

H24 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 : H25.1.30～H25.2.22

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 : 2,061 件 (公社住宅:1,076 件、府営住宅:985 件)

回収率 : 51.5% (公社住宅: 53.8 %、府営住宅:49.3%)

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)

【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 0.0%	49 2.4%	158 7.7%	198 9.6%	204 9.9%	568 27.6%	864 41.9%	19 0.9%	2061 100.0%
公社	1 0.1%	39 3.6%	109 10.1%	104 9.7%	100 9.3%	312 29.0%	405 37.6%	6 0.6%	1076 100.0%
府営	0 0.0%	10 1.0%	49 5.0%	94 9.5%	104 10.6%	256 26.0%	459 46.6%	13 1.3%	985 100.0%

【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。

	ひとりぐらし	2人	3人	4人以上	無効等	計
全体	619 30.0%	887 43.0%	347 16.8%	196 9.5%	12 0.6%	2061 100.0%
公社	254 23.6%	501 46.6%	226 21.0%	89 8.3%	6 0.6%	1076 100.0%
府営	365 37.1%	386 39.2%	121 12.3%	107 10.9%	6 0.6%	985 100.0%

回答者の属性について

【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	75歳以上の方	該当者なし	無効等	回答者数
全体	116	105	82	86	254	1188	352	2061名
	5.6%	5.1%	4.0%	4.2%	12.3%	57.6%	17.1%	—
公社	85	49	28	25	126	650	156	1076名
	7.9%	4.6%	2.6%	2.3%	11.7%	60.4%	14.5%	—
府営	31	56	54	61	128	538	196	985名
	3.1%	5.7%	5.5%	6.2%	13.0%	54.6%	19.9%	—

【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)

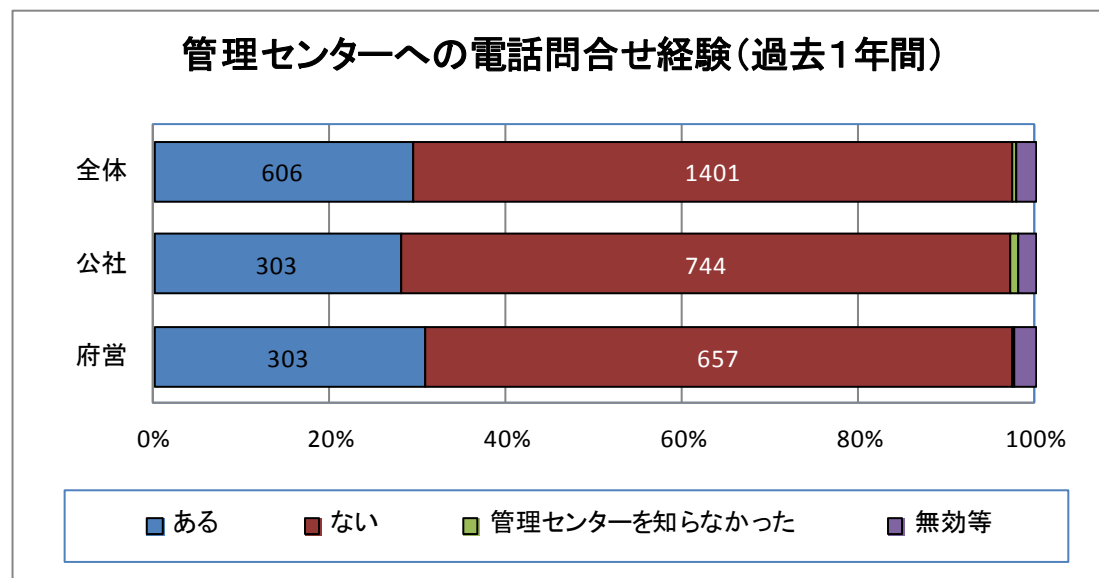
	1年未満	1～3年未満	3～5年未満	5～10年未満	10～15年未満	15～20年未満	20～30年未満	30年以上	無効等	計
全体	91	189	165	258	201	140	243	743	31	2061
	4.4%	9.2%	8.0%	12.5%	9.8%	6.8%	11.8%	36.1%	1.5%	100.0%
公社	71	126	97	125	67	51	120	405	14	1076
	6.6%	11.7%	9.0%	11.6%	6.2%	4.7%	11.2%	37.6%	1.3%	100.0%
府営	20	63	68	133	134	89	123	338	17	985
	2.0%	6.4%	6.9%	13.5%	13.6%	9.0%	12.5%	34.3%	1.7%	100.0%

【問5】お住まいの団地・住宅名をご記入ください。

データ省略

【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？

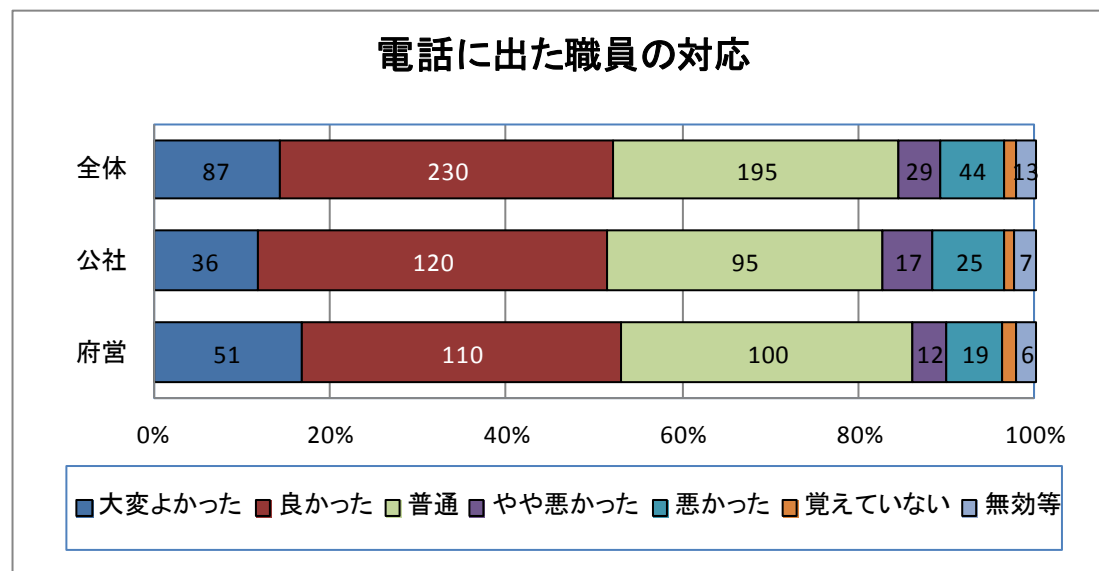
	ある	ない	管理センターを知らなかった	無効等	計
全体	606 29.4%	1401 68.0%	12 0.6%	42 2.0%	2061 100.0%
公社	303 28.2%	744 69.1%	10 0.9%	19 1.8%	1076 100.0%
府営	303 30.8%	657 66.7%	2 0.2%	23 2.3%	985 100.0%



※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？

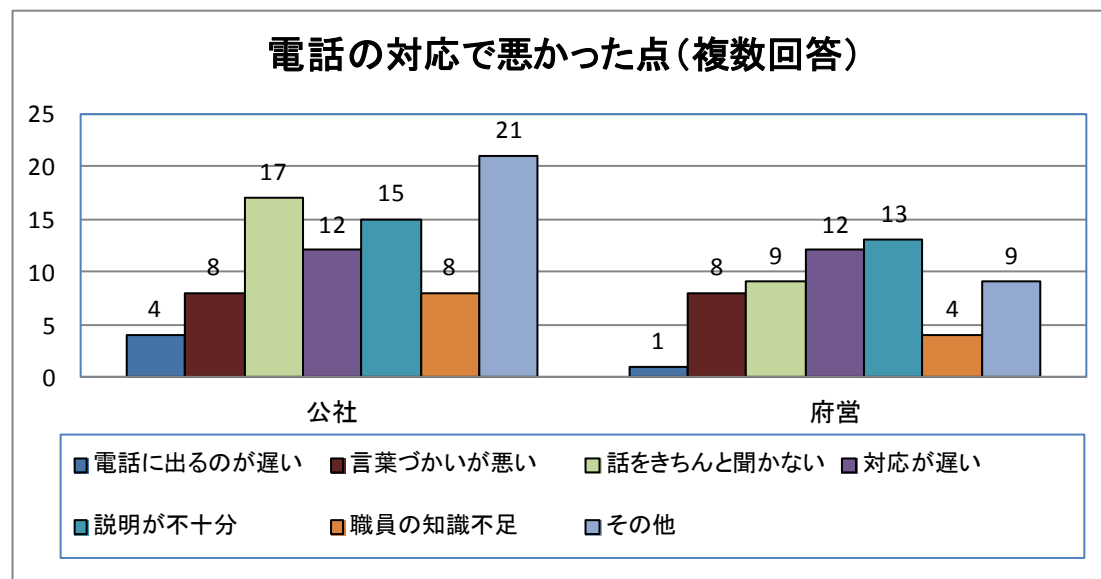
	大変よ かった	良かった	普通	やや悪 かった	悪かった	覚えてい ない	無効等	計
全体	87 14.4%	230 38.0%	195 32.2%	29 4.8%	44 7.3%	8 1.3%	13 2.1%	606 100.0%
公社	36 11.9%	120 39.6%	95 31.4%	17 5.6%	25 8.3%	3 1.0%	7 2.3%	303 100.0%
府営	51 16.8%	110 36.3%	100 33.0%	12 4.0%	19 6.3%	5 1.7%	6 2.0%	303 100.0%



※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]

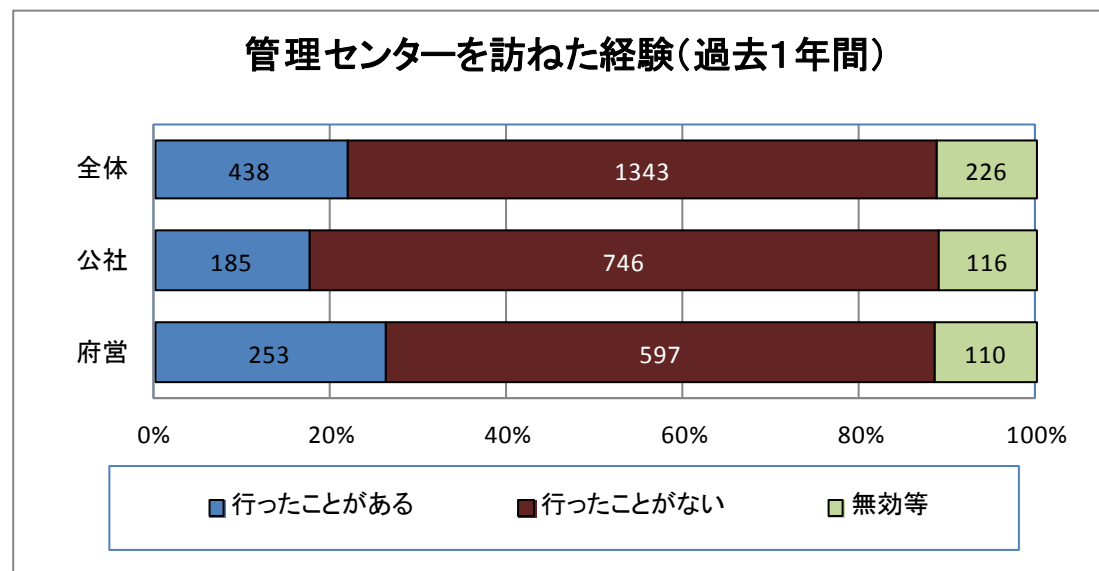
	電話に出るのが遅い	言葉づかいが悪い	話をきちんと聞かない	対応が遅い	説明が不十分	職員の知識不足	その他	無効等	回答者数
全体	5 6.8%	16 21.9%	26 35.6%	24 32.9%	28 38.4%	12 16.4%	30 41.1%	1 1.4%	73名 —
公社	4 9.5%	8 19.0%	17 40.5%	12 28.6%	15 35.7%	8 19.0%	21 50.0%	— 0.0%	42名 —
府営	1 3.2%	8 25.8%	9 29.0%	12 38.7%	13 41.9%	4 12.9%	9 29.0%	1 3.2%	31名 —



※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？

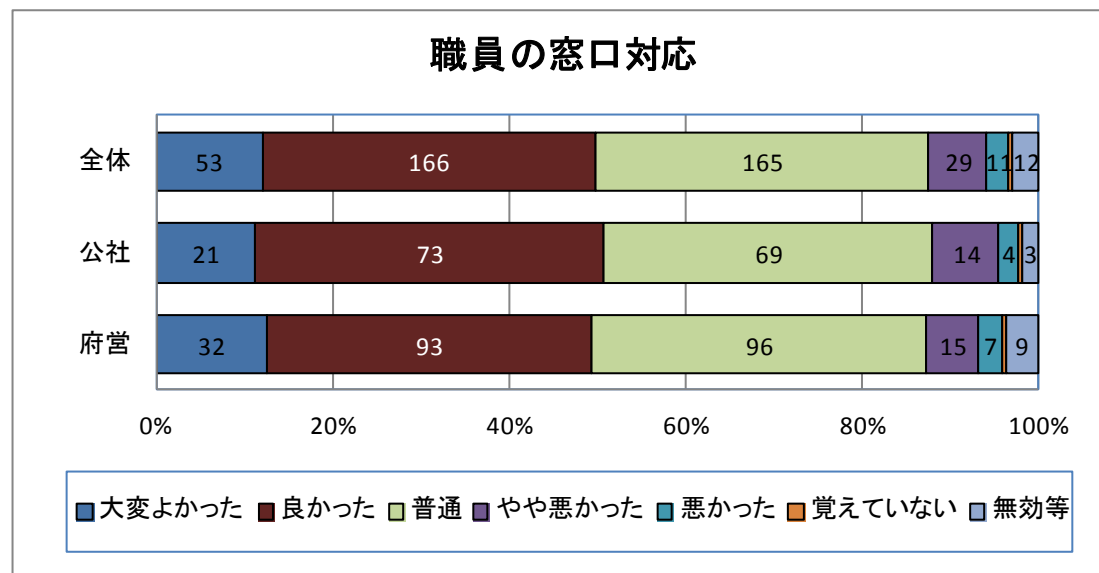
	行ったことがある	行ったことがない	無効等	計
全体	438 21.8%	1343 66.9%	280 14.0%	2007 100.0%
公社	185 17.7%	746 71.3%	145 13.8%	1047 100.0%
府営	253 26.4%	597 62.2%	135 14.1%	960 100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 10】 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？

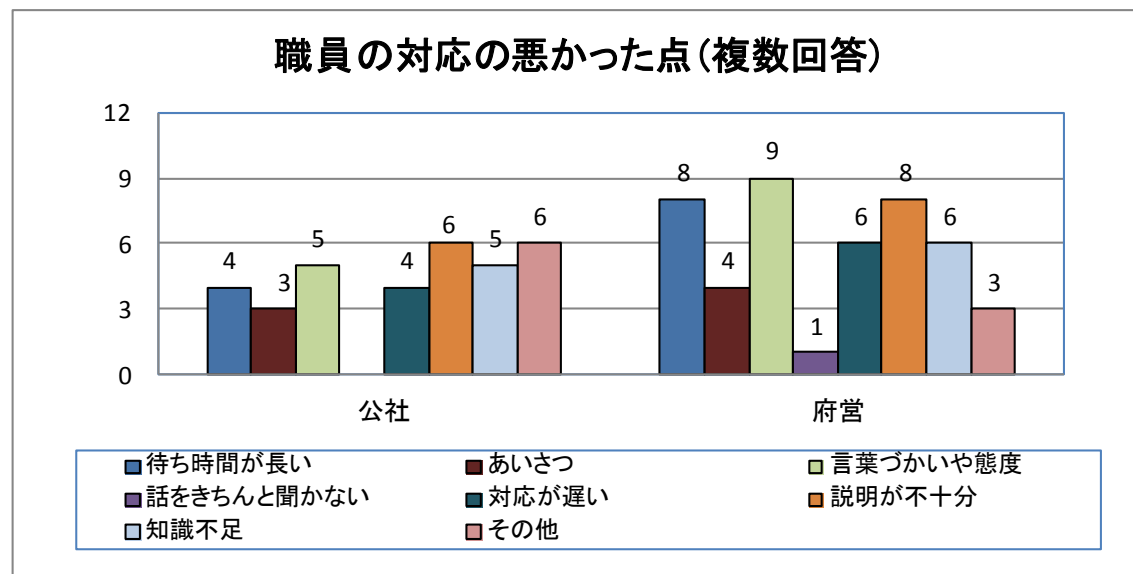
	大変よ かった	良かった	普通	やや悪 かった	悪かった	覚えてい ない	無効等	計
全体	53 12.1%	166 37.9%	165 37.7%	29 6.6%	11 2.5%	2 0.5%	12 2.7%	438 100.0%
公社	21 11.4%	73 39.5%	69 37.3%	14 7.6%	4 2.2%	1 0.5%	3 1.6%	185 100.0%
府営	32 12.6%	93 36.8%	96 37.9%	15 5.9%	7 2.8%	1 0.4%	9 3.6%	253 100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 11】 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]

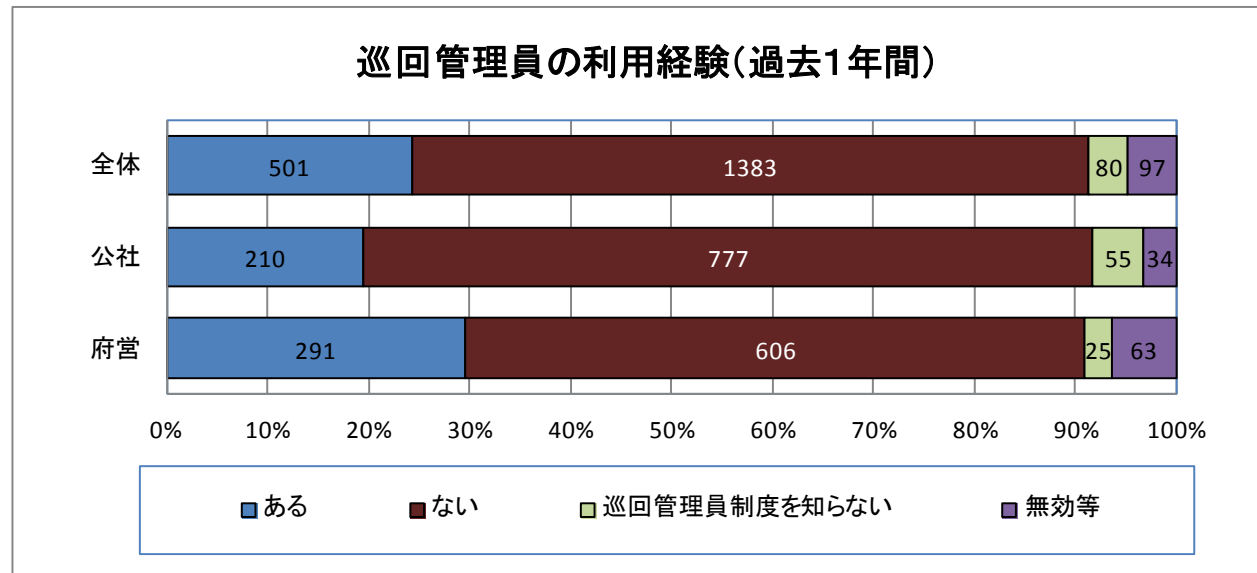
	待ち時間が長い	あいさつ	言葉づか いや態度	話をきち んと聞か ない	対応が遅 い	説明が不 十分	知識不足	その他	回答者数
全体	12 30.0%	7 17.5%	14 35.0%	1 2.5%	10 25.0%	14 35.0%	11 27.5%	9 22.5%	40名 —
公社	4 22.2%	3 16.7%	5 27.8%	0 0.0%	4 22.2%	6 33.3%	5 27.8%	6 33.3%	18名 —
府営	8 36.4%	4 18.2%	9 40.9%	1 4.5%	6 27.3%	8 36.4%	6 27.3%	3 13.6%	22名 —



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 12】 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？

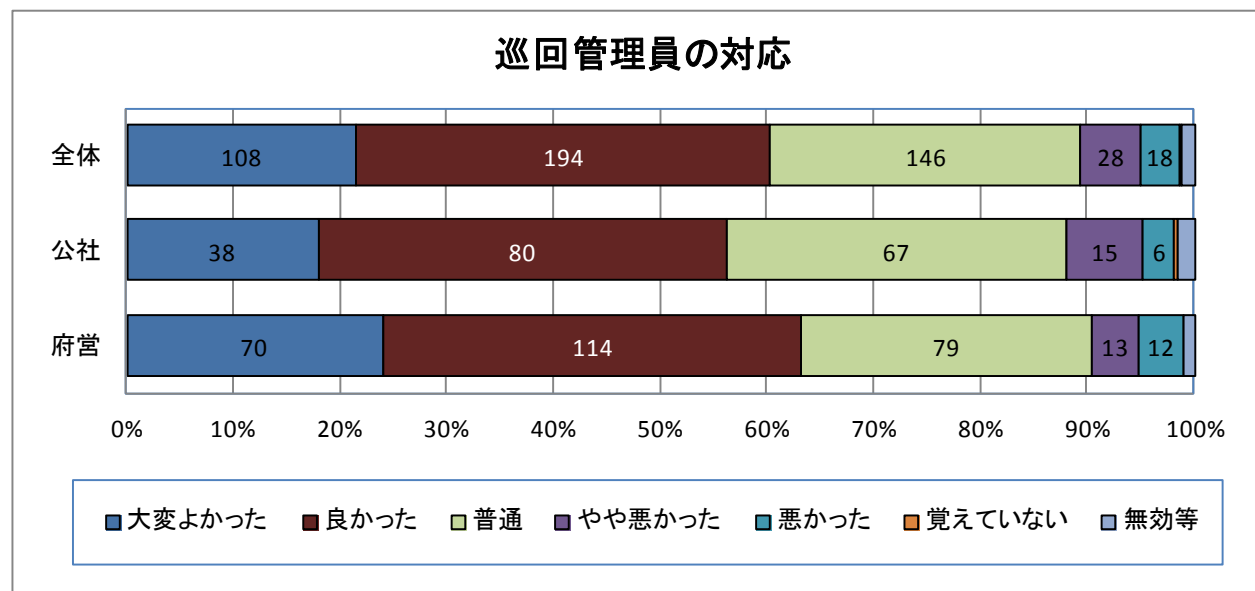
	ある	ない	巡回管理員制度を知らない	無効等	計
全体	501 24.3%	1383 67.1%	80 3.9%	97 4.7%	2061 100.0%
公社	210 19.5%	777 72.2%	55 5.1%	34 3.2%	1076 100.0%
府営	291 29.5%	606 61.5%	25 2.5%	63 6.4%	985 100.0%



※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？

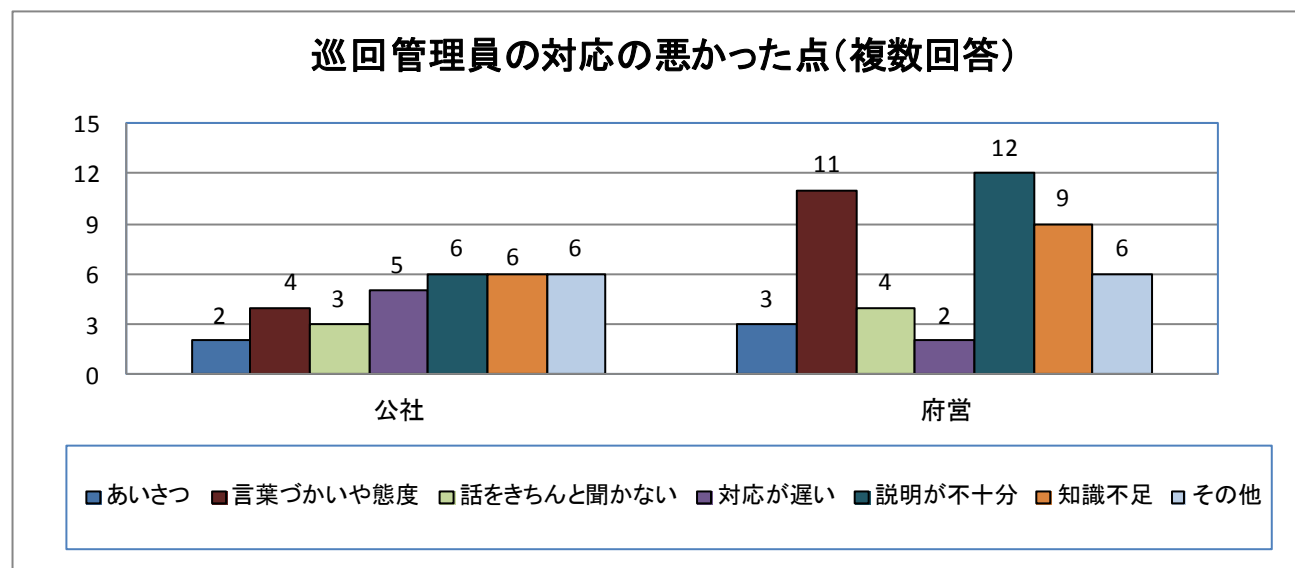
	大変よ かった	良かった	普通	やや悪 かった	悪かった	覚えてい ない	無効等	計
全体	108 21.6%	194 38.7%	146 29.1%	28 5.6%	18 3.6%	1 0.2%	6 1.2%	501 100.0%
公社	38 18.1%	80 38.1%	67 31.9%	15 7.1%	6 2.9%	1 0.5%	3 1.4%	210 100.0%
府営	70 24.1%	114 39.2%	79 27.1%	13 4.5%	12 4.1%	0 0.0%	3 1.0%	291 100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 14】 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]

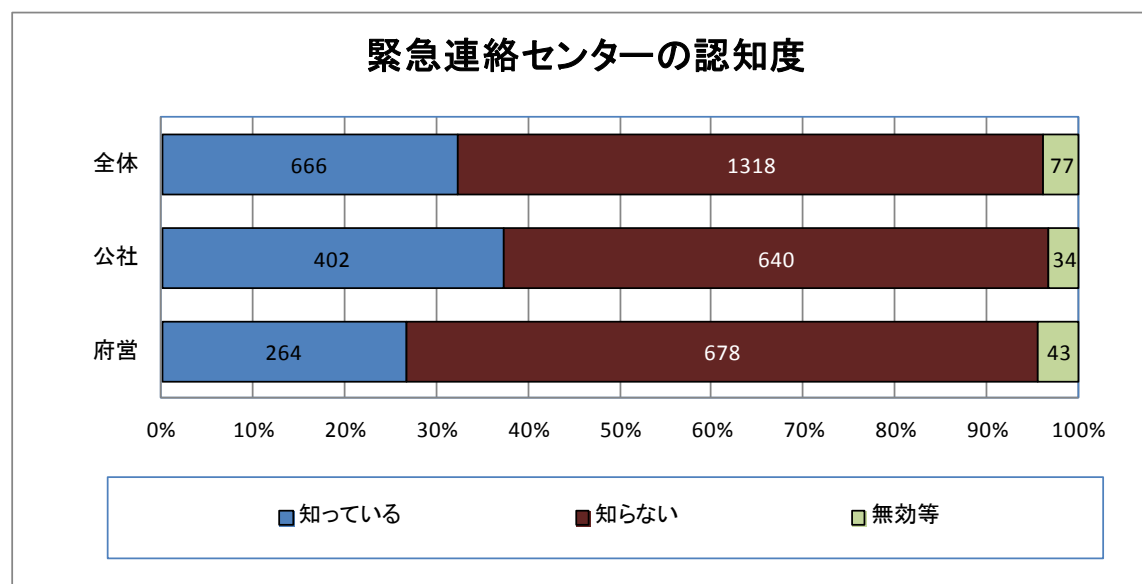
	あいさつ	言葉づか いや態度	話をきち んと聞か ない	対応が遅 い	説明が不 十分	知識不足	その他	回答者数
全体	5 10.9%	15 32.6%	7 15.2%	7 15.2%	18 39.1%	15 32.6%	12 26.1%	46名 100.0%
公社	2 9.5%	4 19.0%	3 14.3%	5 23.8%	6 28.6%	6 28.6%	6 28.6%	21名 100.0%
府営	3 12.0%	11 44.0%	4 16.0%	2 8.0%	12 48.0%	9 36.0%	6 24.0%	25名 100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 15】 現在、修繕等の緊急のご連絡は、管理センターの営業時間（月曜～土曜日の 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？

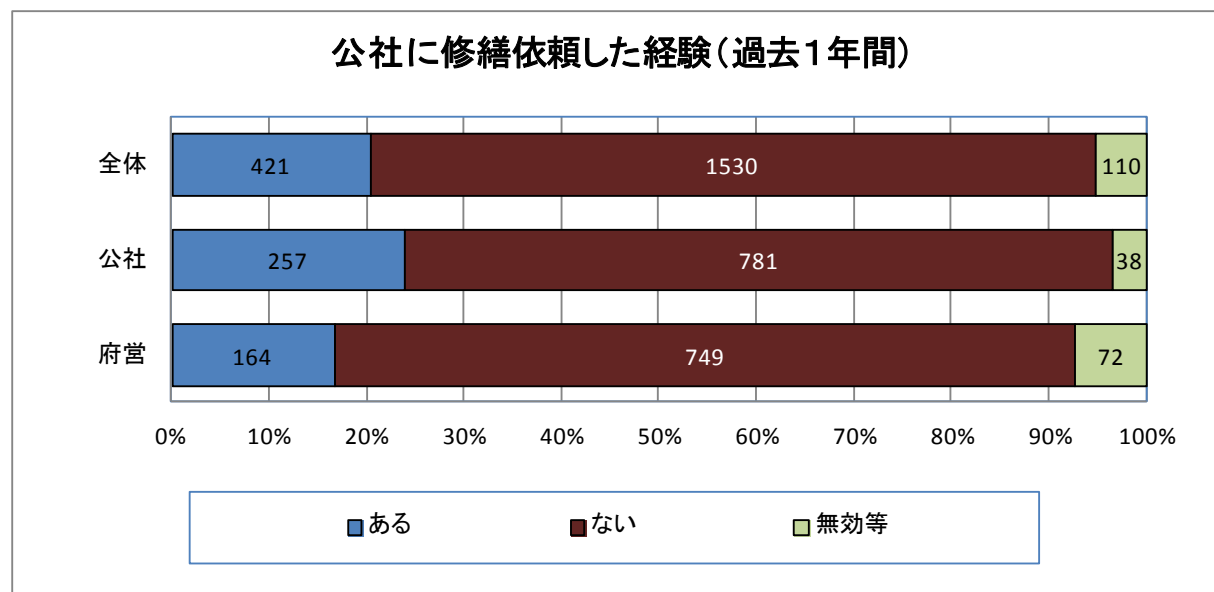
	知っている	知らない	無効等	計
全体	666 32.3%	1318 63.9%	77 3.7%	2061 100.0%
公社	402 37.4%	640 59.5%	34 3.2%	1076 100.0%
府営	264 26.8%	678 68.8%	43 4.4%	985 100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 16】 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？

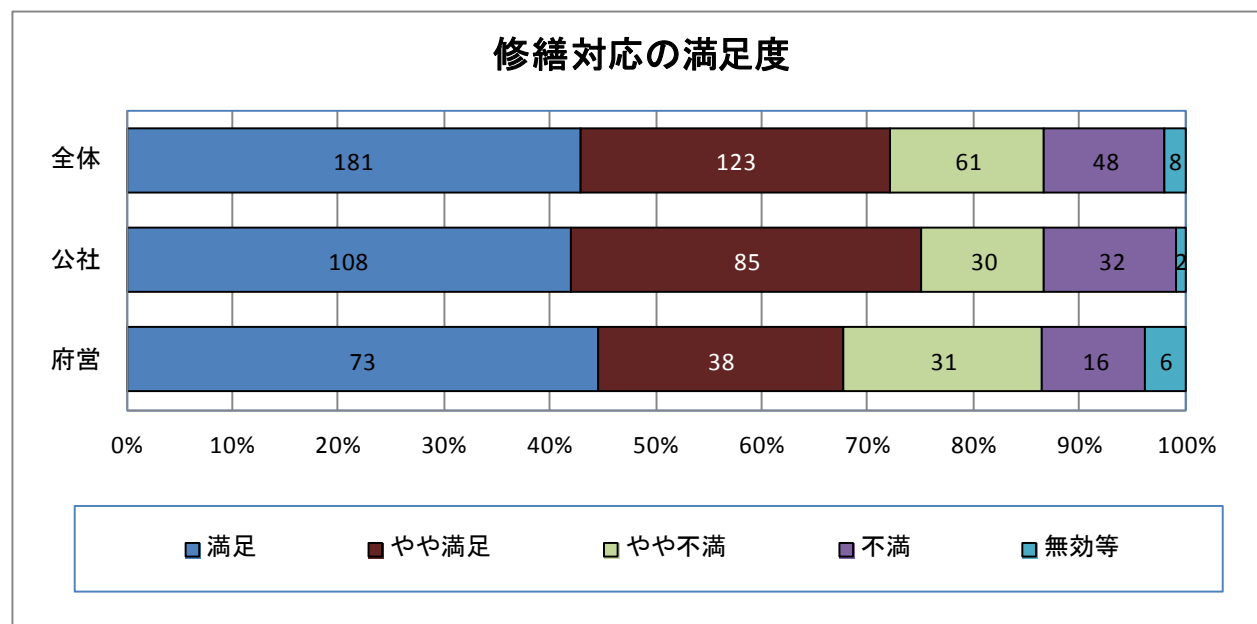
	ある	ない	無効等	計
全体	421 20.4%	1530 74.2%	110 5.3%	2061 100.0%
公社	257 23.9%	781 72.6%	38 3.5%	1076 100.0%
府営	164 16.6%	749 76.0%	72 7.3%	985 100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 17】 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）

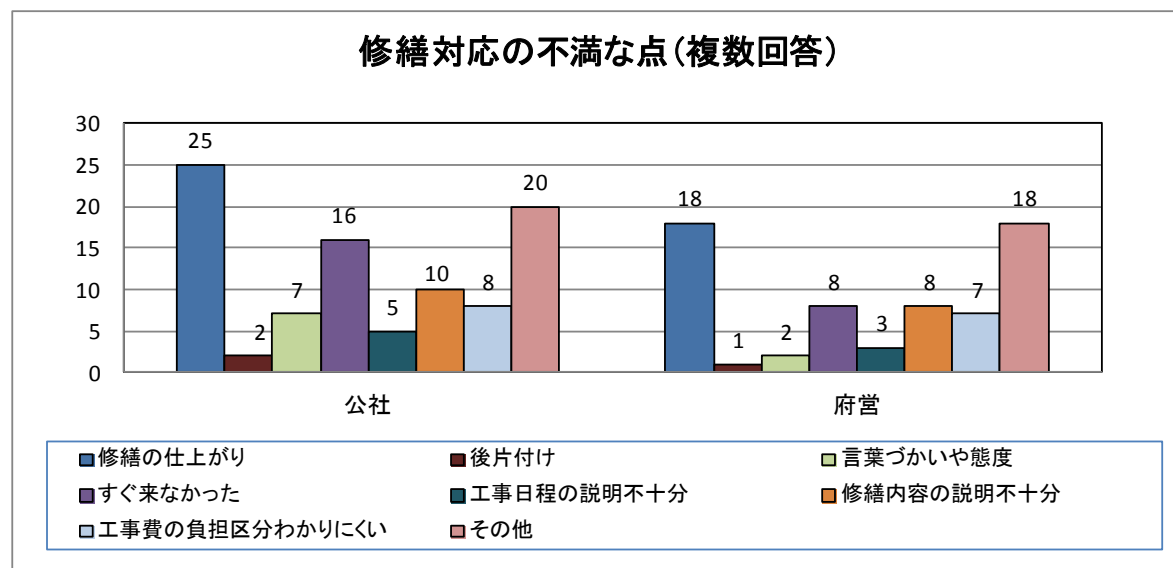
	満足	やや満足	やや不満	不満	無効等	計
全体	181 43.0%	123 29.2%	61 14.5%	48 11.4%	8 1.9%	421 100.0%
公社	108 42.0%	85 33.1%	30 11.7%	32 12.5%	2 0.8%	257 100.0%
府営	73 44.5%	38 23.2%	31 18.9%	16 9.8%	6 3.7%	164 100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 18】 ご不満を感じられたのはどのような点ですか？ [複数回答]

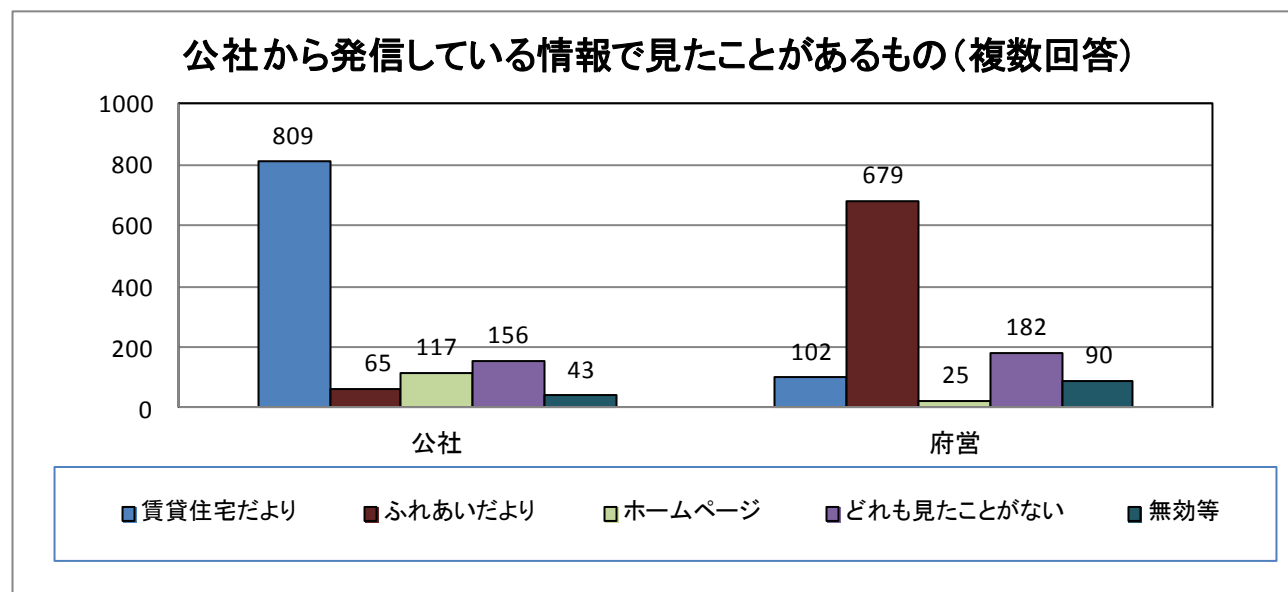
	修繕の仕上がり	後片付けや掃除	言葉づかいや態度	修繕に来るまで時間がかかった	工事日程の説明不十分	修繕内容の説明不十分	工事費の負担区分がわかりにくい	その他	無効等	回答者数
全体	43 39.4%	3 2.8%	9 8.3%	24 22.0%	8 7.3%	18 16.5%	15 13.8%	38 34.9%	2 1.8%	109名 —
公社	25 40.3%	2 3.2%	7 11.3%	16 25.8%	5 8.1%	10 16.1%	8 12.9%	20 32.3%	1 1.6%	62名 —
府営	18 38.3%	1 2.1%	2 4.3%	8 17.0%	3 6.4%	8 17.0%	7 14.9%	18 38.3%	1 2.1%	47名 —



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 19】 公社から発信している情報で、ご覧になったことがあるものに○をつけてください。 [複数回答]

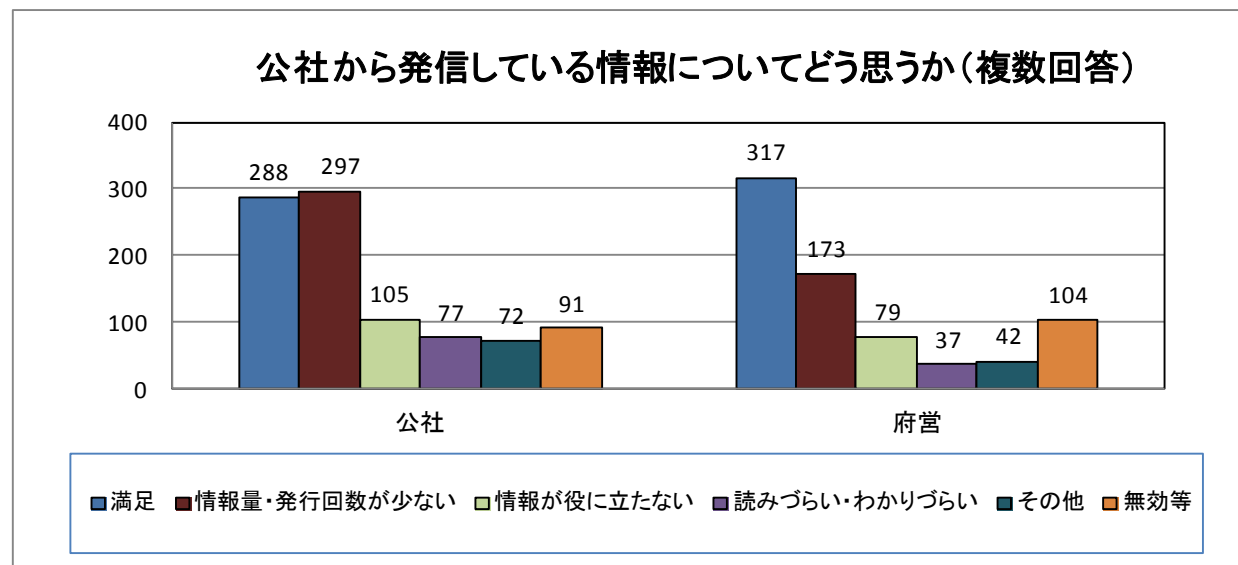
	賃貸住宅 だより	ふれあい だより	ホーム ページ	どれも見 たことが ない	無効等	回答者数
全体	911 44.2%	744 36.1%	142 6.9%	338 16.4%	133 6.5%	2061名 —
公社	809 75.2%	65 6.0%	117 10.9%	156 14.5%	43 4.0%	1076名 —
府営	102 10.4%	679 68.9%	25 2.5%	182 18.5%	90 9.1%	985名 —



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 20】 公社から発信している情報の内容や情報量についてどう思われますか。 [複数回答]

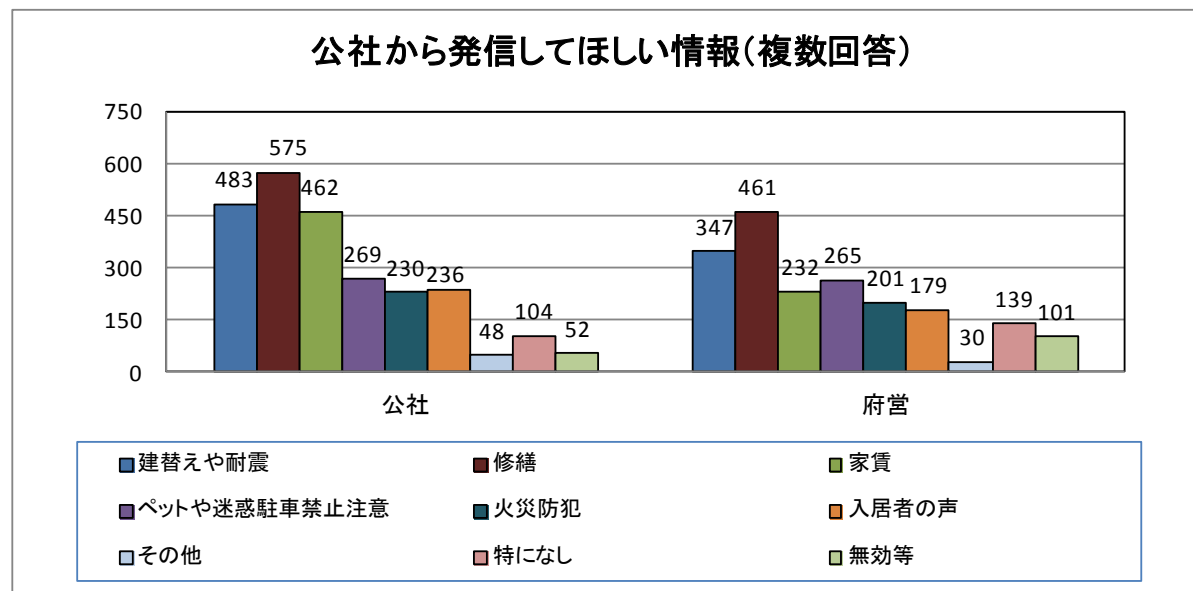
	満足	情報量・発行回数が少ない	情報が役に立たない	読みづらい・わかりづらい	その他	無効等	回答者数
全体	605 38.1%	470 29.6%	184 11.6%	114 7.2%	114 7.2%	195 12.3%	1590名 —
公社	288 32.8%	297 33.9%	105 12.0%	77 8.8%	72 8.2%	91 10.4%	877名 —
府営	317 44.5%	173 24.3%	79 11.1%	37 5.2%	42 5.9%	104 14.6%	713名 —



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 21】 どのような内容を発信してほしいと思われますか。〔複数回答〕

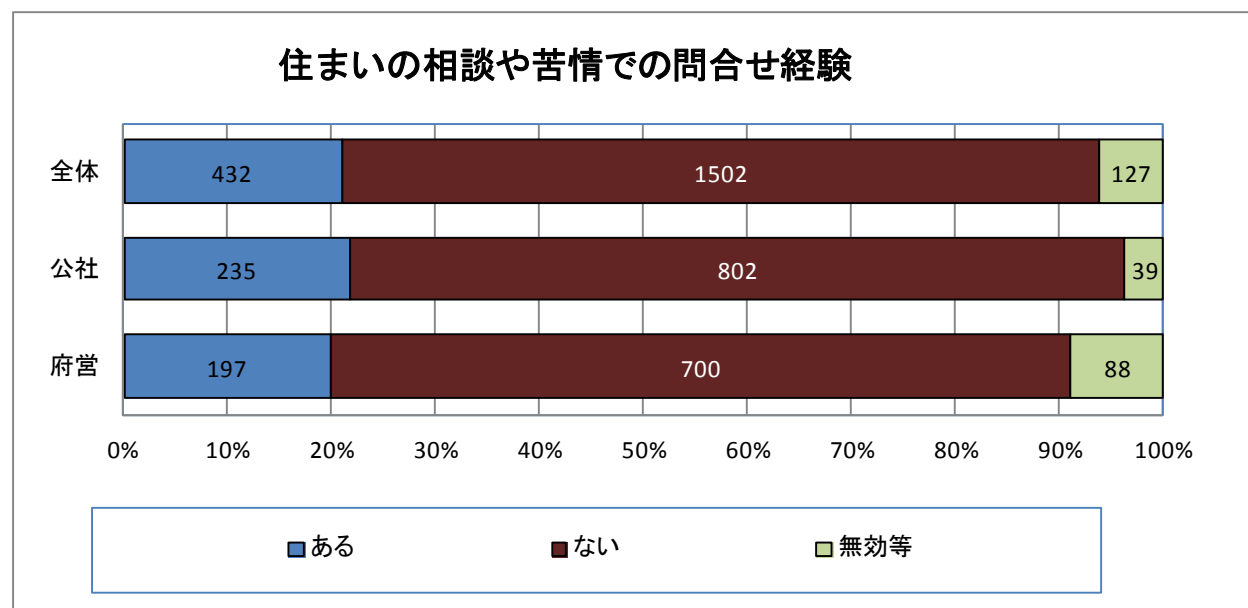
	建替えや耐震	修繕に関する情報	家賃に関する情報	ペット飼育や迷惑駐車禁止等の注意	火災防犯についての注意	入居者の声	その他	特になし	無効等	回答者数
全体	830 40.3%	1036 50.3%	694 33.7%	534 25.9%	431 20.9%	415 20.1%	78 3.8%	243 11.8%	153 7.4%	2061名 —
公社	483 44.9%	575 53.4%	462 42.9%	269 25.0%	230 21.4%	236 21.9%	48 4.5%	104 9.7%	52 4.8%	1076名 —
府営	347 35.2%	461 46.8%	232 23.6%	265 26.9%	201 20.4%	179 18.2%	30 3.0%	139 14.1%	101 10.3%	985名 —



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 22】 今までにお住まいに関するご相談や苦情で公社に問合せをしたことはありますか？

	ある	ない	無効等	計
全体	432 21.0%	1502 72.9%	127 6.2%	2061 100.0%
公社	235 21.8%	802 74.5%	39 3.6%	1076 100.0%
府営	197 20.0%	700 71.1%	88 8.9%	985 100.0%



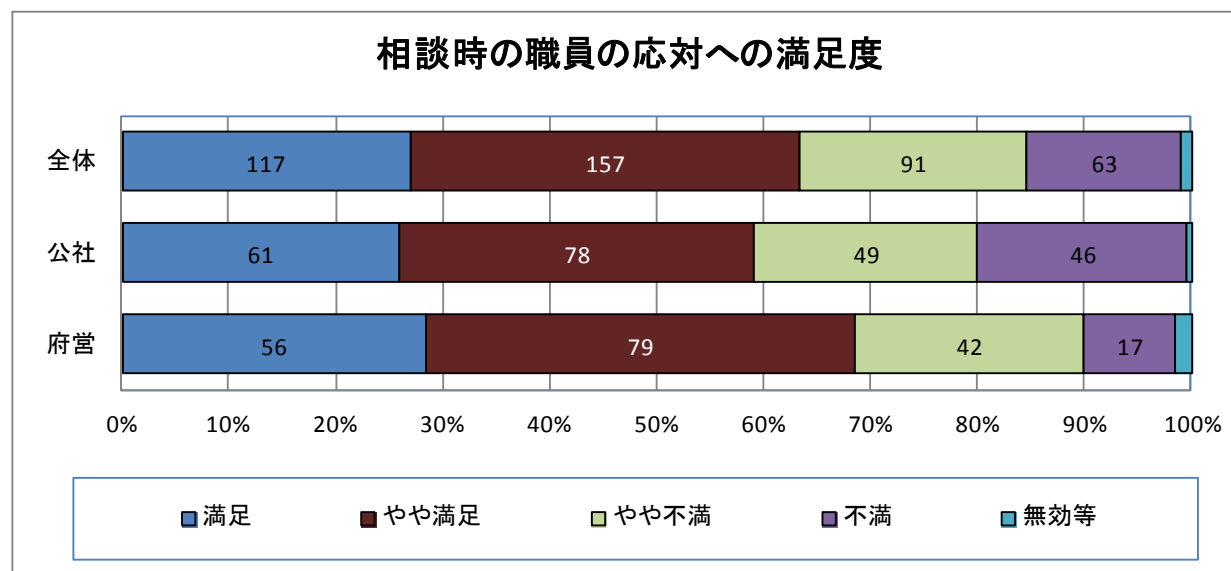
※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 23】 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	117 27.1%	157 36.3%	91 21.1%	63 14.6%	4 0.9%	432 100.0%
公社	61 26.0%	78 33.2%	49 20.9%	46 19.6%	1 0.4%	235 100.0%
府営	56 28.4%	79 40.1%	42 21.3%	17 8.6%	3 1.5%	197 100.0%

《心がけていること》

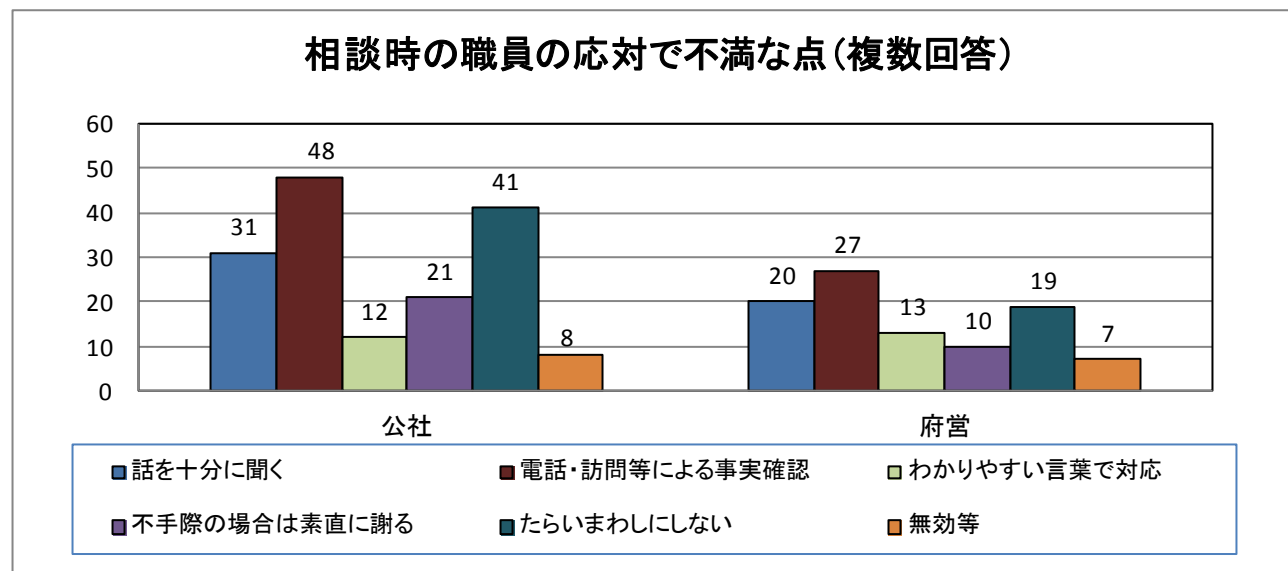
- ・話を十分に聞く
- ・電話や訪問等により事実確認を行う
- ・わかりやすい言葉で対応する
- ・不手際があった場合は素直に謝る
- ・たらいまわしにしない



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 24】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 23 で、やや不満、または不満と答えた方のみ）

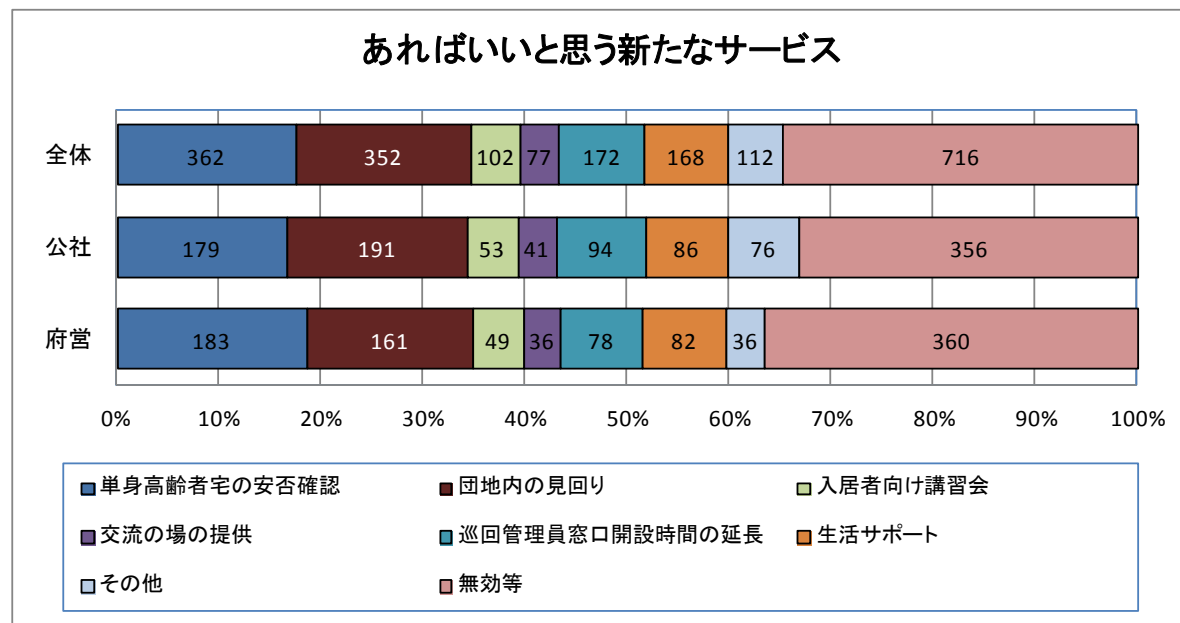
	話を十分に聞く	電話・訪問等による事実確認	わかりやすい言葉で対応	不手際の場合は素直に謝る	たらいまわしにしない	無効等	回答者数
全体	51 33.1%	75 48.7%	25 16.2%	31 20.1%	60 39.0%	15 9.7%	154名
公社	31 32.6%	48 50.5%	12 12.6%	21 22.1%	41 43.2%	8 8.4%	95名
府営	20 33.9%	27 45.8%	13 22.0%	10 16.9%	19 32.2%	7 11.9%	59名



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 25】 あればいいと思われる新たなサービスに○を一つ付けてください。

	単身高齢者 宅の安否確 認	団地内の見 回り	入居者向け 講習会	交流の場の 提供	巡回管理員 窓口開設時 間の延長	生活サポ ート	その他	無効等	計
全体	362	352	102	77	172	168	112	716	2061
	17.6%	17.1%	4.9%	3.7%	8.3%	8.2%	5.4%	34.7%	100.0%
公社	179	191	53	41	94	86	76	356	1076
	16.6%	17.8%	4.9%	3.8%	8.7%	8.0%	7.1%	33.1%	100.0%
府営	183	161	49	36	78	82	36	360	985
	18.6%	16.3%	5.0%	3.7%	7.9%	8.3%	3.7%	36.5%	100.0%

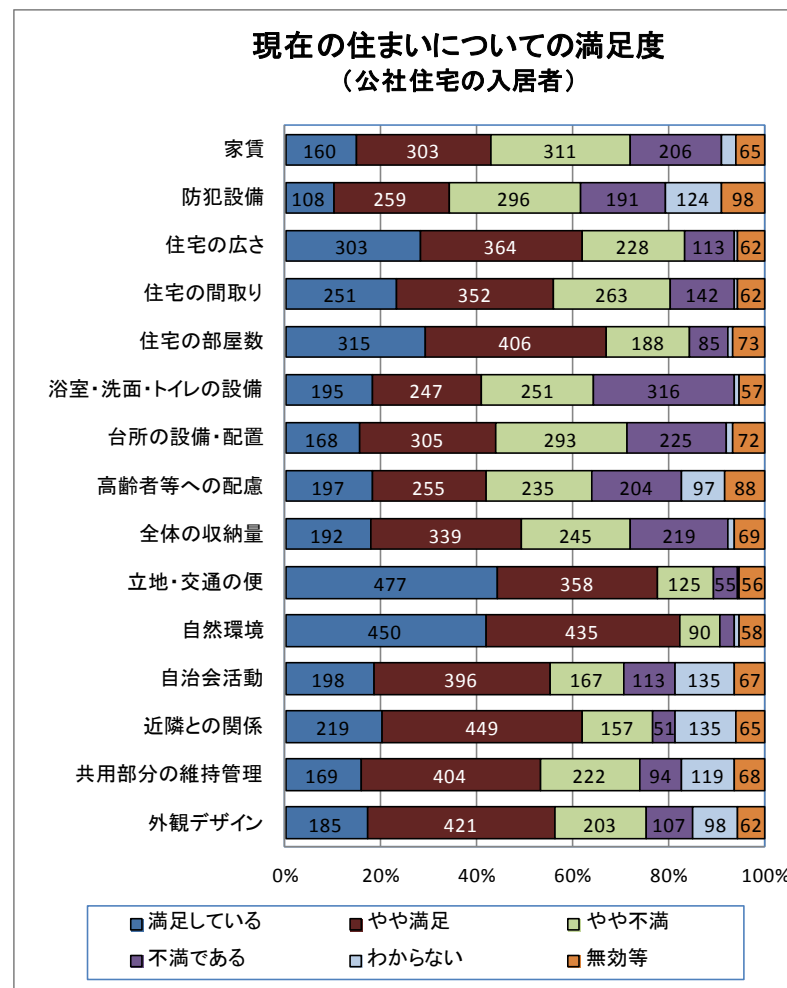


※グラフ内の数値は票数を示します。

現在の住まいについて（公社住宅入居者）

【問 26】 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。

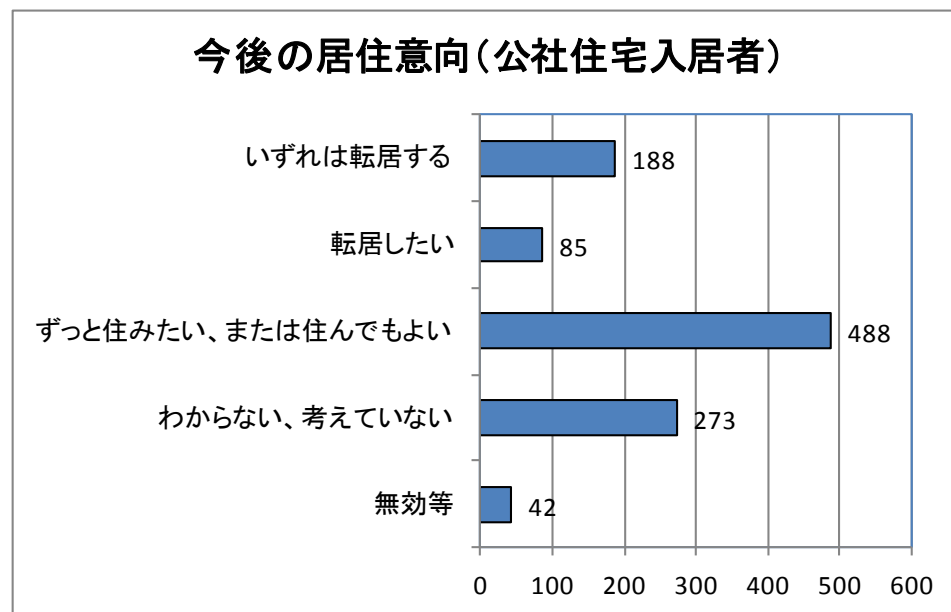
		満足している	やや満足	やや不満	不満である	わからない	無効等	計
現在お住まいの住宅の満足度	家賃	160	303	311	206	31	65	1076
		14.9%	28.2%	28.9%	19.1%	2.9%	6.0%	100.0%
	防犯設備	108	259	296	191	124	98	1076
		10.0%	24.1%	27.5%	17.8%	11.5%	9.1%	100.0%
	住宅の広さ	303	364	228	113	6	62	1076
		28.2%	33.8%	21.2%	10.5%	0.6%	5.8%	100.0%
	住宅の間取り	251	352	263	142	6	62	1076
		23.3%	32.7%	24.4%	13.2%	0.6%	5.8%	100.0%
	住宅の部屋数	315	406	188	85	9	73	1076
		29.3%	37.7%	17.5%	7.9%	0.8%	6.8%	100.0%
	浴室・洗面・トイレの設備	195	247	251	316	10	57	1076
		18.1%	23.0%	23.3%	29.4%	0.9%	5.3%	100.0%
	台所の設備・配置	168	305	293	225	13	72	1076
	15.6%	28.3%	27.2%	20.9%	1.2%	6.7%	100.0%	
高齢者等への配慮	197	255	235	204	97	88	1076	
	18.3%	23.7%	21.8%	19.0%	9.0%	8.2%	100.0%	
全体の収納量	192	339	245	219	12	69	1076	
	17.8%	31.5%	22.8%	20.4%	1.1%	6.4%	100.0%	
住宅に対する満足の環境	立地・交通の便	477	358	125	55	5	56	1076
		44.3%	33.3%	11.6%	5.1%	0.5%	5.2%	100.0%
	自然環境	450	435	90	35	8	58	1076
		41.8%	40.4%	8.4%	3.3%	0.7%	5.4%	100.0%
	自治会活動	198	396	167	113	135	67	1076
		18.4%	36.8%	15.5%	10.5%	12.5%	6.2%	100.0%
	近隣との関係	219	449	157	51	135	65	1076
		20.4%	41.7%	14.6%	4.7%	12.5%	6.0%	100.0%
共用部分の維持管理	169	404	222	94	119	68	1076	
	15.7%	37.5%	20.6%	8.7%	11.1%	6.3%	100.0%	
外観デザイン	185	421	203	107	98	62	1076	
	17.2%	39.1%	18.9%	9.9%	9.1%	5.8%	100.0%	



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 27】 今後も現在のお住まいに住み続けたいと思いますか。

	いずれは転居する	転居したい	ずっと住みたい、または住んでもよい	わからない、考えていない	無効等	計
公社	188	85	488	273	42	1076
	17.5%	7.9%	45.4%	25.4%	3.9%	100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。