

平成25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25年1月～2月にかけて実施いたしました。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26年1月31日 ~ 平成26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 : 1,102件

回収率 : 55.1%

本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 経営企画課 企画グループ

06-6203-5452(直通)

回答者の属性について

【問1】 あなたの満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	無効等	計
全体	1	17	83	82	104	293	518	4	1102
	0.1%	1.5%	7.5%	7.4%	9.4%	26.6%	47.0%	0.4%	100.0%

【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。

	ひとり暮らし	2人	3人	4人以上	無効等	計
全体	287	526	206	76	7	1102
	26.0%	47.7%	18.7%	6.9%	0.6%	100.0%

【問3】 現在の同居家族の中に、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	無効等	回答者数
全体	64	40	19	26	356	510	127	808
	7.9%	5.0%	2.4%	3.2%	44.1%	63.1%	15.7%	-

【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)

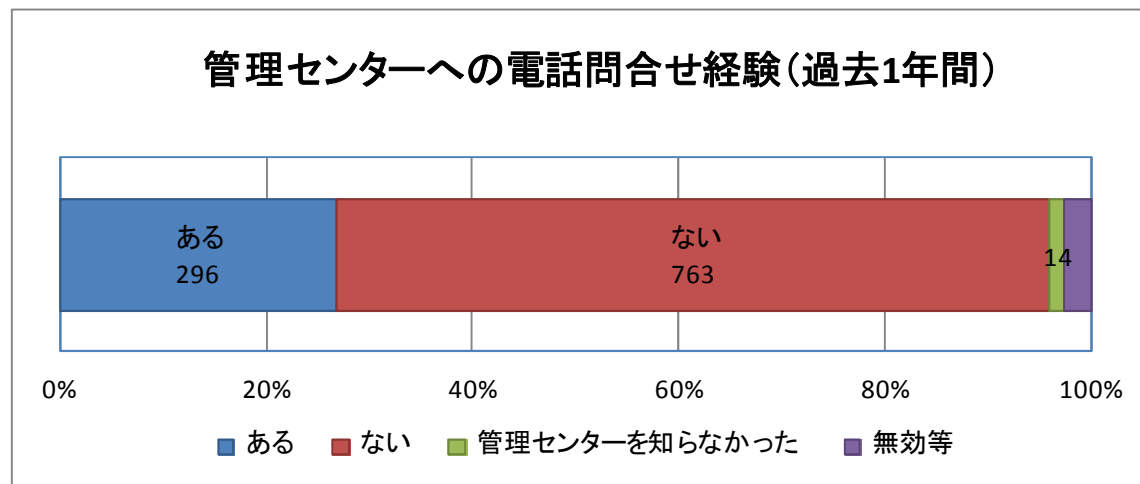
	1年未 満	1～3年 未満	3～5年 未満	5～10 年未満	10～15 年未満	15～20 年未満	20～30 年未満	30年以 上	無効等	計
全体	5	120	118	136	81	62	134	435	11	1102
	0.5%	10.9%	10.7%	12.3%	7.4%	5.6%	12.2%	39.5%	1.0%	100.0%

【問5】 お住まいの団地・住宅名をご記入ください。

(※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・申込み等の問合せや相談をしたことがありますか？

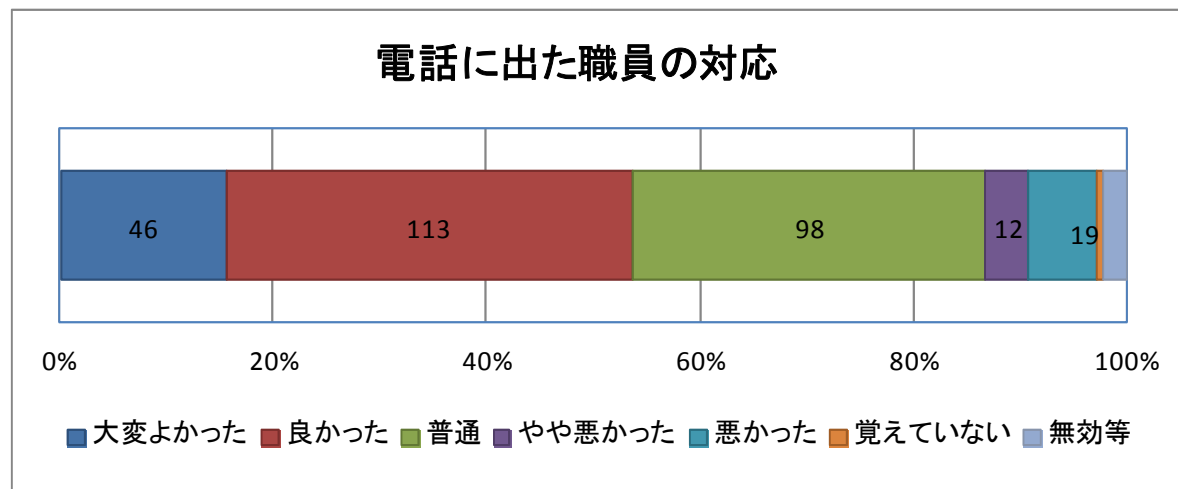
	ある	ない	管理センターを知らなかった	無効等	計
全体	296	763	14	29	1102
	26.9%	69.2%	1.3%	2.6%	100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問7】 管理センターに電話をされたとき、電話に应答した職員の対応はどうでしたか？

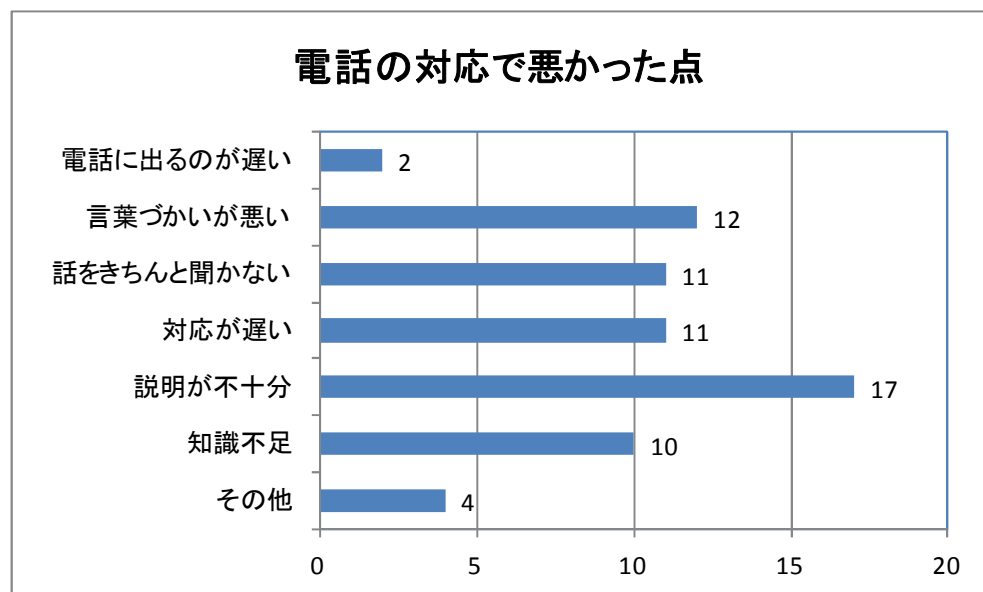
	大変よ かった	良かっ た	普通	やや悪 かった	悪かっ た	覚えて いない	無効等	計
全体	46	113	98	12	19	2	6	296
	15.5%	38.2%	33.1%	4.1%	6.4%	0.7%	2.0%	100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【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〕

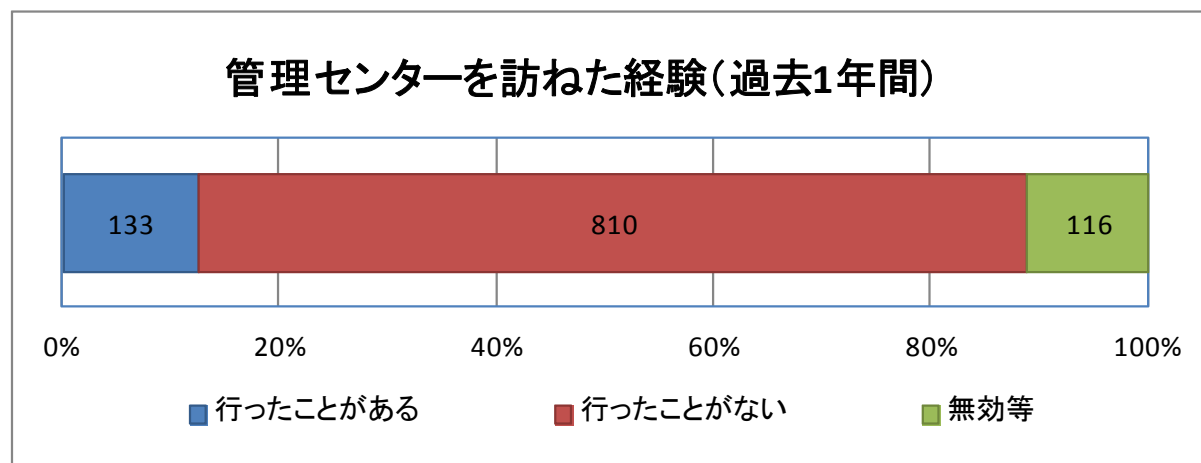
	電話に出るのが遅い	言葉づかいが悪い	話をきちんと聞かない	対応が遅い	説明が不十分	知識不足	その他	回答者数
全体	2 6.5%	12 38.7%	11 35.5%	11 35.5%	17 54.8%	10 32.3%	4 12.9%	31 —



※グラフ内の数値は票数を示します。

【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？

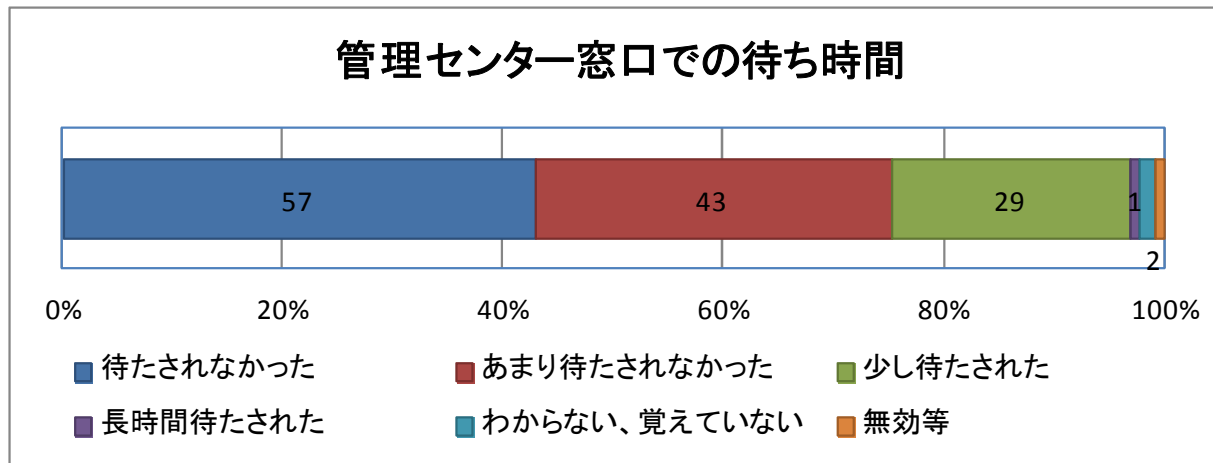
	行った ことが	行った ことがな	無効等	計
全体	133	810	116	1059
	12.6%	76.5%	11.0%	100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 10】 窓口で、待ち時間はありましたか？

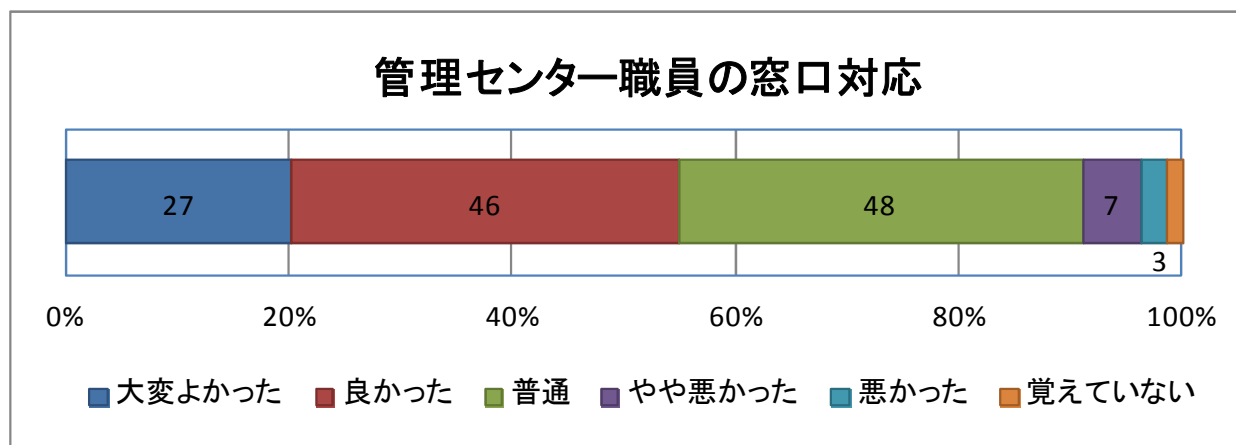
	待たされなかった	あまり待たされなかった	少し待たされた	長時間待たされた	わからない、覚えていない	無効等	計
全体	57 42.9%	43 32.3%	29 21.8%	1 0.8%	2 1.5%	1 0.8%	133 100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 11】 管理センターに行かれた時の職員の対応を評価すると、どのように思われましたか？

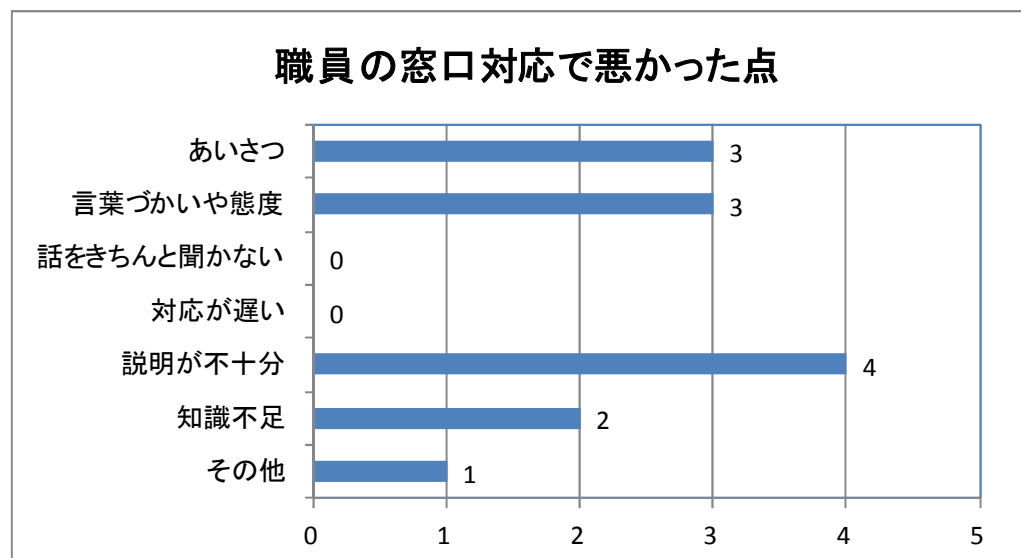
	大変よ かった	良かっ た	普通	やや悪 かった	悪かっ た	覚えて いない	計
全体	27 20.3%	46 34.6%	48 36.1%	7 5.3%	3 2.3%	2 1.5%	133 100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 12】 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]

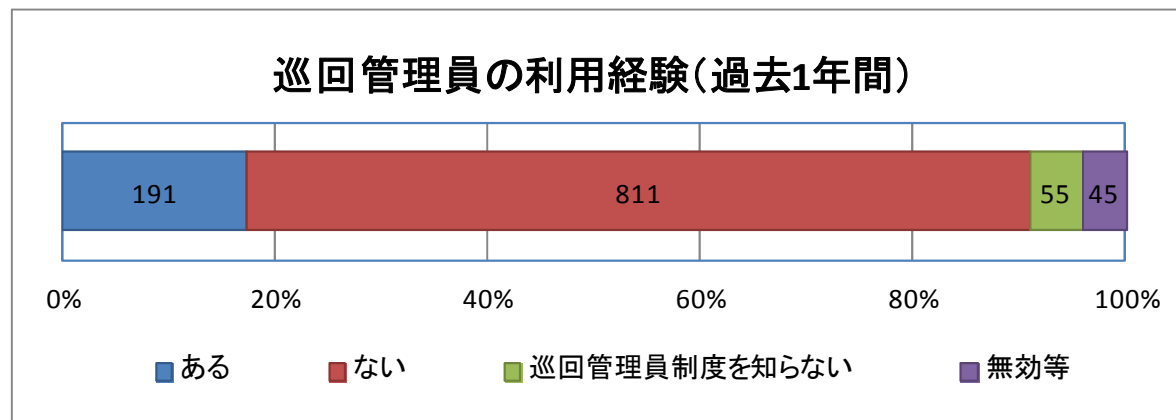
	あいさつ	言葉づかいかいや態度	話をきちんと聞かない	対応が遅い	説明が不十分	知識不足	その他	回答者数
全体	3 30.0%	3 30.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 40.0%	2 20.0%	1 10.0%	10 100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 13】 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？

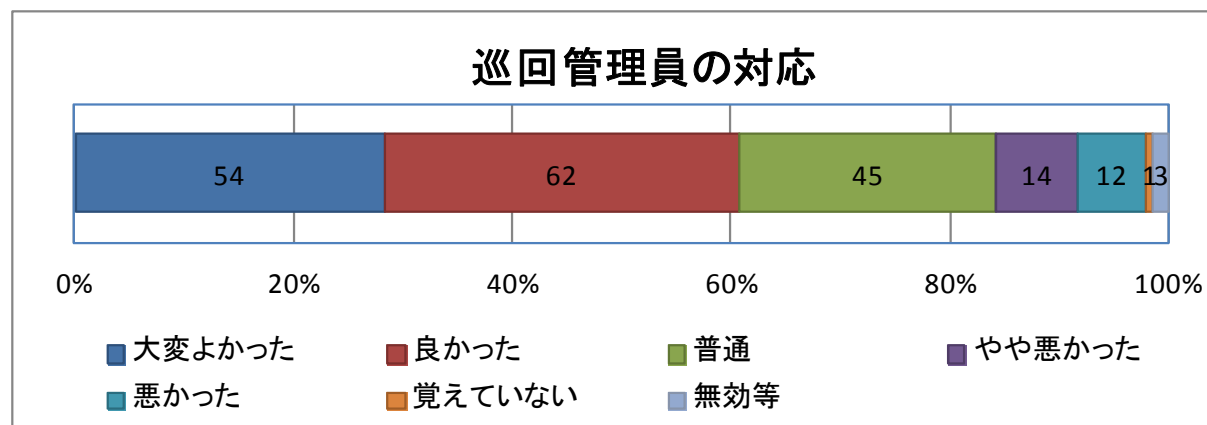
	ある	ない	巡回管理員制度を知らない	無効等	計
全体	191 17.3%	811 73.6%	55 5.0%	45 4.1%	1102 100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 14】 この1年くらいの間で、巡回管理員を利用した時の巡回管理員の対応はどうでしたか？

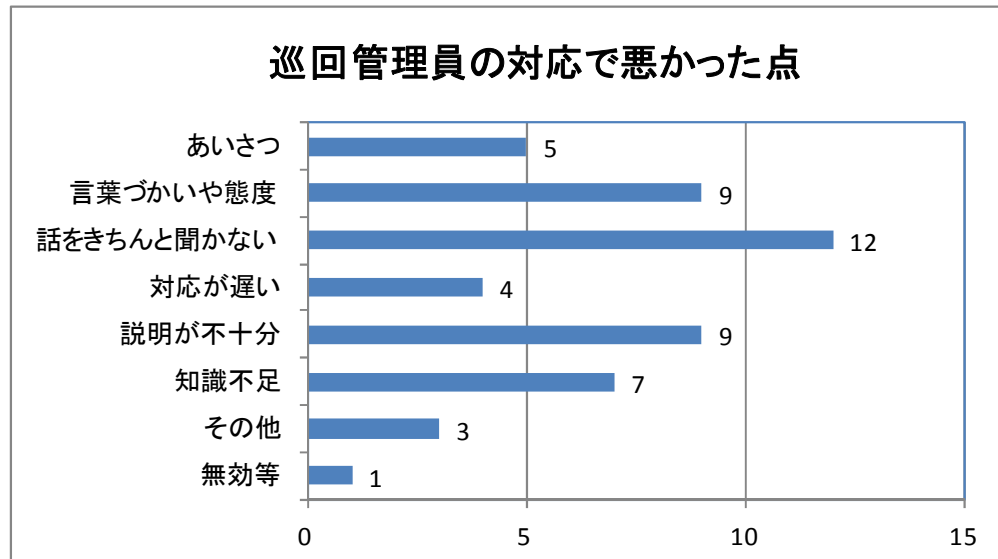
	大変よ かった	良かっ た	普通	やや悪 かった	悪かっ た	覚えて いない	無効等	計
全体	54 28.3%	62 32.5%	45 23.6%	14 7.3%	12 6.3%	1 0.5%	3 1.6%	191 100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 15】 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]

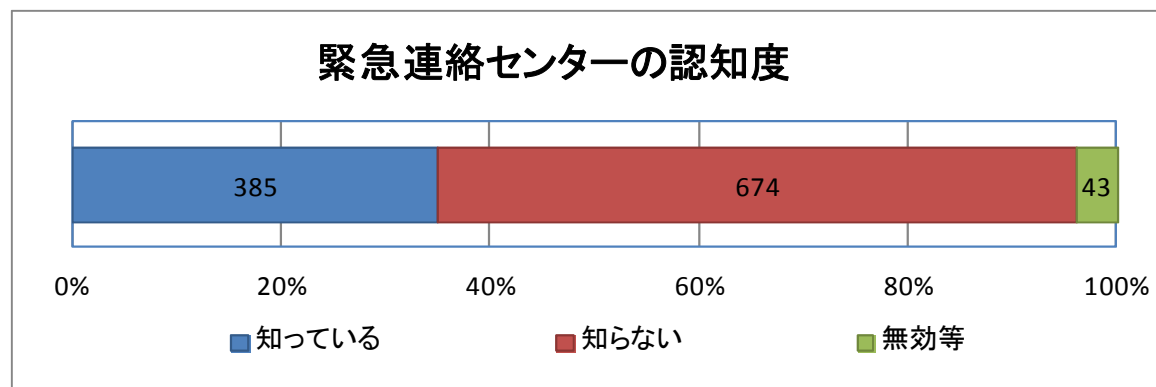
	あいさつ	言葉づかいかいや態度	話をきちんと聞かない	対応が遅い	説明が不十分	知識不足	その他	無効等	回答者数
全体	5 19.2%	9 34.6%	12 46.2%	4 15.4%	9 34.6%	7 26.9%	3 11.5%	1 3.8%	26 —



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 16】 管理センターの営業時間（月曜～土曜日の 9:00～17:45）以外の水漏れ等の緊急修繕については、「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、「緊急連絡センター」の事をご存知ですか？

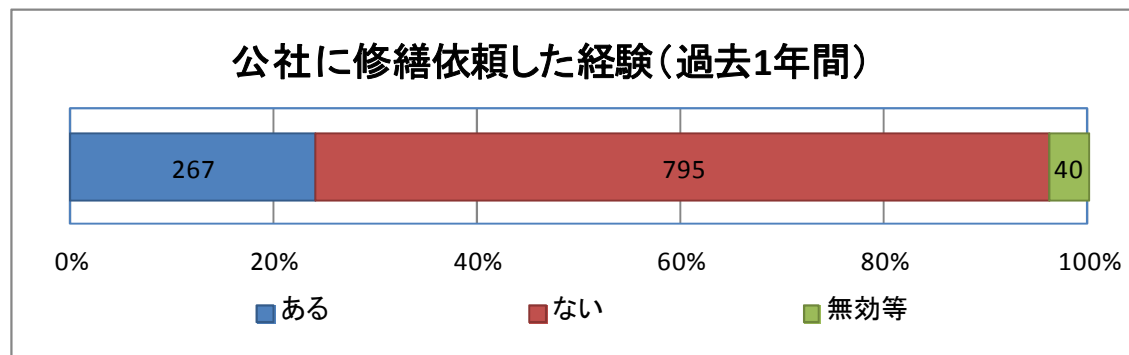
	知っている	知らない	無効等	計
全体	385 34.9%	674 61.2%	43 3.9%	1102 100.0%



※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、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？

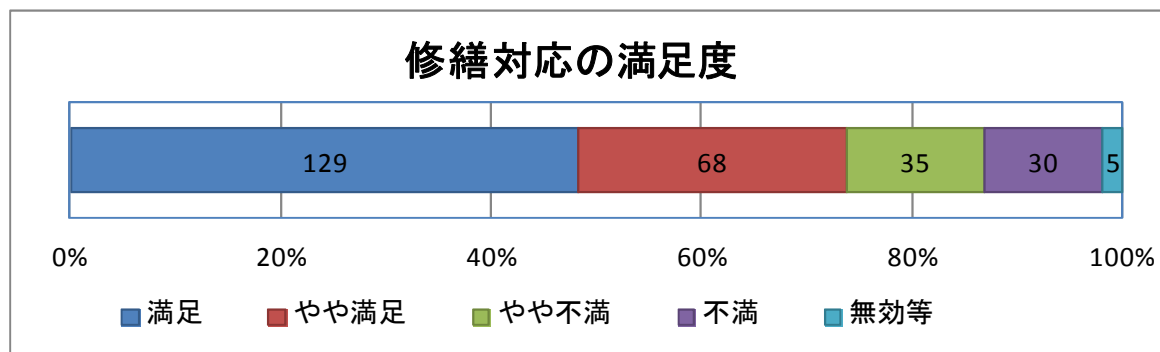
	ある	ない	無効等	計
全体	267 24.2%	795 72.1%	40 3.6%	1102 100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 18】 修繕の対応にはご満足いただけましたか？（問 16 で、あると答えた方のみ）

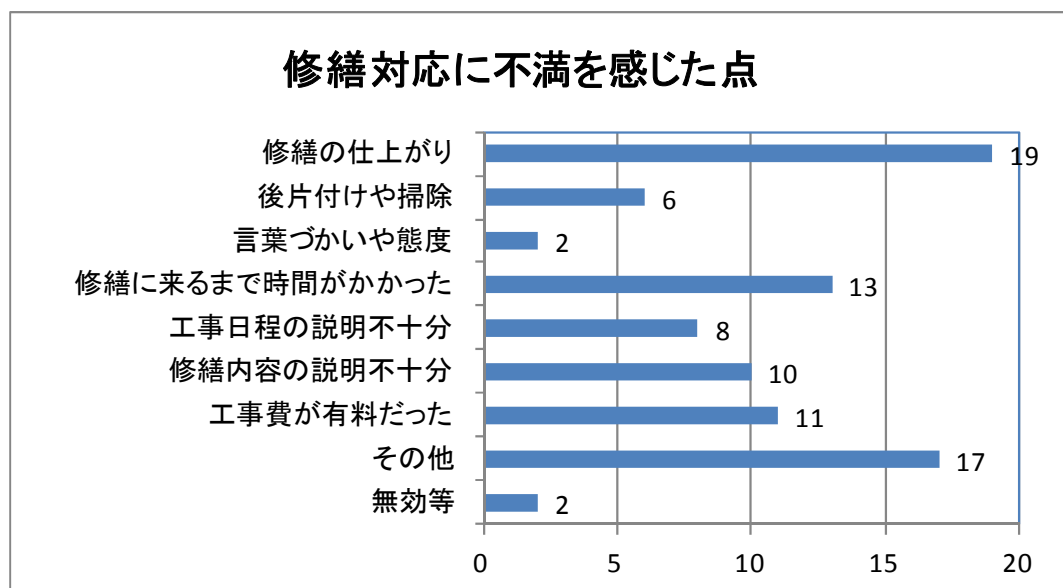
	満足	やや満足	やや不満	不満	無効等	計
全体	129 48.3%	68 25.5%	35 13.1%	30 11.2%	5 1.9%	267 100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【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]

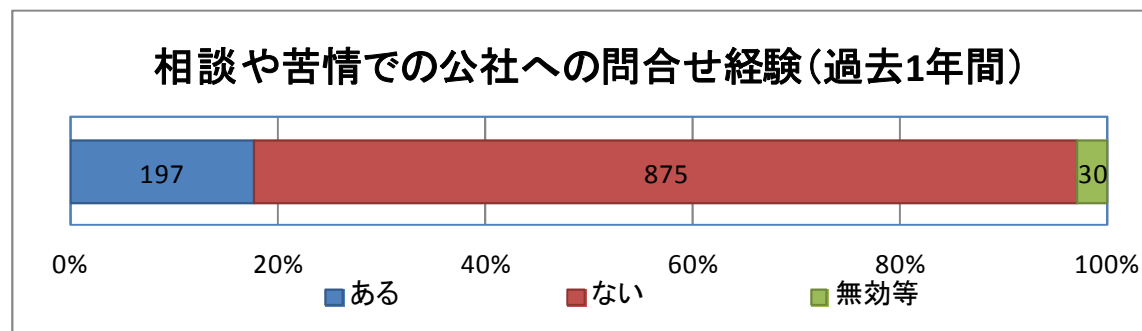
	修繕の仕上がり	後片付けや掃除	言葉づかいかいや態度	修繕に来るまで時間がかか	工事日程の説明不十分	修繕内容の説明不十分	工事費が有料だった	その他	無効等	回答者数
全体	19 29.2%	6 9.2%	2 3.1%	13 20.0%	8 12.3%	10 15.4%	11 16.9%	17 26.2%	2 3.1%	65 —



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 20】 この1年くらいの間で、公社にご相談や苦情で問合せをしたことはありますか？

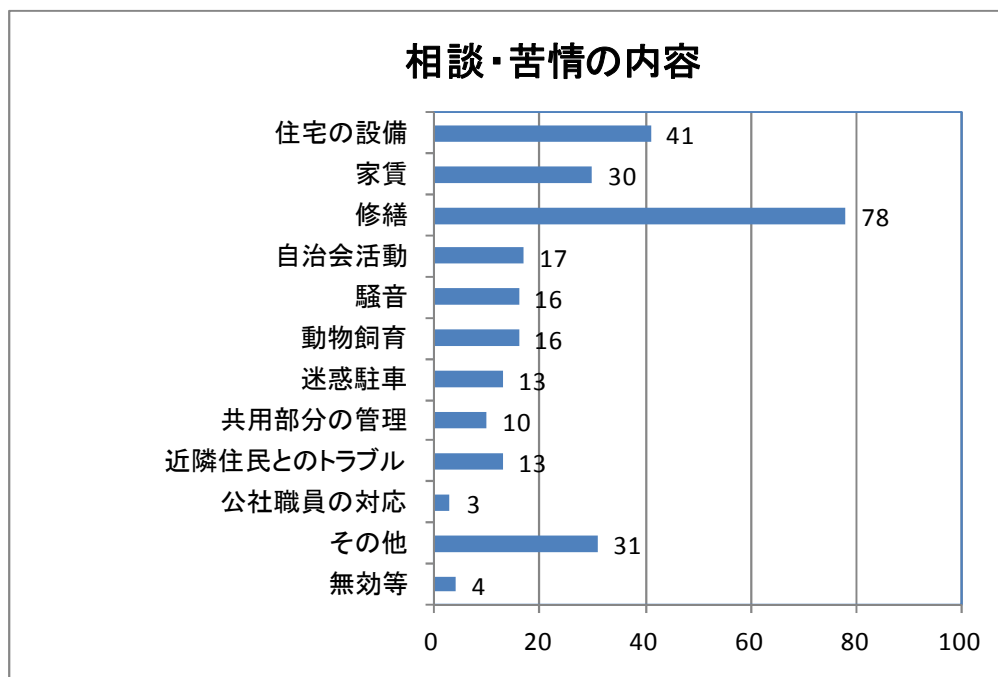
	ある	ない	無効等	計
全体	197 17.9%	875 79.4%	30 2.7%	1102 100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 21】 ご相談の苦情や内容はどのようなことでしたか？ [複数回答]

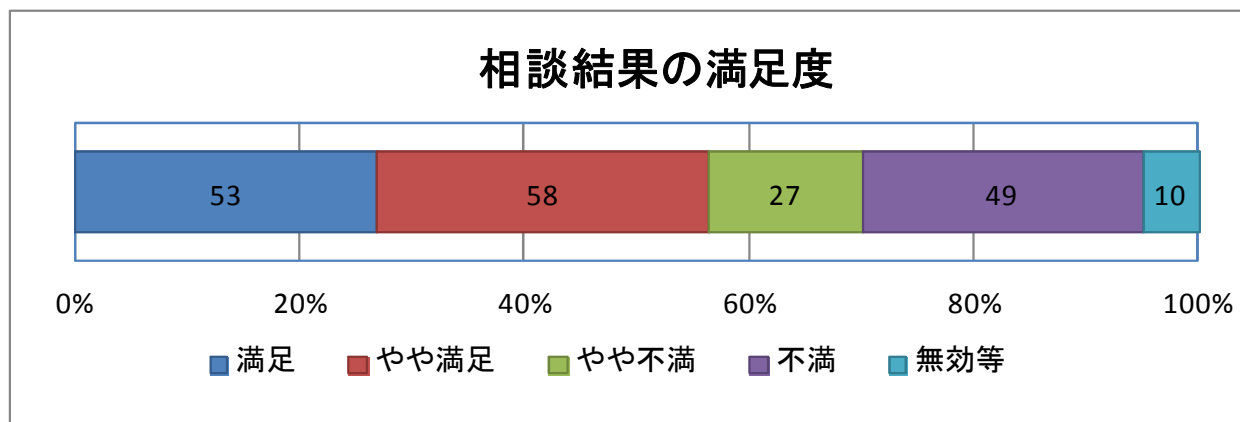
	住宅の設備	家賃	修繕	自治会活動	騒音	動物飼育	迷惑駐車	共用部分の管理	近隣住民とのトラブル	公社職員の対応	その他	無効等	回答者数
全体	41 20.8%	30 15.2%	78 39.6%	17 8.6%	16 8.1%	16 8.1%	13 6.6%	10 5.1%	13 6.6%	3 1.5%	31 15.7%	4 2.0%	197 —



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 22】 ご相談の結果については、ご満足いただけましたか？

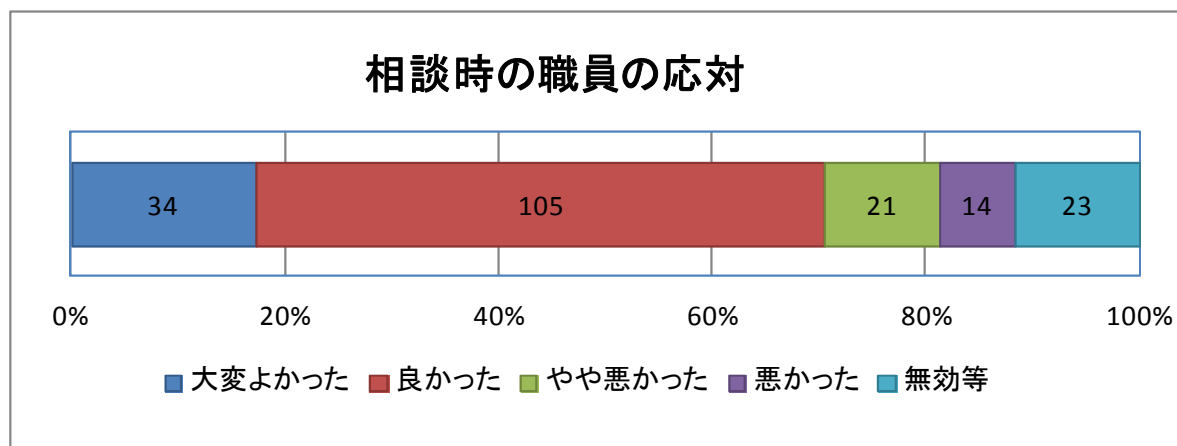
	満足	やや満足	やや不満	不満	無効等	計
全体	53 26.9%	58 29.4%	27 13.7%	49 24.9%	10 5.1%	197 100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 23】 ご相談をいただいた際の職員の対応はどうでしたか？

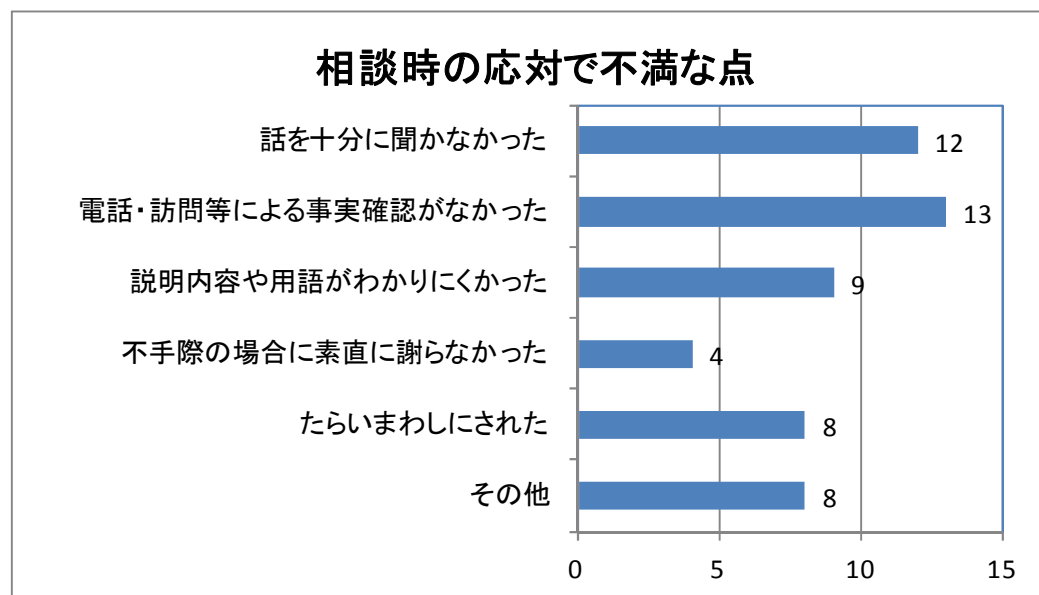
	大変よ かった	良かっ た	やや悪 かった	悪かっ た	無効等	計
全体	34 17.3%	105 53.3%	21 10.7%	14 7.1%	23 11.7%	197 100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 24】 ご相談いただいた際の職員の対応が、悪かったと感じたのはどのような点ですか。 [複数回答]

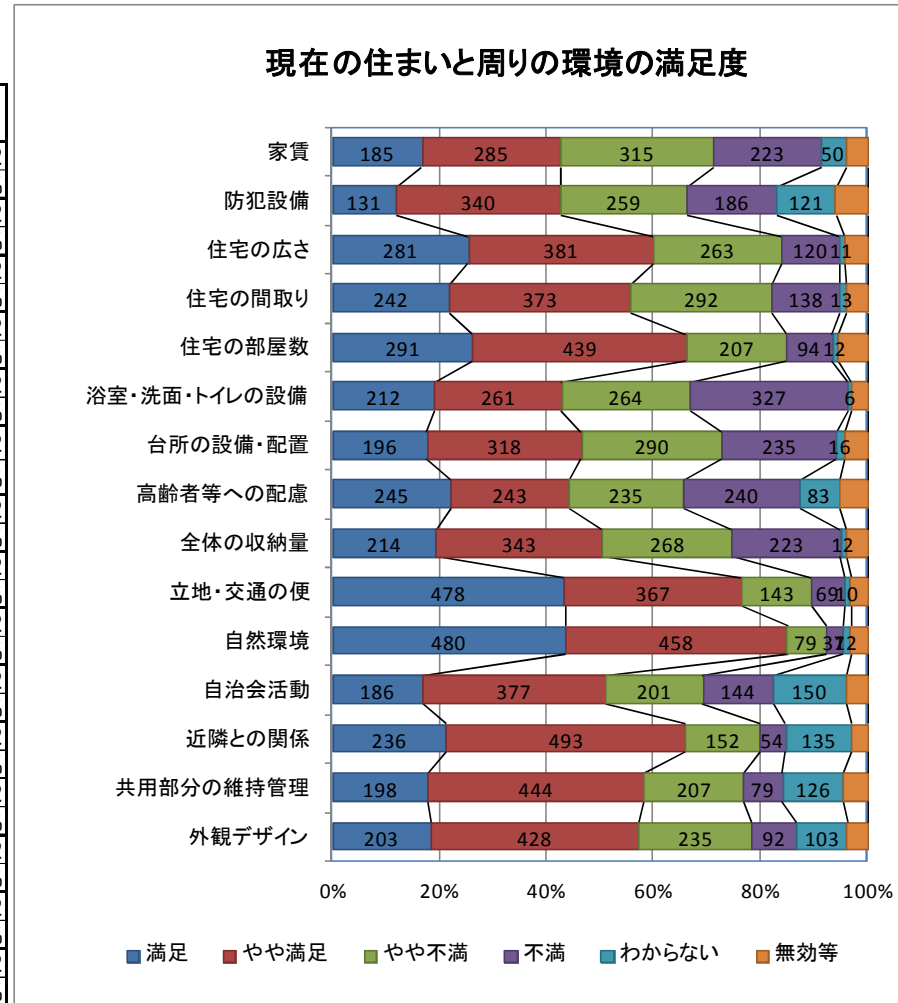
	話を十分に聞く	電話・訪問等による事実確認	わかりやすい言葉で対応	不手際の場合には素直に謝る	たらいまわしにしない	その他	回答者数
全体	12 34.3%	13 37.1%	9 25.7%	4 11.4%	8 22.9%	8 22.9%	35 —



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 25】 次の各項目について、どのように思っていますか？あてはまる数字に○をつけてください。

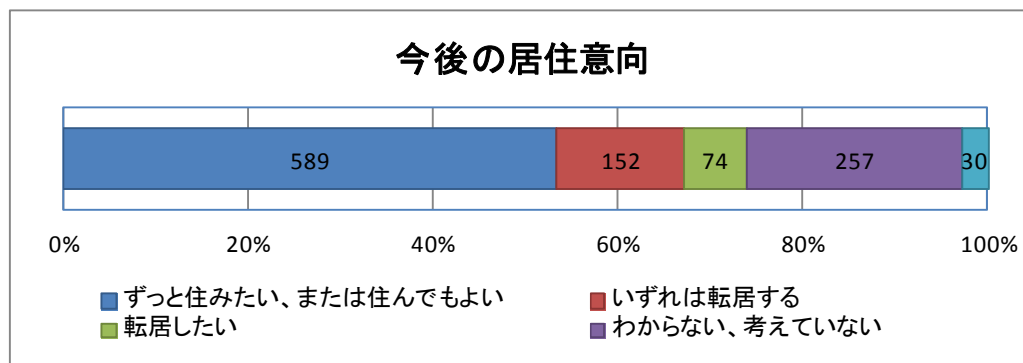
		満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無効等	総計
現住宅の満足度	家賃	185	285	315	223	50	44	1102
		16.8%	25.9%	28.6%	20.2%	4.5%	4.0%	100.0%
	防犯設備	131	340	259	186	121	65	1102
		11.9%	30.9%	23.5%	16.9%	11.0%	5.9%	100.0%
	住宅の広さ	281	381	263	120	11	46	1102
		25.5%	34.6%	23.9%	10.9%	1.0%	4.2%	100.0%
	住宅の間取り	242	373	292	138	13	44	1102
		22.0%	33.8%	26.5%	12.5%	1.2%	4.0%	100.0%
	住宅の部屋数	291	439	207	94	12	59	1102
		26.4%	39.8%	18.8%	8.5%	1.1%	5.4%	100.0%
	浴室・洗面・トイレの設備	212	261	264	327	6	32	1102
		19.2%	23.7%	24.0%	29.7%	0.5%	2.9%	100.0%
	台所の設備・配置	196	318	290	235	16	47	1102
	17.8%	28.9%	26.3%	21.3%	1.5%	4.3%	100.0%	
高齢者等への配慮	245	243	235	240	83	56	1102	
	22.2%	22.1%	21.3%	21.8%	7.5%	5.1%	100.0%	
住宅の周りの環境	全体の収納量	214	343	268	223	12	42	1102
		19.4%	31.1%	24.3%	20.2%	1.1%	3.8%	100.0%
	立地・交通の便	478	367	143	69	10	35	1102
		43.4%	33.3%	13.0%	6.3%	0.9%	3.2%	100.0%
	自然環境	480	458	79	37	12	36	1102
		43.6%	41.6%	7.2%	3.4%	1.1%	3.3%	100.0%
	自治会活動	186	377	201	144	150	44	1102
		16.9%	34.2%	18.2%	13.1%	13.6%	4.0%	100.0%
近隣との関係	236	493	152	54	135	32	1102	
	21.4%	44.7%	13.8%	4.9%	12.3%	2.9%	100.0%	
共用部分の維持管理	198	444	207	79	126	48	1102	
	18.0%	40.3%	18.8%	7.2%	11.4%	4.4%	100.0%	
外観デザイン	203	428	235	92	103	41	1102	
	18.4%	38.8%	21.3%	8.3%	9.3%	3.7%	100.0%	



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 26】 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	無効等	計
全体	589 53.4%	152 13.8%	74 6.7%	257 23.3%	30 2.7%	1102 100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。