

## 令和 6 年度 市営住宅入居者アンケートレポート

## 1. はじめに(背景と目的)

本アンケートは、那覇市営住宅課および指定管理者(株式会社レキオス)が、市営住宅の管理業務の改善と入居者の満足度向上を目的に実施したものです。令和 6 年度は、防災・防火に関する自由項目を新設し、また指定管理者への評価設問についても部門別に詳述した内容となっています。

## 【実施概要】

- ・調査対象:那覇市営住宅に入居する全世帯
- ・調査方法:Web 回答(QR コード)、紙面回答(回収ポスト投函)
- ・調査期間:令和 7 年 3 月 8 日(土)～3 月 30 日(日)
- ・設問構成:基本属性、防火・防災意識(R6 新設)、指定管理者評価(R5:総合、R6:部門別)
- ・目的:住宅管理の改善、防災意識の向上、指定管理者業務の評価

## 【回答状況】

年度	回答総数	世帯数	回答率		Web 回答	Web 比率	紙面回答	紙面比率
R6 年	1,327	5389	24.6%		355	27.0%	972	73.0%
R5 年	1,445	5365	26.9%		309	21.4%	1,136	78.6%
R4 年	815	5289	15.4%		194	24.0%	621	76.0%
R3 年	383	5255	7.29%		—	—	383	100%

※R6 年度の世帯数は市集計が未確定のため表では空欄としています。

令和 6 年度は合計 1,327 件の回答があり、その内訳は Web 回答 355 件(27%)、紙面回答 972 件(73%)でした。

過去年度と比較すると、Web 回答の割合は令和 4 年度の 24%、令和 5 年度の 21.4%から徐々に増加しており、Web を通じた回答が定着しつつある傾向が見られます。

一方で、回答数そのものは令和 5 年度(1,445 件)より約 120 件減少しました。着任した令和 4 年度以降、回答率向上を目的として Web 回答方式や投函用ポストの設置拡充などの取組みを実施してきた中で、今年度はそれらの工夫が定着した反面、新たな工夫が足りず、アンケート実施自体のマンネリ化が影響した可能性も考えられます。

表1:団地別回答推移

地区	NO	団地名	R6年	R5年度	R4年度	R3年度	差異 (R6-R5)	
		A:対象世帯数	5389	5365	5289	5255		
那覇	1	安謝	34	34	28		0	
	2	安謝第一	32	38	19		-6	
	3	銘苅	32	39	27		-7	
	4	銘苅新都心	36	29	28		7	
	5	若狭(改良)	44	37	34		7	
	6	辻	22	22	17		0	
	7	壺川	90	94	70		-4	★
	8	壺川東(改良)	34	33	17		1	
	9	樋川	28	30	13		-2	★
	10	末吉	23	20	20		3	
真和志	11	繁多川	45	48	55		-3	
	12	識名	34	29	31		5	
	13	真地	86	82	33		4	
首里	14	石嶺	225	284	120		-59	
	15	石嶺第二	15	13	7		2	
	16	汀良	47	52	32		-5	
	17	久場川	97	118	75		-21	
	18	大名	68	118	60		-50	
小禄	19	小禄	139	148	73		-9	
	20	宇栄原	194	177	56		17	★
		(空白)	2				2	
		B:回答数	1327	1445	815	383	-118	
		C:回答率	24.6%	26.9%	15.4%	7.3%		
		D:前年比	-2.3%	11.5%	8.1%			
		WEB	355	309	194			
		用紙	972	1136	621			
		WEB率	26.8%	21.4%	23.8%			
		用紙率	73.2%	78.6%	76.2%			

(★=防火活動事業の今年度重点団地) 黄色:R6 年度における昨対増団地

重点団地のうち宇栄原団地は大幅な増加を記録した一方で、壺川・樋川は回答数が伸び悩み、活動の浸透に差が見られました。

一方で、全体では微増団地も多数存在し、改善余地と手応えの両面がうかがえます。

表2：回答者の世帯主世代(団地別)

表2	～19歳	20歳～	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	(空白)	総計
安謝	1	1	1	2	3	5	12	6	3		34
安謝第一				1	3	4	11	8	4	1	32
宇栄原		1	9	13	21	39	62	43	4	2	194
久場川			1	10	10	14	38	19	2	3	97
識名		1		2	2	7	12	8	2		34
若狭(改良)		1		1	5	12	17	6	2		44
小祿			3	16	13	27	52	23	5		139
真地			1	8	8	24	33	10	2		86
石嶺		3	2	11	30	48	74	41	10	6	225
石嶺第二					4	4	7				15
大名		2	5	11	7	12	16	14	1		68
辻					1	5	11	4	1		22
汀良			1	5	7	5	17	11	1		47
繁多川			1	3	6	8	15	10	2		45
樋川			5	21	2						28
末吉			3	3	1	6	6	3	1		23
銘苅				1	1	8	14	8			32
銘苅新都心銘苅			1	6	9	5	10	5			36
壺川		1	1	3	8	16	38	18	2	3	90
壺川東(改良)			2	3	7	9	9	4			34
(空白)										2	2
総計	1	10	36	120	148	258	454	241	42	17	1327
	～19歳	20歳～	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	(空白)	総計
	1	10	36	120	148	258	454	241	42	17	1327
	0.1%	0.8%	2.7%	9.0%	11.2%	19.4%	34.2%	18.2%	3.2%	1.3%	100.0%

表3：回答者の世帯主世代(入居人数)

表3	～19歳	20歳～	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	(空白)	総計	
1名	1		1	13	48	108	223	114	18	1	527	39.7%
2名		5	9	16	43	104	168	104	17		466	35.1%
3名		2	4	27	27	28	48	12	6	1	155	11.7%
4名		2	10	28	17	10	11	7	1		86	6.5%
5名			5	17	6	3	2	2			35	2.6%
6名			4	10	3	1		1			19	1.4%
7名		1	3	4	1						9	0.7%
8名				3	2						5	0.4%
(空白)				2	1	4	2	1		15	25	1.9%
総計	1	10	36	120	148	258	454	241	42	17	1327	100.0%

表4： 回答者の世帯主世代(入居年数)

表4	～19歳	20歳～	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	(空白)	総計	
～1年	1	4	3	10	2	18	12	4	1		55	4.1%
2～5年		5	25	41	42	50	89	26	3	1	282	21.3%
5～10年			6	39	33	36	55	32	6	1	208	15.7%
10年～			2	17	26	39	72	54	4		214	16.1%
20年～				10	27	44	47	25	10		163	12.3%
30年～		1		3	10	49	101	39	5	1	209	15.7%
40年～					5	16	62	34	5		122	9.2%
50年～					3	5	14	22	7		51	3.8%
(空白)						1	2	5	1	14	23	1.7%
総計	1	10	36	120	148	258	454	241	42	17	1327	100.0%

回答者の多数を 60 代以上が占めており、高齢世帯が中心となっています。30 代以下の回答が極めて少ない点は若年層へのリーチ不足と捉えられがちですが、平時に接点の少ない住宅管理業務の性質上、無回答が関心の低さを意味しない場合もあると考えられます。

### 3. 防火・防災意識に関する調査(新設項目)

#### 3-1. 消防訓練・防火学習会の参加状況

はい	いいえ	その他	実施がない	(空白)	総計
332	890	17	77	11	1327
25.0%	67.1%	1.3%	5.8%	0.8%	100.0%

	総 計	～19 歳	20 歳～	30 歳～	40 歳～	50 歳～	60 歳～	70 歳～	80 歳～	90 歳～	(空白)
1 年未満	4		1				2	1			
2～5 年未満	71			7	9	13	11	26	5		
5～10 年未満	50			1	7	6	8	13	13	2	
10 年以上	54			1	3	3	7	21	18	1	
20 年以上	39				2	2	11	15	8	1	
30 年以上	51		1		1		14	22	13		
40 年以上	40						5	23	12		
50 年以上	18							4	13	1	
(空白)	3								1		2
総計	330		2	9	22	24	58	125	83	5	2

#### 3-2. 不参加の理由(体調、周知不足など)

カテゴリ	件数	内容例	備考
仕事の調整がつかなかった	302	予定が重なっていた 教会礼拝、デイケアに通所	選択肢 298 件 + 自由記述 3 件
実施を知らなかった・情報不足	279	実施を知らなかった お知らせを見たことがない など	選択肢 273 件 + 自由記述 6 件
体調不良・加齢等による身体的・ 心理的制約	169	年齢的に無理(88 歳)など 1 人では参加しにくい	選択肢 166 件 + 自由記述 3 件

不参加の理由(件数順): 情報不足 279 件 > 仕事都合 302 件 > 体調不良 169 件

特に「周知不足」との回答が多く、掲示物や回覧板だけでなく、個別通知や音声放送など多様な伝達手段の活用が求められます。

### 3-3. 非常持ち出し袋の所持状況

訓練参加の可否➡ 持ち出し袋の所持↓	はい	いいえ	その他	実施がない	(空白)	総計	所持率
はい	81	118	4	6	2	211	15.9%
いいえ	229	739	11	66	4	1049	79.1%
その他	12	12	2	4		30	2.3%
(空白)	10	21		1	5	37	2.8%
総計	332	890	17	77	11	1327	

所持率は約 6 割にとどまりましたが、「中身の確認をしていない」「古いものが入っている」との声も散見されました。

単に所持の有無を確認するだけでなく、定期的な点検促進や内容の適正化支援が今後の取組課題といえます。

### 3-4. ・今後の希望時間帯(平日午前が最多)

	平日	土日
午前	196	327
午後	206	155
夕方	69	49
午前・午後	5	27
午前・夕方	2	3
午後・夕方	7	13
午前・午後・夕方		9
平日 (空白)	2	1
1071	487	584
	45.5%	54.5%

自由記述「その他」回答の傾向

主な傾向(複数含む回答あり)

シフト制勤務で予定が不定(約 30 件以上)

「前もって分かれば調整可能」が多数

体調・高齢などによる参加の不確定(10 件以上)

曜日や時間帯は問わない・いつでも OK(10 件以上)

平日・土日とも午前または午後希望(10 件以上)

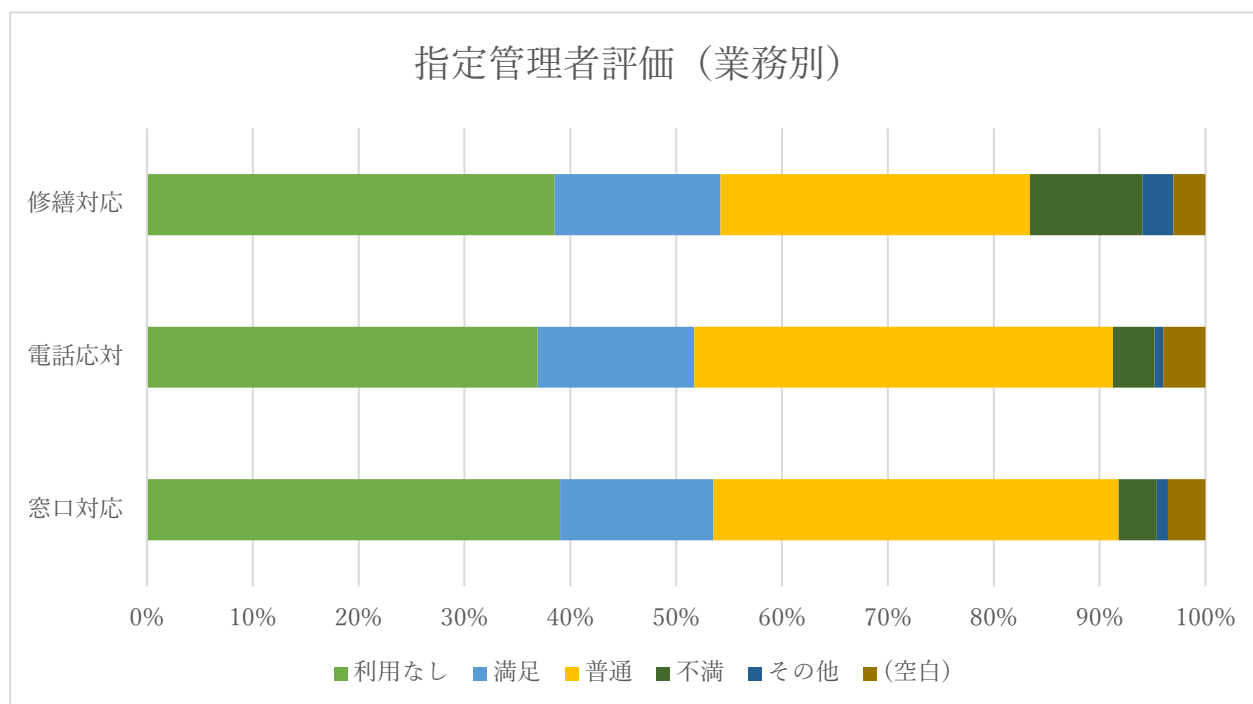
日曜の午前または午後が望ましいという声(複数)

### 開催が望ましい曜日・時間帯(提案)

土曜日 or 日曜日 午前	最も支持が多い(327 件) 自由記述でも「日曜日希望」の声が複数あり
平日 午後	平日で最多(206 件) 「午前が体調的に厳しい」「午後なら調整しやすい」という声もあり
複数回開催 + 早期告知 (1 か月以上前)	シフト制や体調変動のある方が多いため 「交互に開催」「午前・午後 2 回実施」など柔軟な日程も好評

#### 4. 指定管理者への評価(業務別)

	利用なし	満足	普通	不満	その他	(空白)	
窓口対応	518	192	508	48	14	47	1327
電話対応	490	196	525	52	11	53	1327
修繕対応	511	208	388	141	39	40	1327
部門計	1519	596	1421	241	64	140	3981
	38.2%	15.0%	35.7%	6.1%	1.6%	3.5%	



- ・「利用していない」層の比率の高さが目立つ
- ・連絡がないことの評価的解釈(連絡ゼロ＝満足の可能性)
- ・不満回答は修繕対応に目立つ。