

令和4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 145 戸 ※空家は除く
- ・ 江原町アパート 67 戸
 - ・ 江原町二丁目アパート 78 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5年2月1日（水）～2月28日（火）

6 回収結果

配付件数	回収件数	回収率
145枚	60枚	41.4%

令和4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
145件	60件	41.4%

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	50件	83.3%
2 知らない	10件	16.7%
合計	60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	28件	47.5%
2 知らない	31件	52.5%
合計(無記入)	60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	38件	63.3%
2 ない	22件	36.7%
合計	60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	18件	47.4%
2 どちらかといえば早目に応答した	13件	34.2%
3 応答までに時間がかかった	3件	7.9%
4 わからない、覚えていない	4件	10.5%
合計	38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	15件	40.5%
2	どちらかといえばよかった	17件	46.0%
3	悪かった	2件	5.4%
4	わからない、覚えてない	3件	8.1%
合計(無記入)		38件(1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	5件	8.5%
2	玄関やサッシの開閉の不具合	11件	18.6%
3	床や敷居のきしみ・腐り	6件	10.2%
4	浴室からの水もれ	4件	6.7%
5	給水管や排水管からの水もれ	7件	11.9%
6	トイレの水が止まらない	7件	11.9%
7	電気がつかなくなった	1件	1.7%
8	テレビの映りが悪くなった	1件	1.7%
9	その他	17件	28.8%
合計		59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	22件	62.9%
2	どちらかといえばよかった	9件	25.7%
3	悪かった	2件	5.7%
4	わからない、覚えてない	2件	5.7%
合計(無記入)		38件(3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。
(〇は1つ)

項目		件数	割合
1	満足	17件	46.0%
2	どちらかといえば満足	11件	29.7%
3	不満	4件	10.8%
4	わからない	5件	13.5%
合計(無記入)		38件(1件)	100.0%

その他、自由記入欄

1	修繕ありがとうございます。
2	受付窓口で電話するとオペレーターの方が出られるため、同じ用件で再度電話したときも初めから話をしないと伝わらなくてとても不便です。
3	前の修繕の人のほうが親切です。
4	築50年以上の住宅に住まわせていただいておりますが、歩くたびにどの部屋も床がギシギシ音がして不安です。床が抜けたりしないのかと毎日神経を使って落ち着きません。どこへ連絡したらよいのでしょうか。
5	JKK東京を知ってる人が少ないと思われる。もっとみんなに知ってもらうために目立つようにしてもらいたいです。
6	私は最初から入居し50年くらいになりますが、天井からの鉄の配管の根本が腐食し、水漏れしないか心配です。
7	「雨戸、網戸の後付け」について。近年の熱さや寒さ、雨風の観点から必要なものとして、設置を検討していただきたくお願い申し上げます。
8	寒いです。ガラス戸に水が溜まり、黒いカビみたいのが出ています。
9	入居当時、修繕してほしい旨を区役所にお伝えしましたが、数年経っても何の連絡もありません。安く住まわせていただいているので仕方ないのだと諦めました。
10	色々直してほしいこともあるが、JKKさんに頼むことでは解決しないことなので我慢している。(水圧の弱さやバランス釜一択など)
11	各種工事(排水管洗浄等)が一方的に日時を決められて困る。
12	入居50年過ぎた家屋に住んでいます。屋内の不良箇所を調べて、修理してほしいです。(中野区)
13	トイレの扉のベニヤ板が剥がれて、今ビニールテープで補っています。また、開閉の度に「キー！」と音がして夜間は気になります。ドアを新しくしたいのですが、11万掛かると言われてしまいました。また、流しの前など通るたびに床がミシミシ音がしたり、台所の天井にひびが入っています。40年前に上の階の天井からの水漏れで床が水浸しになりました。一度天井のひびの状態を見ていただきたいです。よろしくお願いします。
14	今まで修繕をしたことがないが、していただくときは費用が掛かるのか心配。高齢者なので。

その他、自由記入欄

15	夜間休日24時間365日の受付をしていただけることを知りまして、安心をしました。これからもよろしく お願いします。ありがとうございます。
16	浴室の排水管の錆や、台所の床がへたっている。また、ベランダ側の壁の下の隙間や天井のひびが 酷い。
17	ガスメーターの扉が上手く閉まらない。
18	お風呂場・トイレのカビが1日おきにカビキラーを使わないといけないぐらいの状態のため、お風呂場 の壁・トイレの壁(室内換気扇)をつけてほしい。カビは身体の不調も起こし、実際にカビ洗剤を使い すぎて呼吸器官の薬を服用し始めています。
19	台所の天板が1枚剥がれかかっています。直してもらいたいです。また、押入れの壁のひびがだんだ ん広がっている気がする。
20	維持管理の中に階段等の高いところのクモの巣など、住民の努力でも届かないところの清掃は含ま れないのでしょうか。気になっています。
21	便座を止めるプラスチックのねじが折れた。自費で修理と言われたが、古いから折れたと思う。自分の 入居前から使用されていたであろう古い物を自費でと言われてもあまり納得できなかった。
22	トイレを取り替えて綺麗にしてほしい。網戸は全部自分で払ったが、役所で出してほしい。現に他の号 棟の中に出してもらっている方がいる。また、アパート全室の修理や、もっと周りに芝を植えて道路か ら目隠しの木を植えてほしい。綺麗なアパートにしてほしいです。
23	毎日の安心をありがとうございます。
24	寒さで壁に結露ができるので、断熱材を入れてほしい。カビが生えないように拭いていますが。
25	業者の方の電話対応はとてもよかったが、電話してから修繕まで1週間待つことになったので、もう少 し早く来ていただきたかった。