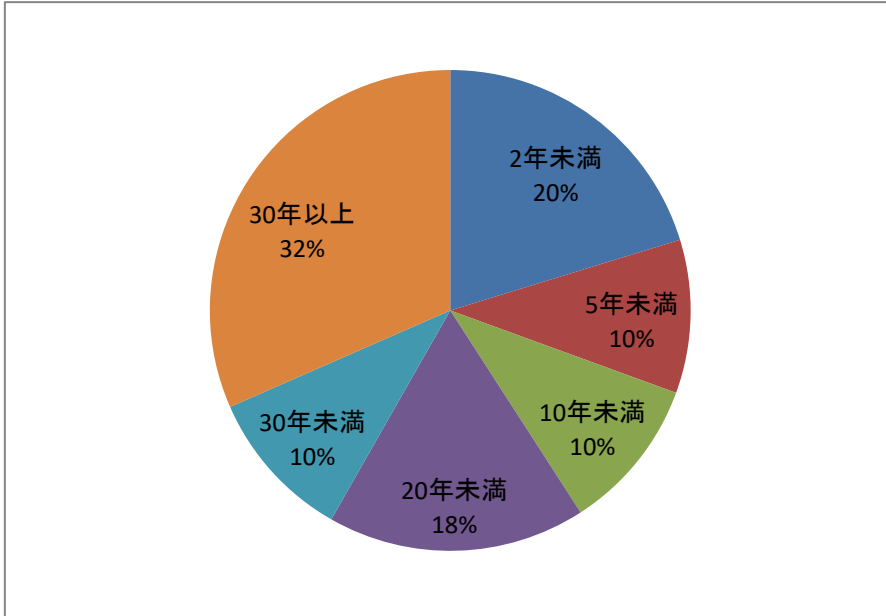


居住地区						
倉敷地区	児島地区	玉島地区	水島地区	船穂地区	真備地区	計
459	193	52	89	8	4	805
57.0%	24.0%	6.5%	11.1%	1.0%	0.5%	100.0%

件

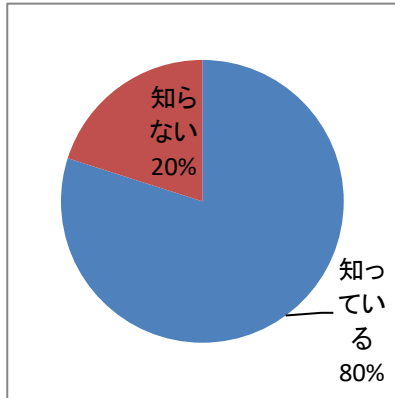


入居期間						
2年未満	5年未満	10年未満	20年未満	30年未満	30年以上	計
161	82	82	138	81	251	795 件
20.3%	10.3%	10.3%	17.4%	10.2%	31.6%	100.0%

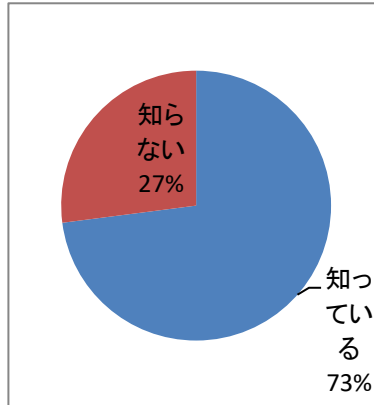


指定管理者の管理運営についてお伺いします。

7 センターの場所		
知っている	知らない	計
661	166	827
79.9%	20.1%	100.0%



8 センターの窓口営業時間		
知っている	知らない	計
602	223	825
73.0%	27.0%	100.0%

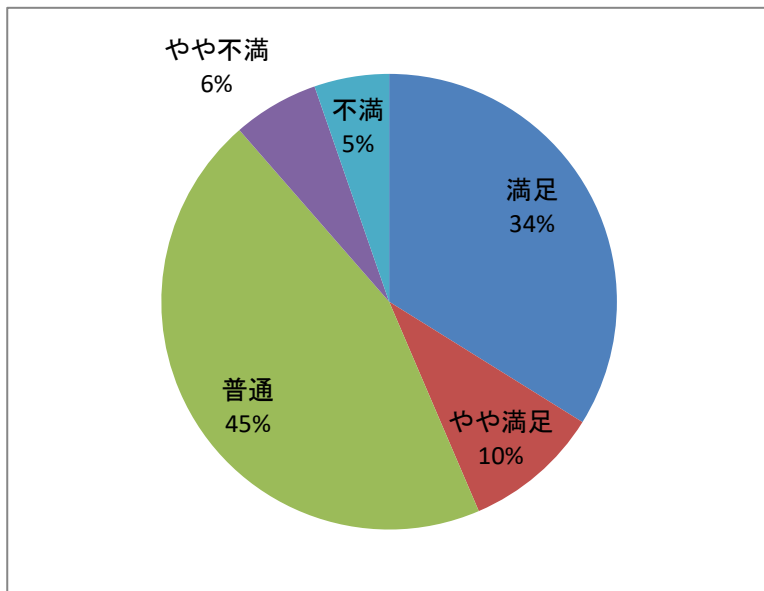


満足度は、満足=5点～不満=1点 で点数評価し、平均点を算出。以下同。

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
255	73	339	46	40	753 件
33.9%	9.7%	45.0%	6.1%	5.3%	100.0%
5	4	3	2	1	

配点

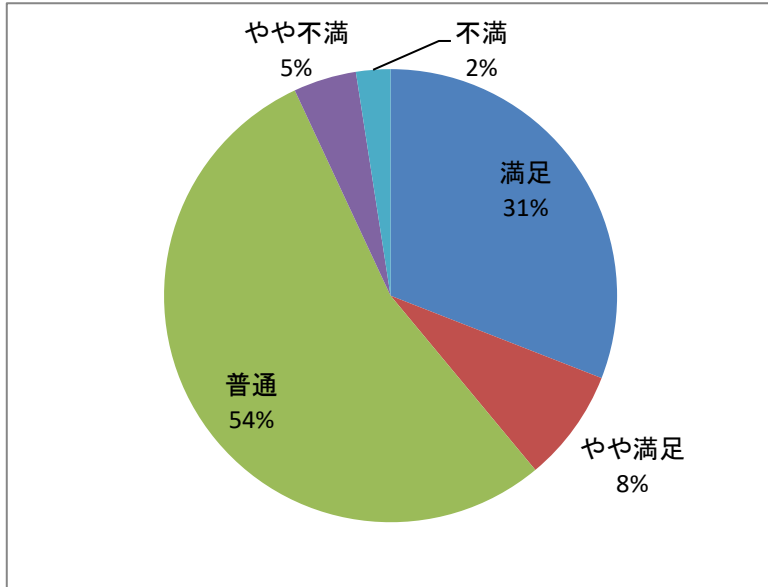
平均点	3.6
-----	-----



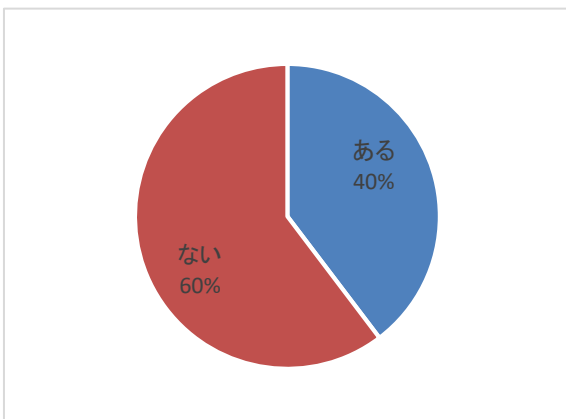
10	管理センターのプライバシーへの配慮は十分？					
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	
227	59	397	33	18	734	件
30.9%	8.0%	54.1%	4.5%	2.5%	100.0%	
5	4	3	2	1		

配点

平均点	3.6
-----	-----



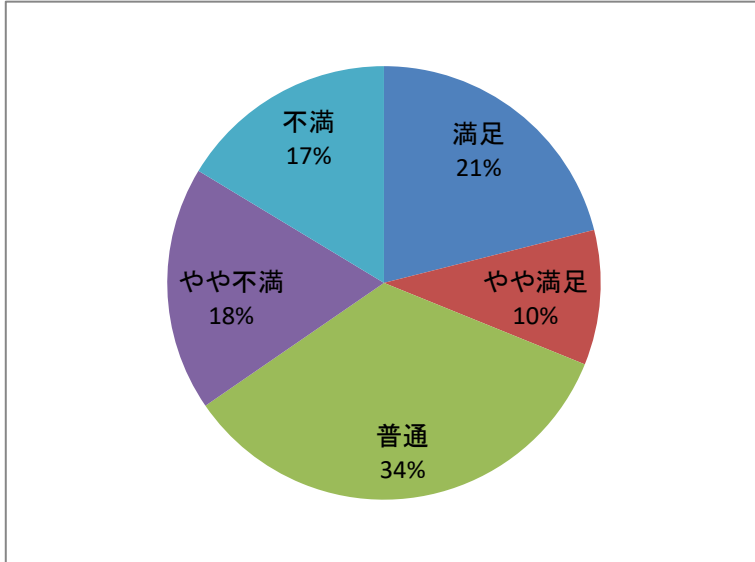
11	苦情や相談		
ある	ない	計	
319	485	804	件
39.7%	60.3%	100.0%	



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
67	32	109	58	52	318
21.1%	10.1%	34.3%	18.2%	16.4%	100.0%
5	4	3	2	1	

件

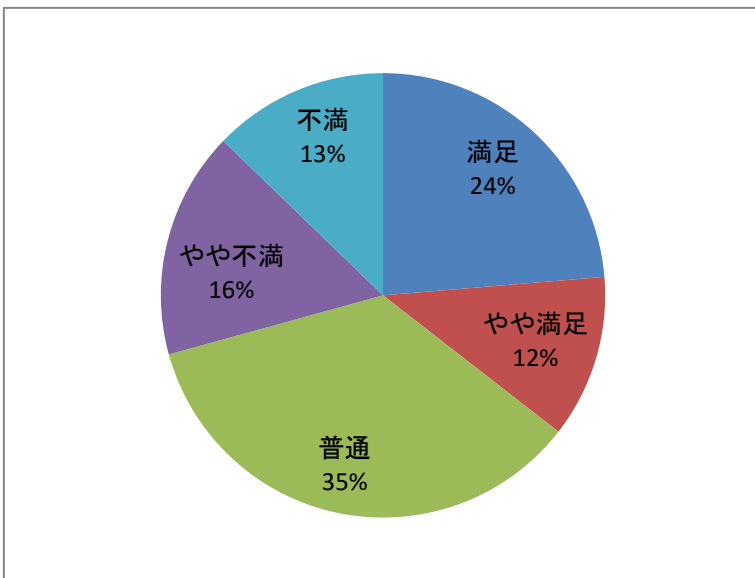
配点 **平均点** 3.0



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
76	38	113	53	41	321
23.7%	11.8%	35.2%	16.5%	12.8%	100.0%
5	4	3	2	1	

件

配点 **平均点** 3.2

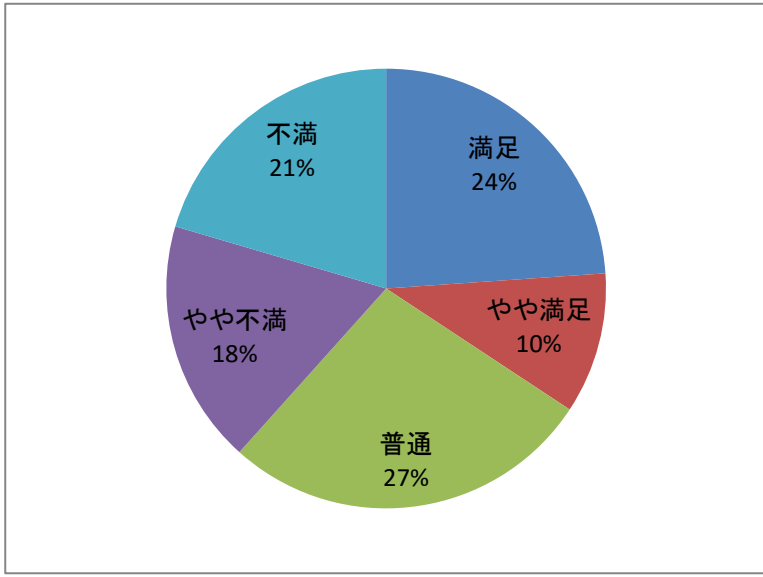


14 苦情や相談への対応結果					
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
76	33	87	57	65	318
23.9%	10.4%	27.4%	17.9%	20.4%	100.0%
5	4	3	2	1	

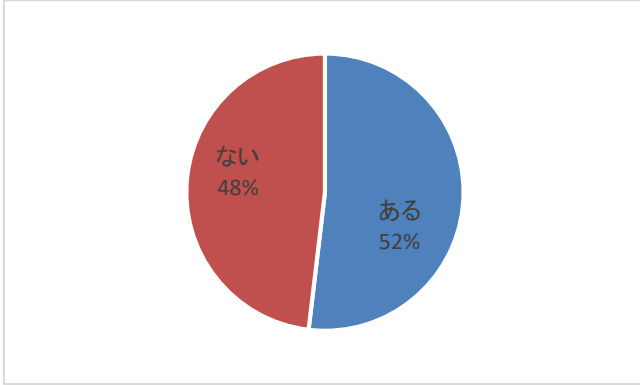
件

配点

平均点	3.0
-----	-----



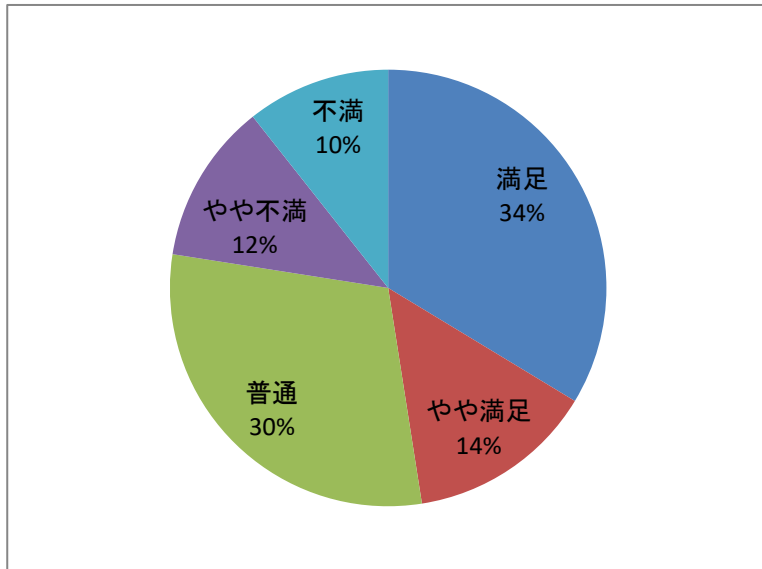
15		修繕の依頼をされたこと	
ある	ない	計	
413	383	796	
51.9%	48.1%	100.0%	



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						
136	56	121	48	43	404	件					
33.7%	13.9%	30.0%	11.9%	10.6%	100.0%						
5	4	3	2	1							

配点

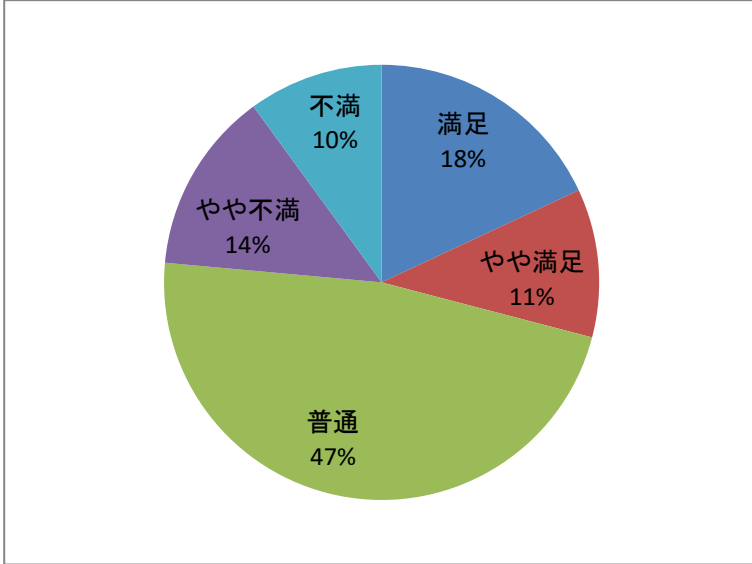
平均点	3.5
-----	-----



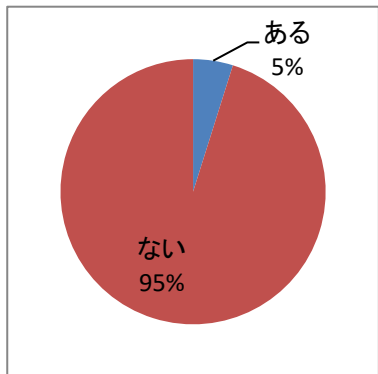
17	修繕の負担区分について説明は分かりやすいですか					
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	
72	44	189	54	40	399	件
18.0%	11.0%	47.4%	13.5%	10.0%	100.0%	
5	4	3	2	1		

配点

平均点	3.1
-----	-----



18	夜間・休日にコールセンターを利用	
ある	ない	計
38	744	782
4.9%	95.1%	94.8%

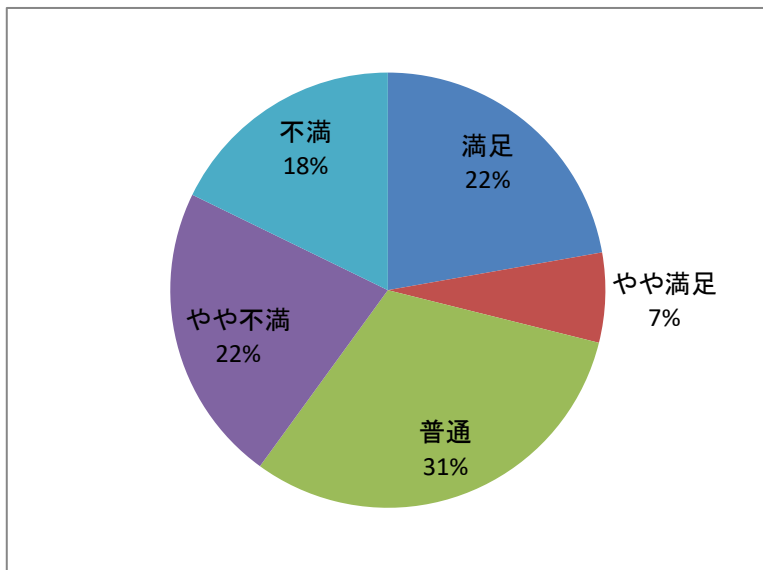


19	コールセンター職員の対応はいかがですか？				
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
10	3	14	10	8	45
22.2%	6.7%	31.1%	22.2%	17.8%	100.0%
5	4	3	2	1	

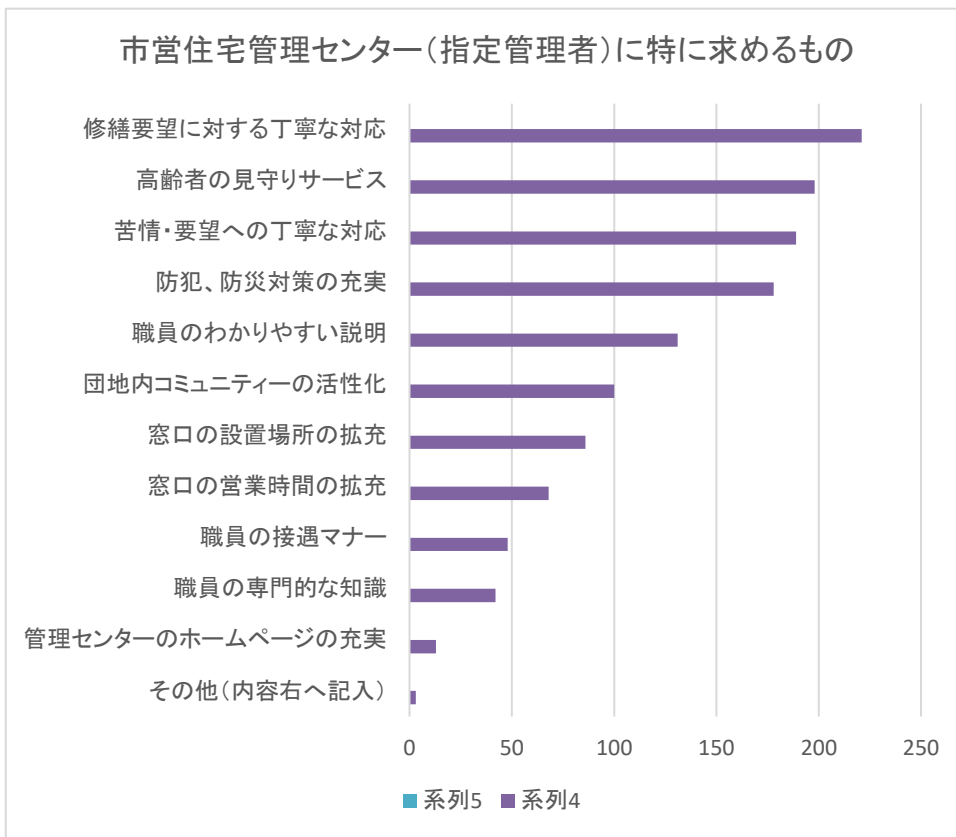
件

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	74	5.5%
窓口の営業時間の拡充	65	4.9%
苦情・要望への丁寧な対応	204	15.2%
修繕要望に対する丁寧な対応	240	17.9%
職員のわかりやすい説明	128	9.6%
職員の専門的な知識	54	4.0%
職員の接遇マナー	54	4.0%
高齢者の見守りサービス	198	14.8%
団地内コミュニティーの活性化	106	7.9%
防犯、防災対策の充実	199	14.9%
管理センターのホームページの充実	16	1.2%
その他(内容右へ記入)	2	0.1%
計	1340	100.0%



21 総合評価					
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
150	75	332	59	49	665
22.6%	11.3%	49.9%	8.9%	7.4%	100.0%
5	4	3	2	1	

件

配点

平均点	3.3
-----	-----

