

令和5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6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6年2月15日 ~ 令和6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 : 654件
回収率 : 43.6%

(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)

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	9	30	51	82	102	374	648
	0.0%	1.4%	4.6%	7.9%	12.7%	15.7%	57.7%	

【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	248	280	74	43	645
	38.4%	43.4%	11.5%	6.7%	

【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	28	23	18	13	165	158	405
	6.9%	5.7%	4.4%	3.2%	40.8%	39.0%	

【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.)

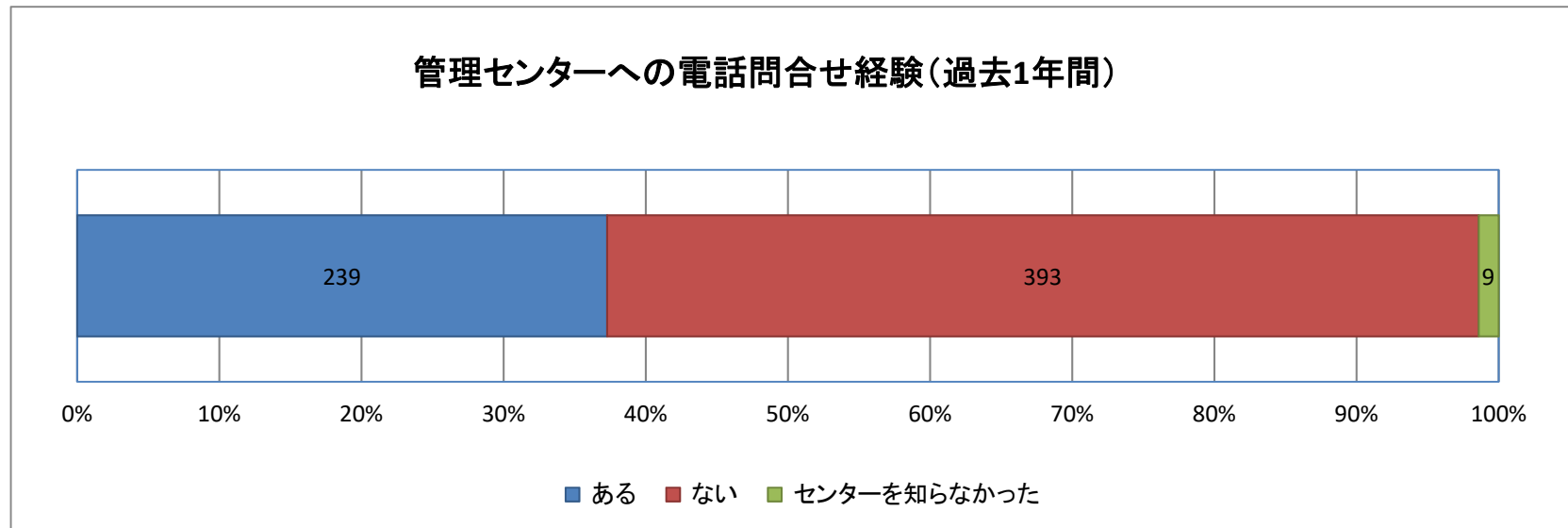
	1年 未満	1～3年 未満	3～5年 未満	5～10年 未満	10～15年 未満	15～20年 未満	20～30年 未満	30年 以上	計
全体	45	66	53	71	72	51	57	224	639
	7.0%	10.3%	8.3%	11.1%	11.3%	8.0%	8.9%	35.1%	

【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	239	393	9	641
	37.3%	61.3%	1.4%	

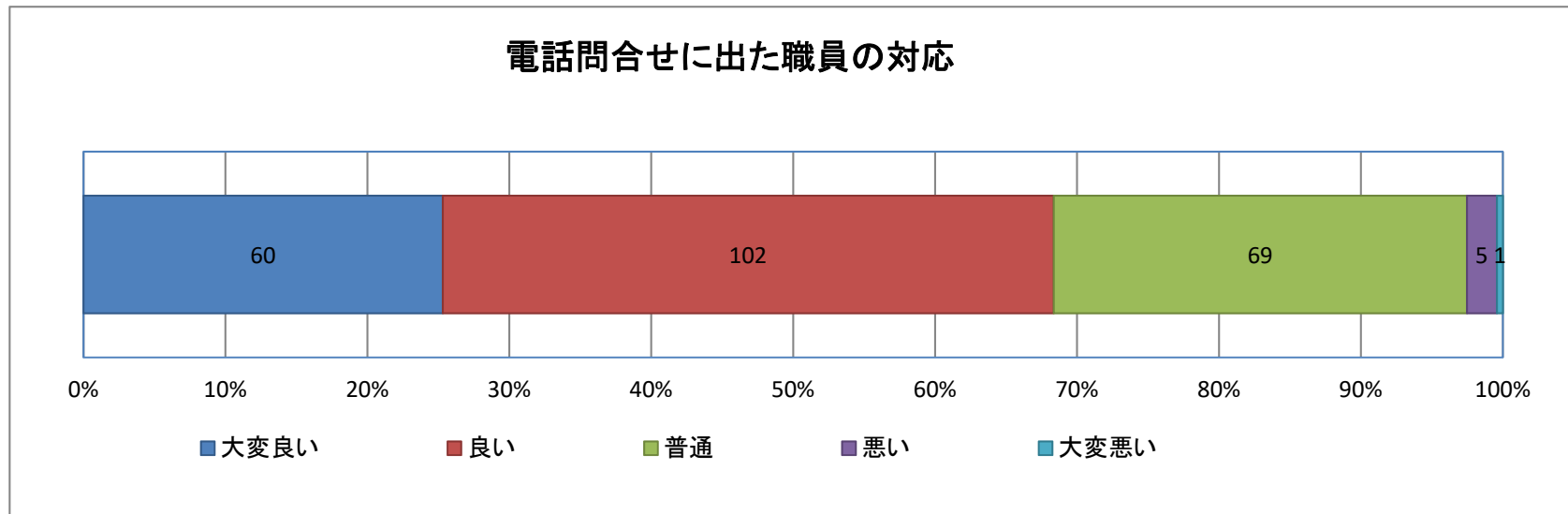


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔問6で、「ある」と答えた方のみ〕

【問7】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	60	102	69	5	1	237	2
	25.3%	43.1%	29.1%	2.1%	0.4%		

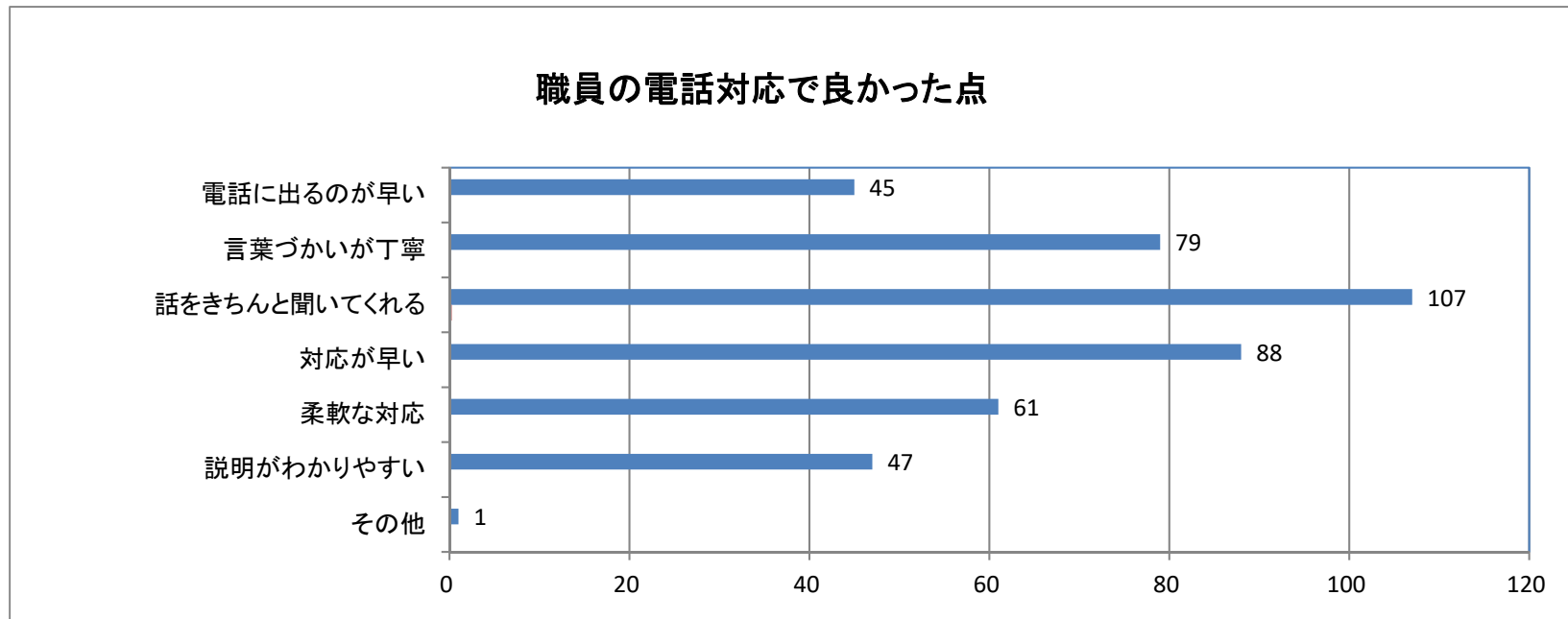


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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	79	107	88	61	47	1	428
	10.5%	18.5%	25.0%	20.5%	14.3%	11.0%	0.2%	

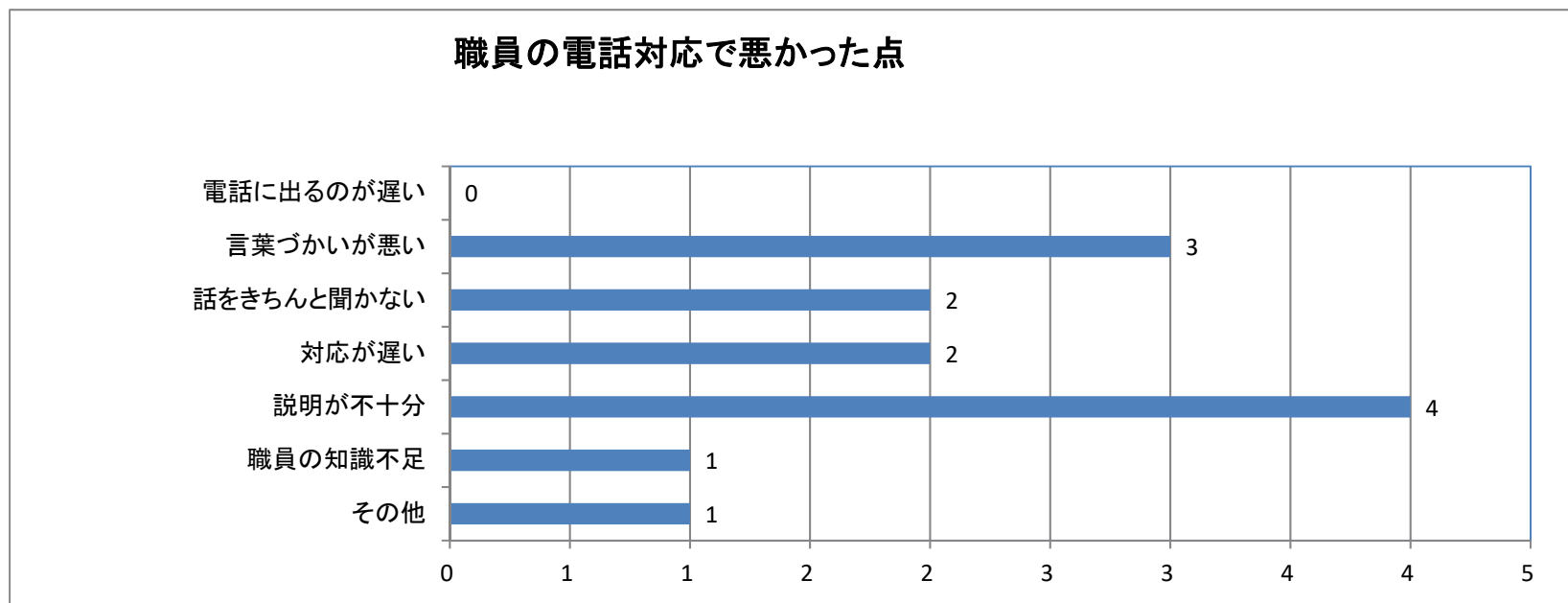


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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	2	2	4	1	1	13
	0.0%	23.1%	15.4%	15.4%	30.7%	7.7%	7.7%	



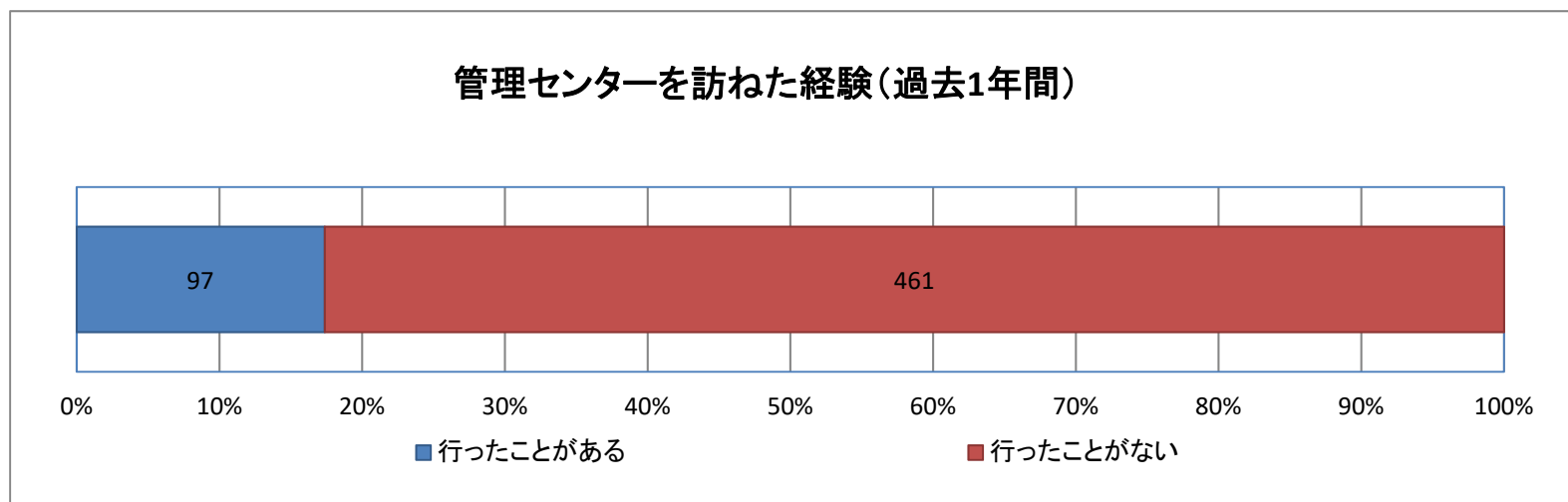
※グラフ内の数値は票数を示します。

センターについて

〔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	97 17.4%	461 82.6%	558

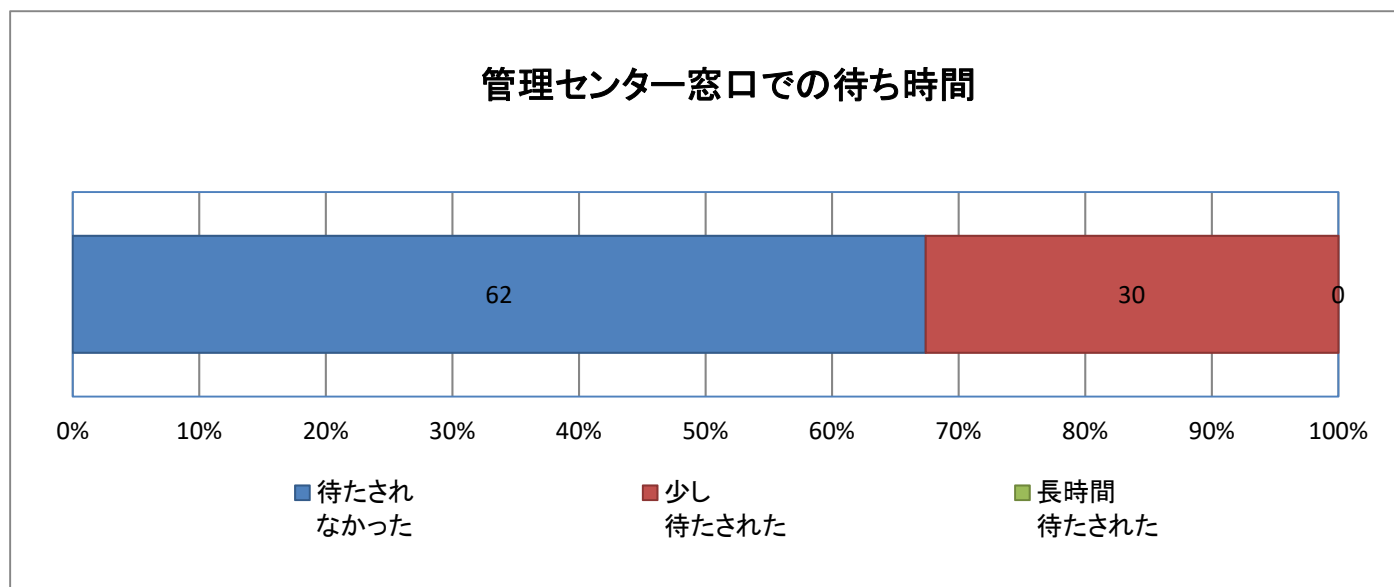


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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	62	30	0	92
	67.4%	32.6%	0.0%	



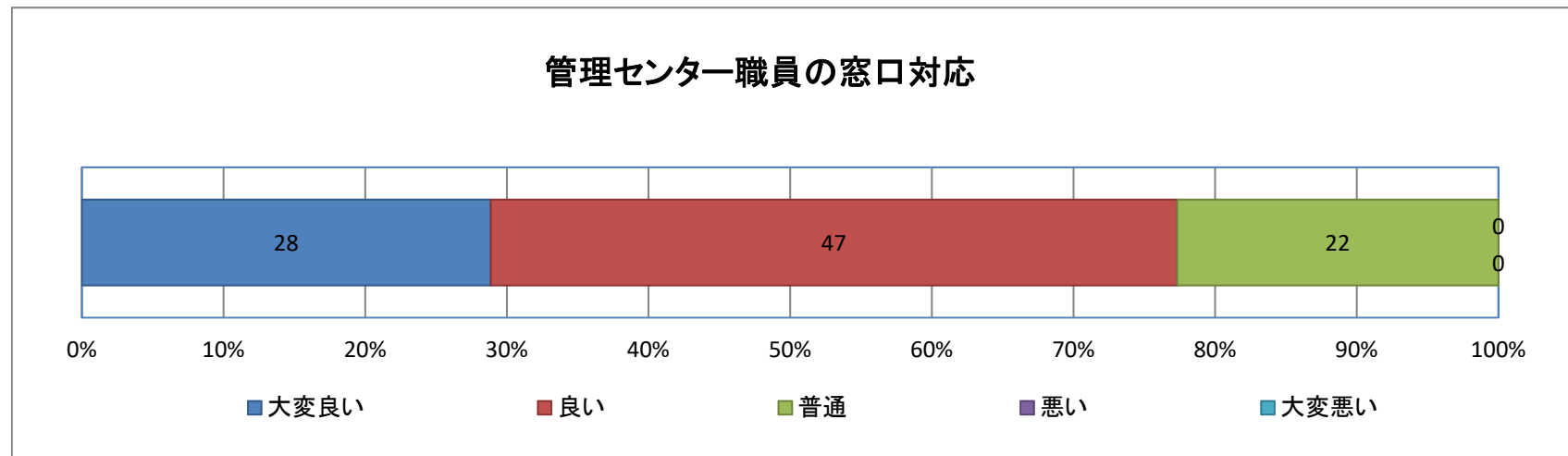
※グラフ内の数値は票数を示します。

センターについて

〔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	28	47	22	0	0	97
	28.9%	48.5%	22.6%	0.0%	0.0%	

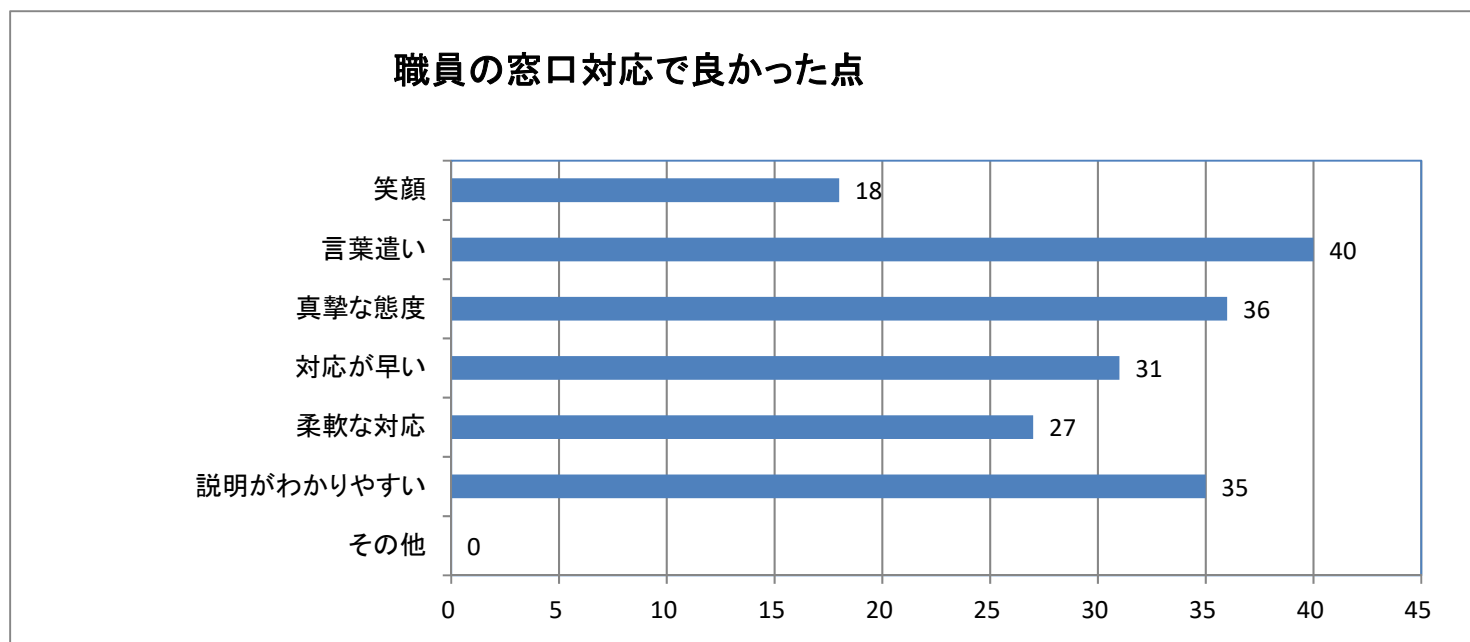


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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	18	40	36	31	27	35	0	187
	9.6%	21.4%	19.3%	16.6%	14.4%	18.7%	0.0%	

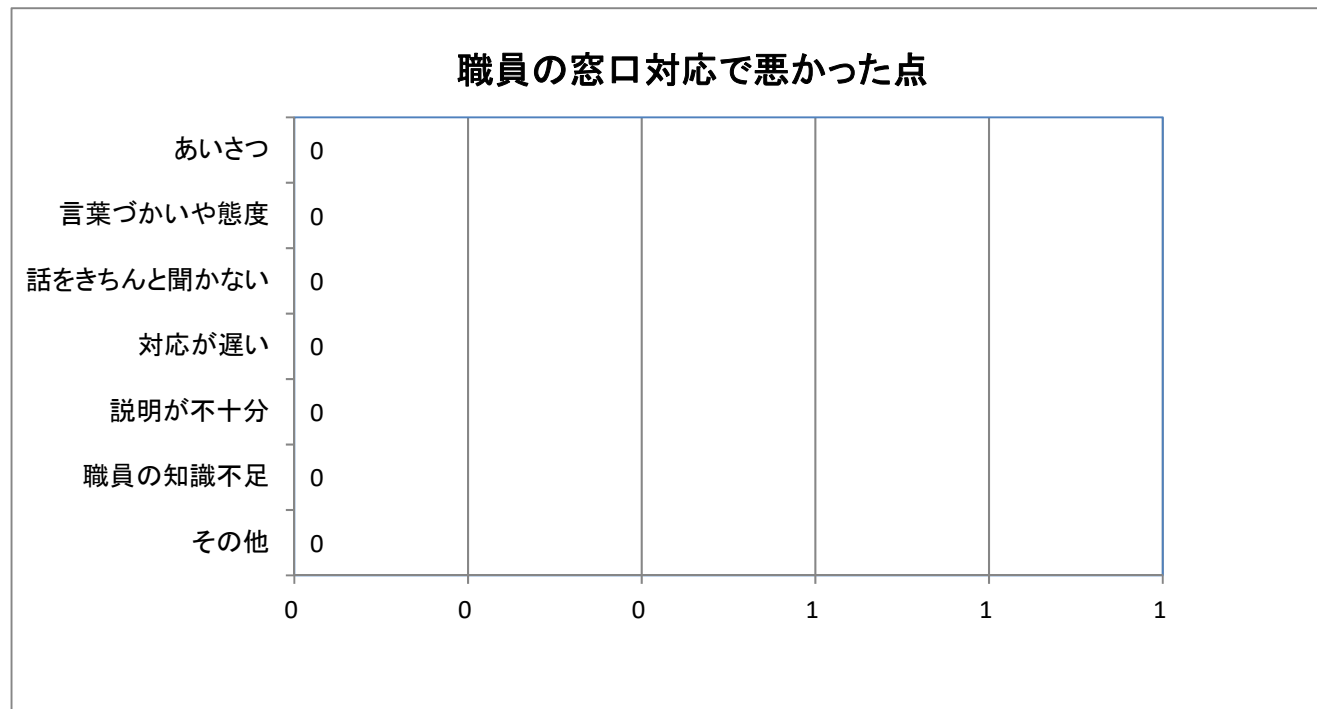


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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〕

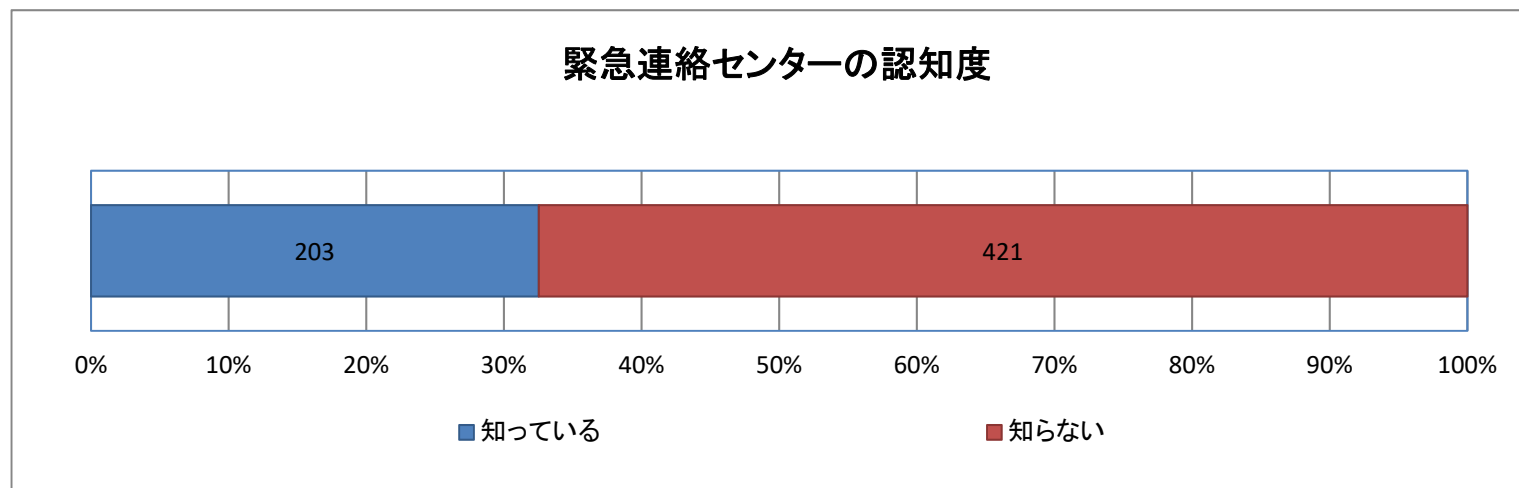
	あいさつ	言葉づかい や態度	話をきちんと 聞かない	対応が遅い	説明が 不十分	職員の 知識不足	その他	計
全体	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0



[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？

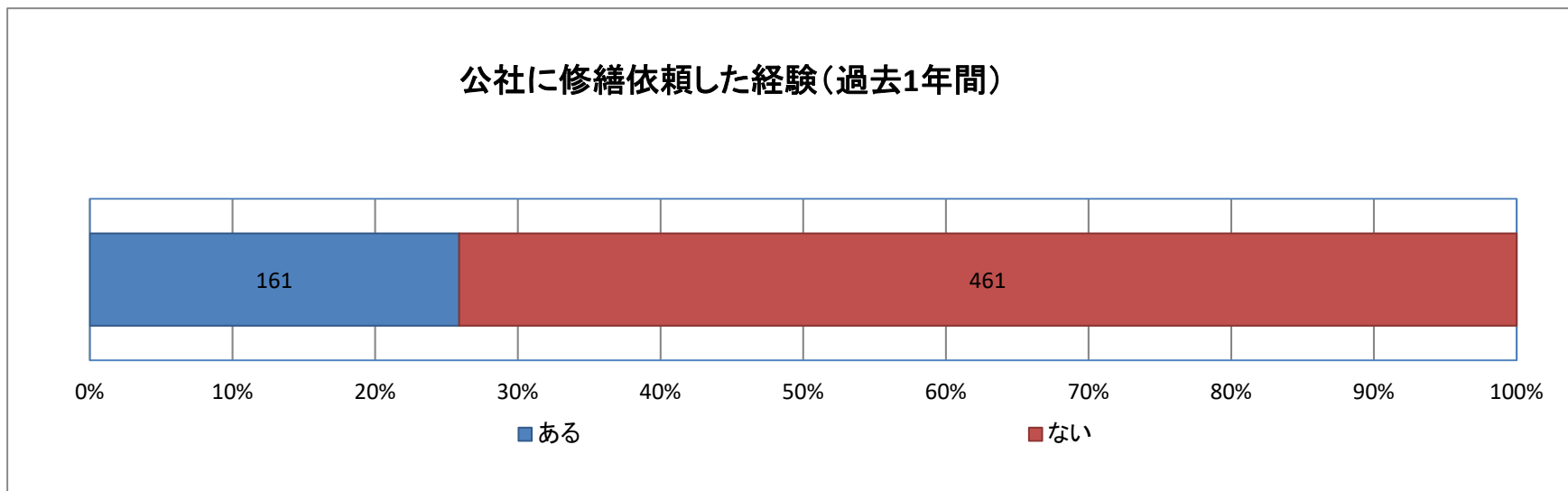
	知っている	知らない	計
全体	203	421	624
	32.5%	67.5%	



※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	161	461	622
	25.9%	74.1%	



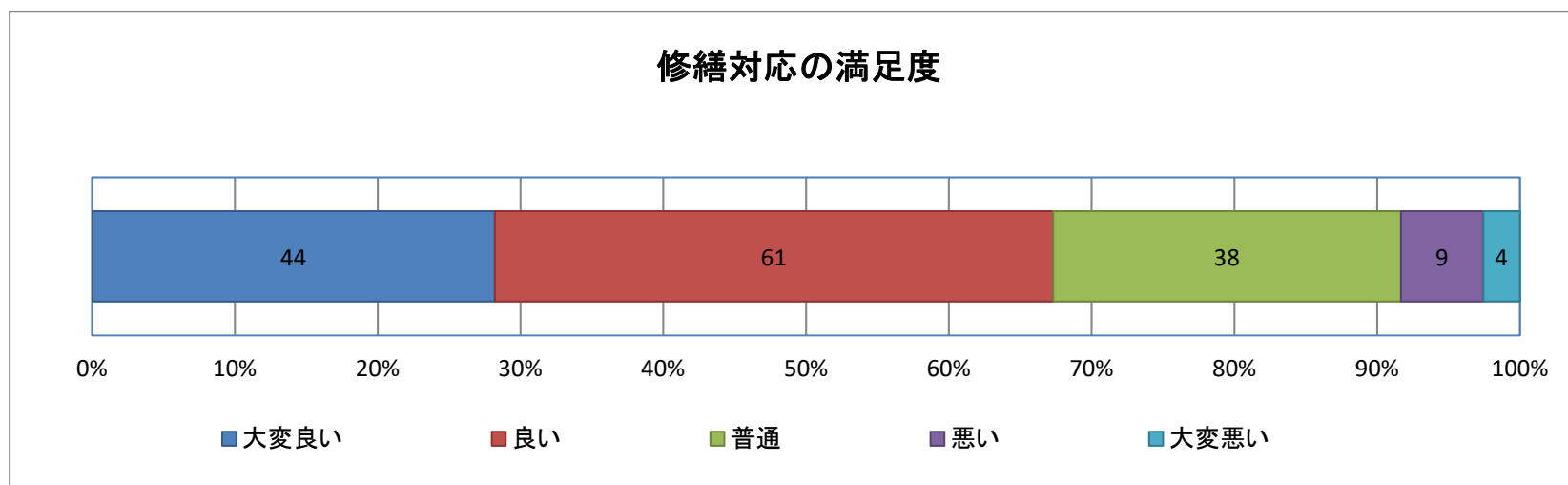
※グラフ内の数値は票数を示します。

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	44	61	38	9	4	156
	28.2%	39.1%	24.4%	5.8%	2.5%	



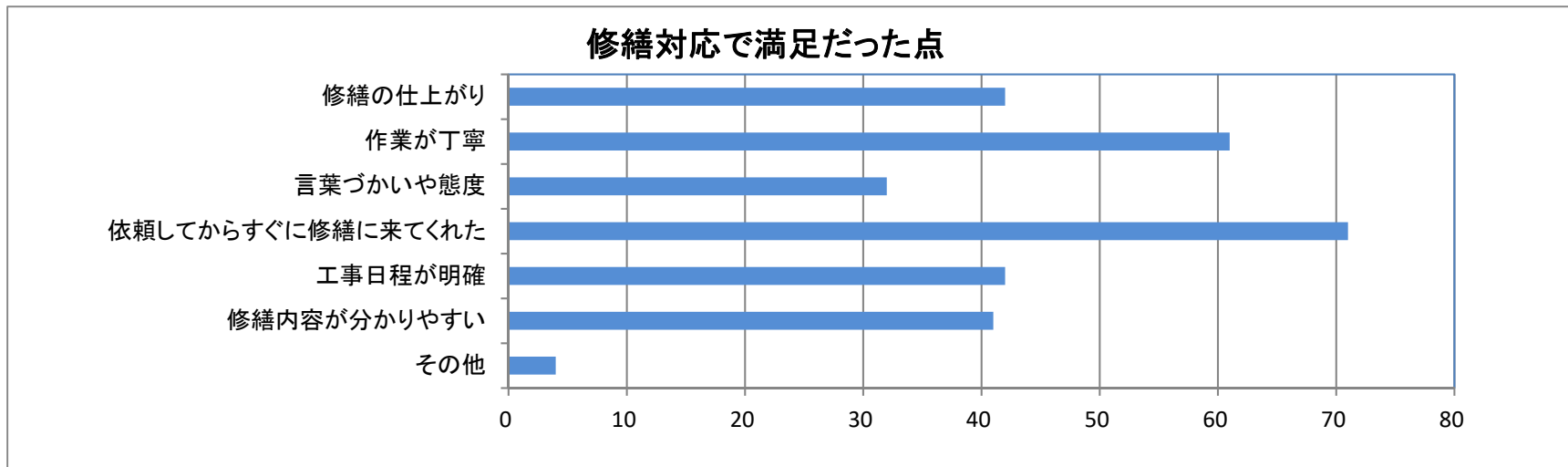
※グラフ内の数値は票数を示します。

修繕に関する対応について

〔問15で、「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	61	32	71	42	41	4	293
	14.3%	20.9%	10.9%	24.2%	14.3%	14.0%	1.4%	



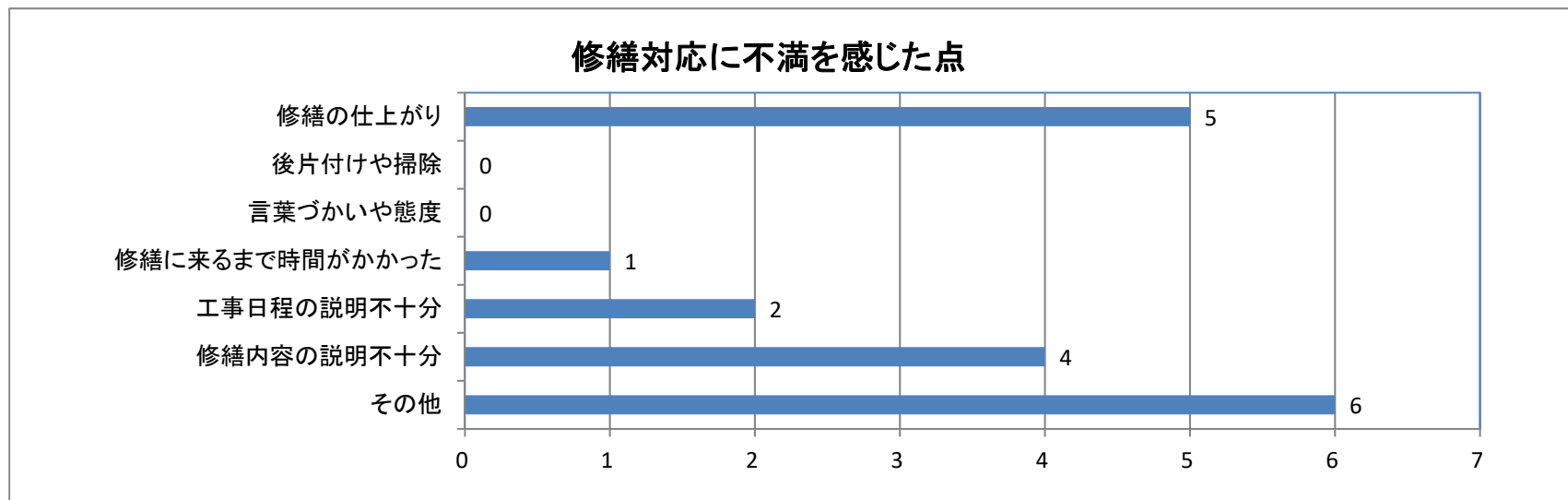
※グラフ内の数値は票数を示します。

修繕に関する対応について

[問15で、「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	5	0	0	1	2	4	6	18
	27.8%	0.0%	0.0%	5.6%	11.1%	22.2%	33.3%	

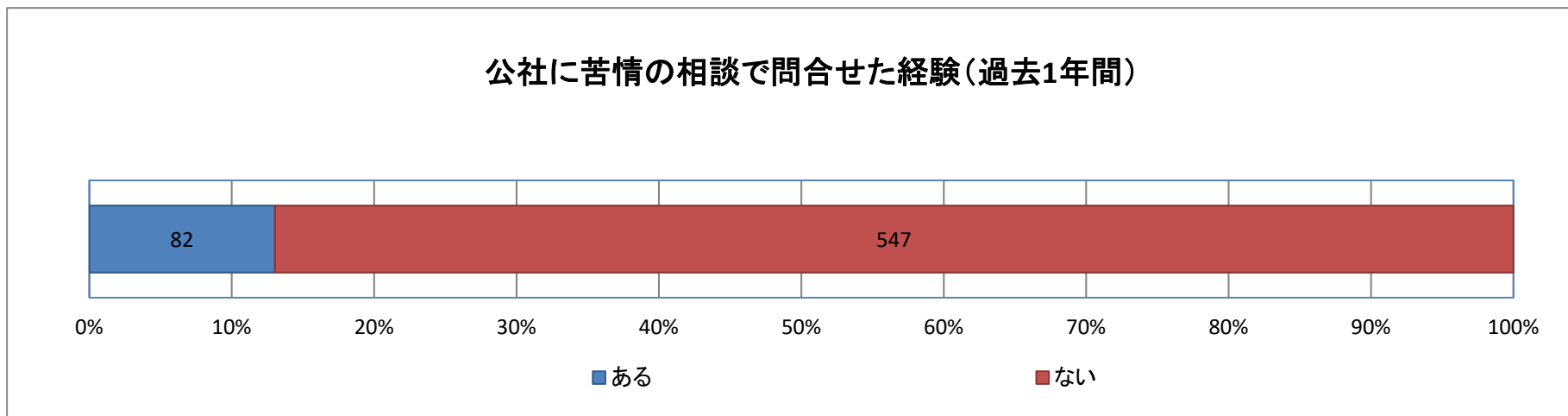


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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、電話をかけたか訪問したことはありますか？

	ある	ない	計
全体	82	547	629
	13.0%	87.0%	

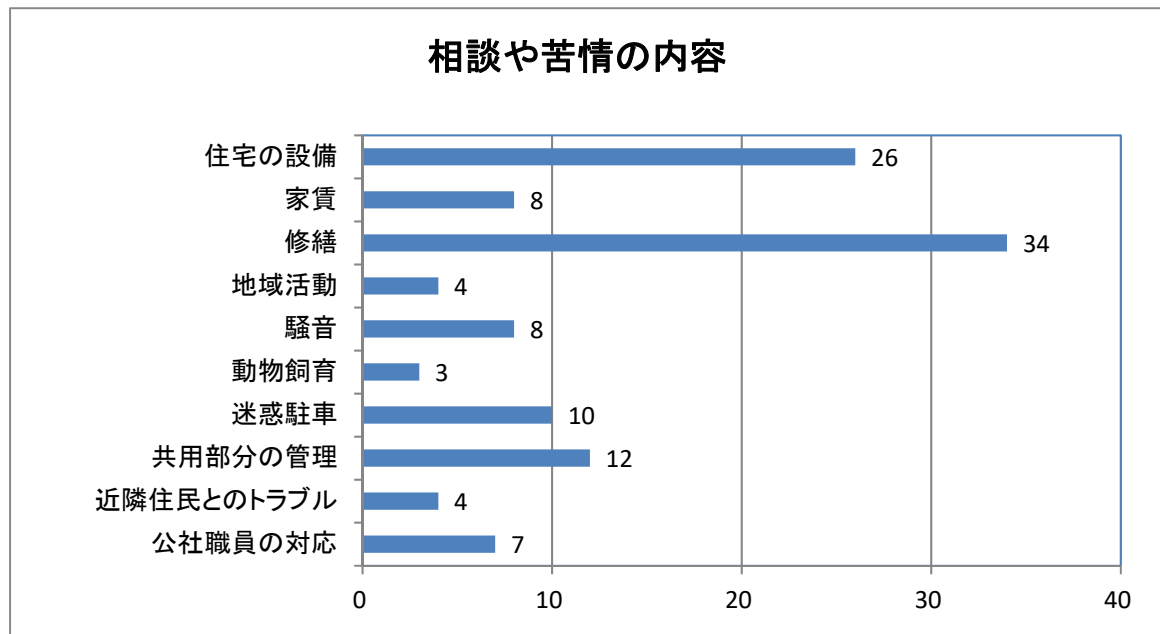


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問20で、「ある」と答えた方のみ]

【問21】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	26	8	34	4	8	3	10	12
	22.5%	6.9%	29.4%	3.4%	6.9%	2.6%	8.6%	10.3%



近隣住民との トラブル	公社職員の対応	計
4	7	116
3.4%	6.0%	

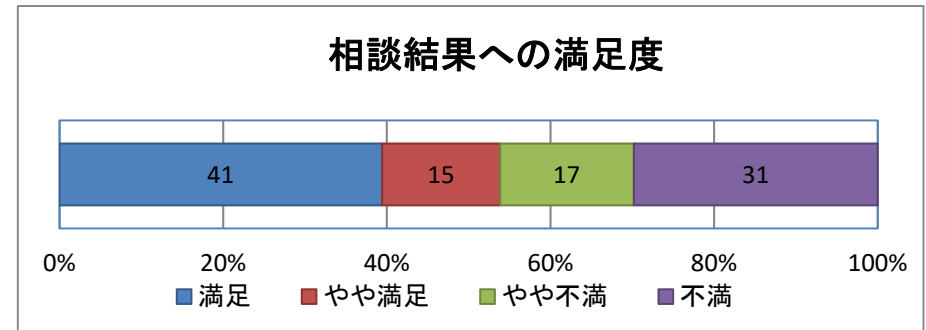
※グラフ内の数値は票数を示します。

[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？

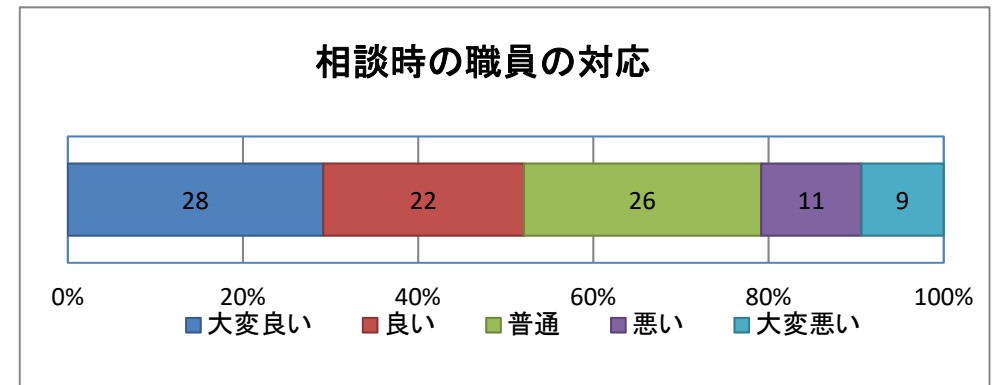
(ご相談の結果)

	満足	やや満足	やや不満	不満	計
全体	41	15	17	31	104
	39.5%	14.4%	16.3%	29.8%	



(職員の対応)

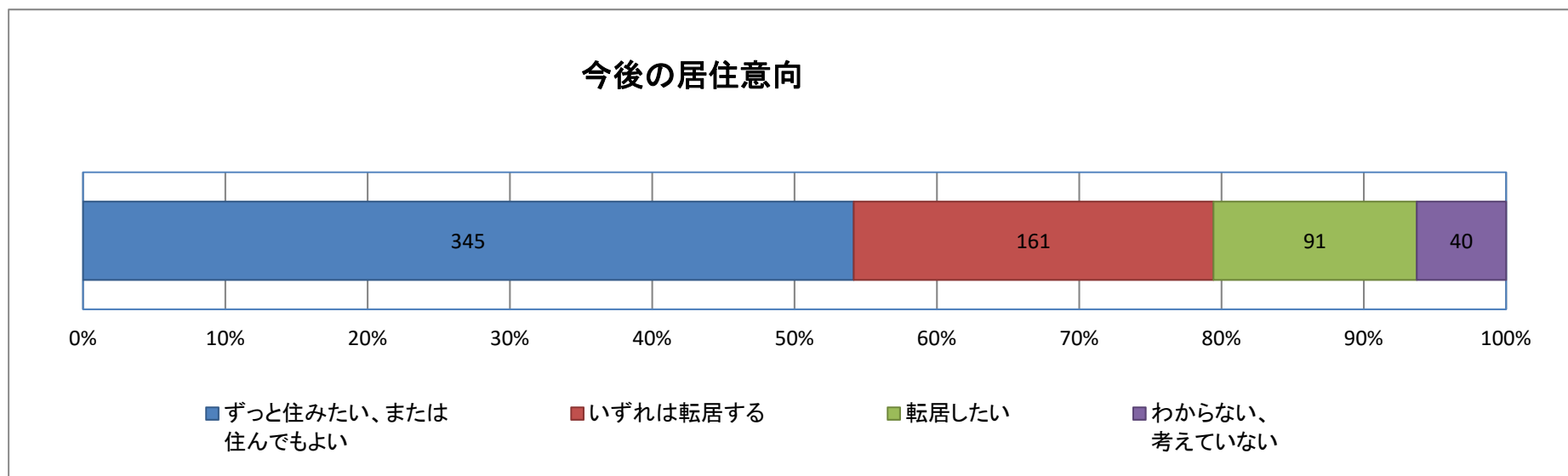
	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	計
全体	28	22	26	11	9	96
	29.2%	22.9%	27.1%	11.5%	9.3%	



※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。

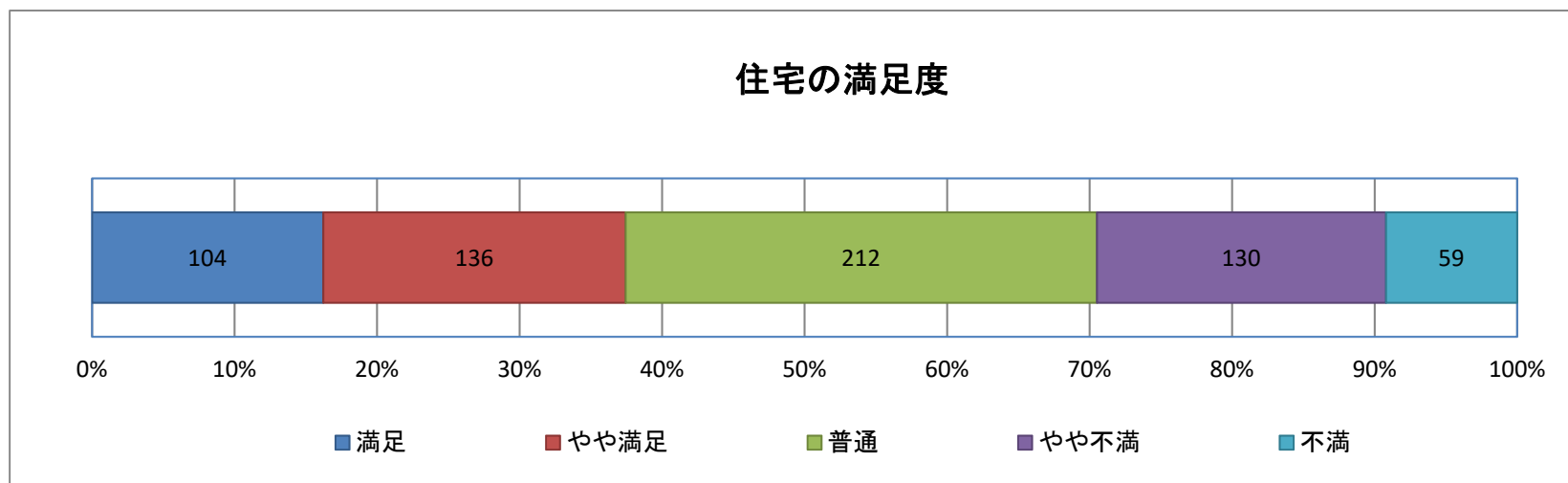
	ずっと住みたい、または 住んでもよい	いずれは転居する	転居したい	わからない、 考えていない	計
全体	345 54.2%	161 25.3%	91 14.3%	40 6.2%	637



※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。

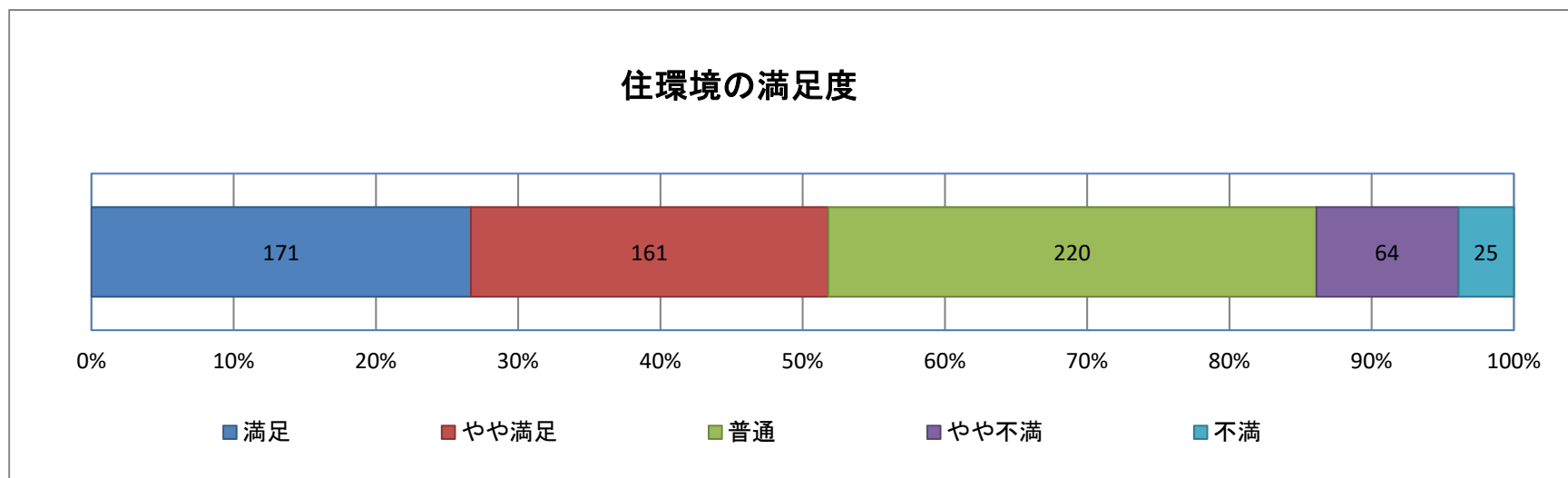
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
全体	104	136	212	130	59	641
	16.2%	21.2%	33.1%	20.3%	9.2%	



※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。

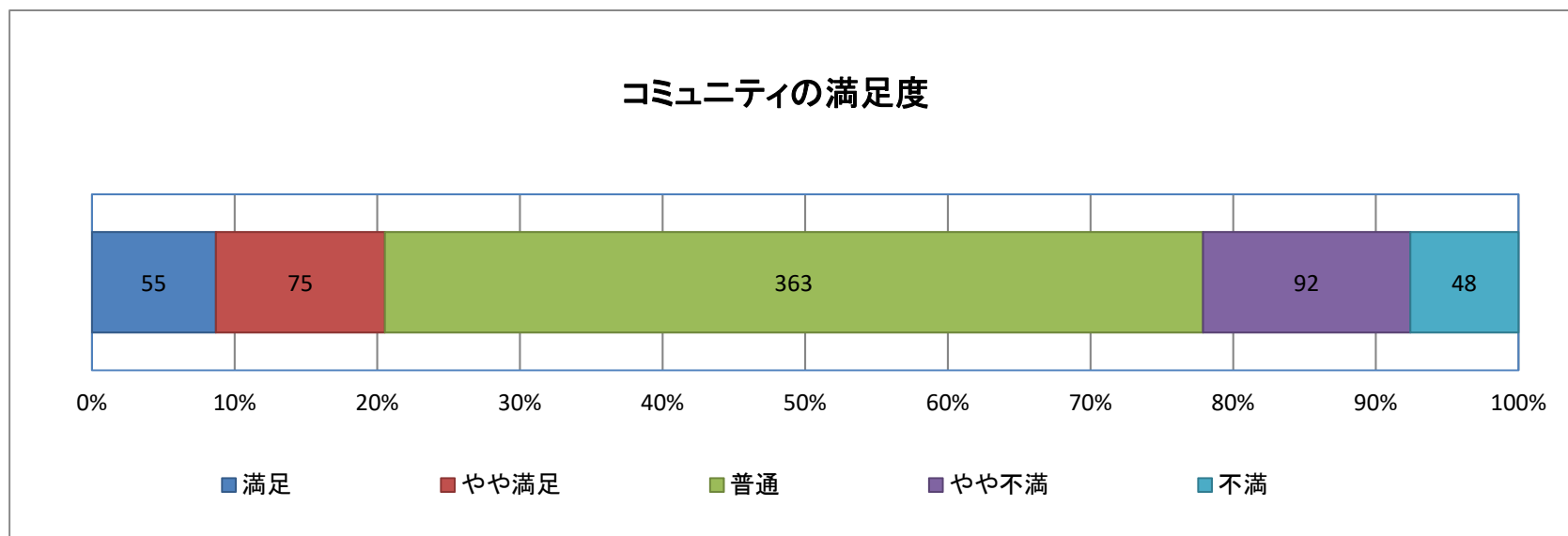
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
全体	171	161	220	64	25	641
	26.7%	25.1%	34.3%	10.0%	3.9%	



※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。

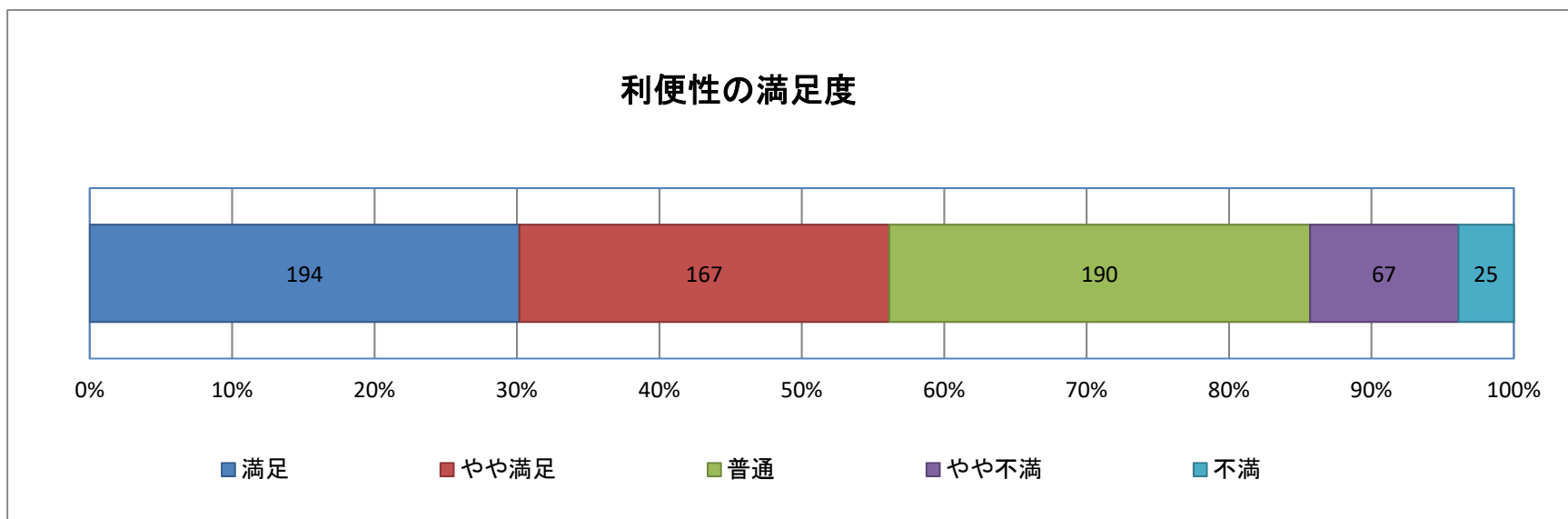
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
全体	55	75	363	92	48	633
	8.7%	11.8%	57.4%	14.5%	7.6%	



※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。

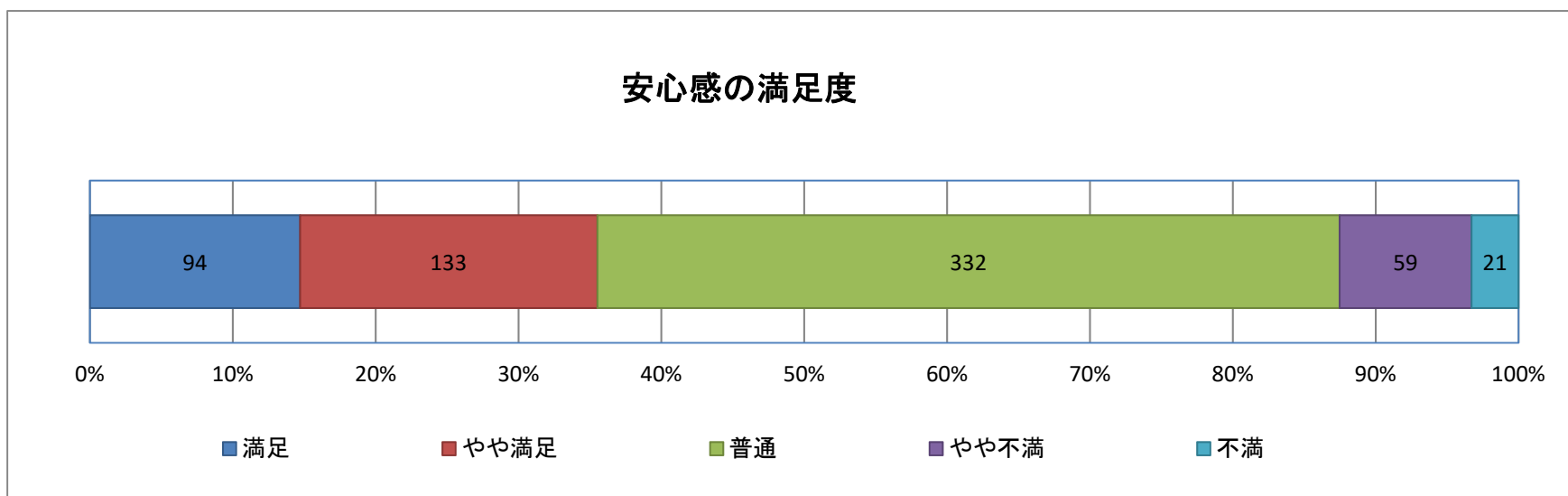
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
全体	194	167	190	67	25	643
	30.2%	26.0%	29.5%	10.4%	3.9%	



※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	計
全体	94	133	332	59	21	639
	14.7%	20.8%	52.0%	9.2%	3.3%	



※グラフ内の数値は票数を示します。