

# H23 年度入居者アンケート

## 集計結果報告

当会社では、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 24 年 2 月～3 月にかけて実施いたしました。

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 : H24.2.13～H24.3.2

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 : 4,000 件 (公社住宅:2,000 件、府営住宅:2,000 件)

回収数 : 2,088 件 (公社住宅:1,036 件、府営住宅:1,052 件)

回収率 : 52.20% (公社住宅: 51.8 %、府営住宅:52.6 %)

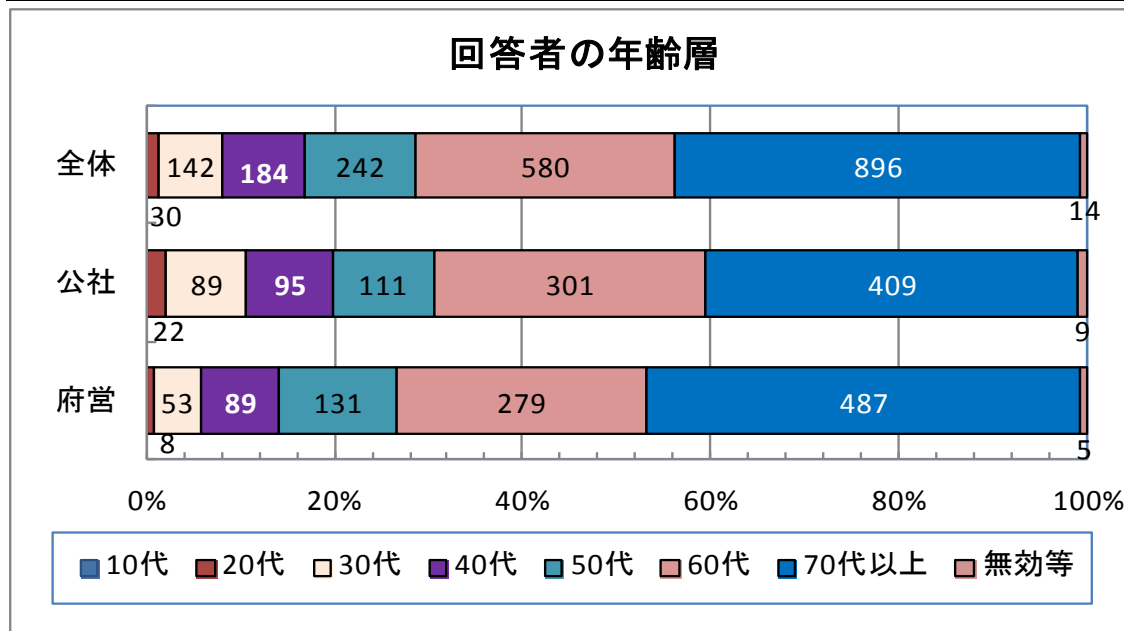
回答者の属性について

【問1】 お住まいの団地・住宅名をご記入ください。

データ省略

【問2】 あなたの満年齢は何歳代ですか？

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無効等	計
全体	0	30	142	184	242	580	896	14	2088
	0%	1.4%	6.8%	8.8%	11.6%	27.8%	42.9%	0.7%	100.0%
公社	0	22	89	95	111	301	409	9	1036
	0.0%	2.1%	8.6%	9.2%	10.7%	29.1%	39.5%	0.9%	100.0%
府営	0	8	53	89	131	279	487	5	1052
	0.0%	0.8%	5.0%	8.5%	12.5%	26.5%	46.3%	0.5%	100.0%



【問3】現在の同居家族の中に、次のような方がいますか？〔複数回答〕

	未就学児	小学生	中学生	高校生	大学生等	該当者なし	無効等	計
全体	99	102	66	64	58	1683	129	2,088名
	4.7%	4.9%	3.2%	3.1%	2.8%	80.6%	6.2%	—
公社	60	44	36	22	28	836	55	1,036名
	5.8%	4.2%	3.5%	2.1%	2.7%	80.7%	5.3%	—
府営	39	58	30	42	30	847	74	1,052名
	3.7%	5.5%	2.9%	4.0%	2.9%	80.5%	7.0%	—

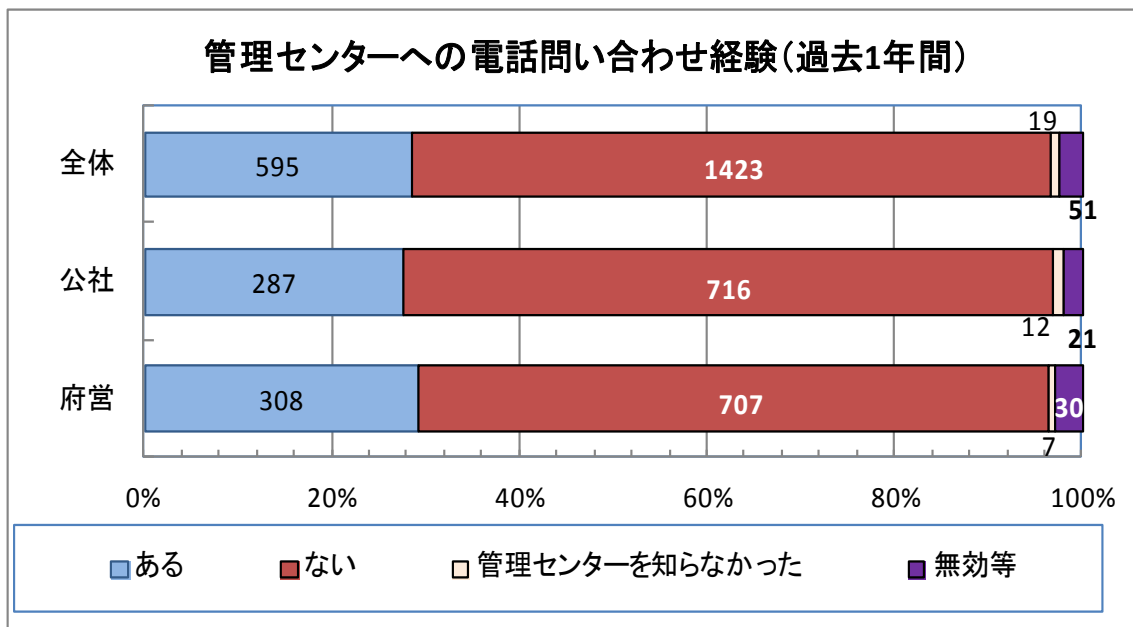
【問4】現在のお住まいに何年お住みですか？

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

	1年未満	～3年未満	～5年未満	～10年未満	～15年未満	～20年未満	～30年未満	30年以上	無効等	計
全体	102	186	133	235	249	132	251	784	16	2088
	4.9%	8.9%	6.4%	11.3%	11.9%	6.3%	12.0%	37.5%	0.8%	100.0%
公社	75	108	70	111	93	52	109	415	3	1036
	7.2%	10.4%	6.8%	10.7%	9.0%	5.0%	10.5%	40.1%	0.3%	100.0%
府営	29	78	63	124	156	80	142	369	13	1054
	2.8%	7.4%	6.0%	11.8%	14.8%	7.6%	13.5%	35.0%	1.2%	100.0%

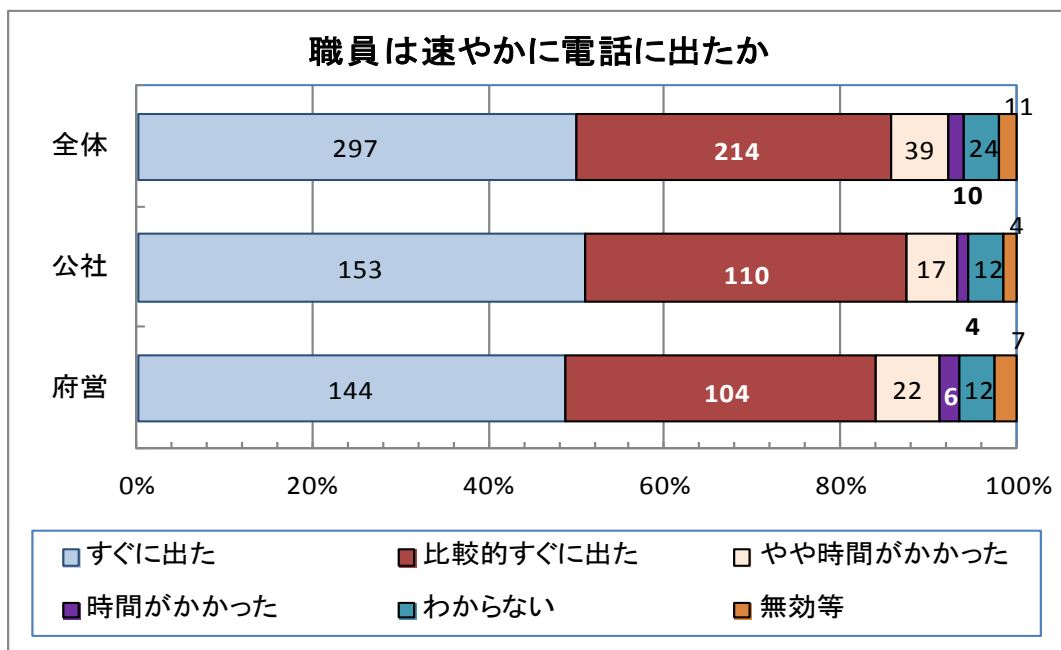
【問5】 この1年くらいの間に、管理センターに電話で、手続き・申込み等の問合せや相談をしたことがありますか？

	ある	ない	管理センターを 知らなかった	無効等	計
全体	595 28.5%	1423 68.2%	19 0.9%	51 2.4%	2088 100.0%
公社	287 27.7%	716 69.1%	12 1.2%	21 2.0%	1036 100.0%
府営	308 29.3%	707 67.2%	7 0.7%	30 2.9%	1052 100.0%



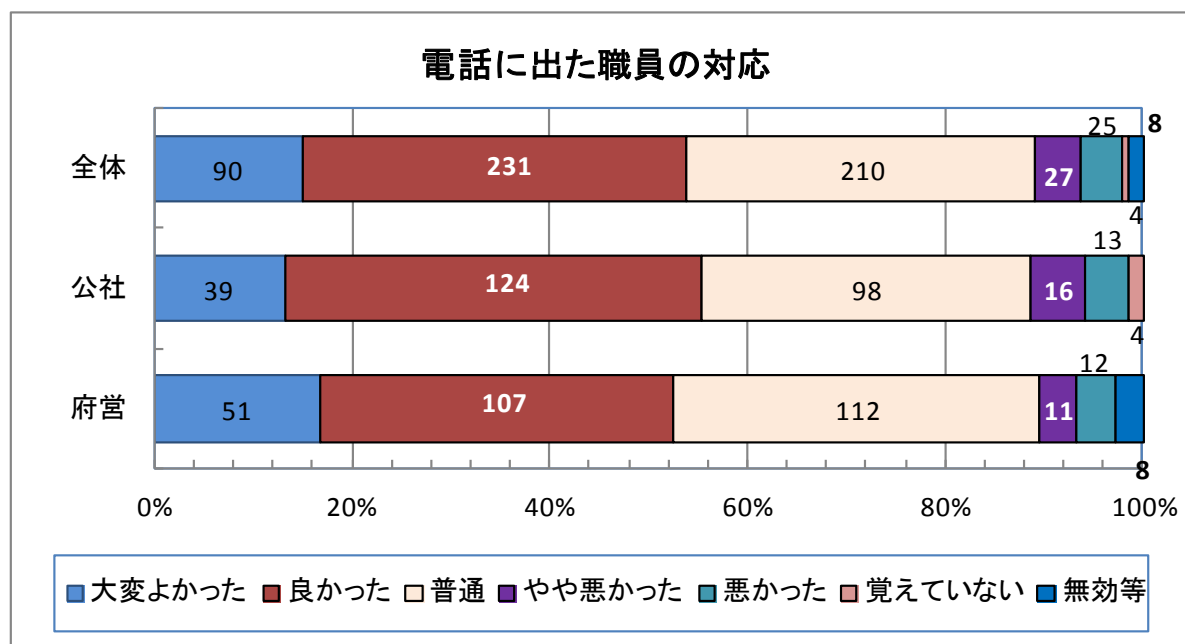
【問6】電話をされた際、公社職員は電話に速やかに出ましたか？

	すぐに出た	比較的すぐに出た	やや時間がかかった	時間がかかった	わからない	無効等	計
全体	297	214	39	10	24	11	595
	49.9%	36.0%	6.6%	1.7%	4.0%	1.8%	100.0%
公社	153	110	17	4	12	4	300
	51.0%	36.7%	5.7%	1.3%	4.0%	1.3%	100.0%
府営	144	104	22	6	12	7	295
	48.8%	35.3%	7.5%	2.0%	4.1%	2.4%	100.0%



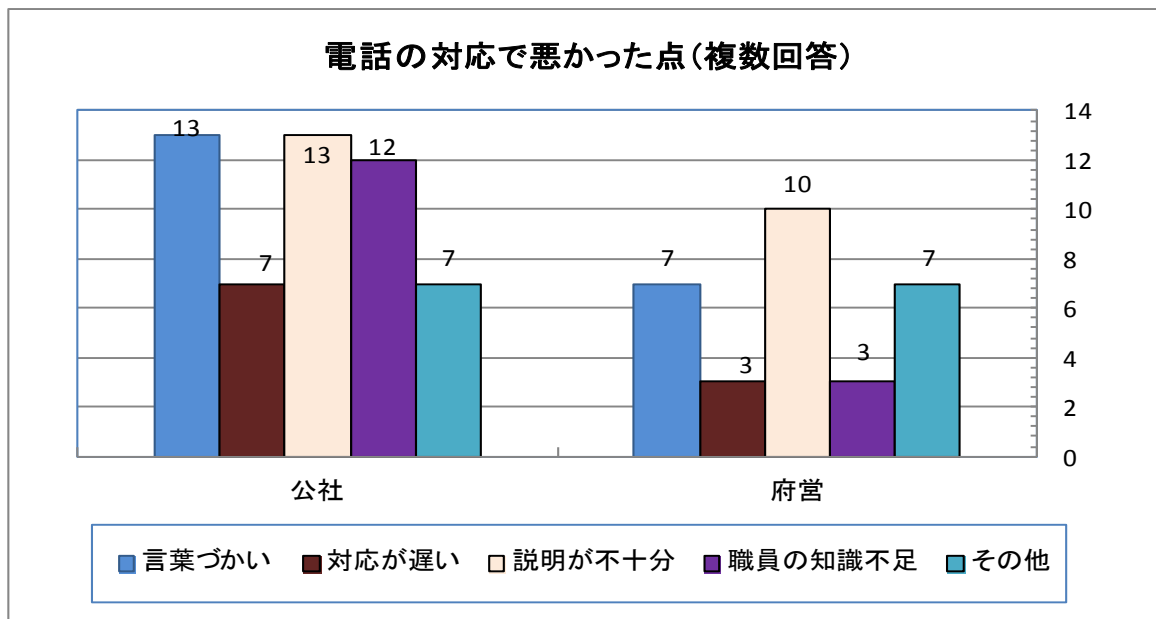
【問7】電話に应答した職員の対応はどうでしたか？

	大変よかった	良かった	普通	やや悪かった	悪かった	覚えていない	無効等	計
全体	90	231	210	27	25	4	8	595
	15.1%	38.8%	35.3%	4.5%	4.2%	0.7%	1.3%	100.0%
公社	39	124	98	16	13	4	0	294
	13.3%	42.2%	33.3%	5.4%	4.4%	1.4%	0.0%	100.0%
府営	51	107	112	11	12	0	8	301
	16.9%	35.5%	37.2%	3.7%	4.0%	0.0%	2.7%	100.0%



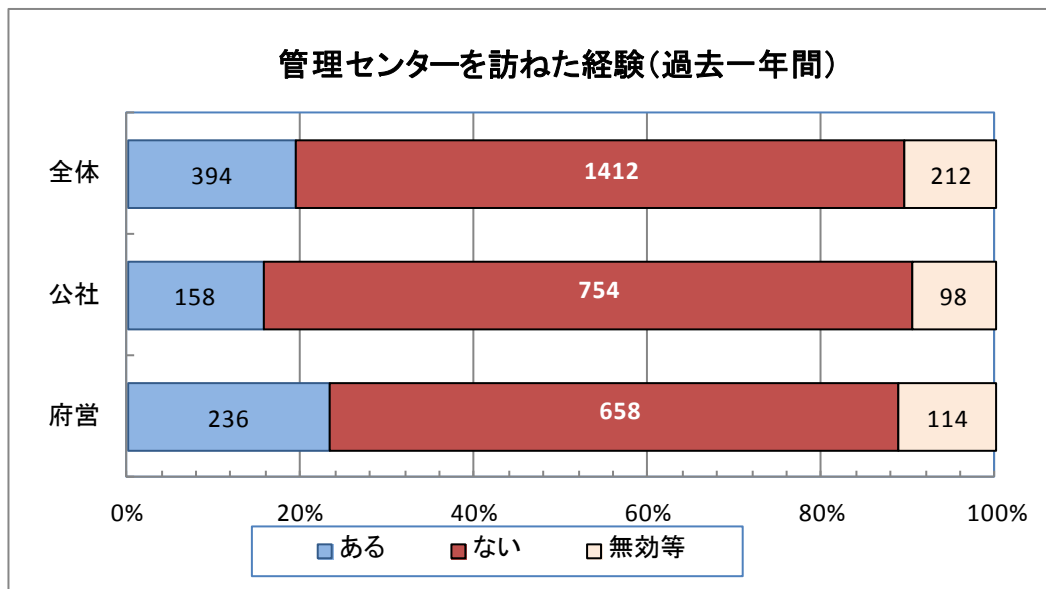
【問8】電話の対応が悪かったと感じたのはどのような点ですか？〔複数回答〕

	言葉づかい	対応が遅い	説明が不十分	職員の知識不足	その他	回答者数
全体	20	10	23	15	14	52名
	38.5%	19.2%	44.2%	28.8%	26.9%	—
公社	13	7	13	12	7	29名
	44.8%	24.1%	44.8%	41.4%	24.1%	—
府営	7	3	10	3	7	23名
	30.4%	13.0%	43.5%	13.0%	30.4%	—



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

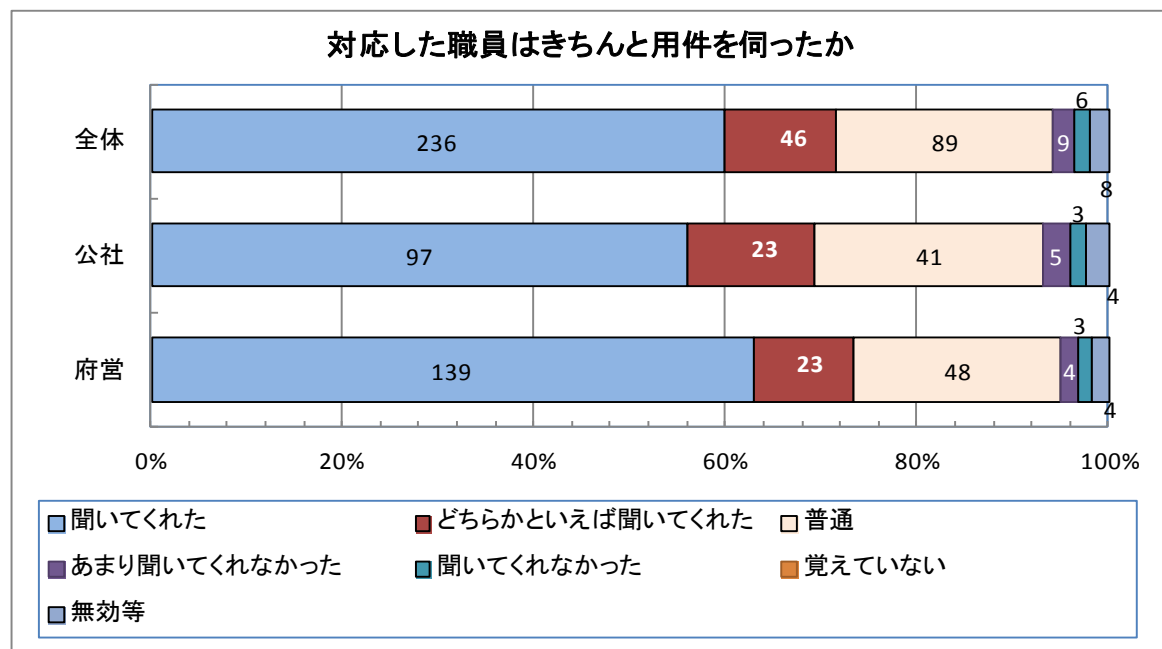
	ある	ない	無効等	計
全体	394	1412	212	2018
	19.5%	70.0%	10.5%	100.0%
公社	158	754	98	1010
	15.6%	74.7%	9.7%	100.0%
府営	236	658	114	1008
	23.4%	65.3%	11.3%	100.0%





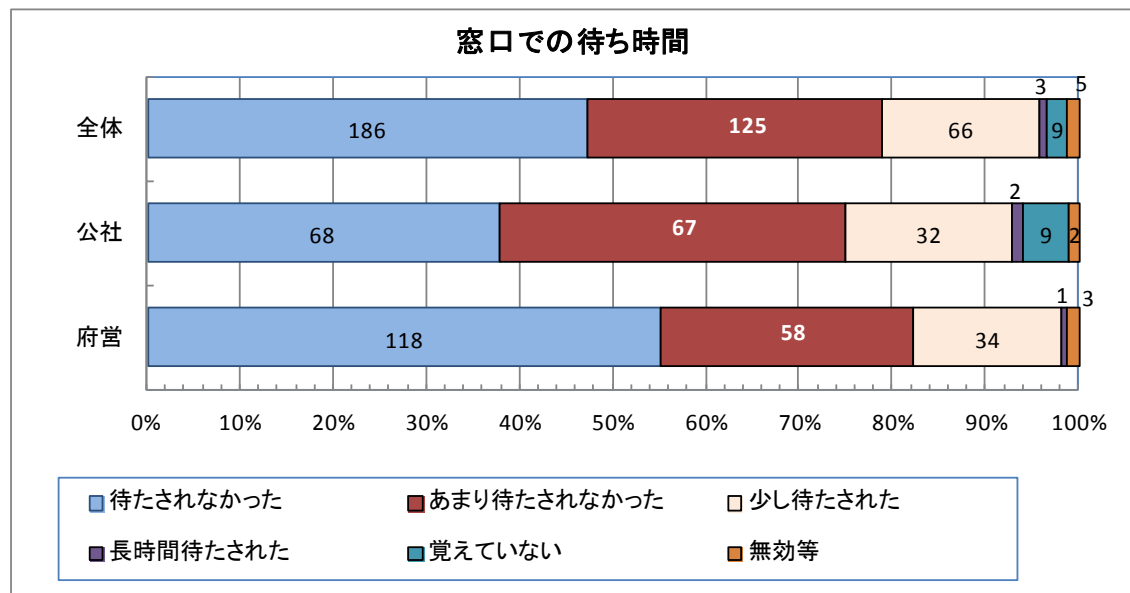
【問 10】 対応した職員はきちんとご用件をお伺いしましたか？

	聞いてくれた	どちらかといえば聞いてくれた	普通	あまり聞いてくれなかった	聞いてくれなかった	覚えていない	無効等	計
全体	236	46	89	9	6	0	8	394
	59.9%	11.7%	22.6%	2.3%	1.5%	0.0%	2.0%	100.0%
公社	97	23	41	5	3	0	4	173
	56.1%	13.3%	23.7%	2.9%	1.7%	0.0%	2.3%	100.0%
府営	139	23	48	4	3	0	4	221
	62.9%	10.4%	21.7%	1.8%	1.4%	0.0%	1.8%	100.0%



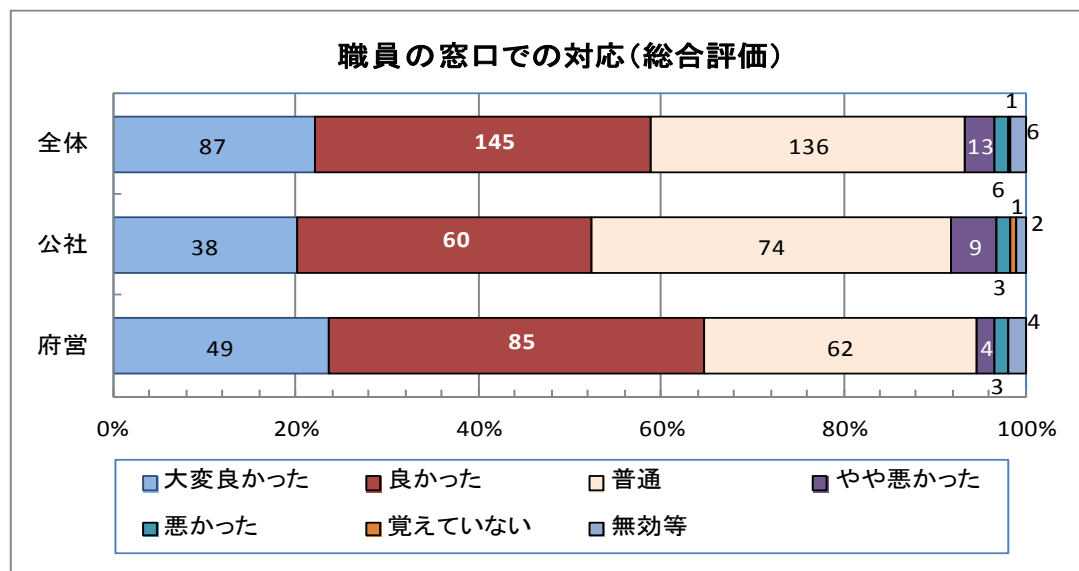
【問 11】 窓口での待ち時間について、どうお感じになりましたか？

	待たされな かった	あまり待たさ れなかった	少し待たされ た	長時間待た された	覚えていない	無効等	計
全体	186	125	66	3	9	5	394
	47.2%	31.7%	16.8%	0.8%	2.3%	1.3%	100.0%
公社	68	67	32	2	9	2	180
	37.8%	37.2%	17.8%	1.1%	5.0%	1.1%	100.0%
府営	118	58	34	1	0	3	214
	55.1%	27.1%	15.9%	0.5%	0.0%	1.4%	100.0%



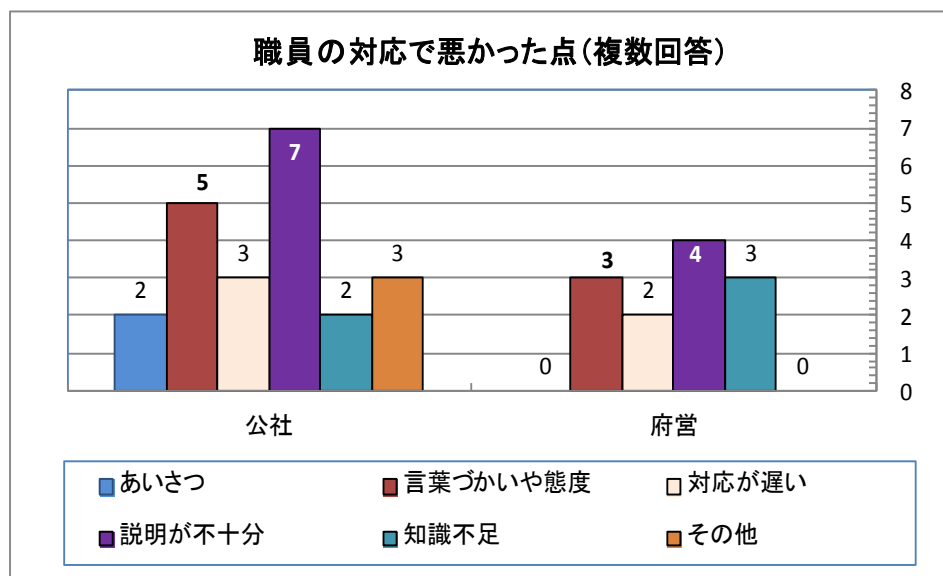
【問 12】 管理センターに行かれた時の職員の対応を総合的に評価すると、どのように思われましたか？

	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	無効等	計
全体	87	145	136	13	6	1	6	394
	22.1%	36.8%	34.5%	3.3%	1.5%	0.3%	1.5%	100.0%
公社	38	60	74	9	3	1	2	187
	20.3%	32.1%	39.6%	4.8%	1.6%	0.5%	1.1%	100.0%
府営	49	85	62	4	3	0	4	207
	23.7%	41.1%	30.0%	1.9%	1.4%	0.0%	1.9%	100.0%



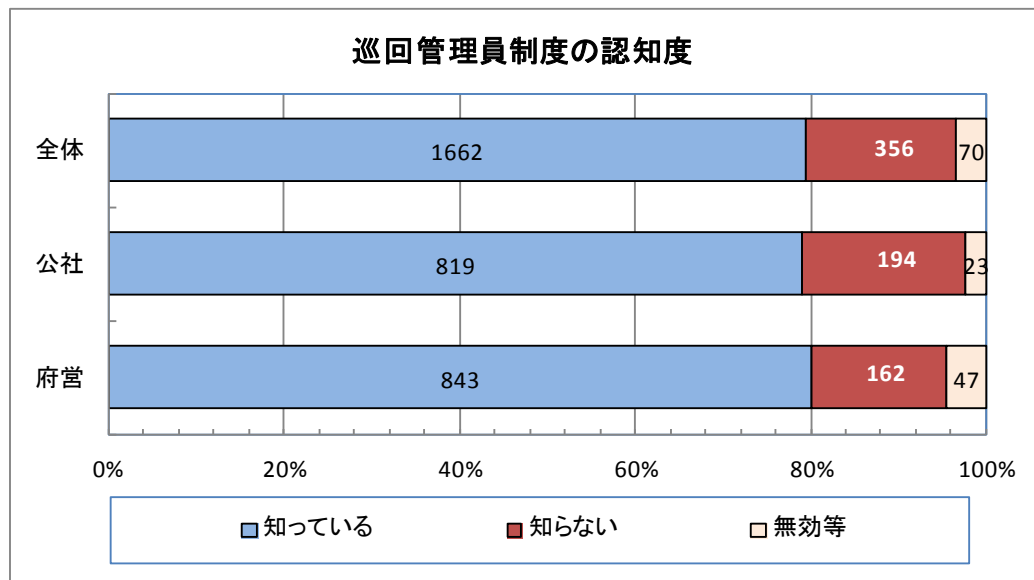
【問 13】 職員の対応が悪かったと感じたのはどのような点ですか？ [複数回答]

	あいさつ	言葉づかい や態度	対応が遅い	説明が 不十分	知識不足	その他	回答者数
全体	2	8	5	11	5	3	19名
	10.5%	42.1%	26.3%	57.9%	26.3%	15.8%	—
公社	2	5	3	7	2	3	11名
	18.2%	45.5%	27.3%	63.6%	18.2%	27.3%	—
府営	0	3	2	4	3	0	8名
	0.0%	37.5%	25.0%	50.0%	37.5%	0.0%	—



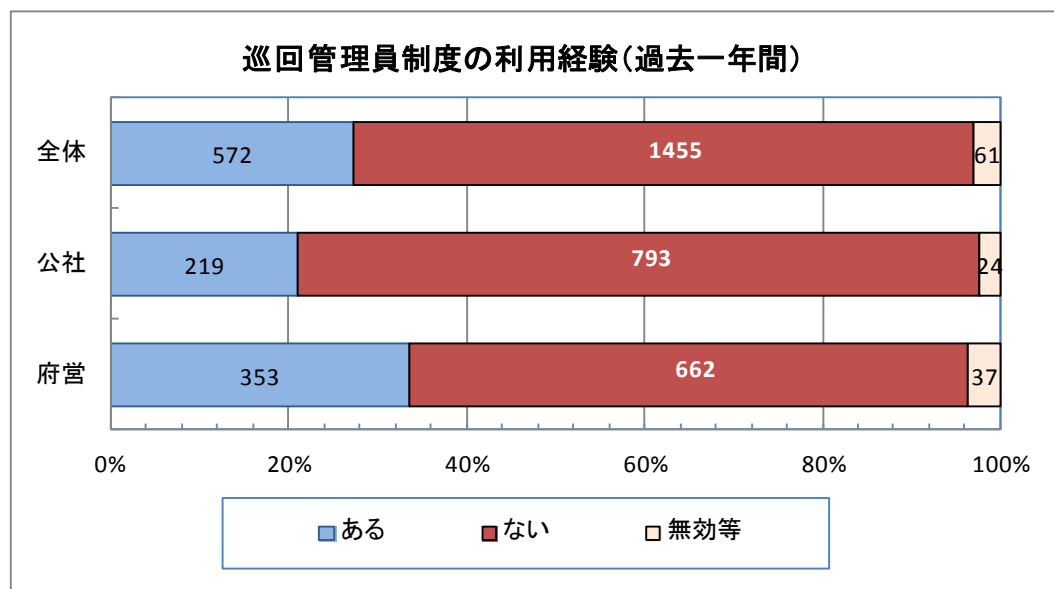
【問 14】 お住まいの団地・住宅に巡回管理員が定期的に伺い、巡回管理員窓口（集会所等）に一定時間滞在していますが、この『巡回管理員』という制度があることをご存知ですか？

	知っている	知らない	無効等	計
全体	1662	356	70	2088
	79.6%	17.0%	3.4%	100.0%
公社	819	194	23	1036
	79.1%	18.7%	2.2%	100.0%
府営	843	162	47	1052
	80.1%	15.4%	4.5%	100.0%



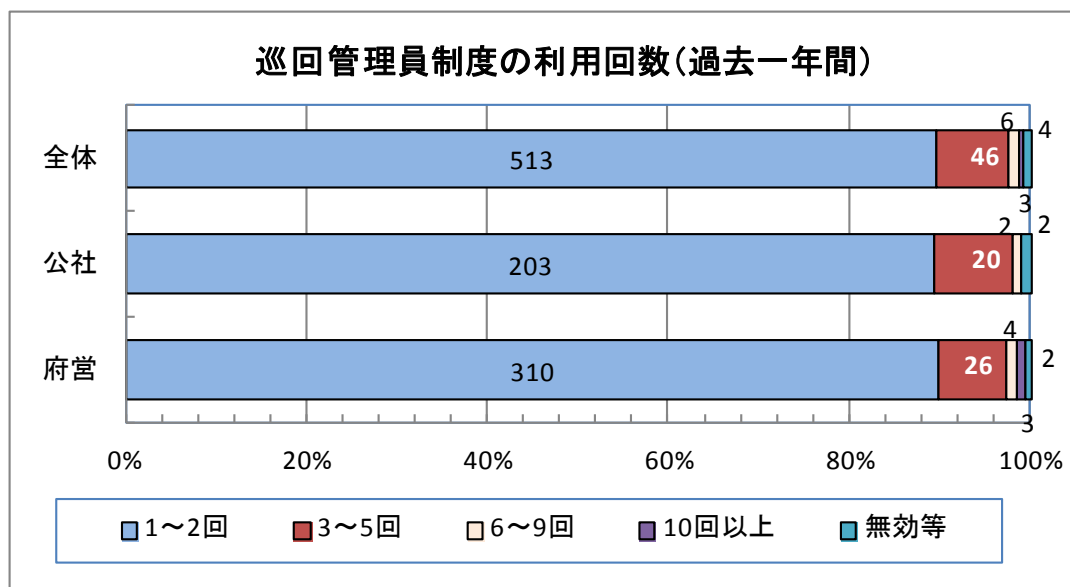
【問 15】 この1年くらいの間に、巡回管理員を問合せ等で利用したことがありますか？

	ある	ない	無効等	計
全体	572	1455	61	2088
	27.4%	69.7%	2.9%	100.0%
公社	219	793	24	1036
	21.1%	76.5%	2.3%	100.0%
府営	353	662	37	1052
	33.6%	62.9%	3.5%	100.0%



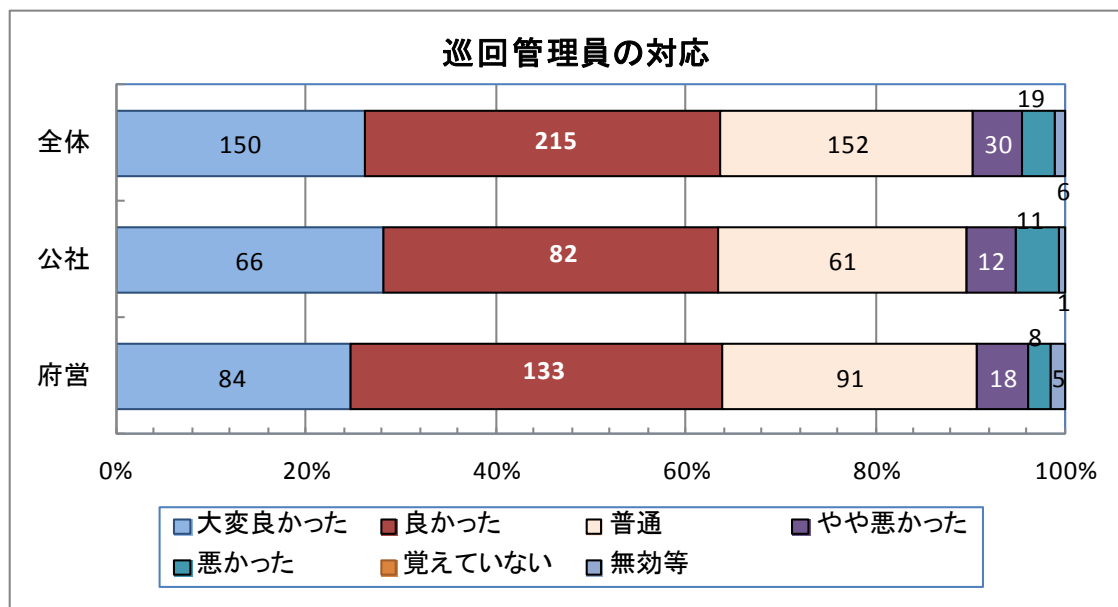
【問 16】 この1年くらいの間に、巡回管理員を何回ご利用されましたか？

	1～2回	3～5回	6～9回	10回以上	無効等	計
全体	513	46	6	3	4	572
	89.7%	8.0%	1.0%	0.5%	0.7%	100.0%
公社	203	20	2	0	2	227
	89.4%	8.8%	0.9%	0.0%	0.9%	100.0%
府営	310	26	4	3	2	345
	89.9%	7.5%	1.2%	0.9%	0.6%	100.0%



【問 17】 巡回管理員の対応はどうでしたか？

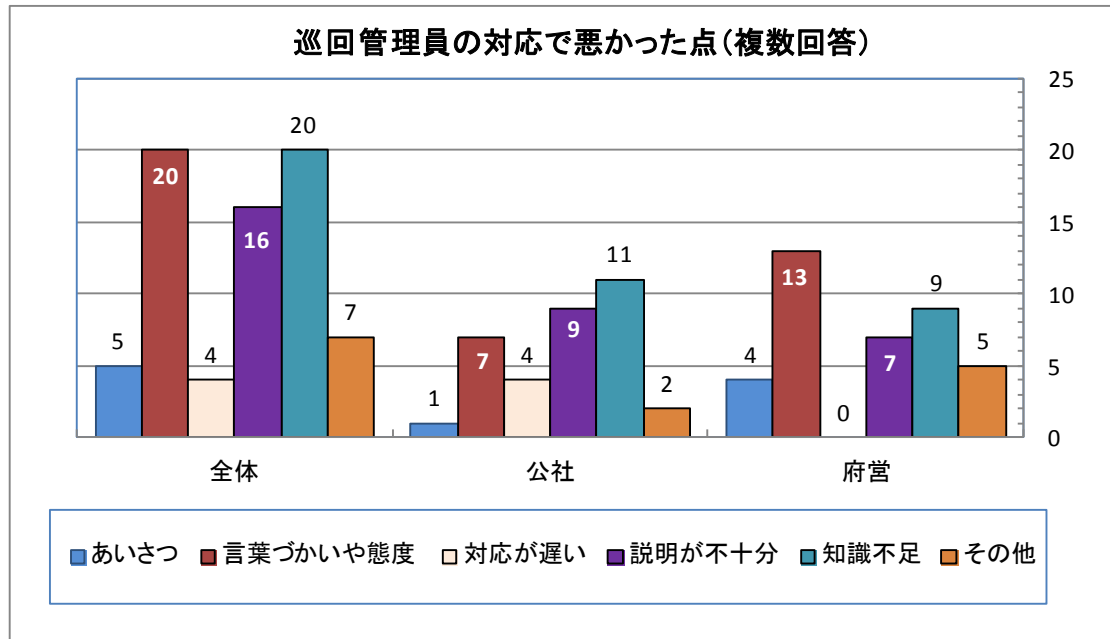
	大変良かった	良かった	普通	やや悪かった	悪かった	覚えていない	無効等	計
全体	150	215	152	30	19	0	6	572
	26.2%	37.6%	26.6%	5.2%	3.3%	0.0%	1.0%	100.0%
公社	66	82	61	12	11	0	1	233
	28.3%	35.2%	26.2%	5.2%	4.7%	0.0%	0.4%	100.0%
府営	84	133	91	18	8	0	5	339
	24.8%	39.2%	26.8%	5.3%	2.4%	0.0%	1.5%	100.0%





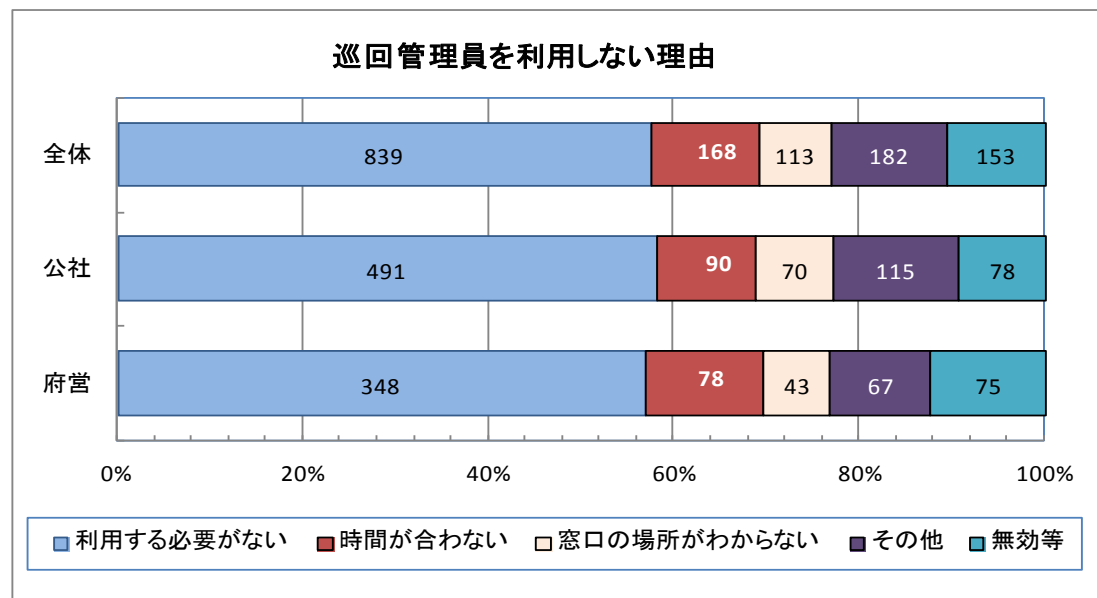
【問 18】 対応が悪かったと感じたのはどのような点ですか？ [複数回答]

	あいさつ	言葉づかい や態度	対応が遅い	説明が 不十分	知識不足	その他	回答者数
全体	5	20	4	16	20	7	49 名
	10.2%	40.8%	8.2%	32.7%	40.8%	14.3%	—
公社	1	7	4	9	11	2	23 名
	4.3%	30.4%	17.4%	39.1%	47.8%	8.7%	—
府営	4	13	0	7	9	5	26 名
	15.4%	50.0%	0.0%	26.9%	34.6%	19.2%	—



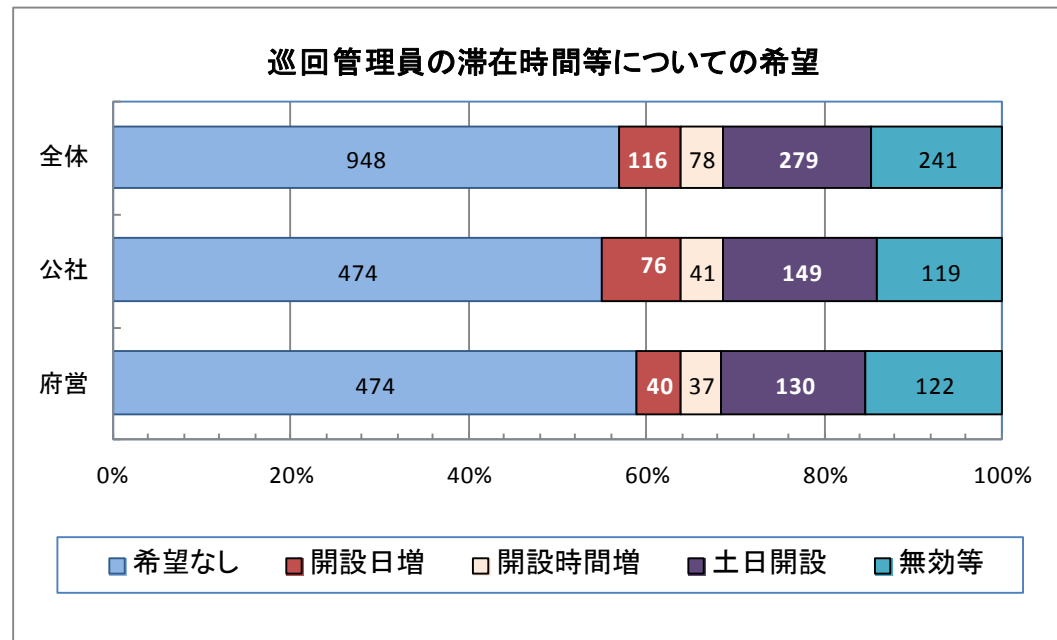
【問 19】巡回管理員を問合せ等で利用したことがないのはなぜですか？

	利用する必要がない	時間が合わない	窓口の場所がわからない	その他	無効等	計
全体	839	168	113	182	153	1455
	57.7%	11.5%	7.8%	12.5%	10.5%	100.0%
公社	491	90	70	115	78	844
	58.2%	10.7%	8.3%	13.6%	9.2%	100.0%
府営	348	78	43	67	75	611
	57.0%	12.8%	7.0%	11.0%	12.3%	100.0%



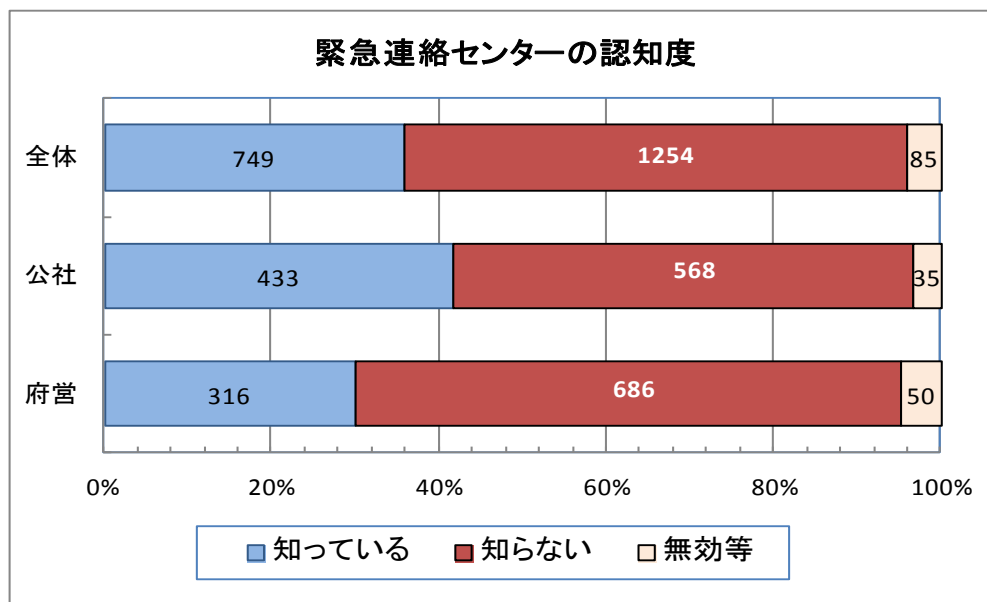
【問 20】巡回管理員の滞在時間等についてご希望がありますか？

	希望なし	開設日増	開設時間増	土日開設	無効等	計
全体	948	116	78	279	241	1662
	57.0%	7.0%	4.7%	16.8%	14.5%	100.0%
公社	474	76	41	149	119	859
	55.2%	8.8%	4.8%	17.3%	13.9%	100.0%
府営	474	40	37	130	122	803
	59.0%	5.0%	4.6%	16.2%	15.2%	100.0%



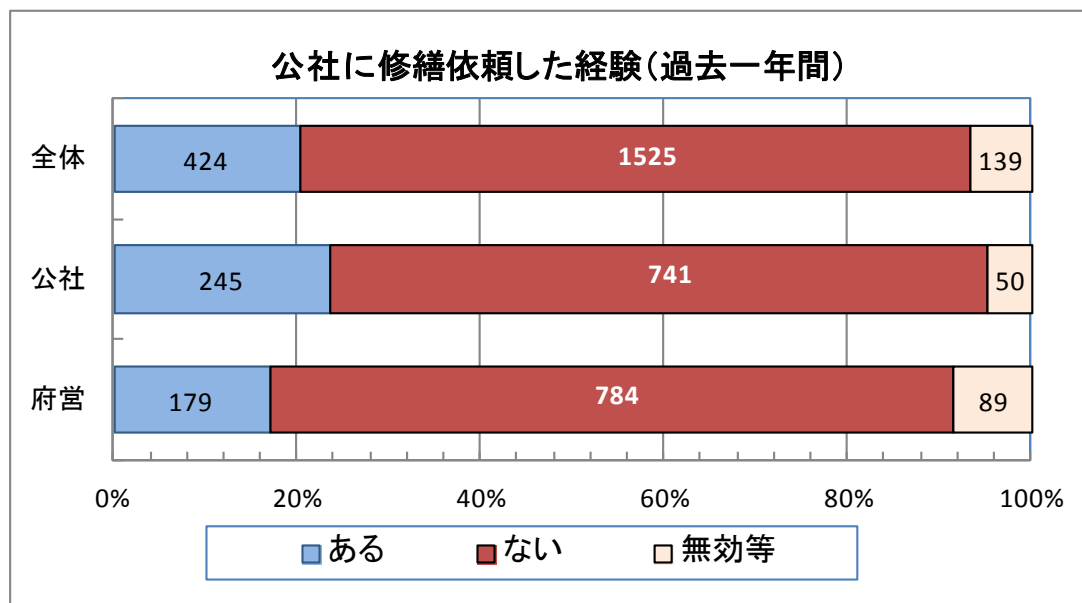
【問 21】 現在、修繕等の緊急のご連絡は、公社の営業時間（平日の 9:00～17:45）以外は「緊急連絡センター」へご連絡いただく事になっていますが、この「緊急連絡センター」の事をご存知ですか？

	知っている	知らない	無効等	計
全体	749	1254	85	2088
	35.9%	60.1%	4.1%	100.0%
公社	433	568	35	1036
	41.8%	54.8%	3.4%	100.0%
府営	316	686	50	1052
	30.0%	65.2%	4.8%	100.0%



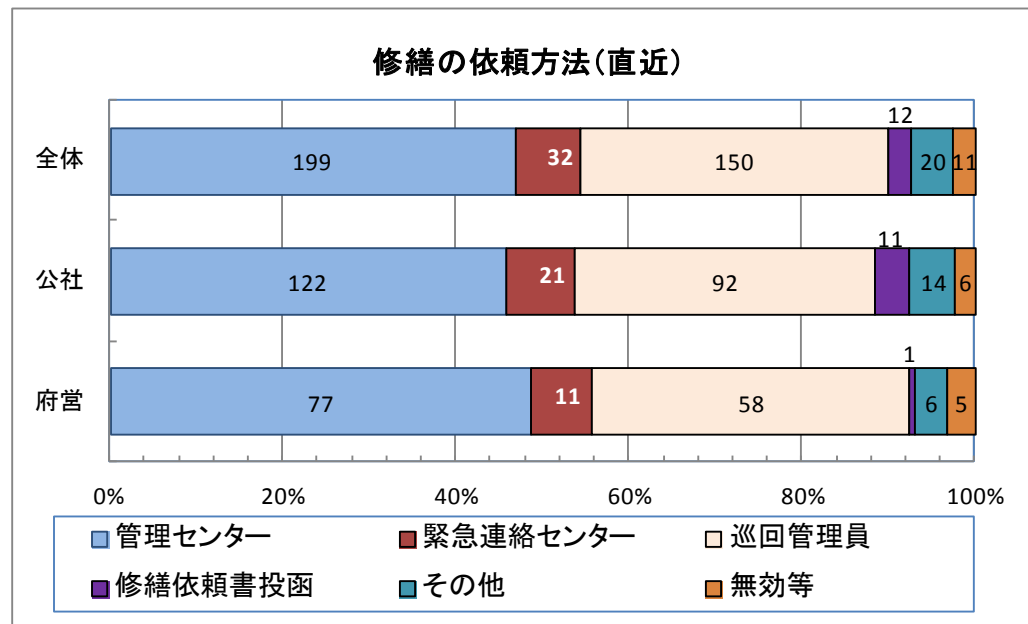
【問 22】 この1年くらいの間に、お住まいの修繕を会社にご依頼されたことはありますか？

	ある	ない	無効等	計
全体	424	1525	139	2088
	20.3%	73.0%	6.7%	100.0%
公社	245	741	50	1036
	23.6%	71.5%	4.8%	100.0%
府営	179	784	89	1052
	17.0%	74.5%	8.5%	100.0%



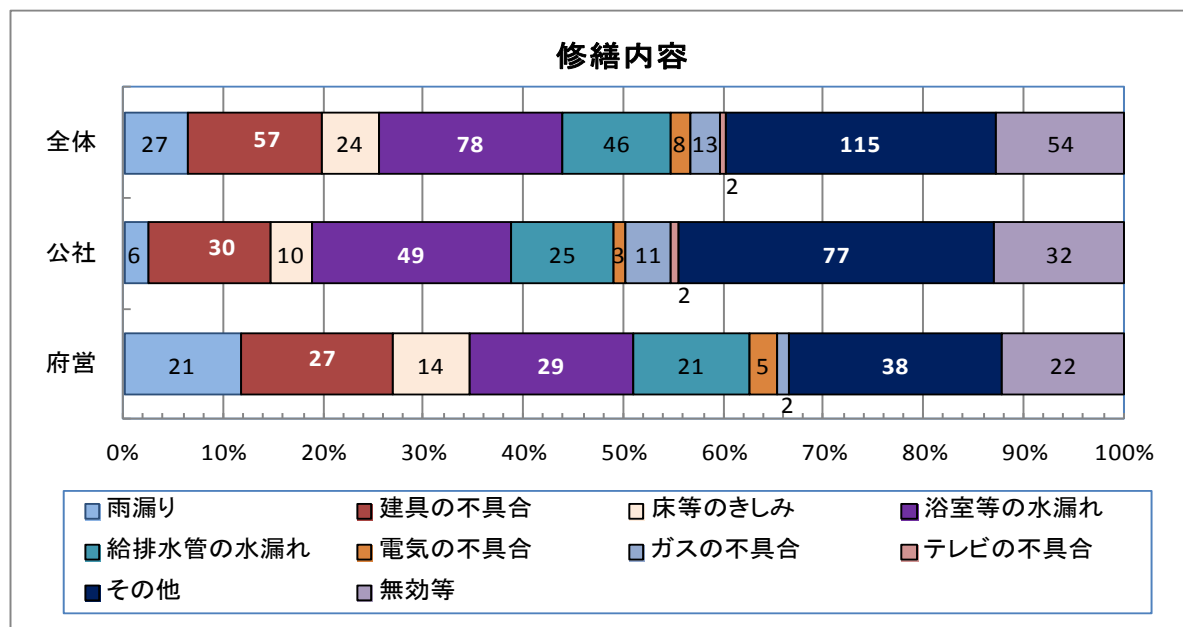
【問 23】 一番最近、修繕のご依頼はどのようにされましたか？（問 22 で、あると答えた方のみ）

	管理センター	緊急連絡センター	巡回管理員	修繕依頼書投函	その他	無効等	計
全体	199	32	150	12	20	11	424
	46.9%	7.5%	35.4%	2.8%	4.7%	2.6%	100.0%
公社	122	21	92	11	14	6	266
	45.9%	7.9%	34.6%	4.1%	5.3%	2.3%	100.0%
府営	77	11	58	1	6	5	158
	48.7%	7.0%	36.7%	0.6%	3.8%	3.2%	100.0%



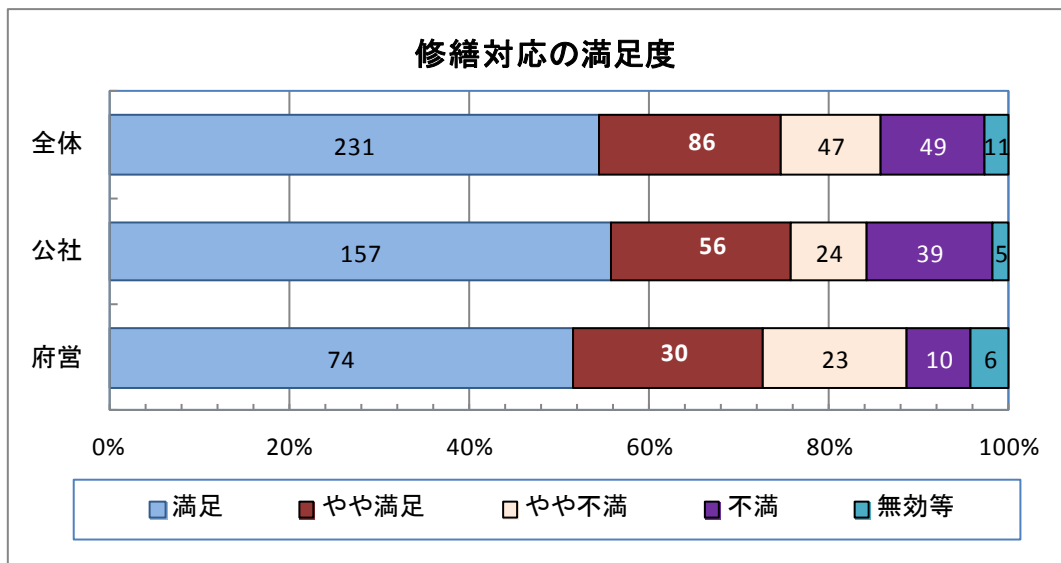
【問 24】 修繕のお申込をされたのは、どのような内容でしたか？

	雨漏り	建具の不具合	床等のきしみ	浴室等の水漏れ	給排水管の水漏れ	電気の不具合	ガスの不具合	テレビの不具合	その他	無効等	計
全体	27	57	24	78	46	8	13	2	115	54	424
	6.4%	13.4%	5.7%	18.4%	10.8%	1.9%	3.1%	0.5%	27.1%	12.7%	100.0%
公社	6	30	10	49	25	3	11	2	77	32	245
	2.4%	12.2%	4.1%	20.0%	10.2%	1.2%	4.5%	0.8%	31.4%	13.1%	100.0%
府営	21	27	14	29	21	5	2	0	38	22	179
	11.7%	15.1%	7.8%	16.2%	11.7%	2.8%	1.1%	0.0%	21.2%	12.3%	100.0%



【問 25】 修繕の対応にはご満足いただけましたか？

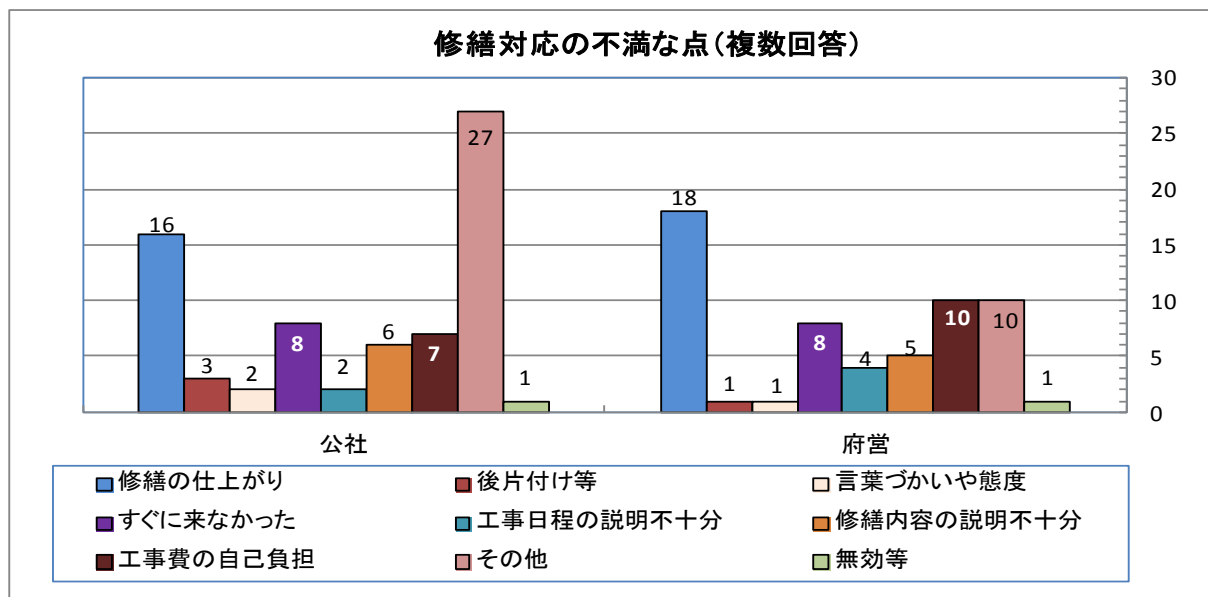
	満足	やや満足	やや不満	不満	無効等	計
全体	231	86	47	49	11	424
	54.5%	20.3%	11.1%	11.6%	2.6%	100.0%
公社	157	56	24	39	5	281
	55.9%	19.9%	8.5%	13.9%	1.8%	100.0%
府営	74	30	23	10	6	143
	51.7%	21.0%	16.1%	7.0%	4.2%	100.0%





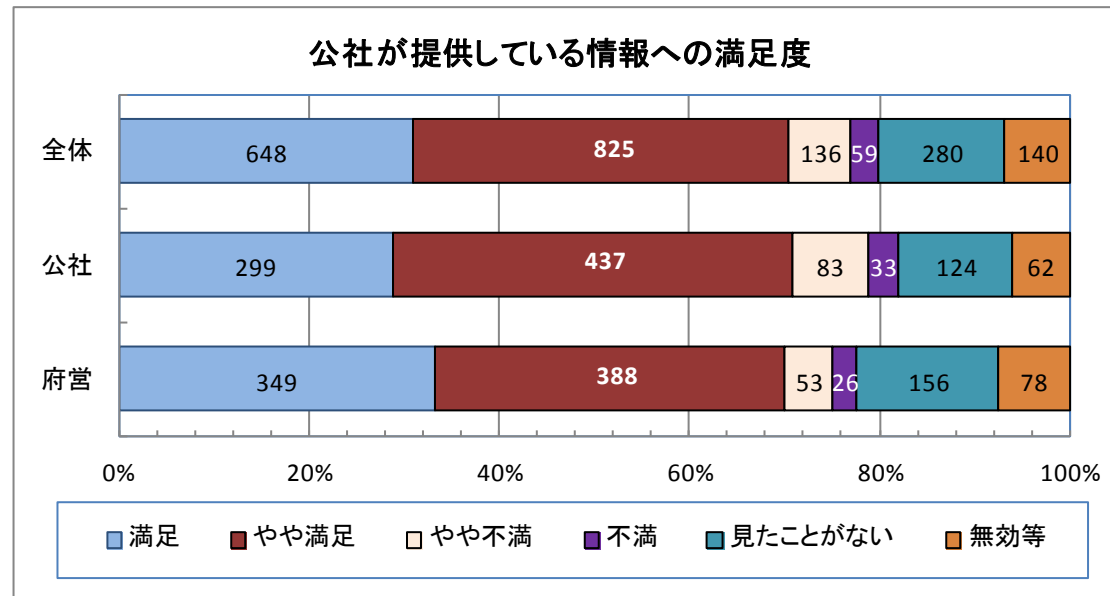
【問 26】 ご不満を感じられたのはどのような点ですか？ [複数回答]

	修繕の 仕上がり	後片付け等	言葉づかい や態度	すぐに 来なかった	工事日程の 説明不十分	修繕内容の 説明不十分	工事費の自 己負担	その他	無効等	回答者数
全体	34	4	3	16	6	11	17	37	2	96 名
	35.4%	4.2%	3.1%	16.7%	6.3%	11.5%	17.7%	38.5%	2.1%	—
公社	16	3	2	8	2	6	7	27	1	55 名
	29.1%	5.5%	3.6%	14.5%	3.6%	10.9%	12.7%	49.1%	1.8%	—
府営	18	1	1	8	4	5	10	10	1	41 名
	43.9%	2.4%	2.4%	19.5%	9.8%	12.2%	24.4%	24.4%	2.4%	—

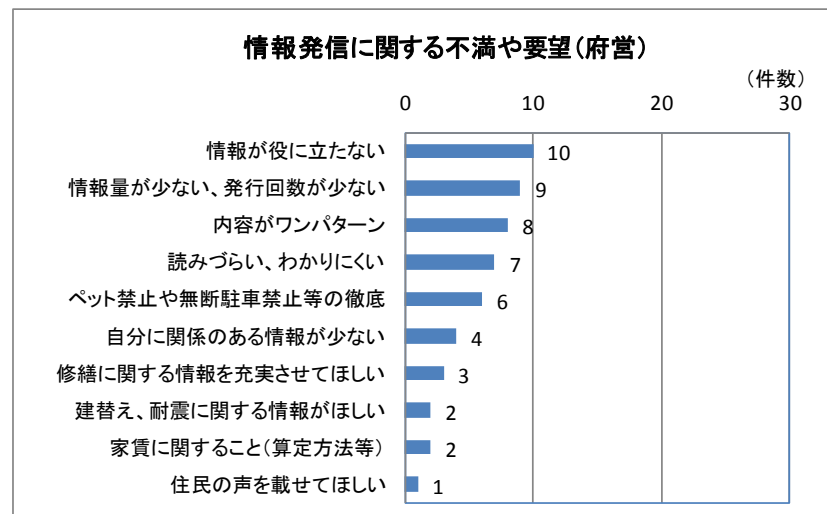
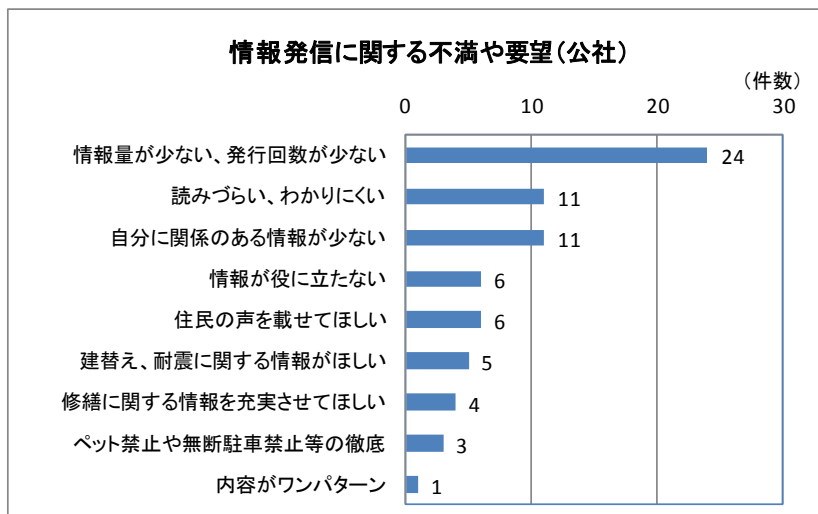


【問 27】 現在、公社から賃貸住宅だより（公社賃貸住宅向け）・ふれあいだより（府営住宅向け）の配布やホームページ等により、入居者の皆様に向けて情報を発信していますが、公社から発信している情報の内容や情報量についてご満足いただけていますか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	見たことがない	無効等	計
全体	648	825	136	59	280	140	2088
	31.0%	39.5%	6.5%	2.8%	13.4%	6.7%	100.0%
公社	299	437	83	33	124	62	1038
	28.8%	42.1%	8.0%	3.2%	11.9%	6.0%	100.0%
府営	349	388	53	26	156	78	1050
	33.2%	37.0%	5.0%	2.5%	14.9%	7.4%	100.0%

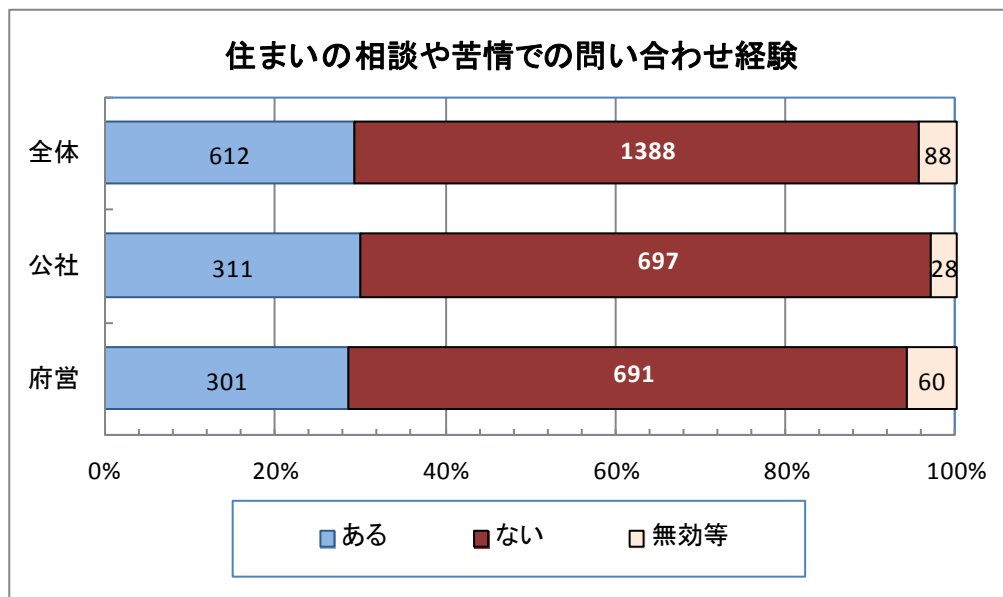


【問 28】 ご不満を感じられたのはどのような点ですか？また、公社から新たに発信してほしい内容がございますか？ご自由にご記入ください。（問 27 で、やや不満である、または不満であると答えた方のみ）



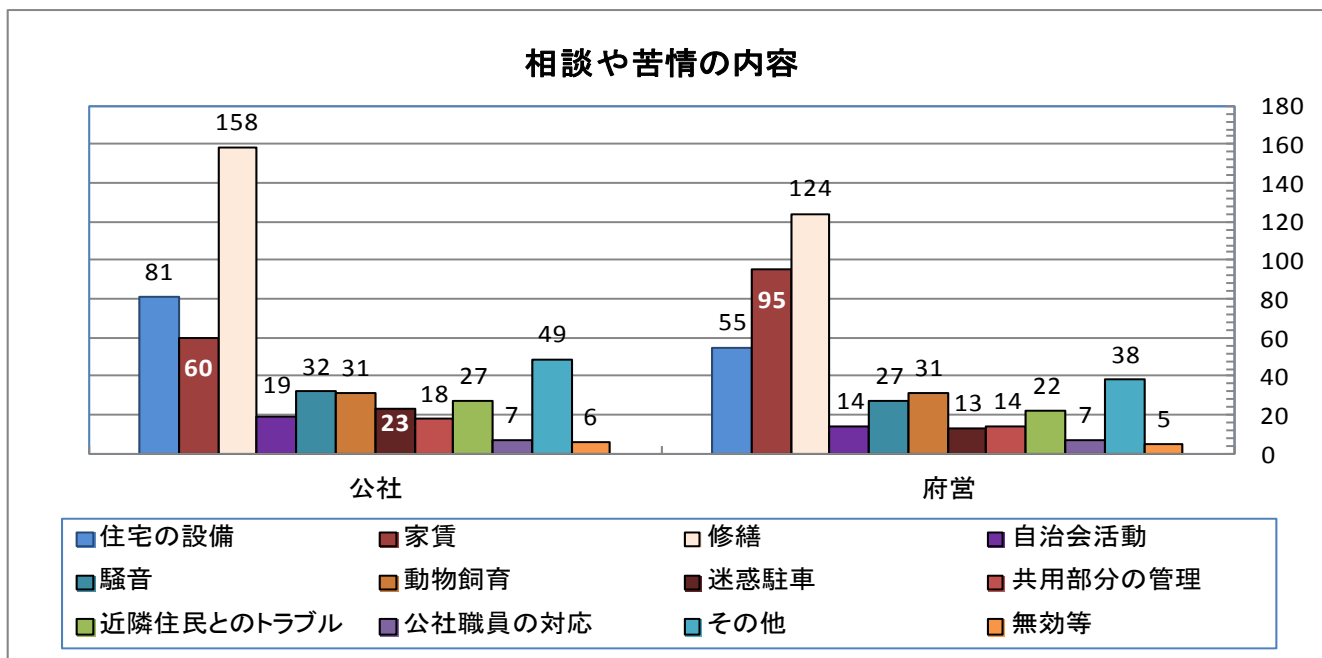
【問 29】 今までにお住まいに関するご相談や苦情でお問合せをされたことがありますか？

	ある	ない	無効等	計
全体	612	1388	88	2088
	29.3%	66.5%	4.2%	100.0%
公社	311	697	28	1036
	30.0%	67.3%	2.7%	100.0%
府営	301	691	60	1052
	28.6%	65.7%	5.7%	100.0%



【問 30】 ご相談や苦情の内容はどのようなことでしたか？ [複数回答]（問 29 で、あると答えた方のみ）

	住宅の設備	家賃	修繕	自治会活動	騒音	動物飼育	迷惑駐車	共用部分の管理	近隣住民とのトラブル	公社職員の対応	その他	無効等	回答者数
全体	136	155	282	33	59	62	36	32	49	14	87	11	612 名
	22.2%	25.3%	46.1%	5.4%	9.6%	10.1%	5.9%	5.2%	8.0%	2.3%	14.2%	1.8%	—
公社	81	60	158	19	32	31	23	18	27	7	49	6	311 名
	26.0%	19.3%	50.8%	6.1%	10.3%	10.0%	7.4%	5.8%	8.7%	2.3%	15.8%	1.9%	—
府営	55	95	124	14	27	31	13	14	22	7	38	5	301 名
	18.3%	31.6%	41.2%	4.7%	9.0%	10.3%	4.3%	4.7%	7.3%	2.3%	12.6%	1.7%	—

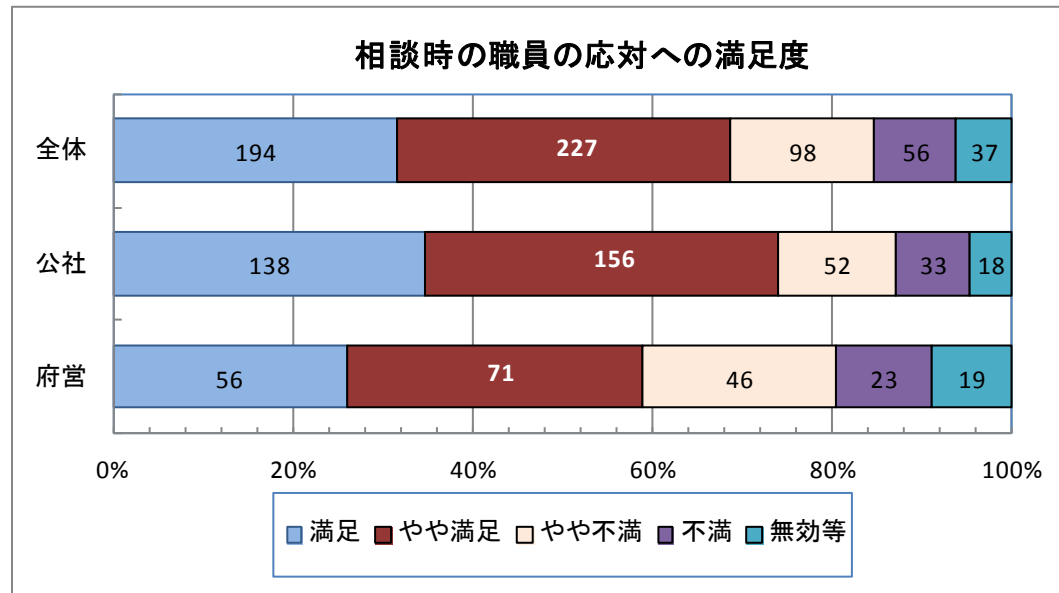


【問 31】 公社では、ご相談をいただいた際には以下の様なことを心がけていますが、職員の対応にはご満足いただけましたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無効等	計
全体	194	227	98	56	37	612
	31.7%	37.1%	16.0%	9.2%	6.0%	100.0%
公社	138	156	52	33	18	397
	34.8%	39.3%	13.1%	8.3%	4.5%	100.0%
府営	56	71	46	23	19	215
	26.0%	33.0%	21.4%	10.7%	8.8%	100.0%

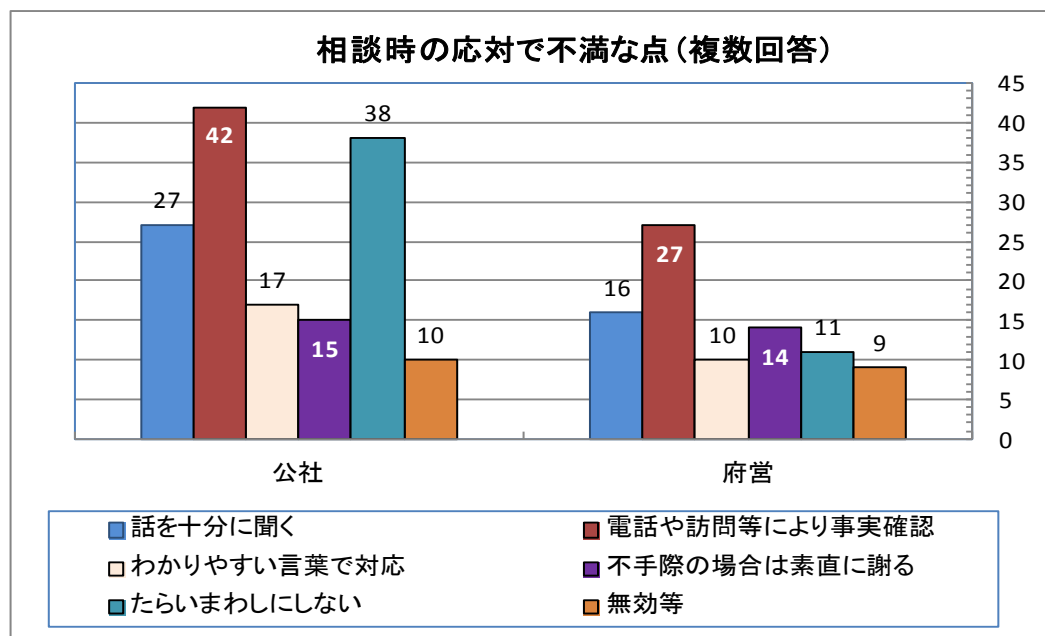
《心がけていること》

- ・話を十分に聞く
- ・電話や訪問等により事実確認を行う
- ・わかりやすい言葉で対応する
- ・不手際があった場合は素直に謝る
- ・たらいまわしにしない



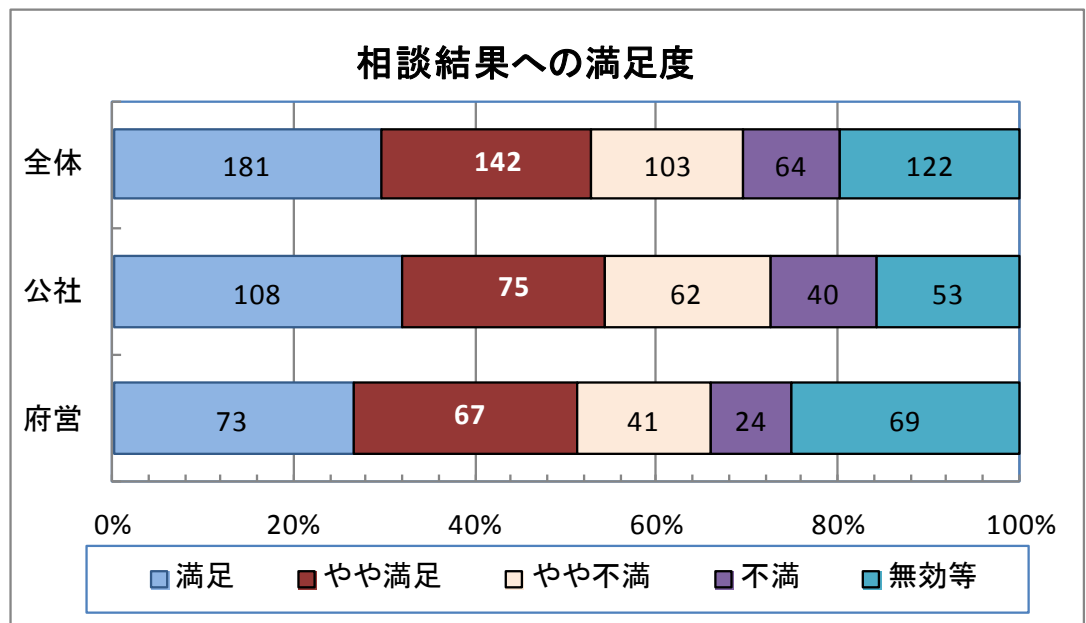
【問 32】できていなかったと思われる項目に○を付けてください。〔複数回答〕（問 31 で、やや不満、または不満と答えた方のみ）

	話を十分に聞く	電話・訪問等による事実確認	わかりやすい言葉で対応	不手際の場合 は素直に謝る	たらいまわしに しない	無効等	回答者数
全体	43	69	27	29	49	19	154 名
	27.9%	44.8%	17.5%	18.8%	31.8%	12.3%	—
公社	27	42	17	15	38	10	80 名
	33.8%	52.5%	21.3%	18.8%	47.5%	12.5%	—
府営	16	27	10	14	11	9	74 名
	21.6%	36.5%	13.5%	18.9%	14.9%	12.2%	—



【問 33】 上記のような職員の対応も含め、ご相談の結果にはご満足いただけましたか？（問 29 で、あると答えた方のみ）

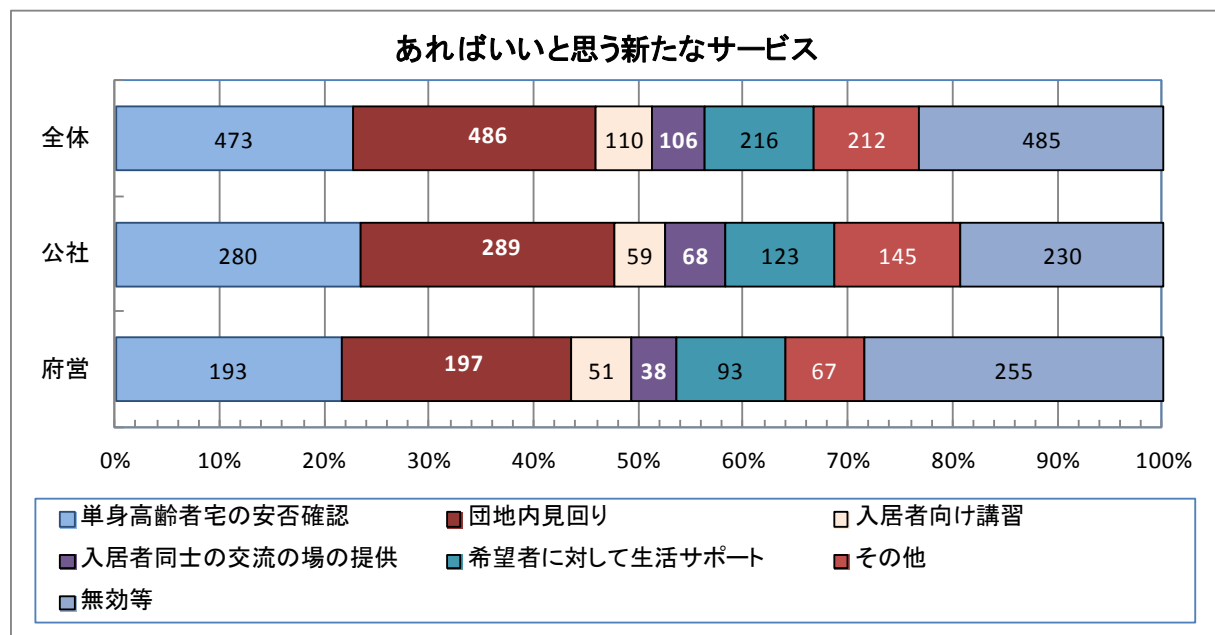
	満足	やや満足	やや不満	不満	無効等	計
全体	181	142	103	64	122	612
	29.6%	23.2%	16.8%	10.5%	19.9%	100.0%
公社	108	75	62	40	53	338
	32.0%	22.2%	18.3%	11.8%	15.7%	100.0%
府営	73	67	41	24	69	274
	26.6%	24.5%	15.0%	8.8%	25.2%	100.0%





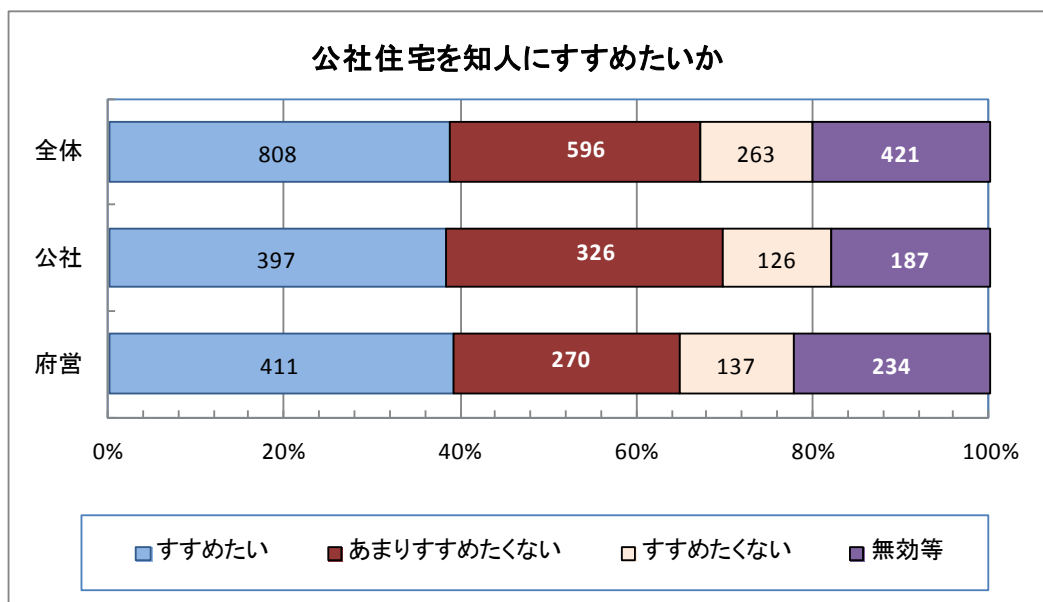
【問 34】 あればいいと思われる新たなサービスは何ですか？一番あればいいと思うもの一つに○を付けてください。

	単身高齢者宅の安否確認	団地内の見回り	入居者向け講習	交流の場の提供	生活サポート	その他	無効等	計
全体	473	486	110	106	216	212	485	2088
	22.7%	23.3%	5.3%	5.1%	10.3%	10.2%	23.2%	100.0%
公社	280	289	59	68	123	145	230	1194
	23.5%	24.2%	4.9%	5.7%	10.3%	12.1%	19.3%	100.0%
府営	193	197	51	38	93	67	255	894
	21.6%	22.0%	5.7%	4.3%	10.4%	7.5%	28.5%	100.0%

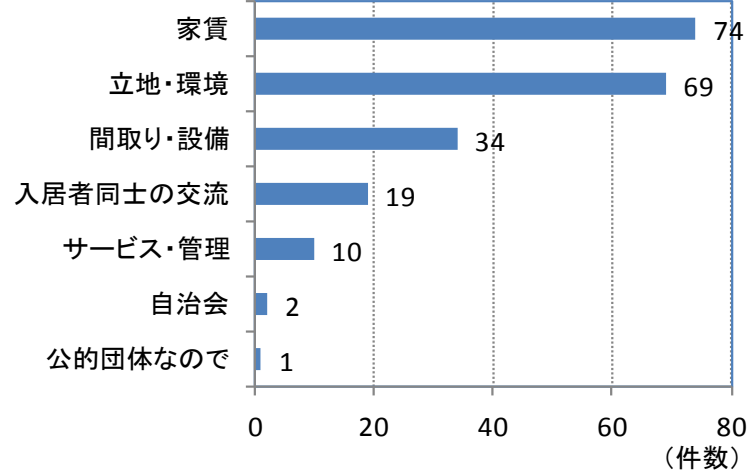


【問 35】 公社の住宅をお知り合いにすすめたいと思いますか？

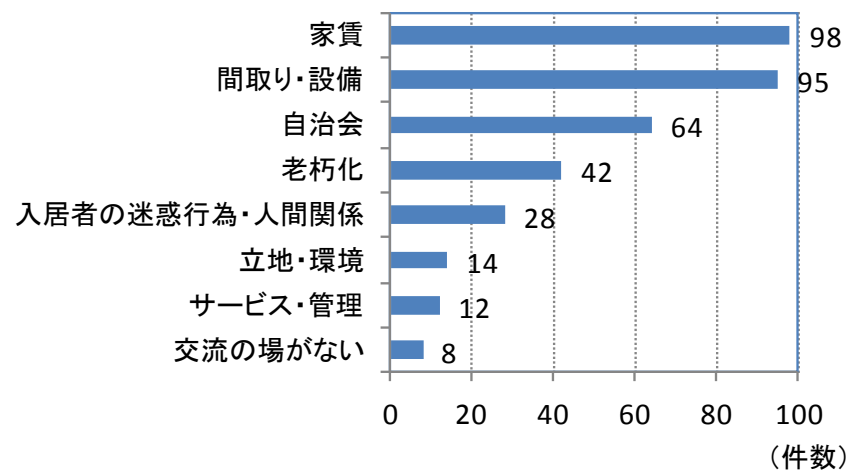
	すすめたい	あまりすすめたくない	すすめたくない	無効等	計
全体	808	596	263	421	2088
	38.7%	28.5%	12.6%	20.2%	100.0%
公社	397	326	126	187	1036
	38.3%	31.5%	12.2%	18.1%	100.0%
府営	411	270	137	234	1052
	39.1%	25.7%	13.0%	22.2%	100.0%



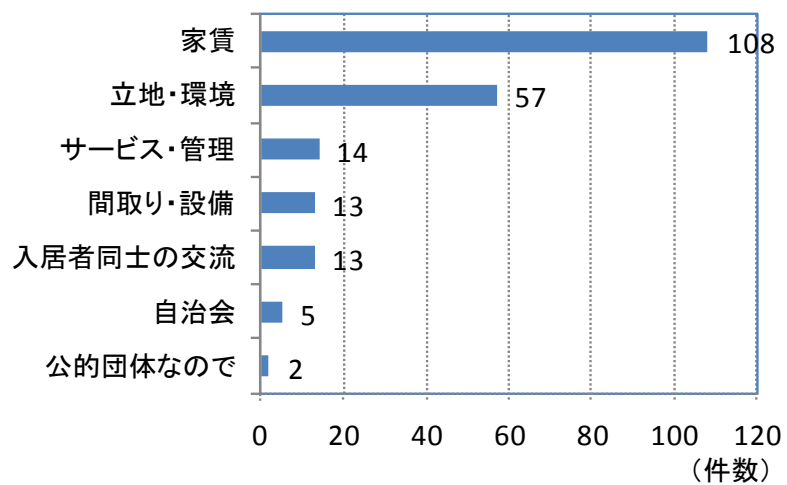
公社の住宅をすすめたい理由(公社)



公社の住宅をすすめたくない理由(公社)



公社の住宅をすすめたい理由(府営)



公社の住宅をすすめたくない理由(府営)

