

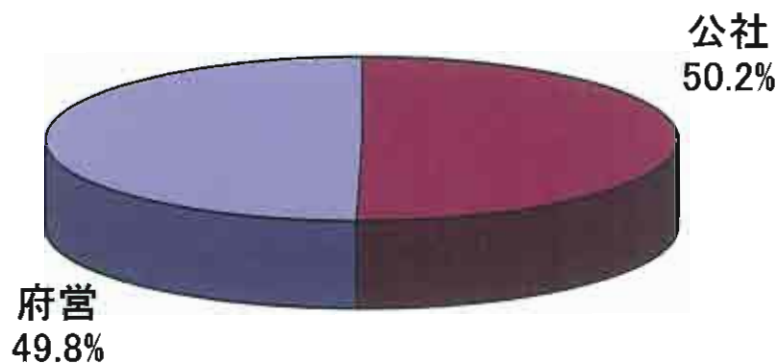
入居者アンケート 集計結果

〈回収数〉

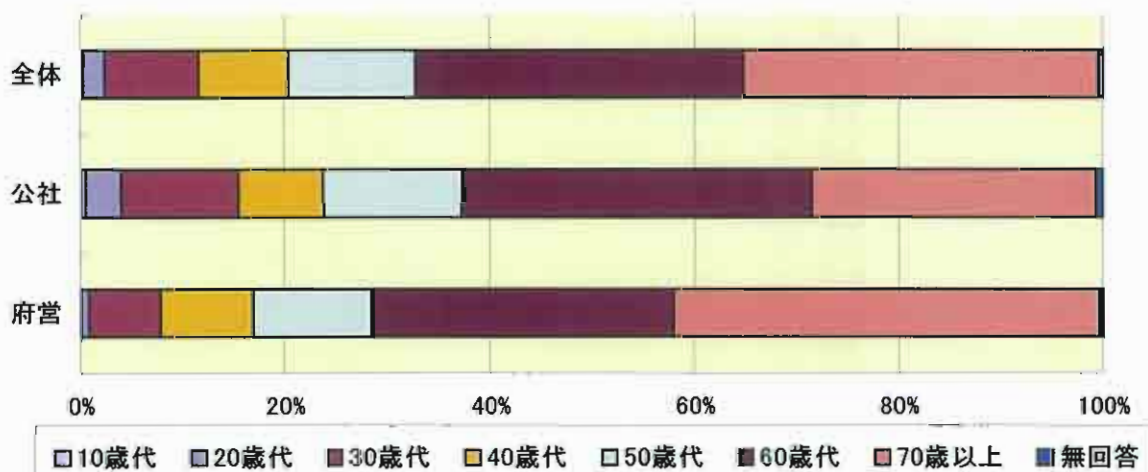
公社住宅 1,036票(配布数 2,000票 回収率 51.8%)

府営住宅 1,029票(配布数 2,000票 回収率 51.5%)

回答者の内訳(住宅区分)



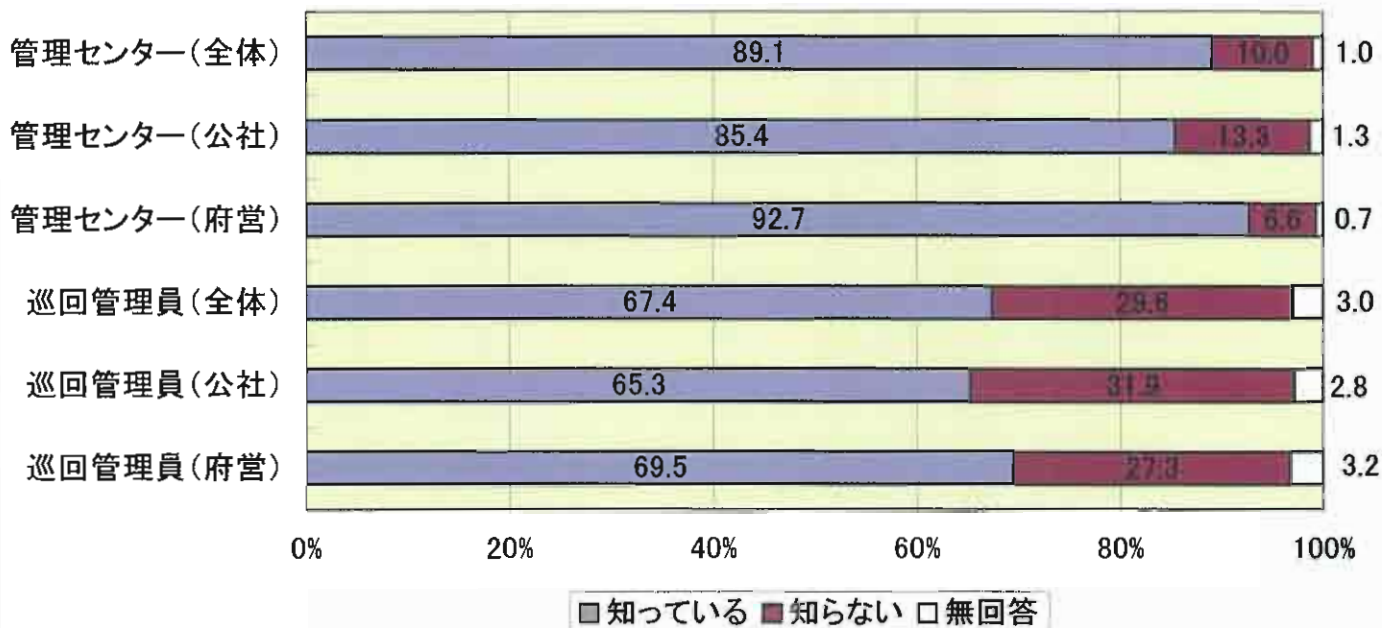
回答者の内訳(年代)



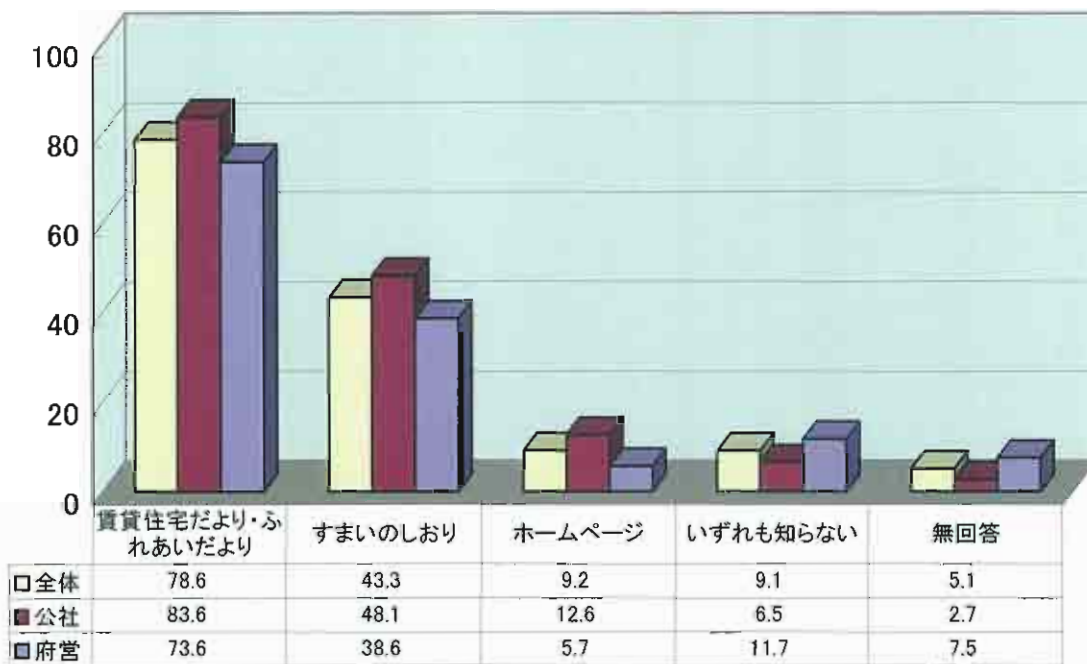
%	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
全体	0.2%	2.2%	9.2%	8.7%	12.5%	32.0%	34.7%	0.5%
公社団地入居者	0.4%	3.6%	11.5%	8.3%	13.5%	34.3%	27.8%	0.7%
府営住宅入居者	0.0%	0.9%	7.0%	9.0%	11.5%	29.6%	41.6%	0.4%

<認知度について>

管理センターと巡回管理員の認知度



公社から提供している情報の認知度(%) (複数回答)



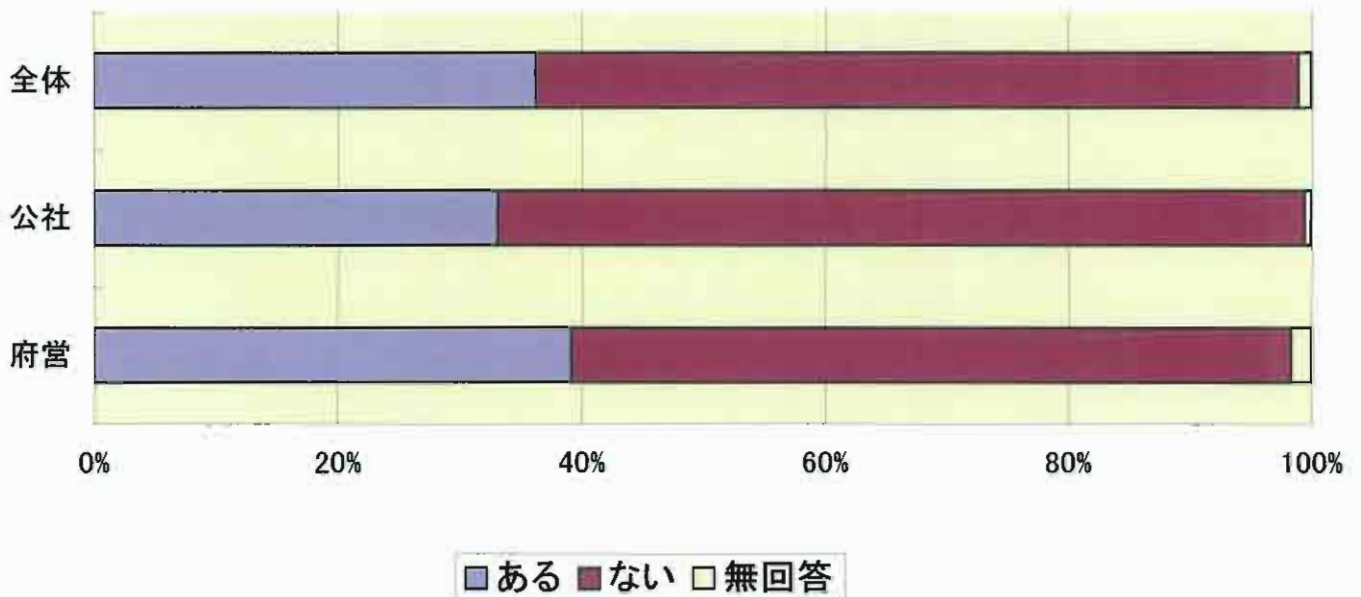
コメント

・巡回管理員の認知度が67.4%と前回の66.3%より少し認知度がアップしているが、さらに認知度を上げる必要がある。

・公社から提供している情報の認知度は「賃貸住宅だより(公社)・ふれあいだより(府営)」が78.6%と前回の82.9%より低い認知度となっており、他の情報に関しても低い認知度となっている。

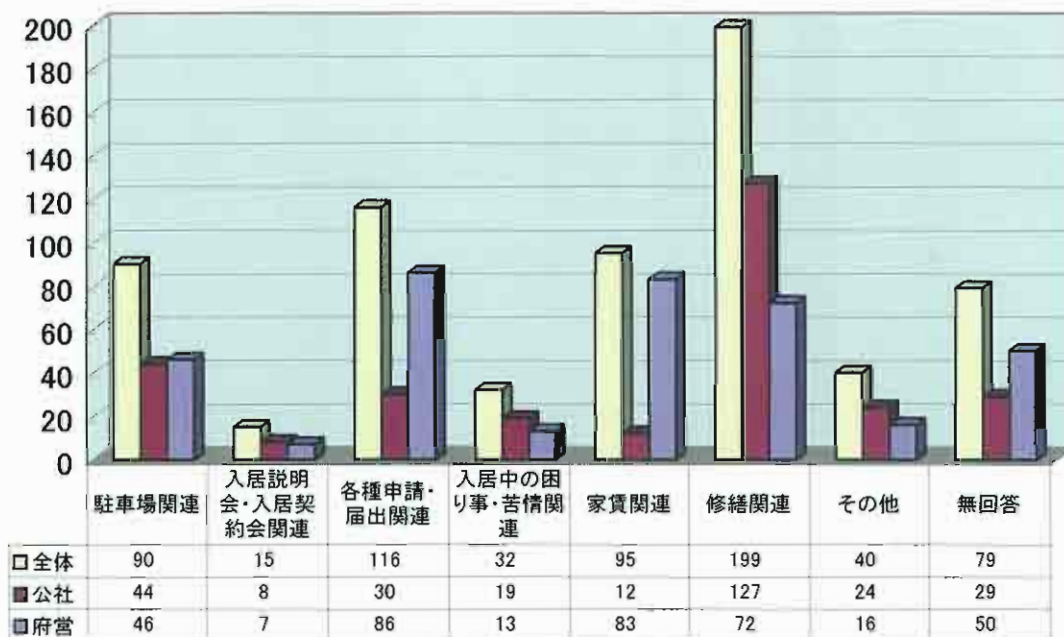
<管理センターの電話対応について>

センターへの問い合わせ経験の有無

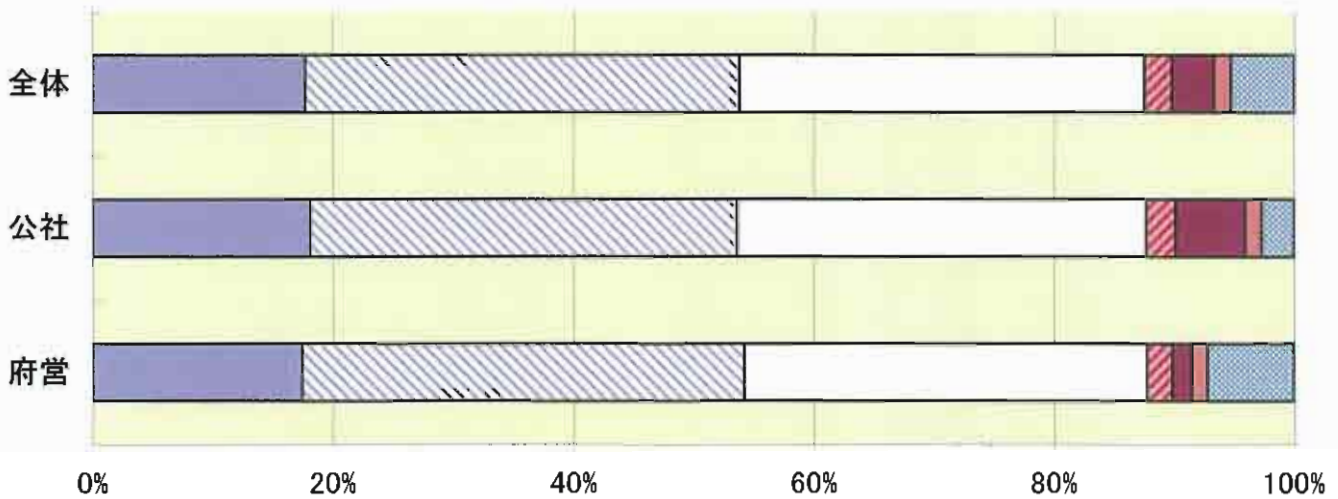


%	あり	ない	無回答
全体	36.2%	62.6%	1.1%
公社団地入居者	33.1%	66.3%	0.6%
府営住宅入居者	39.1%	59.2%	1.7%

センターへの問い合わせ内容(複数回答)



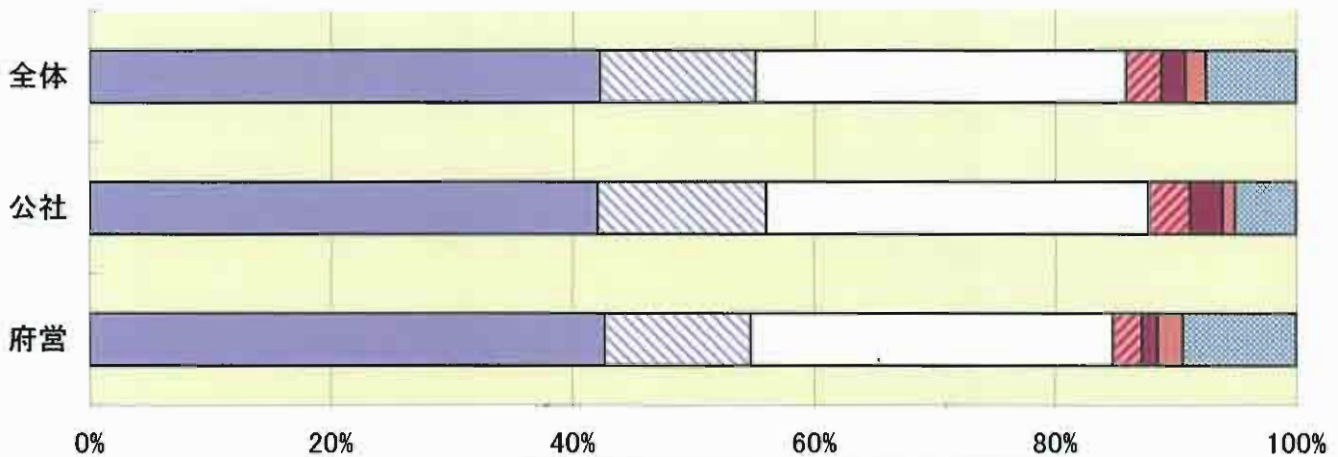
電話に出た職員の対応(総合評価)



■ 大変良かった
 ▨ 良かった
 □ 普通
 ▨ やや悪かった
 ■ 悪かった
 ■ 覚えていない
 ▨ 無回答

%	大変良かった	良かった	普通	やや悪かった	悪かった	覚えていない	無回答
全体	17.7%	36.2%	33.8%	2.3%	3.5%	1.4%	5.3%
公団地入居者	18.1%	35.5%	34.1%	2.4%	5.8%	1.4%	2.7%
府営住宅入居者	17.4%	36.7%	33.5%	2.1%	1.6%	1.3%	7.2%

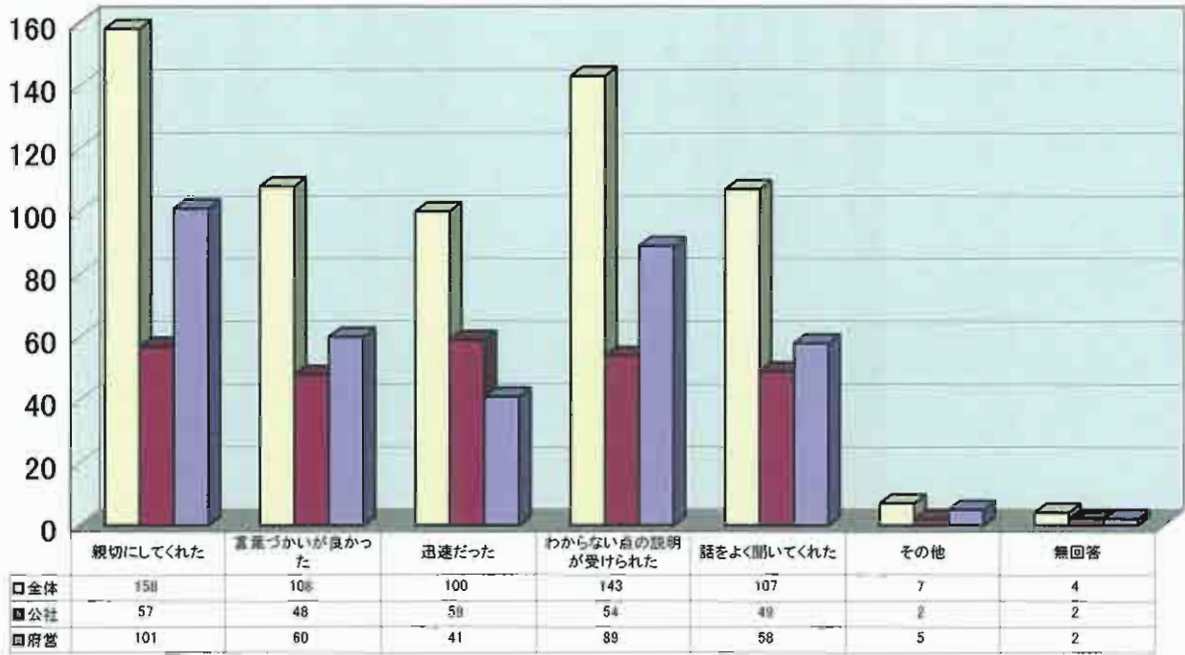
職員は速やかに電話に出たか



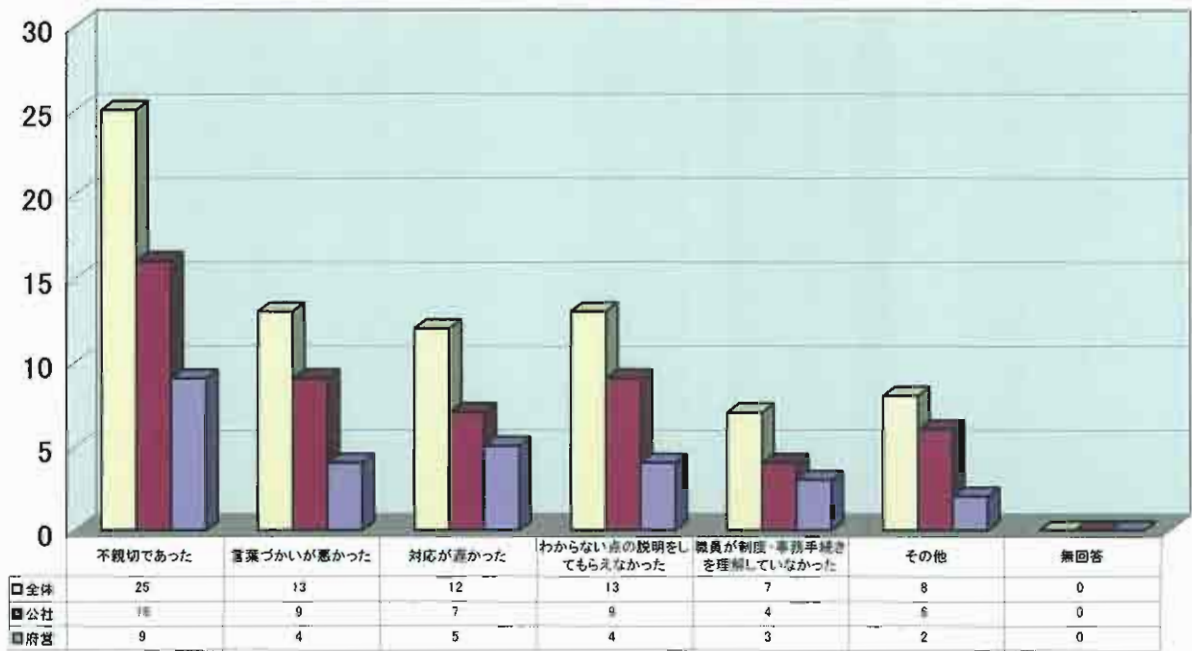
■ すぐに出た
 ▨ どちらかといえば、すぐに出た
 □ 普通
 ▨ やや時間がかかった
 ■ 時間がかかった
 ■ 覚えていない
 ▨ 無回答

%	すぐに出た	どちらかといえば、すぐに出た	普通	やや時間がかかった	時間がかかった	覚えていない	無回答
全体	42.3%	12.9%	30.8%	2.9%	2.0%	1.7%	7.5%
公団地入居者	42.0%	14.0%	31.7%	3.4%	2.7%	1.0%	5.1%
府営住宅入居者	42.6%	12.1%	30.0%	2.4%	1.3%	2.1%	9.4%

電話の対応が良かったと感じた点(複数回答)



電話の対応が悪かったと感じた点(複数回答)



コメント

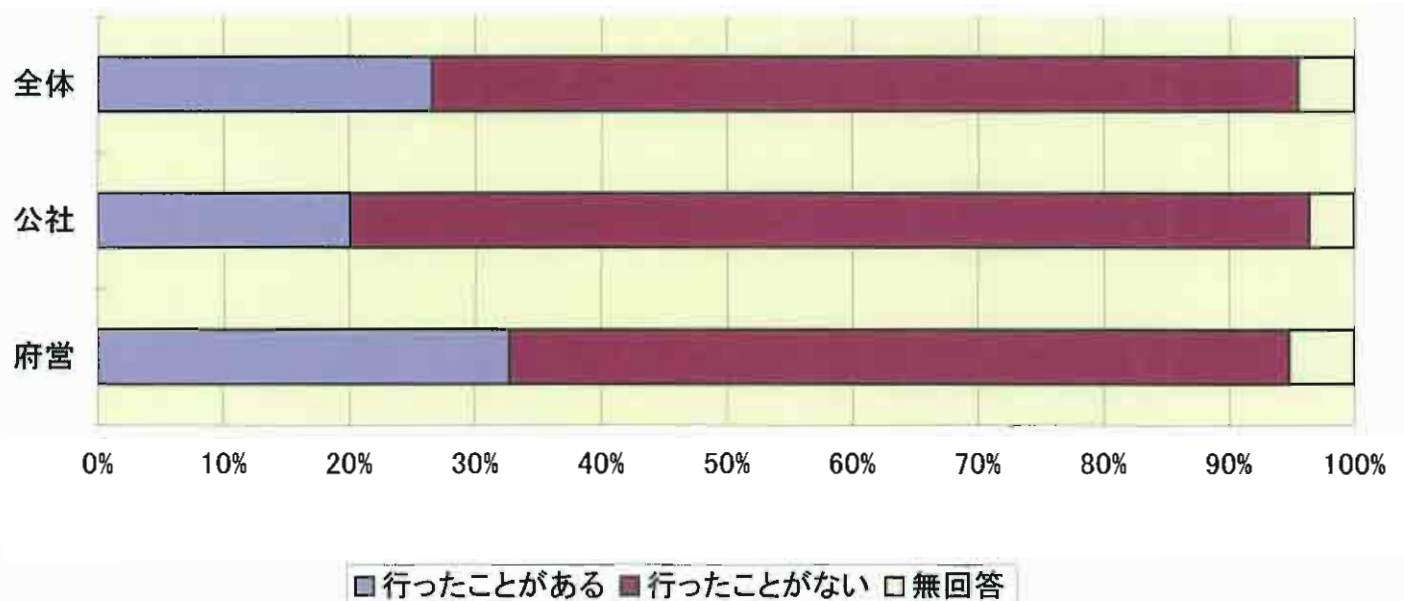
・電話に出た職員の対応について、「大変良かった」「良かった」が53.9%、「やや悪かった」「悪かった」が5.8%で、公社職員の対応評価は高いと言える。

・電話に出るまでの時間について、「すぐに出た」「どちらかと言えばすぐに出た」が55.2%と半数を占めている。

・一方で、電話の対応が悪かったと感じた点については「不親切であった」、「言葉づかいが悪かった」、「対応が遅かった」、「わからない点などを聞いたけれども説明してもらえなかった」などが多くを占めており、対応の改善対策が必要である。

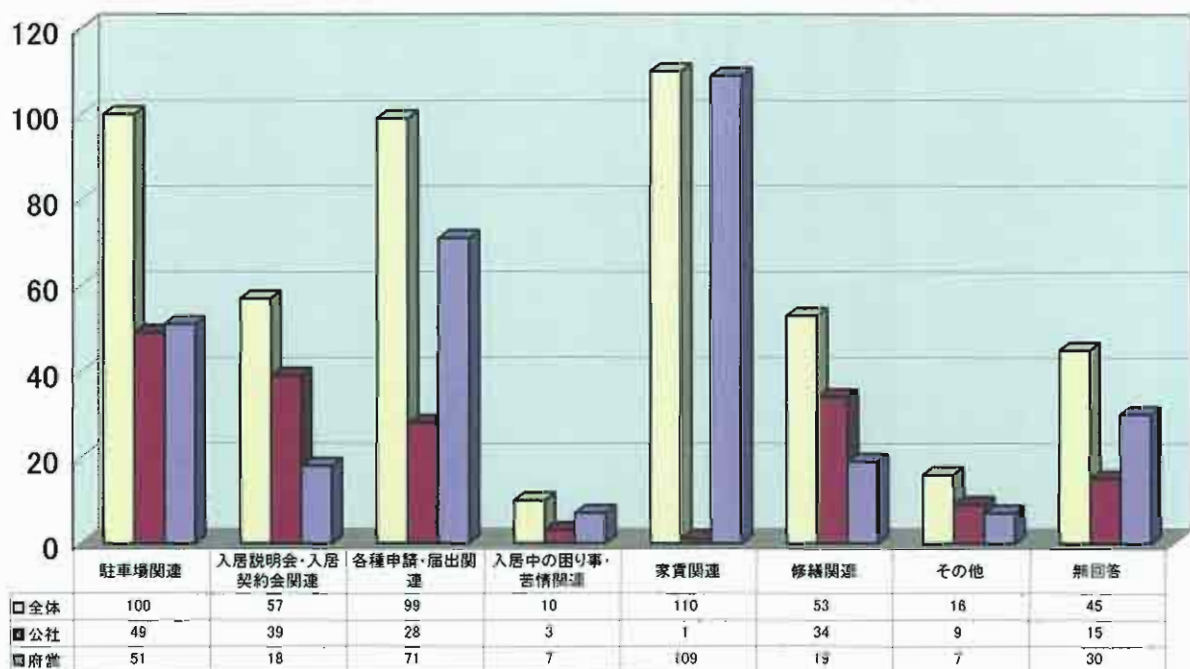
<管理センターの窓口対応について>

管理センターへ行ったことがあるか

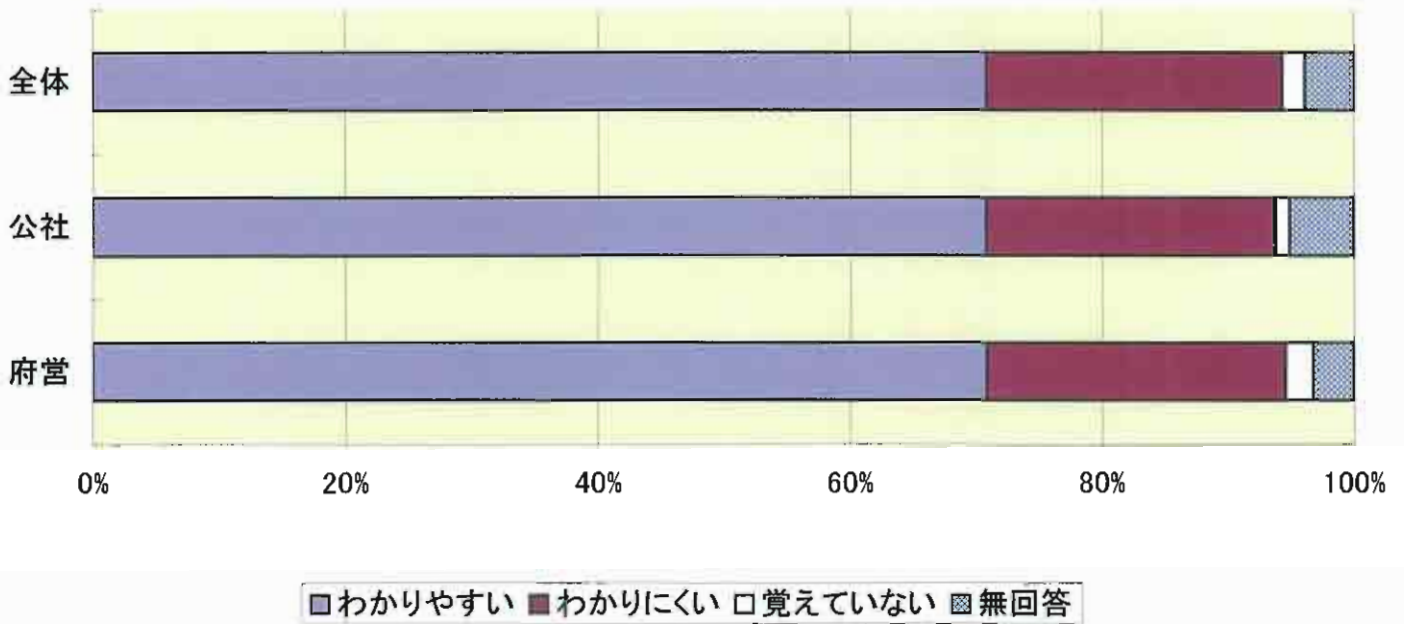


%	行ったことがある	行ったことがない	無回答
全体	26.6	68.9	4.5
公社団地入居者	20.1	76.3	3.6
府営住宅入居者	32.7	62.1	5.2

センターへ行った際の用件(複数回答)

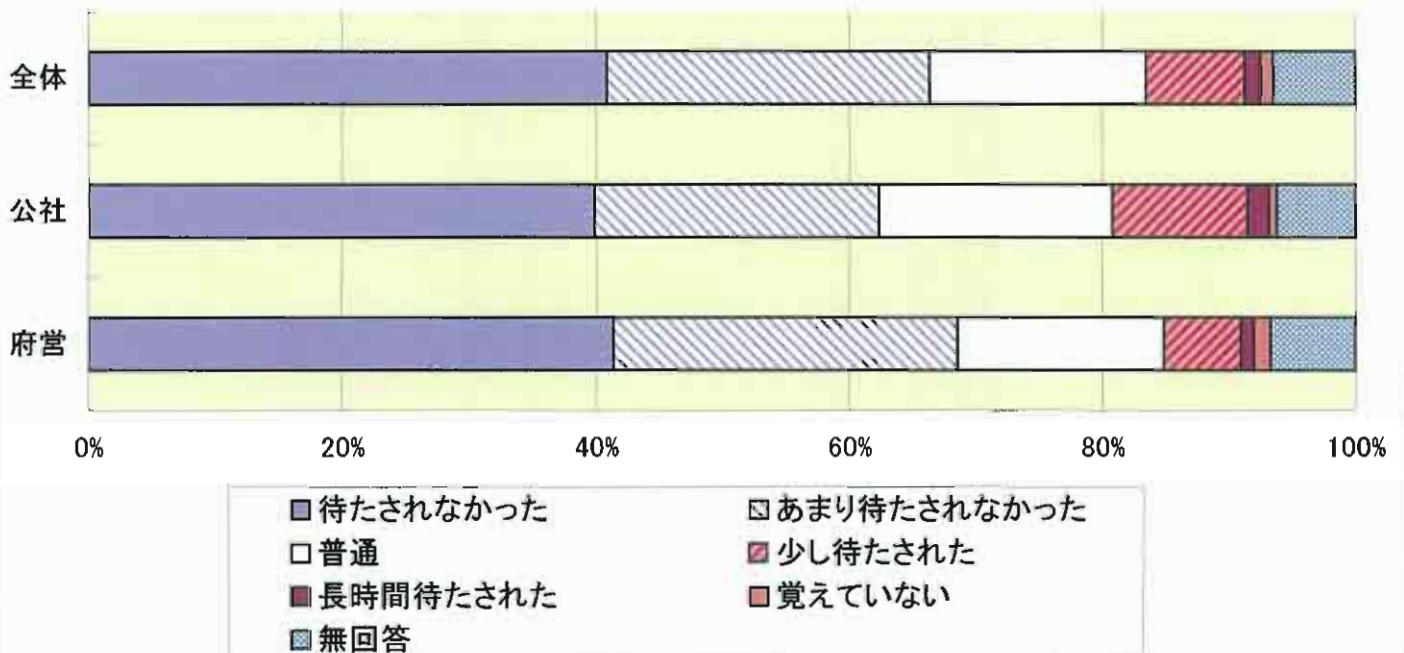


管理センターの場所のわかりやすさ



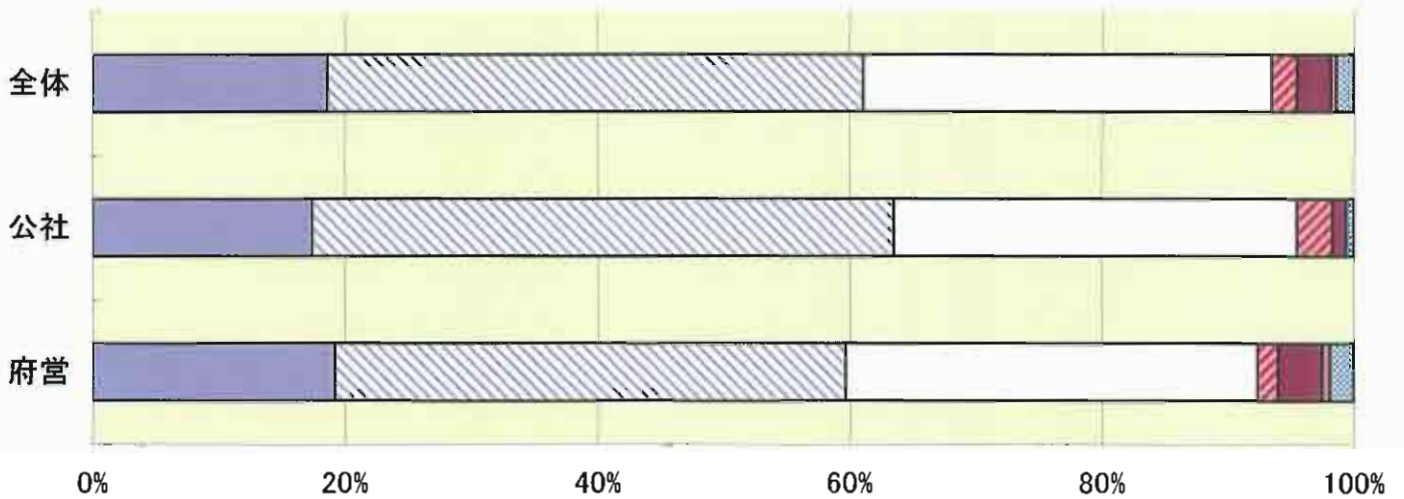
%	わかりやすい	わかりにくい	覚えていない	無回答
全体	70.8%	23.5%	1.8%	3.9%
公社団地入居者	70.8%	23.0%	1.1%	5.1%
府営住宅入居者	70.8%	23.7%	2.2%	3.2%

来社時の窓口での待ち時間



%	待たされなかった	あまり待たされなかった	普通	少し待たされた	長時間待たされた	覚えていない	無回答
全体	40.8%	25.5%	17.1%	7.8%	1.2%	1.0%	6.5%
公社団地入居者	39.9%	22.5%	18.5%	10.7%	1.7%	0.6%	6.2%
府営住宅入居者	41.3%	27.2%	16.3%	6.1%	1.0%	1.3%	6.7%

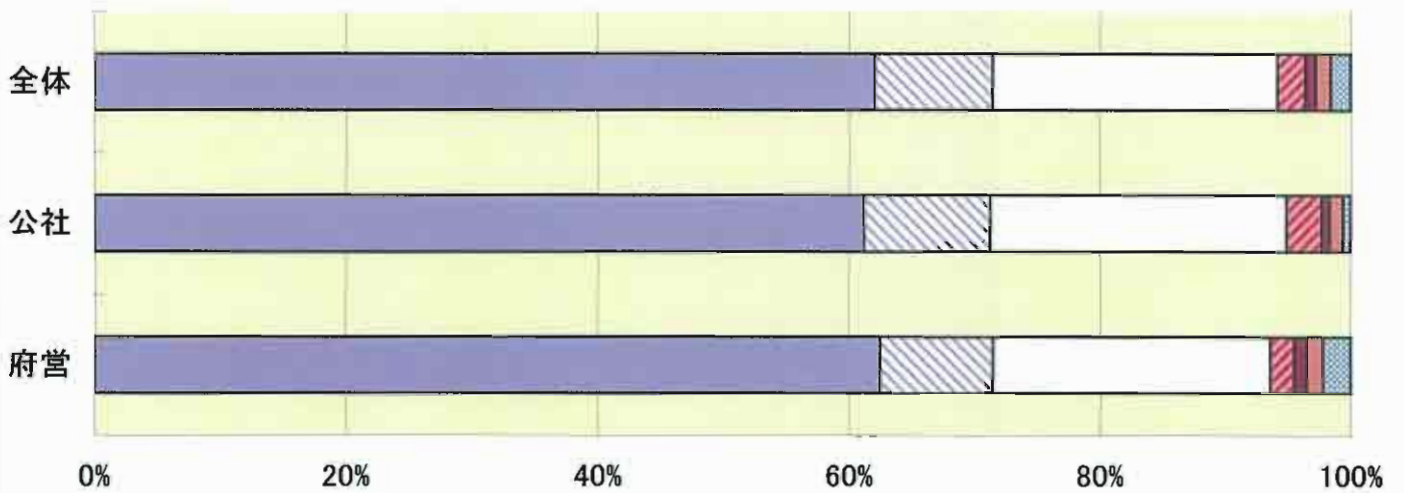
職員の窓口対応(総合評価)



大変良かった
 良かった
 普通
 やや悪かった
 悪かった
 覚えていない
 無回答

%	大変良かった	良かった	普通	やや悪かった	悪かった	覚えていない	無回答
全体	18.6%	42.4%	32.4%	2.0%	2.7%	0.4%	1.4%
公団地入居者	17.4%	46.1%	32.0%	2.8%	1.1%	0.0%	0.6%
府営住宅入居者	19.2%	40.4%	32.7%	1.6%	3.5%	0.6%	1.9%

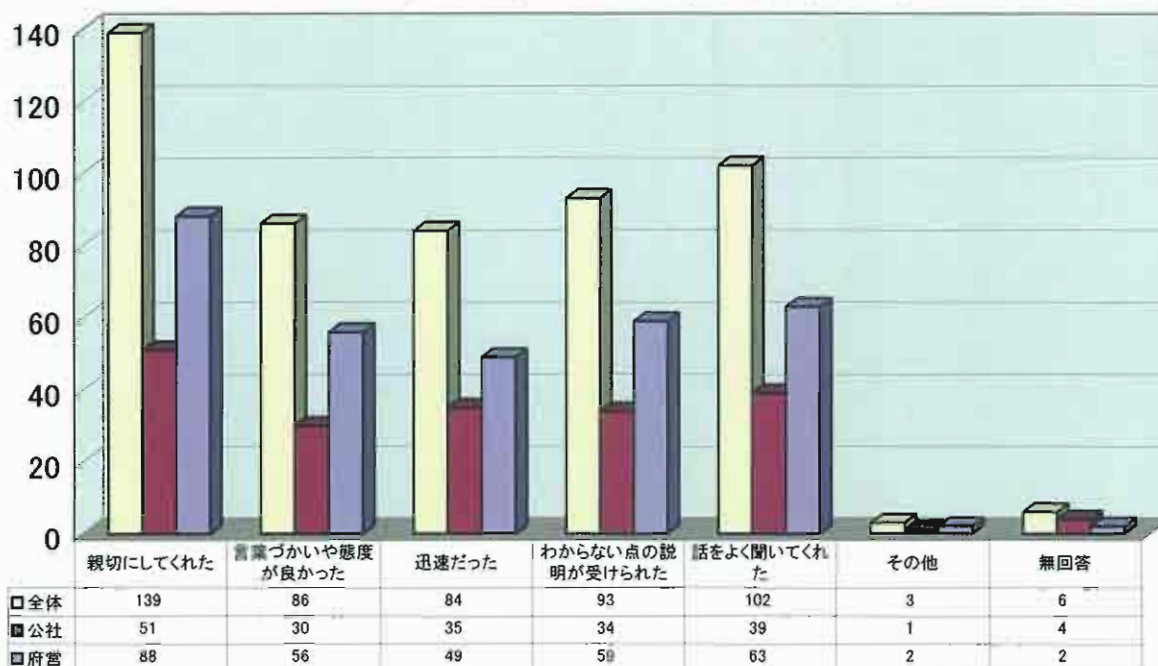
対応した職員はきちんと用件を伺ったか



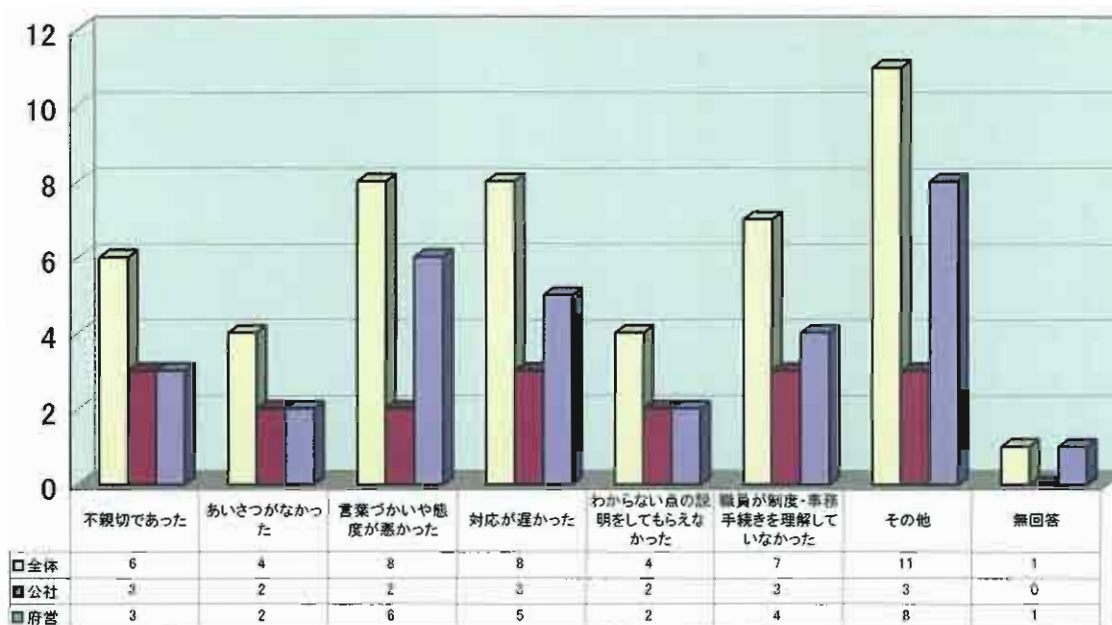
きちんと聞いてくれた
 どちらかといえば、きちんと聞いてくれた
 普通
 あまりきちんと聞いてくれなかった
 きちんと聞いてくれなかった
 覚えていない
 無回答

%	きちんと聞いてくれた	どちらかといえば、きちんと聞いてくれた	普通	あまりきちんと聞いてくれなかった	きちんと聞いてくれなかった	覚えていない	無回答
全体	62.0%	9.4%	22.7%	2.2%	0.8%	1.2%	1.6%
公団地入居者	61.2%	10.1%	23.6%	2.8%	0.6%	1.1%	0.6%
府営住宅入居者	62.5%	9.0%	22.1%	1.9%	1.0%	1.3%	2.2%

職員の対応の良かった点(複数回答)



職員の対応の悪かった点(複数回答)



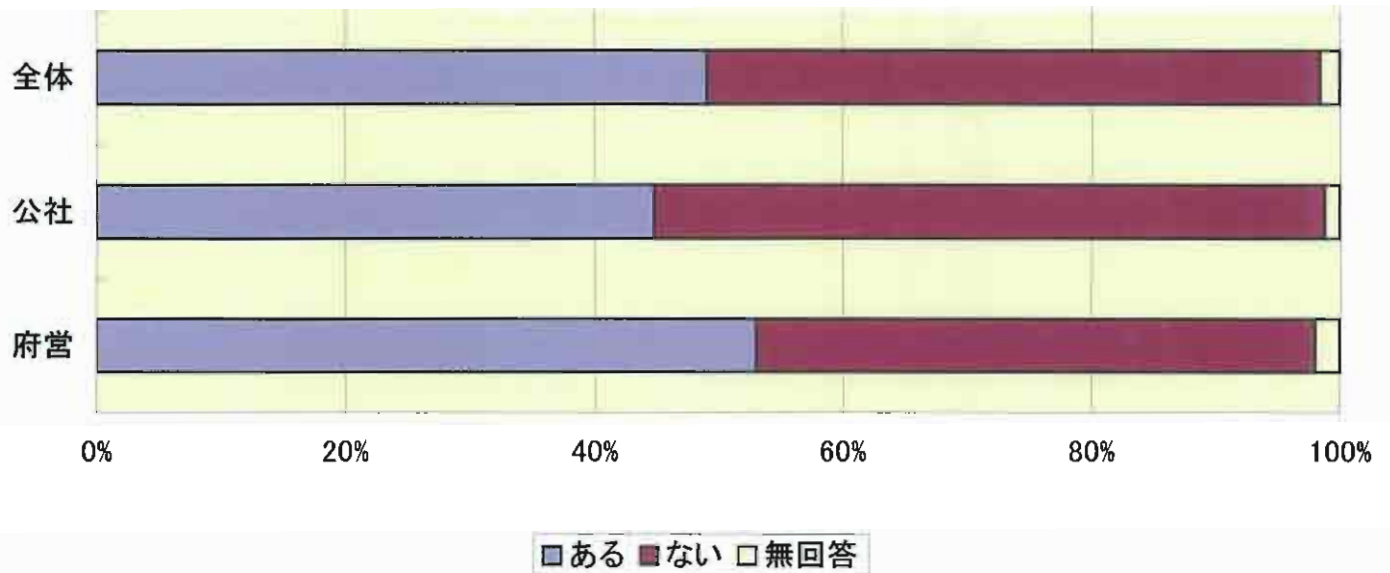
コメント

・職員の対応の総合評価については、「大変良かった」「良かった」が61.0%、「やや悪かった」「悪かった」が4.7%となっており、評価は高いと言える。

・一方で、対応の悪かった点については、良かった点についての回答数の10分の1程度しかないが、対応の遅さ、言葉づかいや態度が悪かったが多かった。

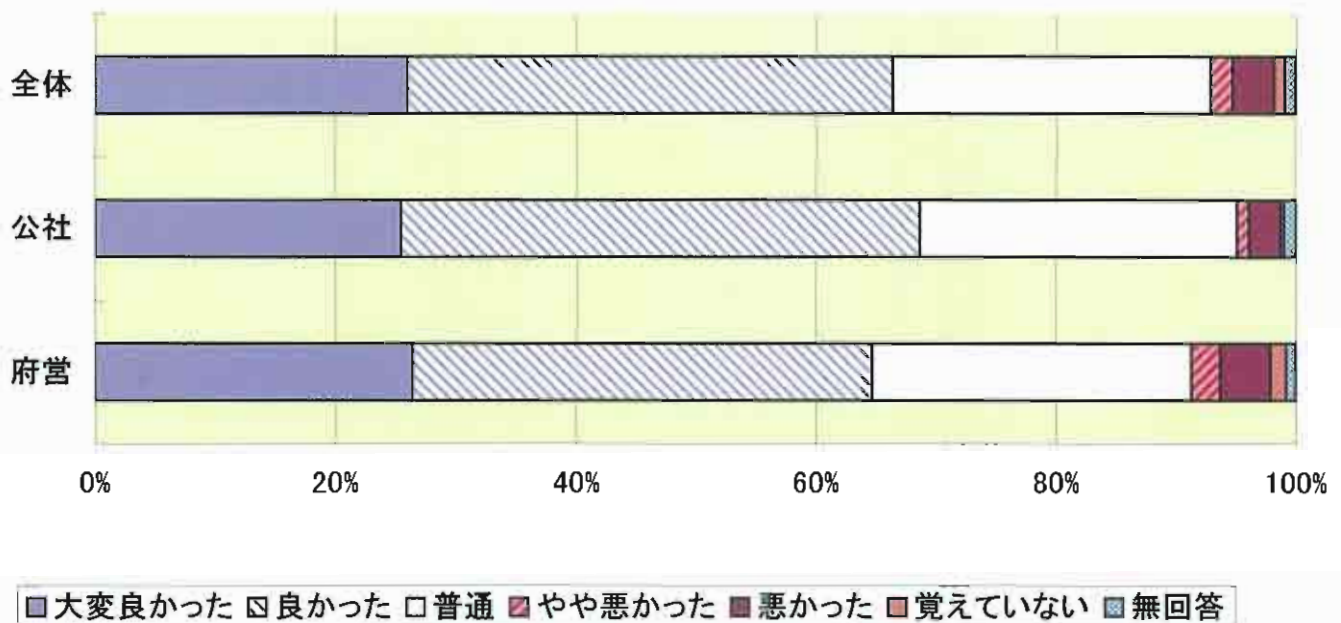
<巡回管理員について>

巡回管理員への問い合わせ経験の有無



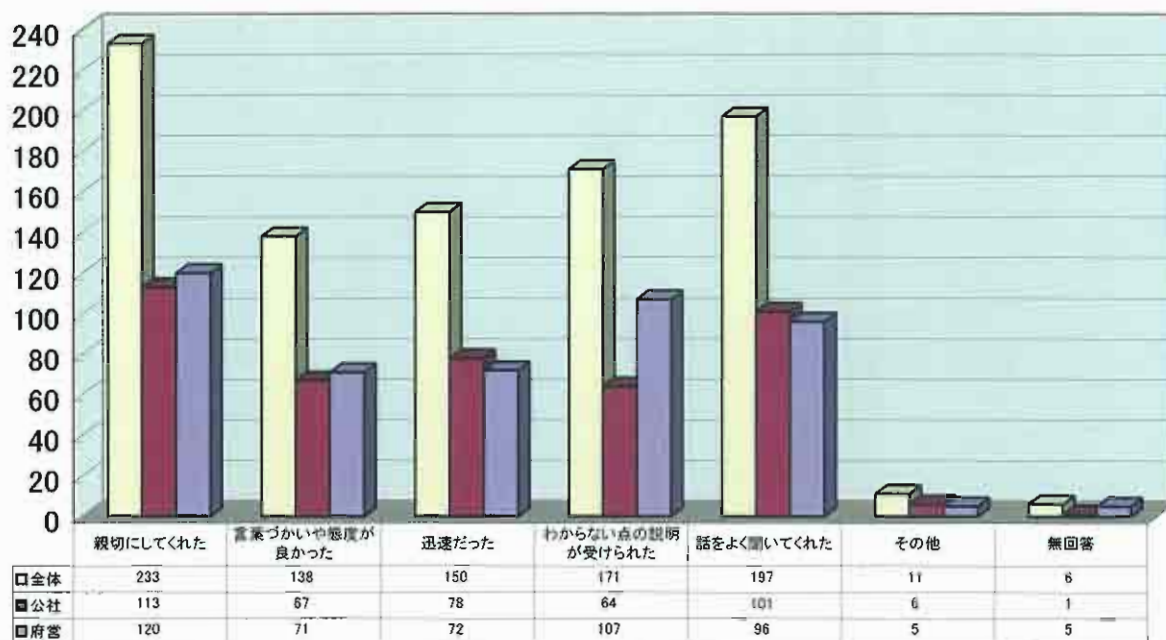
%	ある	ない	無回答
全体	49.0%	49.4%	1.6%
公社団地入居者	44.8%	54.1%	1.2%
府営住宅入居者	53.0%	45.0%	2.0%

巡回管理員の対応(総合評価)

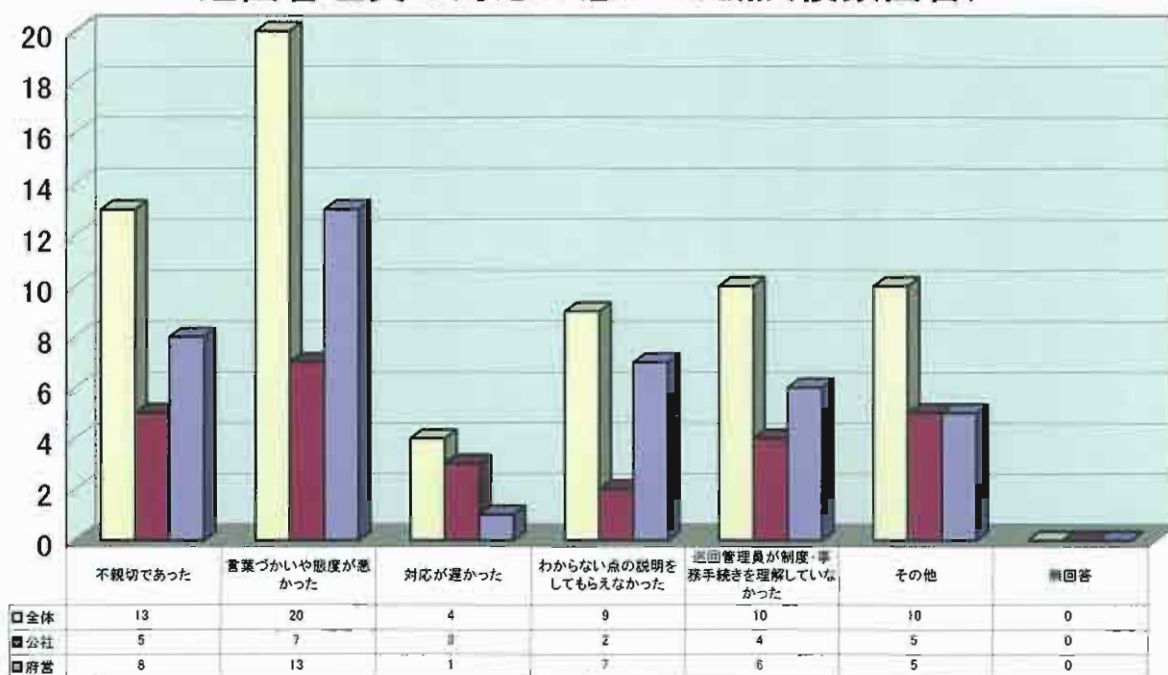


%	大変良かった	良かった	普通	やや悪かった	悪かった	覚えていない	無回答
全体	26.0%	40.5%	26.5%	1.8%	3.5%	0.9%	0.9%
公社団地入居者	25.4%	43.2%	26.4%	1.0%	2.6%	0.3%	1.0%
府営住宅入居者	26.4%	38.3%	26.6%	2.4%	4.2%	1.3%	0.8%

巡回管理員の対応の良かった点(複数回答)



巡回管理員の対応の悪かった点(複数回答)



コメント

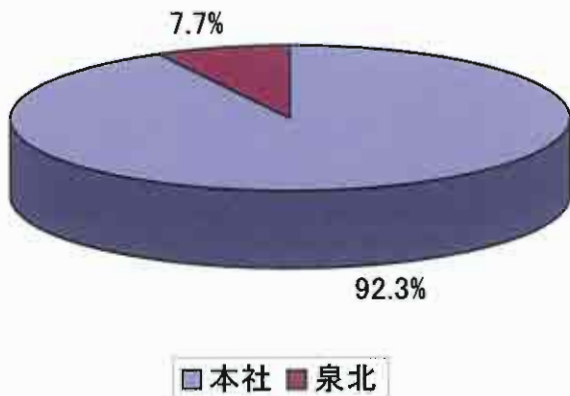
- ・巡回管理員の総合評価については、「大変良かった」「良かった」が66.5%と約2/3を占めている。
- ・対応への不満については、「不親切であった」「言葉づかいや態度が悪かった」などの割合が高い。

利用者出口調査 集計結果

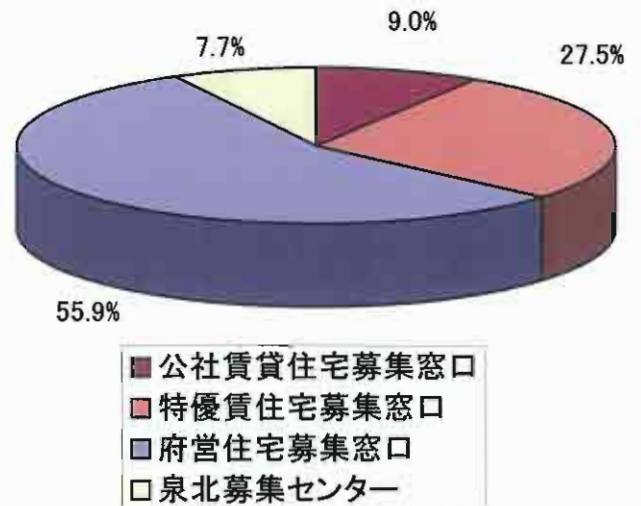
〈回収数〉

本社 205票
 泉北募集センター 17票

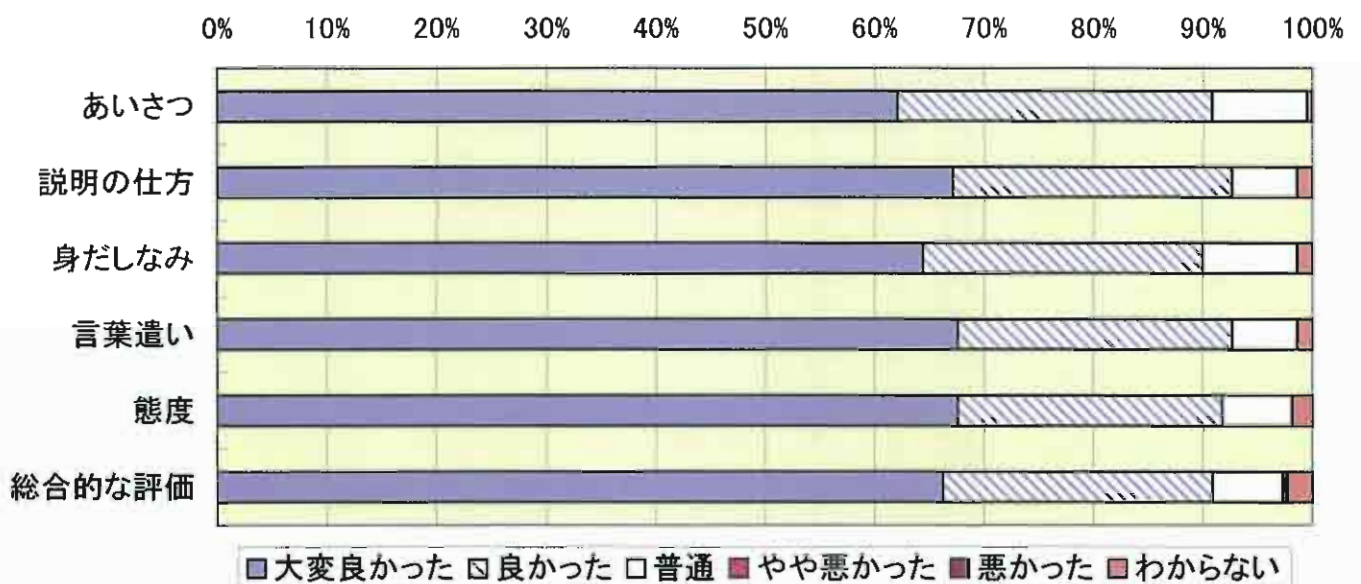
調査ポイント



本社来社窓口



窓口対応職員の評価



コメント

・全てにおいて、「大変良かった」「良かった」が90%以上を占めており、窓口対応の評価は高いと言える。