

令和元年度 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、アンケート調査を令和2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 : 令和2年1月31日 ~ 令和2年2月21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 : 952件
回収率 : 47.6%

(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)

【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	21	57	74	102	147	538	939
	0.0%	2.2%	6.1%	7.9%	10.9%	15.7%	57.3%	

【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	293	431	149	69	942
	31.1%	45.8%	15.8%	7.3%	

【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	60	35	21	18	273	466	873
	6.9%	4.0%	2.4%	2.1%	31.3%	53.4%	

【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。)

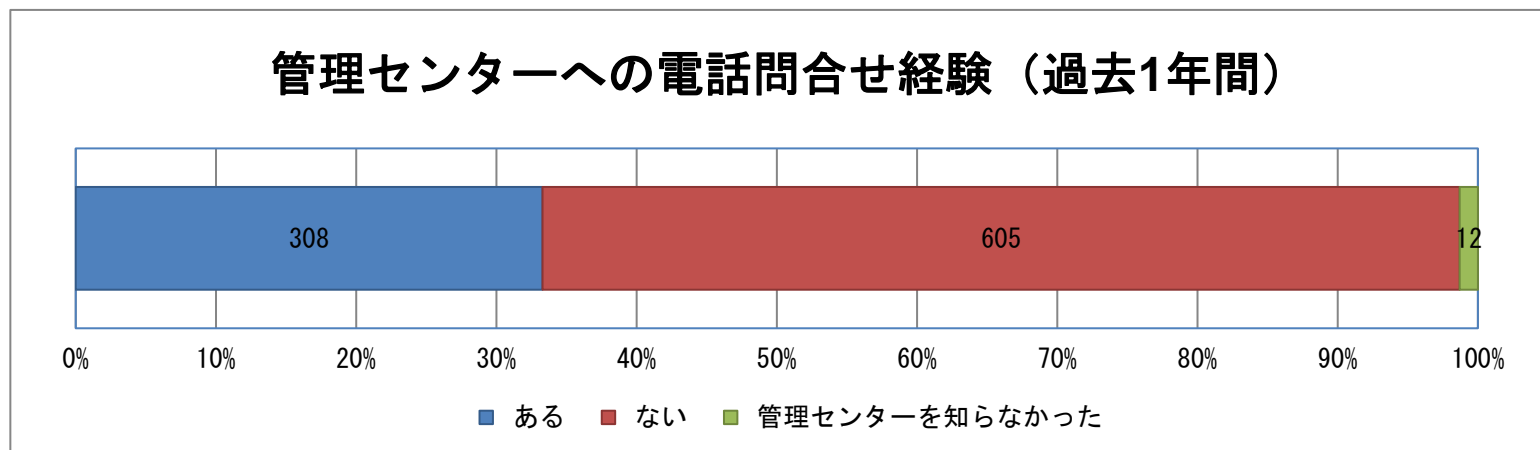
	1年 未満	1～3年 未満	3～5年 未満	5～10年 未満	10～15年 未満	15～20年 未満	20～30年 未満	30年 以上	計
全体	53	104	75	111	89	47	74	384	937
	5.7%	11.1%	8.0%	11.8%	9.5%	5.0%	7.9%	41.0%	

【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	308	605	12	925
	33.3%	65.4%	1.3%	

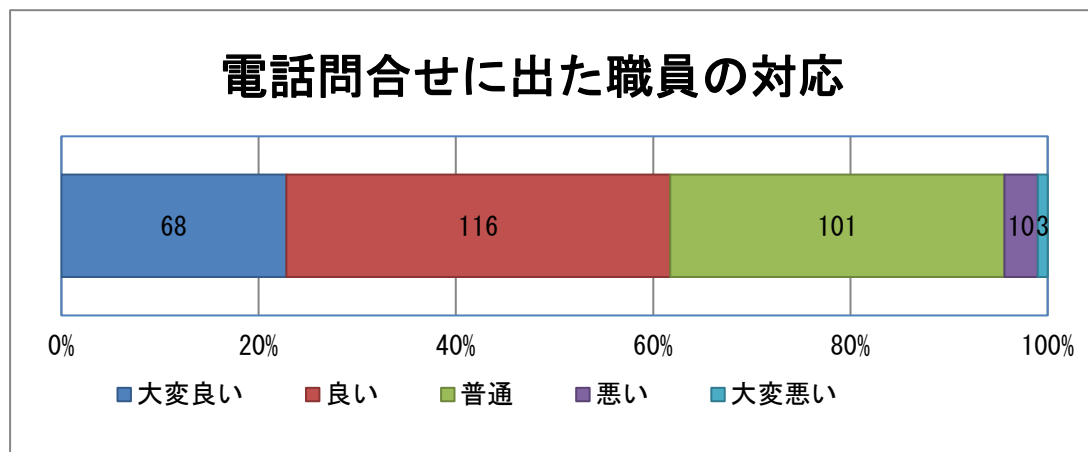


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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	覚えていない
全体	68	116	101	10	3	298	2
	22.8%	39.0%	33.9%	3.4%	1.0%		

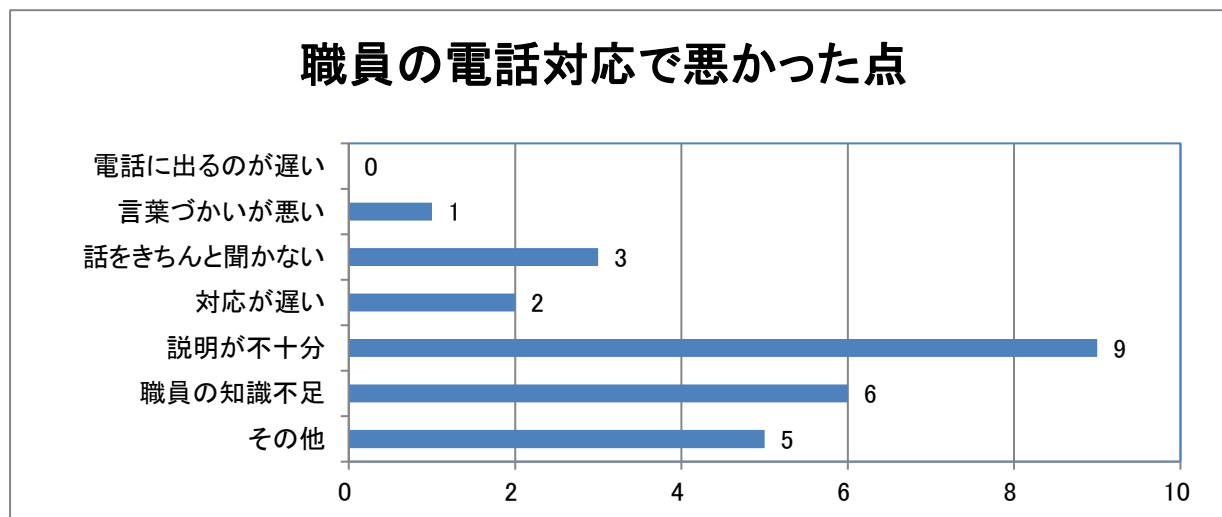


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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	0	1	3	2	9	6	5	26
	0.0%	3.8%	11.5%	7.7%	34.6%	23.1%	19.2%	

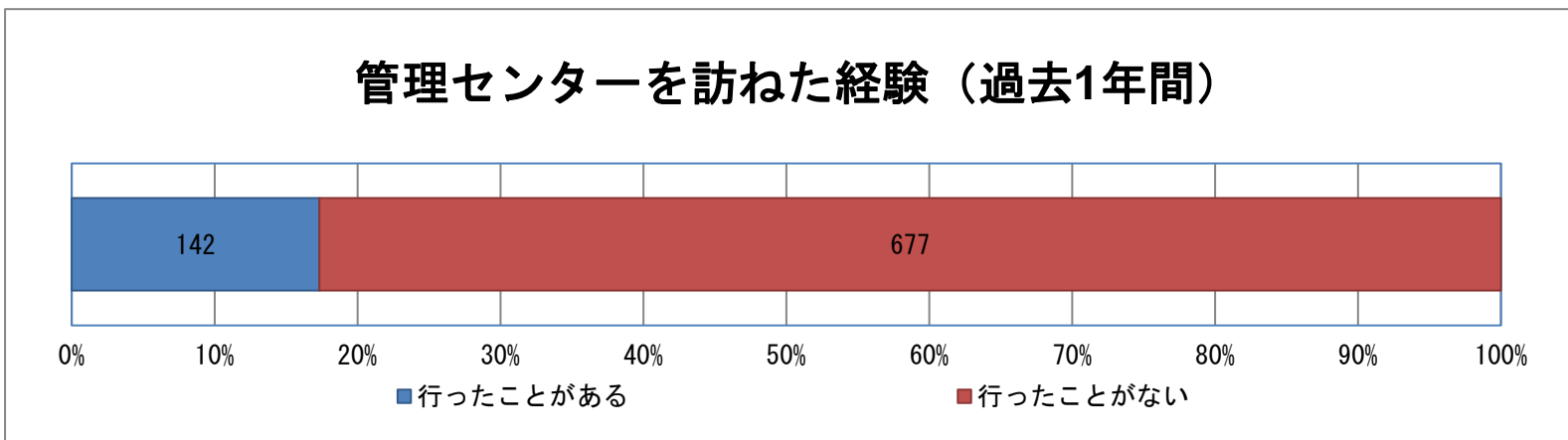


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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	142	677	819
	17.3%	82.7%	

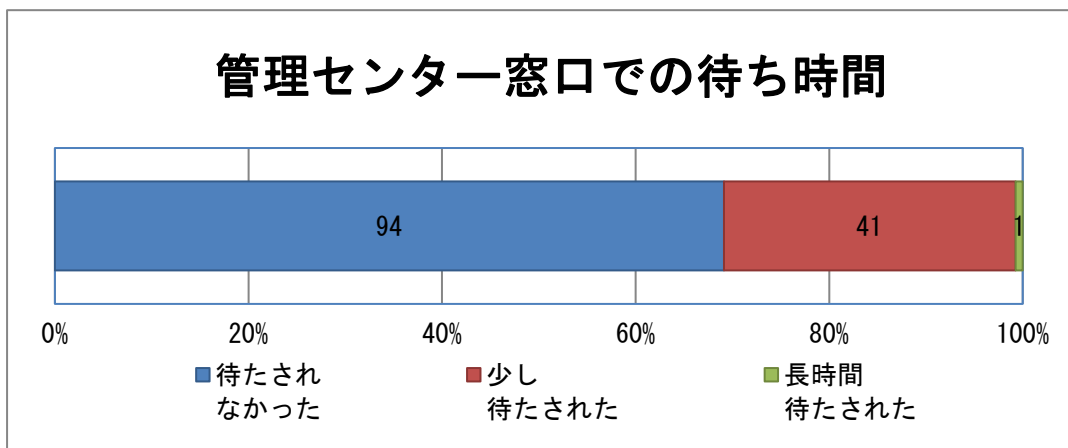


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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？

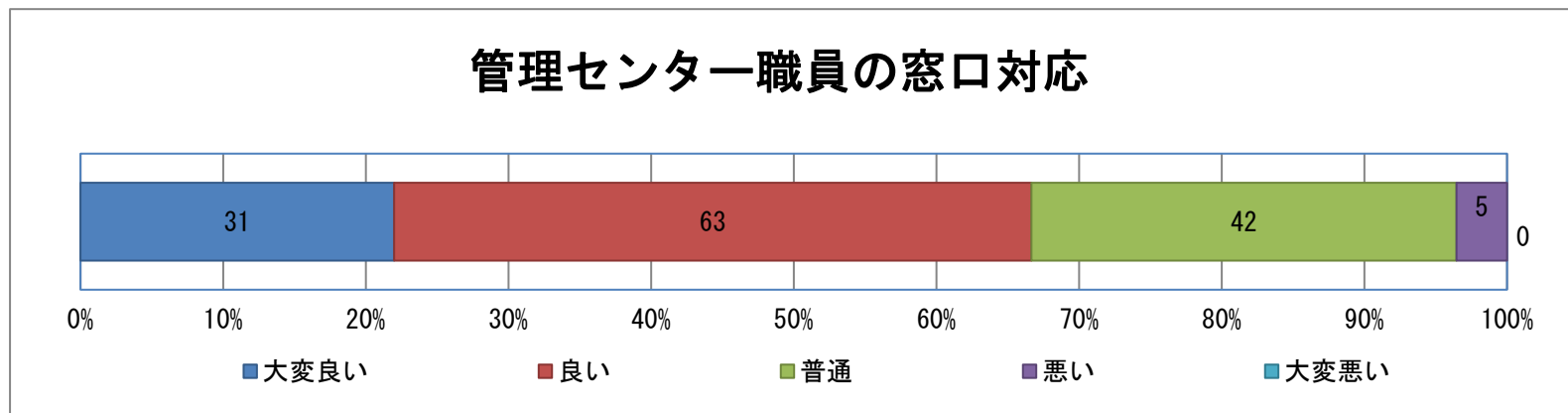
	待たされなかった	少し待たされた	長時間待たされた	計
全体	94	41	1	136
	69.1%	30.1%	0.7%	



※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	31	63	42	5	0	141
	22.0%	44.7%	29.8%	3.5%	0.0%	

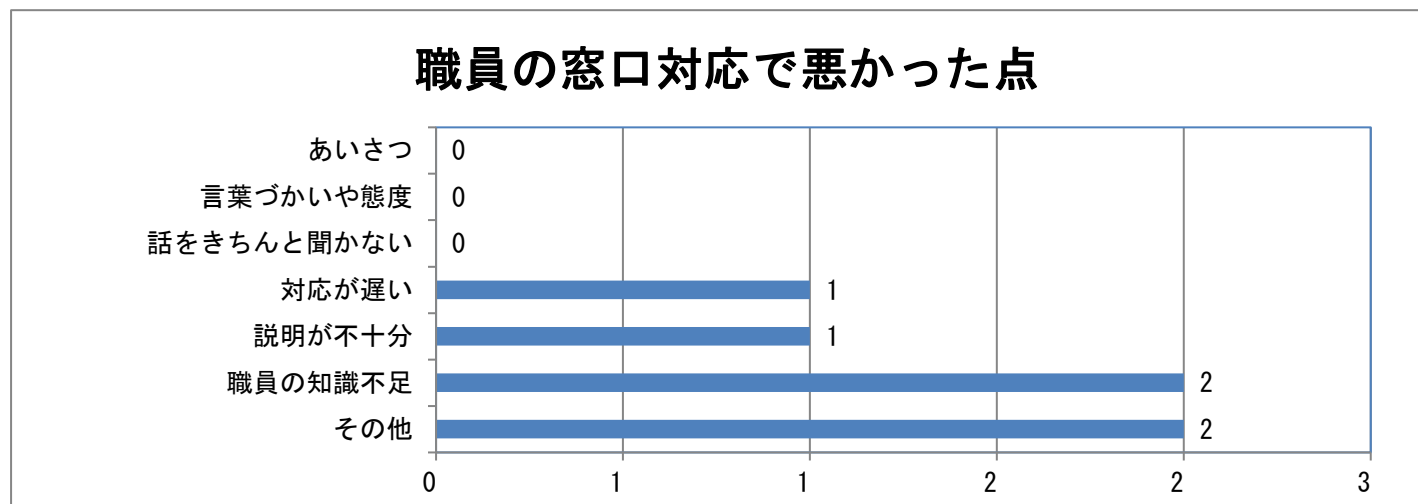


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔問 1 1 で、「悪い」または「大変悪い」と答えた方のみ〕

【問 1 2】 職員の応対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	1	1	2	2	6
	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	16.7%	33.3%	33.3%	

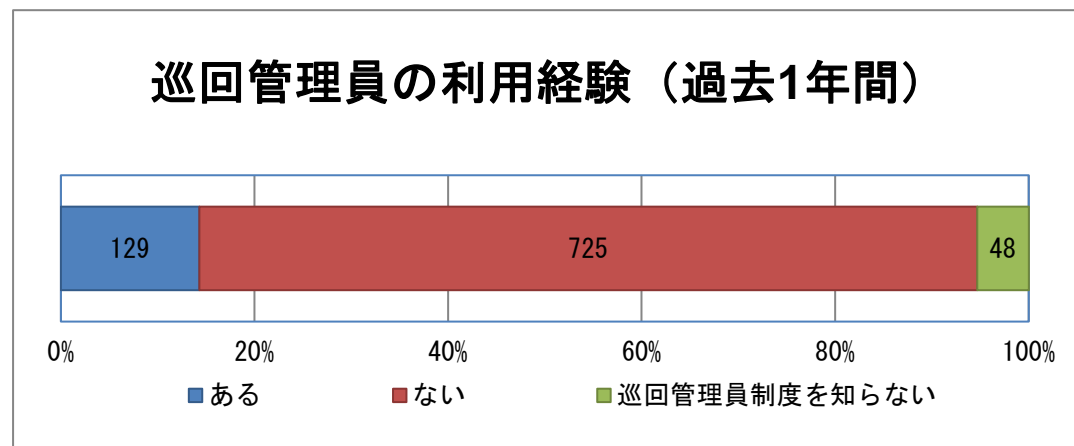


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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	129	725	48	902
	14.3%	80.4%	5.3%	

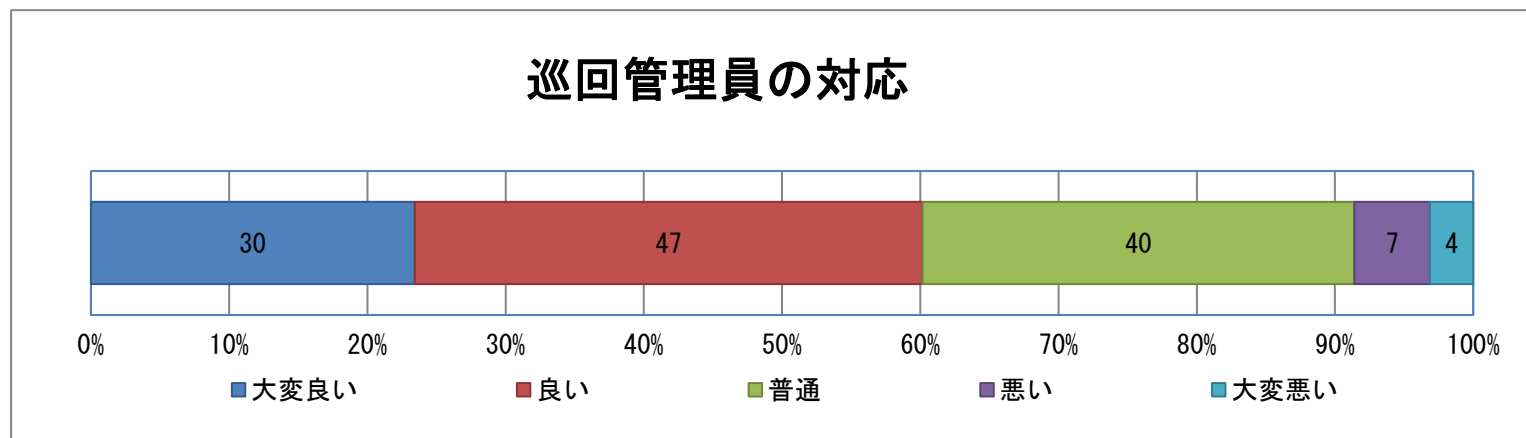


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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	30	47	40	7	4	128
	23.4%	36.8%	31.3%	5.5%	3.1%	



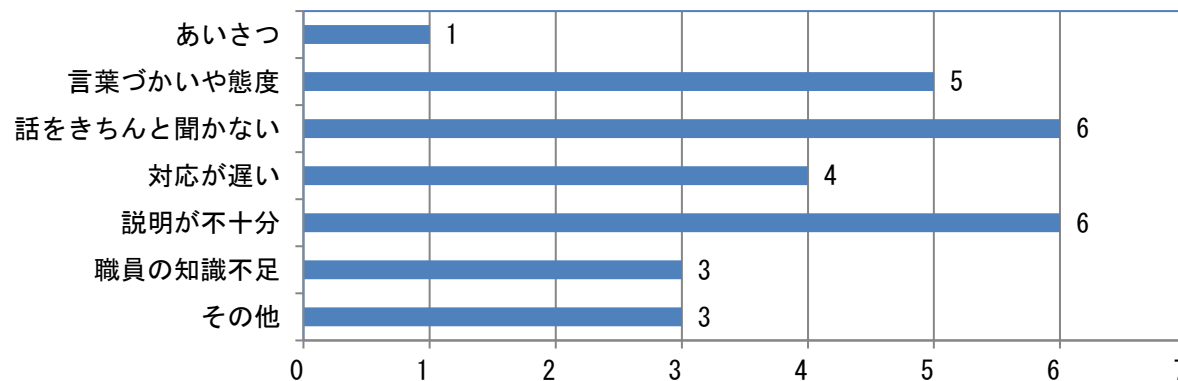
※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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	1	5	6	4	6	3	3	28
	3.6%	17.9%	21.4%	14.3%	21.4%	10.7%	10.8%	

巡回管理員の対応で悪かった点

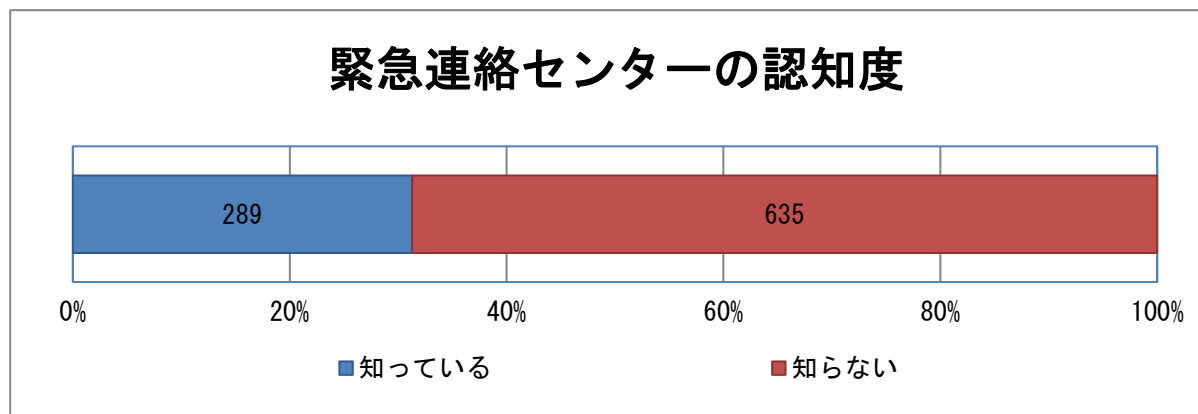


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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？

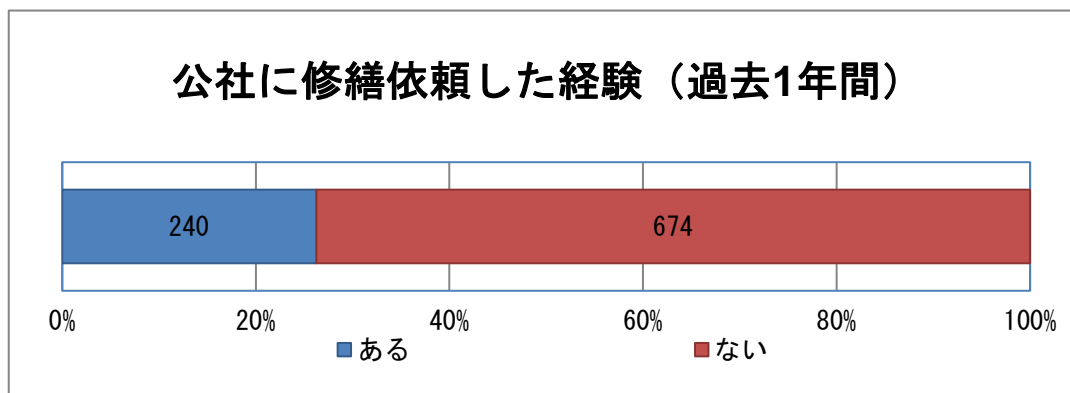
	知っている	知らない	計
全体	289	635	924
	31.3%	68.7%	



※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	240	674	914
	26.3%	73.7%	

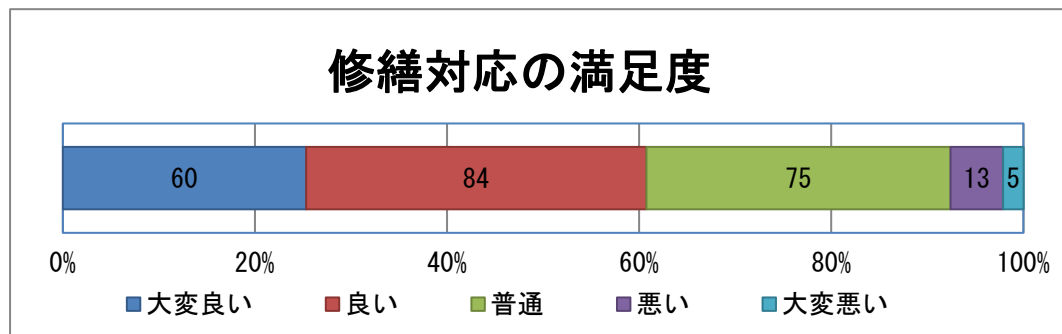


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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	60	84	75	13	5	237
	25.3%	35.4%	31.6%	5.5%	2.1%	



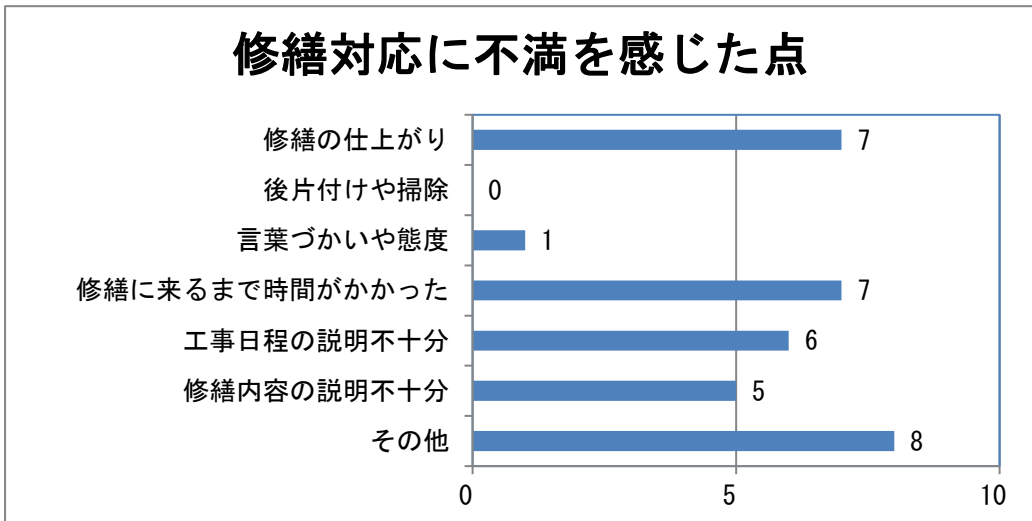
※グラフ内の数値は票数を示します。

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	7	0	1	7	6	5	8	34
	20.6%	0.0%	2.9%	20.6%	17.6%	14.7%	23.5%	

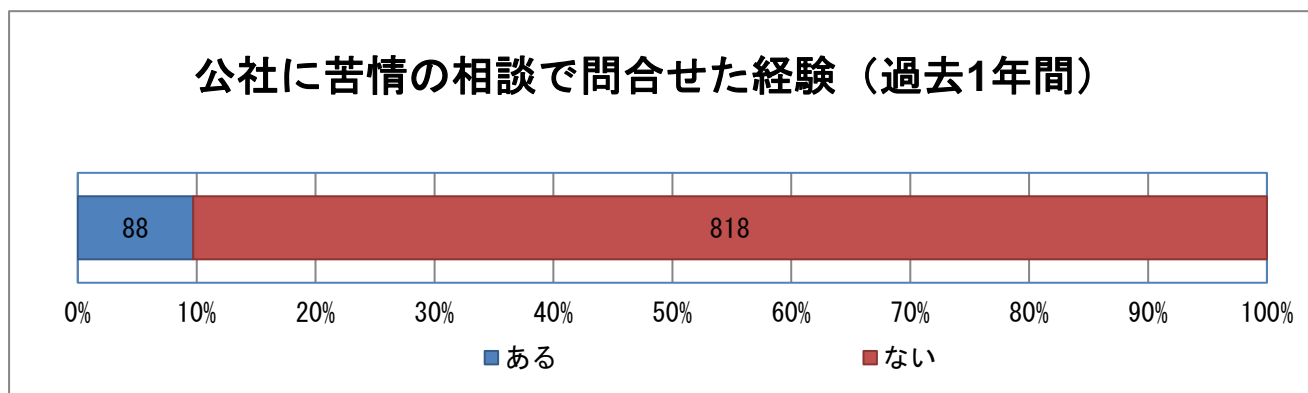


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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	88	818	906
	9.7%	90.3%	



※グラフ内の数値は票数を示します。

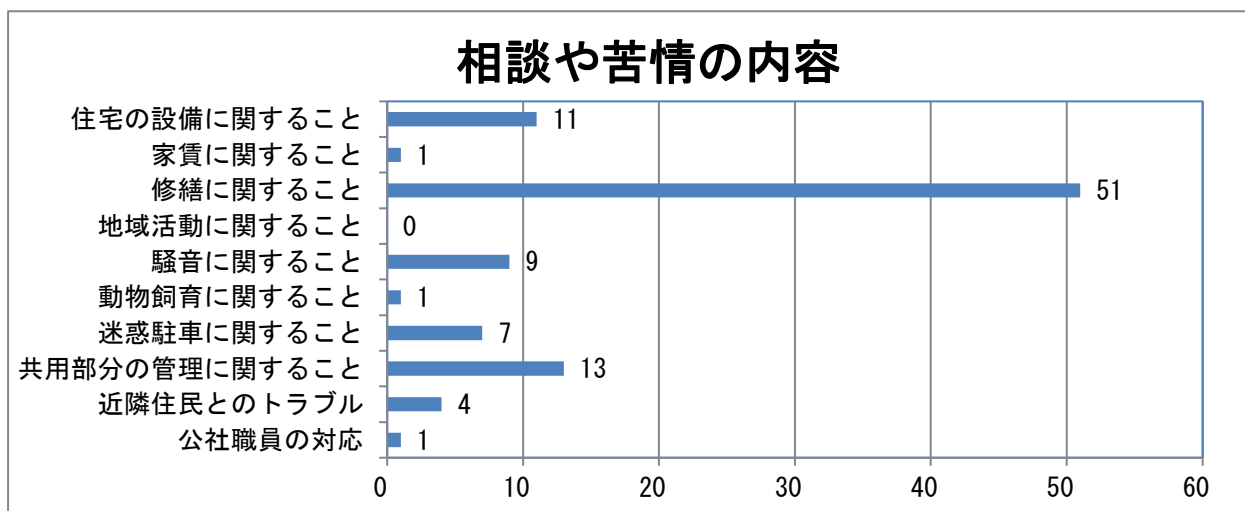
苦情のご相談への対応について

[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 に関する事	家賃に に関する事	修繕に に関する事	地域活動に に関する事	騒音に に関する事	動物飼育に に関する事	迷惑駐車に に関する事	共用部分の管理に に関する事
全体	11	1	51	0	9	1	7	13
	11.2%	1.0%	52.0%	0.0%	9.2%	1.0%	7.1%	13.3%

近隣住民との トラブル	公社職員の対応	計
4	1	98
4.1%	1.0%	

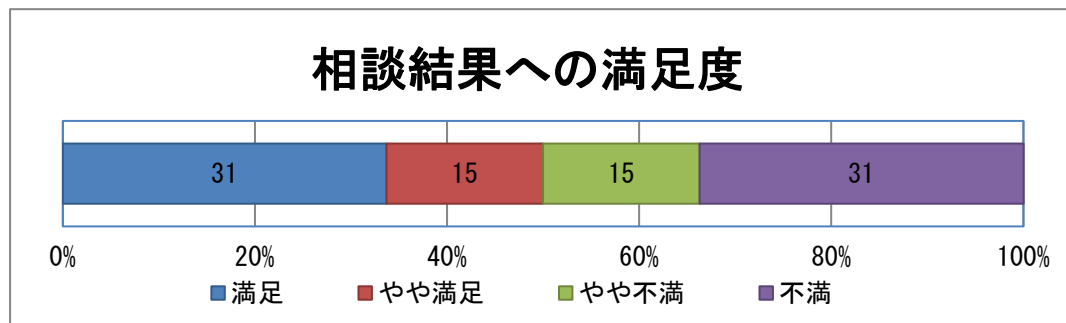


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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？

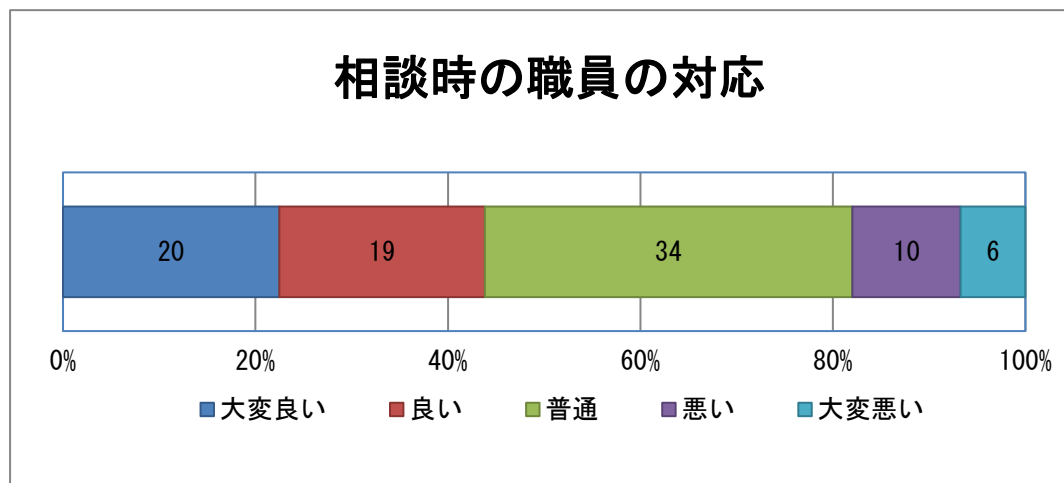
	満足	やや満足	やや不満	不満	計
全体	31	15	15	31	92
	33.7%	16.3%	16.3%	33.7%	



※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	20	19	34	10	6	89
	22.5%	21.3%	38.2%	11.2%	6.7%	

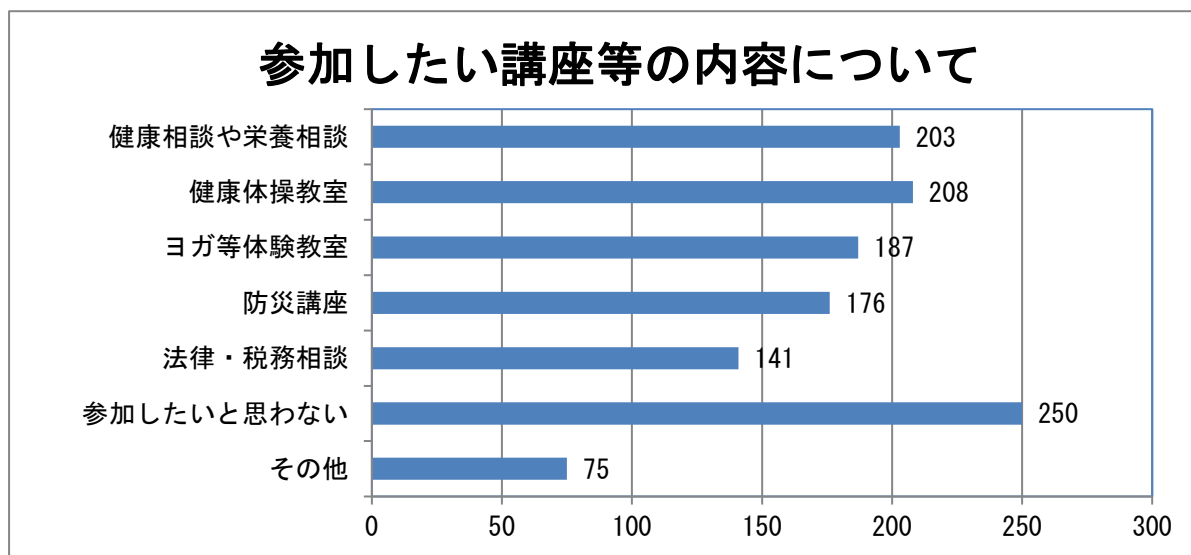


※グラフ内の数値は票数を示します。

[すべての方にお伺いします]

【問23】現在公社では、お住まいの皆様の健康づくりやコミュニティ形成のため、各団地の集会所において、講座等を実施しています。今後、どのような内容であれば参加してみたいと思いますか？ [3つまで回答]

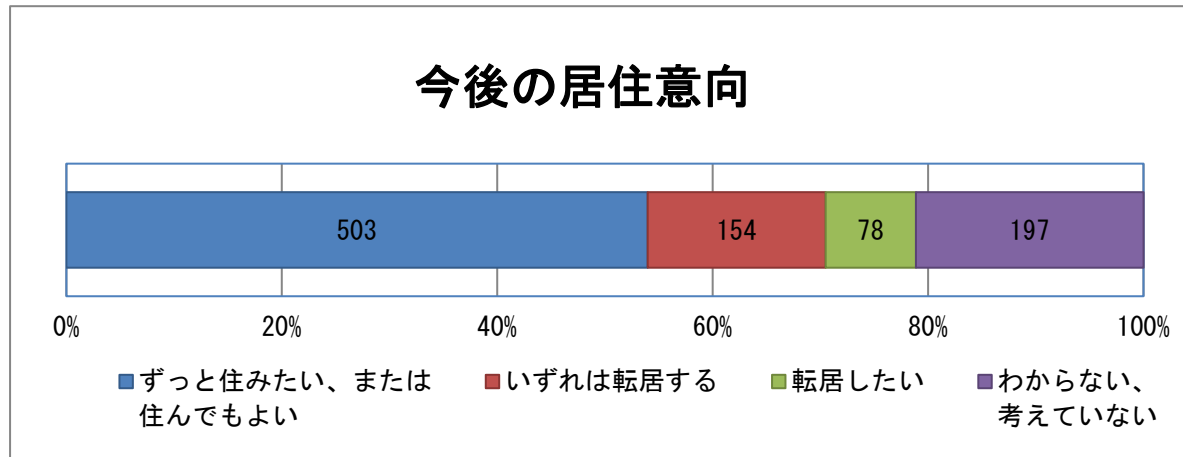
	健康相談や 栄養相談	健康体操 教室	ヨガ等 体験教室	防災講座	法律・税務相談	参加したい と思わない	その他	計
全体	203	208	187	176	141	250	75	1240
	16.4%	16.8%	15.1%	14.2%	11.4%	20.2%	6.0%	



※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	503	154	78	197	932
	54.0%	16.5%	8.4%	21.1%	

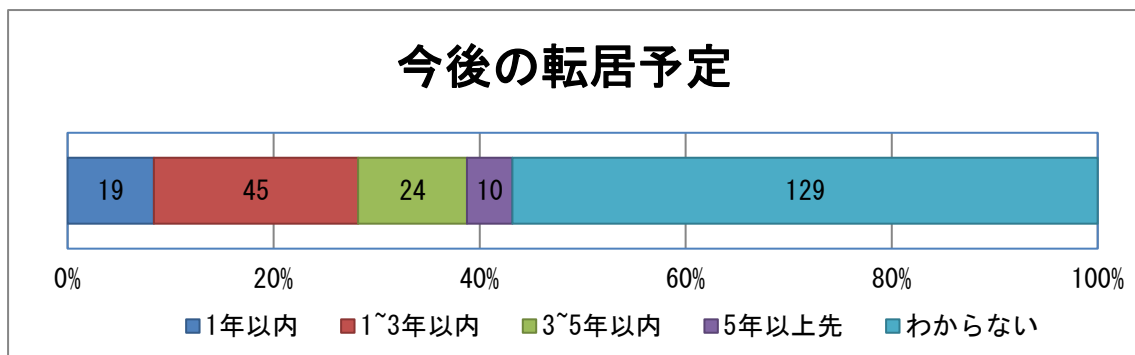


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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	19	45	24	10	129	227
	8.4%	19.8%	10.6%	4.4%	56.8%	



※グラフ内の数値は票数を示します。

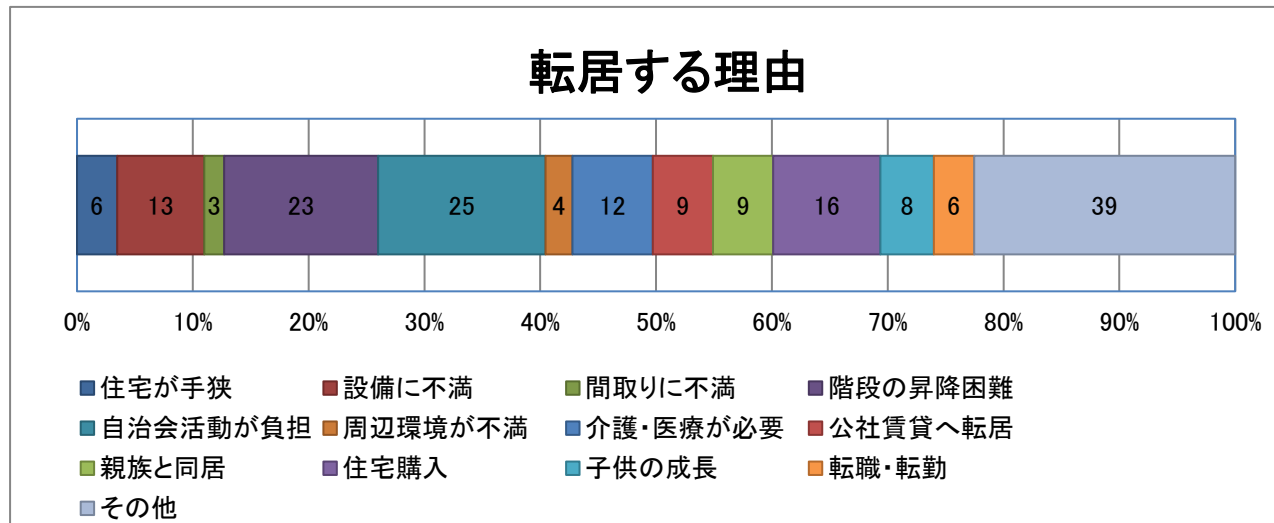
現在のお住まいについて

〔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〕

	住宅が手狭	設備に不満	間取りに不満	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	公社賃貸へ転居	親族と同居
全体	6	13	3	23	25	4	12	9	9
	3.5%	7.5%	1.7%	13.3%	14.5%	2.3%	6.9%	5.2%	5.2%

住宅購入	子供の成長	転職・転勤	その他	計
16	8	6	39	173
9.2%	4.6%	3.5%	22.5%	



※グラフ内の数値は票数を示します。