

平成26年度 入居者アンケート

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、アンケート調査を平成27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 : 平成27年2月2日 ~ 平成27年2月20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)

回収数 : 1,079件

回収率 : 54%

(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 経営企画課 企画グループ

06-6203-5452 (直通)

【問1】 あなた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	28	77	85	115	259	513	1077
	0.0%	2.6%	7.2%	7.9%	10.7%	24.0%	47.6%	100.0%

【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	313	495	175	93	1076
	29.1%	46.0%	16.3%	8.6%	100.0%

【問3】 現在の同居家族の中に、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	61	44	18	22	344	296	785
	7.8%	5.6%	2.3%	2.8%	43.8%	37.7%	100.0%

【問4】 現在のお住まいに何年お住みですか？

(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。)

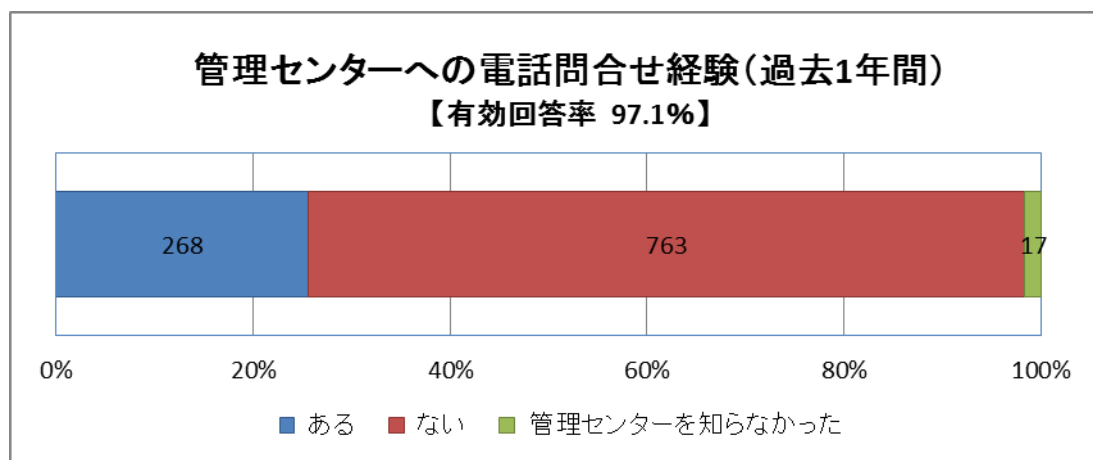
	1年 未満	1～3年 未満	3～5年 未満	5～10年 未満	10～15年 未満	15～20年 未満	20～30年 未満	30年 以上	計
全体	62	109	87	143	74	57	106	435	1073
	5.8%	10.2%	8.1%	13.3%	6.9%	5.3%	9.9%	40.5%	100.0%

【問5】 お住まいの団地・住宅名をご記入ください。

(※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・申込み等の問合せや相談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	268	763	17	1048
	25.6%	72.8%	1.6%	100.0%

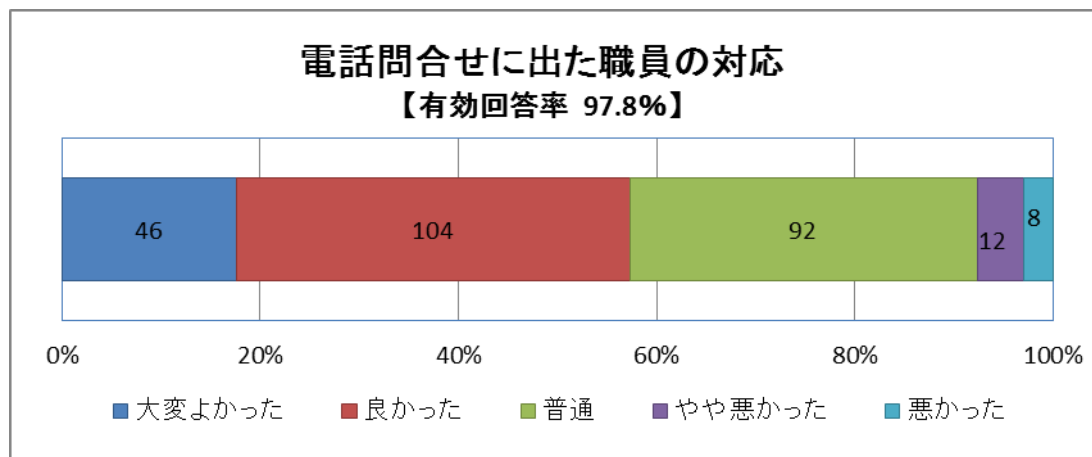


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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、電話に应答した職員の対応はいかがでしたか？

	大変よかった	良かった	普通	やや悪かった	悪かった	計
全体	46	104	92	12	8	262
	17.6%	39.6%	35.1%	4.6%	3.1%	100.0%

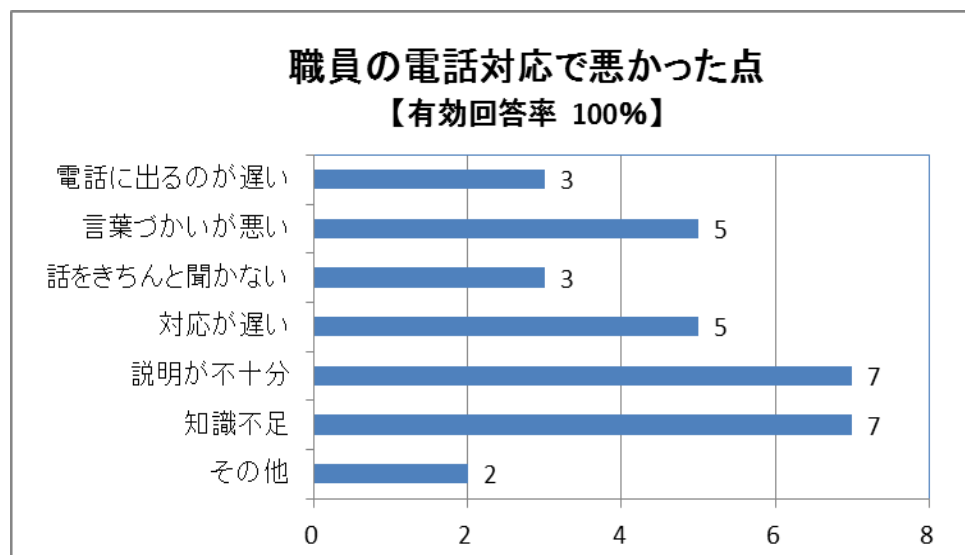


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問7で、「やや悪かった」または「悪かった」と答えた方のみ]

【問8】電話の対応が悪かった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	知識不足	その他	計
全体	3 9.4%	5 15.6%	3 9.4%	5 15.6%	7 21.9%	7 21.9%	2 6.2%	32 100.0%

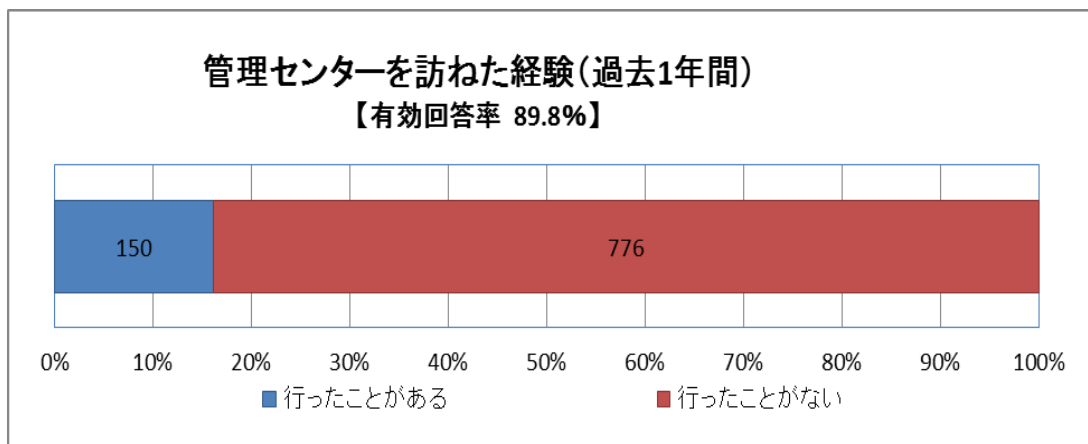


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問6で、「ある」または「ない」と答えた方のみ]

【問9】この1年くらいの間に、手続きや申込み、問合せなど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	150 16.2%	776 83.8%	926 100.0%

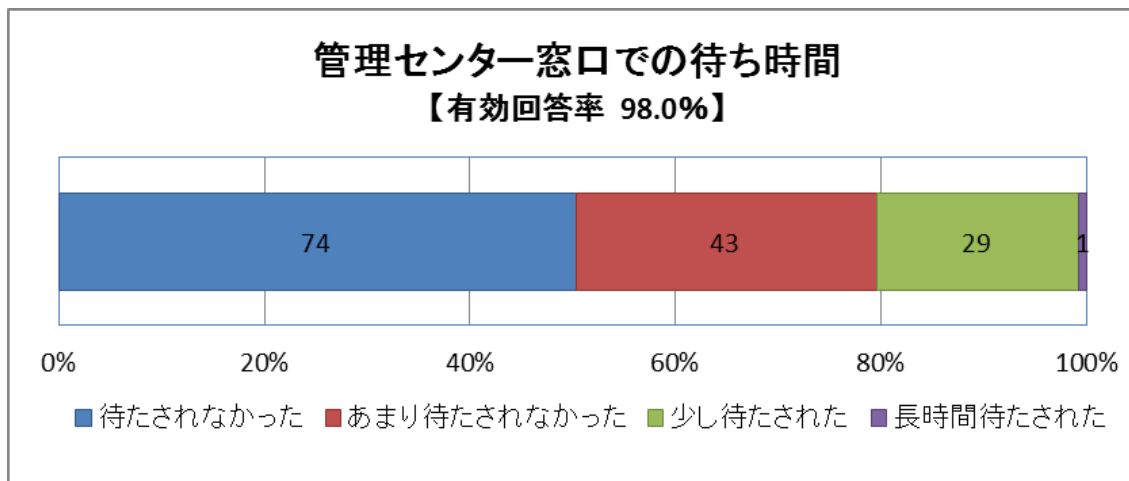


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問9で「行ったことがある」と答えた方のみ]

【問10】窓口で、待ち時間はありましたか？

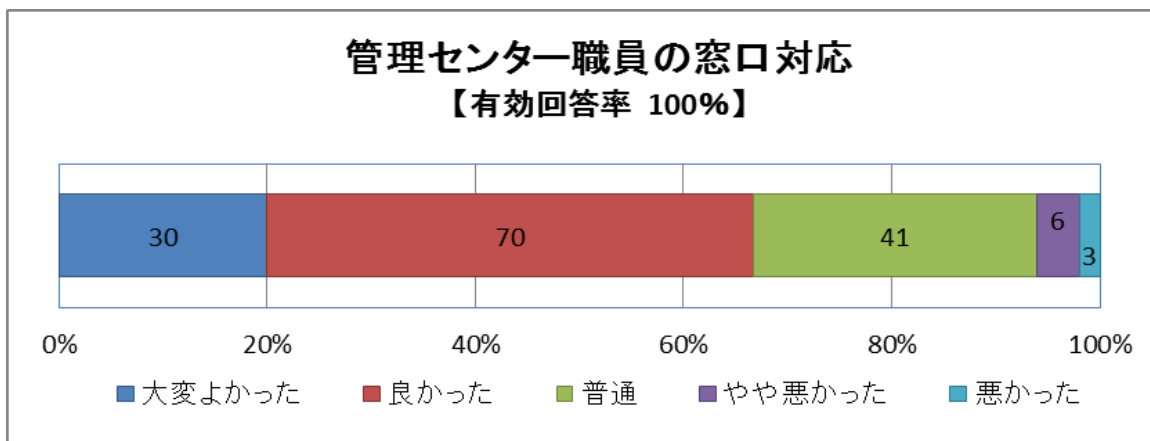
	待たされなかった	あまり待たされなかった	少し待たされた	長時間待たされた	計
全体	74	43	29	1	147
	50.3%	29.3%	19.7%	0.7%	100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 1 1】 管理センターに行かれた時の職員の対応を総合的に評価すると、どのように思われましたか？

	大変 よかった	良かった	普通	やや 悪かった	悪かった	計
全体	30 20.0%	70 46.7%	41 27.3%	6 4.0%	3 2.0%	150 100.0%

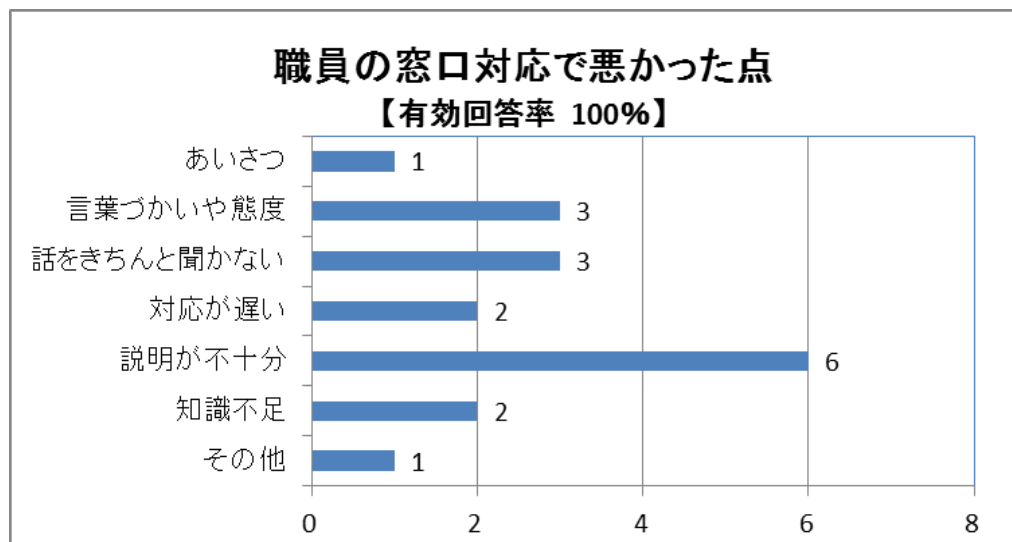


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問 1 1 で、「やや悪かった」または「悪かった」と答えた方のみ]

【問 1 2】 職員の対応が悪かった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	知識不足	その他	計
全体	1	3	3	2	6	2	1	18
	5.6%	16.7%	16.7%	11.1%	33.3%	11.1%	5.5%	100.0%

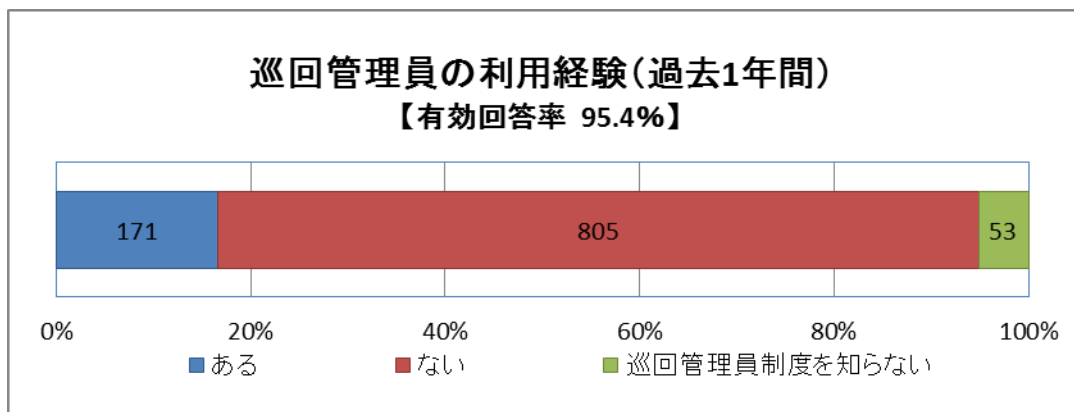


※グラフ内の数値は票数を示します。

[全ての方にお伺いします]

【問13】この1年くらいの間に、巡回管理員を問合せ等で利用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	171 16.6%	805 78.2%	53 5.2%	1029 100.0%

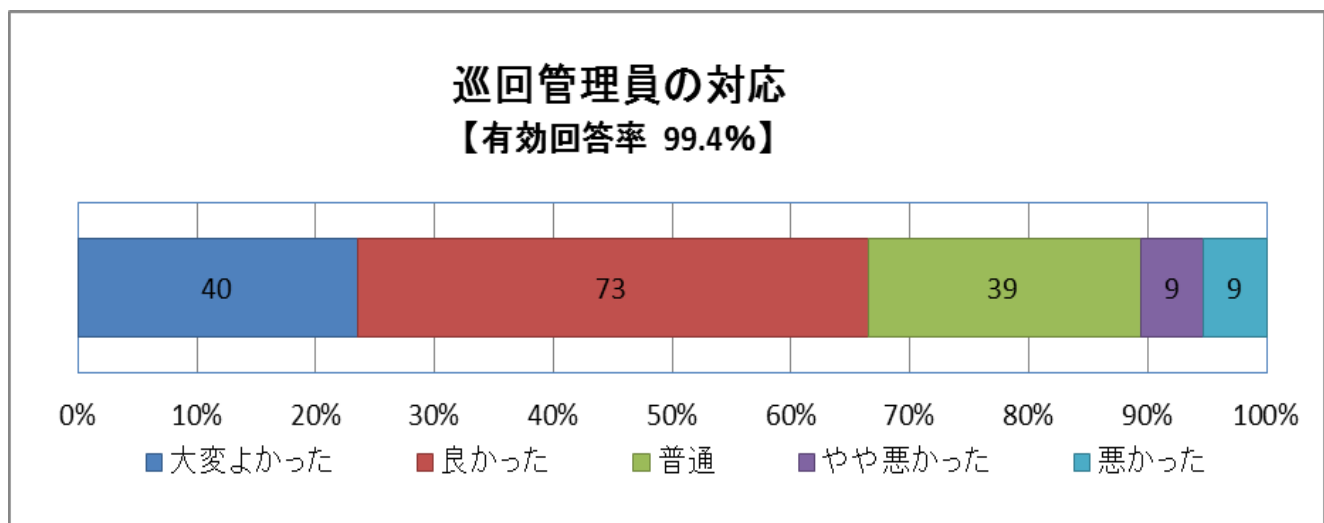


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問13で、「ある」と答えた方のみ]

【問14】この1年くらいの間で、巡回管理員を利用したときの対応はいかがでしたか？

	大変よかった	良かった	普通	やや悪かった	悪かった	計
全体	40 23.5%	73 43.0%	39 22.9%	9 5.3%	9 5.3%	170 100.0%

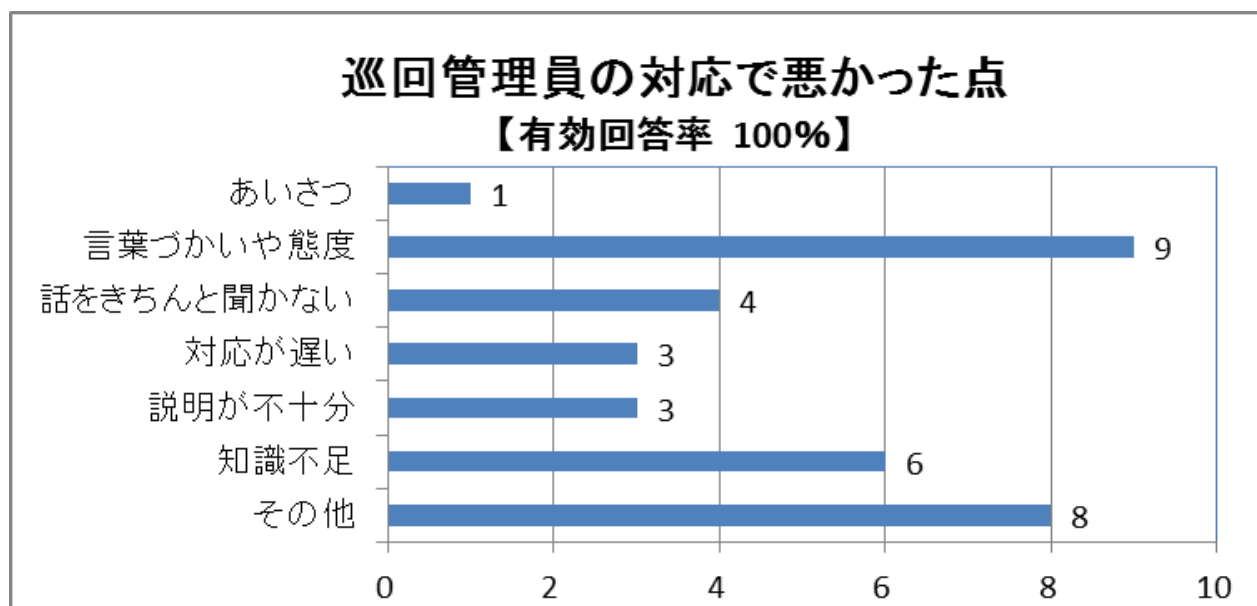


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問14で「やや悪かった」または「悪かった」と答えた方のみ]

【問15】対応が悪かった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	知識不足	その他	計
全体	1	9	4	3	3	6	8	34
	2.9%	26.5%	11.8%	8.8%	8.8%	17.6%	23.6%	100.0%

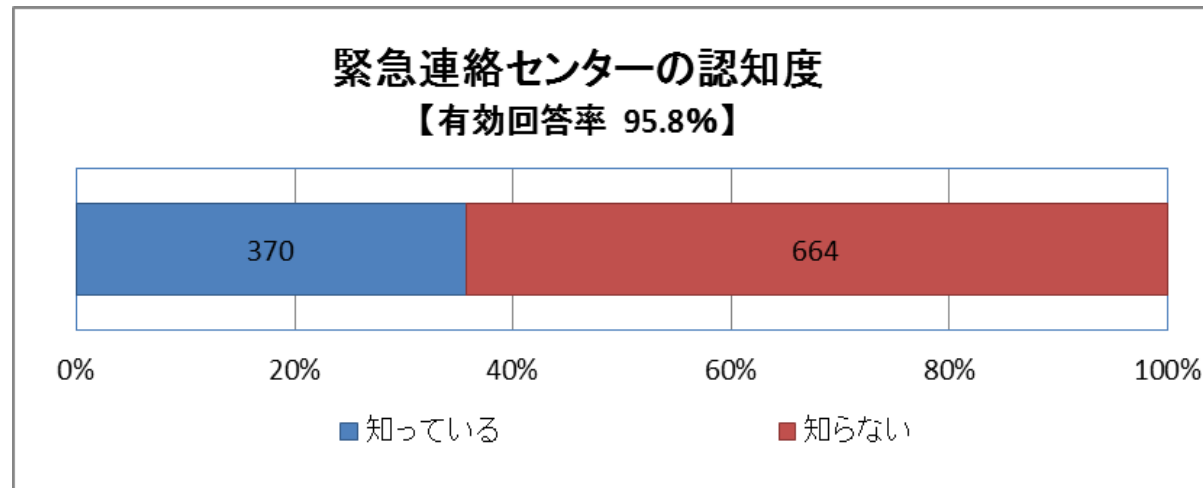


※グラフ内の数値は票数を示します。

[全ての方にお伺いします]

【問16】管理センターの営業時間（月曜～土曜日の 9:00～17:45）以外の水漏れ等の緊急修繕については、「緊急連絡センター」へご連絡いただく事になっていますが、「緊急連絡センター」についてはご存知でしたか？

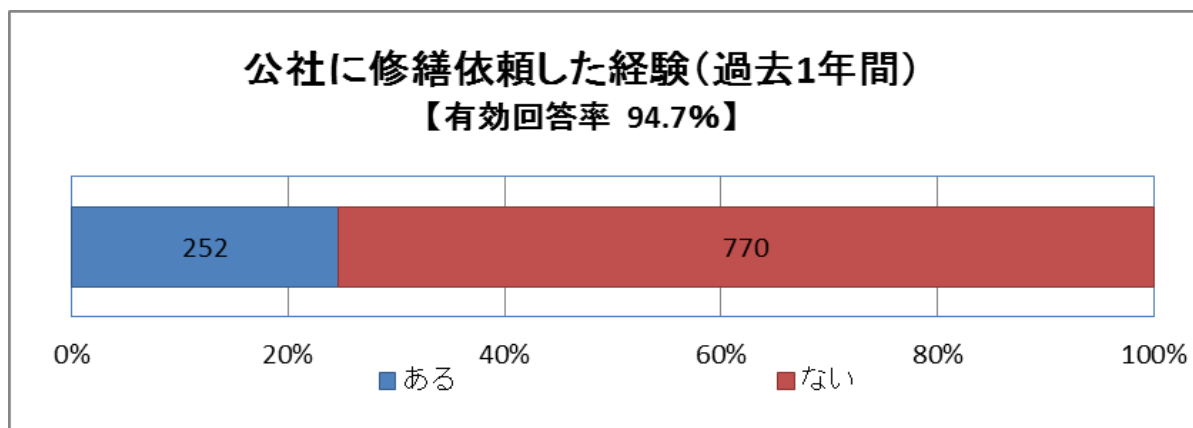
	知っている	知らない	計
全体	370 35.8%	664 64.2%	1034 100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問17】この1年くらいの間に、お住まいの修繕を会社にご依頼されたことはありますか？

	ある	ない	計
全体	252 24.7%	770 75.3%	1022 100.0%

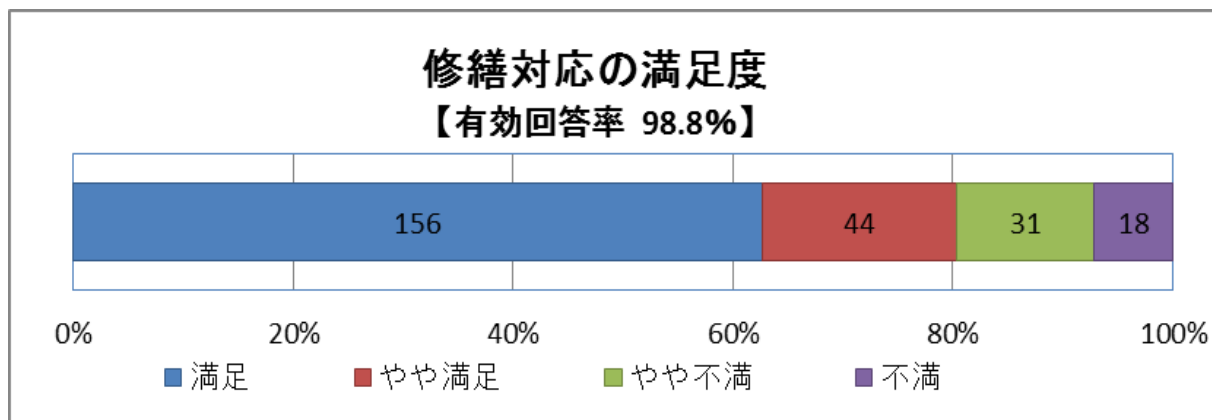


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問17で、「ある」と答えた方のみ]

【問18】修繕の対応にはご満足いただけましたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	計
全体	156 62.7%	44 17.7%	31 12.4%	18 7.2%	249 100.0%

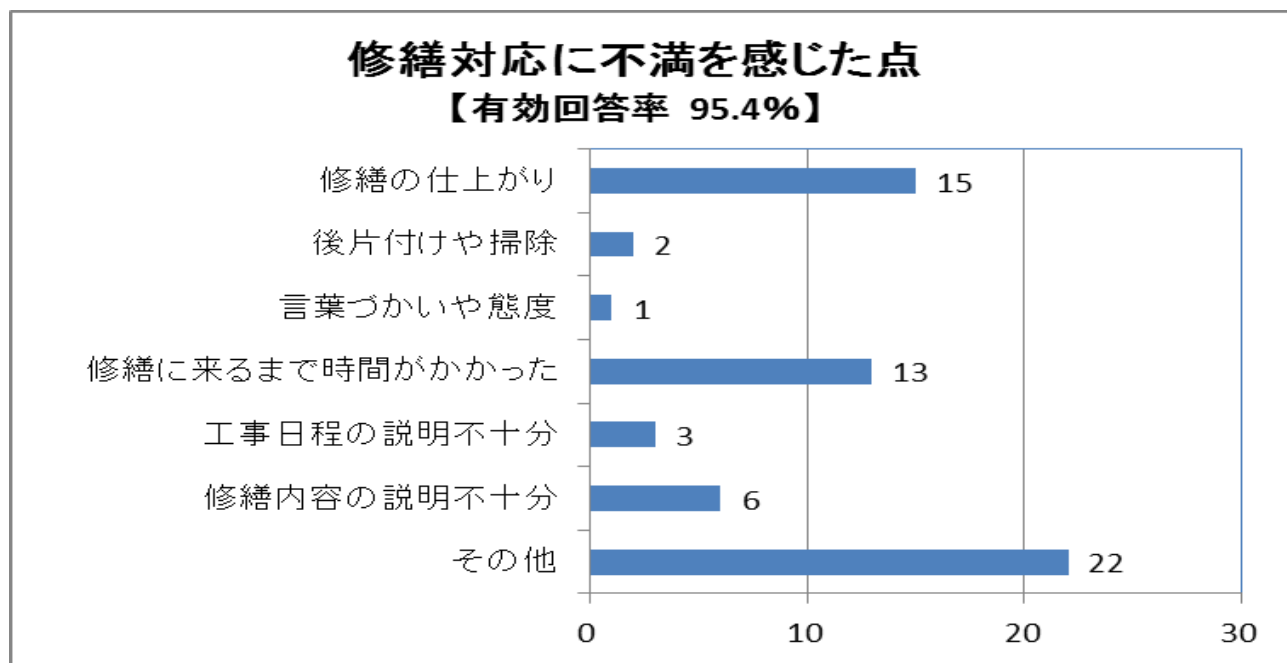


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔問18で、「やや不満である」または「不満である」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	15 24.2%	2 3.2%	1 1.6%	13 21.0%	3 4.8%	6 9.7%	22 35.5%	62 100.0%

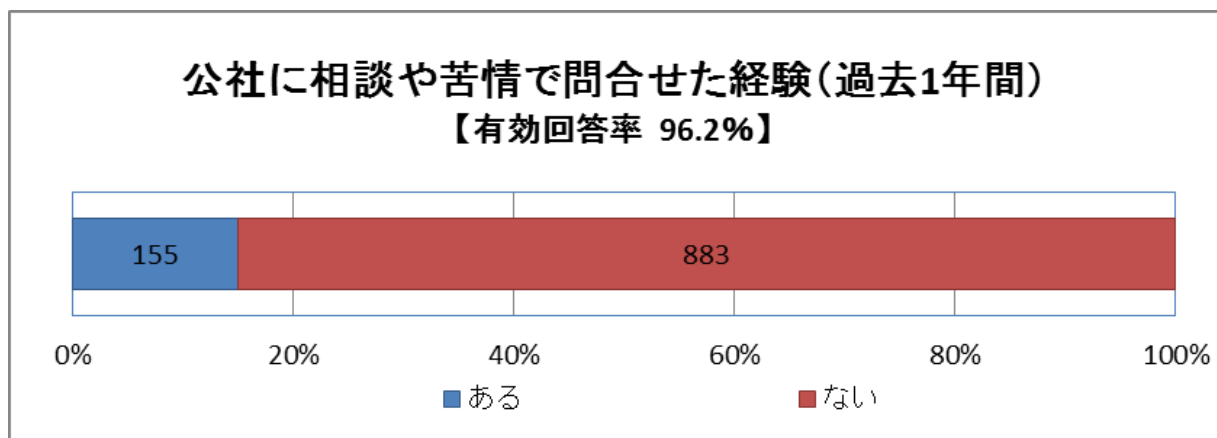


※グラフ内の数値は票数を示します。

[全ての方にお伺いします]

【問20】この1年くらいの間で、会社にご相談や苦情で問合せをされたことはありますか？

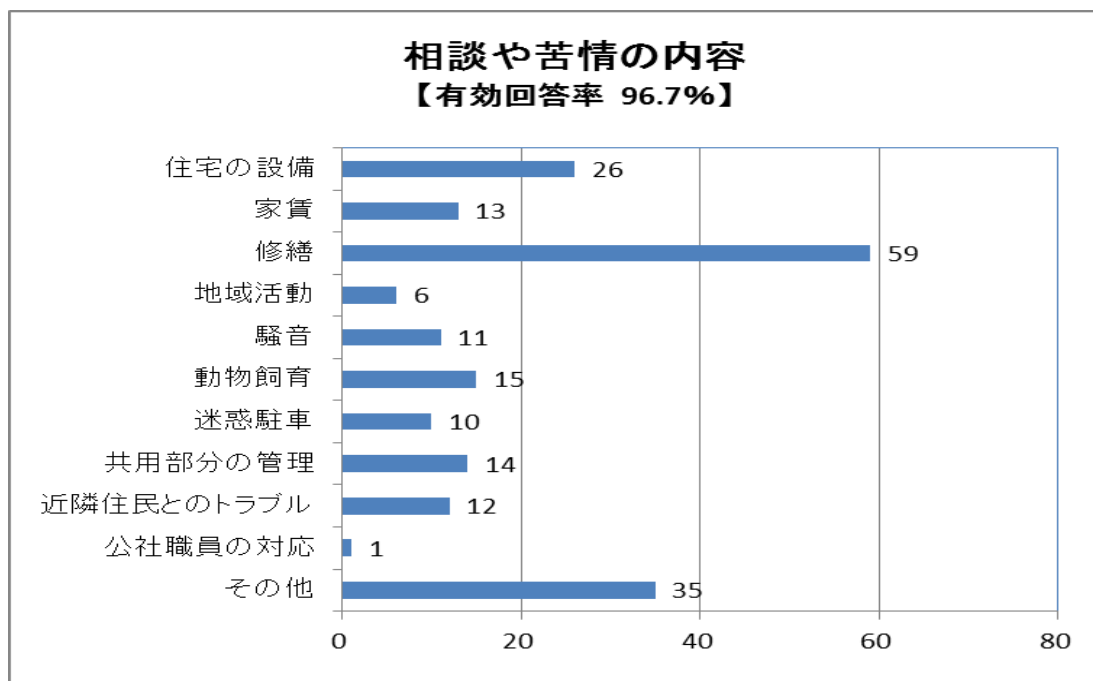
	ある	ない	計
全体	155 14.9%	883 85.1%	1038 100.0%



[問20で、「ある」と答えた方のみ]

【問21】ご相談の苦情や内容はどのようなことでしたか？ [複数回答]

	住宅の設備	家賃	修繕	地域活動	騒音	動物飼育	迷惑駐車	共用部分の管理	近隣住民とのトラブル	公社職員の対応	その他	計
全体	26	13	59	6	11	15	10	14	12	1	35	202
	12.9%	6.4%	29.2%	3.0%	5.4%	7.5%	5.0%	6.9%	5.9%	0.5%	17.3%	100.0%

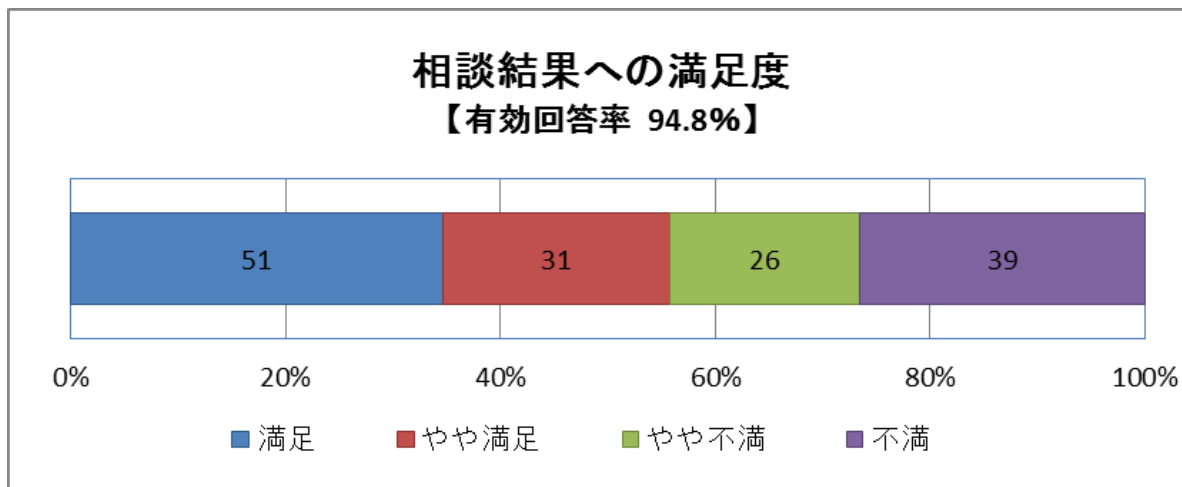


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問20で、「ある」と答えた方のみ]

【問22】ご相談の結果については、ご満足いただけましたか？

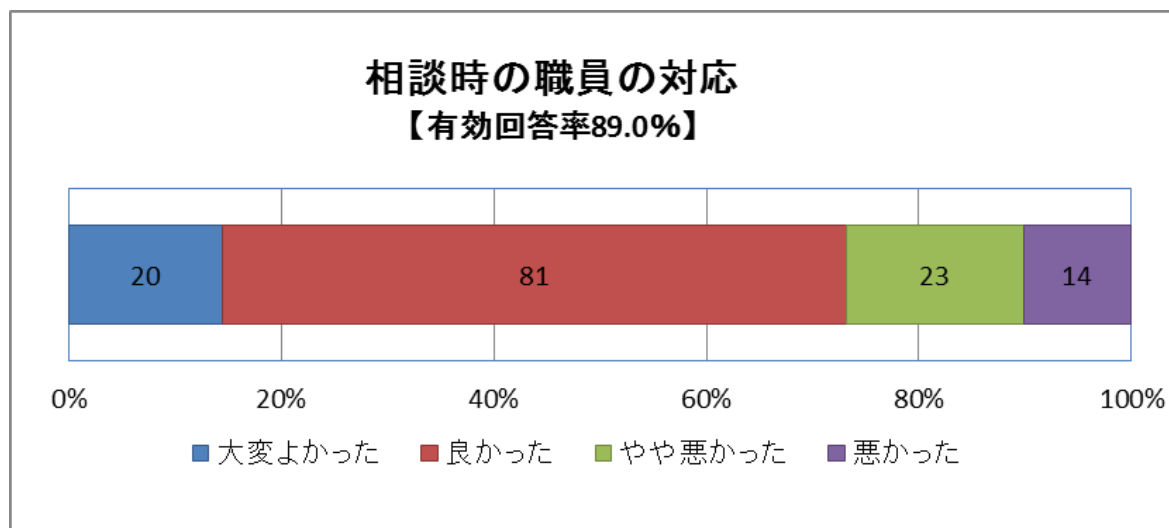
	満足	やや満足	やや不満	不満	計
全体	51 34.7%	31 21.1%	26 17.7%	39 26.5%	147 100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問23】 ご相談をいただいた際の職員の対応はいかがでしたか？

	大変よかったです	良かった	やや悪かった	悪かった	計
全体	20 14.5%	81 58.7%	23 16.7%	14 10.1%	138 100.0%

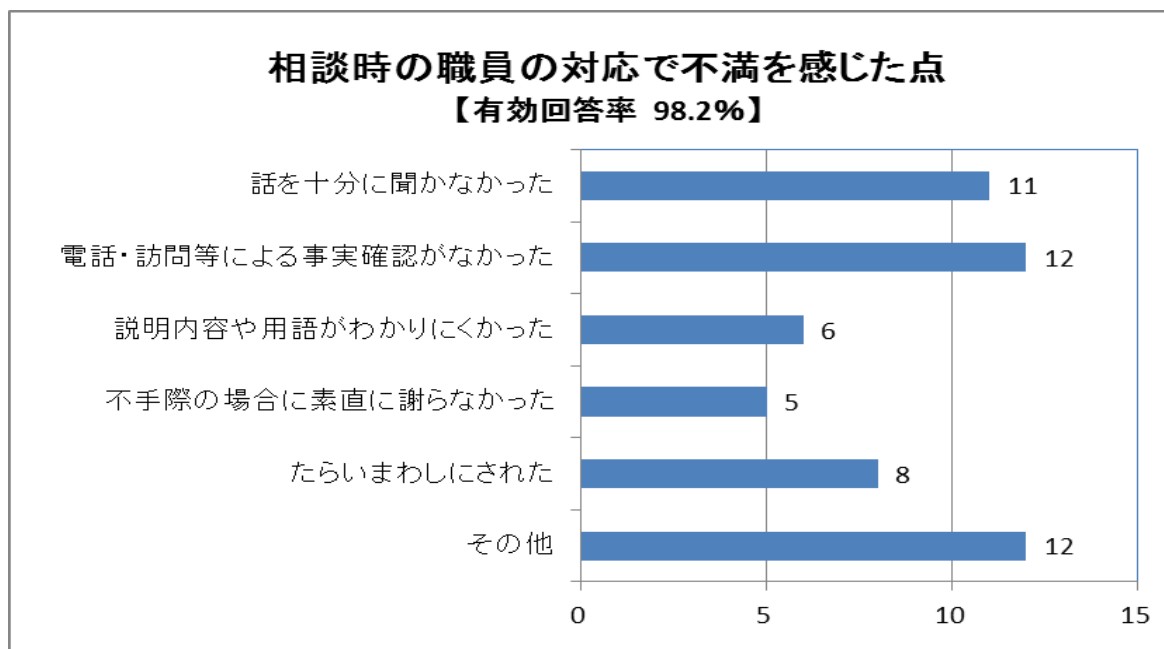


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問23で「やや悪かった」または「悪かった」と答えた方のみ]

【問24】 ご相談いただいた際の職員の対応が、悪かったと感じたのはどのような点ですか。 [複数回答]

	話を十分に聞かなかった	電話・訪問等による事実確認がなかった	説明内容や用語がわかりにくかった	不手際の場合に素直に謝らなかった	たらいまわしにされた	その他	計
全体	11 20.4%	12 22.2%	6 11.1%	5 9.3%	8 14.8%	12 22.2%	54 100.0%



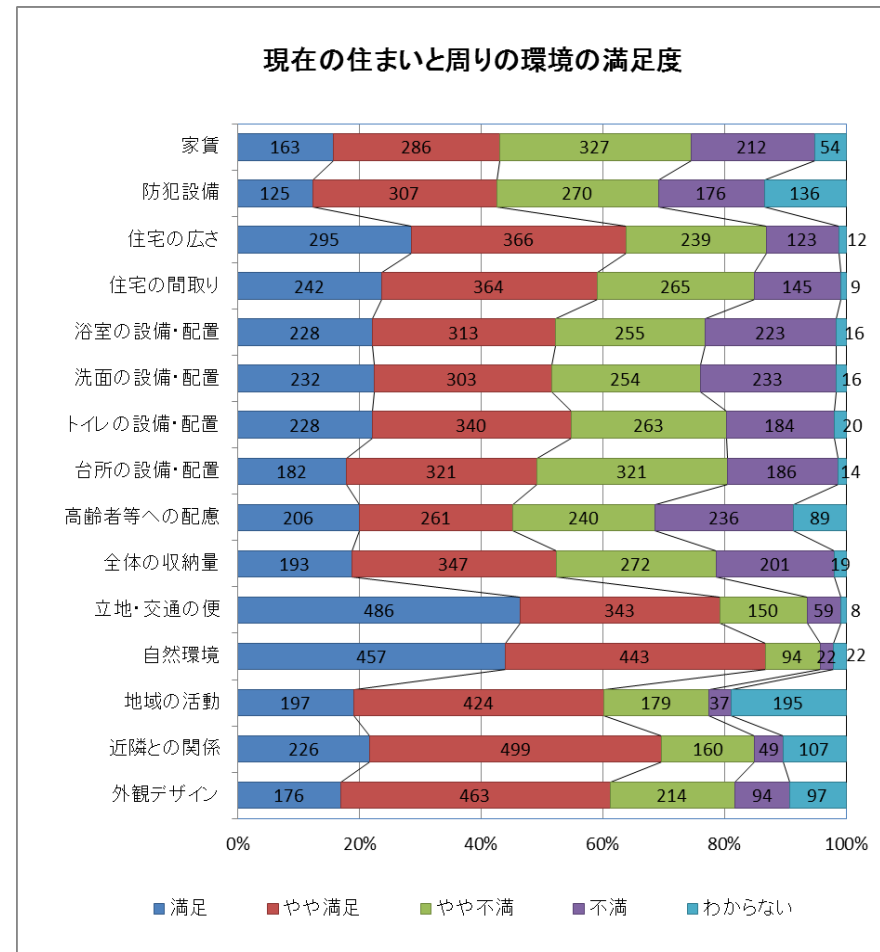
※グラフ内の数値は票数を示します。

現在の住まいについて

[全ての方にお伺いします]

【問25】 次の各項目について、どのように感じていますか？あてはまるものに○をつけてください。

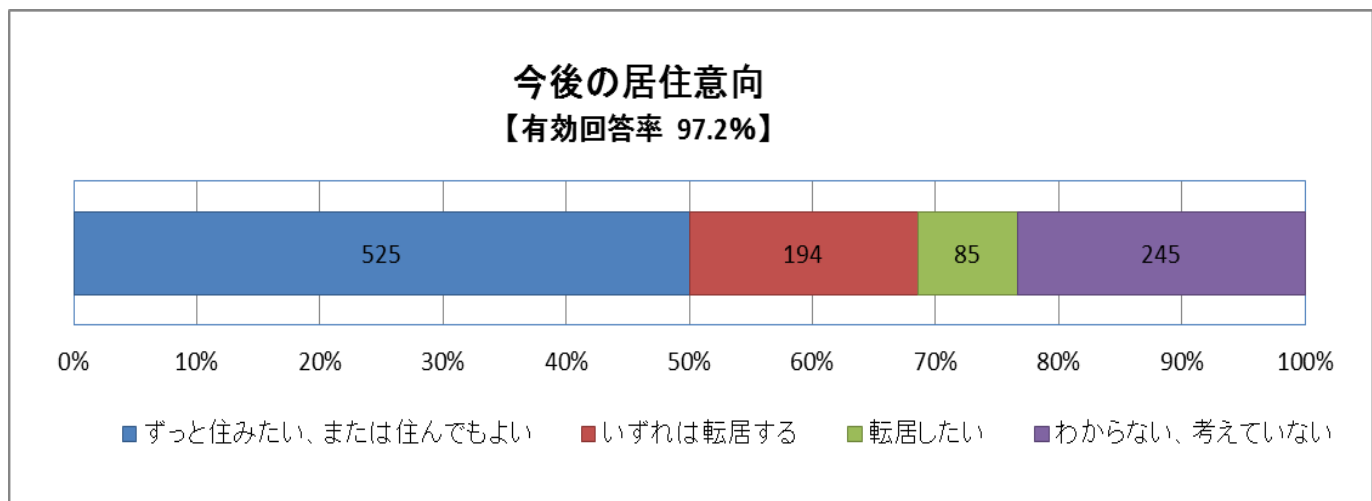
		満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	計
現住宅の満足度	家賃	163	286	327	212	54	1042
		15.6%	27.4%	31.4%	20.4%	5.2%	100.0%
	防犯設備	125	307	270	176	136	1014
		12.3%	30.3%	26.6%	17.4%	13.4%	100.0%
	住宅の広さ	295	366	239	123	12	1035
		28.5%	35.4%	23.1%	11.8%	1.2%	100.0%
	住宅の間取り	242	364	265	145	9	1025
		23.6%	35.5%	25.9%	14.1%	0.9%	100.0%
	浴室の設備・配置	228	313	255	223	16	1035
		22.0%	30.2%	24.7%	21.6%	1.5%	100.0%
	洗面の設備・配置	232	303	254	233	16	1038
		22.4%	29.2%	24.5%	22.4%	1.5%	100.0%
	トイレの設備・配置	228	340	263	184	20	1035
		22.0%	32.9%	25.4%	17.8%	1.9%	100.0%
台所の設備・配置	182	321	321	186	14	1024	
	17.8%	31.3%	31.3%	18.2%	1.4%	100.0%	
高齢者等への配慮	206	261	240	236	89	1032	
	20.0%	25.3%	23.3%	22.8%	8.6%	100.0%	
全体の収納量	193	347	272	201	19	1032	
	18.7%	33.6%	26.4%	19.5%	1.8%	100.0%	
住宅の周りの環境	立地・交通の便	486	343	150	59	8	1046
		46.5%	32.8%	14.3%	5.6%	0.8%	100.0%
	自然環境	457	443	94	22	22	1038
		44.0%	42.7%	9.1%	2.1%	2.1%	100.0%
	地域の活動	197	424	179	37	195	1032
		19.1%	41.1%	17.3%	3.6%	18.9%	100.0%
近隣との関係	226	499	160	49	107	1041	
	21.7%	47.9%	15.4%	4.7%	10.3%	100.0%	
外観デザイン	176	463	214	94	97	1044	
	16.9%	44.3%	20.5%	9.0%	9.3%	100.0%	



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 2 6】 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	525 50.0%	194 18.5%	85 8.1%	245 23.4%	1049 100.0%



※グラフ内の数値は票数を示します。

〔問 2 6 で、「ずっと住みたい、または住んでもよい」または「いずれは転居する」、「転居したい」と答えた方のみ〕

【問 2 7】 そう思うのはなぜですか。理由があればご記入ください。

(※掲載省略)