

令和7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8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8年2月26日 ~ 令和8年3月31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
回答方法	:	紙面もしくはインターネット
回収数	:	533件
回収率	:	35.5%

(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	46	4	11	39	64	61	301	526
	8.75%	0.76%	2.09%	7.41%	12.17%	11.60%	57.22%	

【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	197	221	74	37	529
	37.24%	41.78%	13.99%	6.99%	

【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	12	26	9	13	152	144	356
	3.37%	7.30%	2.53%	3.65%	42.70%	40.45%	

【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。)

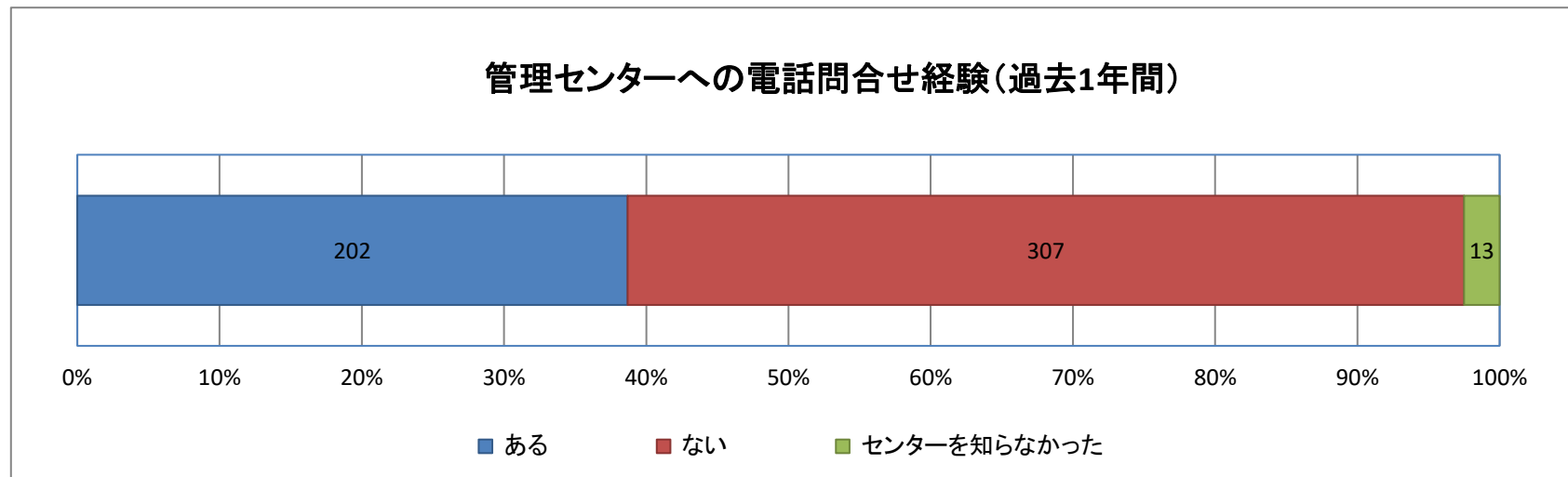
	1年未満	1～3年未満	3～5年未満	5～10年未満	10～15年未満	15～20年未満	20～30年未満	30年以上	計
全体	26	49	49	49	62	49	47	193	524
	4.96%	9.35%	9.35%	9.35%	11.83%	9.35%	8.97%	36.83%	

【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	202	307	13	522
	38.70%	58.81%	2.49%	

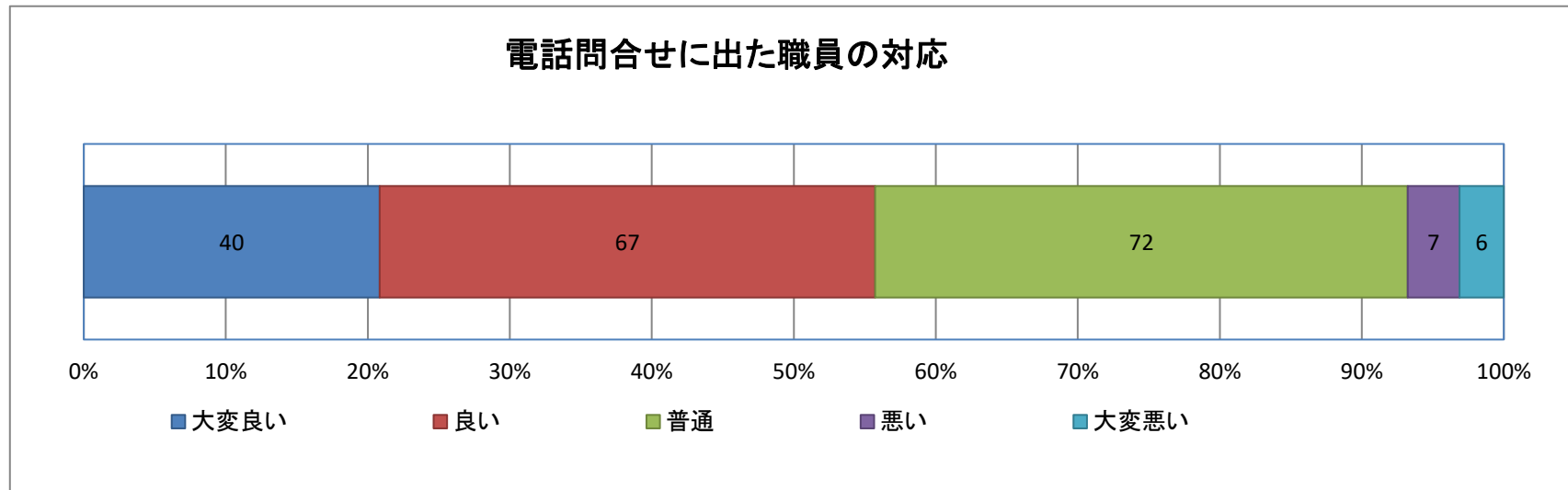


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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
全体	40	67	72	7	6	192
	20.83%	34.90%	37.50%	3.65%	3.13%	

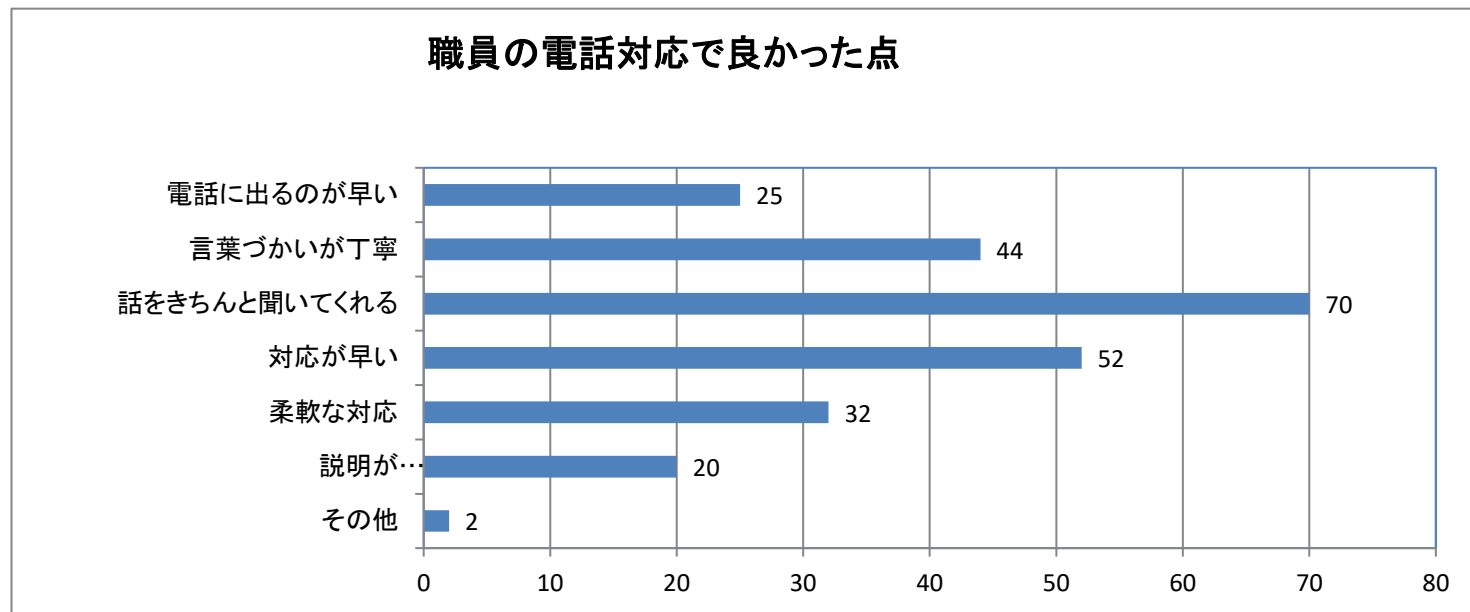


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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	説明が分かりやすい	その他	計
全体	25	44	70	52	32	20	2	245
	10.20%	17.96%	28.57%	21.22%	13.06%	8.16%	0.82%	

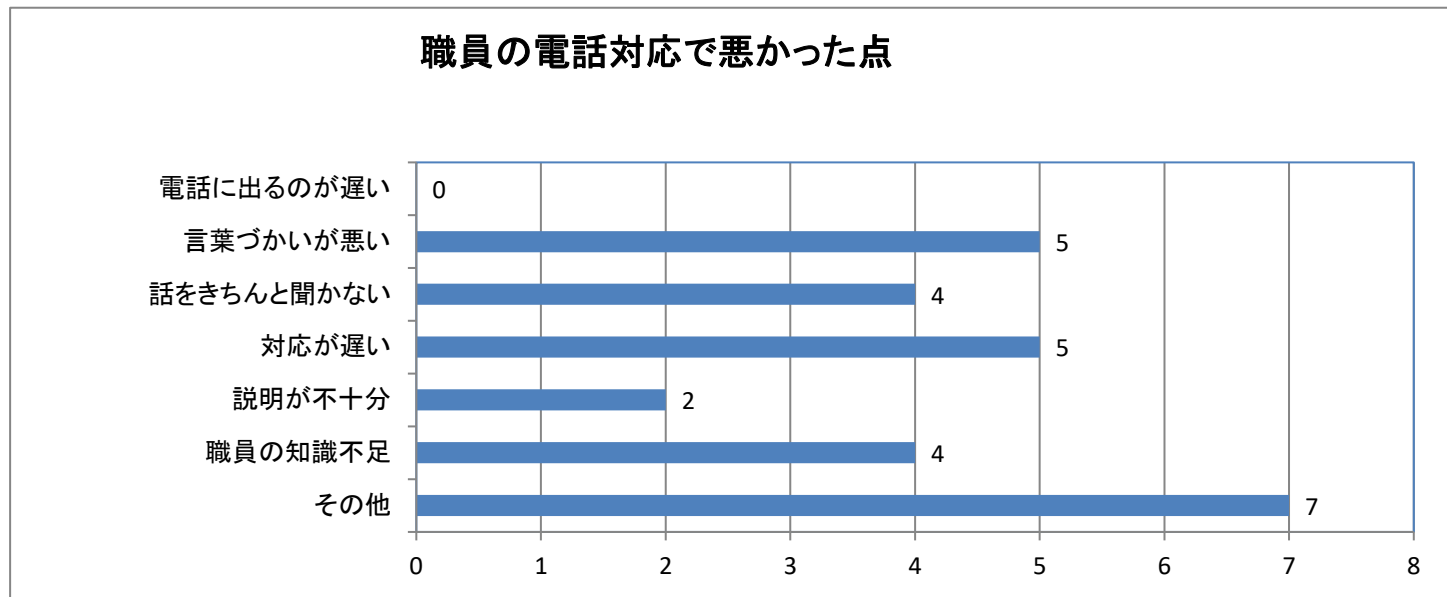


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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	5	4	5	2	4	7	27
	0.00%	23.08%	15.38%	15.38%	30.77%	7.69%	7.69%	

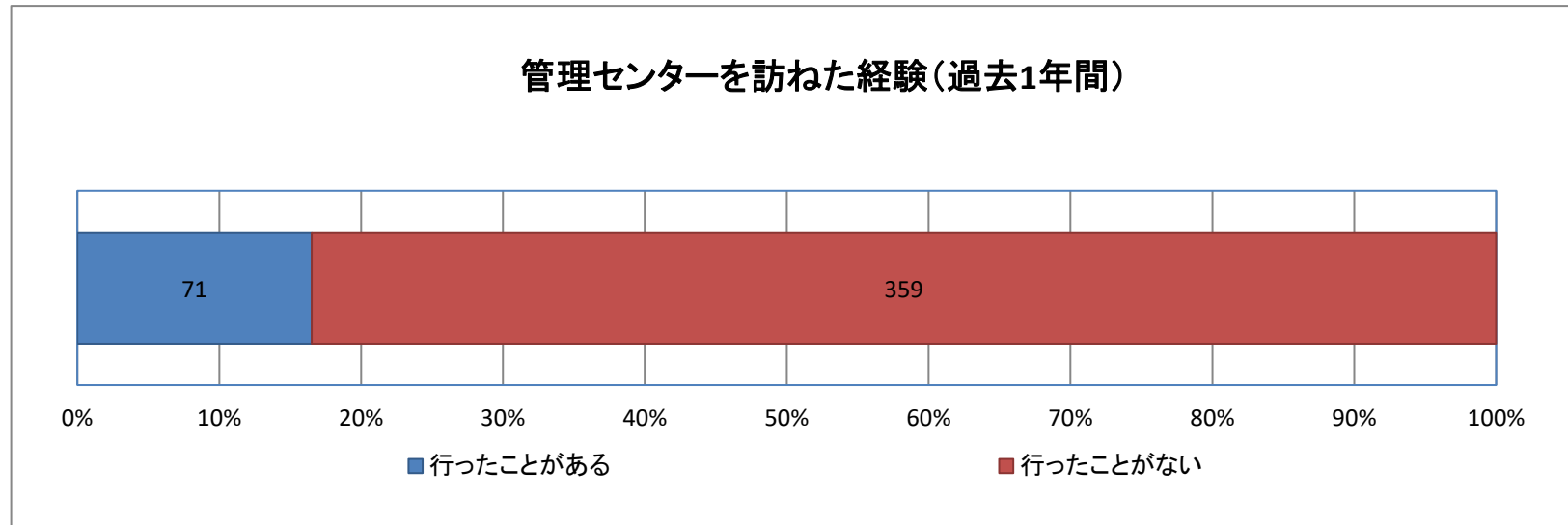


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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	71	359	430
	16.51%	83.49%	

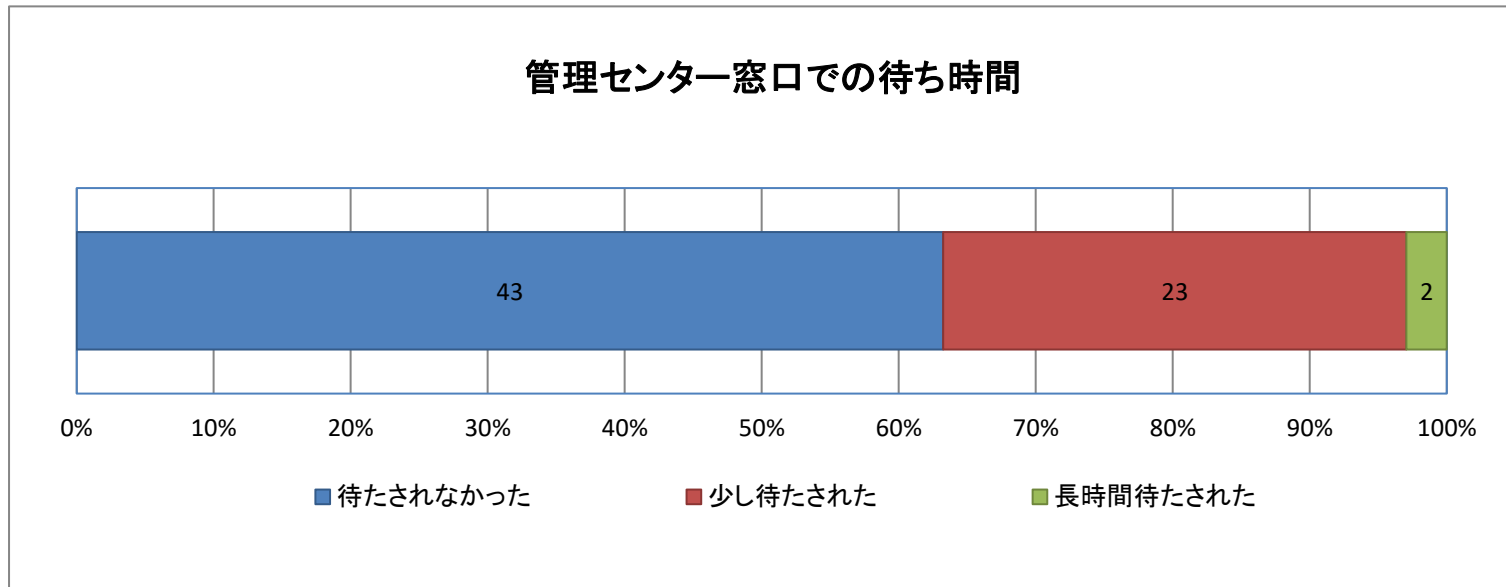


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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	43	23	2	68
	63.24%	33.82%	2.94%	

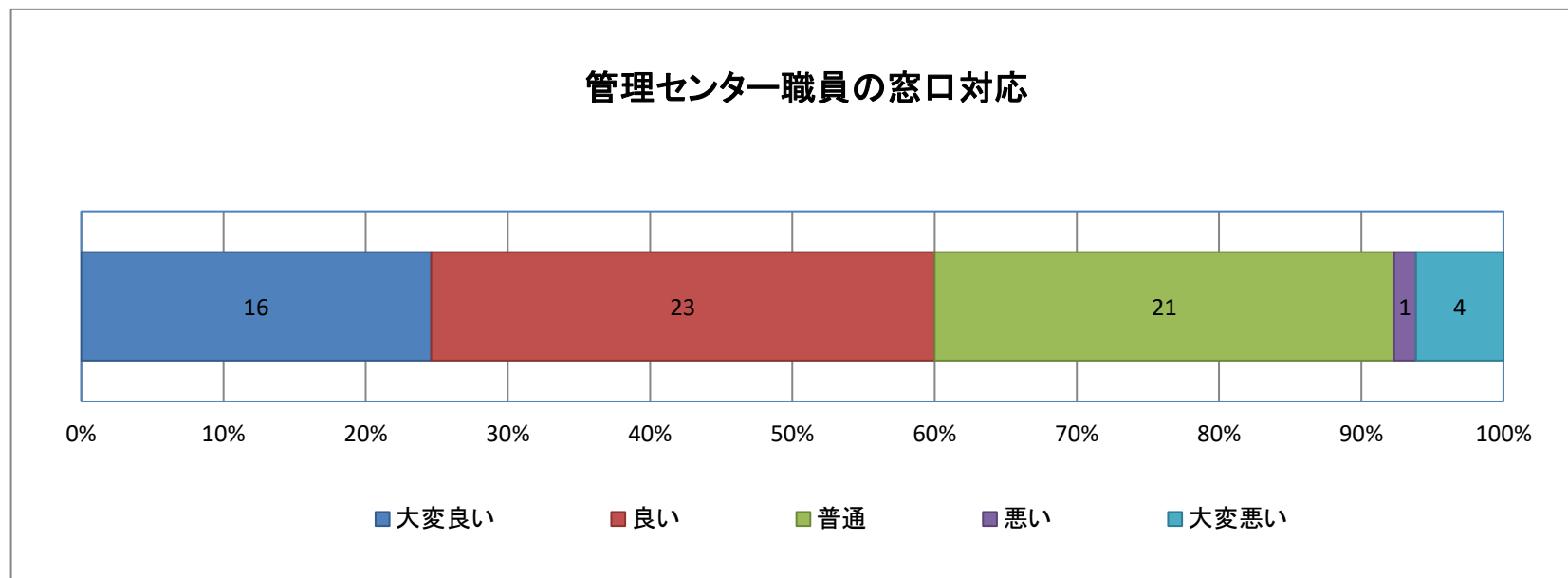


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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応対について、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	16	23	21	1	4	65
	24.62%	35.38%	32.31%	1.54%	6.15%	

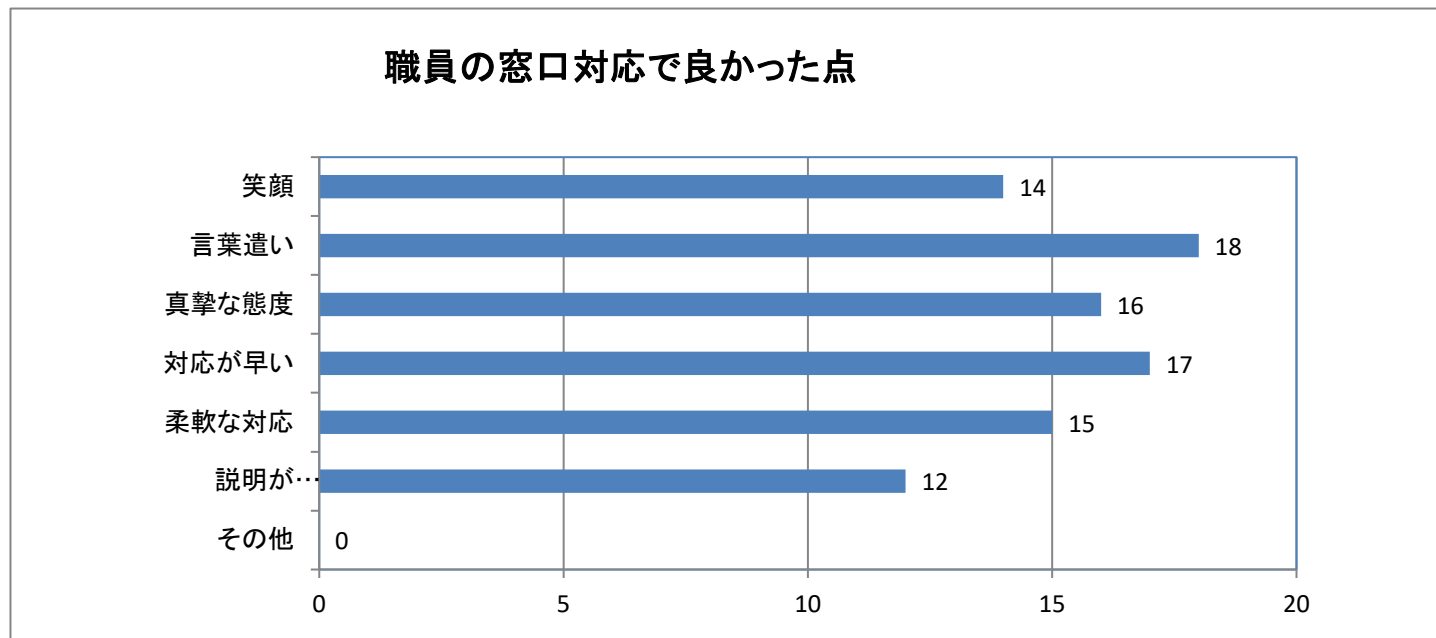


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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	14	18	16	17	15	12	0	92
	15.22%	19.57%	17.39%	18.48%	16.30%	13.04%	0.00%	

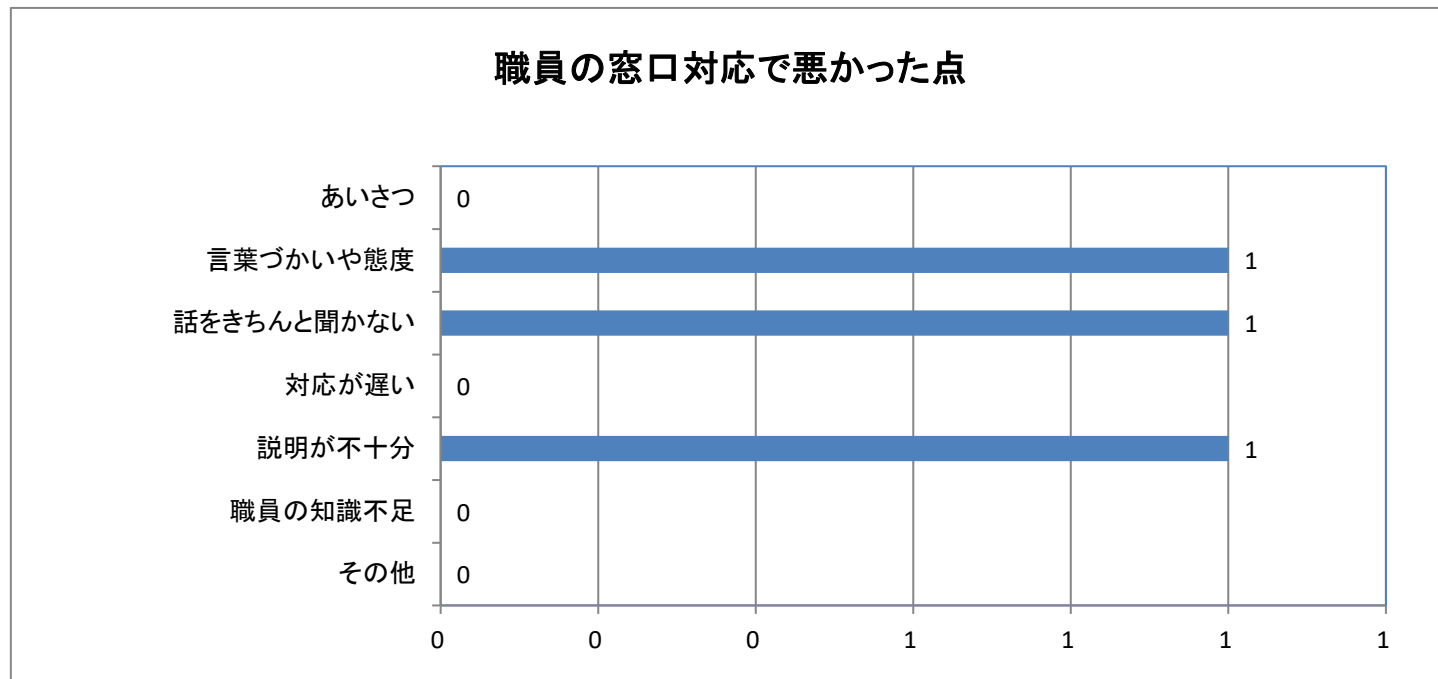


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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	2	0	2	0	1	5
	0.00%	0.00%	40.00%	0.00%	40.00%	0.00%	20.00%	

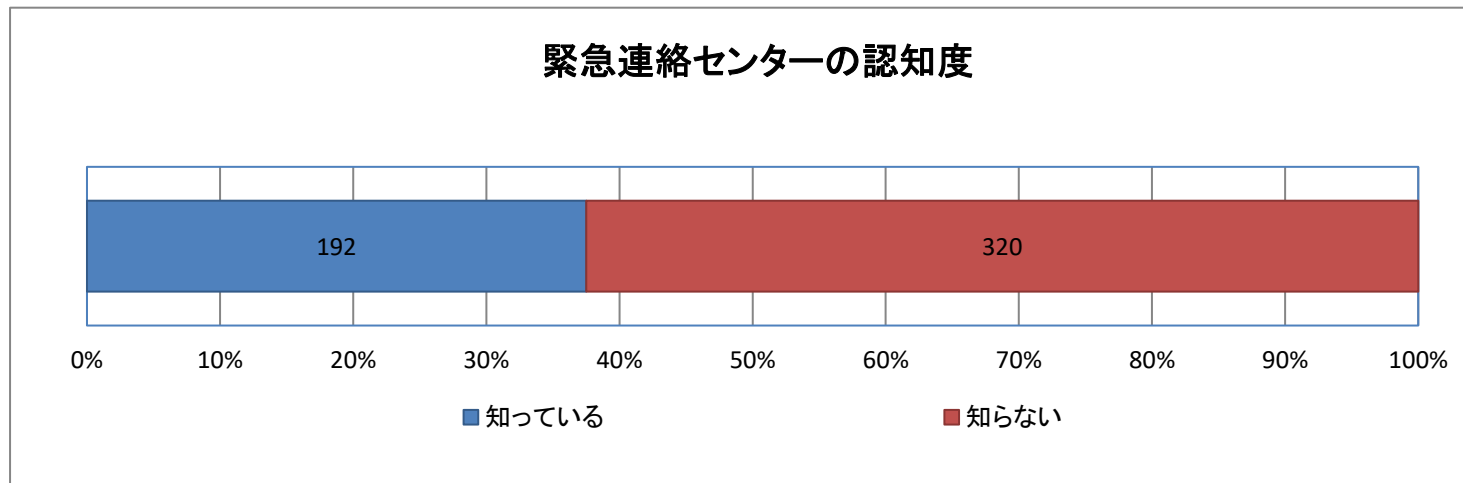


※グラフ内の数値は票数を示します。

[すべての方にお伺いします]

【問15】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？

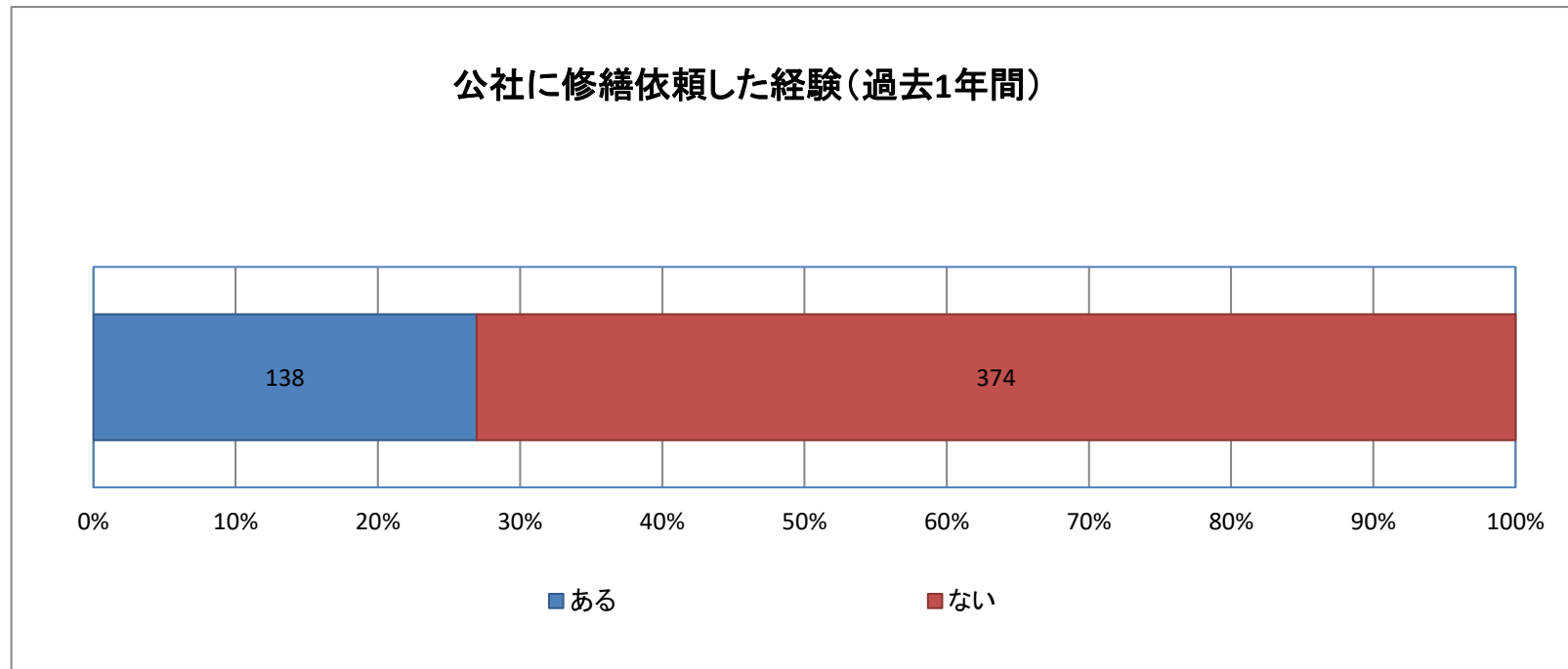
	知っている	知らない	計
全体	192	320	512
	37.50%	62.50%	



※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	138	374	512
	26.95%	73.05%	

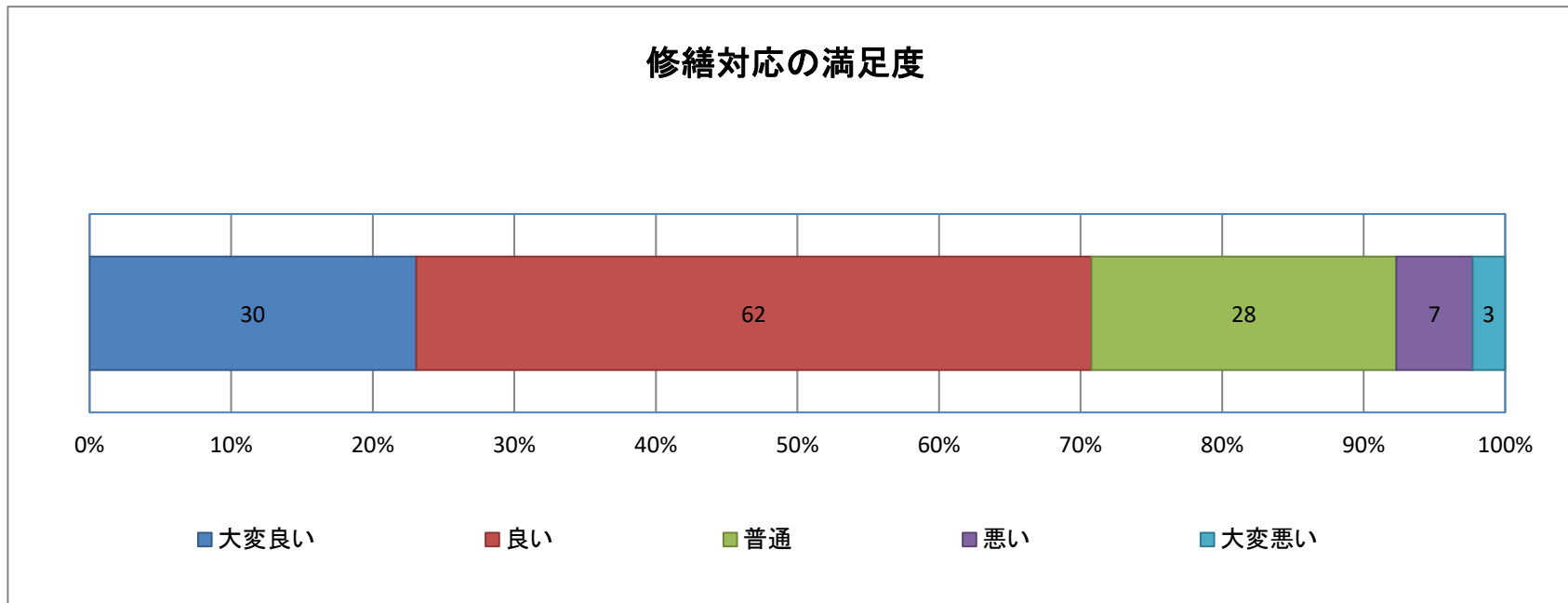


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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	30	62	28	7	3	130
	23.08%	47.69%	21.54%	5.38%	2.31%	

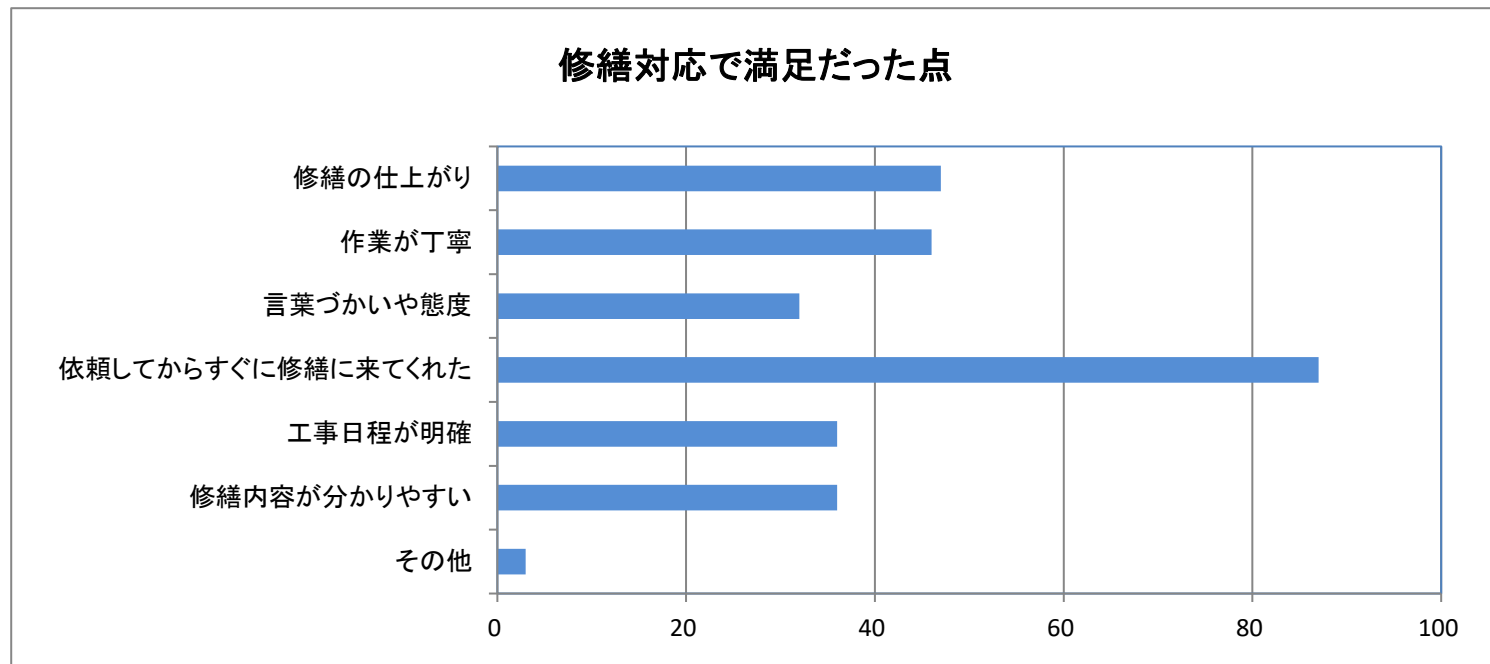


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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	39	45	25	66	36	34	3	248
	15.73%	18.15%	10.08%	26.61%	14.52%	13.71%	1.21%	

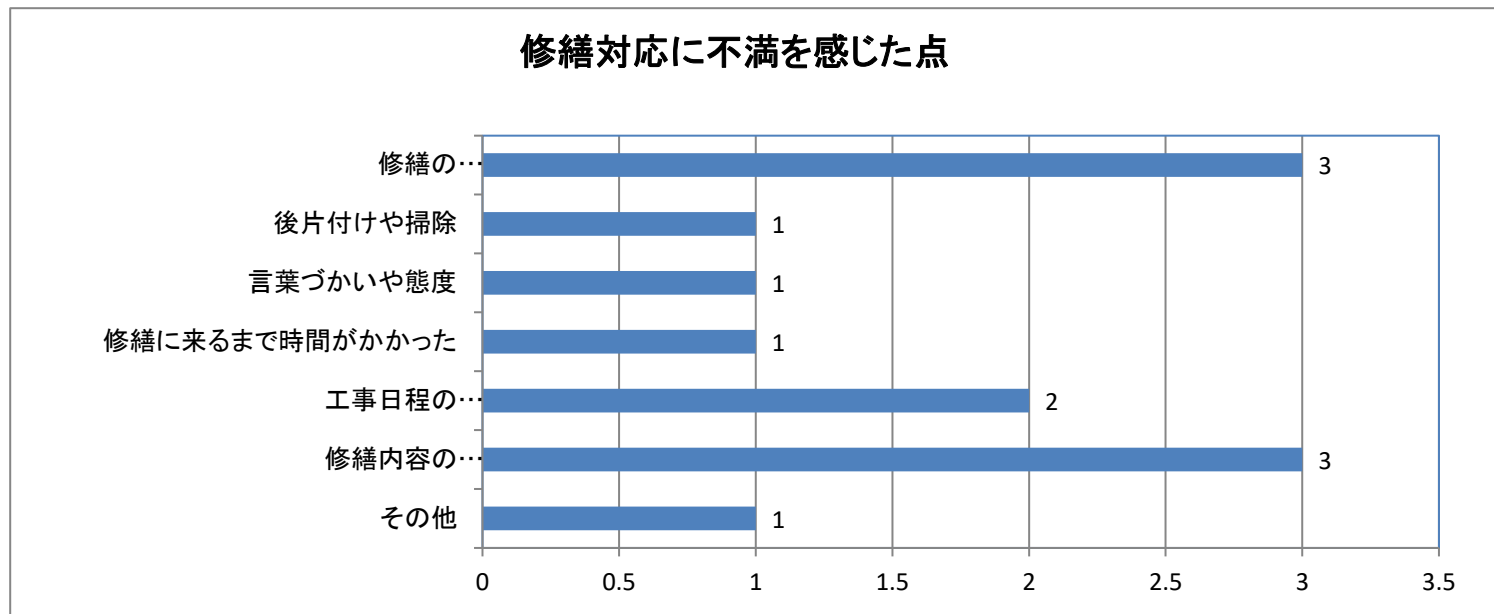


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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	3	1	1	1	2	3	1	12
	25.00%	8.33%	8.33%	8.33%	16.67%	25.00%	8.33%	

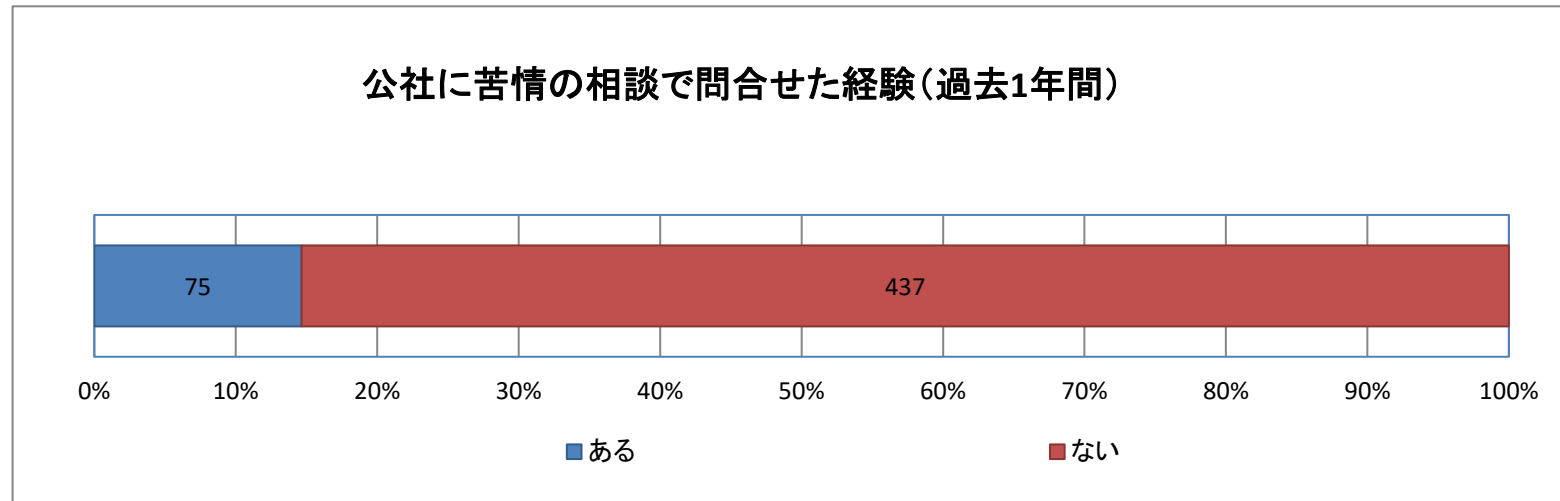


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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	75	437	512
	14.65%	85.35%	



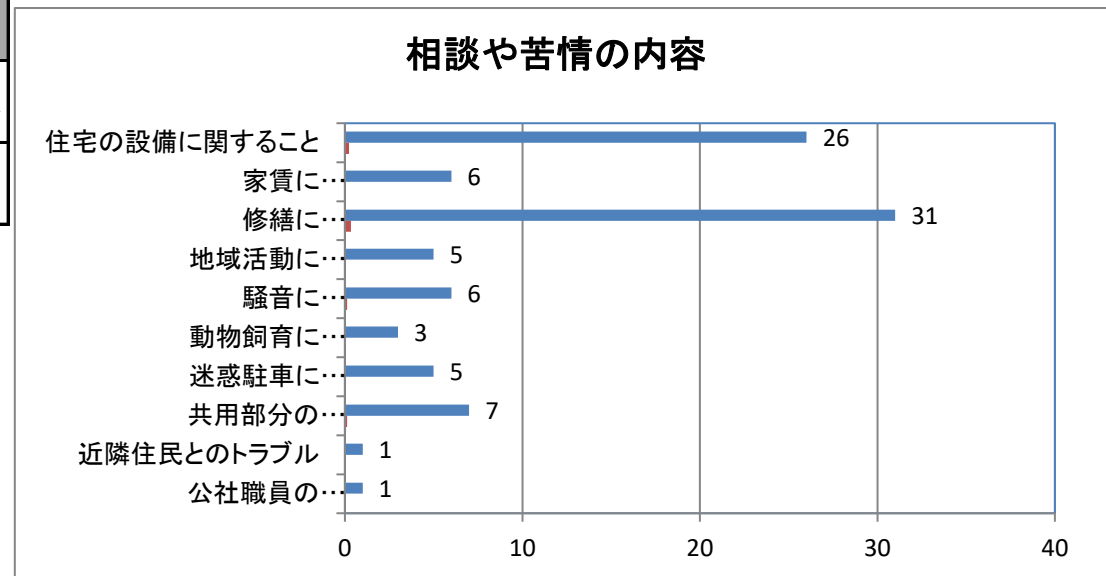
※グラフ内の数値は票数を示します。

〔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	6	31	5	6	3	5	7
	23.70%	3.50%	33.30%	0.90%	12.20%	0.00%	4.40%	12.30%

近隣住民とのトラブル	公社職員の対応	計
1	1	91
6.10%	3.50%	



※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？

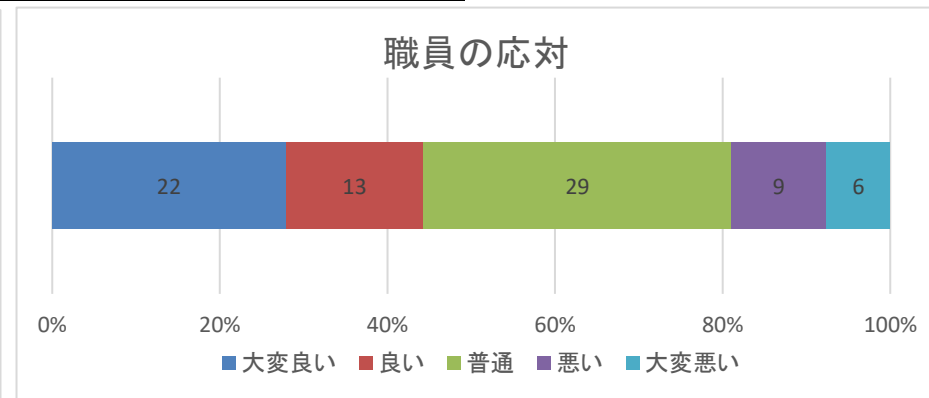
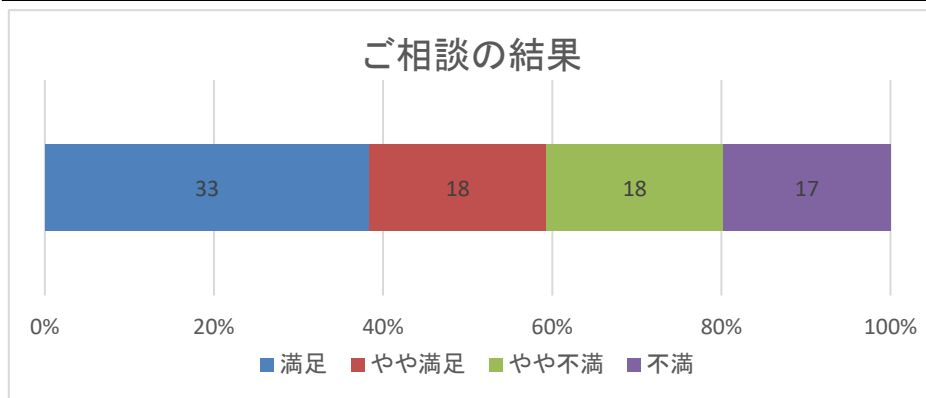
(ご相談の結果)

	満足	やや満足	やや不満	不満	計
全体	33	18	18	17	86
	38.37%	20.93%	20.93%	19.77%	

(職員の対応)

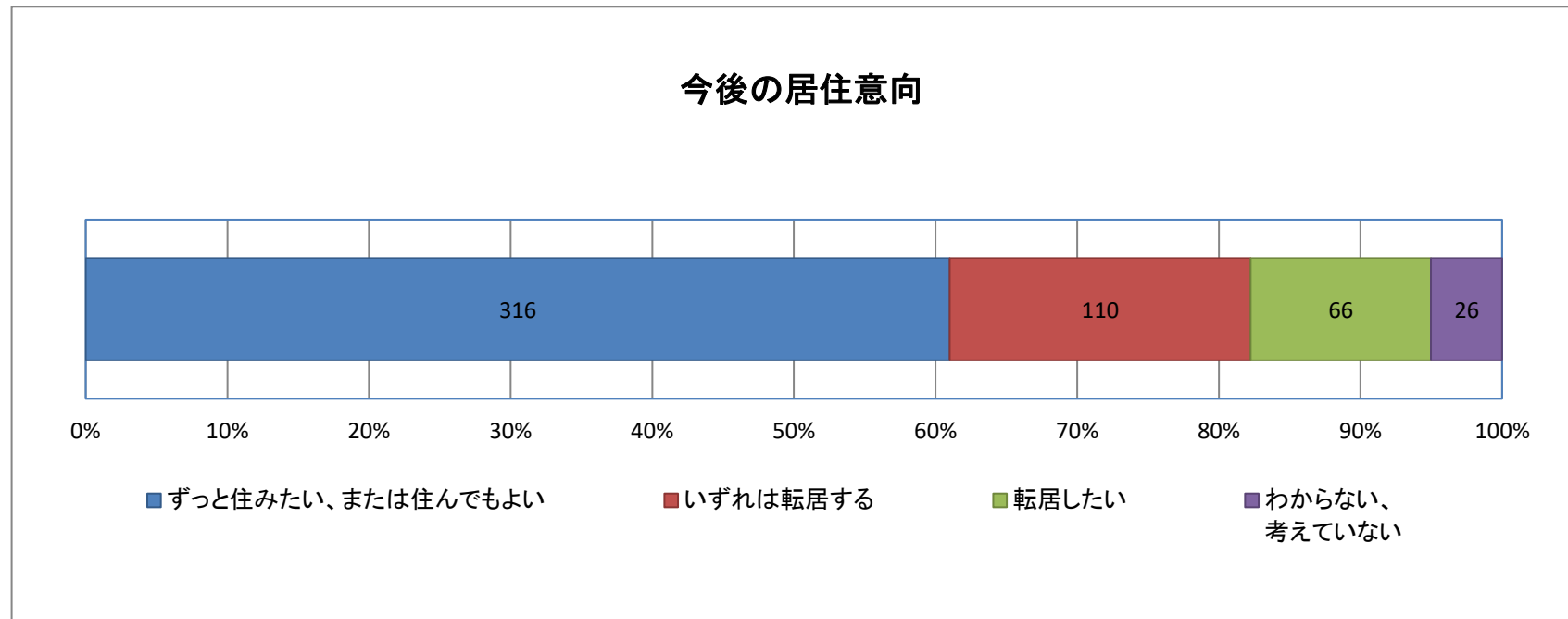
※グラフ内の数値は票数を示します。

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	計
全体	22	13	29	9	6	79
	27.85%	16.46%	36.71%	11.39%	7.59%	



【問23】 今後も現在のお住まいに住み続けたいと思いますか。

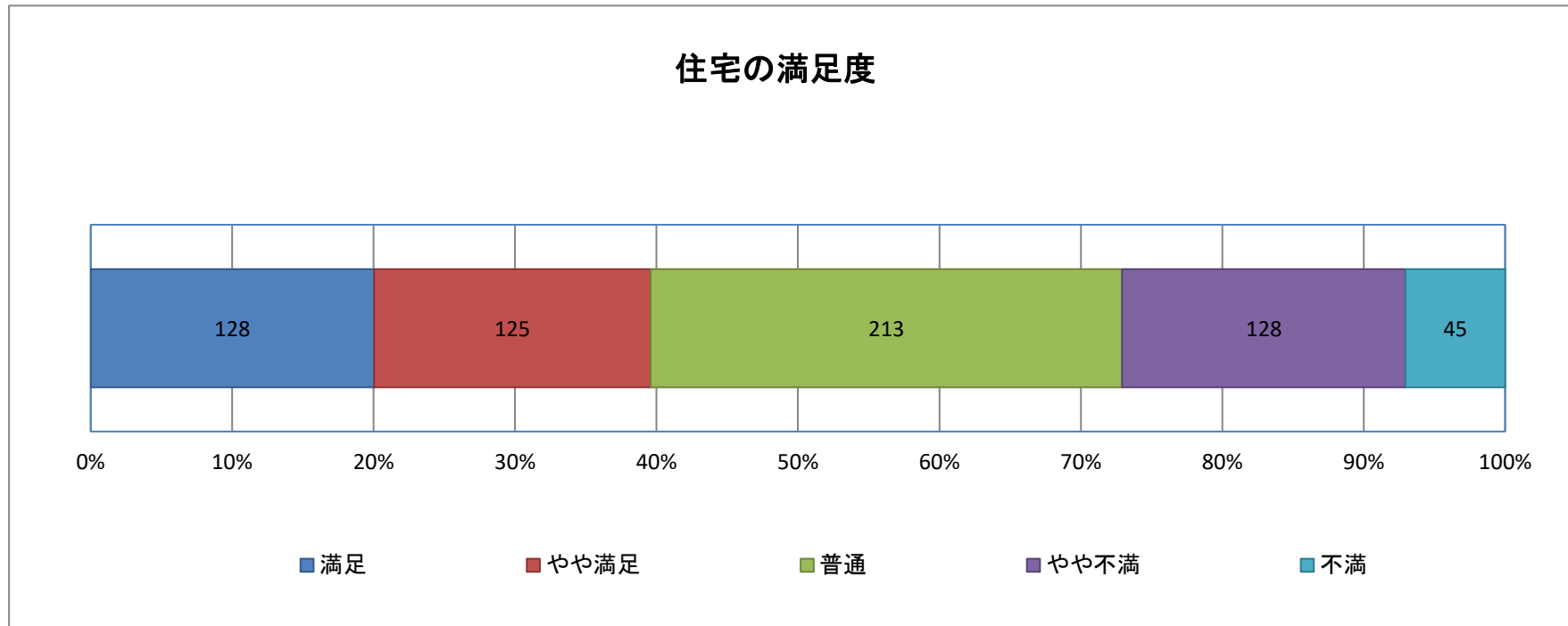
	ずっと住みたい、または住んでもよい	いずれは転居する	転居したい	わからない、考えていない	計
全体	316	110	66	26	518
	61.00%	21.24%	12.74%	5.02%	



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問24】住宅の満足度はいかがですか。

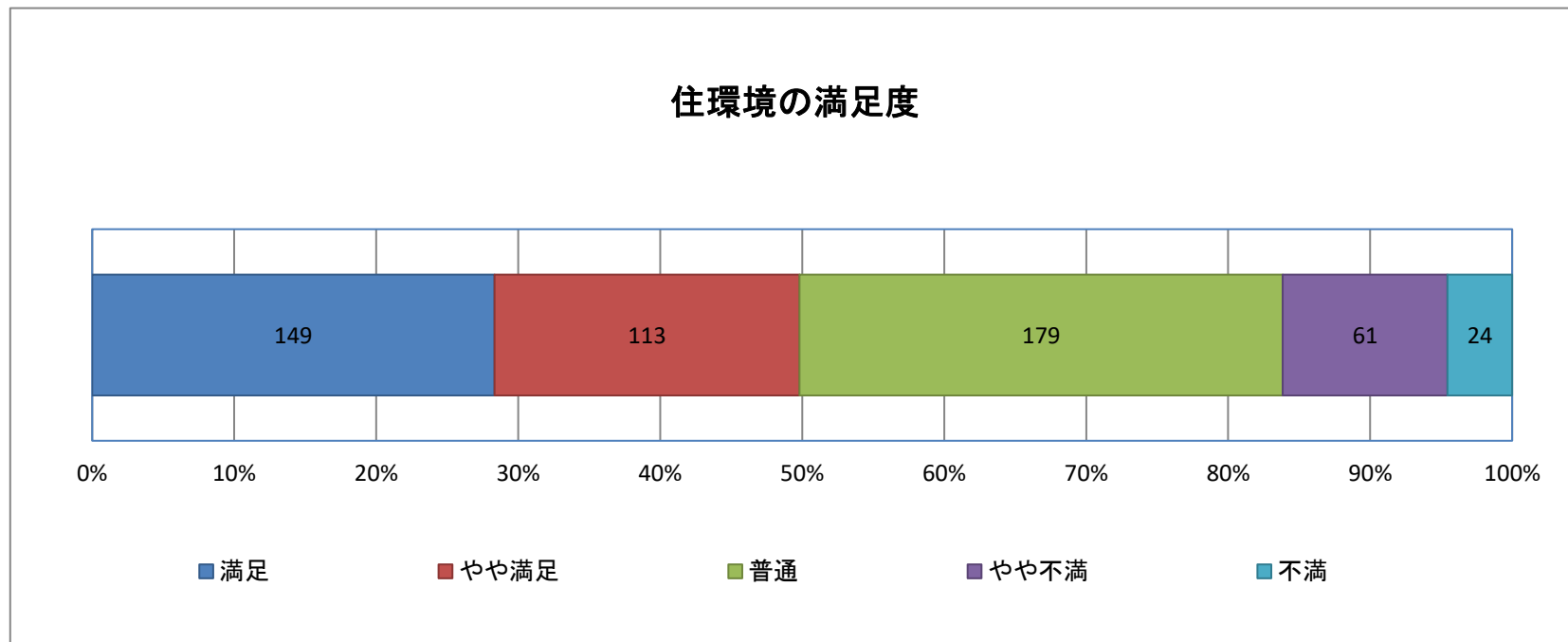
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
全体	100	91	173	118	40	522
	18.80%	17.11%	32.52%	22.18%	7.52%	



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問25】住環境の満足度はいかがですか。

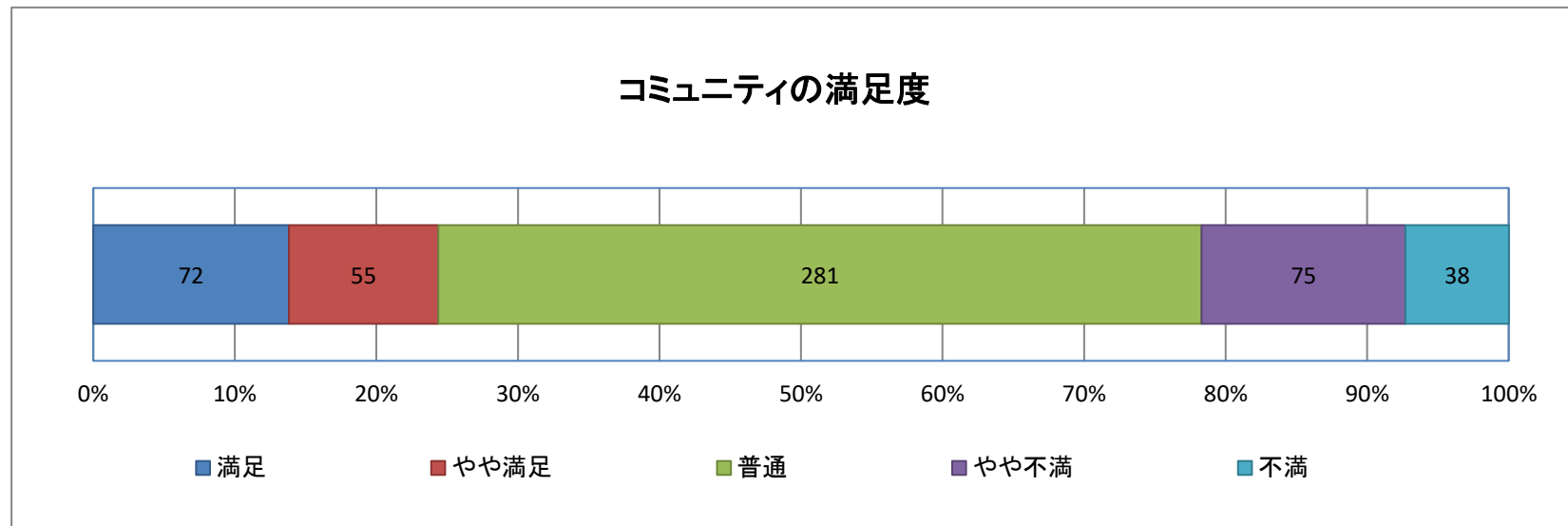
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
全体	149	113	179	61	24	526
	27.95%	21.20%	33.58%	11.44%	4.50%	



※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。

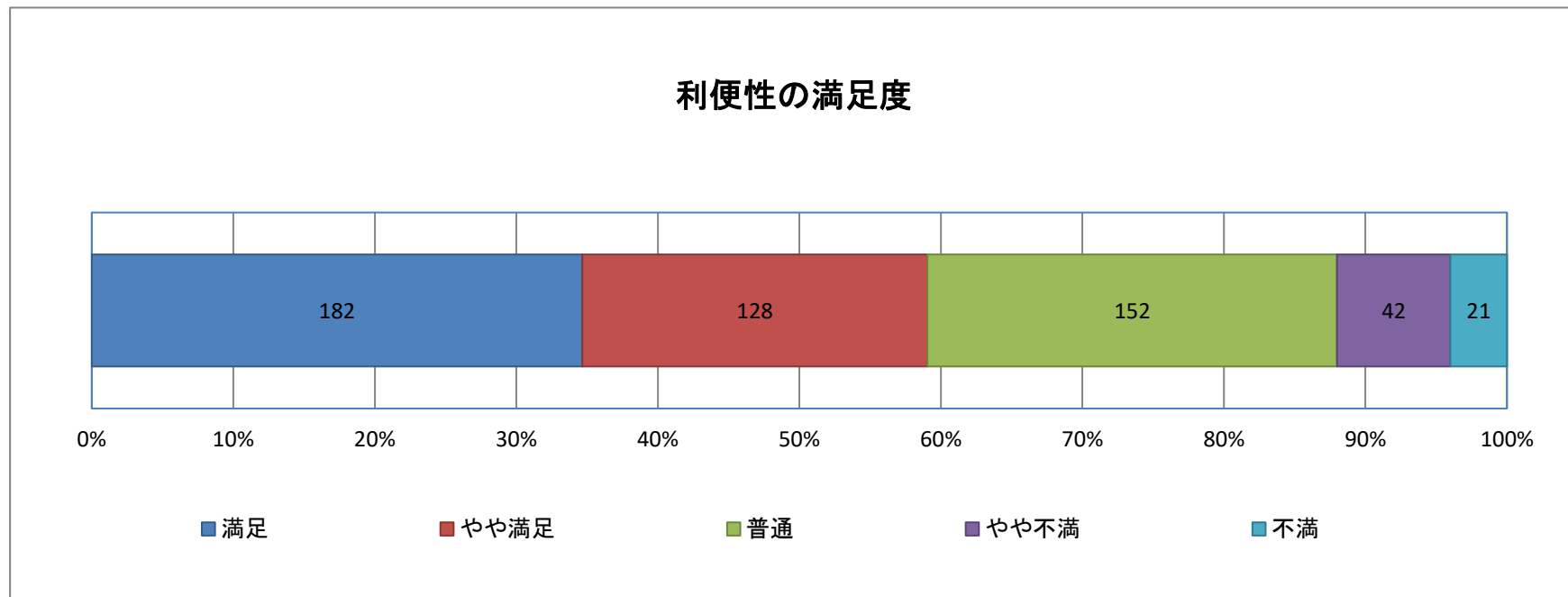
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
全体	72	55	281	75	38	521
	13.51%	10.32%	52.72%	14.07%	7.13%	



※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	182	128	152	42	21	525
	34.21%	24.06%	28.57%	7.89%	3.95%	



※グラフ内の数値は票数を示します。