
令和 7 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 7 年度は、窓口現金取扱い、web 申請の項目を追加。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 8 年 3 月 16 日(月)～3 月 31 日(火)
- ・目的:住宅管理の改善、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
R7 年	1,169	5,390	21.7%		518	44.3%	651	55.7%
R6 年	1,327	5,389	24.6%		355	27.0%	972	73.0%
R5 年	1,445	5,365	26.9%		309	21.4%	1,136	78.6%
R4 年	815	5,289	15.4%		194	24.0%	621	76.0%
*R3	383	5,255	7.3%					

表1:団地別回答推移

地区	NO	団地名	R7年	R6年	R5年度	R4年度	R3年度
		A：対象世帯数	5390	5389	5365	5289	5255
那覇	1	安謝	31	34	34	28	
	2	安謝第一	7	32	38	19	
	3	銘苅	10	32	39	27	
	4	銘苅新都心	18	36	29	28	
	5	若狭（改良）	36	44	37	34	
	6	辻	4	22	22	17	
	7	壺川	87	90	94	70	
	8	壺川東（改良）	35	34	33	17	
	9	樋川	29	28	30	13	
	10	末吉	23	23	20	20	
真和志	11	繁多川	36	45	48	55	
	12	識名	29	34	29	31	
	13	真地	85	86	82	33	
首里	14	石嶺	229	225	284	120	
	15	石嶺第二	10	15	13	7	
	16	汀良	53	47	52	32	
	17	久場川	103	97	118	75	
	18	大名	70	68	118	60	
小禄	19	小禄	121	139	148	73	
	20	宇栄原	152	194	177	56	
		(空白)	1	2			
		B:回答数	1,169	1,327	1,445	815	383
		C:回答率	21.7%	24.6%	26.9%	15.4%	7.3%
		D:前年比	-2.9%	-2.3%	11.5%	8.1%	
		WEB	518	355	309	194	
		用紙	651	972	1136	621	
		WEB率	44.3%	26.8%	21.4%	23.8%	
		用紙率	55.7%	73.2%	78.6%	76.2%	

回答数の向上を目的として、WEB 回答ページや専用ポスの設置方法の工夫を行っている。

用紙回答については、初年度(R4)は自治会集会時に専用ポスを設置するにとどまっていたが、次年度以降(R5～)は集合ポスを活用し、入居者の導線を意識した配置へと改善を図った。

その結果、回答率は 2 割を超える水準まで向上した。一方で、昨年度と比較すると回答率はやや減少しているが、その要因については現時点では明確ではない。

2. 市営住宅課の窓口利用について

－1. 市営住宅課窓口(庁舎内8F)へ行きましたか？

行った	行っていない	未回答	総計	世帯数
224	819	126	1169	5390
4.2%	15.2%	2.3%	21.7%	100.0%

↓ 来課の理由

大区分	カテゴリ	件数（概算）	内容
手続き系（約8割）	家賃・支払い	約35	支払い・相談・証明
	入退去・引越し	約25	入居・転居・退去
	駐車場・車	約20	契約・変更・車庫証明
	収入申告・書類	約15	申告・提出
	名義・世帯変更	約15	名義変更・同居
	各種手続き	約10	一般手続き
	住み替え	約8	住宅移動
	証明書発行	約8	各種証明
相談・トラブル系 （約2割）	設備・苦情	約10	騒音・修繕・生活トラブル
	その他	数件	個別相談（医療等）

■考察■

本集計では、来課理由の約 8 割が手続き系業務で占められている。これらは定型性が高く、電子化により来課不要とできる可能性がある。

一方、相談・トラブル対応は対面の必要性が高い。

このため、手続き系を中心に電子化を進めることで、利便性向上と窓口負担軽減が期待される。

2. 市営住宅課の窓口利用について

－2. 家賃のお支払いについて

口座振替	納付書	その他	未回答	総計
896	99	53	121	1,169
76.6%	8.5%	4.5%	10.4%	100.0%

その他の回答内容 ↓

区分	件数（概算）	主な内容
 生活保護・公的支払い	約20件	保護費から天引き・代理納付
 電子決済	約5件	PayPay・QR・バーコード
 窓口・対面支払い	約4件	窓口持参・現金
 その他（不明・混在）	数件	記述不明・給付金など

■考察■

本結果では、家賃の支払方法として口座振替が約 76.6%と大半を占めており、支払いの自動化が広く定着していることが確認できる。納付書払いは約 8.5%、その他は約 4.5%にとどまり、主流は口座振替である。

また、「その他」の内訳を見ると、生活保護による代理納付や天引きが多くを占めており、実態としては公的制度による支払いが相当数含まれている。一方、電子決済は一部にとどまり、窓口での現金支払いは少数である。

これらを踏まえると、家賃支払いはすでに「口座振替」および「来庁不要な支払い手段」を中心に構成されており、窓口での現金取扱いは限定的な役割にとどまっているといえる。

今後は、既存の支払い手段を前提としつつ、電子決済の活用促進や支払い手段の整理を進めることで、さらなる利便性向上および窓口負担の軽減が期待される。

2. 市営住宅課の窓口利用について

－3. 窓口での現金取り扱い終了について

困る・不便になる	特に困らない	未回答	総計
49	952	168	1,169
4.2%	81.4%	14.4%	100.0%

↓ 支障がある理由

区分	件数（概算）	主な内容
⌚ 支払い遅延・イレギュ	約12件	引落不可・期限切れ・遅延時の対応
🗨️ 相談・柔軟対応への期待	約7件	分割・相談しながら支払い
❓ 制度理解不足・不安	約6件	方法が分からない・情報不足
📄 支払手段の多様性ニーズ	約4件	選択肢が必要・代替手段確保
🚨 緊急・例外対応	約3件	急な支払い・もしもの時
💰 費用・負担懸念	約1件	手数料への不安
その他	数件	抽象的意見（「不便」など）

■考察■

本結果では、窓口での現金取扱廃止について「特に困らない」が 81.4%と大半を占めており、現金支払いは主たる手段ではなく、代替手段への移行が可能な利用実態が確認された。

一方で、「困る」と回答した層(4.2%)の理由を見ると、支払い遅延や口座引落不能時などのイレギュラー対応が中心であり、通常時の支払いではなく例外的な場面で窓口を必要としていることが分かる。また、分割相談など対面での柔軟な対応や、支払方法に関する理解不足・不安も一定数見られた。

これらを踏まえると、窓口現金払いは日常的な支払手段ではなく、例外対応および相談機能としての役割が大きいといえる。このため、現金取扱いの見直しにあたっては、代替手段の周知とともに、遅延時の対応や相談体制を確保することで、多くの利用者に影響を与えずに移行可能と考えられる。

2. 市営住宅課の窓口利用について

－4. 今年度(令和7年4月～現在まで)、団地の「消防訓練」や「防災学習会」への参加について

参加	不参加	未実施・ 未認知	その他	未回答	総計
285	665	99	28	92	1169
24.4%	56.9%	8.5%	2.4%	7.9%	100.0%

↓ その他の方の理由

区分	件数（概算）	主な内容
 入居時期（未経験）	約7件	途中入居・最近入居・機会なし
 都合不一致（時間・仕事）	約3件	仕事・多忙で参加不可
 身体的制約	約1件	歩行困難など
 情報不足・不明	約2件	実施有無が不明・案内不足
 要望・意見	約1件	避難方法の資料希望

■考察■

本結果では、防火訓練等への参加率が低い要因は、単なる参加意欲の問題ではなく、入居時期による機会不足や開催時間の制約、周知不足など複合的な要因によるものと考えられる。

特に、「実施がなかった(または知らなかった)」層や、途中入居者の存在を踏まえると、訓練の実施状況や案内方法に改善の余地がある。また、仕事等で参加できない層や身体的制約のある居住者への配慮も必要である。

このため、参加率向上に向けては、複数回開催や時間帯の工夫、入居時の周知強化に加え、資料配布や代替的な学習機会の提供など、多様な手法を組み合わせた対応が重要である。また、本結果を踏まえ、次年度の防火活動事業において、より参加しやすく実効性の高い取組となるよう見直しを図る必要がある。

2. 市営住宅課の窓口利用について

－5. スマートフォンやパソコンでできたら便利な手続き

選択肢（複数回答可）	件数	率
1. 毎年の「収入申告書」の手続き （収入を証明する書類を、スマートフォンのカメラで撮って送る）	83	17.3%
2. 家族が増えたり、減ったりしたときの手続き （同居の申請や、名義人が亡くなった時の名義変更など）	73	15.2%
3. 住宅を返却（退去）するときの手続き （退去の届け出や、お部屋の点検日の相談など）	64	13.4%
4. お風呂や水漏れなど「修理・修繕」の相談 （壊れた場所を写真で撮って、修理の依頼をする）	95	19.8%
5. 駐車場に関する手続き （車を買換えたときの証明書発行や、駐車場の解約など）	78	16.3%
6. 特に希望しない （今まで通り、窓口や郵送のほうが良い）	82	17.1%
7. その他	4	0.8%
	479	

↓ ご意見

区分	件数（概算）	主な内容
☒ デジタル利用困難	約10件	スマホ・PC未所持／使えない／苦手
☒ 対面併用希望	約4件	窓口と併用・選択制が望ましい
☒ 電子化賛成	約2件	スマホ手続きが便利・来庁減希望
☒ 個別手続き要望	約3件	一時不使用届・全手続き電子化
☒ 相談・通報系ニーズ	約3件	迷惑行為・設備不具合・緊急連絡
その他	数件	自治会・電話対応など

■考察

本結果では、スマートフォンやパソコンでの手続きについて、「修理・修繕の相談」(19.8%)が最も多く、次いで「収入申告」(17.3%)、「駐車場手続き」(16.3%)が続いている。写真送付や簡易申請で完結する手続きへのニーズが比較的高いことがうかがえる。

一方で、「特に希望しない」も 17.1%と一定数存在しており、電子化に対する抵抗や、従来の窓口・郵送手続きを望む層も少なくない。

自由回答では、スマートフォンやパソコンを使えない・持っていないといったデジタル利用困難層の存在が明確であるほか、窓口との併用や選択制を求める意見も見られた。また、手続きに加え、迷惑行為や設備不具合などの通報・相談機能へのニーズも確認された。

これらを踏まえると、電子化は特に修繕相談や申告等の定型・簡易手続きから優先的に導入することが有効と考えられる。一方で、デジタル手段に対応できない層への配慮として、対面・郵送との併用を前提とした段階的な導入が重要である。

3- 各対応の満足度について

区分	満足	普通	不満	利用無	未回答	その他	総計
窓口	204	429	29	441	55	11	1169
電話	215	475	43	375	51	10	1169
修繕	183	362	111	430	66	17	1169

区分	利用率	満足率（甘）	満足率（辛）	不満率
窓口	62.3%	87.0%	28.0%	4.0%
電話	67.9%	86.9%	27.1%	5.4%
修繕	63.2%	73.7%	24.8%	15.0%
		* 利用者ベース		

利用率 = (総数 - 利用無) ÷ 総数 / 満足率(甘) = (満足 + 普通) ÷ (総数 - 利用無)
 満足率(辛) = (満足) ÷ (総数 - 利用無) / 不満率 = 不満 ÷ (総数 - 利用無)

■考察

本結果では、窓口および電話対応は、広義の満足度(満足 + 普通)がいずれも約 87%と高く、サービス全体としては一定の受容が得られている。一方で、「満足」のみで見る純満足度は約 27～28%にとどまっており、積極的に評価されている割合は限定的であることが分かる。

このことから、多くの利用者は大きな不満は感じていないものの、「特に良い」とまでは評価していない層が一定数存在していると考えられる。

また、修繕対応については、広義満足度が約 74%と他と比べて低く、不満率も 15%と高い水準にあることから、サービスの質に対する課題が相対的に大きい分野であるといえる。

以上を踏まえると、窓口・電話対応については大きな問題はないものの、接遇や対応品質のばらつきを改善し、「普通」層を「満足」へ引き上げる取組が求められる。一方、修繕対応については、不満の発生要因を把握した上で、対応速度や進捗管理の改善など、より優先的な対応が必要である。

業務対応に関するコメント集計

1. 集計(コメント分類)

区分	件数	内容
その他（具体性弱・混在）	55件	抽象的・判断困難・個別意見
⌚ 業務不満	6件	返答なし・遅い・未対応
4⚡ 接客不満	5件	態度・言動・上から目線
? 未利用・不明	4件	利用なし・分からない
👍 良い対応	3件	親切・丁寧

4. 市営住宅課や指定管理者に関するご意見があればお聞かせください。

記入あり 288 件

NO	団地名	R7年	コメント数
	A：対象世帯数	5390	
1	安謝	31	9
2	安謝第一	7	1
3	銘苅	10	1
4	銘苅新都心	18	5
5	若狭（改良）	36	17
6	辻	4	
7	壺川	87	22
8	壺川東（改良）	35	10
9	樋川	29	1
10	末吉	23	9
11	繁多川	36	7
12	識名	29	8
13	真地	85	12
14	石嶺	229	56
15	石嶺第二	10	1
16	汀良	53	16
17	久場川	103	25
18	大名	70	23
19	小祿	121	26
20	宇栄原	152	39
	(空白)	1	
	B:回答数	1,169	288
	C:回答率	21.7%	24.6%
	D:前年比	-2.9%	

コメント数(降順) 5 団地

1. 石嶺 56 件
2. 宇栄原 39 件
3. 小祿 26 件
4. 久場川 25 件
5. 大名 23 件