

令和6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7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7年2月15日 ~ 令和7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 : 653件
回収率 : 43.5%

(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 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	10	29	47	89	95	376	647
	0.2%	1.5%	4.4%	7.3%	13.8%	14.7%	58.1%	

【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	257	255	88	40	640
	40.2%	39.8%	13.8%	6.2%	

【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	25	23	18	14	159	158	397
	6.3%	5.7%	4.5%	3.5%	40.1%	39.8%	

【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。)

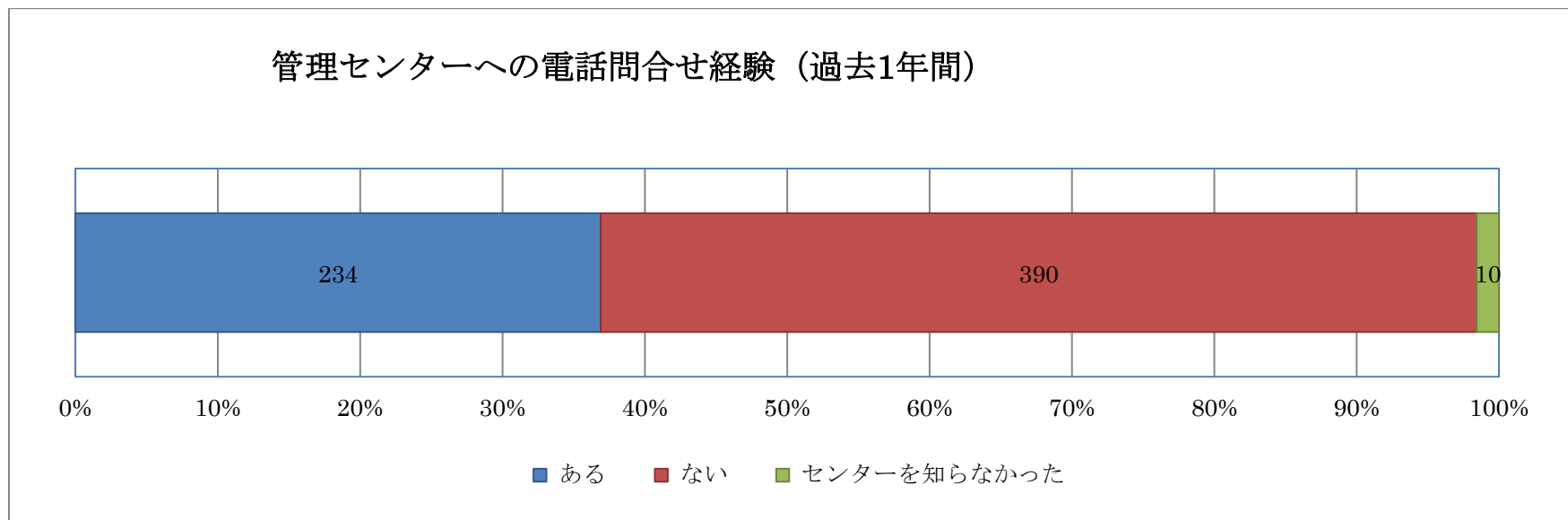
	1年 未満	1～3年 未満	3～5年 未満	5～10年 未満	10～15年 未満	15～20年 未満	20～30年 未満	30年 以上	計
全体	49	66	55	88	69	40	63	214	644
	7.6%	10.2%	8.5%	13.7%	10.7%	6.2%	9.8%	33.2%	

【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	234	390	10	634
	36.9%	61.5%	1.5%	

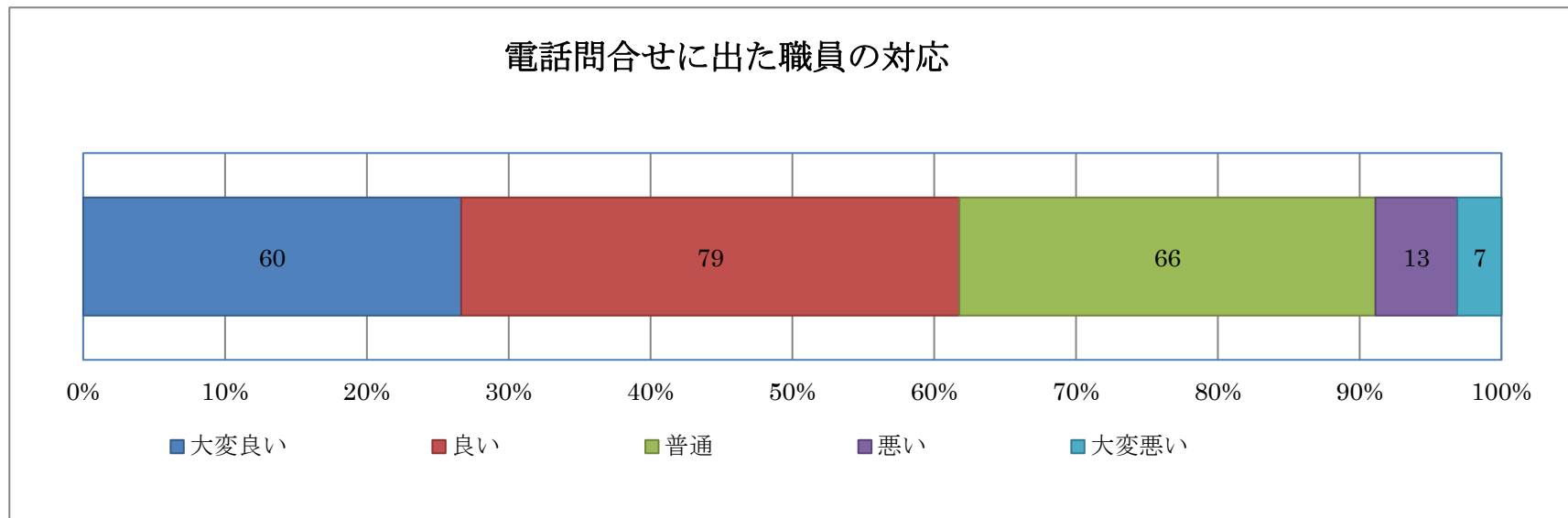


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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	79	66	13	7	225	10
	26.7%	35.2%	29.3%	5.8%	3.1%		

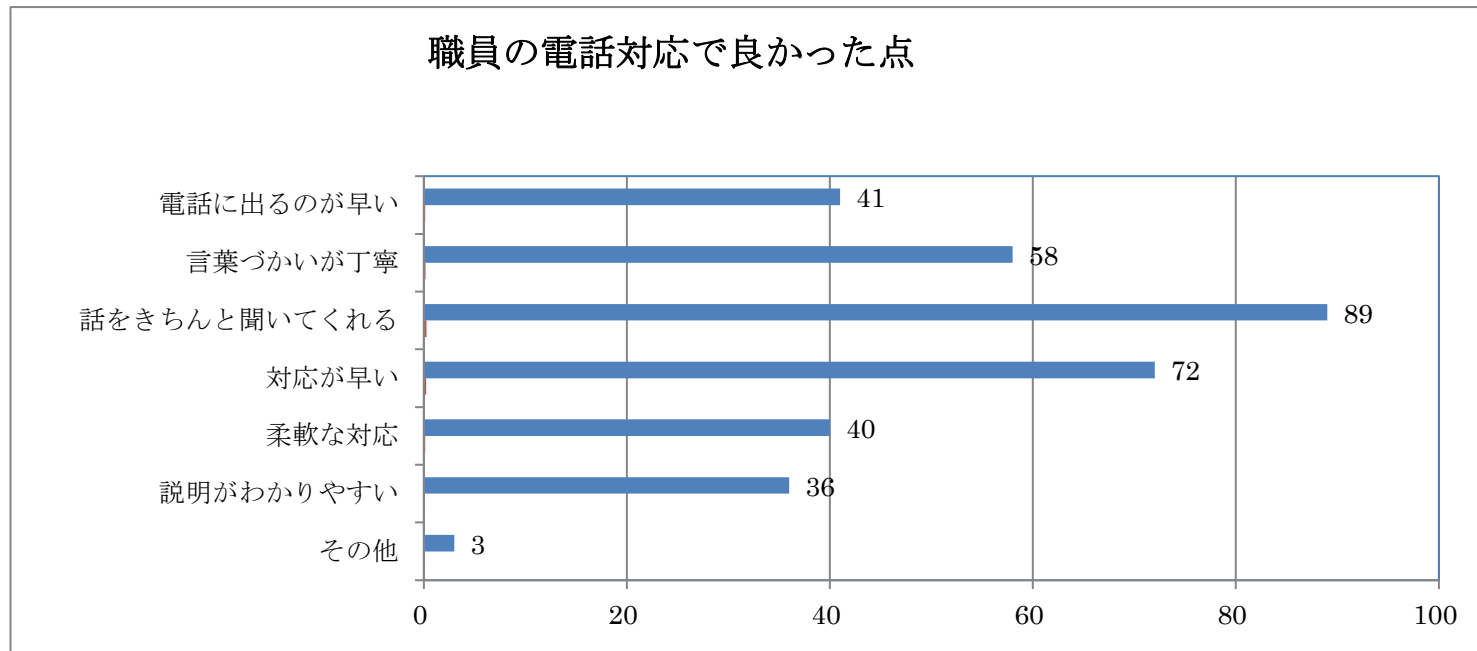


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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	41	58	89	72	40	36	3	339
	12.1%	17.1%	26.3%	21.2%	11.8%	10.6%	0.9%	

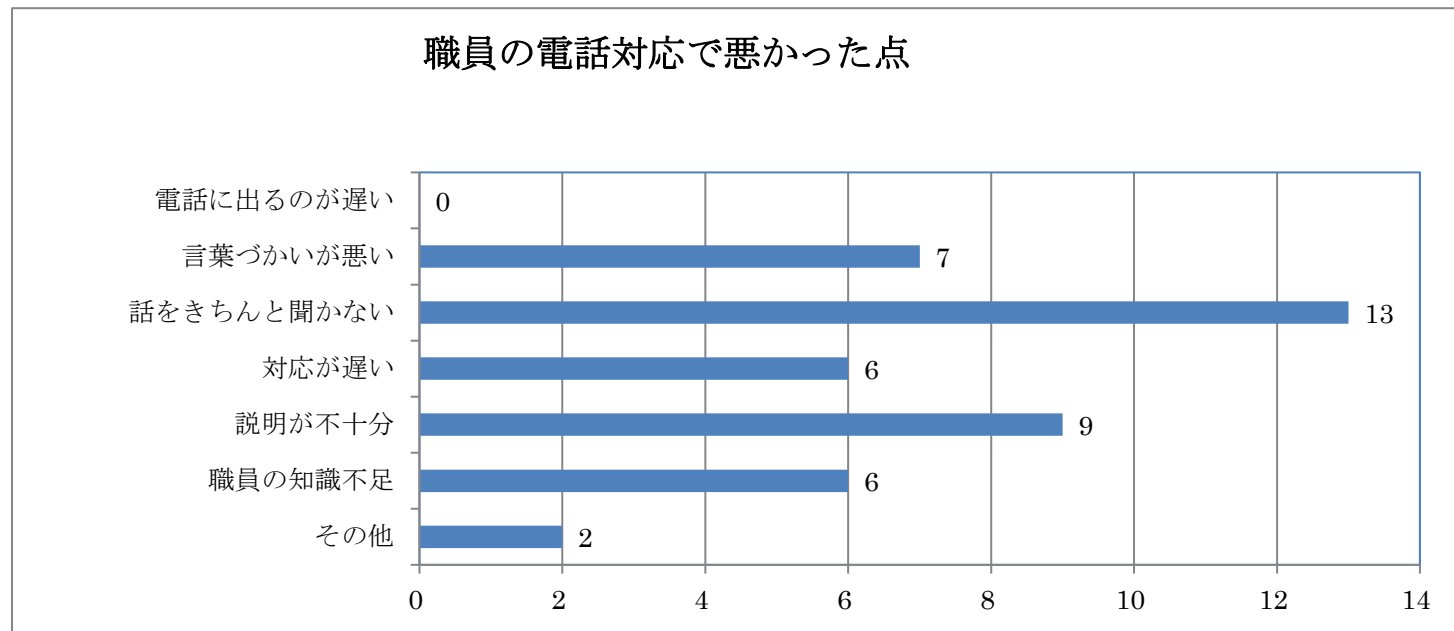


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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	7	13	6	9	6	2	43
	0.0%	16.3%	30.2%	14.0%	21.0%	14.0%	4.6%	



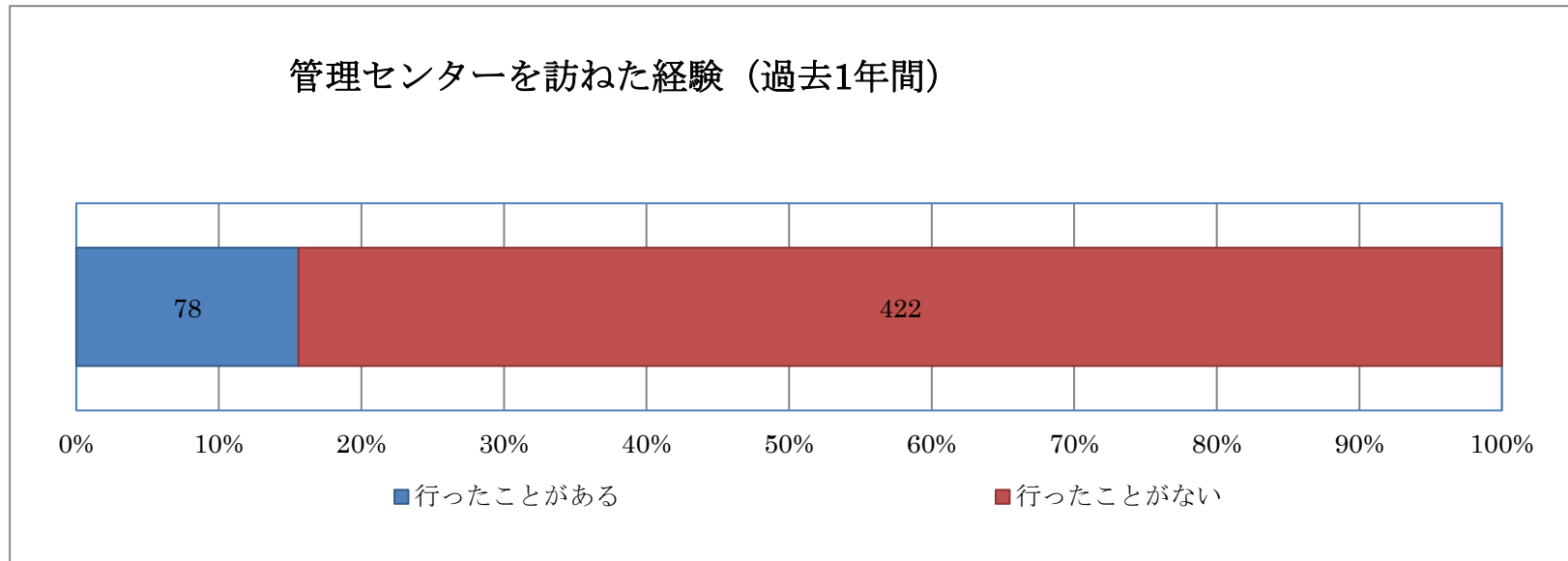
※グラフ内の数値は票数を示します。

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	78 15.6%	422 84.4%	500



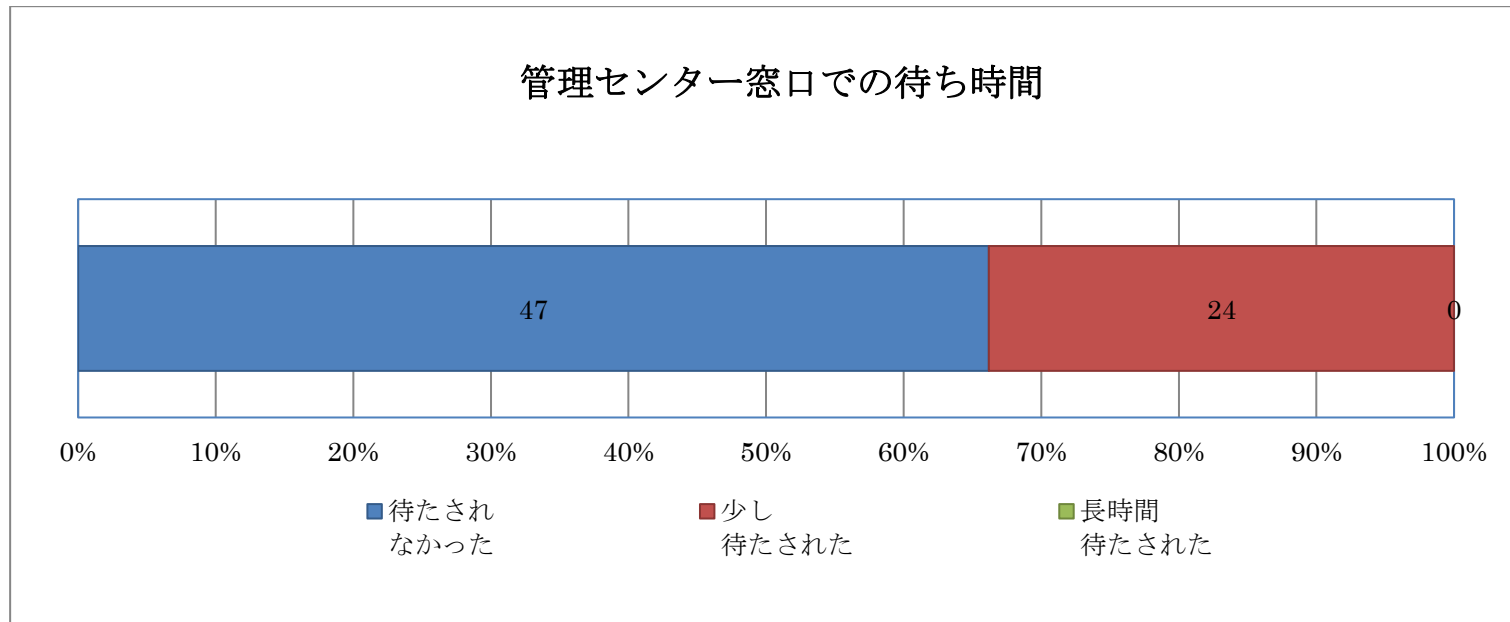
※グラフ内の数値は票数を示します。

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	47	24	0	71
	66.2%	33.8%	0.0%	



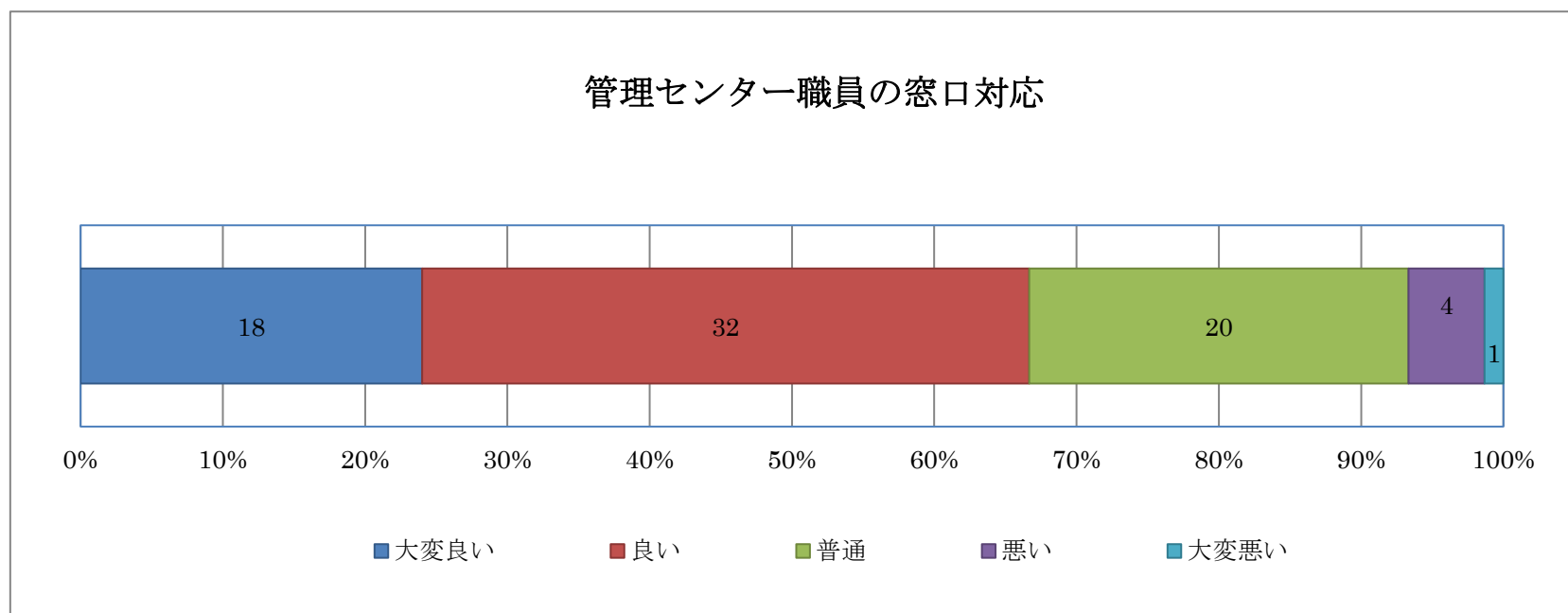
※グラフ内の数値は票数を示します。

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	18	32	20	4	1	75
	24.0%	42.7%	26.7%	5.3%	1.3%	

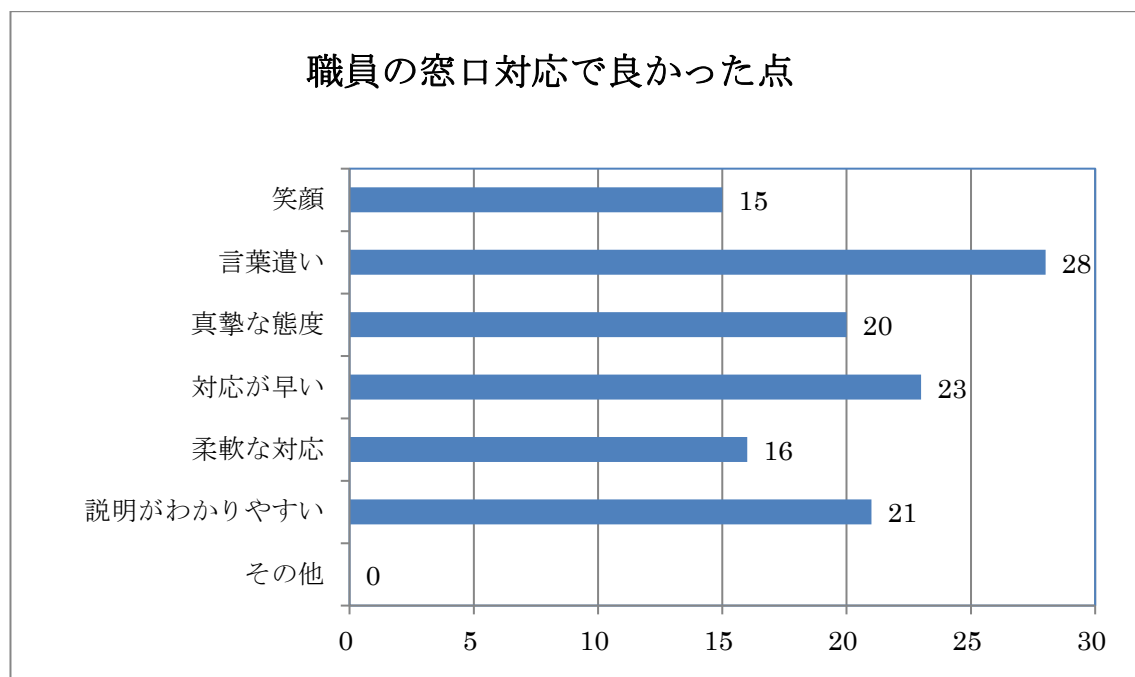


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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	15	28	20	23	16	21	0	123
	12.2%	22.8%	16.3%	18.7%	13.0%	17.1%	0.0%	

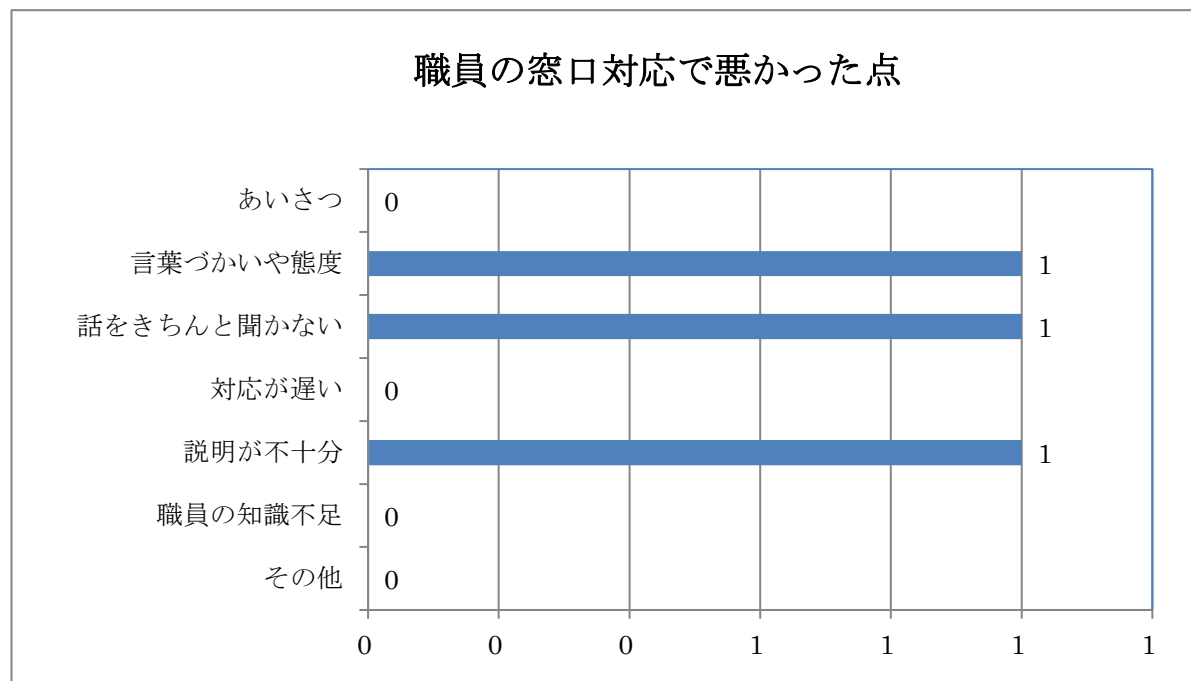


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔問12で、「悪い」または「大変悪い」と答えた方のみ〕

【問14】 職員の応対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	1	0	1	0	0	3
	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	

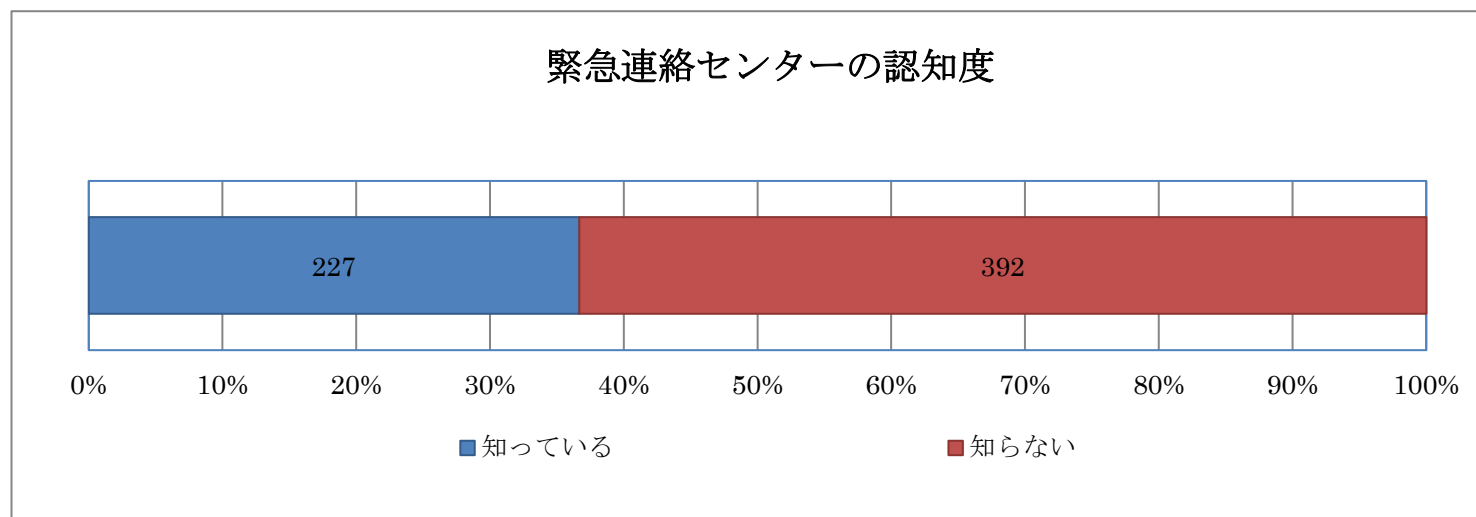


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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？

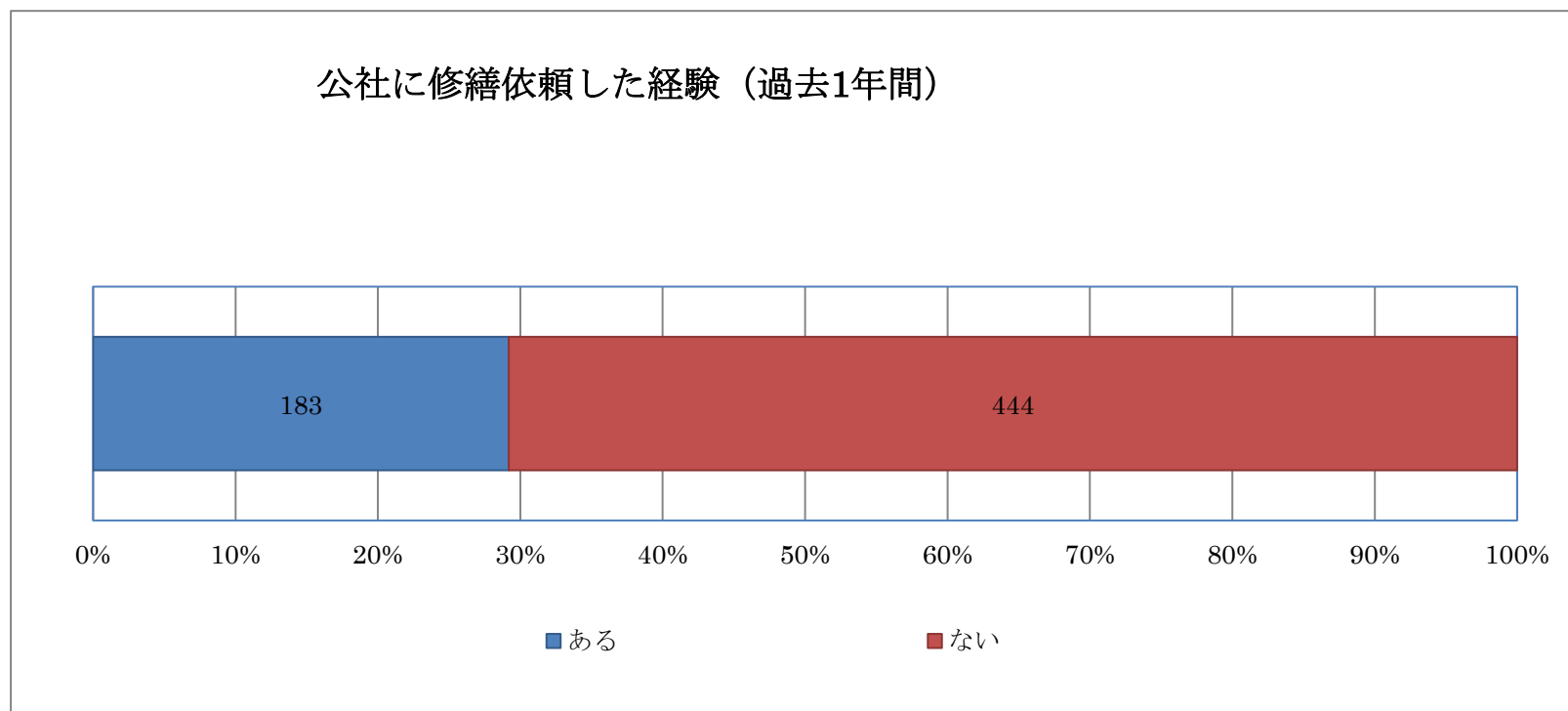
	知っている	知らない	計
全体	227	392	619
	36.7%	63.3%	



※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	183	444	627
	29.2%	70.8%	



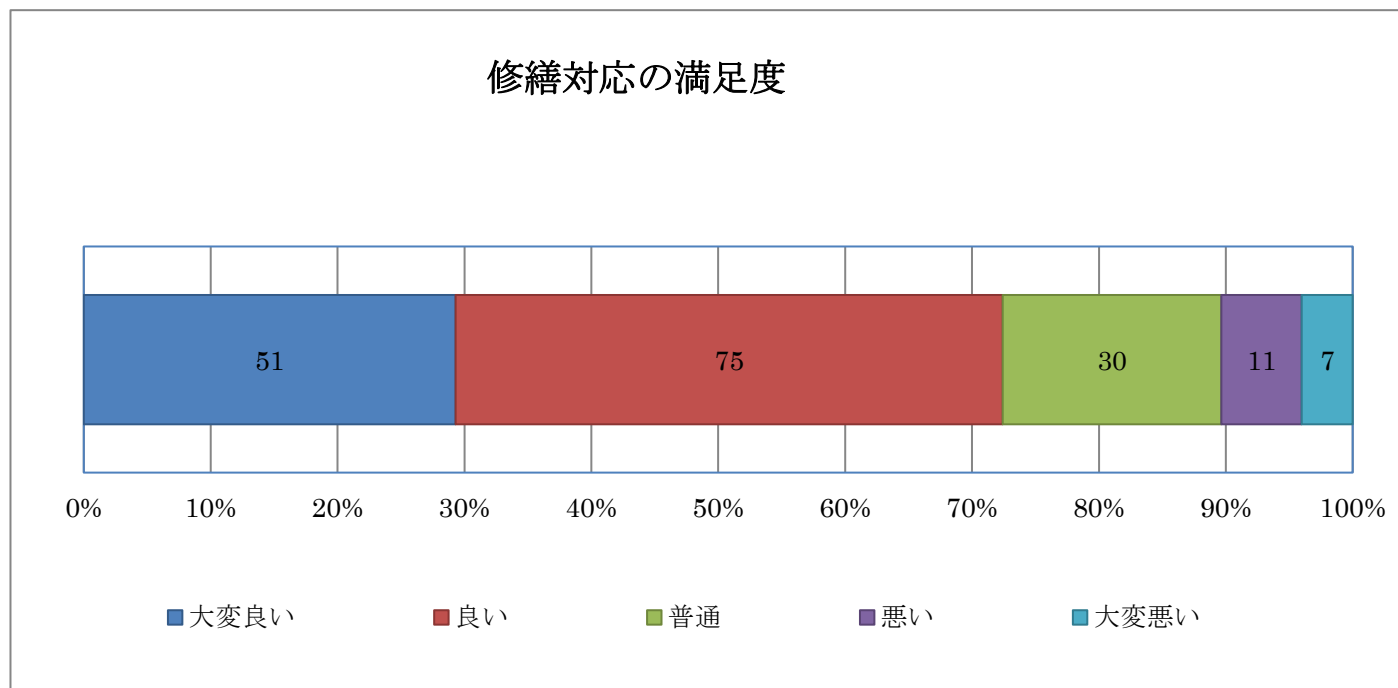
※グラフ内の数値は票数を示します。

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	51	75	30	11	7	174
	29.3%	43.1%	17.2%	6.3%	4.0%	



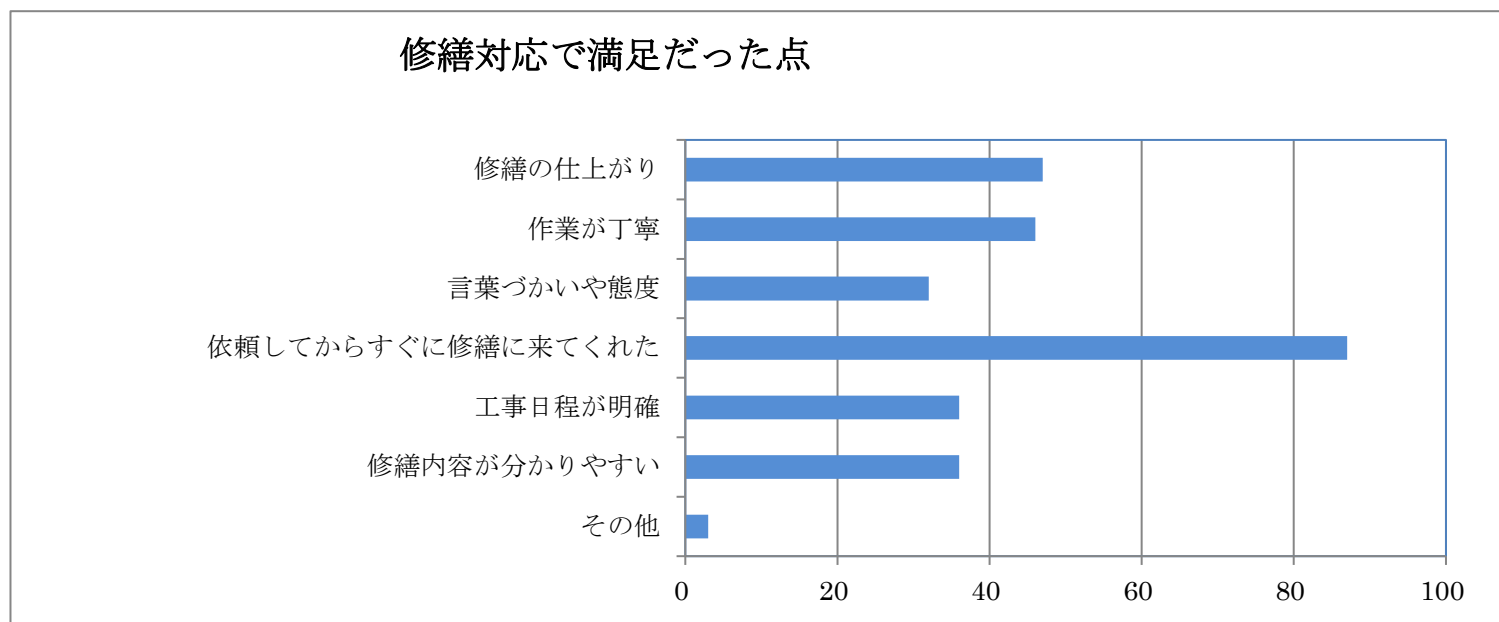
※グラフ内の数値は票数を示します。

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	47 16.4%	46 16.0%	32 11.1%	87 30.3%	36 12.5%	36 12.5%	3 1.0%	287

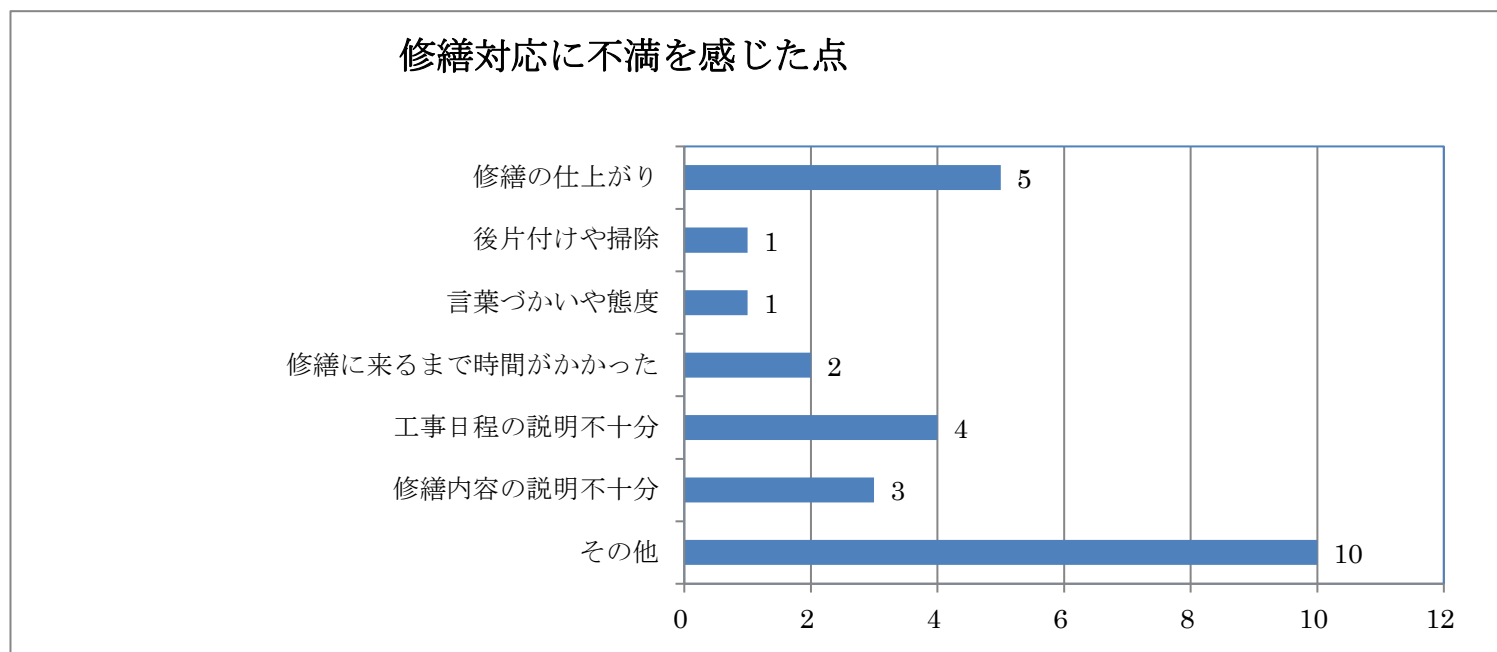


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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	5	1	1	2	4	3	10	26
	19.2%	3.8%	3.8%	7.7%	15.4%	11.5%	38.5%	

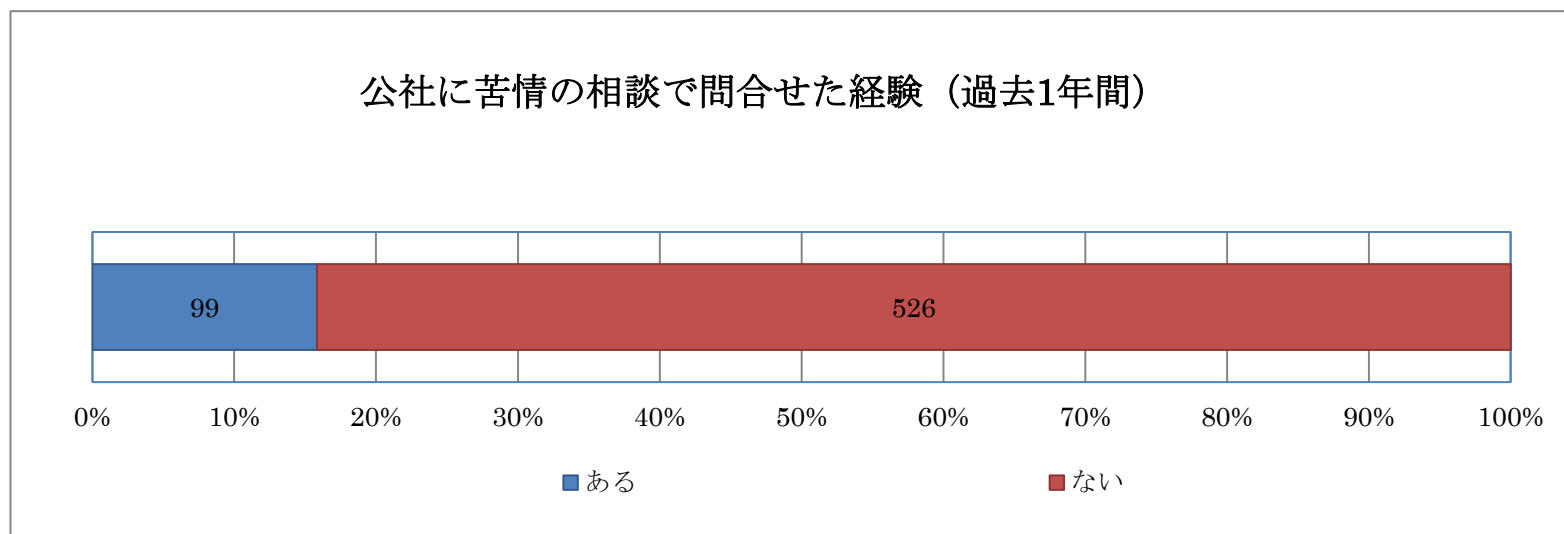


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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	99	526	625
	15.8%	84.2%	

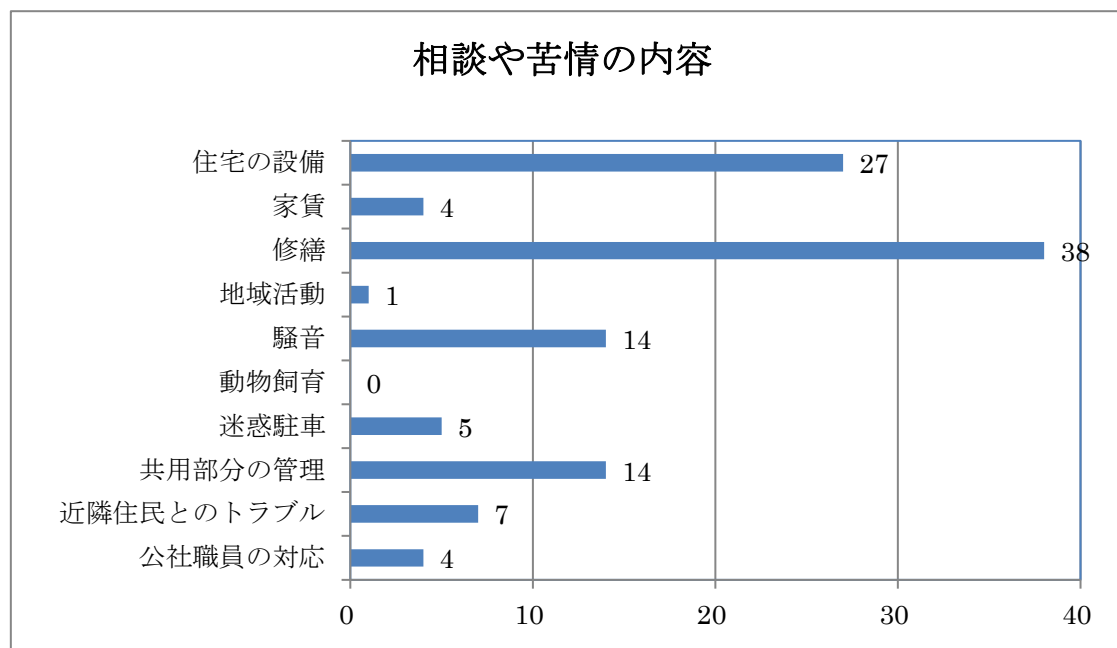


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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 に关すること
全体	27 23.7%	4 3.5%	38 33.3%	1 0.9%	14 12.2%	0 0.0%	5 4.4%	14 12.3%



近隣住民との トラブル	公社職員の 対応	計
7	4	114
6.1%	3.5%	

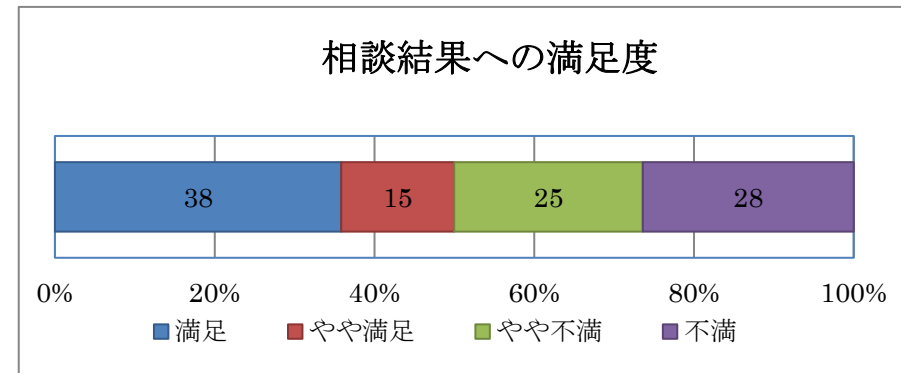
※グラフ内の数値は票数を示します。

[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？

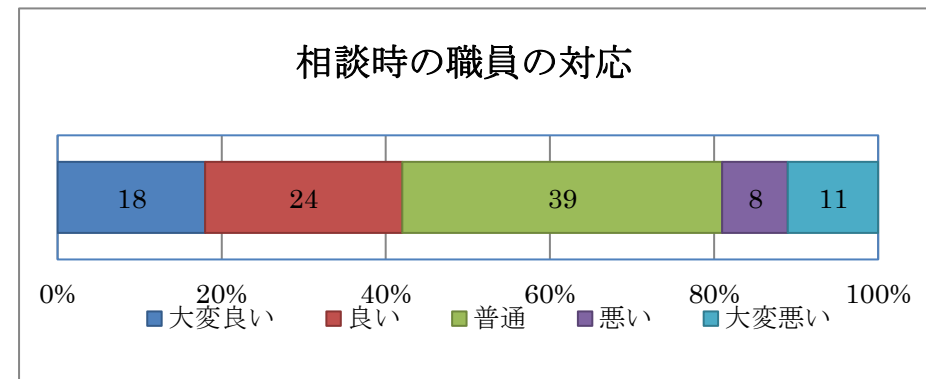
(ご相談の結果)

	満足	やや満足	やや不満	不満	計
全体	38	15	25	28	106
	35.8%	14.2%	23.6%	26.4%	



(職員の対応)

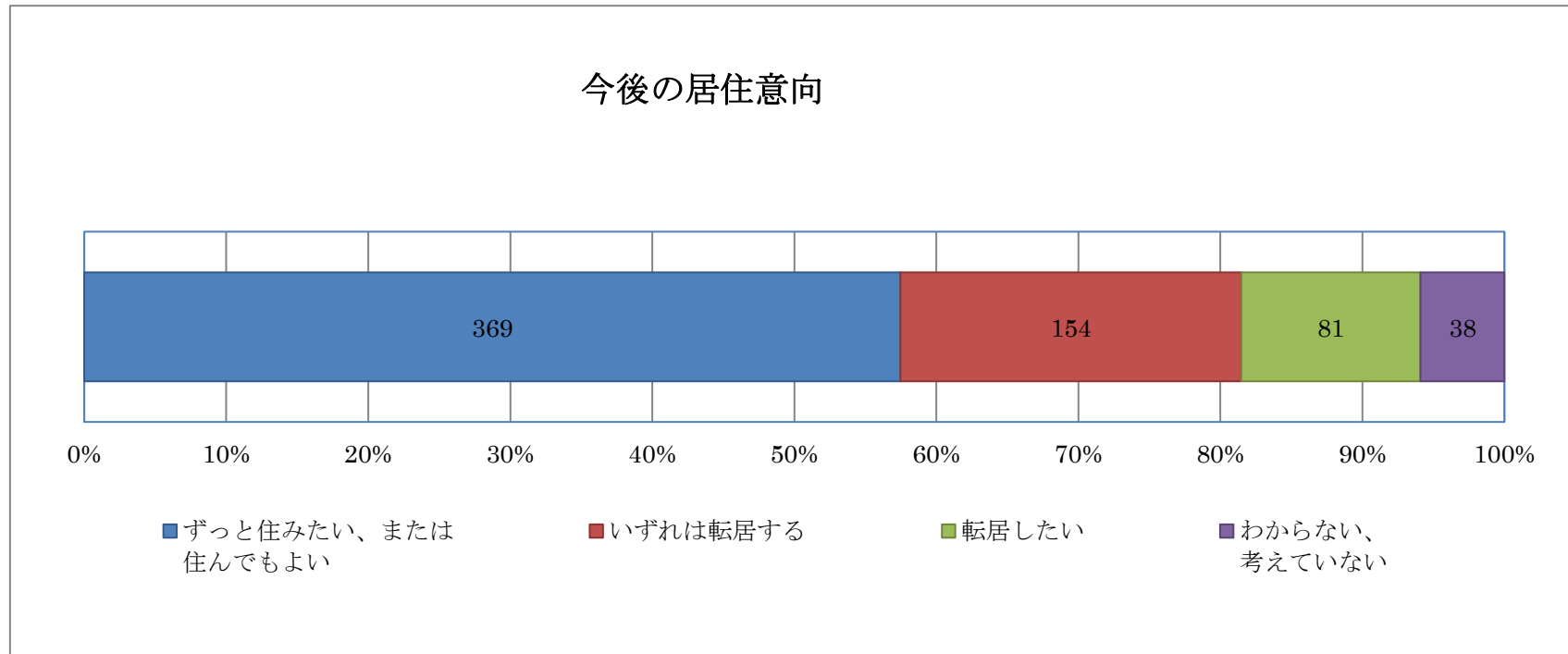
	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	計
全体	18	24	39	8	11	100
	18.0%	24.0%	39.0%	8.0%	11.0%	



※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。

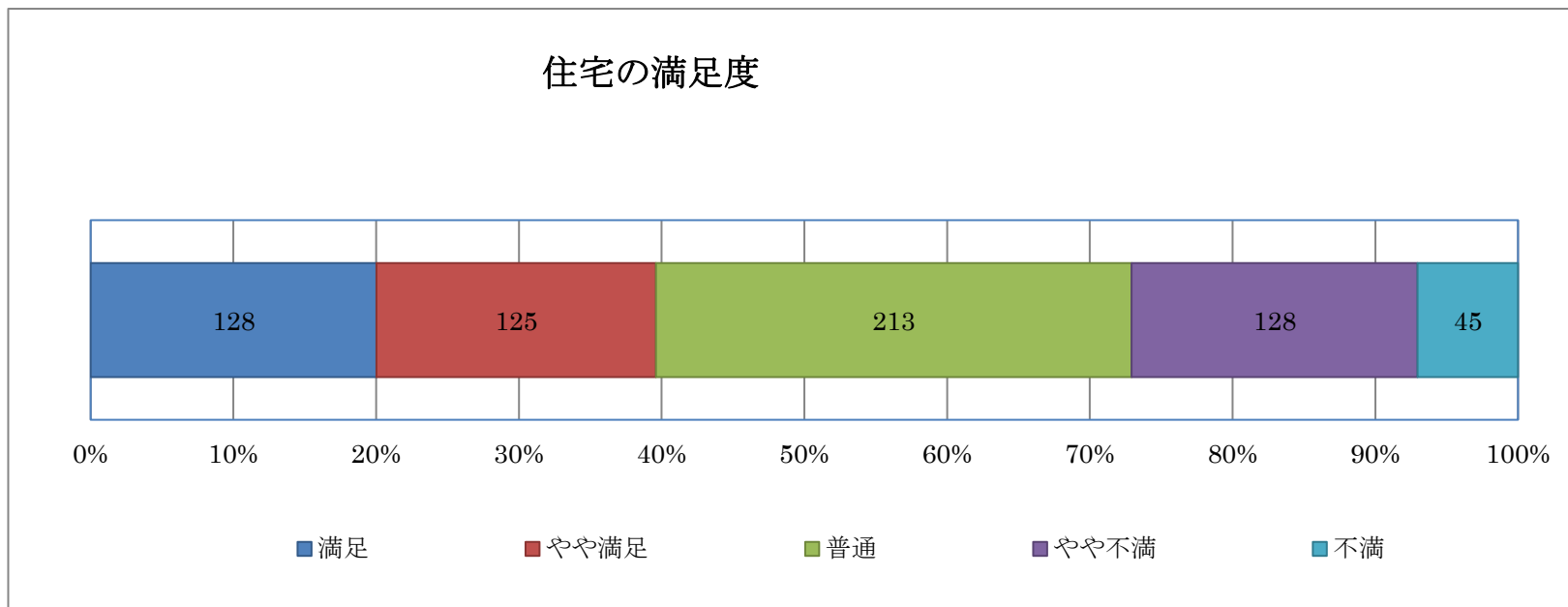
	ずっと住みたい、 または住んでもよい	いずれは転居する	転居したい	わからない、 考えていない	計
全体	369 57.5%	154 24.0%	81 12.6%	38 5.9%	642



※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。

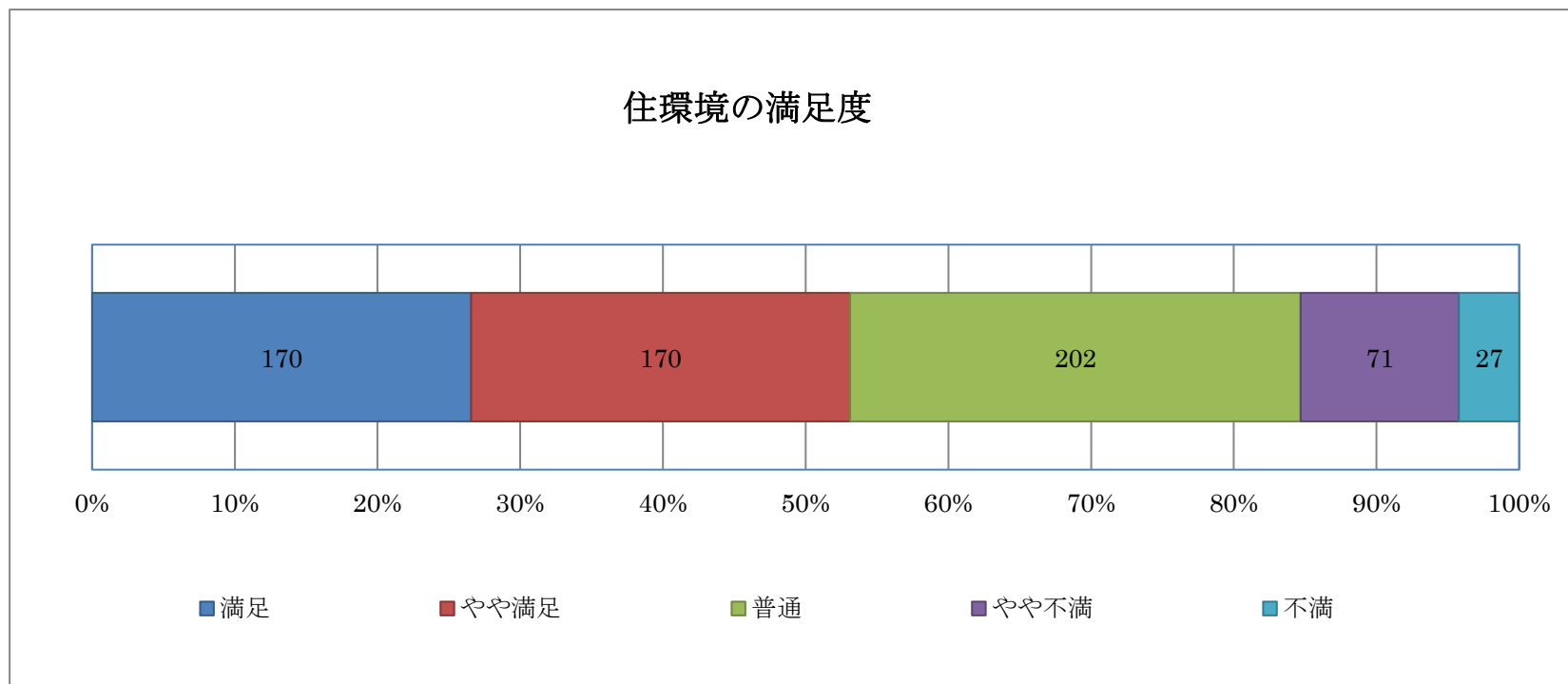
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
全体	128	125	213	128	45	639
	20.1%	19.6%	33.4%	20.1%	7.1%	



※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。

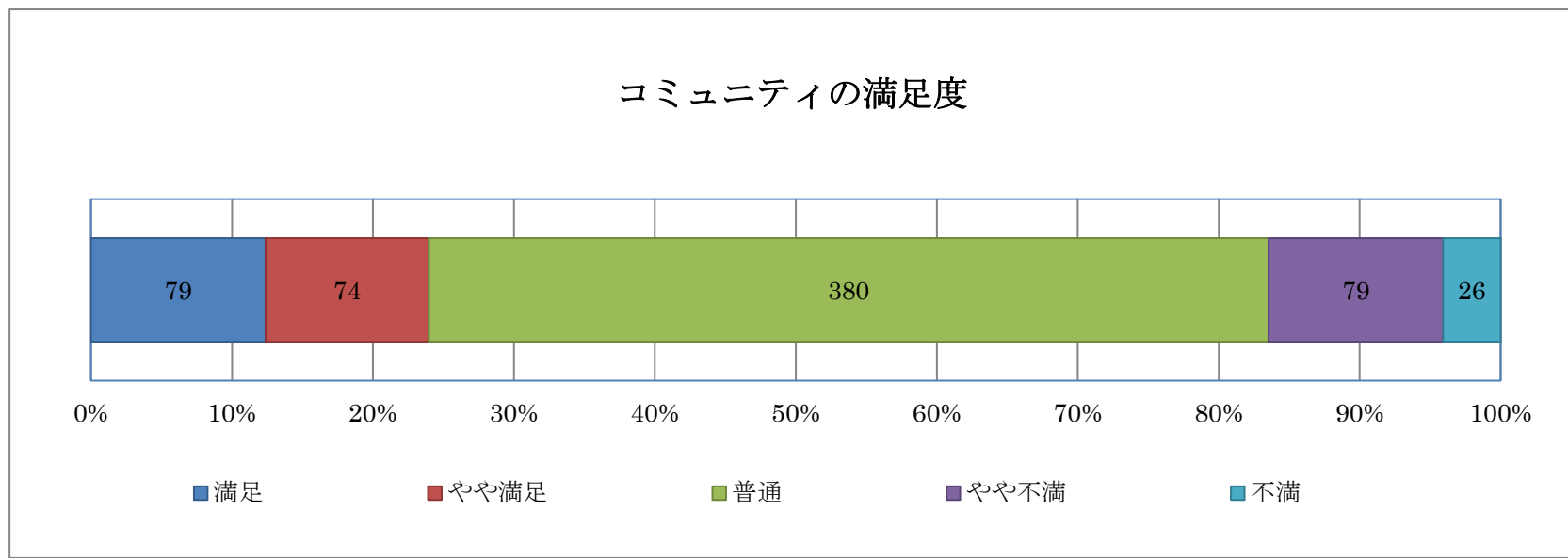
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
全体	170	170	202	71	27	640
	26.6%	26.6%	31.6%	11.1%	4.3%	



※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。

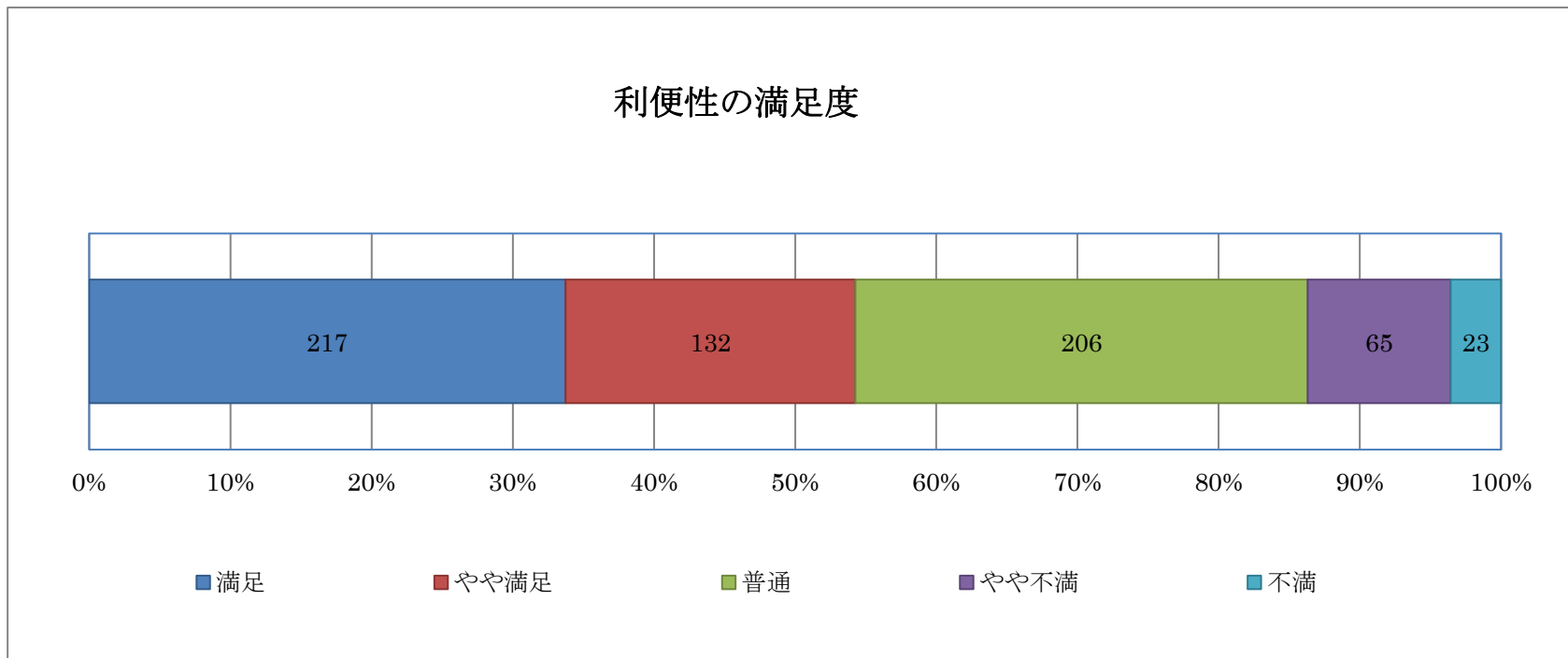
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
全体	79	74	380	79	26	638
	12.4%	11.6%	59.6%	12.4%	4.1%	



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 27】 利便性の満足度はいかがですか。

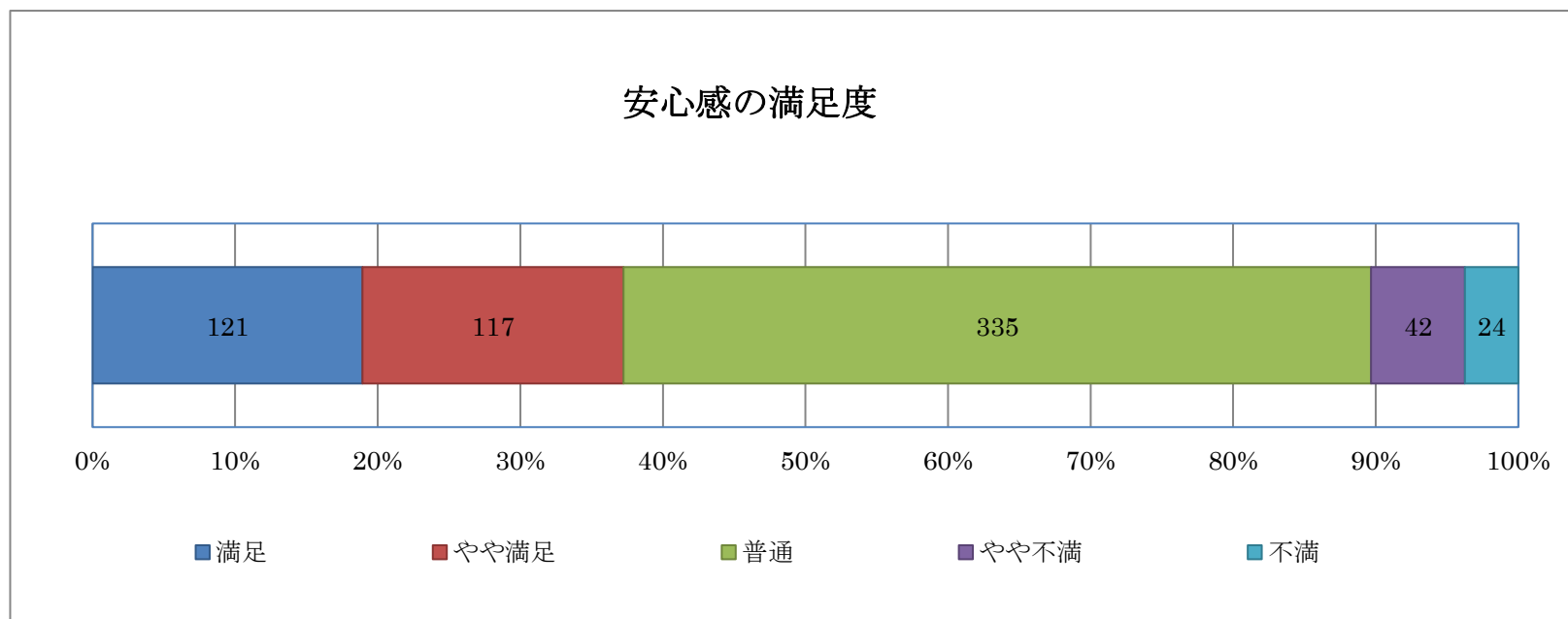
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
全体	217	132	206	65	23	643
	33.7%	20.5%	32.0%	10.1%	3.6%	



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 2 8】 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	121	117	335	42	24	639
	18.9%	18.3%	52.4%	6.6%	3.8%	



※グラフ内の数値は票数を示します。