

令和3年度中野区営住宅等「利用者アンケート」について

1 目的 中野区営住宅等の指定管理者業務に係るお客さまサービスの維持・向上

2 内容 修繕業務にかかる対応等についての入居者意見（無記名）の聴取

3 対象 3団地 59戸 ※空家は除く

・江古田一丁目 AP 21戸

・江古田二丁目 AP 23戸

・江古田四丁目 AP 15戸

4 実施方法 各入居者から郵送にて回答を受領

5 調査期間 令和4年2月1日（火）～2月28日（月）

6 回収結果

配付件数	回収件数	回収率
59枚	28枚	47.5%

令和3年度中野区営住宅アンケート調査集計表

回収結果

配付件数	回収件数	回収率
59件	28件	47.5%

問1 修繕の受付窓口が「JKK東京 お客さまセンター」であることをご存じですか。(〇は1つ)

項目		件数	割合
1	知っている	23件	82.1%
2	知らない	5件	17.9%
合計(無記入)		28件	100.0%

問2 「JKK東京 お客さまセンター」は、休日や夜間でも24時間365日、断水、漏水時などの緊急を要する修繕の受付を行っています。このことをご存じですか。(〇は1つ)

項目		件数	割合
1	知っている	15件	55.6%
2	知らない	12件	44.4%
合計(無記入)		28件(1件)	100.0%

問3 「JKK東京 お客さまセンター」に修繕の申込み、問い合わせなどをしたことはありますか。(〇は1つ)

項目		件数	割合
1	ある	16件	57.1%
2	ない	12件	42.9%
合計(無記入)		28件	100.0%

問3-1 電話にはすみやかに出ましたか。(〇は1つ)

項目		件数	割合
1	すぐに応答した	11件	68.8%
2	どちらかといえば早目に応答した	3件	18.8%
3	応答までに時間がかかった	1件	6.2%
4	わからない、覚えていない	1件	6.2%
合計		16件	100.0%

問3-2 その時の電話対応について、どうお感じになりましたか。(〇は1つ)

項目		件数	割合
1	よかった	11件	68.8%
2	どちらかといえばよかった	3件	18.7%
3	悪かった	0件	0.0%
4	わからない、覚えてない	2件	12.5%
合計		16件	100.0%

問3-3 申込みをしたのはどのような修繕でしたか。(〇はいくつでも)

項目		件数	割合
1	雨もり	0件	0.0%
2	玄関やサッシの開閉の不具合	1件	5.9%
3	床や敷居のきしみ・腐り	2件	11.8%
4	浴室からの水もれ	1件	5.9%
5	給水管や排水管からの水もれ	5件	29.4%
6	トイレの水が止まらない	0件	0.0%
7	電気がつかなくなった	1件	5.9%
8	テレビの映りが悪くなった	0件	0.0%
9	その他	7件	41.1%
合計		17件	100.0%

問3-4 修繕におうかがいした業者について、どうお感じになりましたか。(〇は1つ)

項目		件数	割合
1	よかった	10件	71.4%
2	どちらかといえばよかった	4件	28.6%
3	悪かった	0件	0.0%
4	わからない、覚えてない	0件	0.0%
合計(無記入)		16件(2件)	100.0%

問3-5 JKK東京(東京都住宅供給公社)の行う住宅の修繕等について、全体的にどうお感じになりますか。
(○は1つ)

項目		件数	割合
1	満足	7件	50.0%
2	どちらかといえば満足	4件	28.6%
3	不満	1件	7.1%
4	わからない	2件	14.3%
合計(無記入)		16件(2件)	100.0%

その他、自由記入欄

1	満足です。
2	業者の方を紹介され電話をしましたが、別の用件があるため断られました。それ以降、電話はせず今に至っています。
3	住宅の築年数が古いので、入居して浅いのですが、台所の壁の塗装が剥がれたり、襖の開け閉めで音がうるさいです。トイレも時々流れが悪い。
4	上下水道の配管の錆が気になります。
5	①トイレの排水のときの勢いがいないため、二度流すときが多い。 ②風呂場の部分の劣化
6	トイレの詰まりについては、入居時から定期的に詰まっており、構造上の問題もあるとのことで応急処置をもらった。また詰まったら対応してくれるとのことでした。以前の業者のときから定期的に対応してもらっていたので助かっています。トイレ・風呂場の排水管腐食対応についてですが、風呂場の排水管の接合部から錆が出ています。塗装してもらっていますが、塗装の塗り方が少し薄いような気がします。(下地が見えているところがある)
7	不具合状況を伝えたとき、こちらの使用方法に問題がなかったかが先で、業者は教えますがすぐに対応してくれるかは分からないとの返しで、不安でいる者に対してのよりそいの回答ではなかった。業者の方はとても丁寧に対応してくださり、朝早くから来ていただいて直してくださいました。ただの紹介窓口と感じた。あまり深く状態を聞かず、業者の方を紹介してくれるほうが無駄に時間が過ぎずに済むと思う。
8	電話が通じるのに時間がかかりすぎる。
9	断水8時間が長すぎて困ります。後、自治会が排水溝洗浄をしてくれなくて困っています。3年前にダイニングが足首まで詰まりました。家電も壊れました。
10	いつもありがとうございます。何かとお世話になることがあるかと存じます。どうぞよろしくお願い致します。