

平成 30 年度 公社賃貸住宅 お住まいの方アンケート 集計結果報告

当公社では、現状のサービス活動などに対するご意見などをお聞かせいただき、公社事業の参考にさせていただくため、アンケート調査を平成 31 年 2 月に実施いたしました。アンケートにご協力いただきました皆様に厚くお礼申し上げます。
今回の調査結果を踏まえ、さらなるお客様サービスの向上・満足度の向上に努めてまいります。

調査期間 : 平成 31 年 2 月 1 日 ~ 平成 31 年 2 月 22 日
調査目的 : 公社職員の接遇及びサービスに対する入居者意識の把握
配布数 : 2,000 件 (公社賃貸住宅入居者)
回収数 : 1,044 件
回収率 : 52.2%
(各設問において、未回答等は無効として除外)

アンケートに関する問合せ先:
大阪府住宅供給公社 総務企画部 企画室 経営企画課 広報戦略グループ
06-6203-5450 (直通)

回答者の属性について

【問1】世帯主の年齢は何歳代ですか？

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代 以上	計
全体	0	16	72	98	83	183	576	1,028
	0.0%	1.6%	7.1%	9.5%	8.1%	17.8%	56.0%	

【問2】現在、同居されている方の人数は、あなたを含めて何人ですか。

	ひとり ぐらし	2人	3人	4人 以上	計
全体	334	457	150	85	1,026
	32.6%	44.5%	14.6%	8.3%	

【問3】現在ご同居のご家族に、以下に該当する方がいますか？ [複数回答]

	未就学児	小学生	中学生	高校生	65歳 以上の方	該当者なし	計
全体	72	42	25	26	293	467	925
	7.8%	4.5%	2.7%	2.8%	31.7%	50.5%	

【問4】現在の団地に何年お住まいですか？

(お住まいの団地が建替えを行っていて、建替え前からお住まいの場合は、建替え前の入居期間も含めてお答え下さい。)

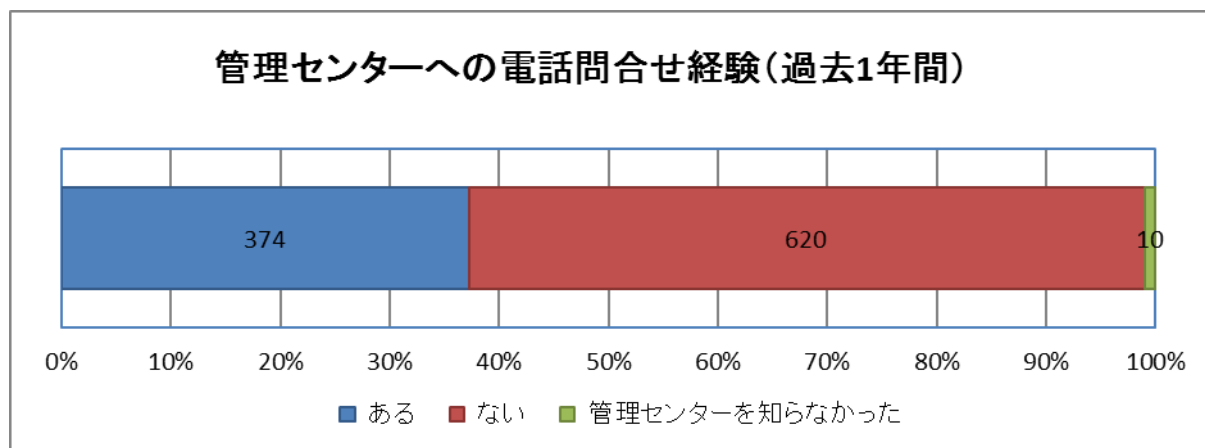
	1年 未満	1～3年 未満	3～5年 未満	5～10年 未満	10～15年 未満	15～20年 未満	20～30年 未満	30年 以上	計
全体	58	93	77	149	117	49	69	410	1,022
	5.7%	9.1%	7.5%	14.6%	11.4%	4.8%	6.8%	40.1%	

【問5】お住まいの団地をご記入ください。

(※掲載省略)

【問6】 この1年くらいの間に、管理センターに電話で、手続きや申込み等のお問合せをしたことがありますか？

	ある	ない	管理センター を知らなかった	計
全体	374	620	10	1,004
	37.3%	61.8%	1.0%	

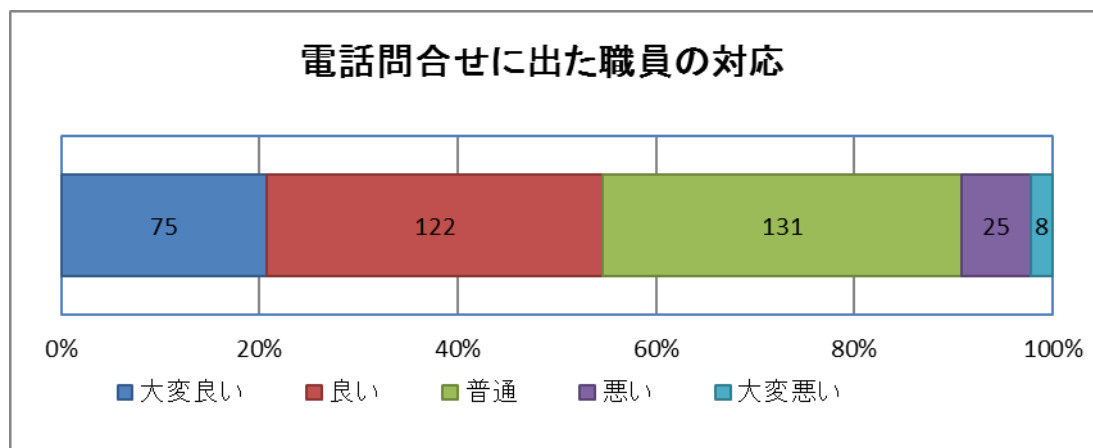


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問6で、「ある」と答えた方のみ]

【問7】管理センターに電話をされたときの職員の対応について伺います。

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	計
全体	75 20.8%	122 33.8%	131 36.3%	25 6.9%	8 2.2%	361

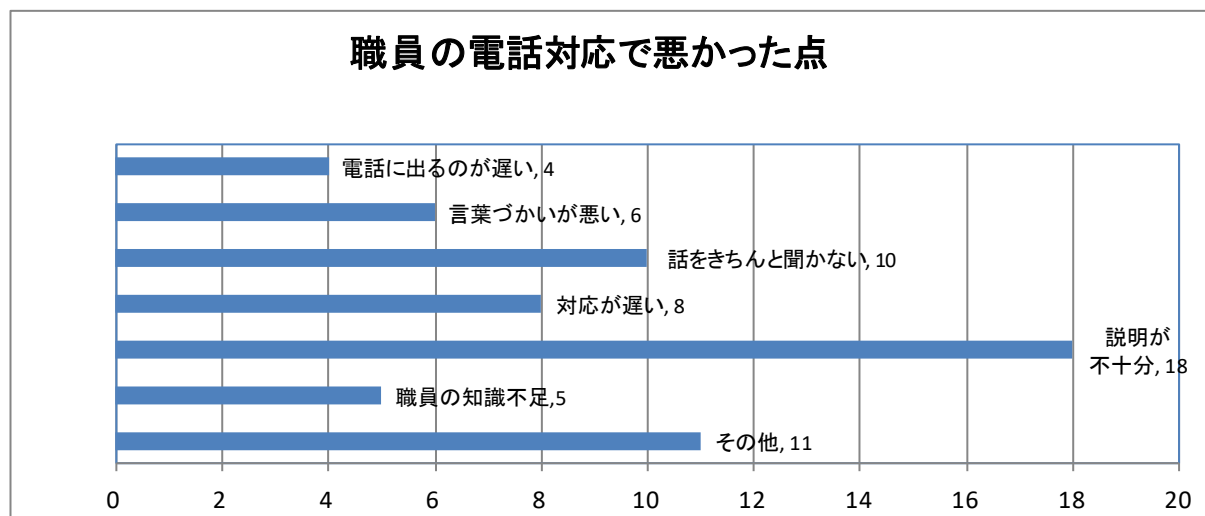


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問7で、「悪い」または「大変悪い」と答えた方のみ]

【問8】電話の対応が悪いと感じたのはどのような点ですか？ [複数回答]

	電話に出るのが遅い	言葉づかいが悪い	話をきちんと聞かない	対応が遅い	説明が不十分	職員の知識不足	その他	計
全体	4 6.5%	6 9.7%	10 16.1%	8 12.9%	18 29.0%	5 8.1%	11 17.7%	62

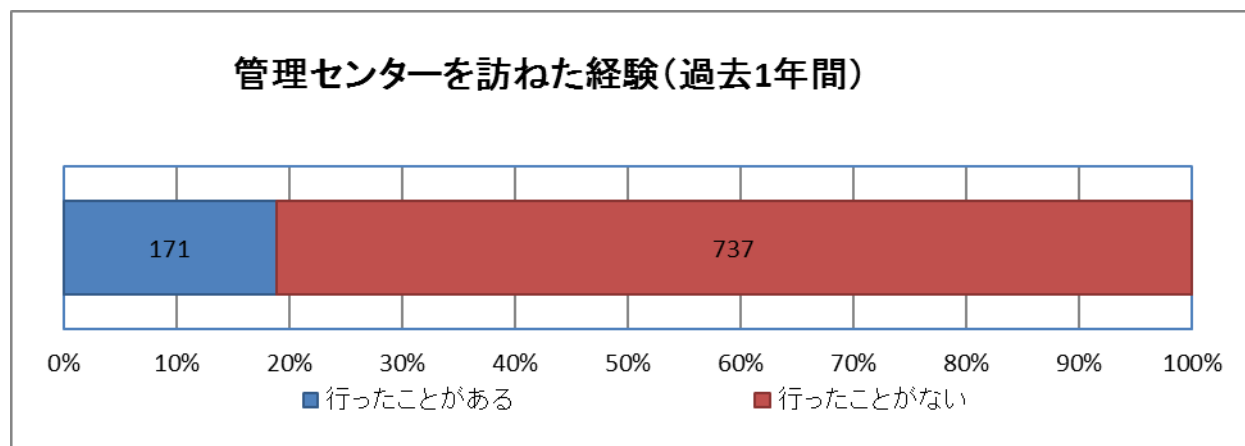


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問6で、「ある」または「ない」と答えた方のみ]

【問9】この1年くらいの間に、手続きや申込み等のお問合せで管理センターへ行かれたことがありますか？

	行ったことがある	行ったことがない	計
全体	171 18.8%	737 81.2%	908

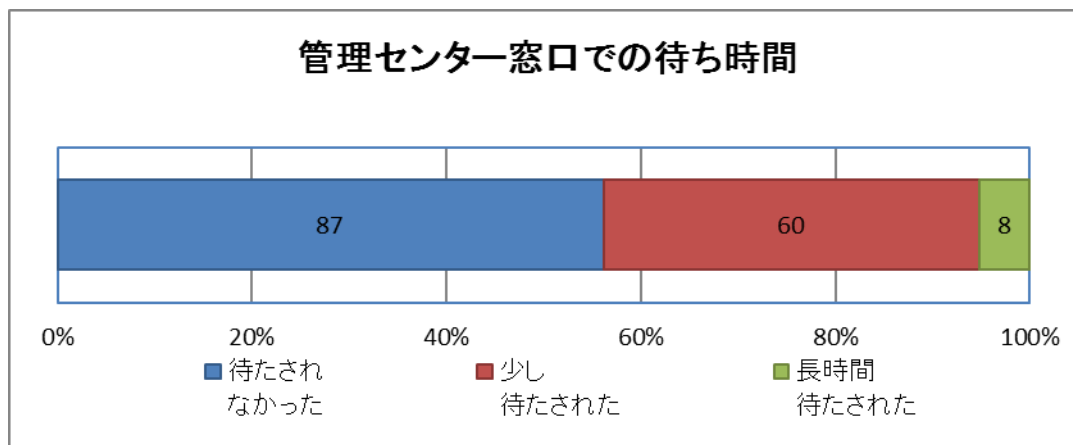


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問9で「行ったことがある」と答えた方のみ]

【問10】窓口で、待ち時間はありましたか？

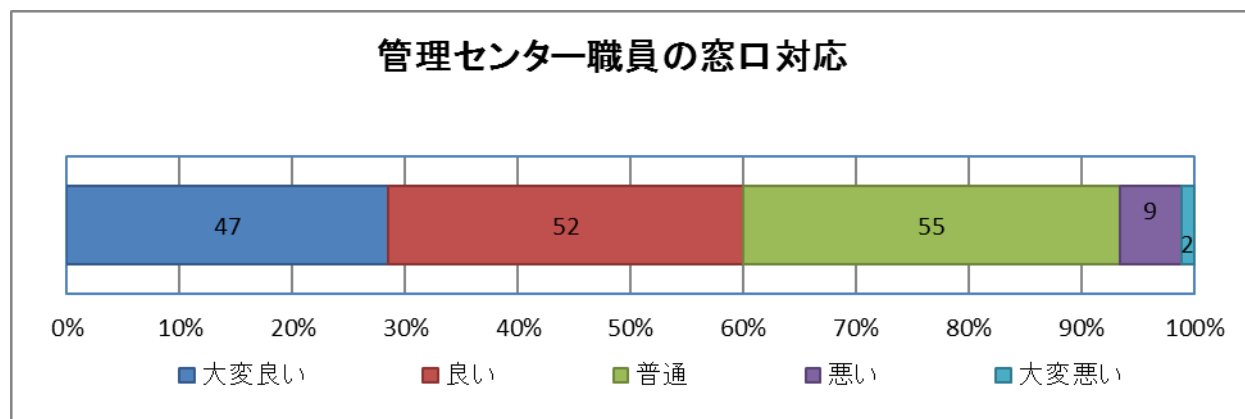
	待たされ なかった	少し 待たされた	長時間 待たされた	計
全体	87 56.1%	60 38.7%	8 5.2%	155



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 1 1】 管理センターでの職員の対応について、該当する選択肢に○を付けてください。

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	計
全体	47 28.5%	52 31.5%	55 33.3%	9 5.5%	2 1.2%	165

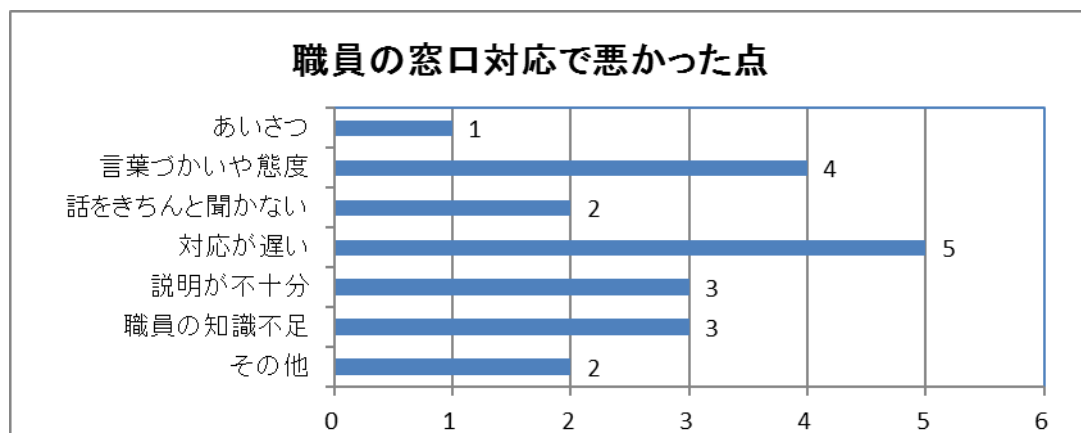


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔問 1 1 で、「悪い」または「大変悪い」と答えた方のみ〕

【問 1 2】 職員の対応が悪いと感じたのはどのような点ですか？〔複数回答〕

	あいさつ	言葉づかいや態度	話をきちんと聞かない	対応が遅い	説明が不十分	職員の知識不足	その他	計
全体	1 5.0%	4 20.0%	2 10.0%	5 25.0%	3 15.0%	3 15.0%	2 10.0%	20

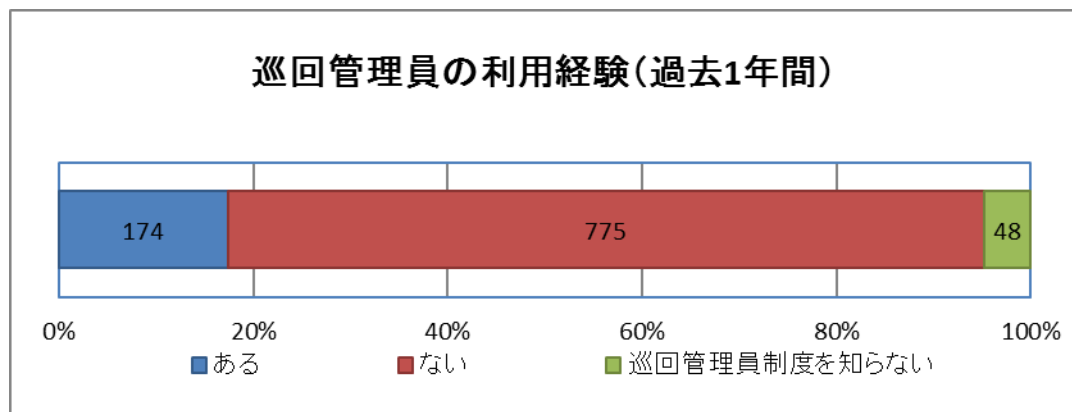


※グラフ内の数値は票数を示します。

[すべての方にお伺いします]

【問13】この1年くらいの間に、巡回管理員へ手続きや申込み等のお問合せをしたことがありますか？

	ある	ない	巡回管理員制度を知らない	計
全体	174 17.5%	775 77.7%	48 4.8%	997

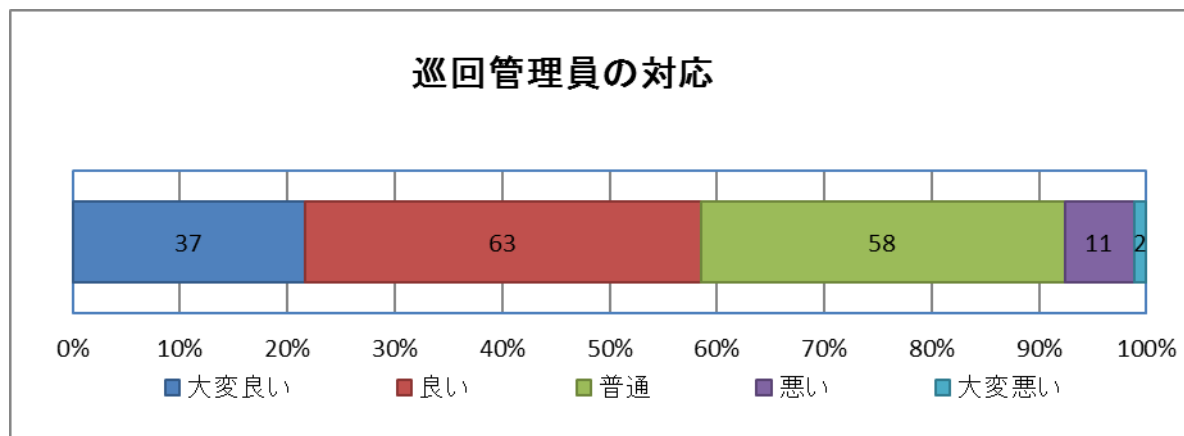


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問13で、「ある」と答えた方のみ]

【問14】巡回管理員の対応はいかがでしたか？

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	計
全体	37 21.6%	63 36.9%	58 33.9%	11 6.4%	2 1.2%	171

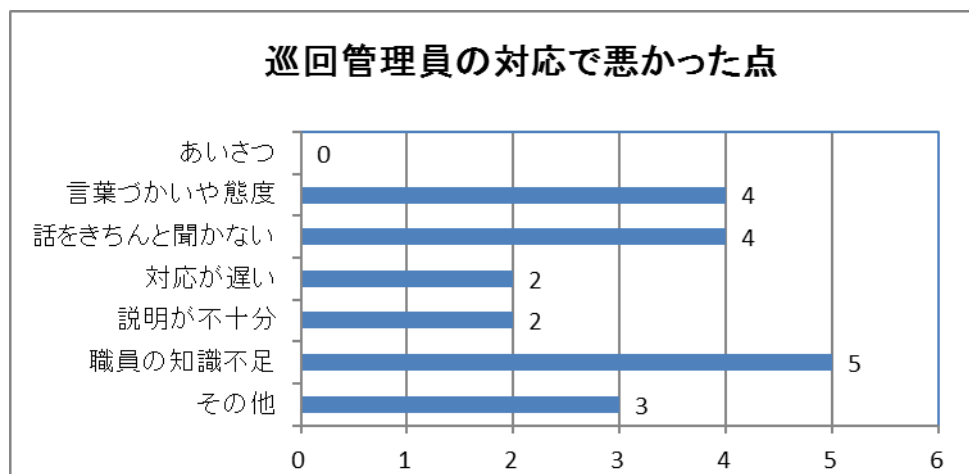


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問14で「悪い」または「大変悪い」と答えた方のみ]

【問15】巡回管理員の対応が悪いと感じたのはどのような点ですか？ [複数回答]

	あいさつ	言葉づかいや態度	話をきちんと聞かない	対応が遅い	説明が不十分	職員の知識不足	その他	計
全体	0 0.0%	4 20.0%	4 20.0%	2 10.0%	2 10.0%	5 25.0%	3 15.0%	20

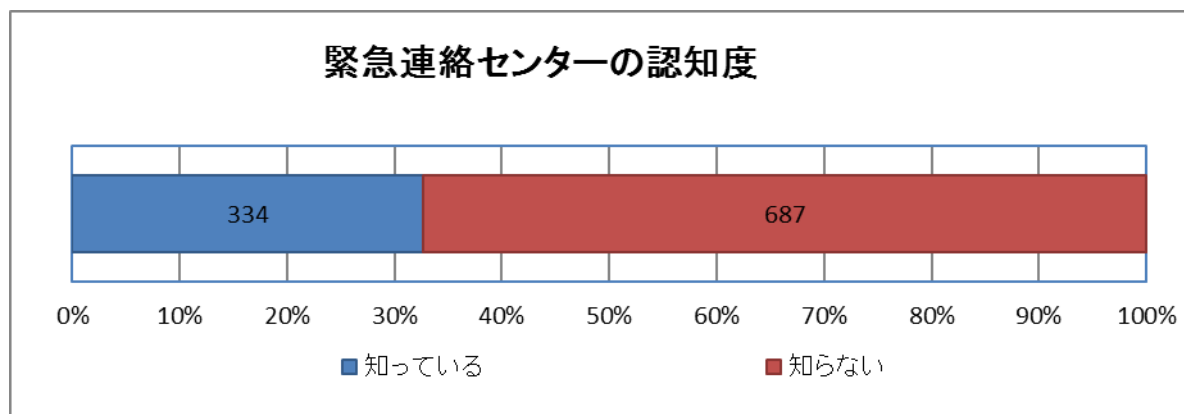


※グラフ内の数値は票数を示します。

[すべての方にお伺いします]

【問16】管理センターの営業時間（月曜～土曜日の 9:00～17:45）外における水漏れ等の緊急修繕に対応する「緊急連絡センター（06-6203-6000）」がありますが、「緊急連絡センター」をご存知でしたか？

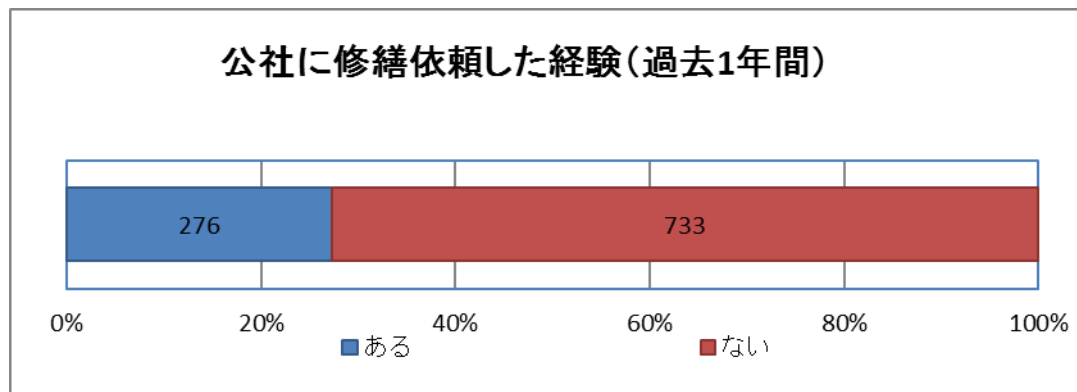
	知っている	知らない	計
全体	334 32.7%	687 67.3%	1,021



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問17】この1年くらいの間に、住宅の修繕を管理センターに依頼されたことはありますか？

	ある	ない	計
全体	276 27.4%	733 72.6%	1,009

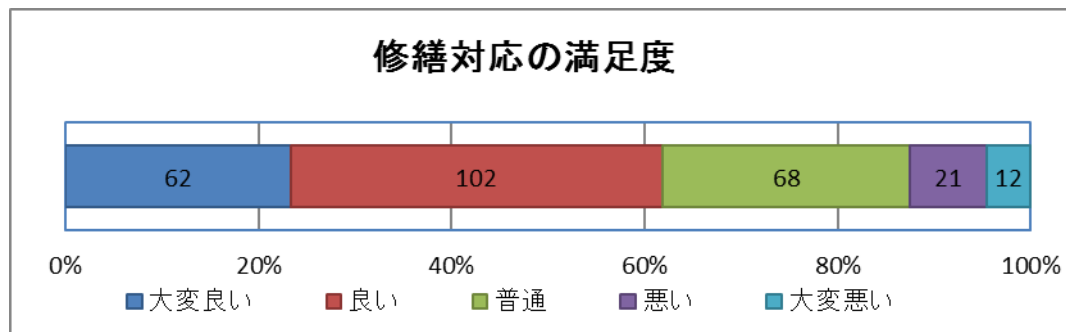


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問17で、「ある」と答えた方のみ]

【問18】修繕の内容はいかがでしたか？

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	計
全体	62 23.4%	102 38.5%	68 25.7%	21 7.9%	12 4.5%	265



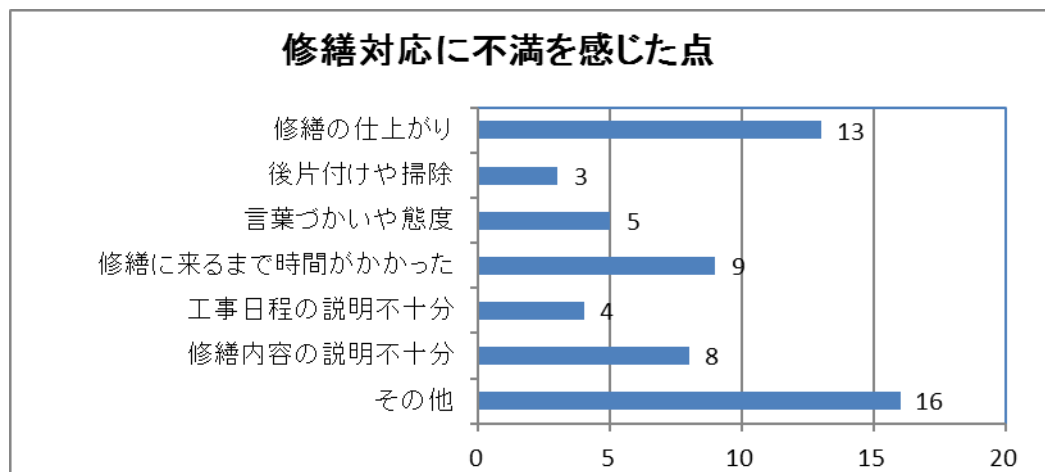
※グラフ内の数値は票数を示します。

修繕に関する対応について

[問18で、「悪い」または「大変悪い」と答えた方のみ]

【問19】ご不満を感じられたのはどのような点ですか？ [複数回答]

	修繕の仕上がり	後片付けや掃除	言葉づかいや態度	修繕に来るまで時間がかかった	工事日程の説明不十分	修繕内容の説明不十分	その他	計
全体	13 22.4%	3 5.2%	5 8.6%	9 15.5%	4 6.9%	8 13.8%	16 27.6%	58

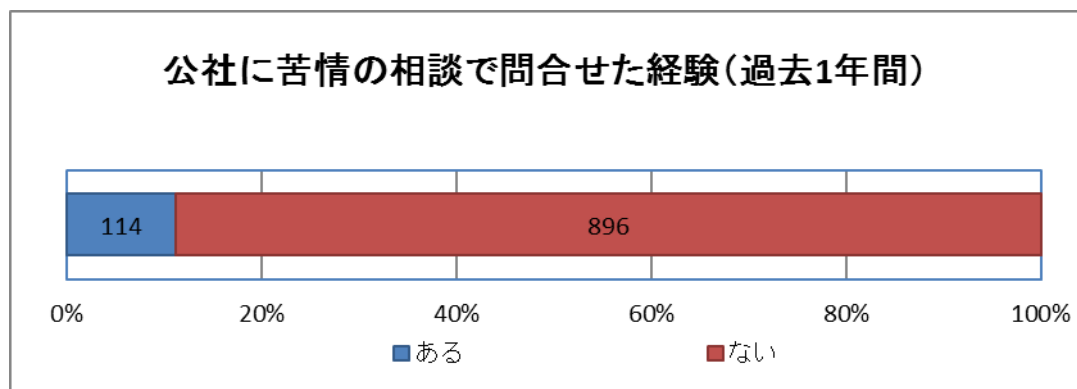


※グラフ内の数値は票数を示します。

[すべての方にお伺いします]

【問20】この1年くらいの間で、管理センター及び巡回管理員等に苦情のご相談で、電話をかけたか訪問したことはありますか？

	ある	ない	計
全体	114 11.3%	896 88.7%	1,010

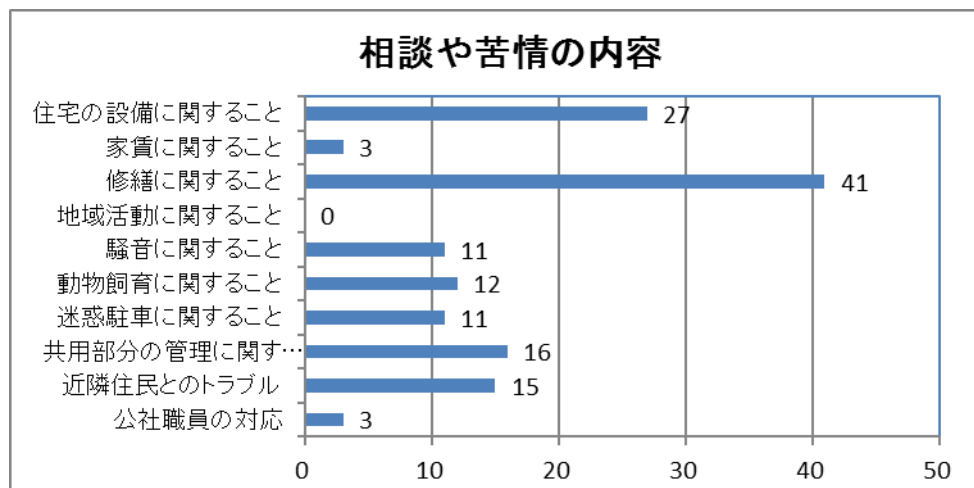


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問20で、「ある」と答えた方のみ]

【問21】苦情の内容はどのようなことでしたか？ [3つまで回答]

	住宅の設備 に関する こと	家賃に関 すること	修繕に関 すること	地域活動 に関する こと	騒音に関 すること	動物飼育 に関する こと	迷惑駐車 に関する こと	共用部分の 管理に関す ること	近隣住民と のトラブル	公社職員の 対応	計
全体	27 19.4%	3 2.2%	41 29.5%	0 0.0%	11 7.9%	12 8.6%	11 7.9%	16 11.5%	15 10.8%	3 2.2%	139

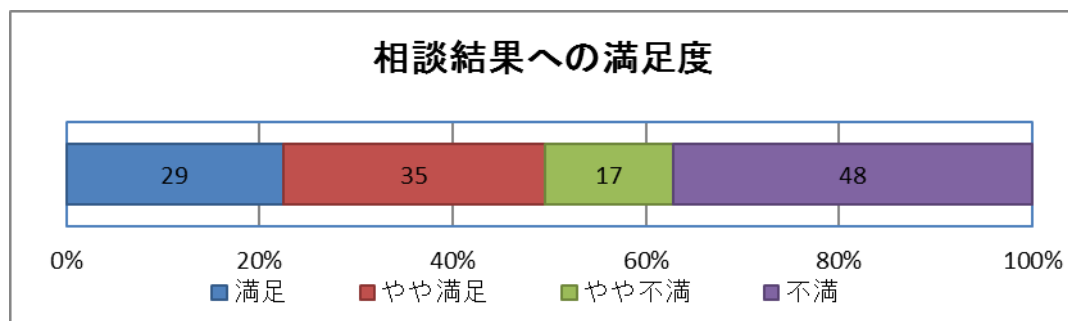


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問20で、「ある」と答えた方のみ]

【問22】ご相談の結果については、ご満足いただけましたか？

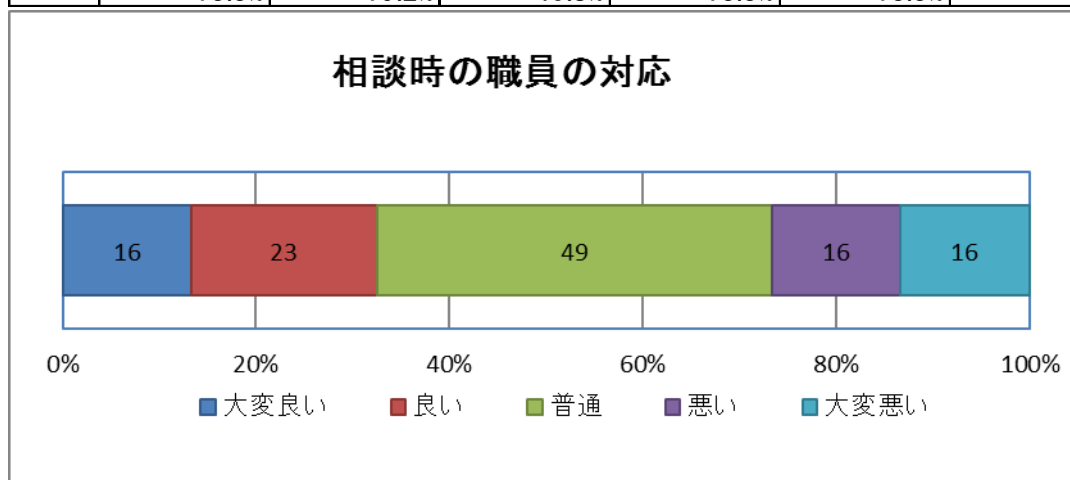
	満足	やや満足	やや不満	不満	計
全体	29 22.5%	35 27.1%	17 13.2%	48 37.2%	129



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 2 2】 ご相談をいただいた際の職員の対応はいかがでしたか？

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	計
全体	16 13.3%	23 19.2%	49 40.8%	16 13.3%	16 13.3%	120



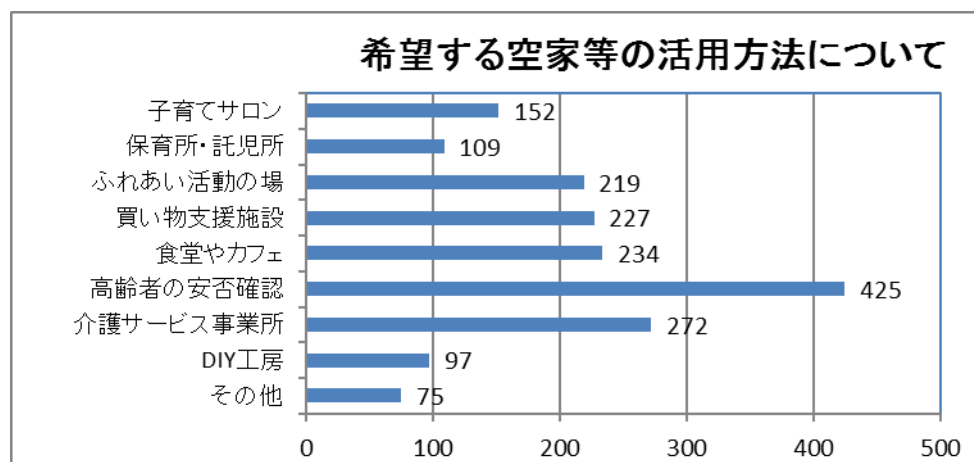
※グラフ内の数値は票数を示します。

公社賃貸住宅の空家等の活用方法について

[すべての方にお伺いします]

【問23】 現在公社では、公社賃貸住宅の空家等を活用して、地域に求められる施設やサービス機能の導入を進めています。どのような用途への活用を希望しますか？ [3つまで回答]

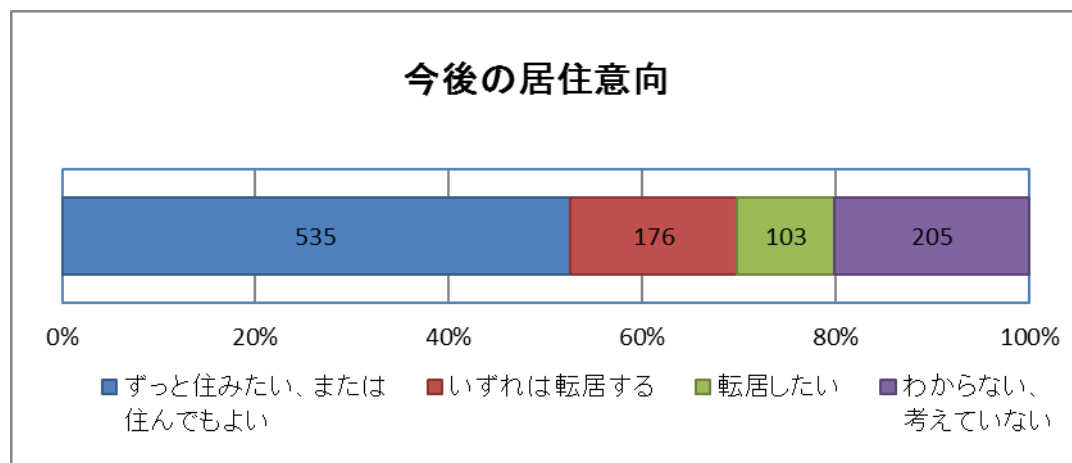
	子育てサロン	保育所・託児所	ふれあい活動の場	買い物支援施設	食堂やカフェ	高齢者の安否確認	介護サービス事業所	DIY工房	その他	計
全体	152	109	219	227	234	425	272	97	75	1810
	8.4%	6.0%	12.1%	12.5%	12.9%	23.5%	15.0%	5.4%	4.1%	



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 2 4】 今後も現在のお住まいに住み続けたいと思いますか。

	ずっと住みたい、または 住んでもよい	いずれは転居 する	転居したい	わからない、 考えていない	計
全体	535 52.5%	176 17.3%	103 10.1%	205 20.1%	1,019

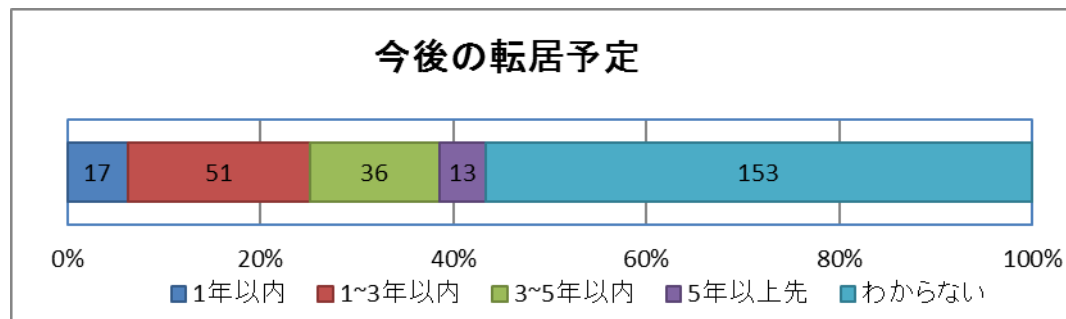


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問24で、「いずれは転居する」または、「転居したい」と答えた方のみ]

【問25】 今後何年以内に転居される予定ですか。

	1年以内	1~3年以内	3~5年以内	5年以上先	わからない	計
全体	17 6.3%	51 18.9%	36 13.3%	13 4.8%	153 56.7%	270



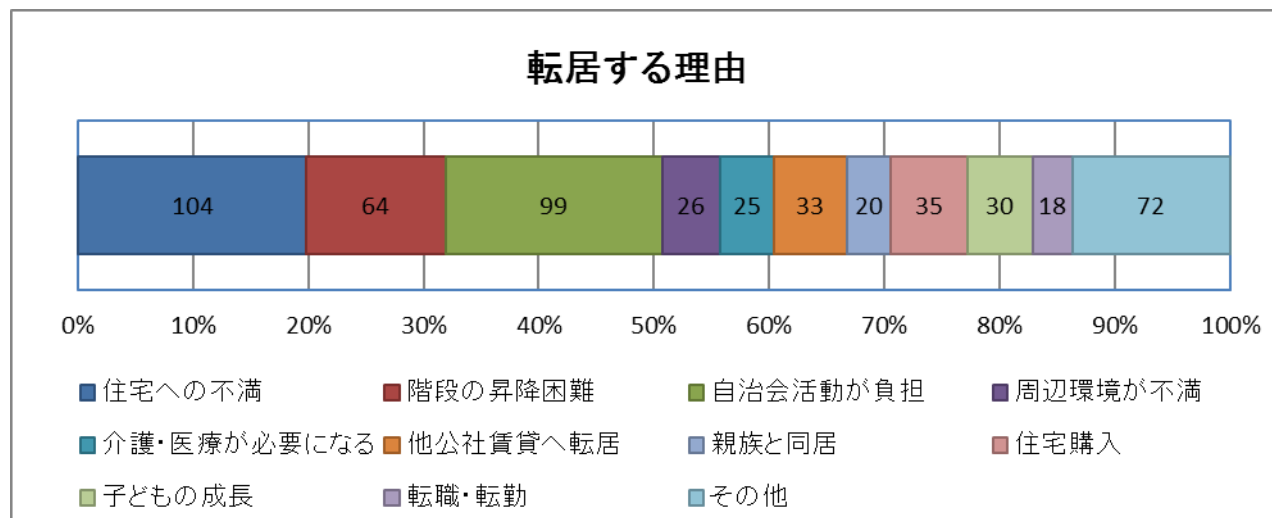
※グラフ内の数値は票数を示します。

現在のお住まいについて

[問25で、「1～3年以内」または、「3～5年以内」と答えた方のみ]

【問26】 そう思うのはなぜですか。[複数回答]

	住宅への不満	階段の昇降困難	自治会活動が負担	周辺環境が不満	介護・医療が必要になる	他公社賃貸へ転居	親族と同居	住宅購入	子どもの成長	転職・転勤	その他	計
全体	104 19.8%	64 12.2%	99 18.8%	26 4.9%	25 4.8%	33 6.3%	20 3.8%	35 6.7%	30 5.7%	18 3.4%	72 13.7%	526



※グラフ内の数値は票数を示します。