

令和3年度 公社賃貸住宅 お住まいの方アンケート

集計結果報告

当公社では、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、アンケート調査を令和4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 : 令和4年2月14日 ~ 令和4年3月4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)
回答方法 : 紙面もしくはインターネット
回収数 : 896件
回収率 : 44.8%

(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 経営戦略室 企画課 企画・広報グループ

06-6203-5450 (直通)

【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	1	19	46	92	101	144	488	891
	0.1%	2.1%	5.2%	10.3%	11.3%	16.2%	54.8%	

【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	計
全体	336	374	117	63	890
	37.8%	42.0%	13.1%	7.1%	

【問3】現在ご同居のご家族に、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	46	42	24	17	231	483	843
	5.5%	5.0%	2.8%	2.0%	27.4%	57.3%	

【問4】現在の団地に何年お住まいですか？

(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。)

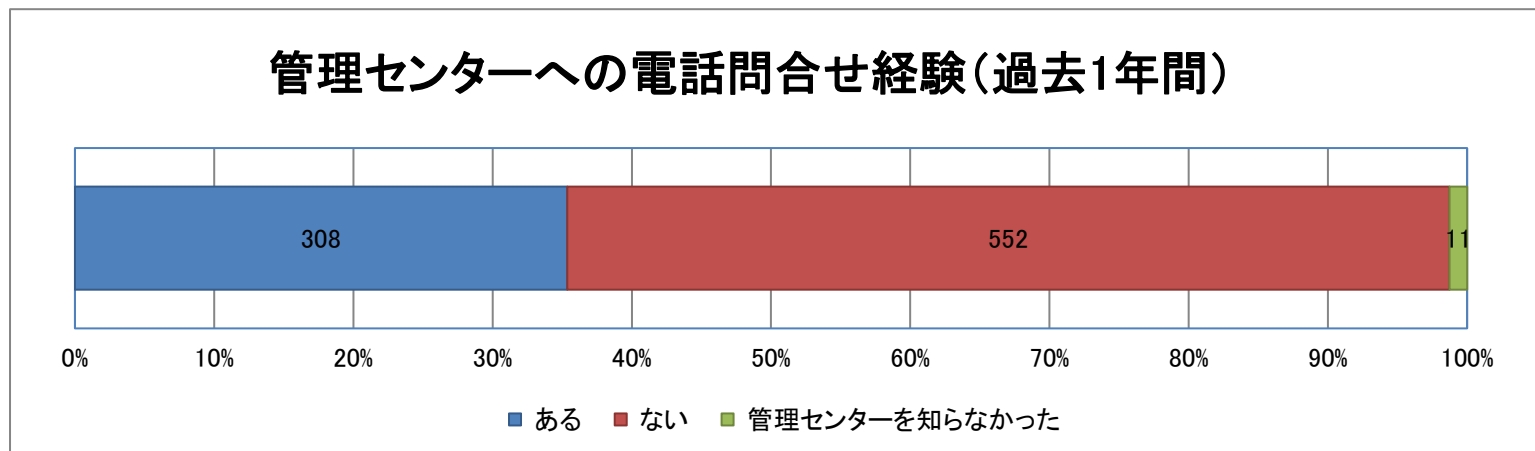
	1年 未満	1～3年 未満	3～5年 未満	5～10年 未満	10～15年 未満	15～20年 未満	20～30年 未満	30年 以上	計
全体	69	84	77	124	96	56	72	303	881
	7.8%	9.5%	8.7%	14.1%	10.9%	6.4%	8.2%	34.4%	

【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、手続きや申込み等のお問合せ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	308	552	11	871
	35.4%	63.4%	1.3%	

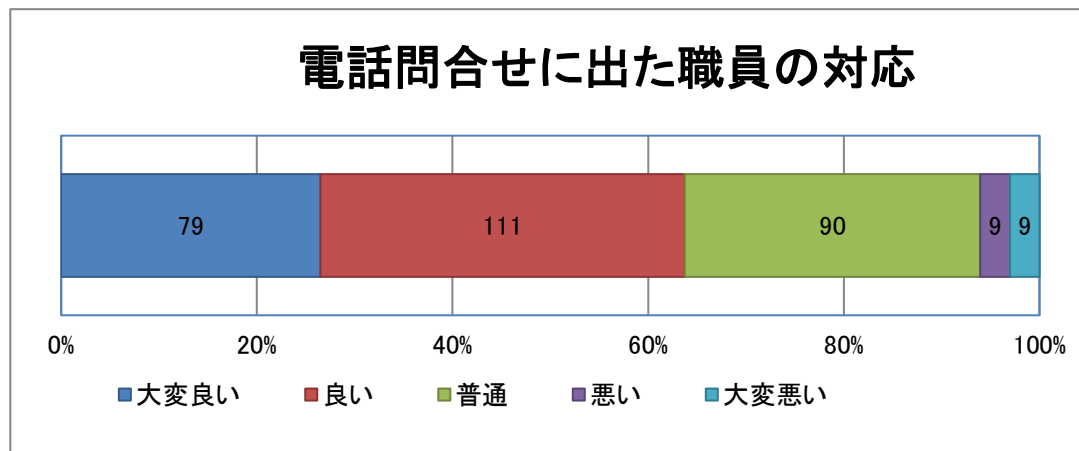


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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の職員の対応について伺います。

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	計	覚えていない
全体	79	111	90	9	9	298	1
	26.5%	37.3%	30.2%	3.0%	3.0%		

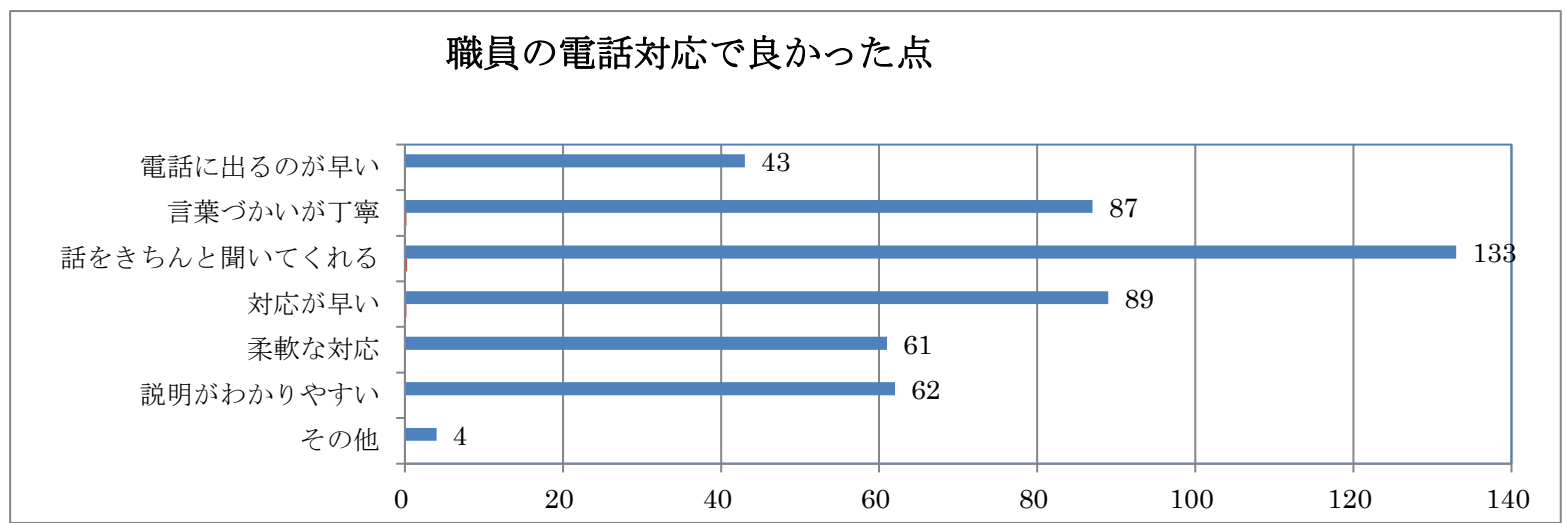


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔問7で、「大変良い」または「良い」と答えた方のみ〕

【問8】電話の対応が良いと感じたのはどのような点ですか？〔複数回答〕

	電話に出るのが早い	言葉づかいが丁寧	話をきちんと聞いてくれる	対応が早い	柔軟な対応	説明がわかりやすい	その他	計
全体	43	87	133	89	61	62	4	479
	9.0%	18.2%	27.8%	18.6%	12.7%	12.9%	0.8%	

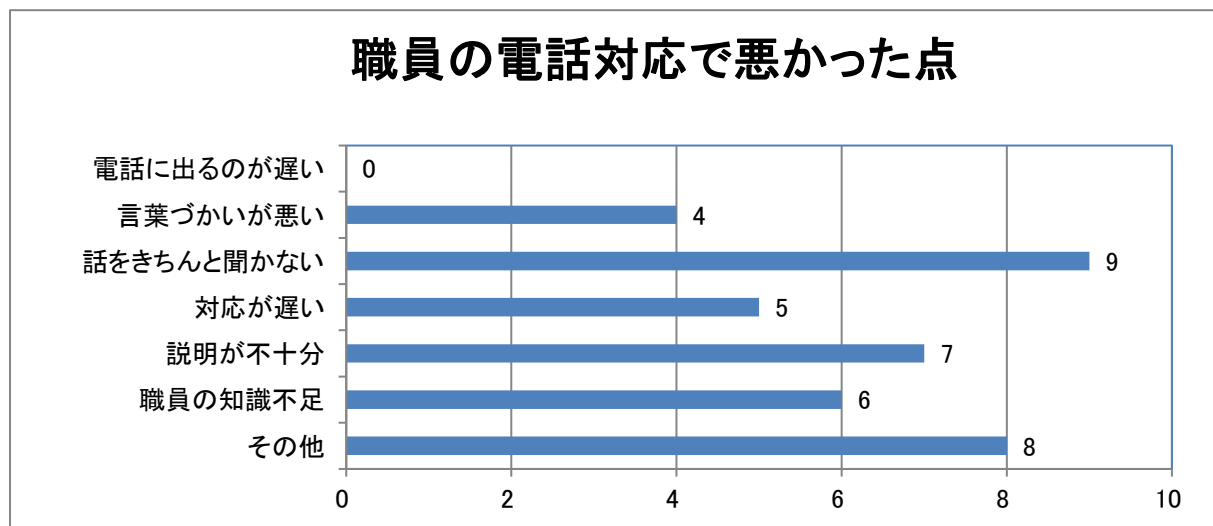


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔問7で、「悪い」または「大変悪い」と答えた方のみ〕

【問9】電話の対応が悪い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	計
全体	0	4	9	5	7	6	8	39
	0.0%	10.3%	23.1%	12.8%	17.9%	15.4%	20.5%	

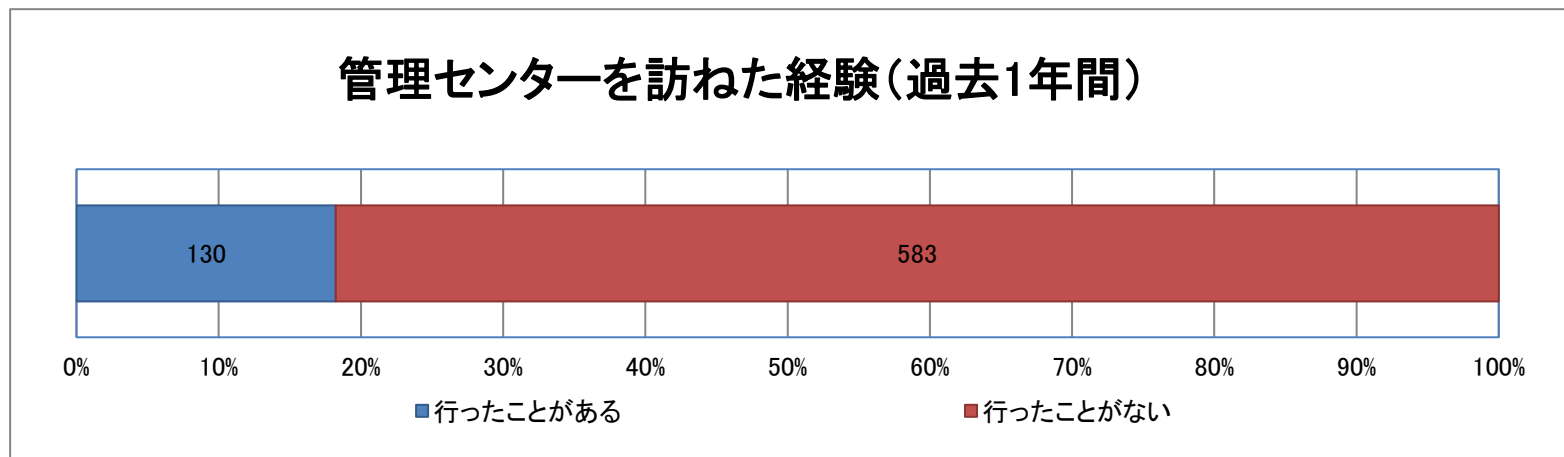


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問6で、「ある」または「ない」と答えた方のみ]

【問10】この1年くらいの間に、手続きや申込み等のお問合せ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	130	583	713
	18.2%	81.8%	

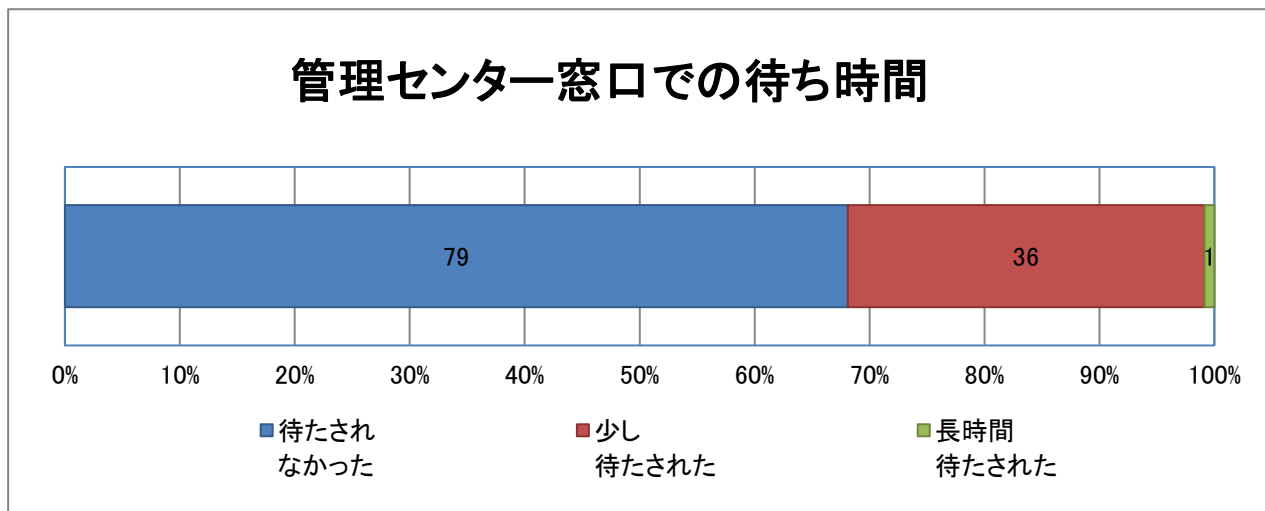


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問10で「行ったことがある」と答えた方のみ]

【問11】窓口で、待ち時間はありましたか？

	待たされなかった	少し待たされた	長時間待たされた	計
全体	79	36	1	116
	68.1%	31.0%	0.9%	

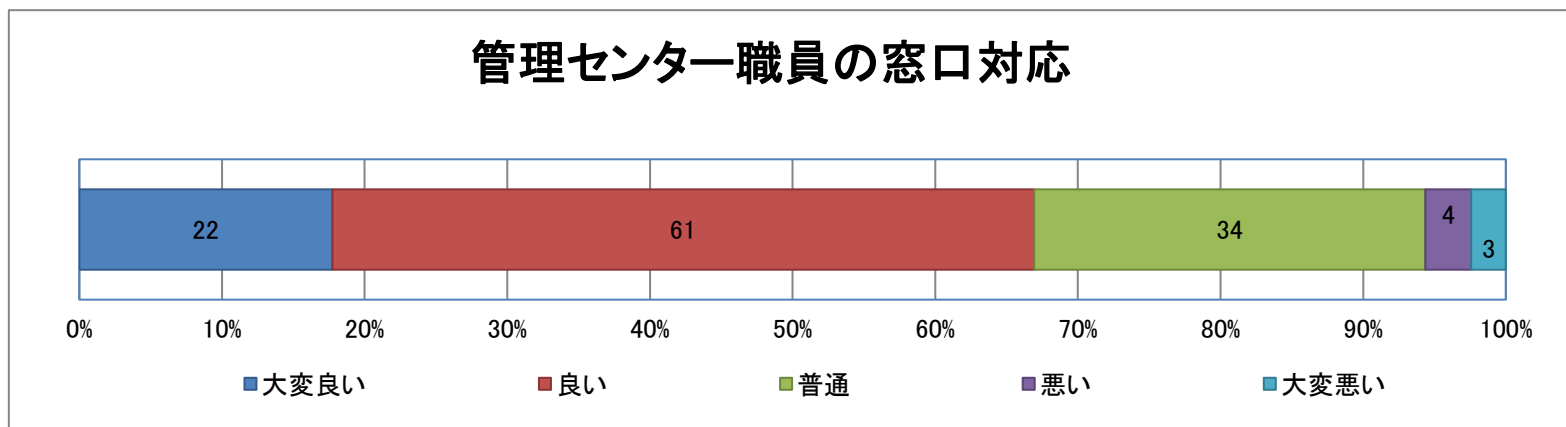


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔問10で「行ったことがある」と答えた方のみ〕

【問12】管理センターでの職員の対応について、該当する選択肢に○を付けてください。

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	計
全体	22	61	34	4	3	124
	17.7%	49.2%	27.4%	3.2%	2.4%	

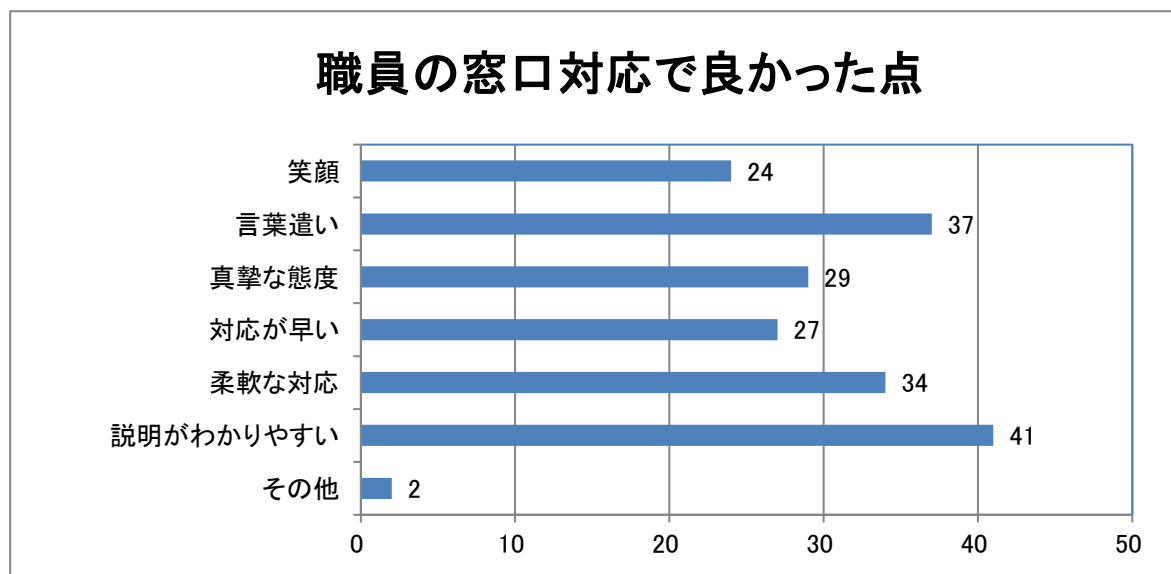


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔問12で、「大変良い」または「良い」と答えた方のみ〕

【問13】 職員の対応が良いと感じたのはどのような点ですか？〔複数回答〕

	笑顔	言葉遣い	真摯な態度	対応が早い	柔軟な対応	説明がわかりやすい	その他	計
全体	24	37	29	27	34	41	2	194
	12.4%	19.1%	14.9%	13.9%	17.5%	21.1%	1.0%	



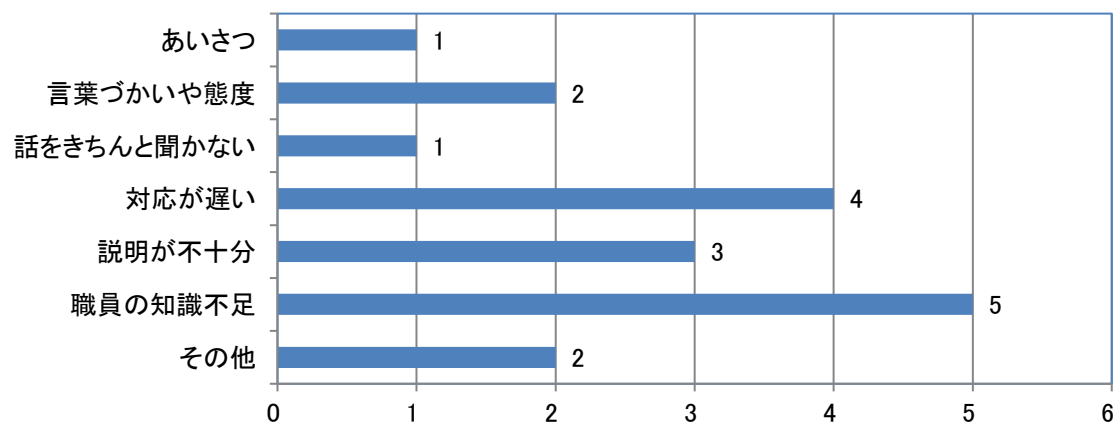
※グラフ内の数値は票数を示します。

〔問12で、「悪い」または「大変悪い」と答えた方のみ〕

【問14】職員の対応が悪い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	職員の知識不足	その他	計
全体	1	2	1	4	3	5	2	18
	5.6%	11.1%	5.6%	22.2%	16.7%	27.8%	11.1%	

職員の窓口対応で悪かった点

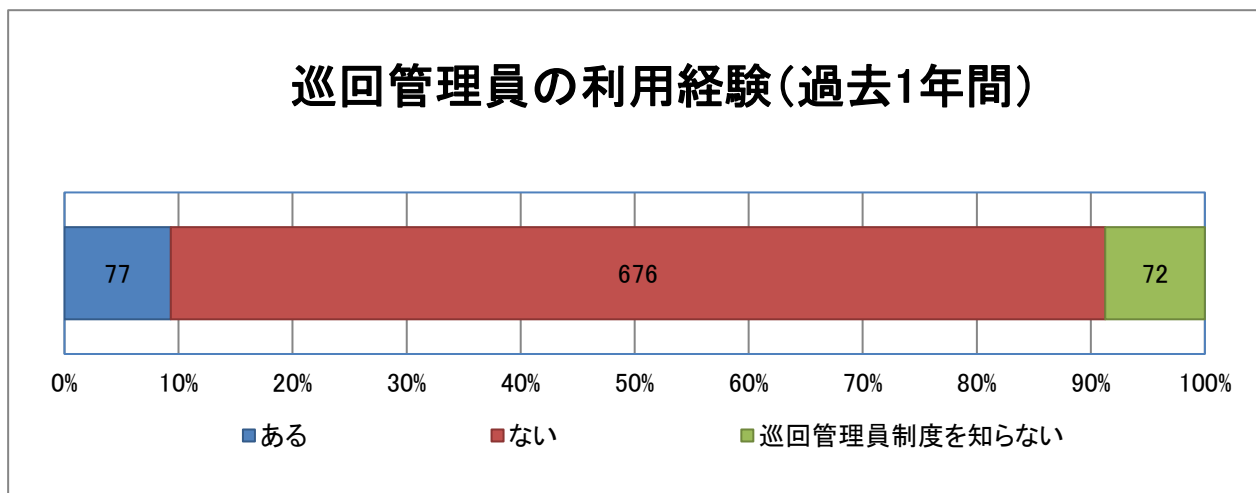


※グラフ内の数値は票数を示します。

[すべての方にお伺いします]

【問15】この1年くらいの間に、巡回管理員へ手続きや申込み等のお問合せを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	77	676	72	825
	9.3%	81.9%	8.7%	

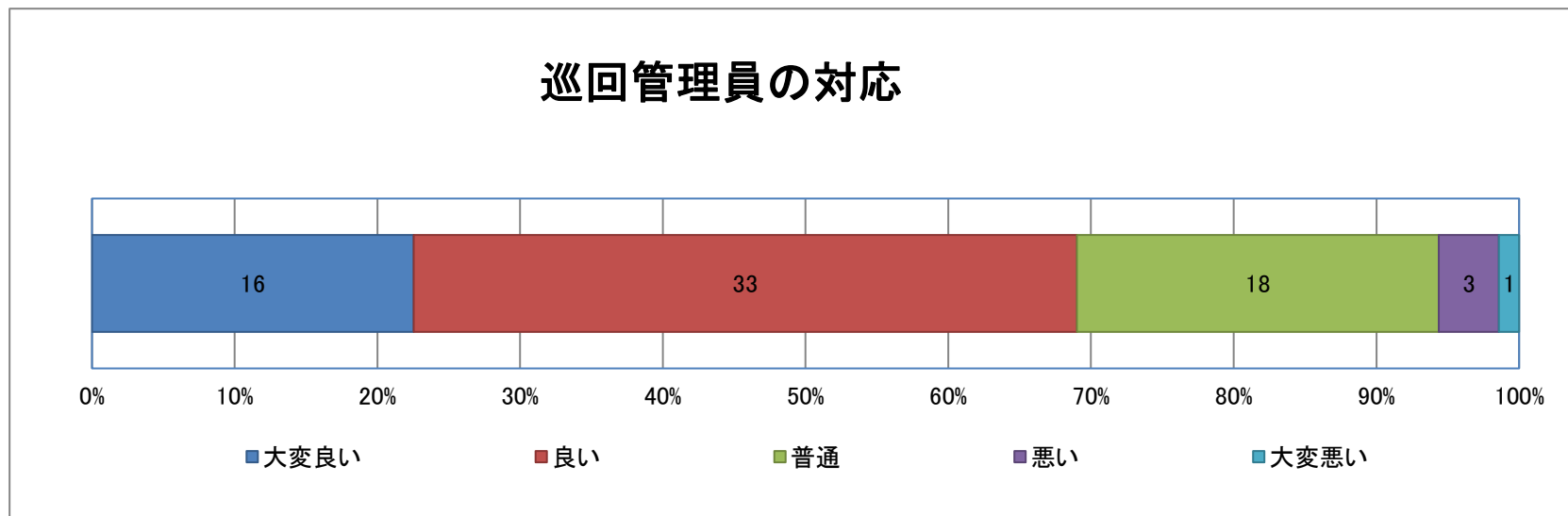


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問15で、「ある」と答えた方のみ]

【問16】巡回管理員の対応はいかがでしたか？

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	計
全体	16	33	18	3	1	71
	22.5%	46.5%	25.4%	4.2%	1.4%	

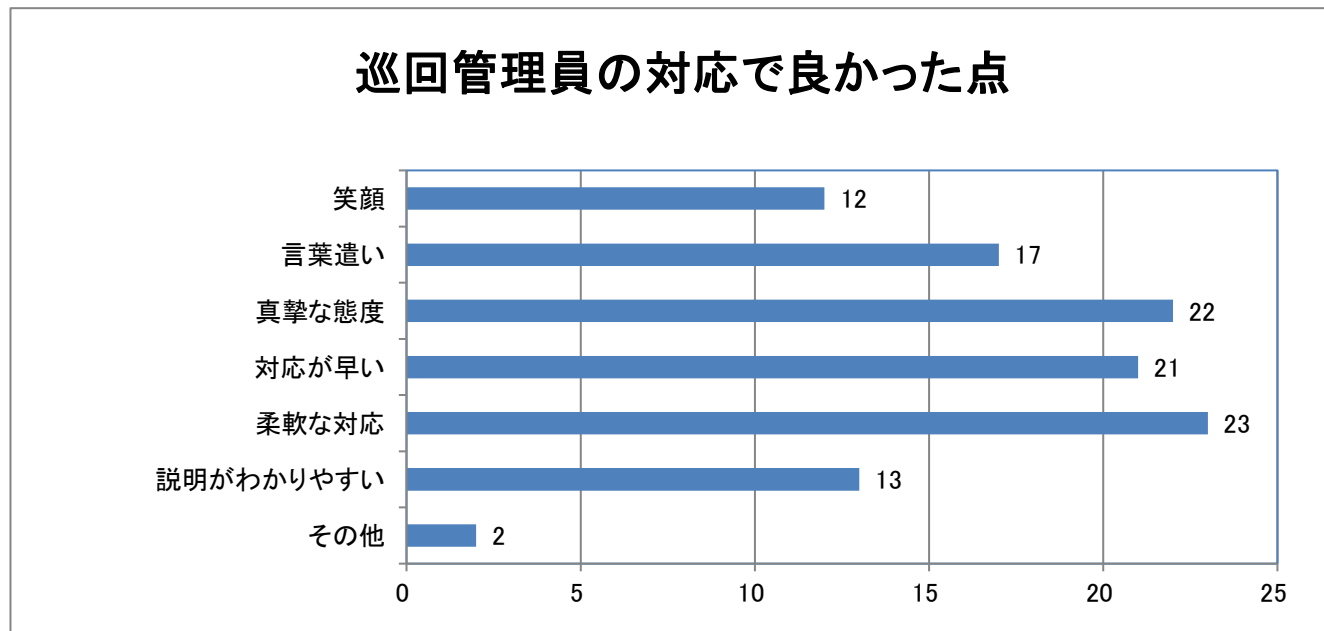


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔問16で「大変良い」または「良い」と答えた方のみ〕

【問17】巡回管理員の対応が良いと感じたのはどのような点ですか？〔複数回答〕

	あいさつ	言葉遣い	真摯な態度	対応が早い	柔軟な対応	説明が分かりやすい	その他	計
全体	12	17	22	21	23	13	2	110
	10.9%	15.5%	20.0%	19.1%	20.9%	11.8%	1.9%	

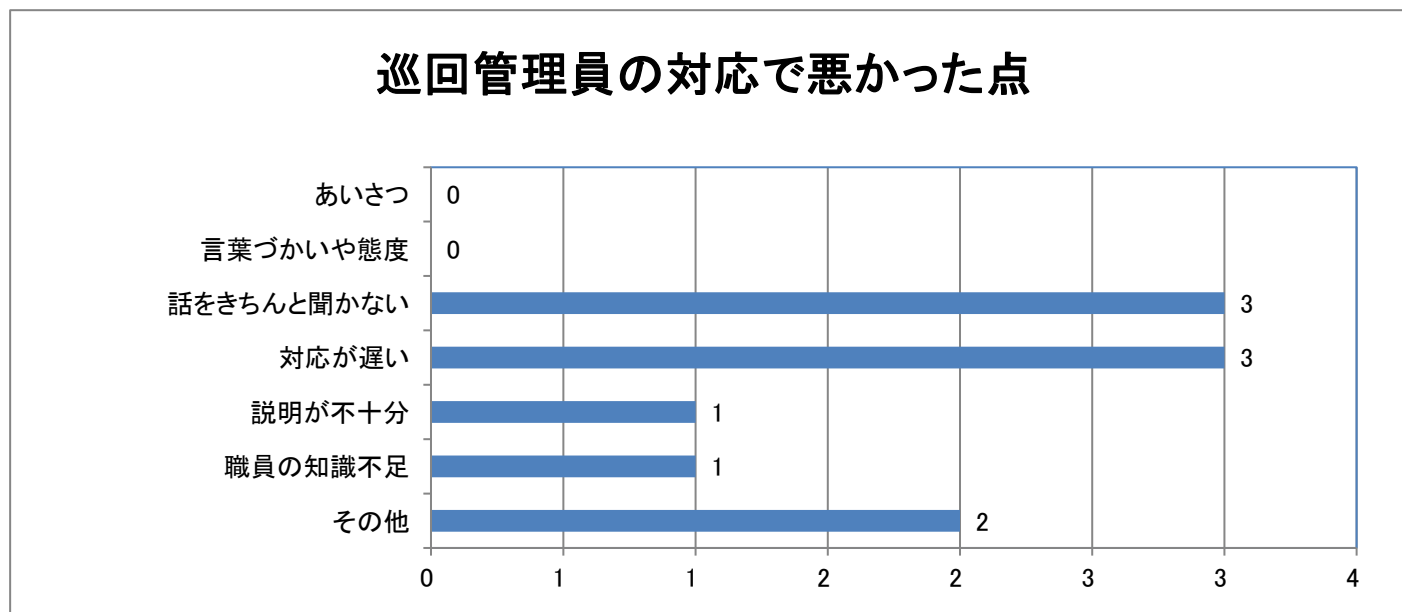


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔問16で「悪い」または「大変悪い」と答えた方のみ〕

【問18】巡回管理員の対応が悪い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	職員の知識不足	その他	計
全体	0	0	3	3	1	1	2	10
	0.0%	0.0%	30.0%	30.0%	10.0%	10.0%	20.0%	

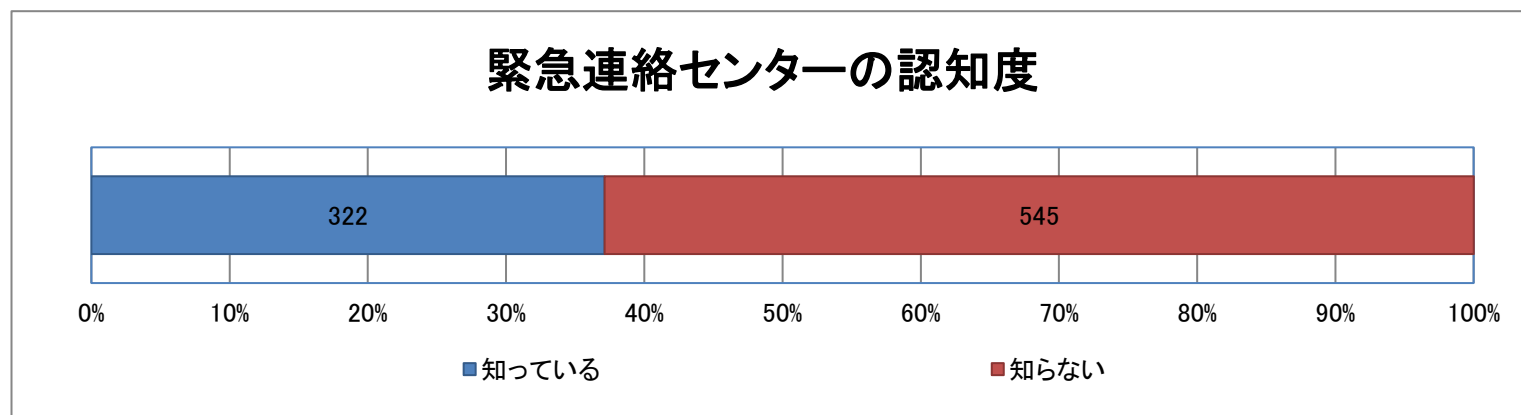


※グラフ内の数値は票数を示します。

[すべての方にお伺いします]

【問 19】管理センターの営業時間（月曜～土曜日の 9:00～17:45）外における水漏れ等の緊急修繕に対応する「緊急連絡センター（06-6203-6000）」がありますが、「緊急連絡センター」をご存知でしたか？

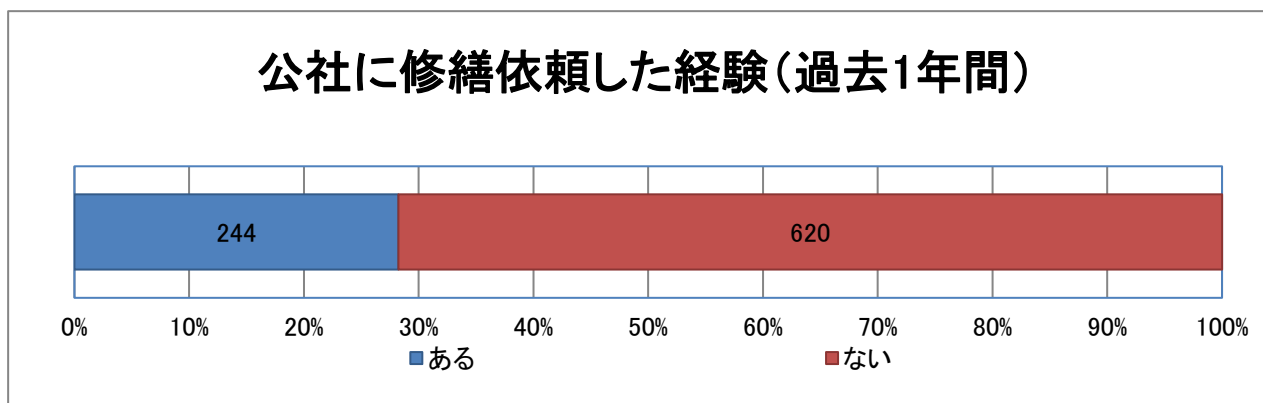
	知っている	知らない	計
全体	322	545	867
	37.1%	62.9%	



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問20】この1年くらいの間に、住宅の修繕を管理センターに依頼されたことはありますか？

	ある	ない	計
全体	244	620	864
	28.2%	71.8%	



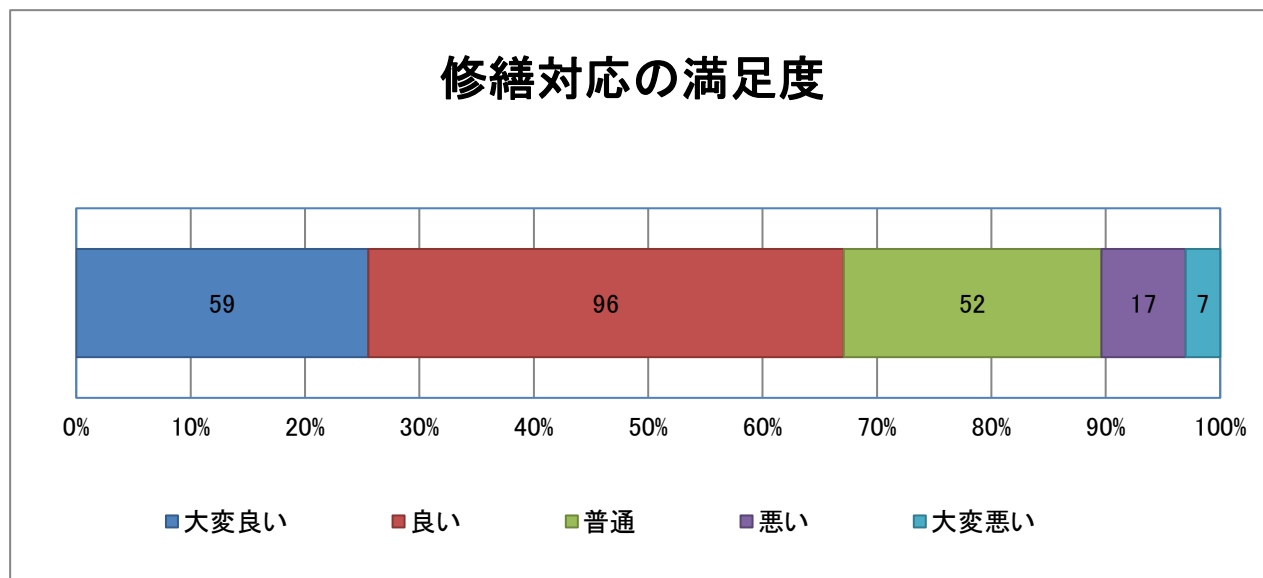
※グラフ内の数値は票数を示します。

修繕に関する対応について

[問20で、「ある」と答えた方のみ]

【問21】修繕の内容はいかがでしたか？

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	計
全体	59	96	52	17	7	231
	25.5%	41.6%	22.5%	7.4%	3.0%	



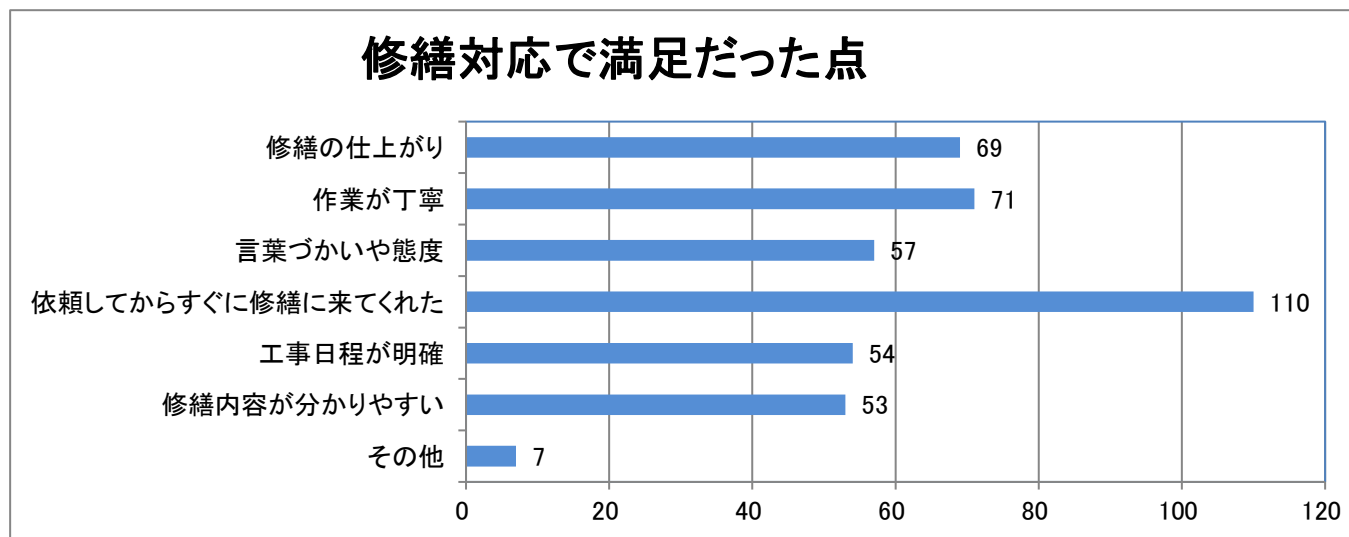
※グラフ内の数値は票数を示します。

修繕に関する対応について

〔問 2 1 で、「大変良い」または「良い」と答えた方のみ〕

【問 2 2】修繕対応が良いと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	すぐに修繕に 来てくれた	工事日程が 明確	修繕内容が 分かりやすい	その他	計
全体	69	71	57	110	54	53	7	421
	16.4%	16.9%	13.5%	26.1%	12.8%	12.6%	1.7%	



※グラフ内の数値は票数を示します。

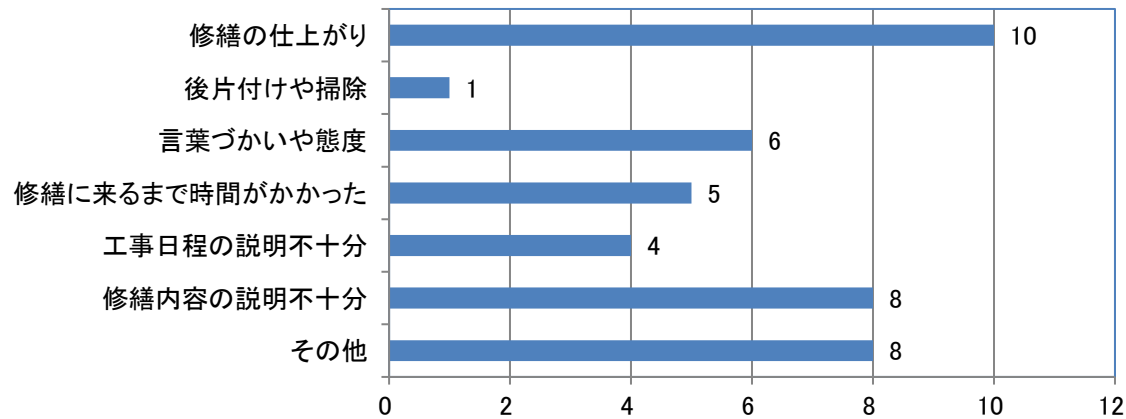
修繕に関する対応について

[問 2 1 で、「悪い」または「大変悪い」と答えた方のみ]

【問 2 3】 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	その他	計
全体	10	1	6	5	4	8	8	42
	23.8%	2.4%	14.3%	11.9%	9.5%	19.0%	19.0%	

修繕対応に不満を感じた点

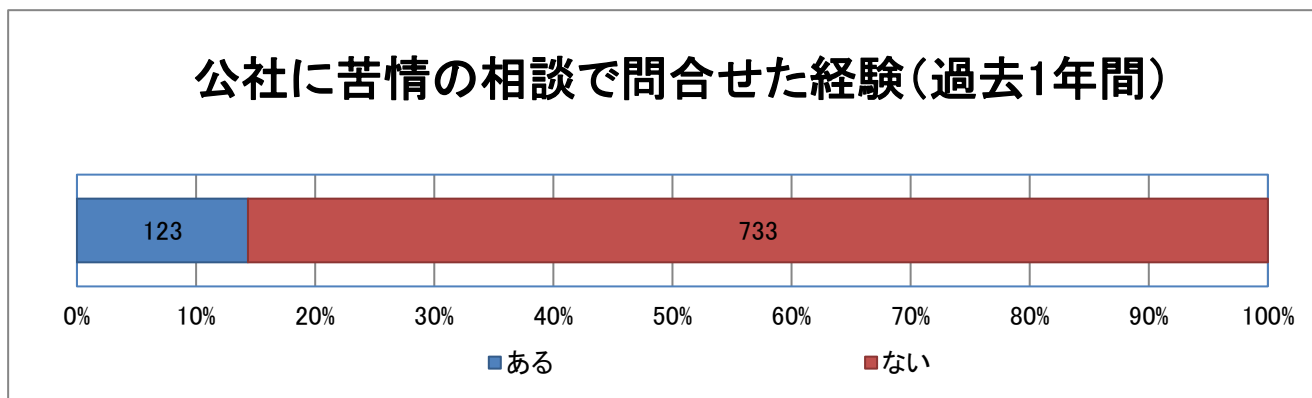


※グラフ内の数値は票数を示します。

[すべての方にお伺いします]

【問24】この1年くらいの間で、管理センター及び巡回管理員等に苦情のご相談で、電話をかけたか訪問したことはありますか？

	ある	ない	計
全体	123	733	856
	14.4%	85.6%	

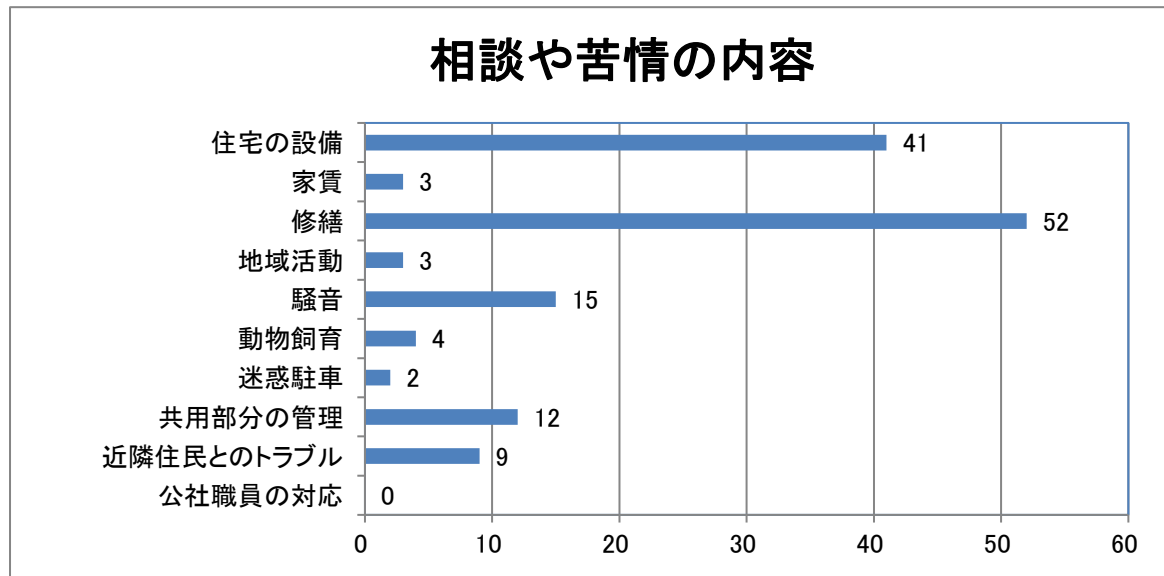


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問24で、「ある」と答えた方のみ]

【問25】苦情の内容はどのようなことでしたか？ [3つまで回答]

	住宅の設備 に関する事	家賃に に関する事	修繕に に関する事	地域活動に に関する事	騒音に に関する事	動物飼育に関 する事	迷惑駐車に関 する事	共用部分の管理に に関する事
全体	41	3	52	3	15	4	2	12
	29.1%	2.1%	36.9%	2.1%	10.6%	2.9%	1.4%	8.5%



近隣住民との トラブル	公社職員の対応	計
9	0	141
6.4%	0.0%	

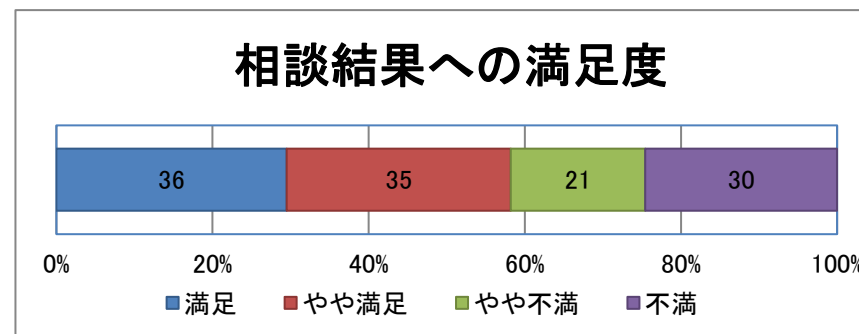
※グラフ内の数値は票数を示します。

〔問24で、「ある」と答えた方のみ〕

【問26】ご相談の結果及びご相談いただいた際の職員の対応については、ご満足いただけましたか？

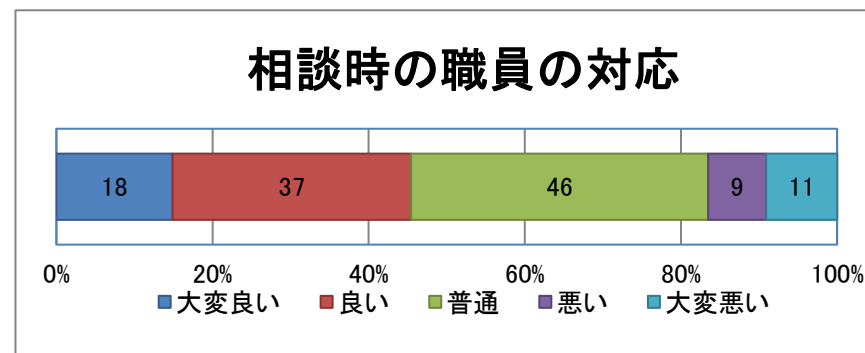
(ご相談の結果)

	満足	やや満足	やや不満	不満	計
全体	36	35	21	30	122
	29.5%	28.7%	17.2%	24.6%	



(職員の対応)

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	計
全体	18	37	46	9	11	121
	14.9%	30.0%	38.0%	7.4%	9.1%	

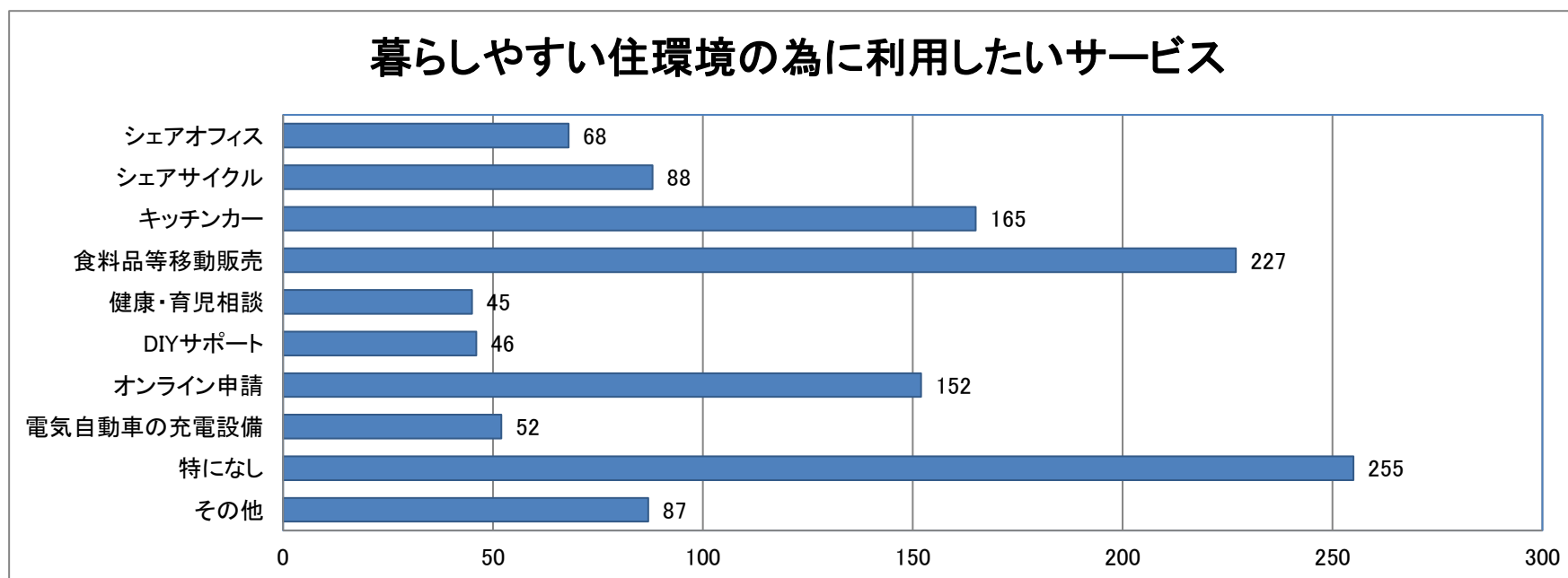


※グラフ内の数値は票数を示します。

[すべての方にお伺いします]

【問 2 7】 公社では、ライフスタイルの変化に合わせた誰もが暮らしやすい住環境の整備に取り組んでいます。今後、どのようなサービスがあれば利用してみたいと思いますか？ [3つまで回答]

	シェア オフィス	シェア サイクル	キッチンカー	食料品等 移動販売	健康・ 育児相談	DIY サポート	オンライン 申請	電気自動車 の充電設備	特になし	その他	計
全体	68	88	165	227	45	46	152	52	255	87	1185
	5.7%	7.4%	13.9%	19.2%	3.8%	3.9%	12.8%	4.4%	21.5%	7.3%	



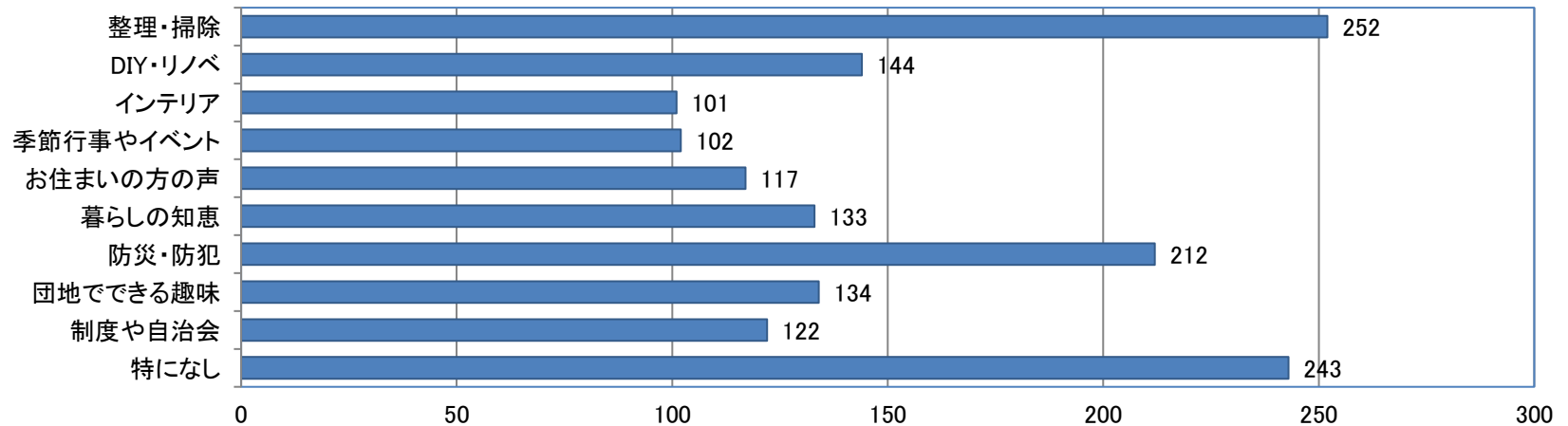
※グラフ内の数値は票数を示します。

[すべての方にお伺いします]

【問28】 公社では、ウェブマガジン「ダンチダイニング」で、これから団地に住む方や住んでいる方に向けて、団地の楽しみやくらしの情報を発信しています。この中で、興味がある、または読んでみたい記事のカテゴリはありますか？ [3つまで回答]

	整理・掃除	DIY・リノベ	インテリア	季節行事やイベント	お住まいの方の声	暮らしの知恵	防災・防犯	団地でできる趣味	制度や自治会	子育て	特になし	計
全体	252	144	101	102	117	133	212	134	122	27	243	1587
	21.3%	12.2%	8.5%	8.6%	9.9%	11.2%	17.9%	11.3%	10.3%	2.3%	20.5%	

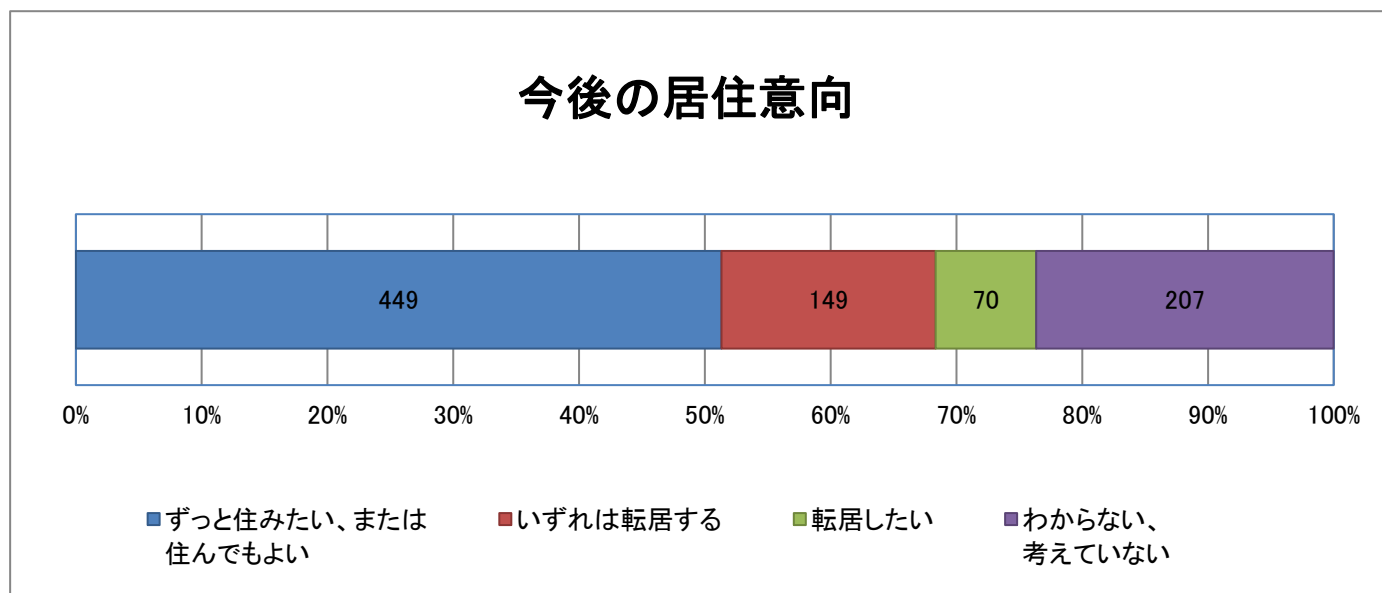
ダンチダイニングで読んでみたい記事のカテゴリ



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問29】 今後も現在のお住まいに住み続けたいと思いますか。

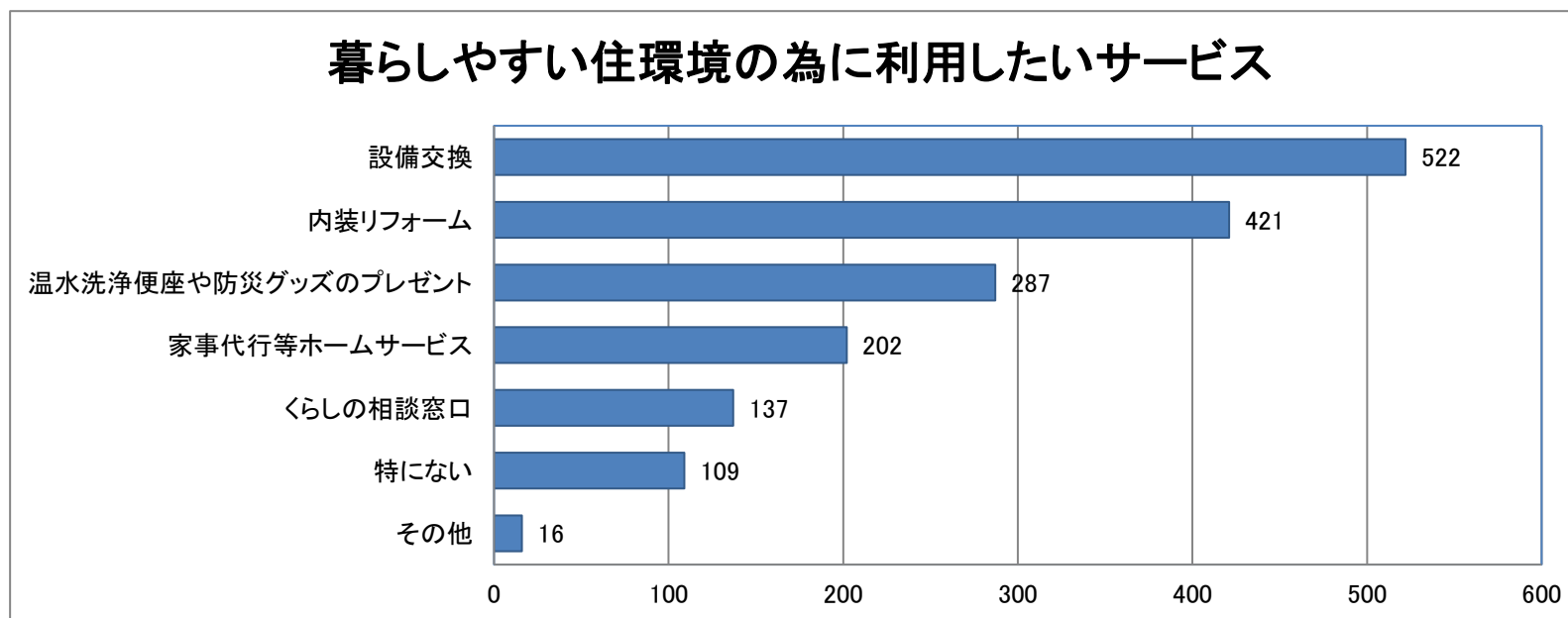
	ずっと住みたい、 または 住んでもよい	いずれは転居する	転居したい	わからない、 考えていない	計
全体	449	149	70	207	875
	51.3%	17.0%	8.0%	23.7%	



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問30】現在のお住まいに長く住み続けるために、どのようなサービスがあれば良いと思いますか？

	設備交換	内装リフォーム	温水洗浄便座 や防災グッズ のプレゼント	家事代行等 ホームサービス	くらしの相談窓口	特にない	その他	計
全体	522	421	287	202	137	109	16	1694
	30.8%	24.9%	16.9%	11.9%	8.1%	6.4%	0.9%	

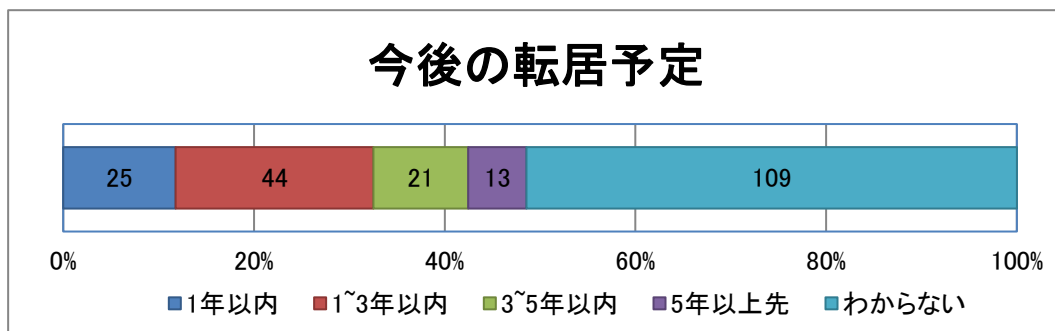


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問29で「いずれは転居する」または、「転居したい」と答えた方のみ]

【問31】 今後何年以内に転居される予定ですか。

	1年以内	1～3年以内	3～5年以内	5年以上先	わからない	計
全体	25	44	21	13	109	212
	11.8%	20.8%	9.9%	6.1%	51.4%	



※グラフ内の数値は票数を示します。

現在のお住まいについて

〔問29で、「いずれは転居する」または、「転居したい」と答えた方のみ〕

〔問32〕 そう思うのはなぜですか。〔複数回答〕

	住宅が手狭	設備に不満	間取りに不満	階段の昇降困難	自治会活動が負担	周辺環境が不満	介護・医療が必要	公社賃貸へ転居	親族と同居
全体	12	14	1	21	34	6	14	11	9
	6.9%	8.0%	0.6%	12.1%	19.5%	3.4%	8.0%	6.3%	5.2%

住宅購入	子供の成長	転職・転勤	その他	計
12	10	5	25	174
6.9%	5.7%	2.9%	14.4%	

