

令和5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 2団地 87 戸 ※空家は除く

・野方一丁目アパート 50 戸

・野方六丁目アパート 37 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6年2月1日（木）～2月29日（木）

6 回収結果

配付件数	回収件数	回収率
87 枚	39 枚	44.8%

令和5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
87件	39件	44.8%

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	31件	81.6%
2	知らない	7件	18.4%
合計（無記入）		38件（1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	21件	53.8%
2	知らない	18件	46.2%
合計		39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	19件	50.0%
2	ない	19件	50.0%
合計（無記入）		38件（1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	9件	50.0%
2	どちらかといえば早目に応答した	4件	22.2%
3	応答までに時間がかかった	2件	11.1%
4	わからない、覚えていない	3件	16.7%
合計（無記入）		18件（1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。(○は1つ)

項目		件数	割合
1	よかった	8件	42.1%
2	どちらかといえばよかった	7件	36.9%
3	悪かった	2件	10.5%
4	わからない、覚えてない	2件	10.5%
合計		19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。(○はいくつでも)

項目		件数	割合
1	雨もり	1件	3.8%
2	玄関やサッシの開閉の不具合	5件	19.3%
3	床や敷居のきしみ・腐り	2件	7.7%
4	浴室からの水もれ	2件	7.7%
5	給水管や排水管からの水もれ	5件	19.3%
6	トイレの水が止まらない	1件	3.8%
7	電気がつかなくなった	1件	3.8%
8	テレビの映りが悪くなった	0件	0.0%
9	その他	9件	34.6%
合計		26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。(○は1つ)

項目		件数	割合
1	よかった	9件	53.0%
2	どちらかといえばよかった	3件	17.6%
3	悪かった	3件	17.6%
4	わからない、覚えてない	2件	11.8%
合計(無記入)		17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	5件	27.8%
2	どちらかといえば満足	3件	16.6%
3	不満	5件	27.8%
4	わからない	5件	27.8%
合計(無記入)		18件(1件)	100.0%

その他、自由記入欄

1	入居者の対象者はどういう人を入れているのですか。棟の決まりを守らない人は、入ったら出せないのですか。
2	風呂場が夜になると下水の強い異臭がすることがあり、非常に不快です。
3	台所の蛍光灯が鎖で繋がっているため、他のLEDに替えるのはどうしたらよいでしょうか。二連型の長方形の器具です。スタータ器具の長い蛍光灯は製造中止になると伺っています。
4	・区営住宅が建てられてから50年過ぎており、ここ最近地震も多く「耐震」が大丈夫か調べてほしいです。近所の人も良く話します。 ・水回りで昭和を感じており、壊れて「老朽化」しています。早く建て直してほしいです。
5	・問い合わせたが何もできませんとの返答でした。自分でやろうとしてもネジやくぎを使うと言われ、何もできないです。 ・自転車が置けないので置場を増やしてほしいです。
6	風呂場のカビが酷く、解決(修理)方法を相談しましたが、解決しませんでした。
7	随分前の記憶ですが、電話をしたときに話ができるところまで行きつかなくて、途中で諦めました。それ以来電話をしていません。「〇〇アパートの〇〇号室の〇〇です」で話ができるようにしてほしいです。
8	住宅の修繕管理をしていただき感謝いたします。
9	エレベーターがほしいです。
10	天井があちらこちら剥げています。強力ボンドでつけてほしいです。
11	区営住宅になってからセンターに依頼したことはありませんが、こういう窓口があるということで安心しております。
12	すぐに対応してくださるのでとても心強いです。これからもよろしくお願いいたします。