

令和4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、アンケート調査を令和5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5年2月15日 ~ 令和5年3月3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 : 1,500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 : 708件
回収率 : 47.2%

(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	0	7	33	61	97	93	408	699
	0.0%	1.0%	4.7%	8.7%	13.9%	13.3%	58.4%	

【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	286	273	104	42	705
	40.6%	38.7%	14.8%	5.9%	

【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	32	26	17	17	184	365	641
	5.0%	4.0%	2.7%	2.7%	28.7%	56.9%	

【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。)

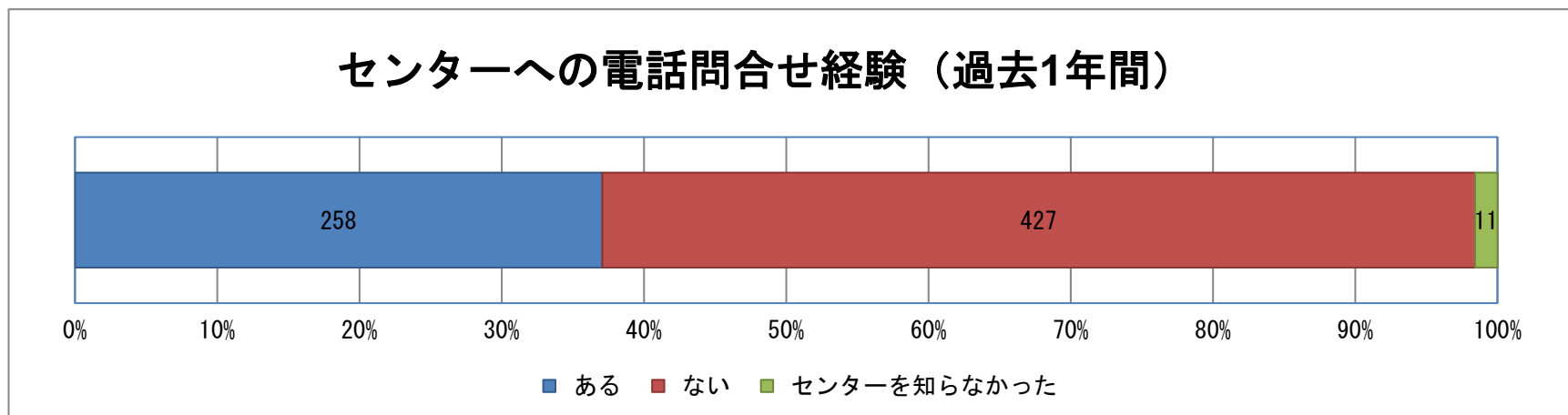
	1年 未満	1～3年 未満	3～5年 未満	5～10年 未満	10～15年 未満	15～20年 未満	20～30年 未満	30年 以上	計
全体	39	66	73	85	72	48	53	265	701
	5.6%	9.4%	10.4%	12.1%	10.3%	6.8%	7.6%	37.8%	

【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、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？

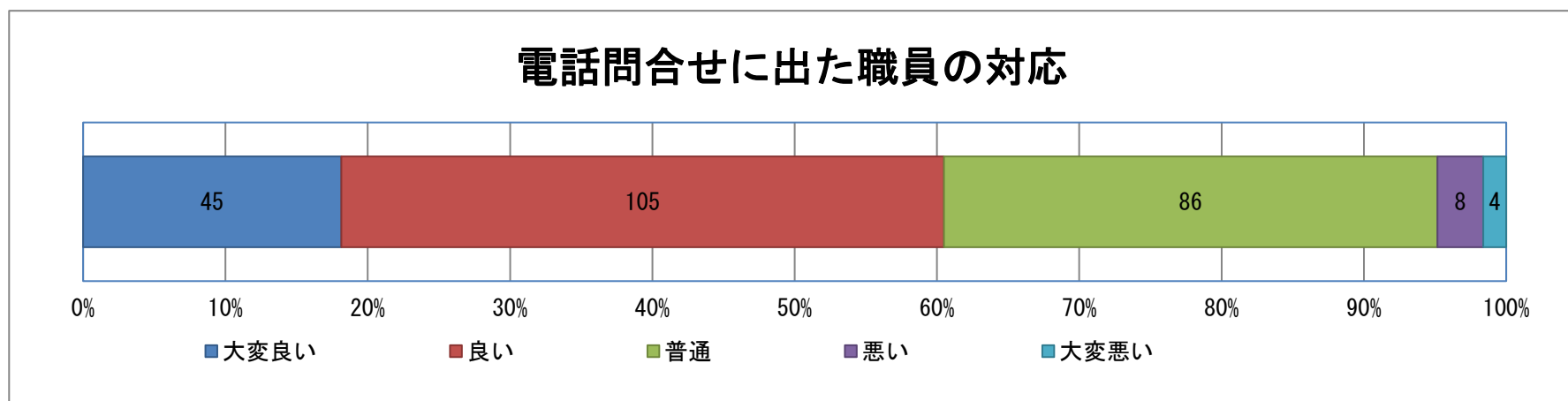
	ある	ない	センターを知らなかった	計
全体	258	427	11	696
	37.1%	61.4%	1.5%	



〔問6で、「ある」と答えた方のみ〕

【問7】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	45	105	86	8	4	248	2
	18.1%	42.4%	34.7%	3.2%	1.6%		

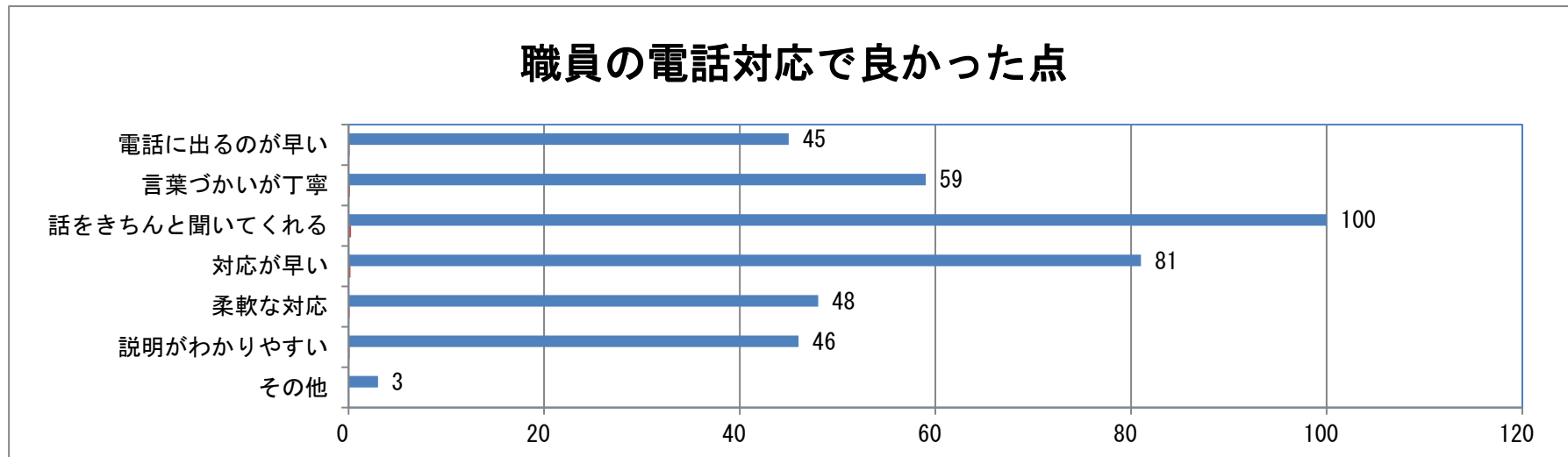


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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	45	59	100	81	48	46	3	382
	11.8%	15.4%	26.2%	21.2%	12.6%	12.0%	0.8%	

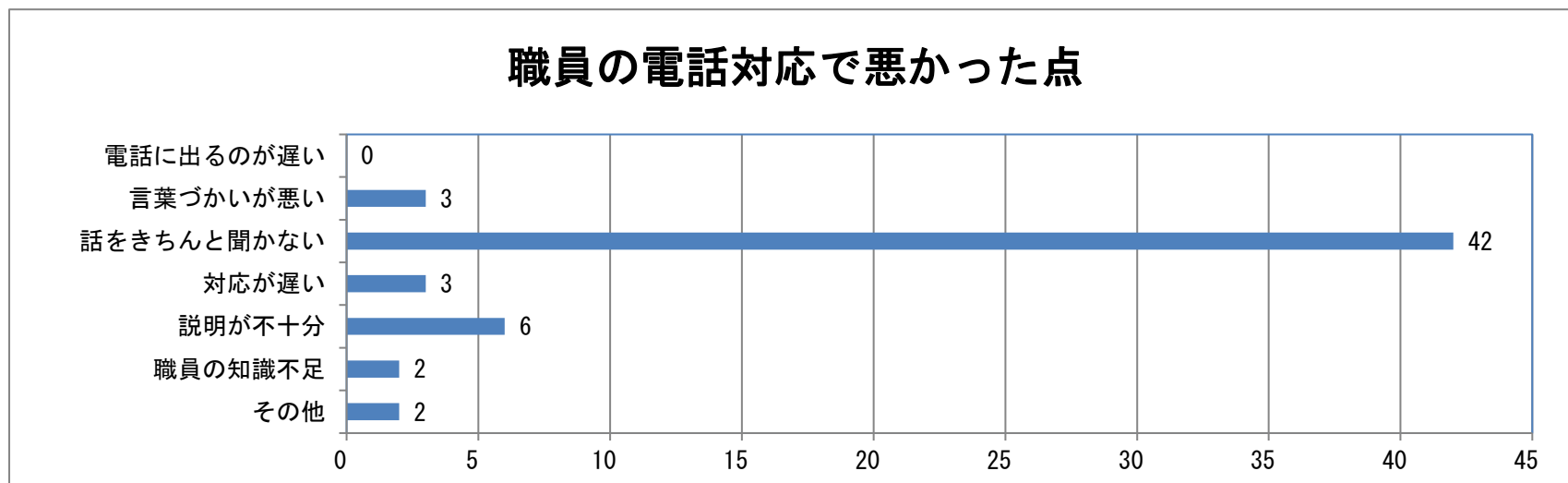


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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	3	42	3	6	2	2	58
	0.0%	5.2%	72.4%	5.2%	10.4%	3.4%	3.4%	

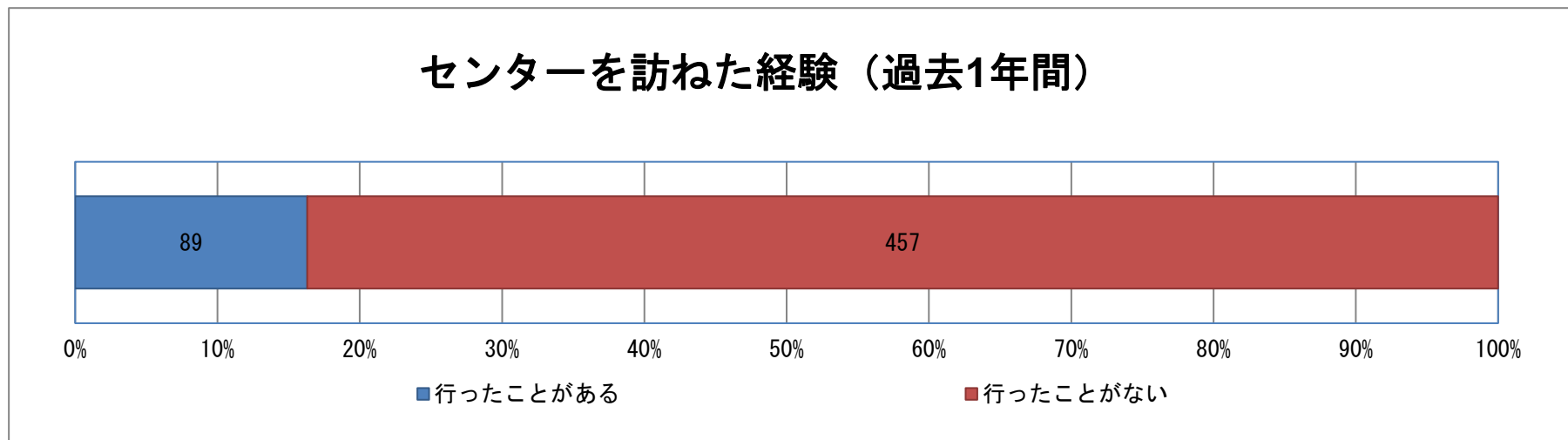


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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	89 16.3%	457 83.7%	546

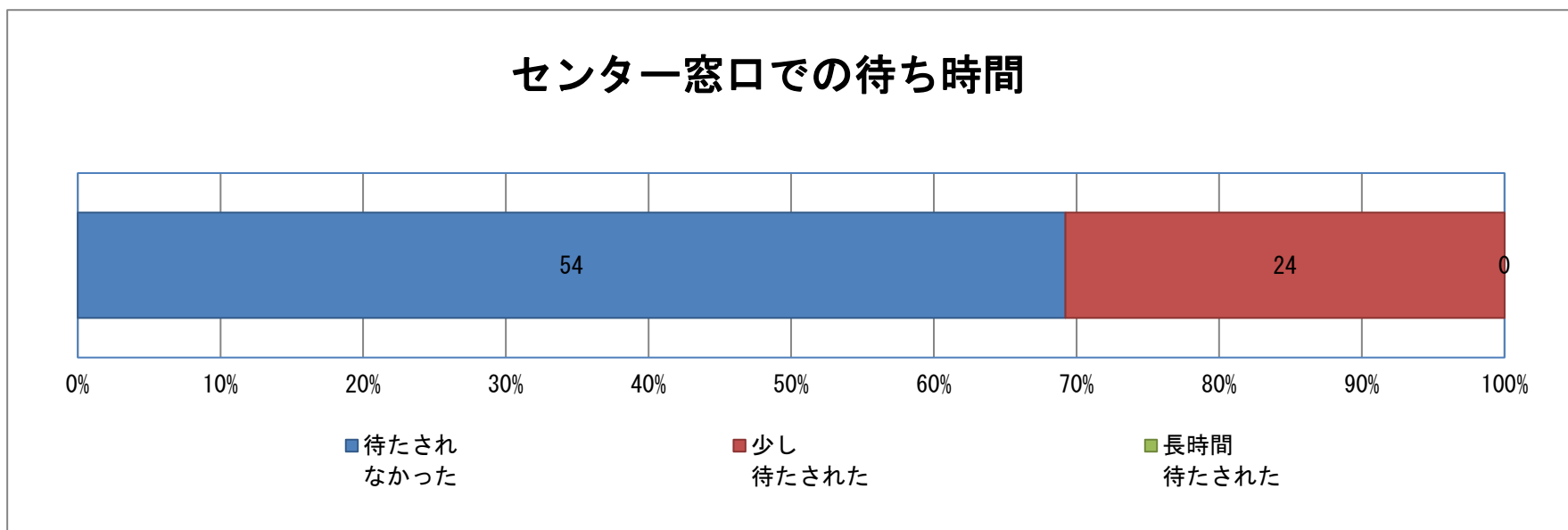


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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？

	待たされなかつた	少し待たされた	長時間待たされた	計
全体	54 69.2%	24 30.8%	0 0.0%	78

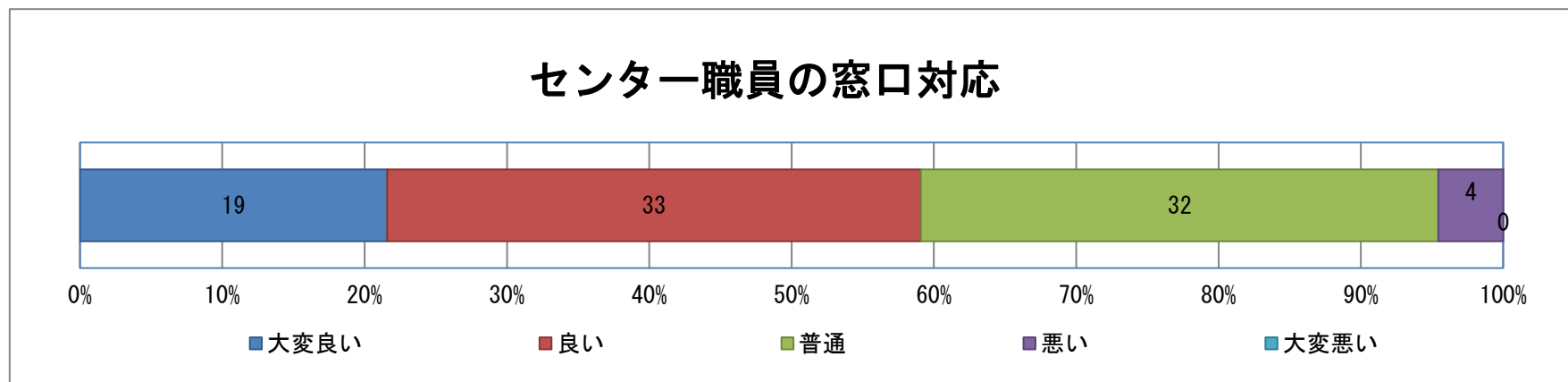


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔問10で「行ったことがある」と答えた方のみ〕

【問12】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	19	33	32	4	0	88
	21.6%	37.5%	36.4%	4.5%	0.0%	

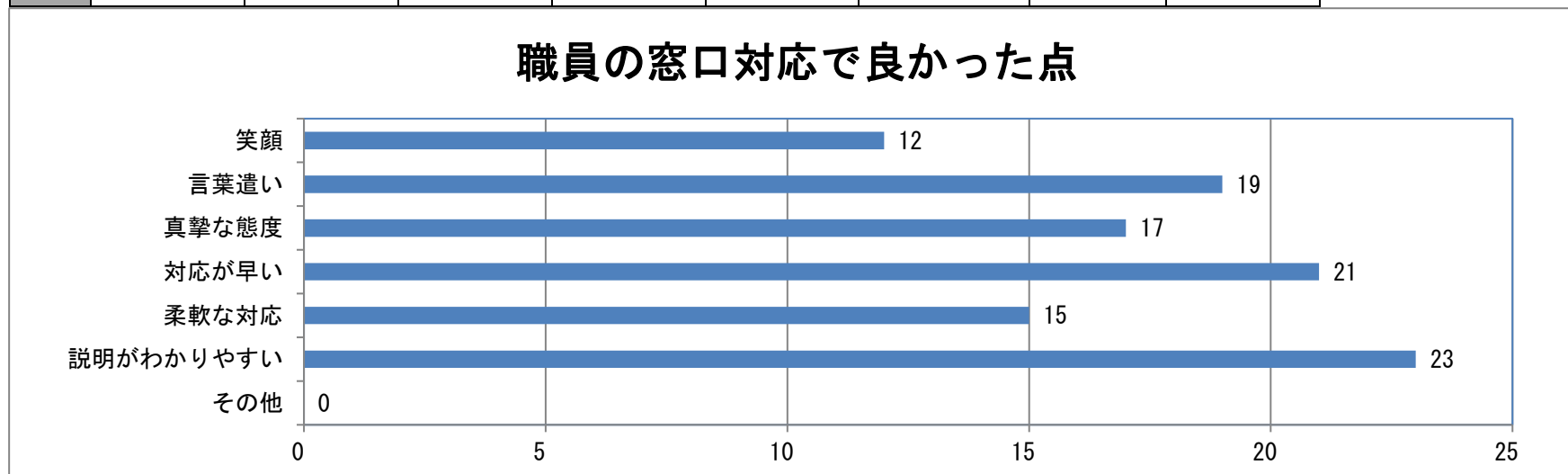


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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	12	19	17	21	15	23	0	107
	11.2%	17.8%	15.9%	19.6%	14.0%	21.5%	0.0%	

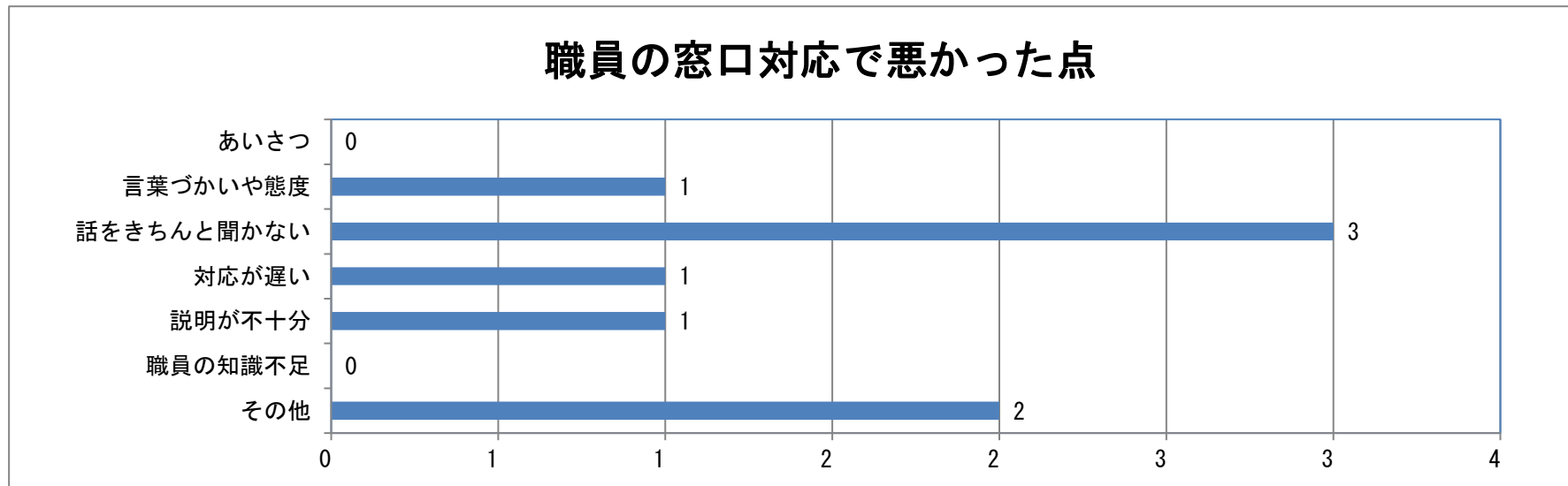


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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	0	1	3	1	1	0	2	8
	0.0%	12.5%	37.5%	12.5%	12.5%	0.0%	25.0%	

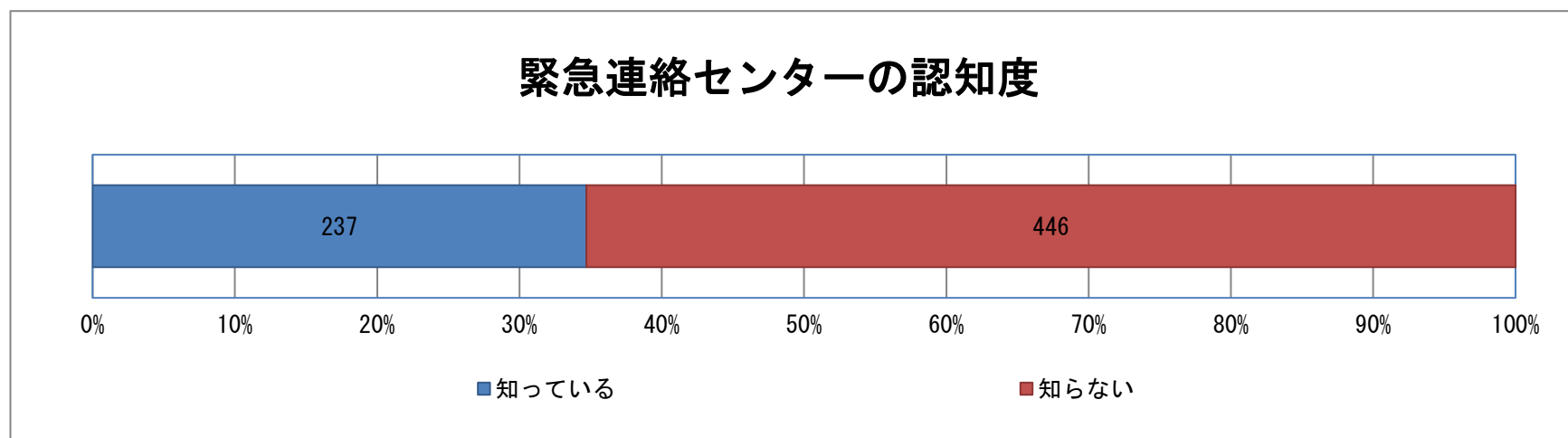


※グラフ内の数値は票数を示します。

[すべての方にお伺いします]

【問 1 5】センターの営業時間（月曜～金曜日の 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？

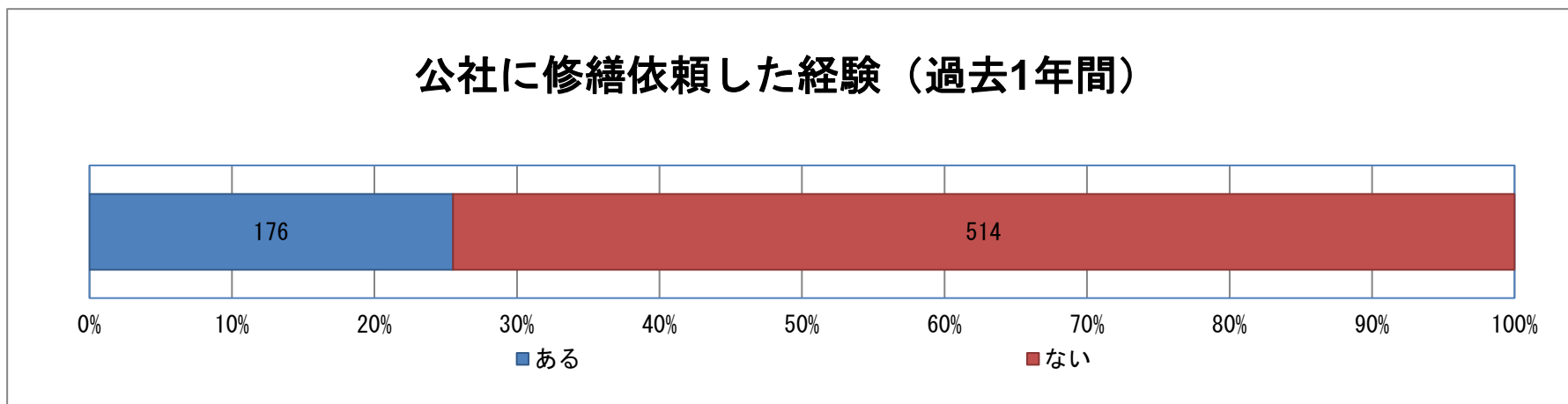
	知っている	知らない	計
全体	237 34.7%	446 65.3%	683



※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、住宅の修繕を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	176	514	690
	25.5%	74.5%	



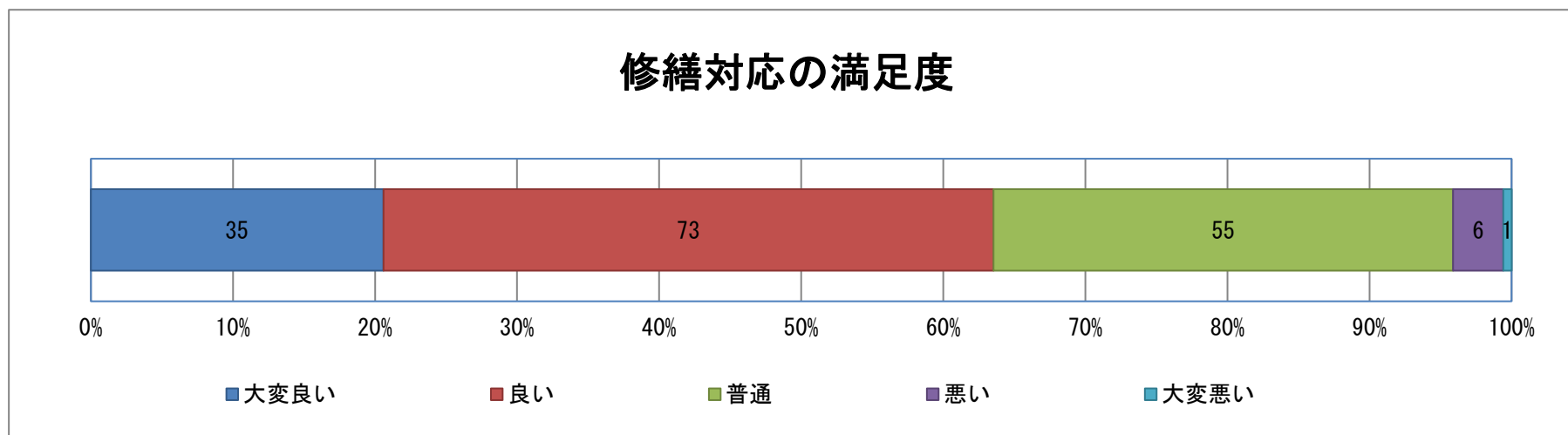
※グラフ内の数値は票数を示します。

修繕に関する対応について

[問15で、「ある」と答えた方のみ]

【問17】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	35	73	55	6	1	170
	20.6%	42.9%	32.4%	3.5%	0.6%	



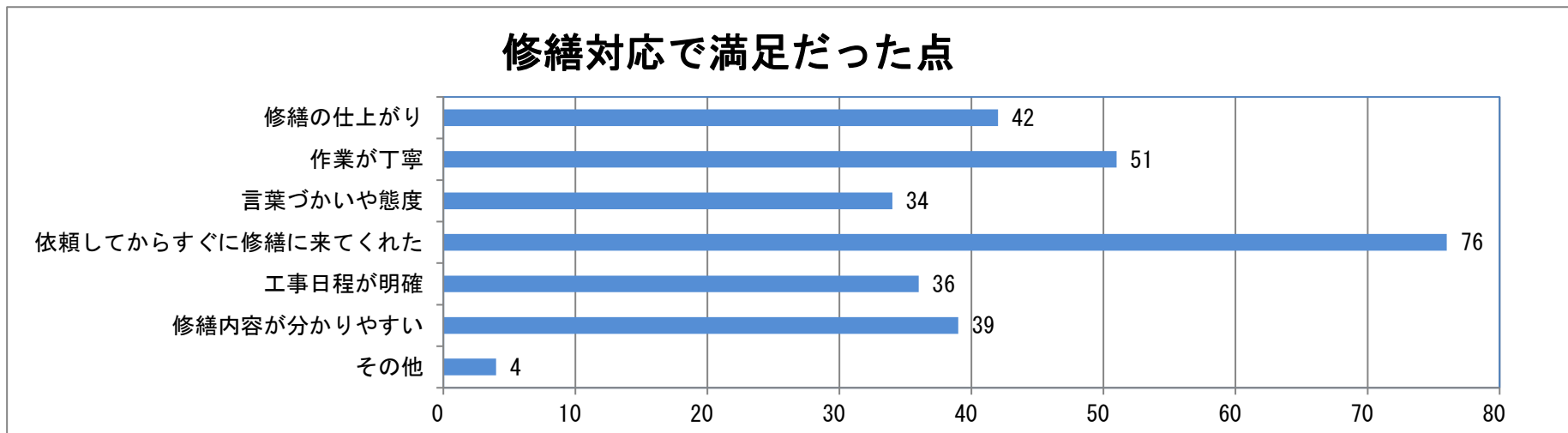
※グラフ内の数値は票数を示します。

修繕に関する対応について

[問15で、「大変良い」または「良い」と答えた方のみ]

【問18】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	42	51	34	76	36	39	4	282
	14.9%	18.1%	12.0%	27.0%	12.8%	13.8%	1.4%	

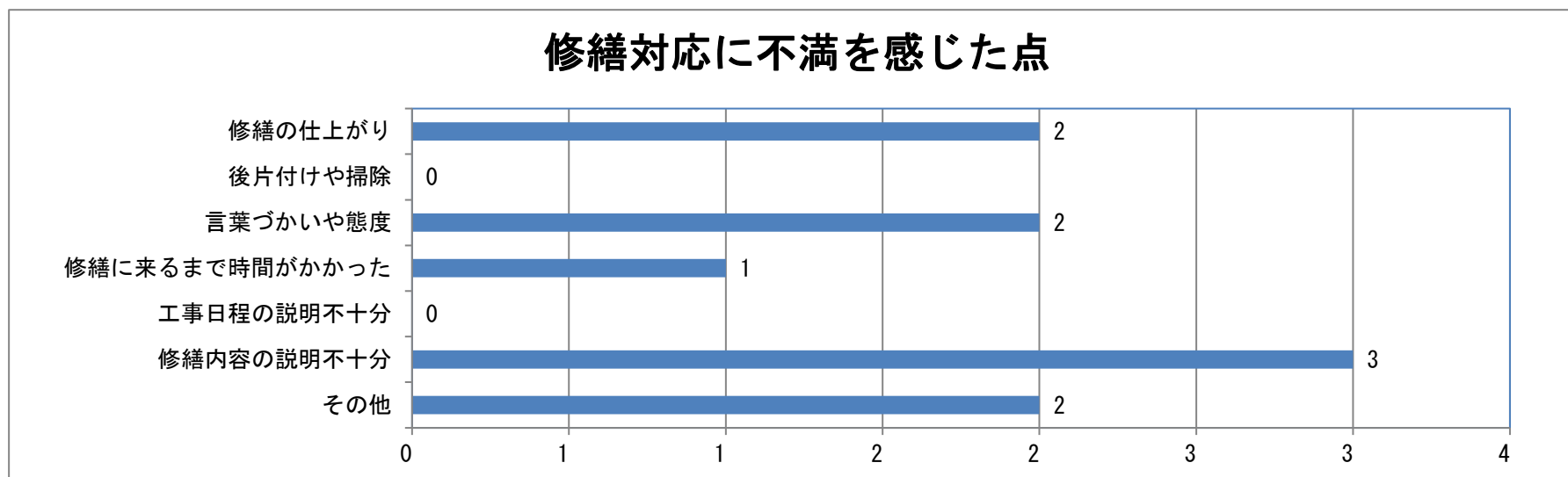


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔問15で、「悪い」または「大変悪い」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？〔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	2	0	2	1	0	3	2	10
	20.0%	0.0%	20.0%	10.0%	0.0%	30.0%	20.0%	

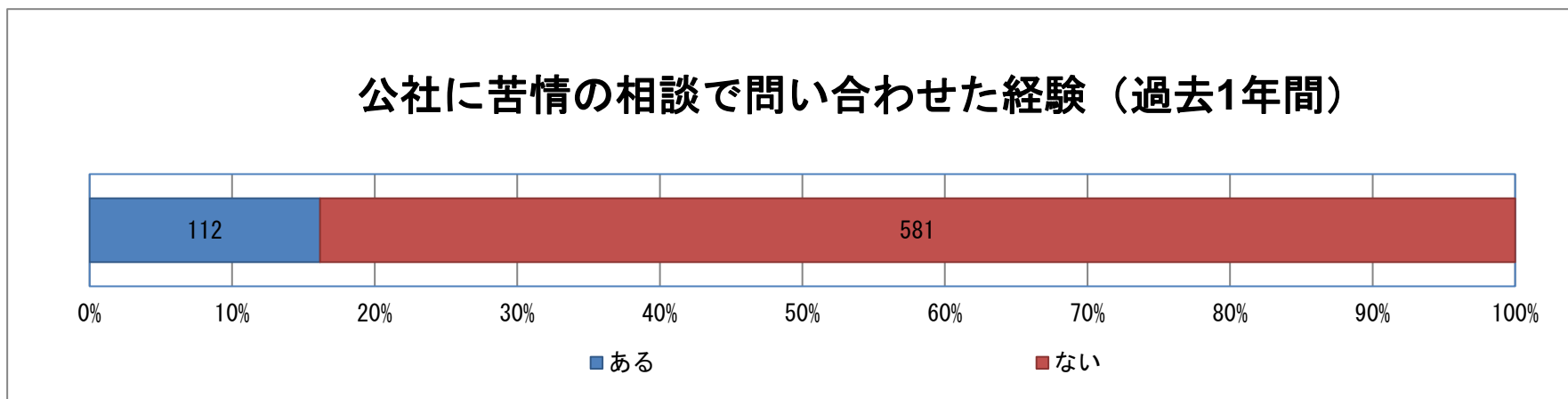


※グラフ内の数値は票数を示します。

[すべての方にお伺いします]

【問20】この1年くらいの間で、センター等に苦情のご相談で、電話をかけたり訪問したことはありますか？

	ある	ない	計
全体	112	581	693
	16.2%	83.8%	

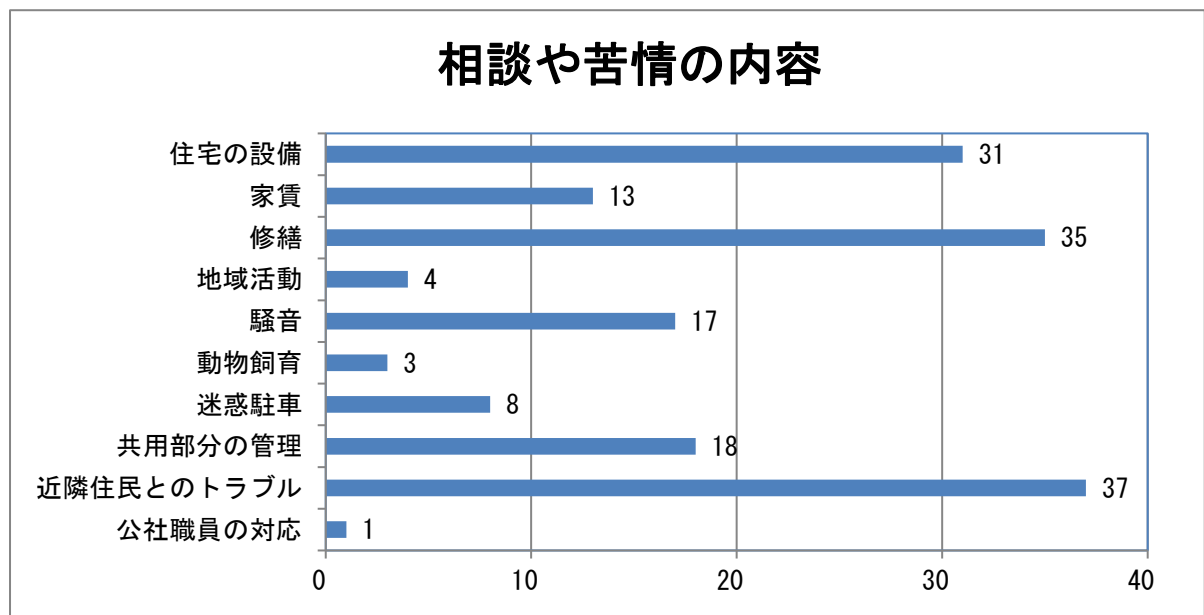


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔問20で、「ある」と答えた方のみ〕

【問21】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 に関するこ と	家賃に 関すること	修繕に 関すること	地域活動に 関すること	騒音に 関すること	動物飼育に関 すること	迷惑駐車に関 すること	共用部分の管理に 関すること
全体	31	13	35	4	17	3	8	18
	18.6%	7.8%	21.0%	2.4%	10.1%	1.8%	4.8%	10.8%



近隣住民との トラブル	公社職員の対応	計
37	1	167
22.1%	0.6%	

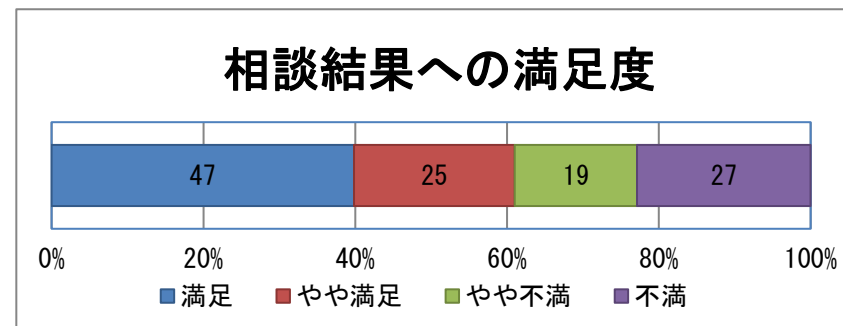
※グラフ内の数値は票数を示します。

[問20で、「ある」と答えた方のみ]

【問22】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？

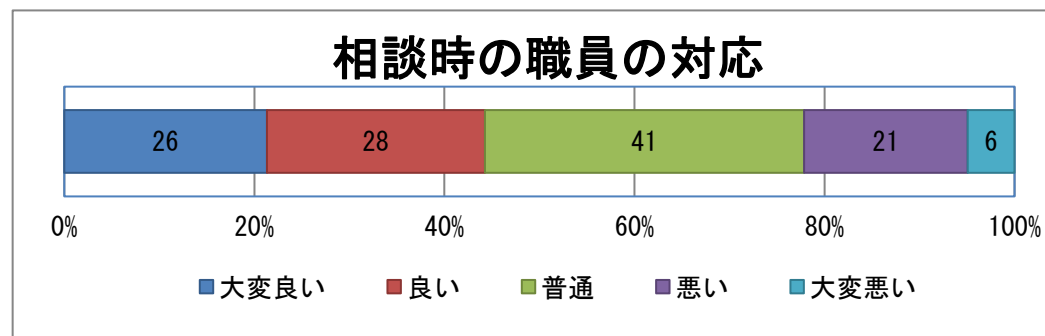
(ご相談の結果)

	満足	やや満足	やや不満	不満	計
全体	47	25	19	27	118
	39.8%	21.2%	16.1%	22.9%	



(職員の対応)

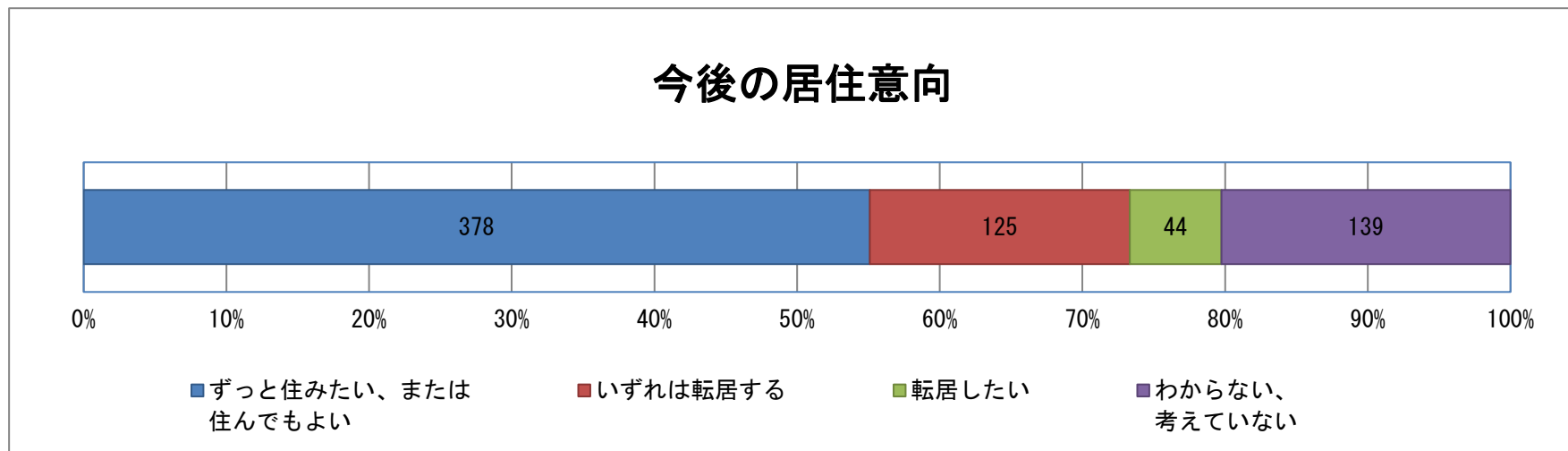
	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	計
全体	26	28	41	21	6	122
	21.3%	23.0%	33.6%	17.2%	4.9%	



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 2 3】 今後も現在のお住まいに住み続けたいと思いますか。

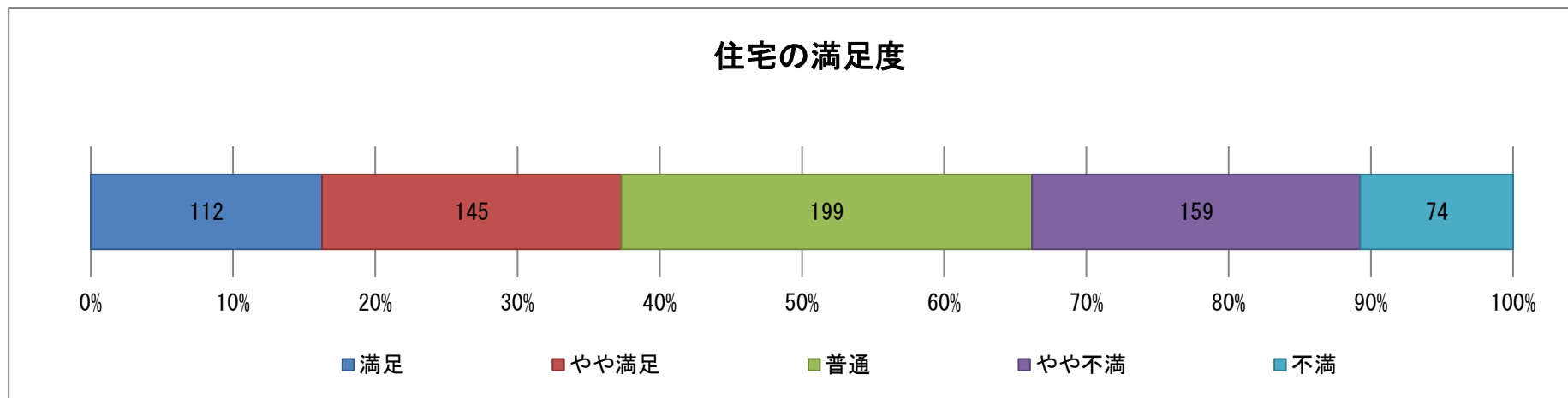
	ずっと住みたい、または 住んでもよい	いずれは転居する	転居したい	わからない、 考えていない	計
全体	378 55.1%	125 18.2%	44 6.4%	139 20.3%	686



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 2 4】住宅の満足度はいかがですか。

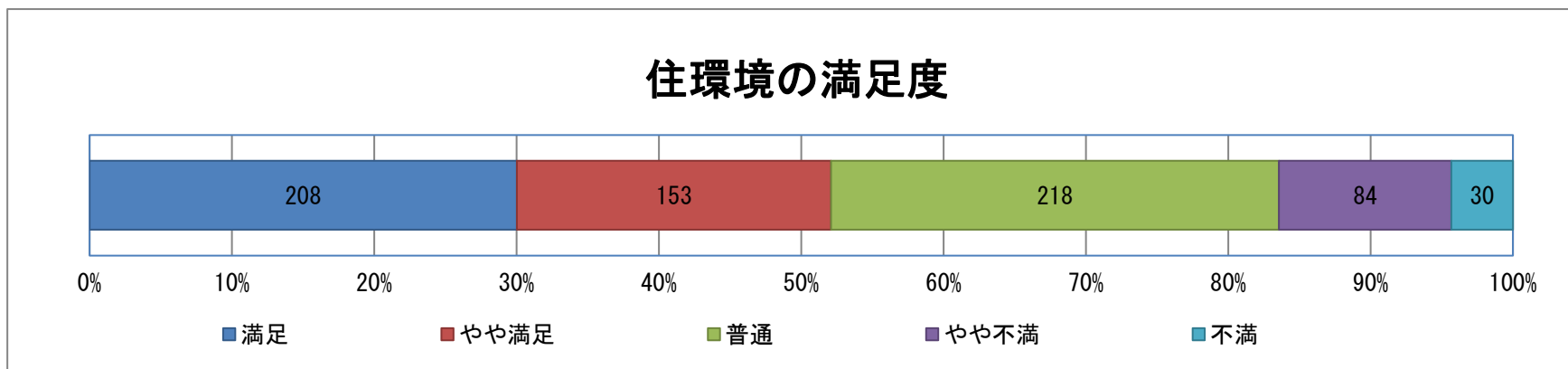
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
全体	112	145	199	159	74	689
	16.3%	21.0%	28.8%	23.1%	10.8%	



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 2 5】住環境の満足度はいかがですか。

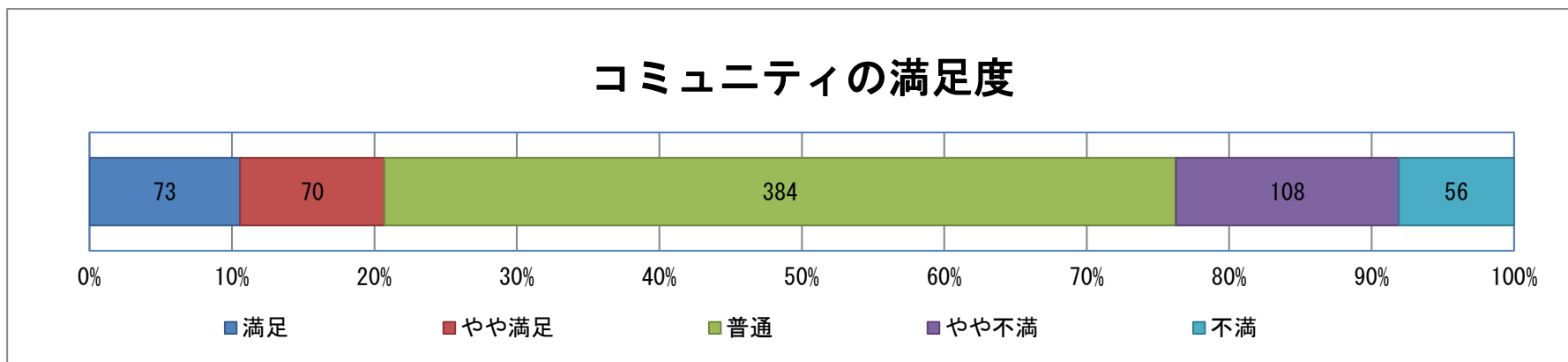
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
全体	208	153	218	84	30
	30.0%	22.1%	31.5%	12.1%	4.3%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問26】コミュニティの満足度はいかがですか。

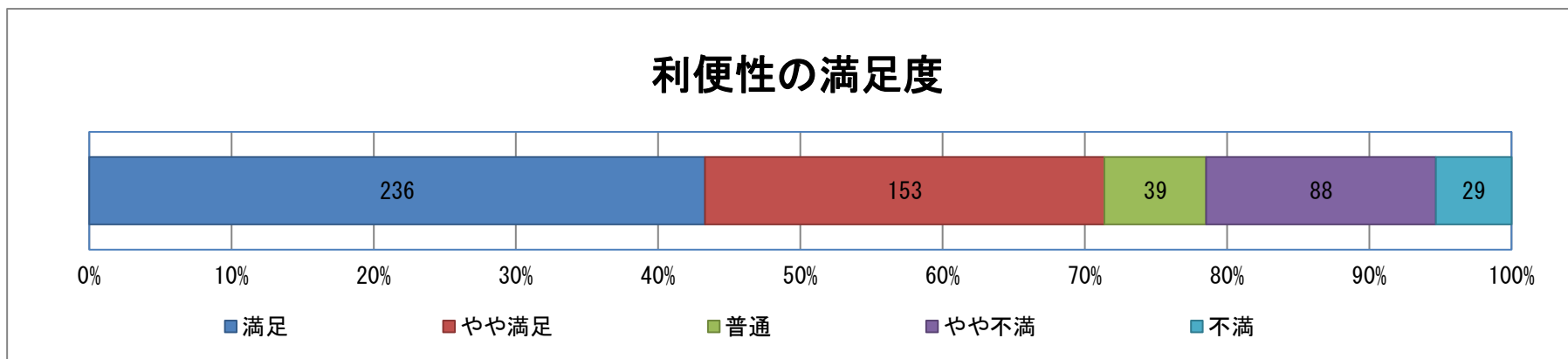
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
全体	73	70	384	108	56
	10.6%	10.1%	55.6%	15.6%	8.1%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 2 7】 利便性の満足度はいかがですか。

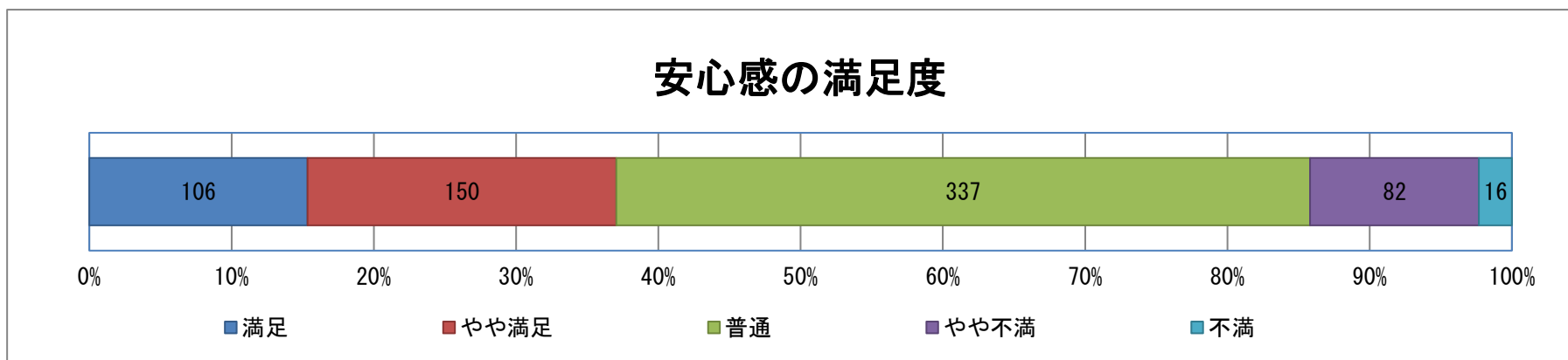
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
全体	236	153	39	88	29
	43.3%	28.1%	7.2%	16.1%	5.3%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問28】安心感の満足度はいかがですか。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
全体	106	150	337	82	16
	15.3%	21.7%	48.8%	11.9%	2.3%



※グラフ内の数値は票数を示します。