

# 平成27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28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28年2月1日 ~ 平成28年2月19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 : 1,067件

回収率 : 53%

(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・広報グループ  
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	25	86	119	105	253	471	1,059
	0.0%	2.4%	8.2%	11.2%	9.9%	23.9%	44.5%	

【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	314	455	181	110	1,060
	29.6%	42.9%	17.1%	10.4%	

【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	77	50	25	36	299	491	978
	7.9%	5.1%	2.6%	3.7%	30.6%	50.2%	

【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。)

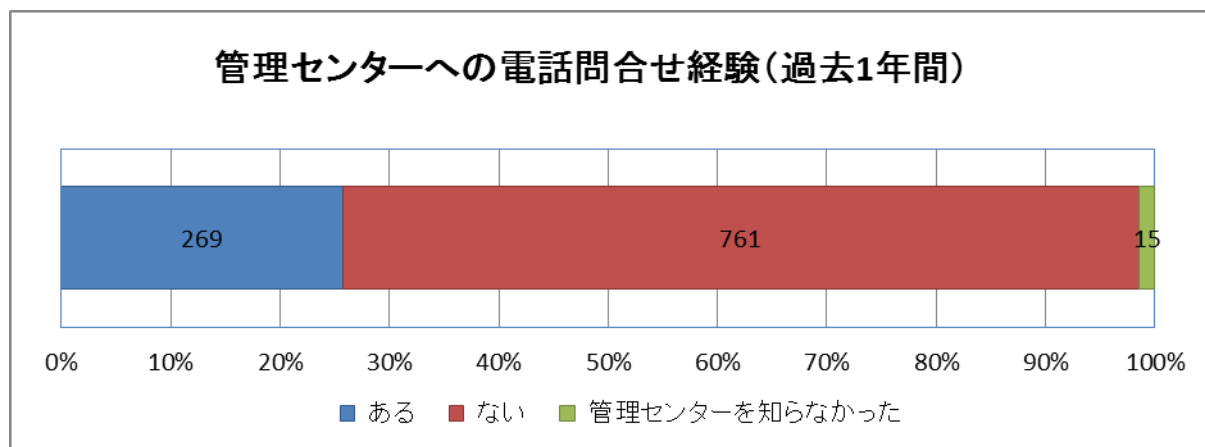
	1年 未満	1～3年 未満	3～5年 未満	5～10年 未満	10～15年 未満	15～20年 未満	20～30年 未満	30年 以上	計
全体	57	97	112	145	85	65	98	396	1,055
	5.4%	9.2%	10.6%	13.7%	8.1%	6.2%	9.3%	37.5%	

【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	269	761	15	1,045
	25.7%	72.8%	1.4%	

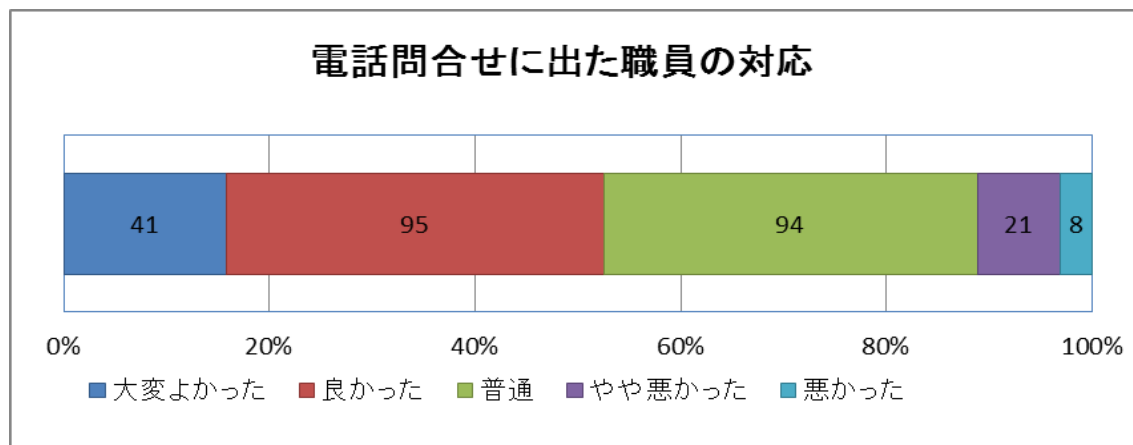


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問6で、「ある」と答えた方のみ]

【問7】管理センターに電話をされたとき、電話に応答した職員の対応はいかがでしたか？

	大変よかつた	良かった	普通	やや悪かつた	悪かつた	計
全体	41 15.8%	95 36.7%	94 36.3%	21 8.1%	8 3.1%	259

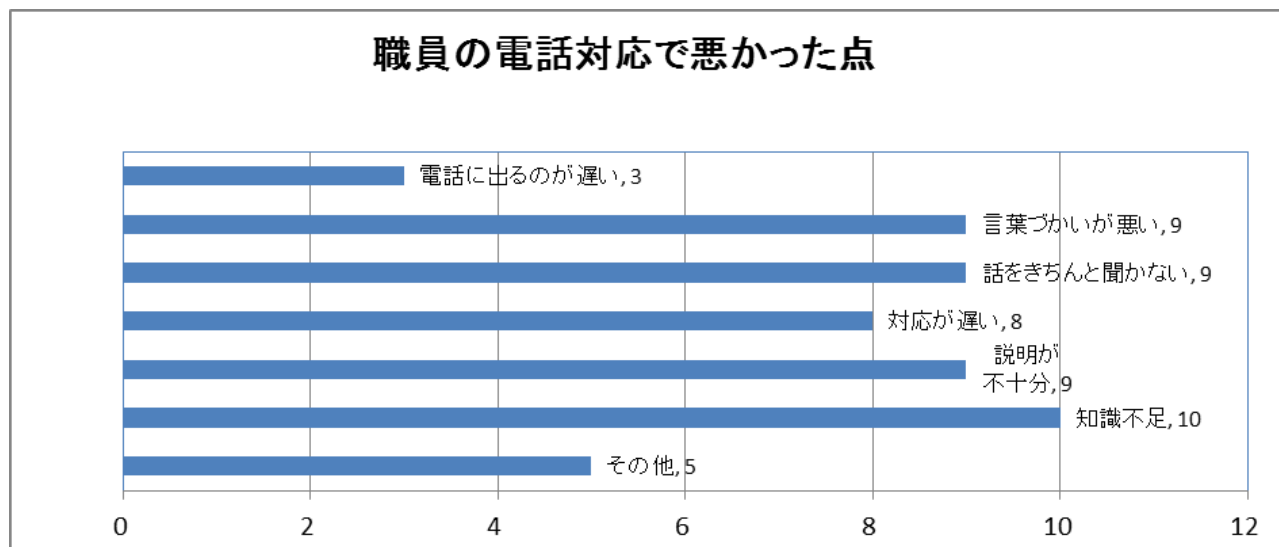


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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 5.7%	9 17.0%	9 17.0%	8 15.1%	9 17.0%	10 18.9%	5 9.4%	53

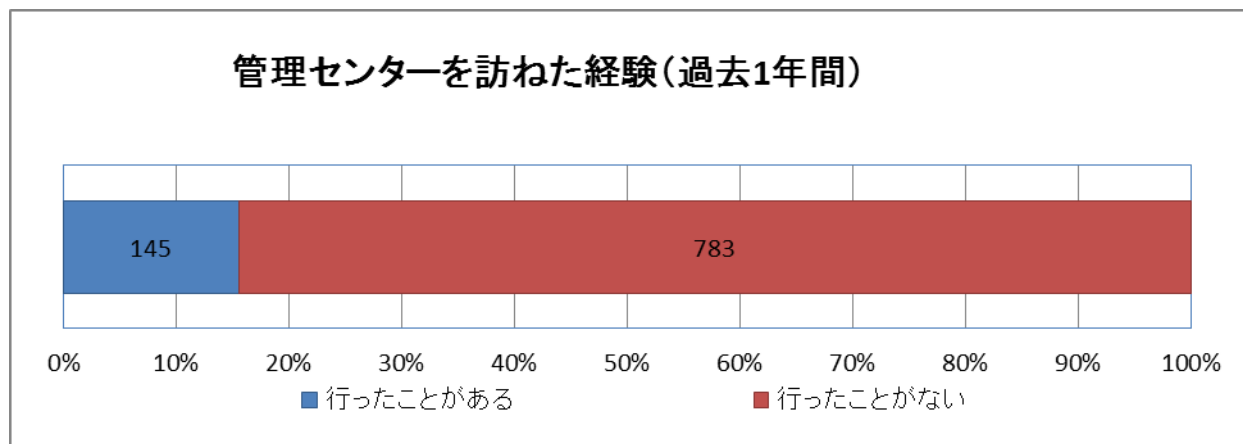


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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	145 15.6%	783 84.4%	928

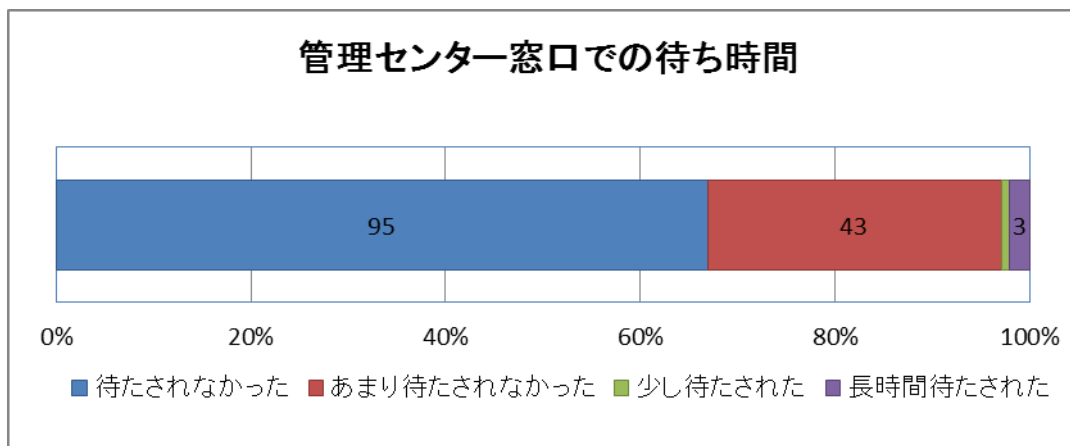


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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？

	待たされなかつた	あまり待たされなかつた	少し待たされた	長時間待たされた	計
全体	95 66.9%	43 30.3%	1 0.7%	3 2.1%	142

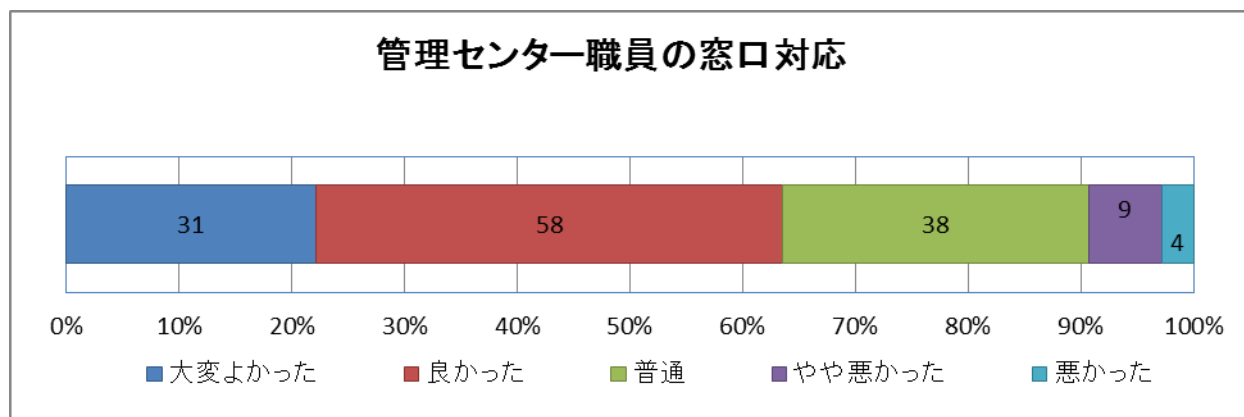


※グラフ内の数値は票数を示します。



【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？

	大変よかつた	良かった	普通	やや悪かつた	悪かつた	計
全体	31 22.1%	58 41.4%	38 27.1%	9 6.4%	4 2.9%	140

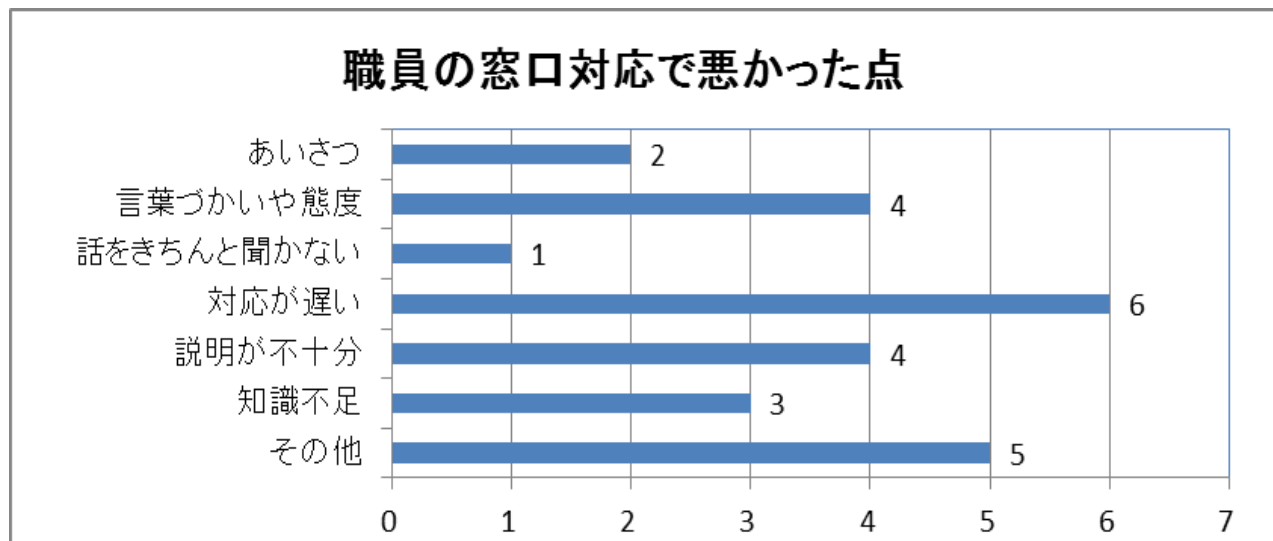


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問11で、「やや悪かった」または「悪かった」と答えた方のみ]

【問12】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	2 8.0%	4 16.0%	1 4.0%	6 24.0%	4 16.0%	3 12.0%	5 20.0%	25

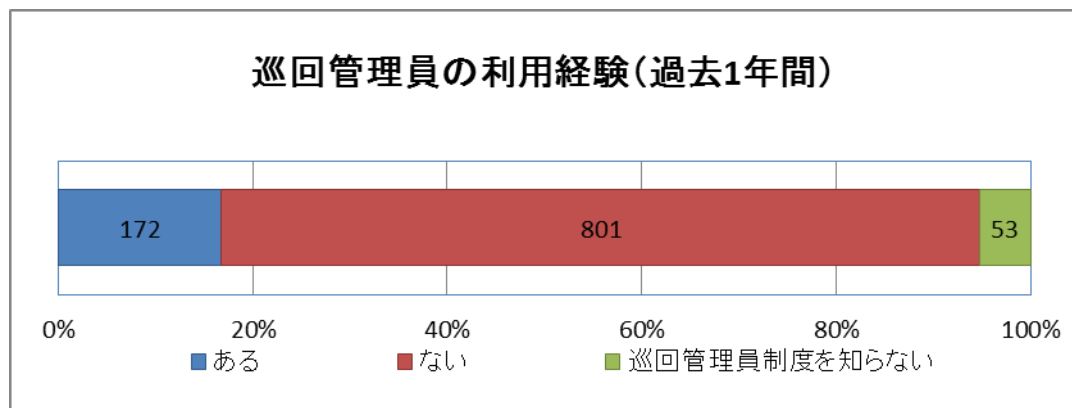


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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	172 16.8%	801 78.1%	53 5.2%	1,026

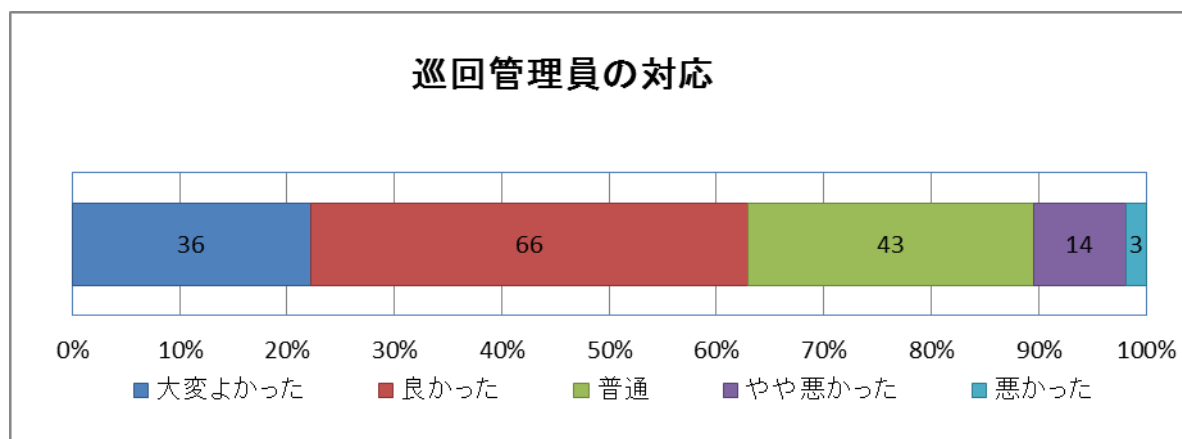


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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	36 22.2%	66 40.8%	43 26.5%	14 8.6%	3 1.9%	162

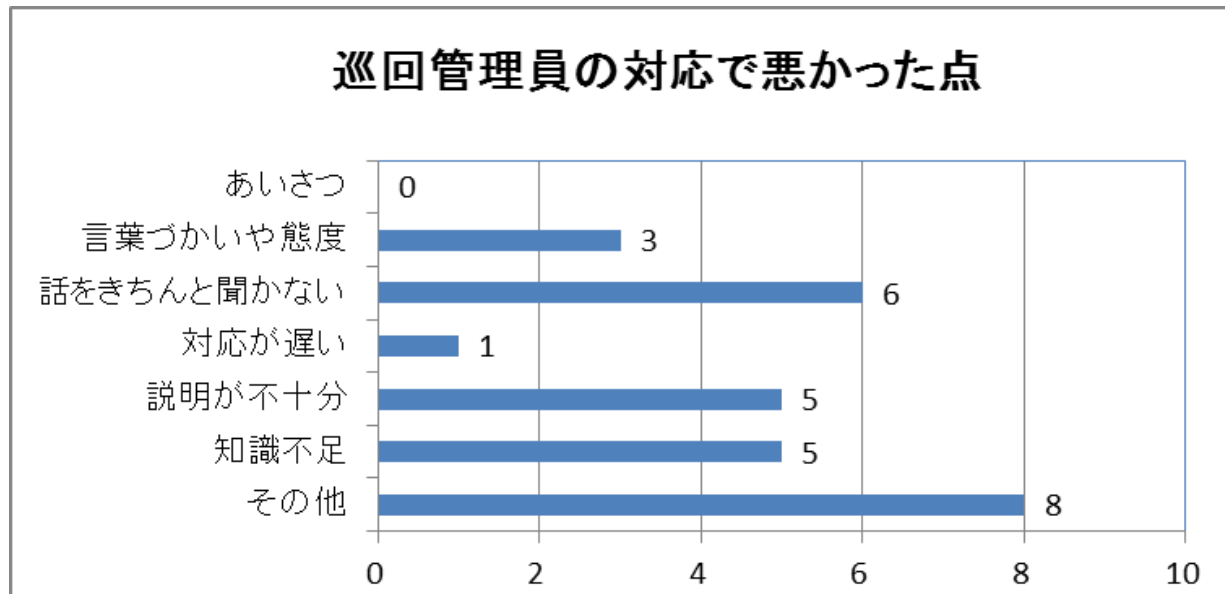


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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	0 0.0%	3 10.7%	6 21.4%	1 3.6%	5 17.9%	5 17.9%	8 28.6%	28

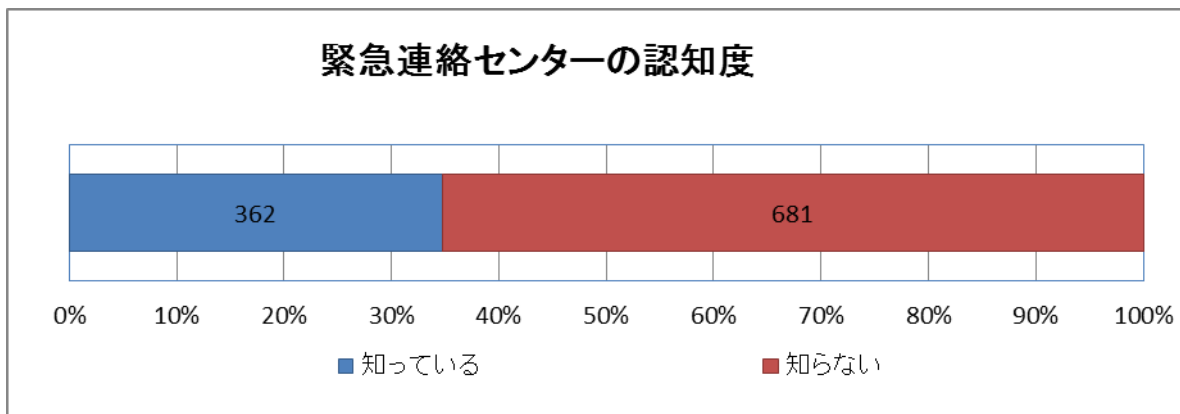


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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？

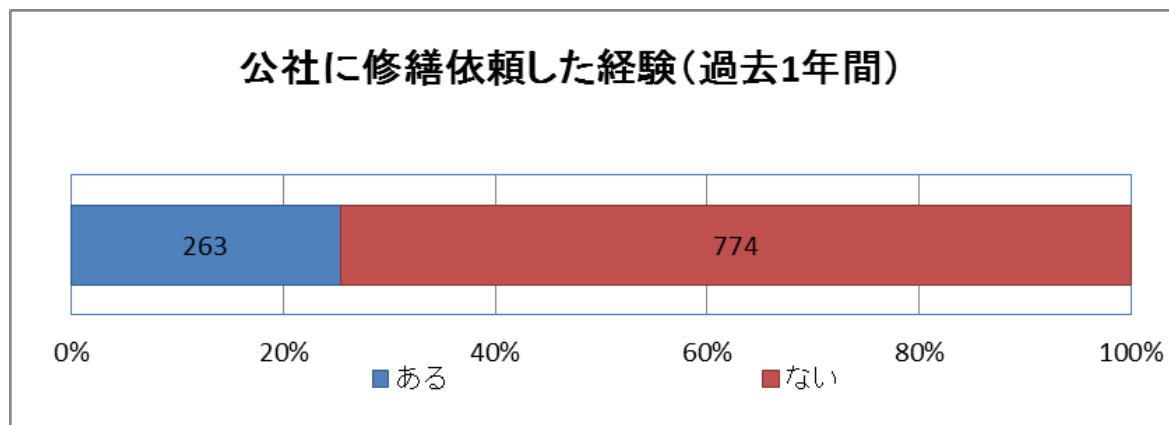
	知っている	知らない	計
全体	362 34.7%	681 65.3%	1,043



※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	263	774	1,037
	25.4%	74.6%	

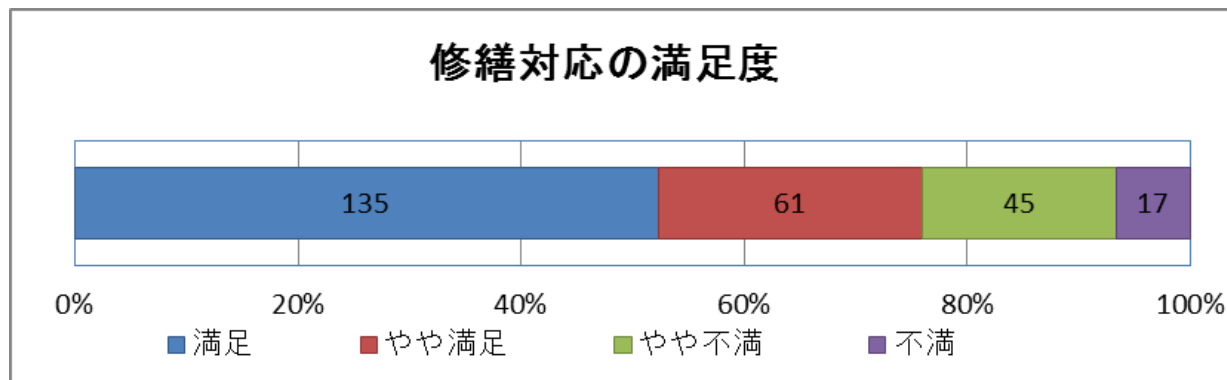


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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	135 52.3%	61 23.6%	45 17.4%	17 6.6%	258



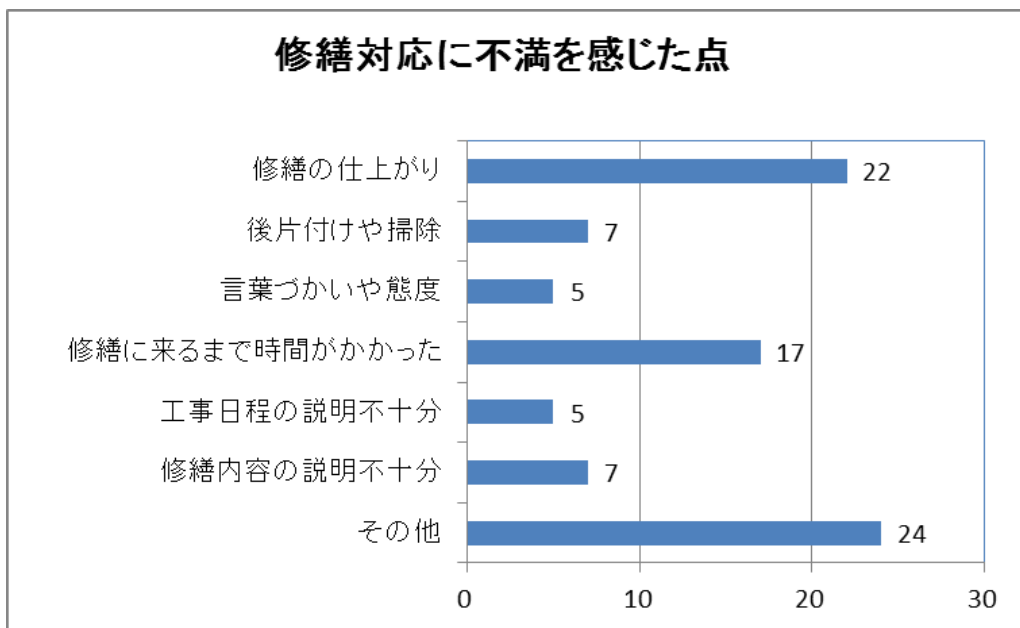
※グラフ内の数値は票数を示します。



〔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	22	7	5	17	5	7	24	87
	25.3%	8.0%	5.7%	19.5%	5.7%	8.0%	27.6%	

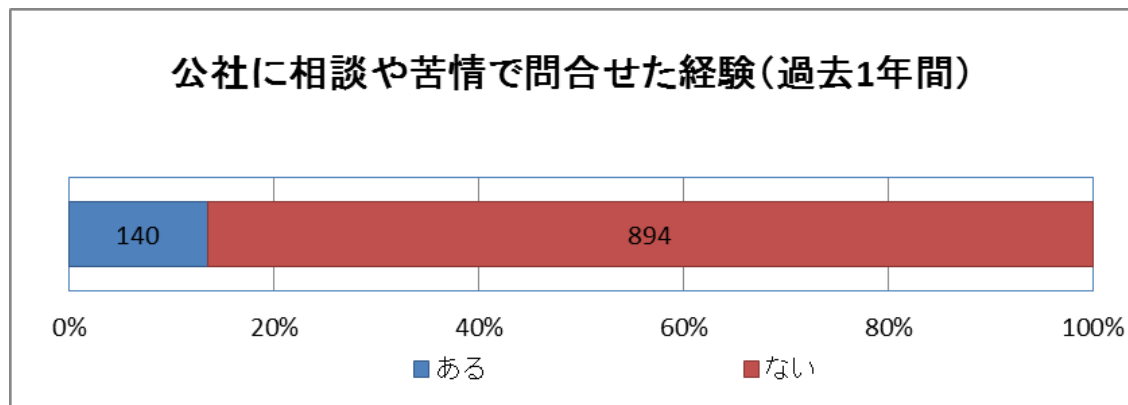


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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	140 13.5%	894 86.5%	1,034

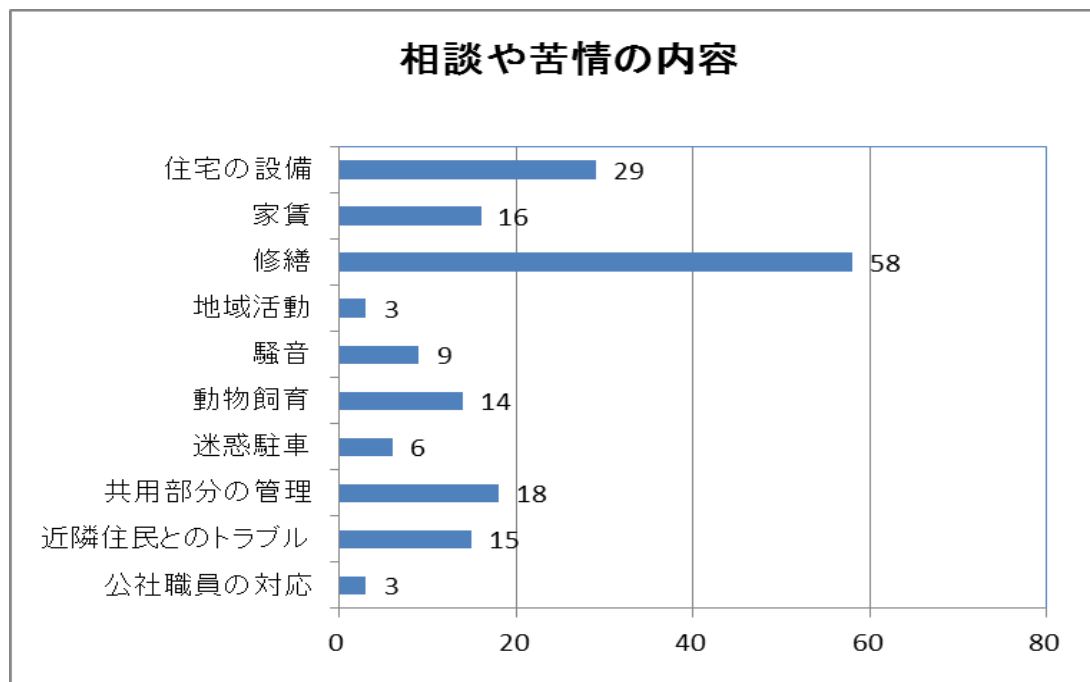


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問20で、「ある」と答えた方のみ]

【問21】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	計
全体	29	16	58	3	9	14	6	18	15	3	171
	17.0%	9.4%	33.9%	1.8%	5.3%	8.2%	3.5%	10.5%	8.8%	1.8%	

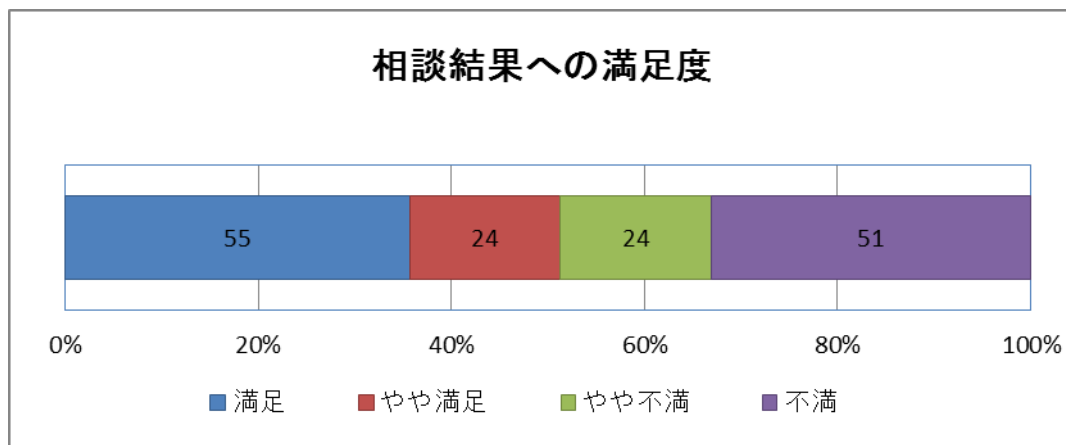


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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？

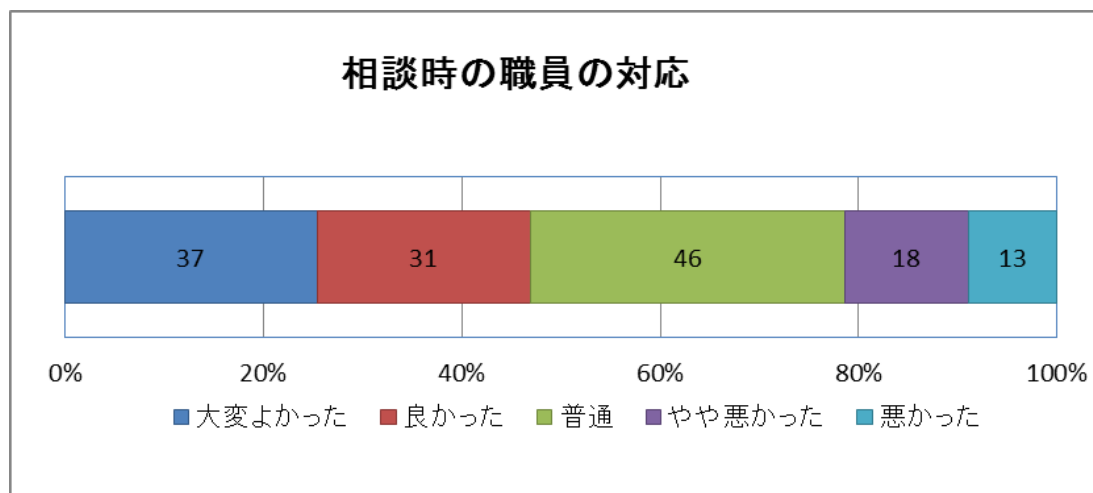
	満足	やや満足	やや不満	不満	計
全体	55 35.7%	24 15.6%	24 15.6%	51 33.1%	154



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 2 2】 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	良かった	普通	やや悪かった	悪かった	計
全体	37 25.5%	31 21.4%	46 31.7%	18 12.4%	13 9.0%	145



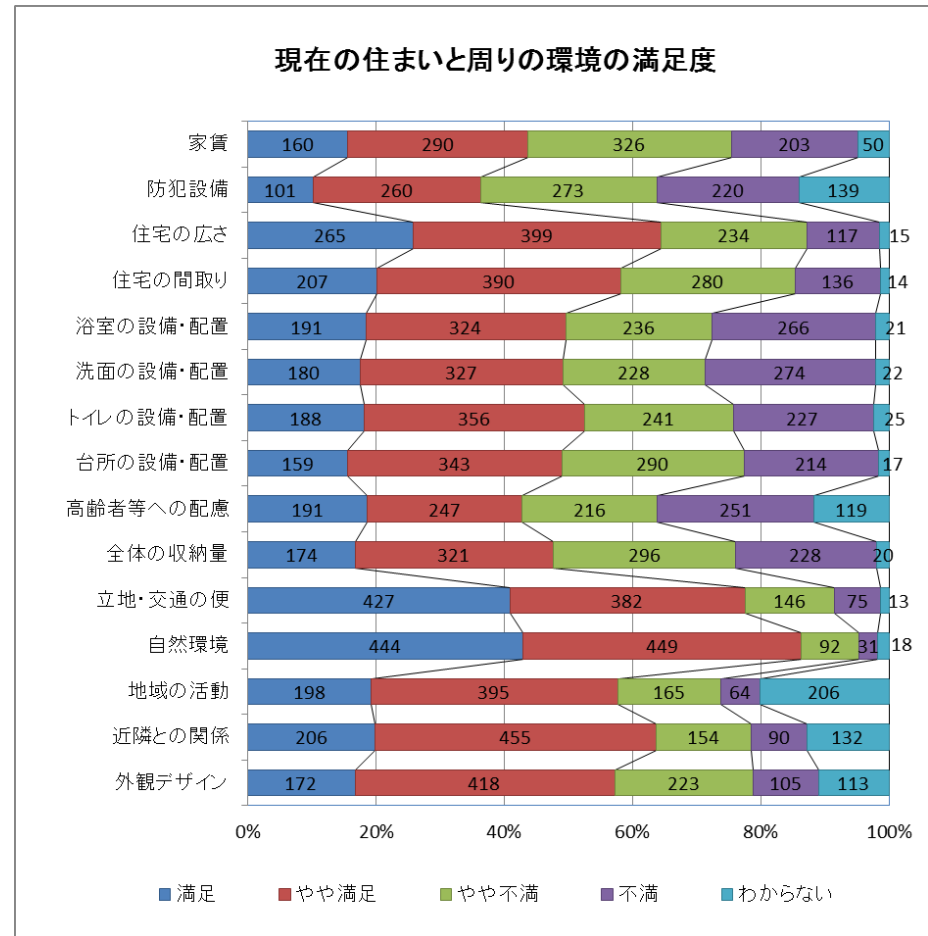
※グラフ内の数値は票数を示します。

現在の住まいについて

[全ての方にお伺いします]

【問23】 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。

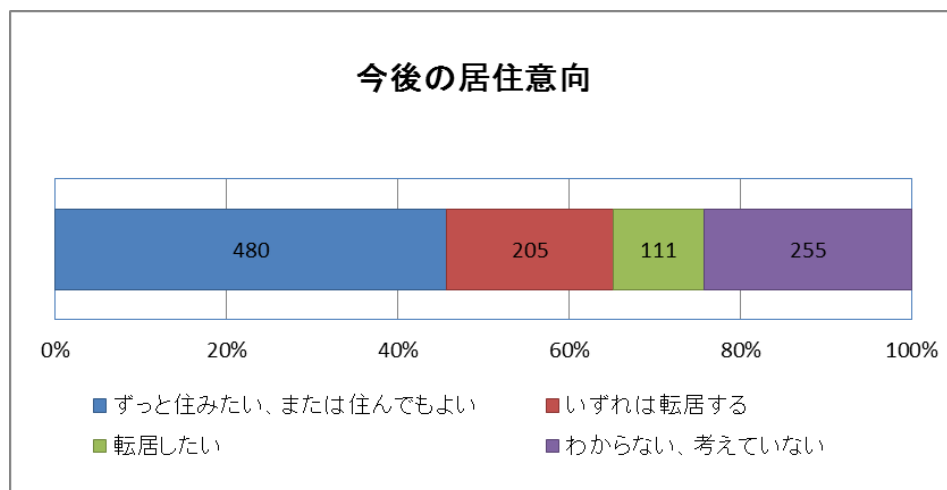
		満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	計
現 住 宅 の 満 足 度	家賃	160	290	326	203	50	1,029
		15.5%	28.2%	31.7%	19.8%	4.9%	
	防犯設備	101	260	273	220	139	993
		10.2%	26.2%	27.5%	22.2%	14.0%	
	住宅の広さ	265	399	234	117	15	1,030
		25.7%	38.7%	22.7%	11.3%	1.5%	
	住宅の間取り	207	390	280	136	14	1,027
		20.2%	38.0%	27.3%	13.2%	1.4%	
	浴室の設備・配置	191	324	236	266	21	1,038
		18.4%	31.2%	22.8%	25.7%	2.0%	
	洗面の設備・配置	180	327	228	274	22	1,031
		17.5%	31.7%	22.1%	26.6%	2.1%	
	トイレの設備・配置	188	356	241	227	25	1,037
		18.1%	34.3%	23.2%	21.9%	2.4%	
台所の設備・配置	159	343	290	214	17	1,023	
	15.5%	33.5%	28.3%	20.9%	1.7%		
高齢者等への配慮	191	247	216	251	119	1,024	
	18.7%	24.1%	21.1%	24.5%	11.6%		
全体の収納量	174	321	296	228	20	1,039	
	16.7%	30.9%	28.5%	21.9%	1.9%		
住 宅 の 周 り の 環 境	立地・交通の便	427	382	146	75	13	1,043
		40.9%	36.6%	14.0%	7.2%	1.2%	
	自然環境	444	449	92	31	18	1,034
		42.9%	43.4%	8.9%	3.0%	1.7%	
	地域の活動	198	395	165	64	206	1,028
		19.3%	38.4%	16.1%	6.2%	20.0%	
近隣との関係	206	455	154	90	132	1,037	
	19.9%	43.9%	14.9%	8.7%	12.7%		
外観デザイン	172	418	223	105	113	1,031	
	16.7%	40.5%	21.6%	10.2%	11.0%		



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 2 4】 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	480 45.7%	205 19.5%	111 10.6%	255 24.3%	1,051



※グラフ内の数値は票数を示します。

[問 2 4 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 5】 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)