

平成28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29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29年2月1日 ~ 平成29年2月20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 : 1,043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 経営企画課 企画・広報グループ
06-6203-5452 (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	26	74	100	96	240	499	1,035
	0.0%	2.5%	7.2%	9.7%	9.3%	23.2%	48.2%	

【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	301	463	181	92	1,037
	29.0%	44.6%	17.5%	8.9%	

【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	計
全体	73	42	16	19	300	517	967
	7.5%	4.3%	1.7%	2.0%	31.0%	53.5%	

【問4】現在の団地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。)

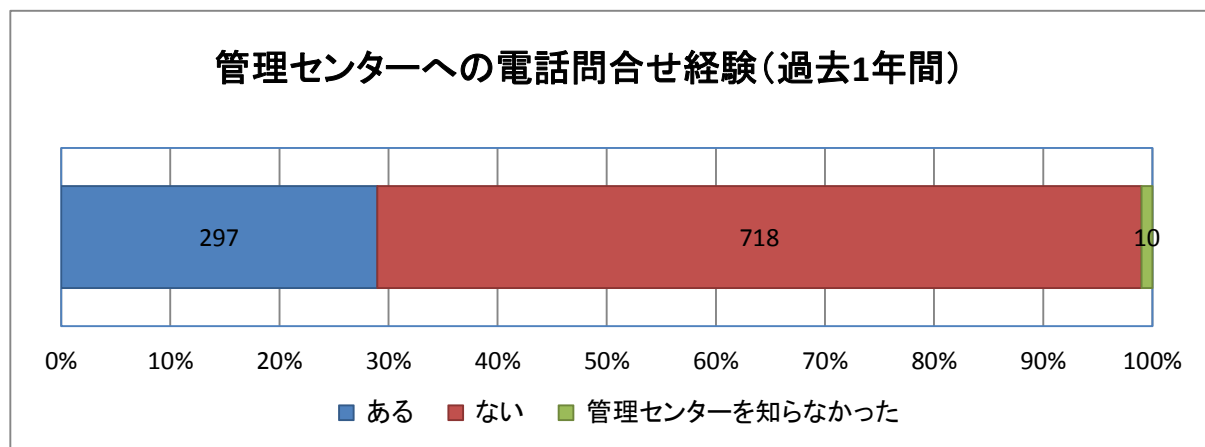
	1年 未満	1～3年 未満	3～5年 未満	5～10年 未満	10～15年 未満	15～20年 未満	20～30年 未満	30年 以上	計
全体	59	83	97	153	94	62	87	401	1,036
	5.7%	8.0%	9.4%	14.8%	9.1%	6.0%	8.4%	38.7%	

【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・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	計
全体	297	718	10	1,025
	29.0%	70.0%	1.0%	

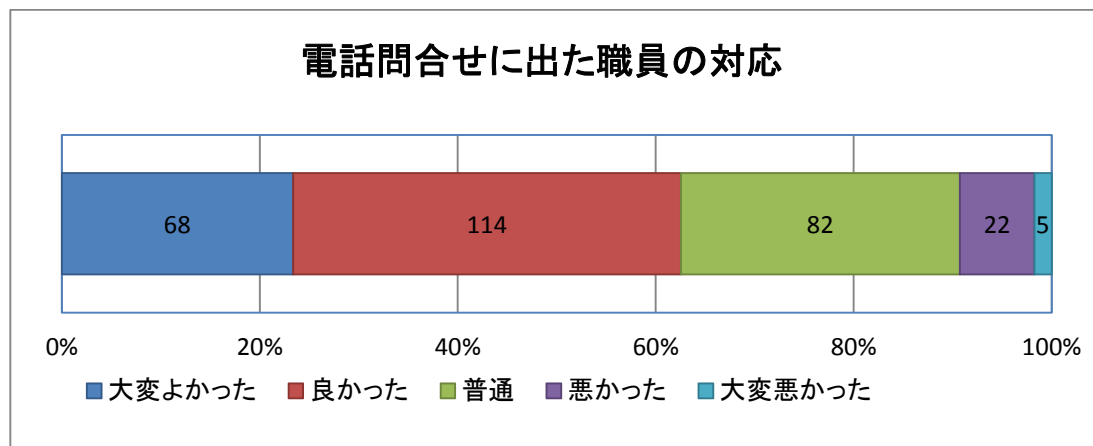


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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、電話に回答した職員の対応はいかがでしたか？

	大変よかった	良かった	普通	悪かった	大変悪かった	計
全体	68	114	82	22	5	291
	23.4%	39.2%	28.2%	7.6%	1.7%	

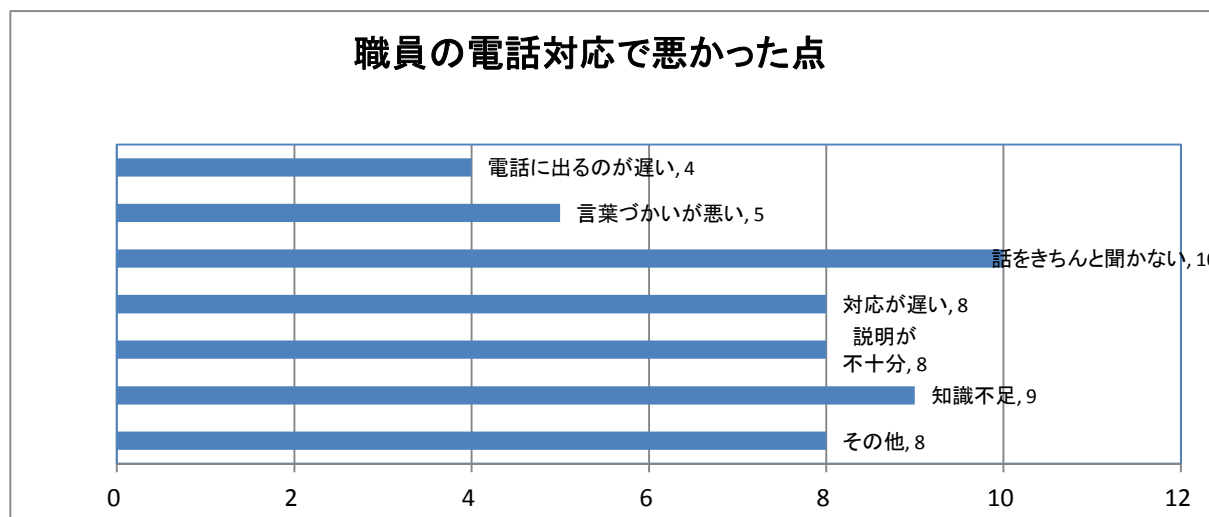


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問7で、「悪かった」または「大変悪かった」と答えた方のみ]

【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？ [3つまで回答]

	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	計
全体	4 7.7%	5 9.6%	10 19.2%	8 15.4%	8 15.4%	9 17.3%	8 15.3%	52

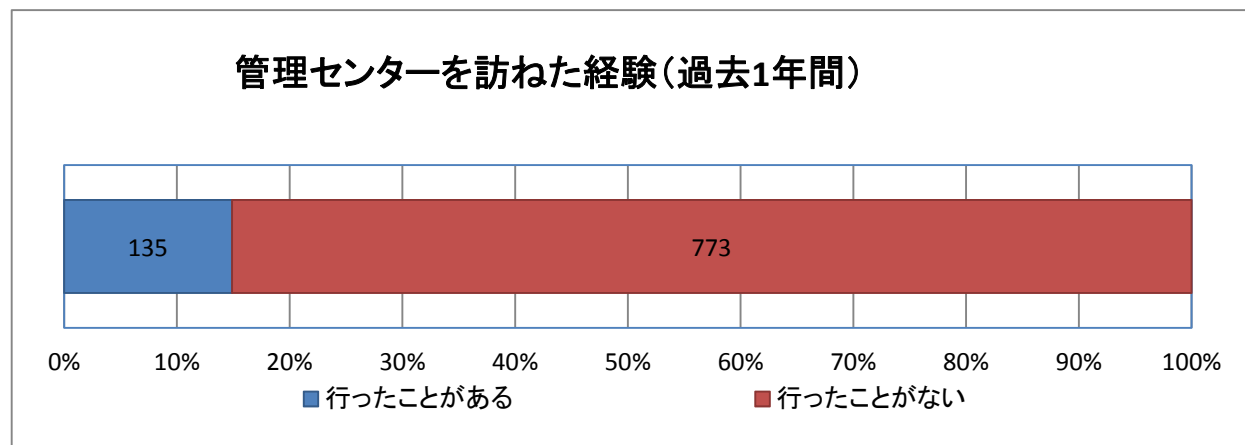


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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、ご相談等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	135	773	908
	14.9%	85.1%	

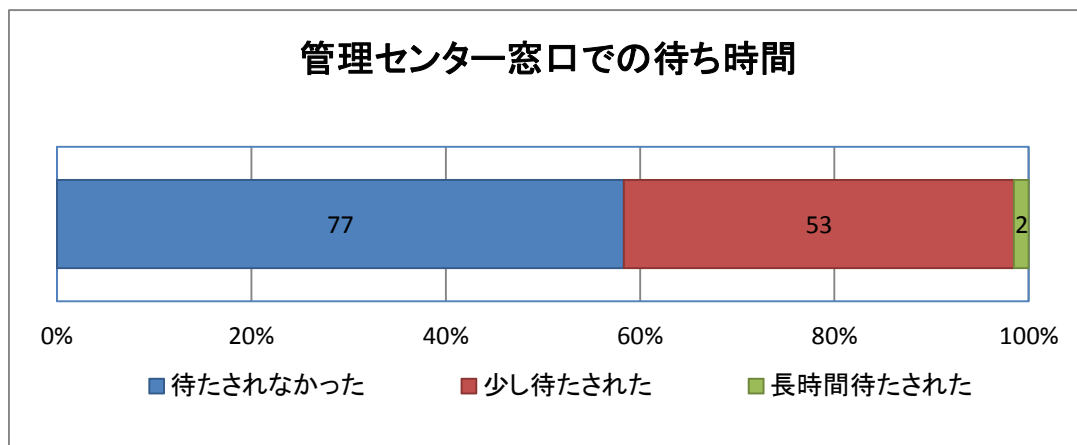


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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？

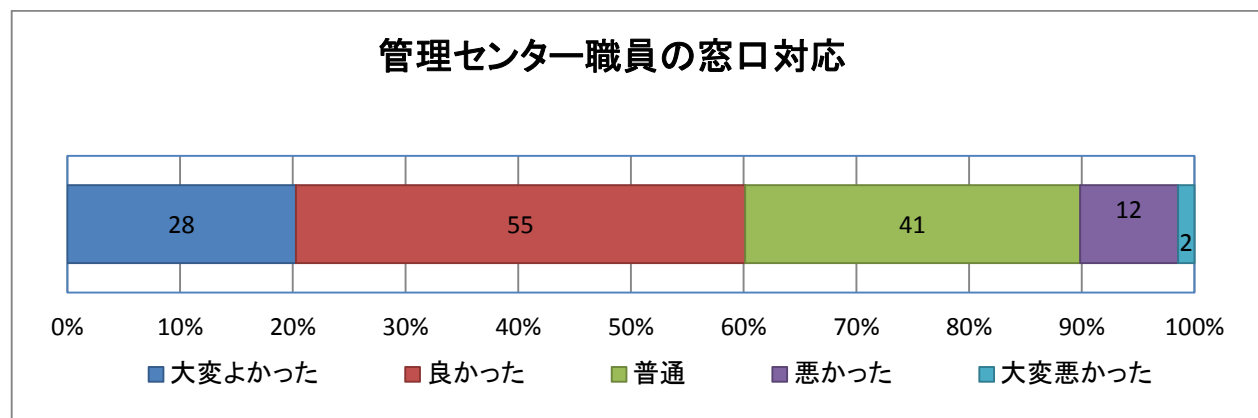
	待たされなかつた	少し待たされた	長時間待たされた	計
全体	77 58.3%	53 40.2%	2 1.5%	132



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 1 1】 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？

	大変よかつた	良かった	普通	悪かつた	大変悪かつた	計
全体	28	55	41	12	2	138
	20.3%	39.9%	29.7%	8.7%	1.4%	

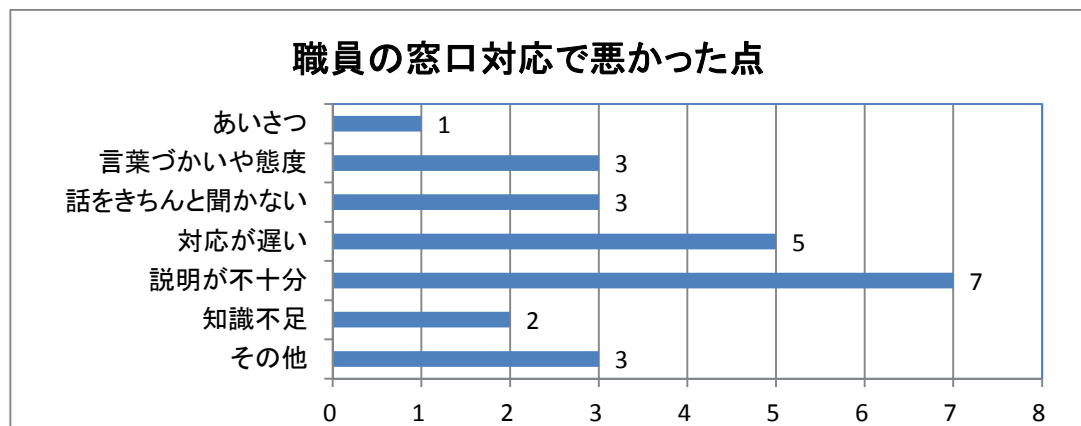


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔問 1 1 で、「悪かった」または「大変悪かった」と答えた方のみ〕

【問 1 2】 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	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	計
全体	1 4.2%	3 12.5%	3 12.5%	5 20.8%	7 29.2%	2 8.3%	3 12.5%	24

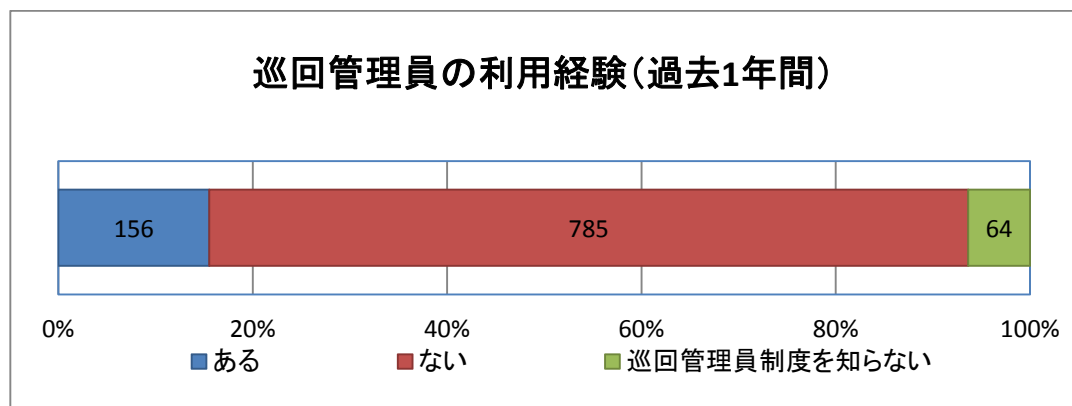


※グラフ内の数値は票数を示します。

[全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	計
全体	156 15.5%	785 78.1%	64 6.4%	1,005

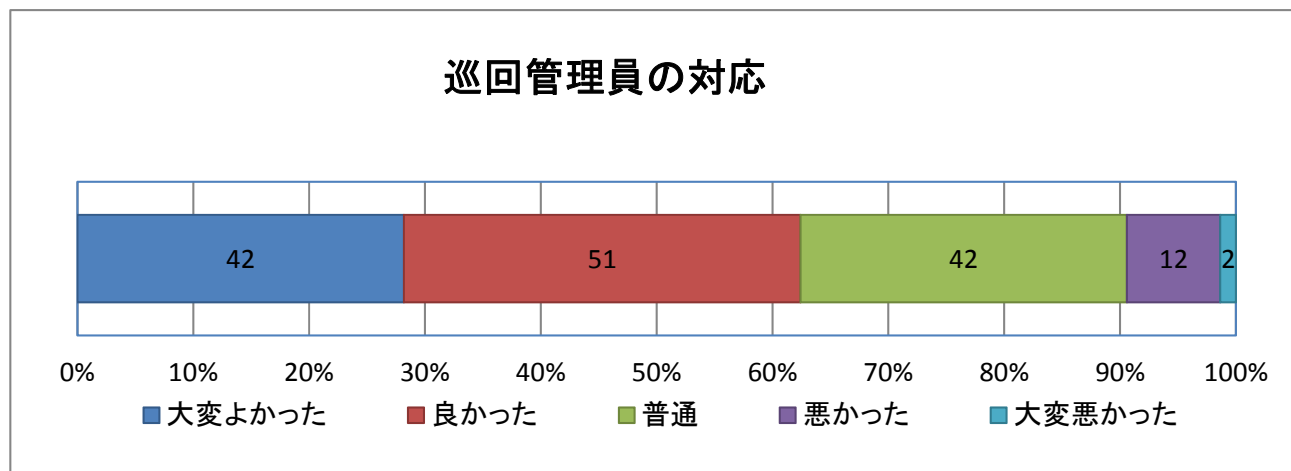


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問13で、「ある」と答えた方のみ]

【問14】この1年くらいの間で、巡回管理員を利用したときの対応はいかがでしたか？

	大変よかった	良かった	普通	悪かった	大変悪かった	計
全体	42 28.2%	51 34.3%	42 28.2%	12 8.1%	2 1.3%	149

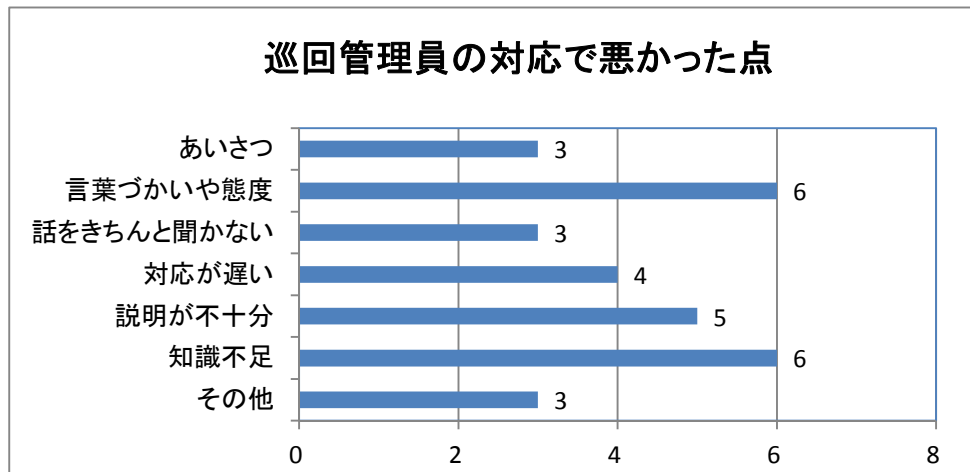


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問14で「悪かった」または「大変悪かった」と答えた方のみ]

【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	計
全体	3 10.0%	6 20.0%	3 10.0%	4 13.3%	5 16.7%	6 20.0%	3 10.0%	30

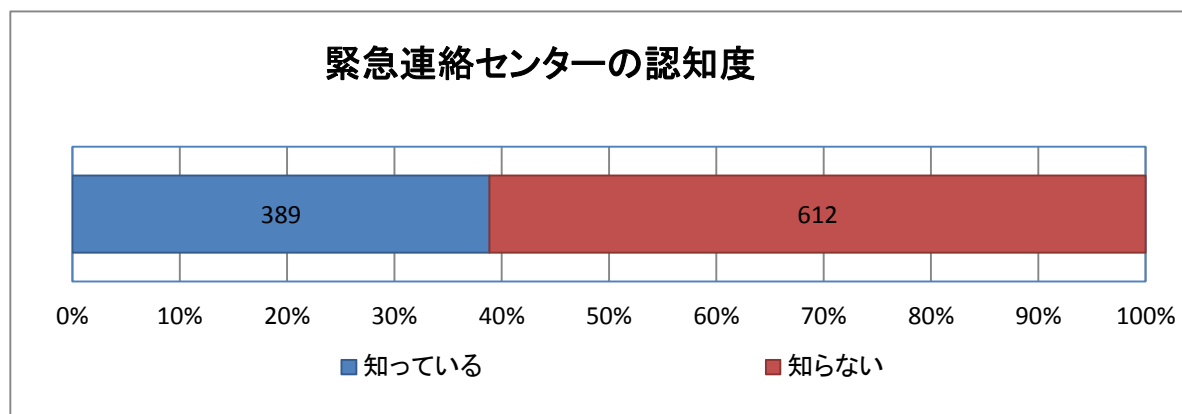


※グラフ内の数値は票数を示します。

[全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）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」についてはご存知でしたか？

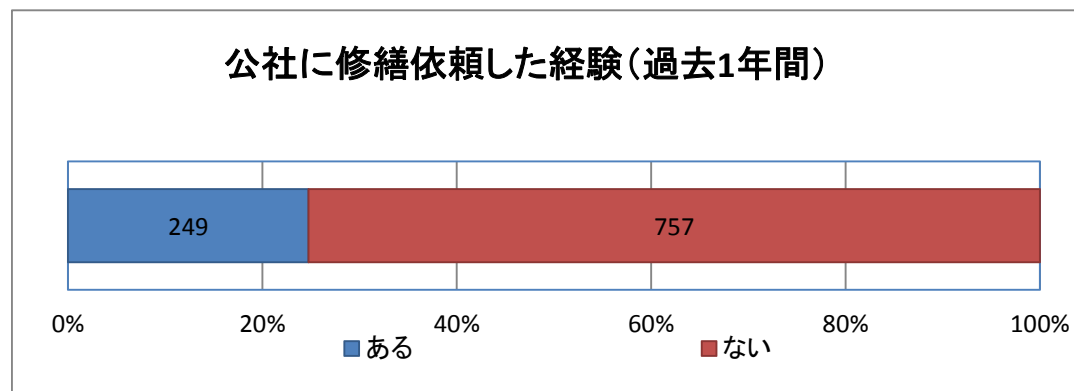
	知っている	知らない	計
全体	389	612	1,001
	38.9%	61.1%	



※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依頼されたことはありますか？

	ある	ない	計
全体	249	757	1,006
	24.8%	75.2%	

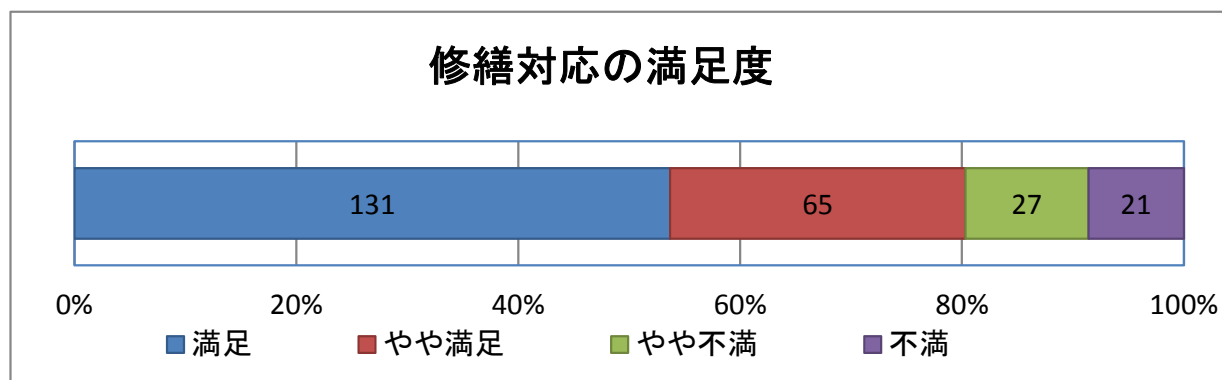


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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	計
全体	131	65	27	21	244
	53.7%	26.6%	11.1%	8.6%	

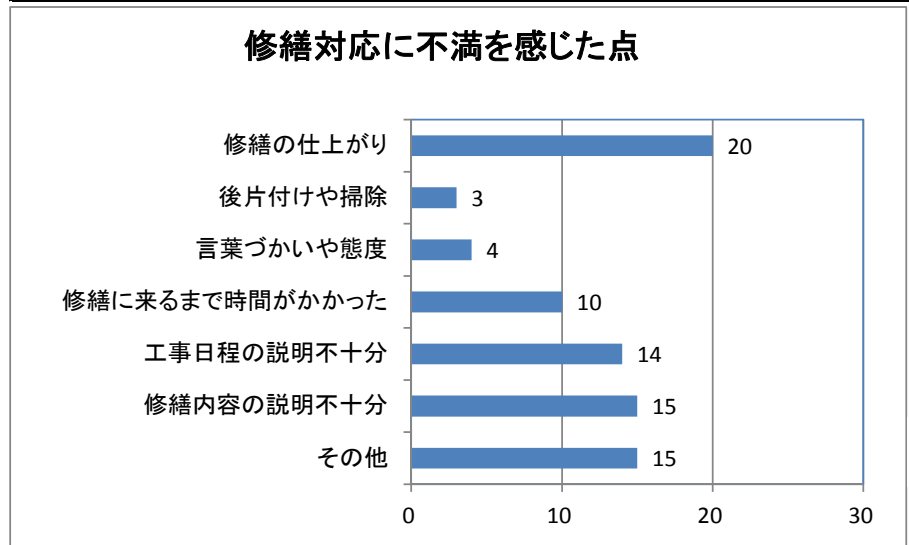


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問18で、「やや不満である」または「不満である」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？不満度が強い順に番号をお書きください。[3つまで回答]

	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	20	3	4	10	14	15	15	81
	24.7%	3.7%	4.9%	12.3%	17.3%	18.5%	18.5%	



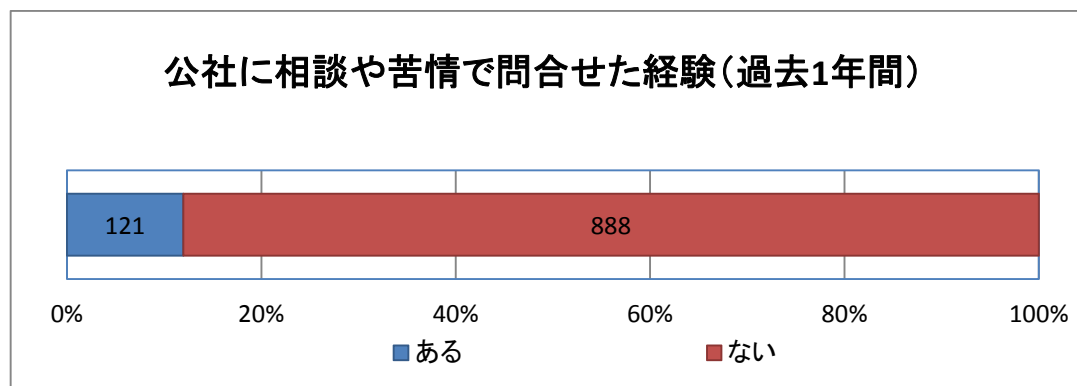
※グラフ内の数値は票数を示します。

	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
不満度1位	17	1	2	5	3	2	3	33
不満度2位	2	2	2	4	6	7	2	25
不満度3位	1	0	0	1	5	6	4	17

[全ての方にお伺いします]

【問20】この1年くらいの間で、当公社管理センター・北浜本社・巡回管理員室にご相談や苦情で、電話での問い合わせや行かれたことはありますか？

	ある	ない	計
全体	121	888	1,009
	12.0%	88.0%	

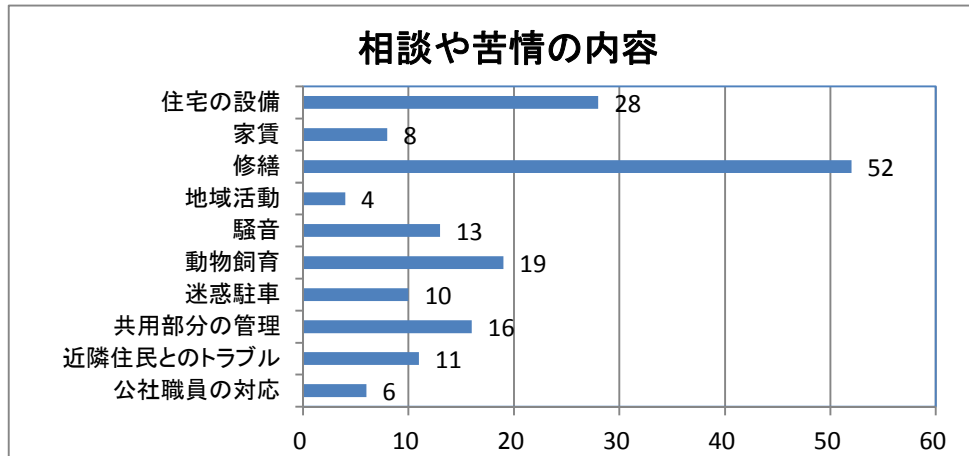


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問20で、「ある」と答えた方のみ]

【問21】ご相談の苦情や内容はどのようなことでしたか？不満度が強い順に番号をお書きください。 [3つまで回答]

	住宅の設備	家賃	修繕	地域活動	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	計
全体	28	8	52	4	13	19	10	16	11	6	167
	16.8%	4.8%	31.1%	2.4%	7.8%	11.4%	6.0%	9.6%	6.6%	3.6%	



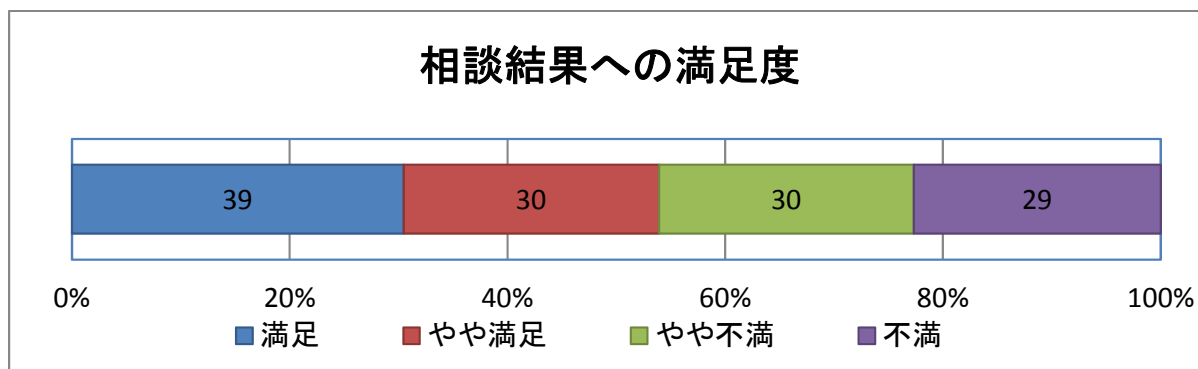
※グラフ内の数値は票数を示します。

	住宅の設備	家賃	修繕	地域活動	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	計
不満度1位	21	4	31	3	8	9	4	8	7	3	98
不満度2位	3	2	12	0	3	7	4	6	3	1	41
不満度3位	4	2	9	1	2	3	2	2	1	2	28

[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？

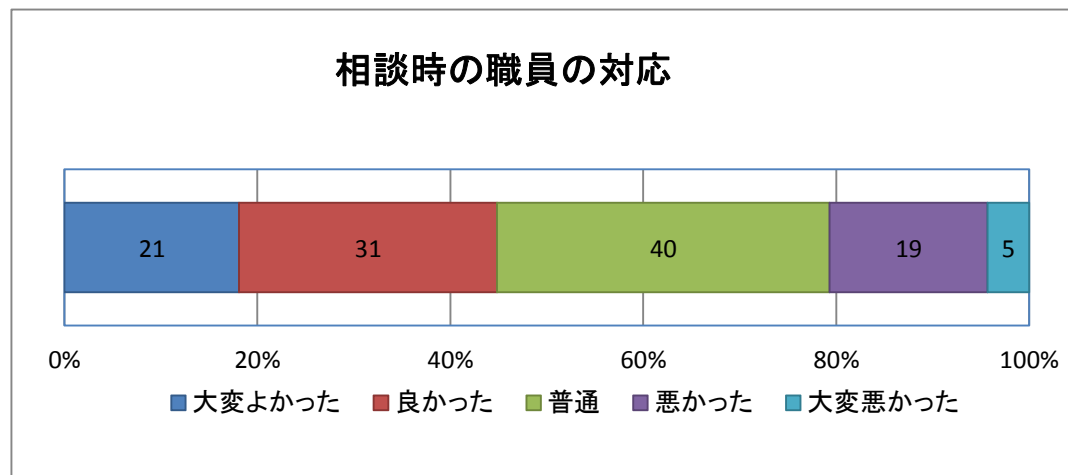
	満足	やや満足	やや不満	不満	計
全体	39	30	30	29	128
	30.5%	23.4%	23.4%	22.7%	



※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？

	大変よかった	良かった	普通	悪かった	大変悪かった	計
全体	21 18.1%	31 26.7%	40 34.5%	19 16.4%	5 4.3%	116



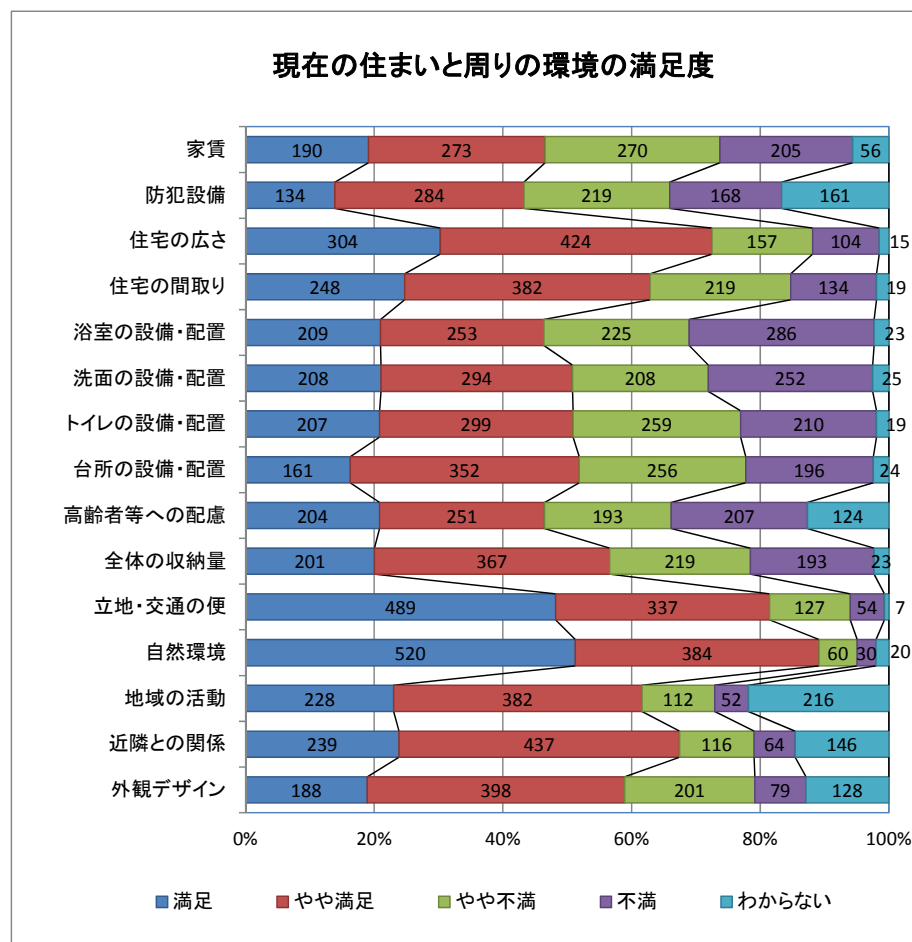
※グラフ内の数値は票数を示します。

現在の住まいについて

[全ての方にお伺いします]

【問23】 次の各項目について、どのように感じていますか？あてはまるものに○をつけてください。

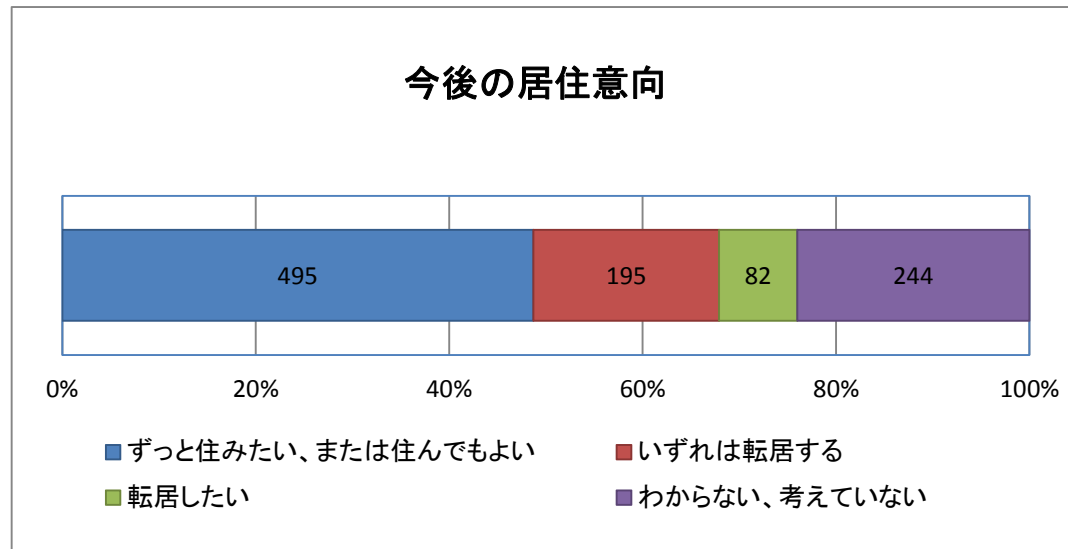
		満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	計
現在お住まいの住宅について	家賃	190	273	270	205	56	994
		19.1%	27.5%	27.2%	20.7%	5.6%	
	防犯設備	134	284	219	168	161	966
		13.9%	29.4%	22.7%	17.4%	16.7%	
	住宅の広さ	304	424	157	104	15	1,004
		30.3%	42.2%	15.6%	10.3%	1.5%	
	住宅の間取り	248	382	219	134	19	1,002
		24.8%	38.1%	21.9%	13.4%	1.9%	
	浴室の設備	209	253	225	286	23	996
		21.0%	25.4%	22.6%	28.8%	2.3%	
	洗面の設備・配置	208	294	208	252	25	987
		21.1%	29.8%	21.1%	25.5%	2.5%	
	トイレの設備	207	299	259	210	19	994
		20.8%	30.1%	26.1%	21.1%	1.9%	
	台所の設備・配置	161	352	256	196	24	989
	16.3%	35.6%	25.9%	19.8%	2.4%		
高齢者等への配慮	204	251	193	207	124	979	
	20.8%	25.6%	19.7%	21.1%	12.7%		
全体の収納量	201	367	219	193	23	1,003	
	20.0%	36.6%	21.8%	19.2%	2.3%		
住宅の周りの環境	立地・交通の便	489	337	127	54	7	1,014
		48.2%	33.2%	12.5%	5.3%	0.7%	
	自然環境	520	384	60	30	20	1,014
		51.3%	37.9%	5.9%	3.0%	2.0%	
	地域の活動	228	382	112	52	216	990
		23.0%	38.6%	11.3%	5.3%	21.8%	
近隣との関係	239	437	116	64	146	1,002	
	23.9%	43.6%	11.6%	6.4%	14.6%		
外観デザイン	188	398	201	79	128	994	
	18.9%	40.0%	20.2%	7.9%	12.9%		



※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	495 48.7%	195 19.2%	82 8.1%	244 24.0%	1,016



※グラフ内の数値は票数を示します。

[問 2 4 で、「ずっと住みたい、または住んでもよい」または「いずれは転居する」、「転居したい」と答えた方のみ]

【問 2 5】 そう思うのはなぜですか。理由があればご記入ください。

(※掲載省略)