

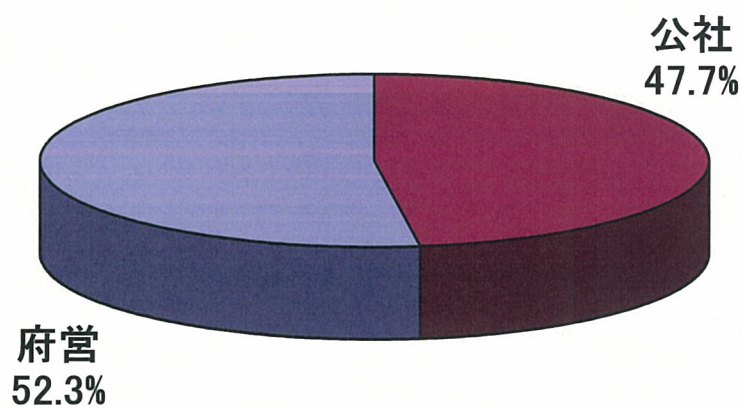
入居者アンケート 集計結果

〈回 収 数〉

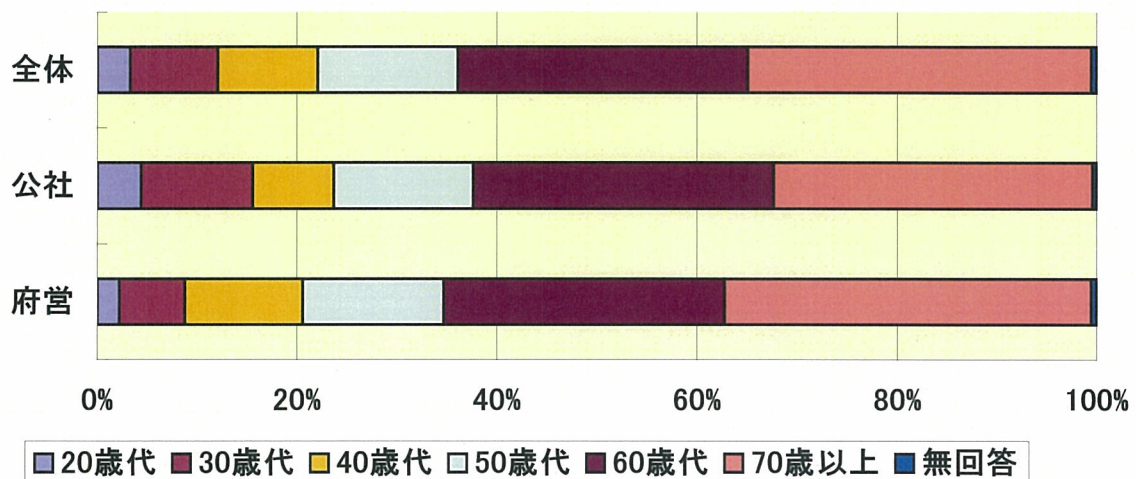
公社住宅 922票(配布数 2,000票 回収率 46.1%)

府営住宅 1,011票(配布数 2,000票 回収率 50.6%)

回答者の内訳(住宅区分)



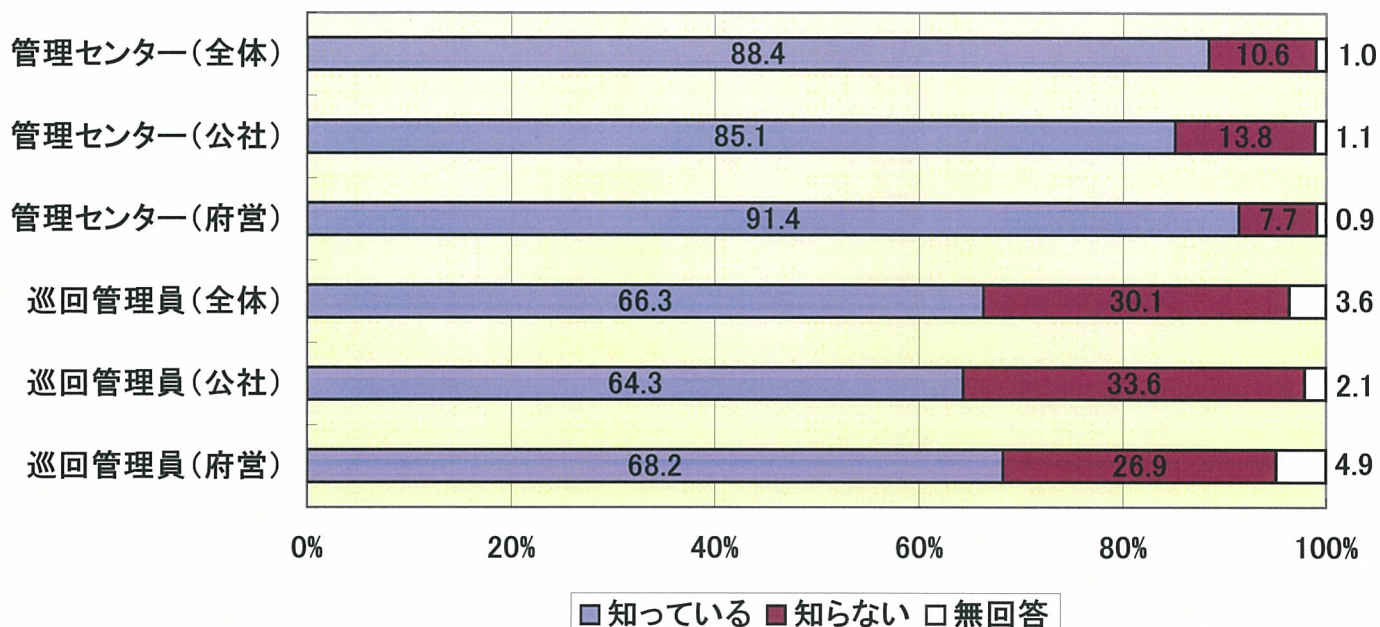
回答者の内訳(年代)



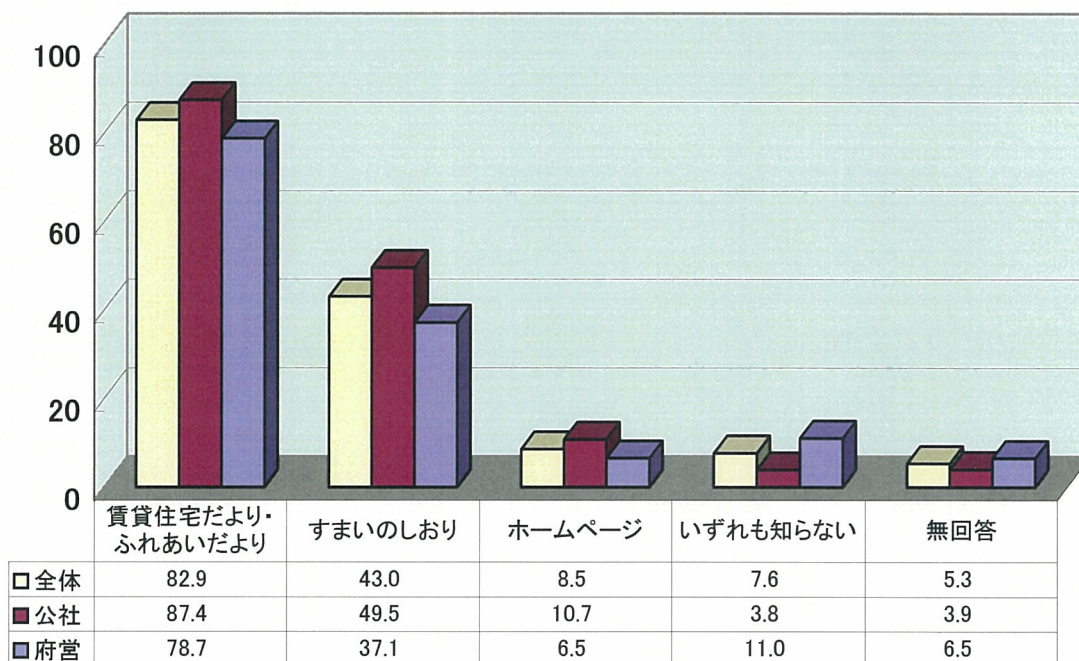
%	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
全 体	3.3	8.8	10.0	14.0	29.0	34.4	0.5
公社団地入居者	4.4	11.2	8.1	13.9	30.0	31.9	0.4
府営住宅入居者	2.2	6.6	11.8	14.1	28.1	36.7	0.5

<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

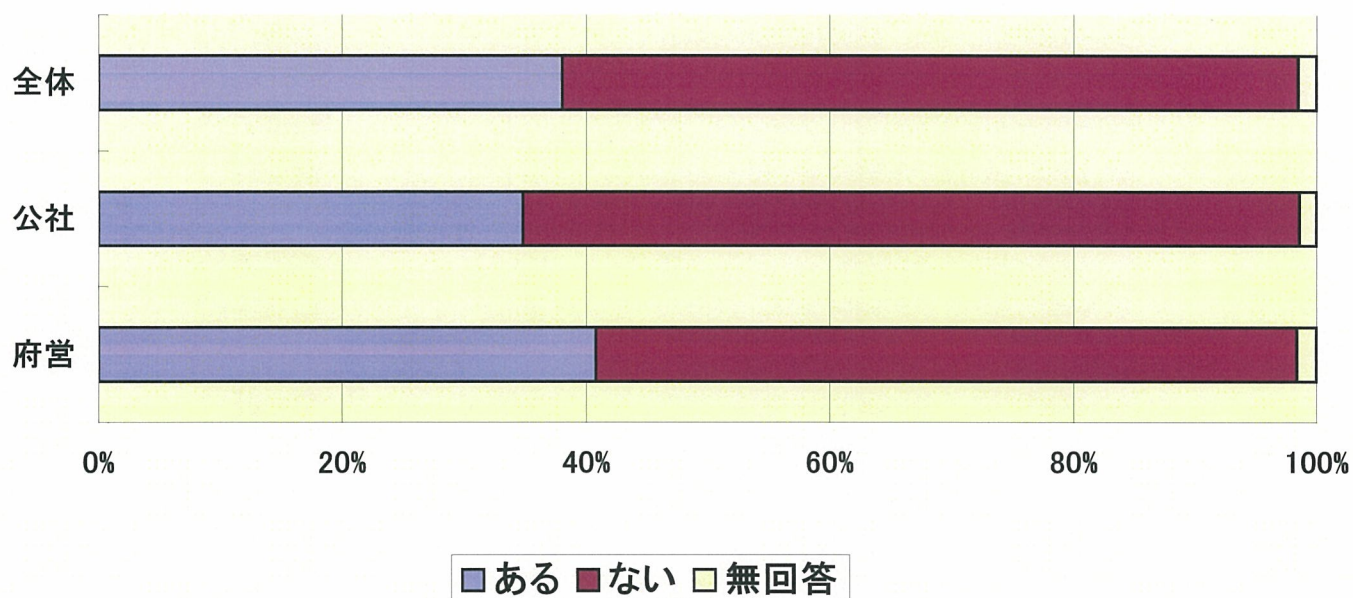
・巡回管理員の認知度が66.3%と低く、フリーコメント欄にも、「いつ来ているのか分からない」との意見もあり、認知度を上げる必要がある。

・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8割を超えているが、入居時に配布している「すまいのしおり」は半数以下になっている。

・既存入居者に対してはホームページの認知度は低い。(高齢者の回答者の割合が高いことも影響していると思われる。)

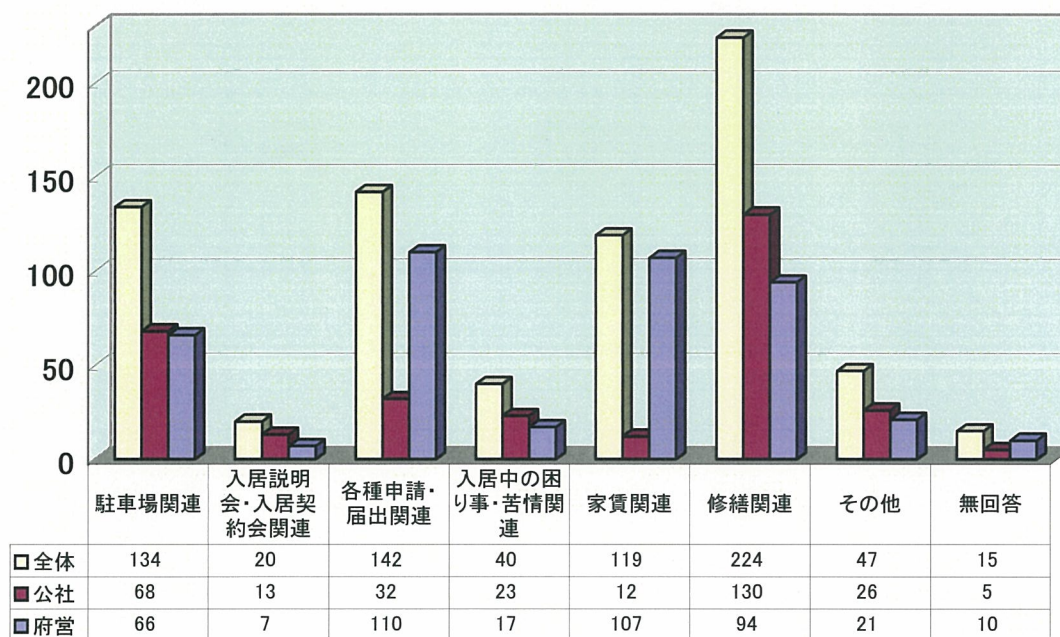
<管理センターの電話対応について>

センターへの問い合わせ経験の有無

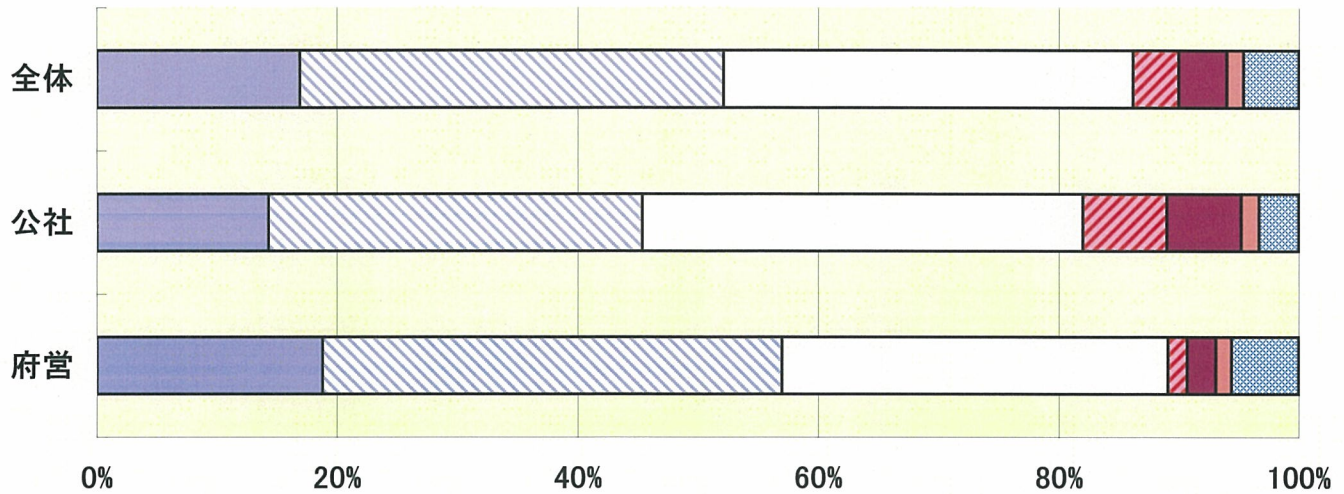


%	あり	ない	無回答
全 体	38	60.4	1.5
公社団地入居者	34.8	63.8	1.4
府営住宅入居者	40.8	57.6	1.6

センターへの問い合わせ内容(複数回答)



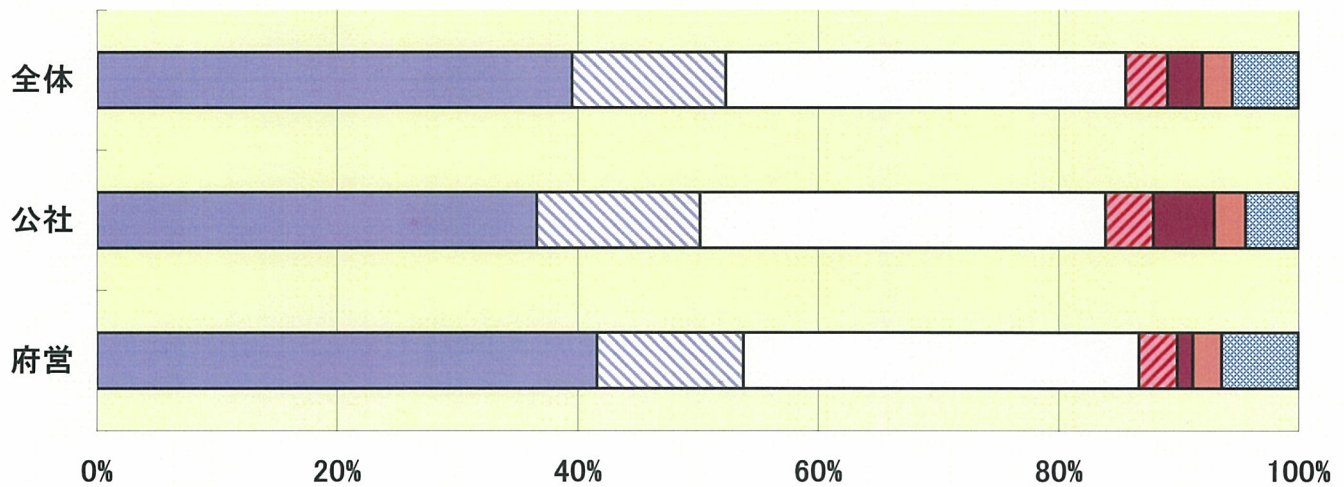
電話に出た職員の対応(総合評価)



■ 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	16.9	35.2	34.0	3.8	4.0	1.4	4.6
公社団地入居者	14.3	31.1	36.6	7.0	6.2	1.5	3.3
府営住宅入居者	18.8	38.2	32.1	1.6	2.4	1.3	5.6

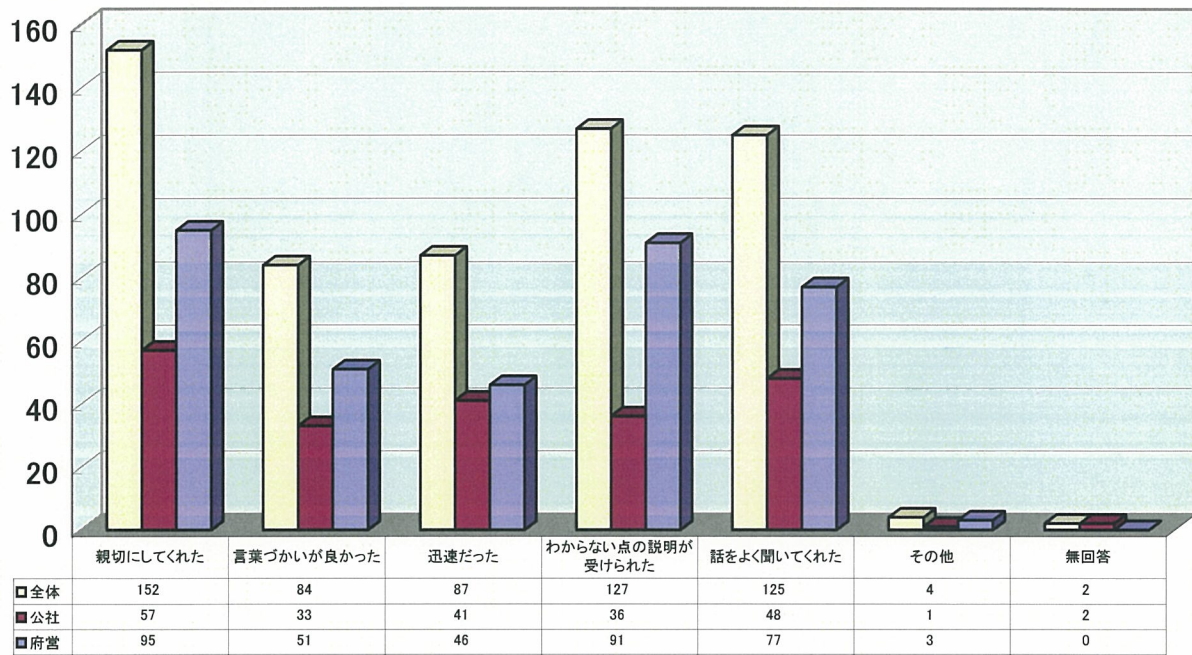
職員は速やかに電話に出たか



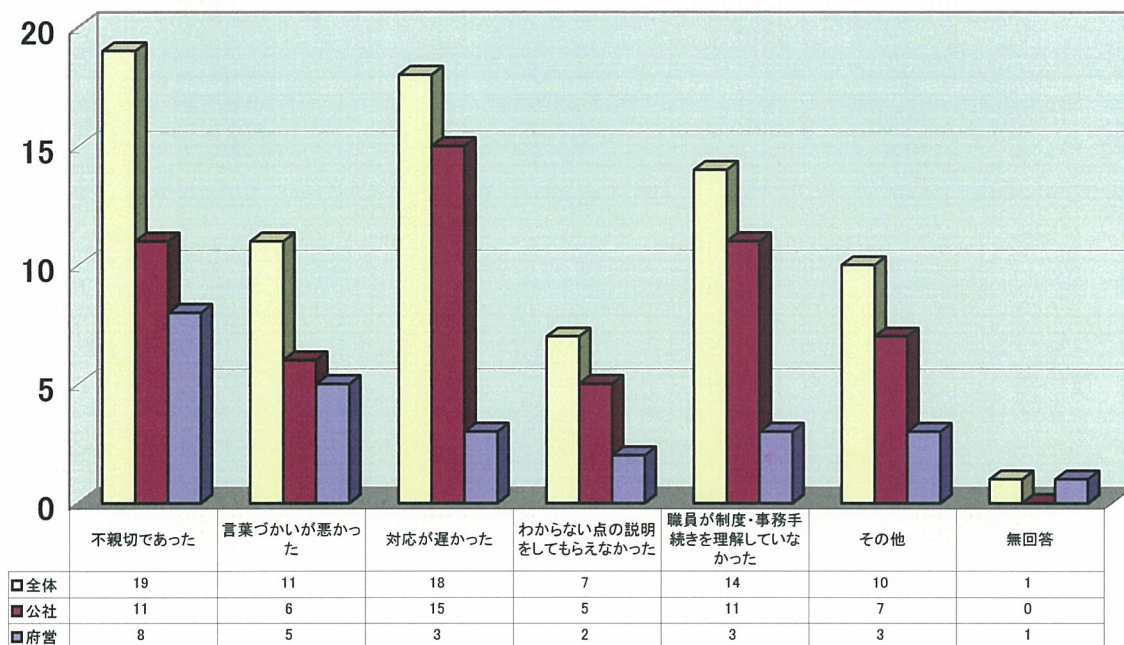
■ すぐに出た □ 普通 ■ やや時間がかかった ■ 時間がかかった ■ 覚えていない
 □ どちらかといえば、すぐに出た
 ■ やや時間がかかった
 ■ 覚えていない

%	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	39.5	12.8	33.2	3.5	2.9	2.5	5.5
公社団地入居者	36.6	13.6	33.7	4.0	5.1	2.6	4.4
府営住宅入居者	41.6	12.2	32.9	3.2	1.3	2.4	6.4

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)

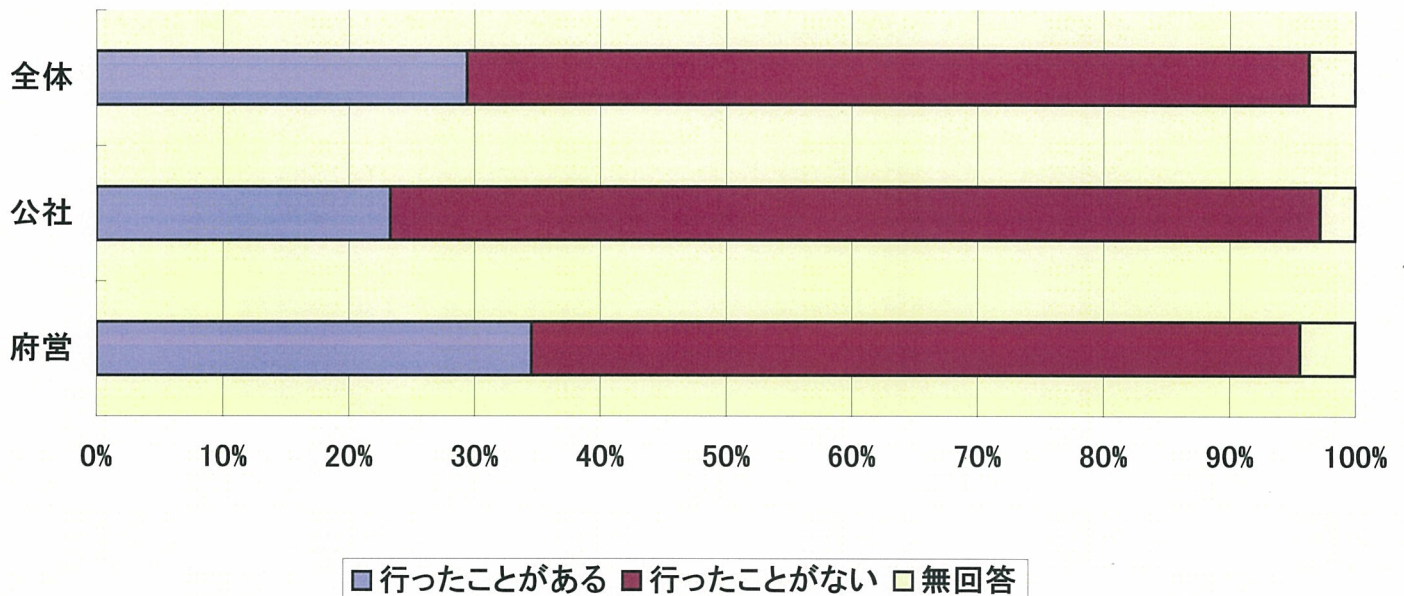


コメント

- ・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52.1%、「やや悪かった」「悪かった」が7.8%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」「対応が遅かった」「制度・事務手続きを理解していなかった」などが多くを占めており、対応の改善対策が必要である。

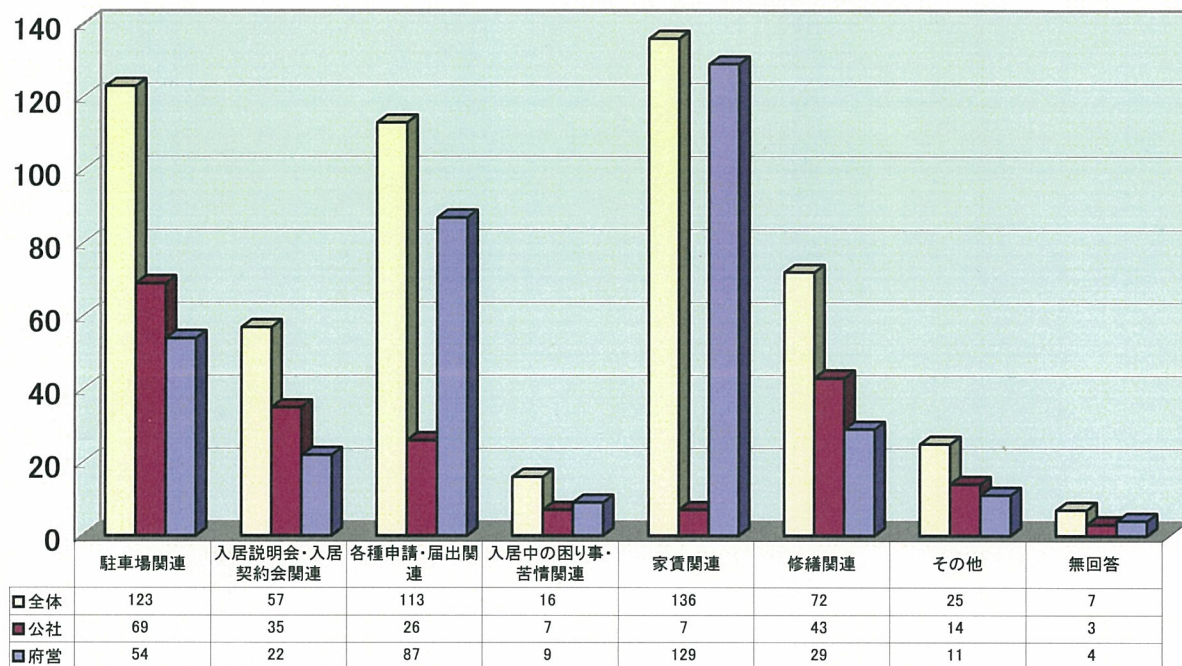
<管理センターの窓口対応について>

管理センターへ行ったことがあるか

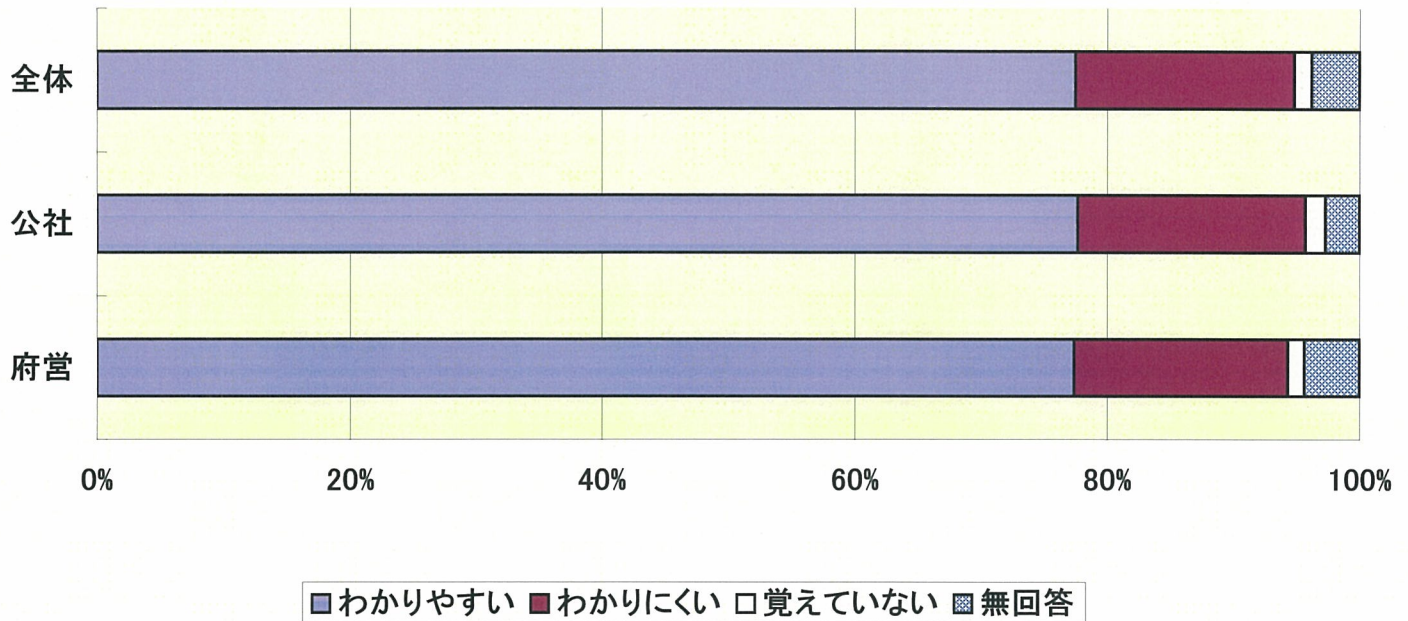


%	行ったことがある	行ったことがない	無回答
全 体	29.4	66.9	3.7
公団地入居者	23.3	73.9	2.8
府営住宅入居者	34.5	61	4.4

センターへ行った際の用件(複数回答)

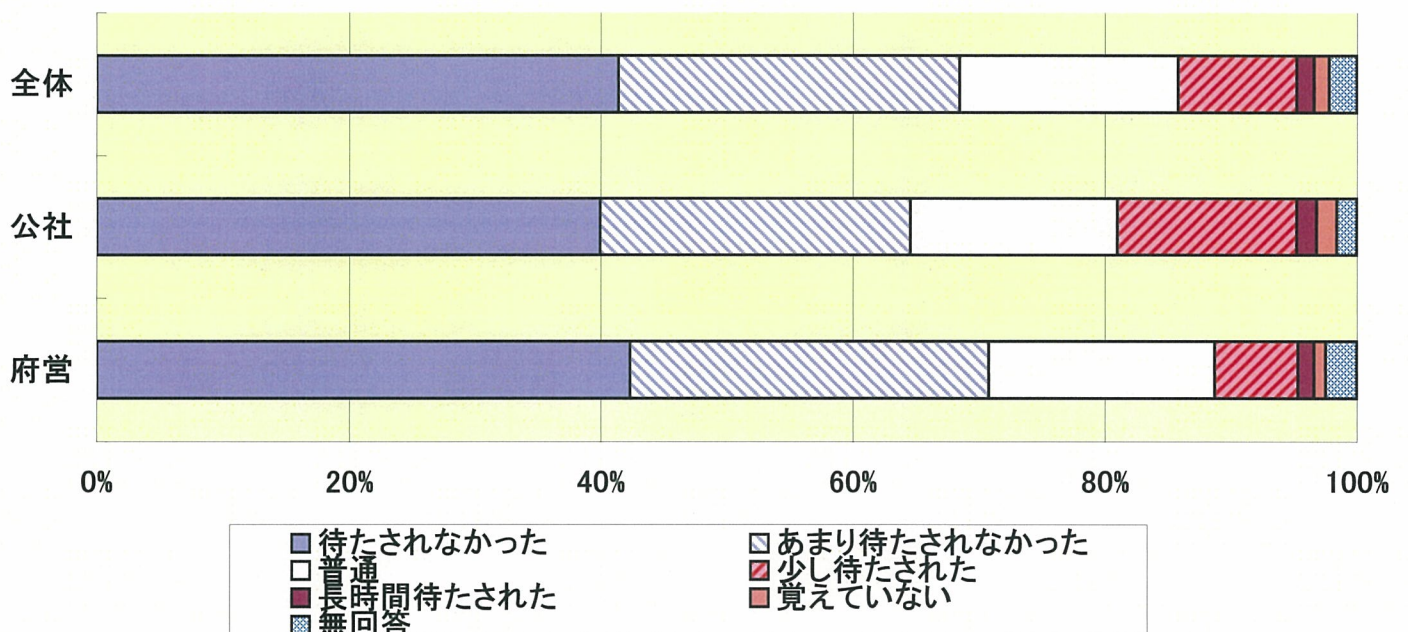


管理センターの場所のわかりやすさ



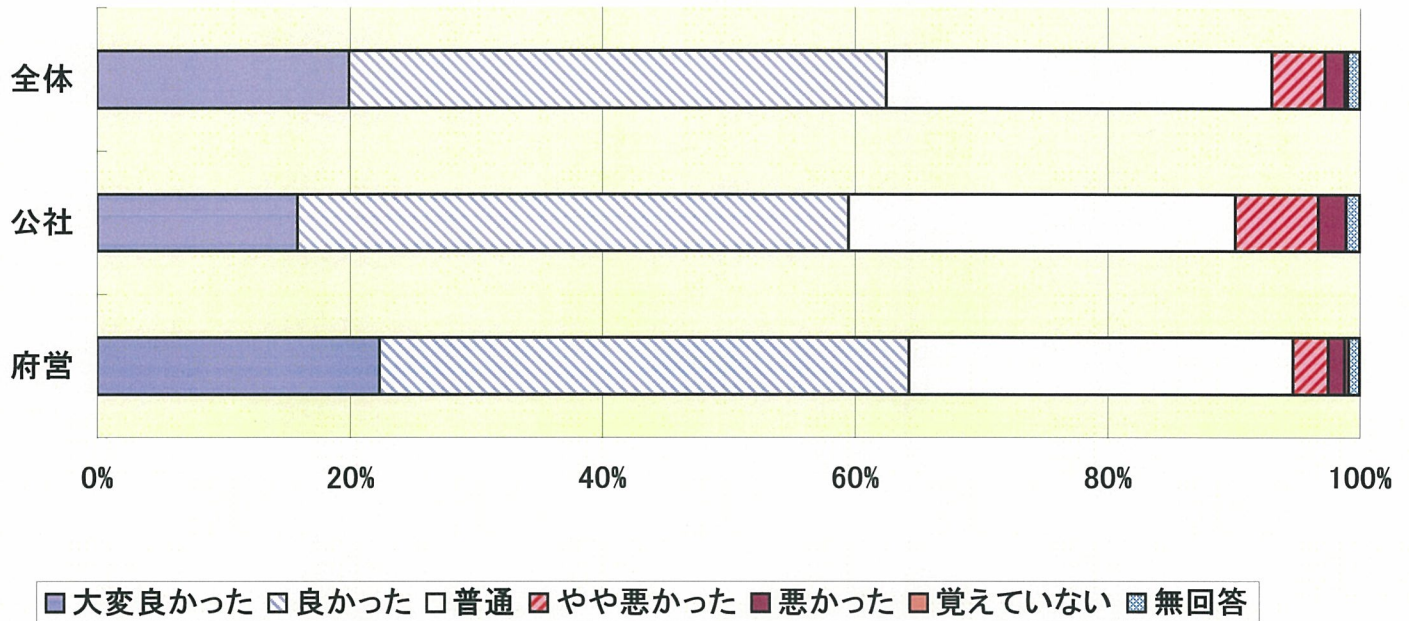
%	わかりやすい	わかりにくい	覚えていない	無回答
全 体	77.5	17.3	1.4	3.8
公社団地入居者	77.6	18	1.6	2.7
府営住宅入居者	77.4	16.9	1.3	4.4

来社時の窓口での待ち時間



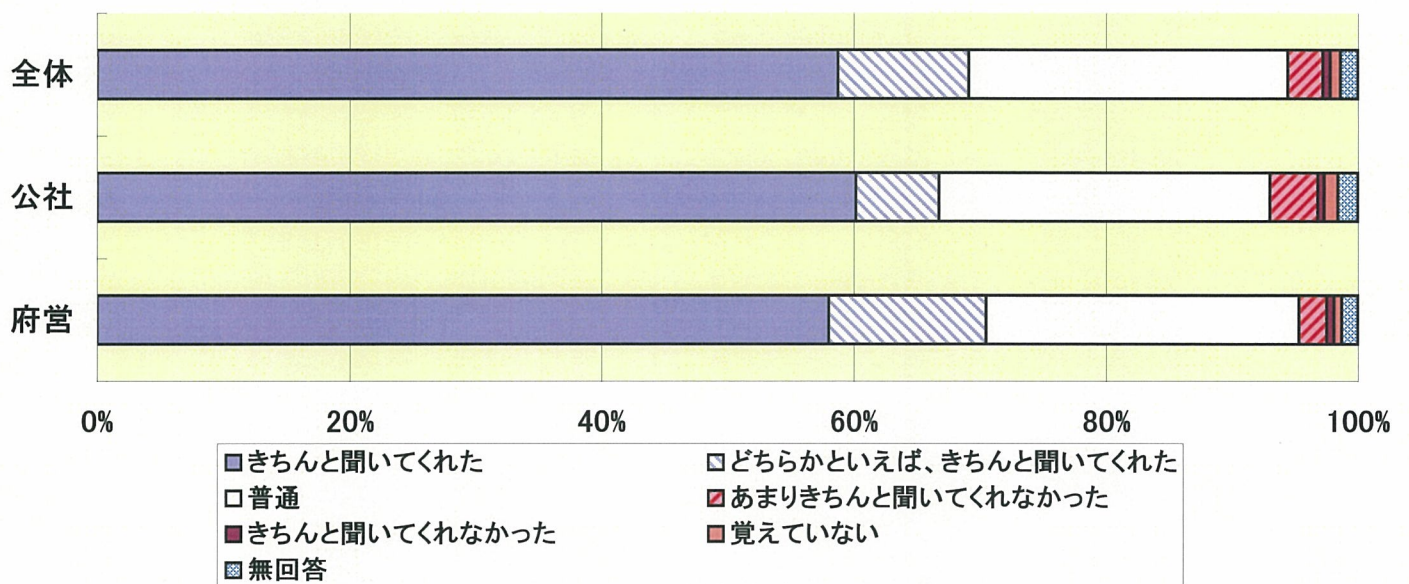
%	待たされなかった	あまり待たされなかった	普通	少し待たされた	長時間待たされた	覚えていない	無回答
全 体	41.4	27.1	17.3	9.4	1.4	1.2	2.2
公社団地入居者	39.9	24.6	16.4	14.2	1.6	1.6	1.6
府営住宅入居者	42.3	28.5	17.9	6.6	1.3	0.9	2.5

職員の窓口対応(総合評価)



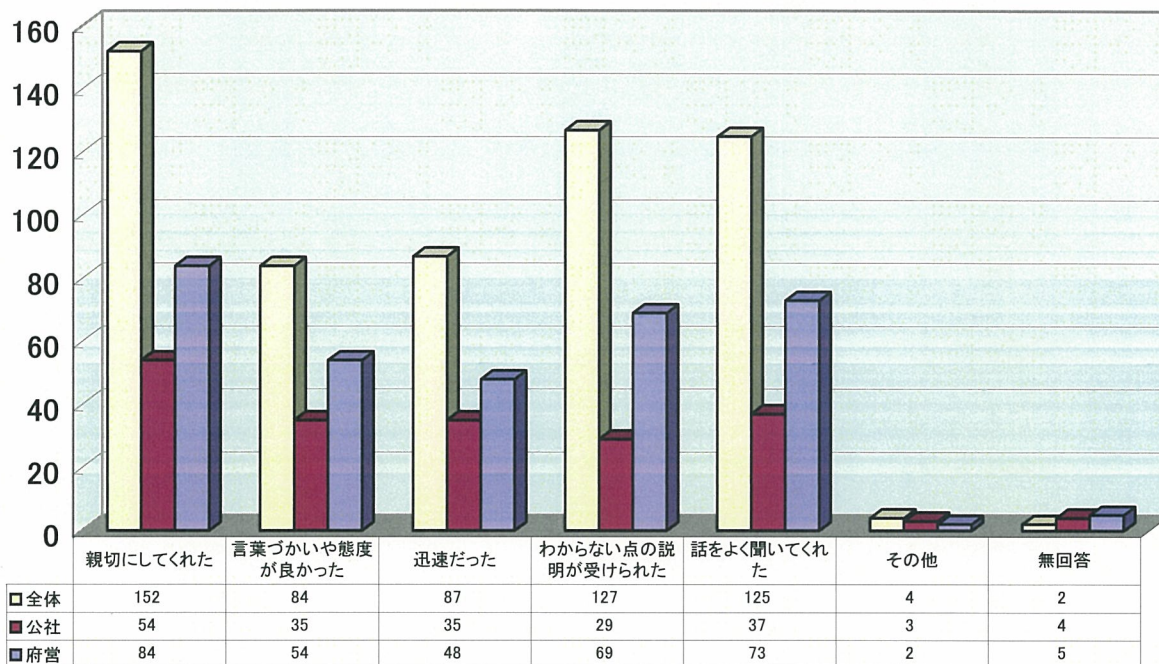
%	大変良かった	良かった	普通	やや悪かった	悪かった	覚えていない	無回答
全 体	19.9	42.6	30.5	4.2	1.6	0.2	1
公社団地入居者	15.8	43.7	30.6	6.6	2.2	-	1.1
府営住宅入居者	22.3	42	30.4	2.8	1.3	0.3	0.9

対応した職員はきちんと用件を伺ったか

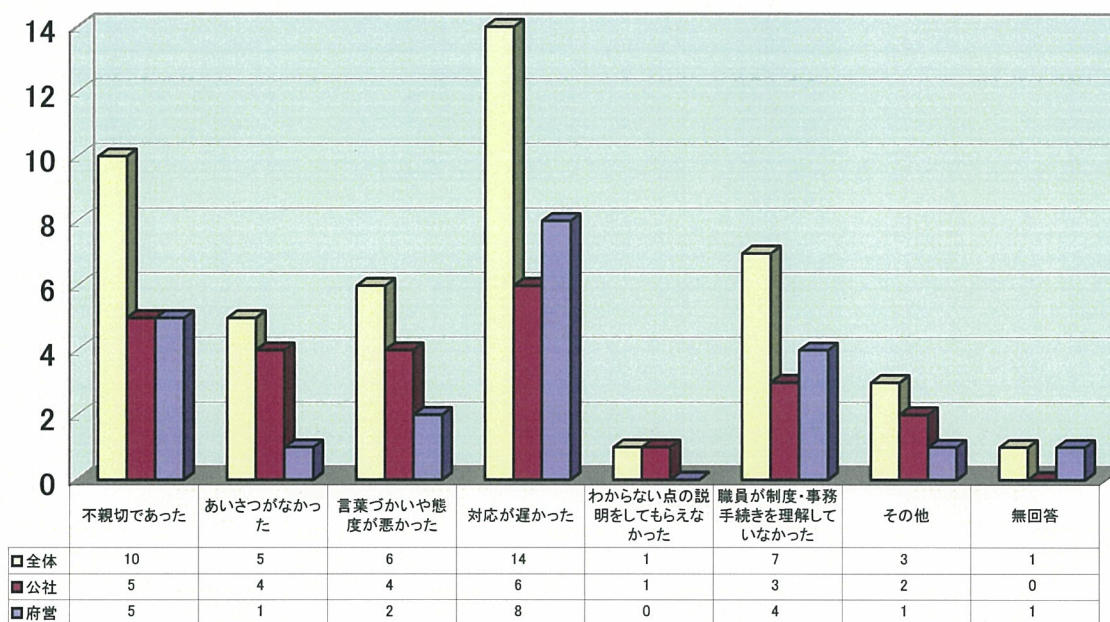


%	きちんと聞いてくれた	どちらかといえば、きちんとして聞いてくれた	普通	あまりきちんとして聞いてくれなかった	きちんと聞いてくれなかった	覚えていない	無回答
全 体	58.8	10.4	25.3	2.8	0.6	0.8	1.4
公社団地入居者	60.1	6.6	26.2	3.8	0.5	1.1	1.6
府営住宅入居者	58	12.5	24.8	2.2	0.6	0.6	1.3

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)



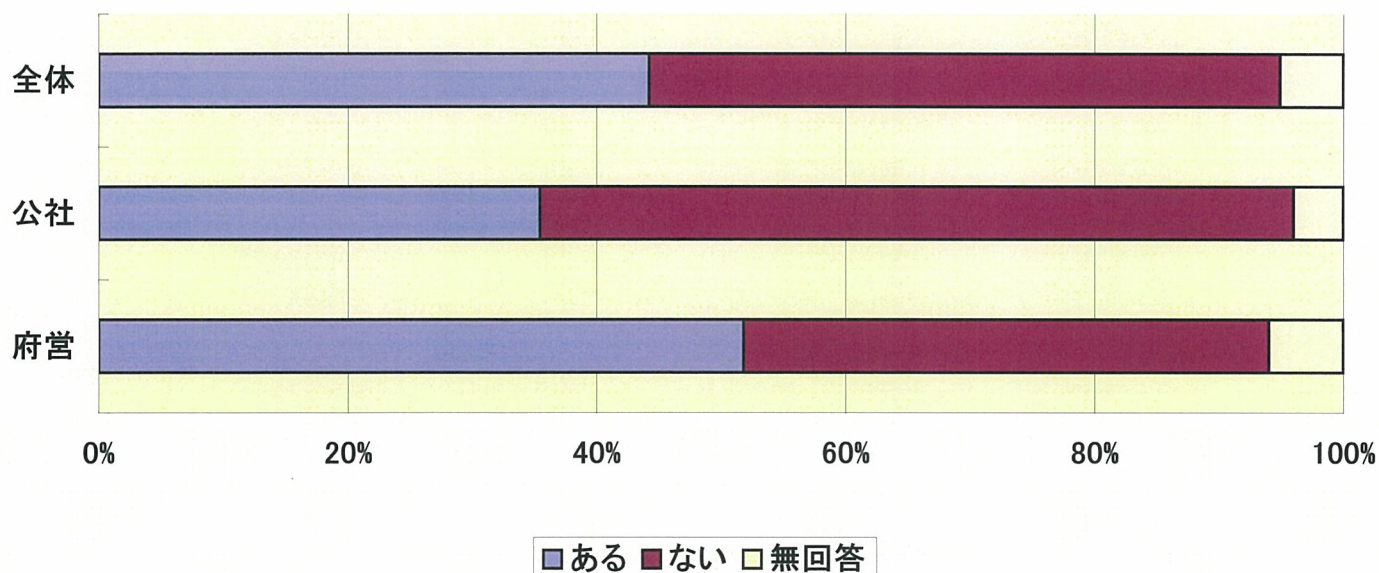
コメント

・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62.5%、「やや悪かった」「悪かった」が5.8%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、不親切が多かった。

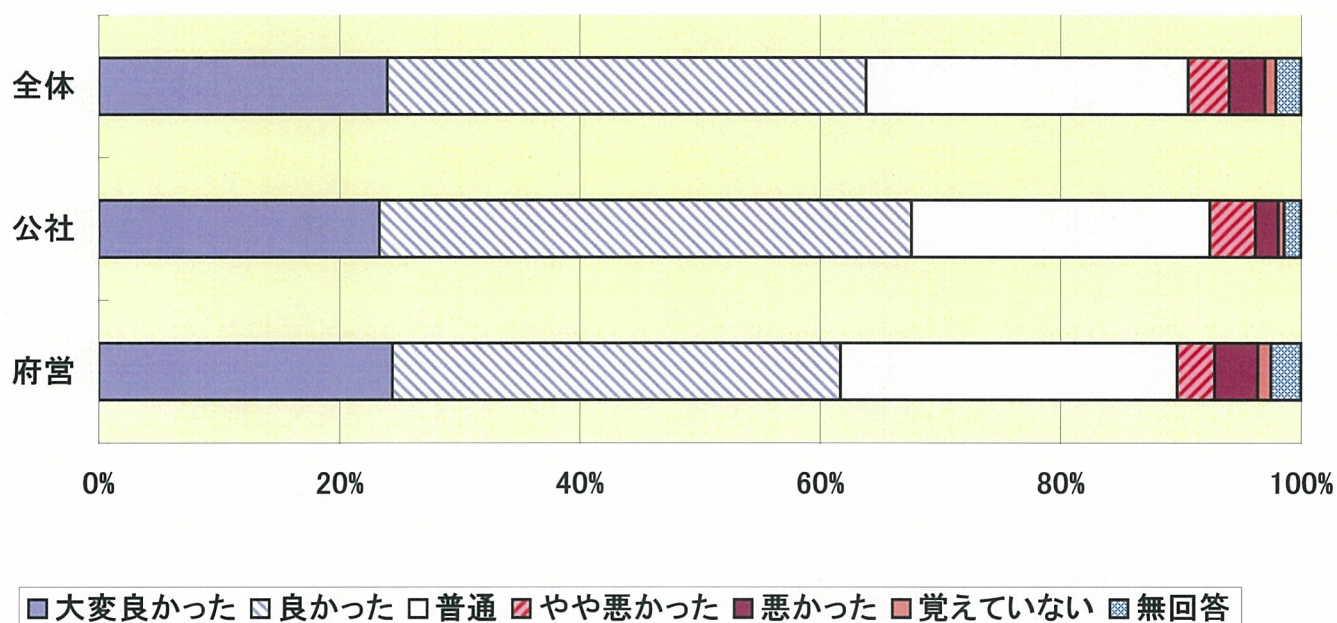
<巡回管理員について>

巡回管理員への問い合わせ経験の有無



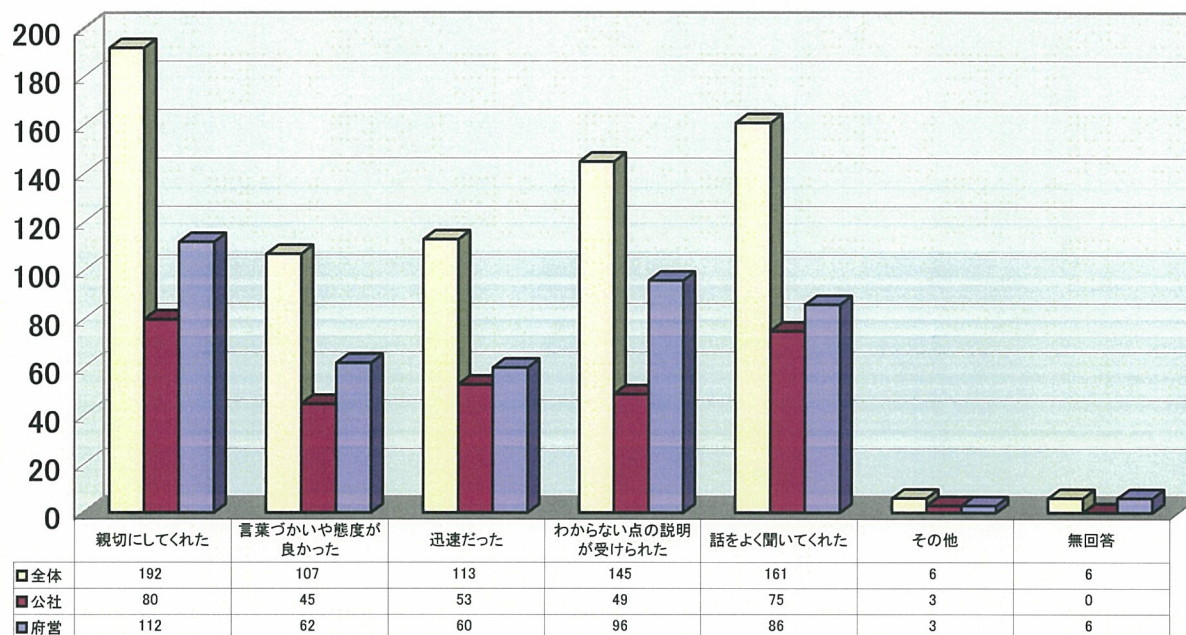
%	ある	ない	無回答
全 体	44.2	50.7	5.1
公社団地入居者	35.4	60.5	4
府営住宅入居者	51.8	42.2	6

巡回管理員の対応(総合評価)

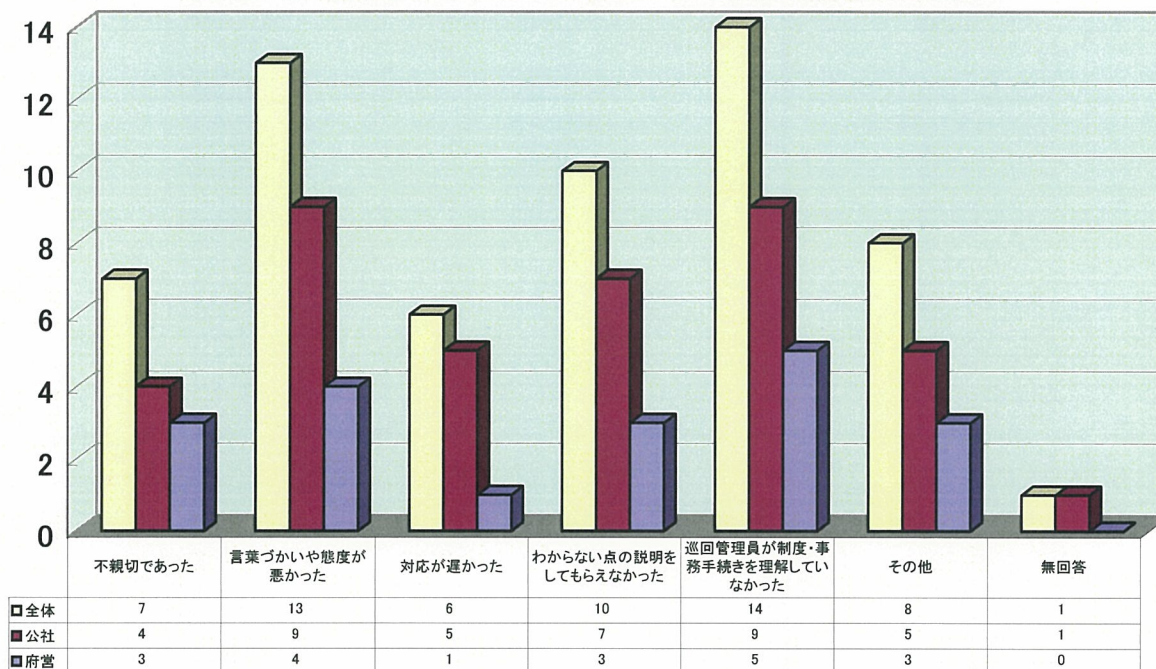


%	大変良かった	良かった	普通	やや悪かった	悪かった	覚えていない	無回答
全 体	24	39.9	26.8	3.4	3	0.9	2.1
公社団地入居者	23.3	44.3	24.8	3.8	1.9	0.5	1.4
府営住宅入居者	24.4	37.3	28	3.1	3.6	1.1	2.5

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

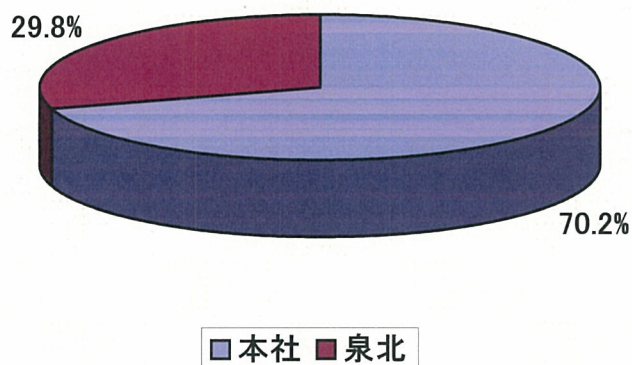
- ・巡回管理員の総合評価については、「大変良かった」「良かった」が約2/3を占めている。
- ・対応への不満については、窓口での対応で比較的少なかった「制度・事務手続きを理解していなかった」「言葉遣いや態度が悪かった」などの割合が高い。

利用者出口調査 集計結果

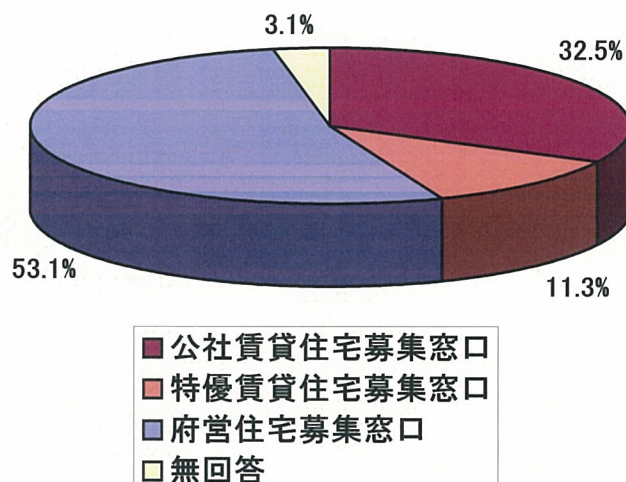
〈回 収 数〉

本社 160票
 泉北募集センター 68票

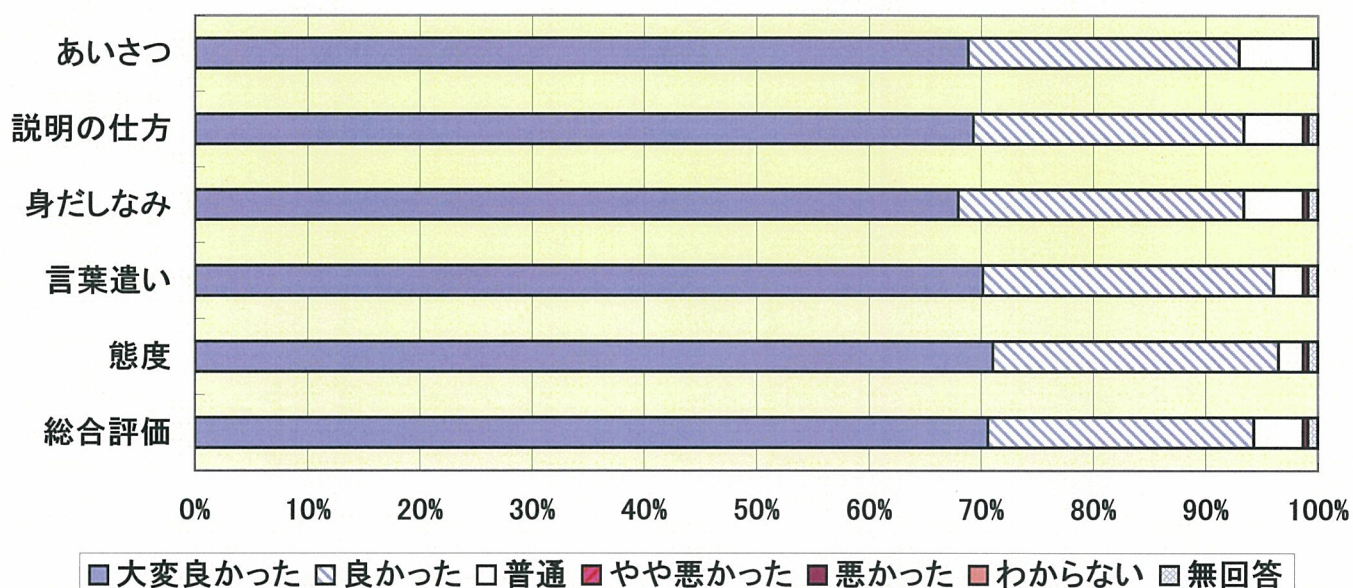
調査ポイント



本社来社窓口



窓口対応職員の評価



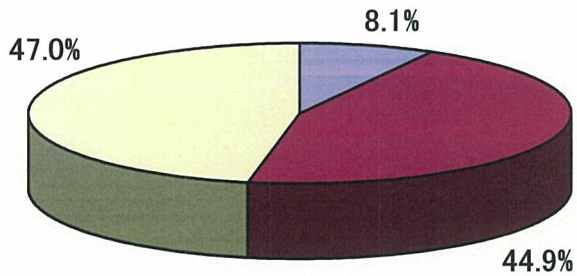
コメント

・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。

職員提案・現住宅の不満等調査

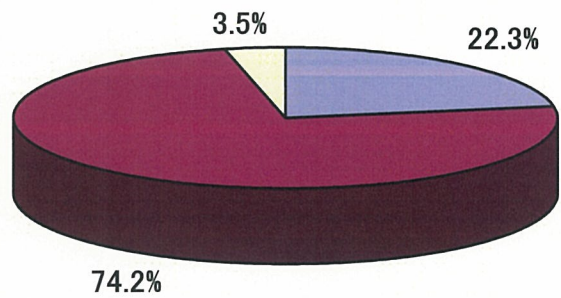
※公社住宅のみ対象に集計

バイク置き場があれば
利用するか



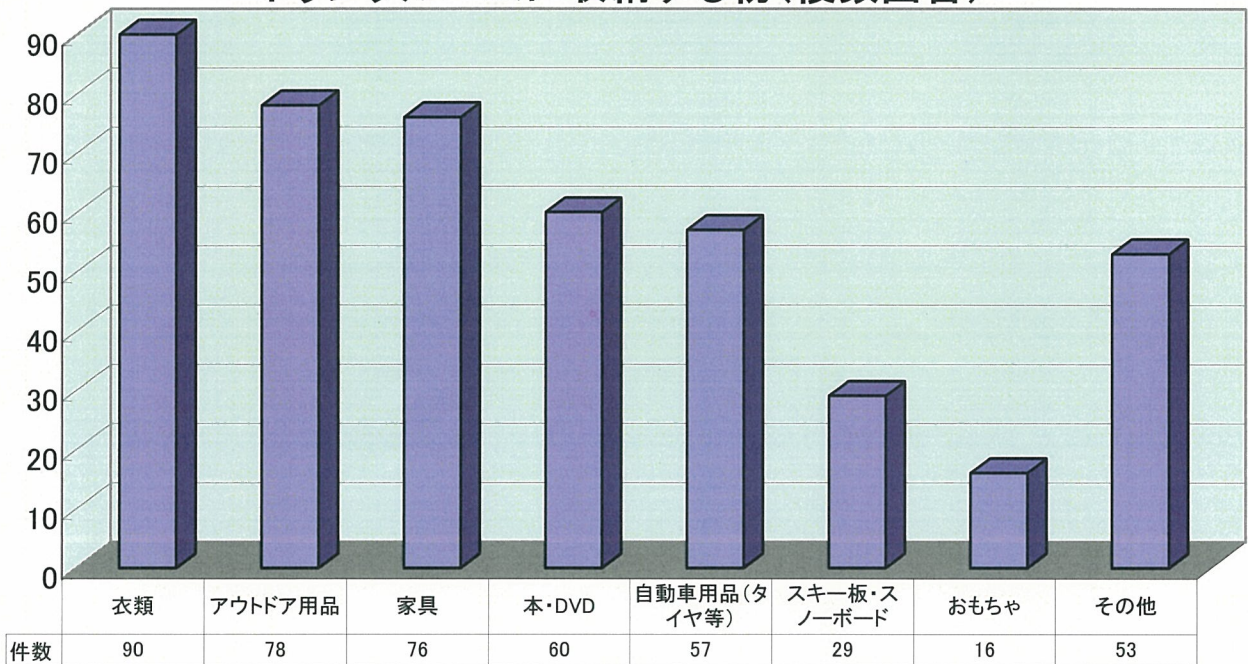
■ 利用する ■ 利用しない □ 無回答

トランクルームがあれば
利用するか

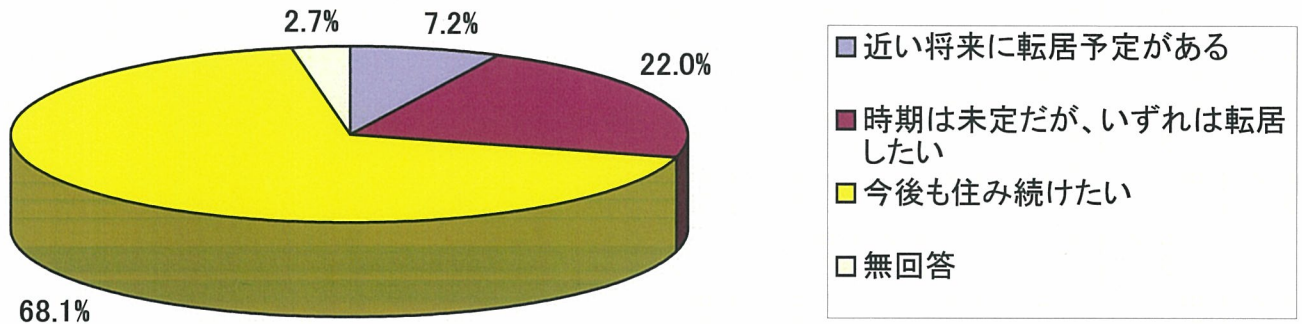


■ 利用する ■ 利用しない □ 無回答

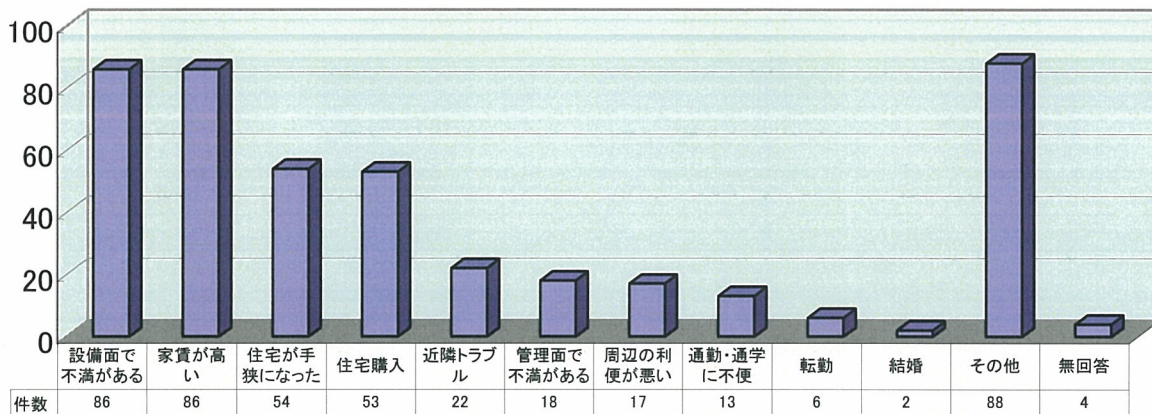
トランクルームに収納する物(複数回答)



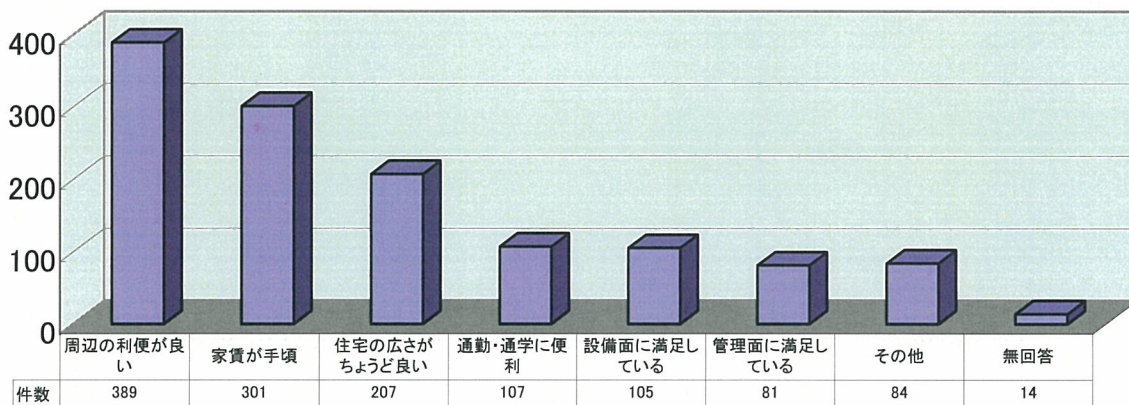
今後の居住・転居予定について



転居を考える理由について(複数回答)



今後も住み続けたい理由(複数回答)



コメント

- ・バイク置き場は約1割、トランクルームは約2割が「利用する」であり、「利用しない」が圧倒的に多いとはいえ、一定のニーズはある。団地毎での調査、料金設定等、更に詳しい調査が必要。
- ・転居を考える理由については、「設備面で不満がある」「家賃が高い」が多くを占める。「その他」で「建替えの移転のため」「建替えで家賃が上がっていくため」という意見が多い。
- ・今後も住み続けたい理由については「周辺の利便がよい」「家賃が手頃」が多くを占める。「その他」で「経済的な理由で転居できない、引っ越して行くあてが無い」「住み慣れているため」という意見が多い。