

平成29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30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30年2月1日 ~ 平成30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 : 959件
回収率 : 48.0%

(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 企画室 経営企画課 企画戦略・広報グループ
06-6203-5452 (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 | 10 | 63 | 85 | 72 | 184 | 541 | 955 |
| | 0.0% | 1.0% | 6.6% | 8.9% | 7.5% | 19.3% | 56.6% | |

【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 | 312 | 430 | 161 | 51 | 954 |
| | 32.7% | 45.1% | 16.9% | 5.3% | |

【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 | 48 | 32 | 22 | 13 | 295 | 461 | 871 |
| | 5.5% | 3.7% | 2.5% | 1.5% | 33.9% | 52.9% | |

【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。)

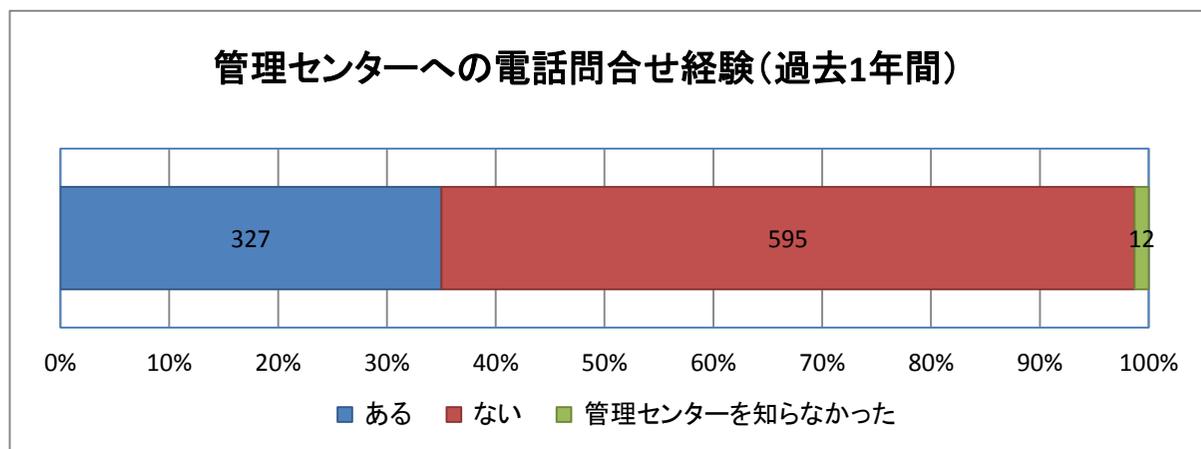
| | 1年 未満 | 1～3年 未満 | 3～5年 未満 | 5～10年 未満 | 10～15年 未満 | 15～20年 未満 | 20～30年 未満 | 30年 以上 | 計 |
|----|----------|------------|------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-----------|-----|
| 全体 | 48 | 83 | 79 | 113 | 88 | 38 | 81 | 416 | 946 |
| | 5.1% | 8.8% | 8.4% | 11.9% | 9.3% | 4.0% | 8.6% | 44.0% | |

【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、管理センターに電話で、手続きや申込み、ご相談等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 | 327 | 595 | 12 | 934 |
| | 35.0% | 63.7% | 1.3% | |

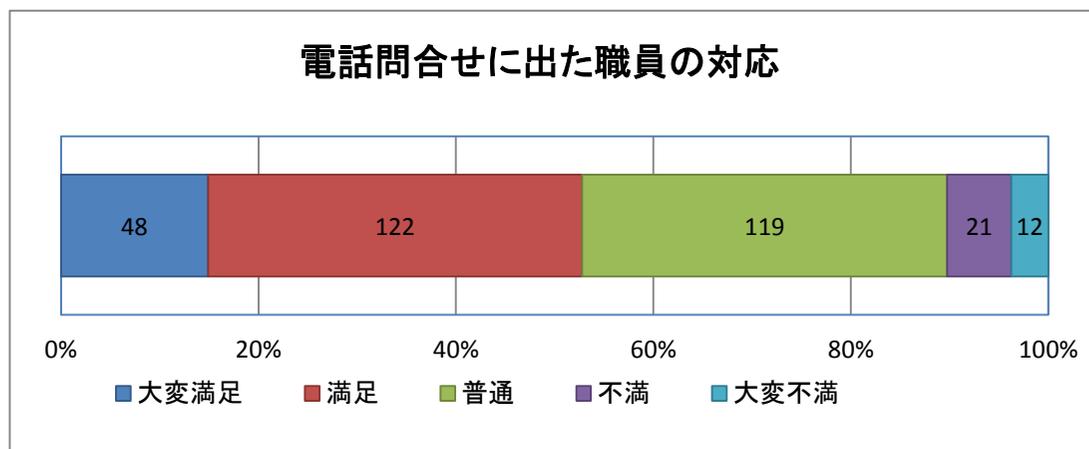


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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、応対した職員の接遇について伺います。

| | 大変満足 | 満足 | 普通 | 不満 | 大変不満 | 計 |
|----|-------|-------|-------|------|------|-----|
| 全体 | 48 | 122 | 119 | 21 | 12 | 322 |
| | 14.9% | 37.9% | 37.0% | 6.5% | 3.7% | |

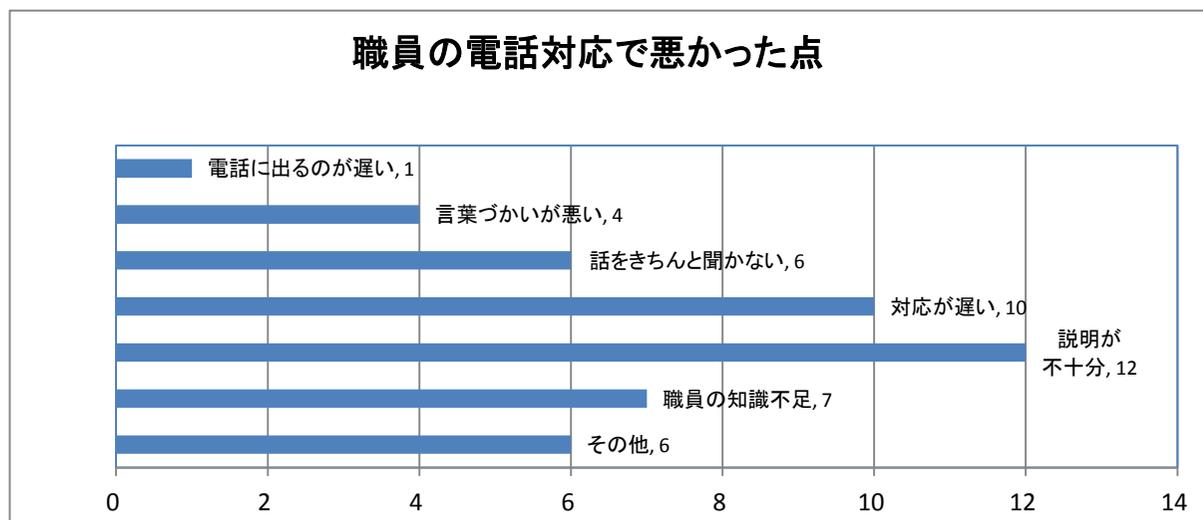


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔問7で、「不満」または「大変不満」と答えた方のみ〕

【問8】電話の対応に不満と感じたのはどのような点ですか？〔3つまで回答〕

| | 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 | 1 2.2% | 4 8.7% | 6 13.0% | 10 21.7% | 12 26.1% | 7 15.2% | 6 13.0% | 46 |

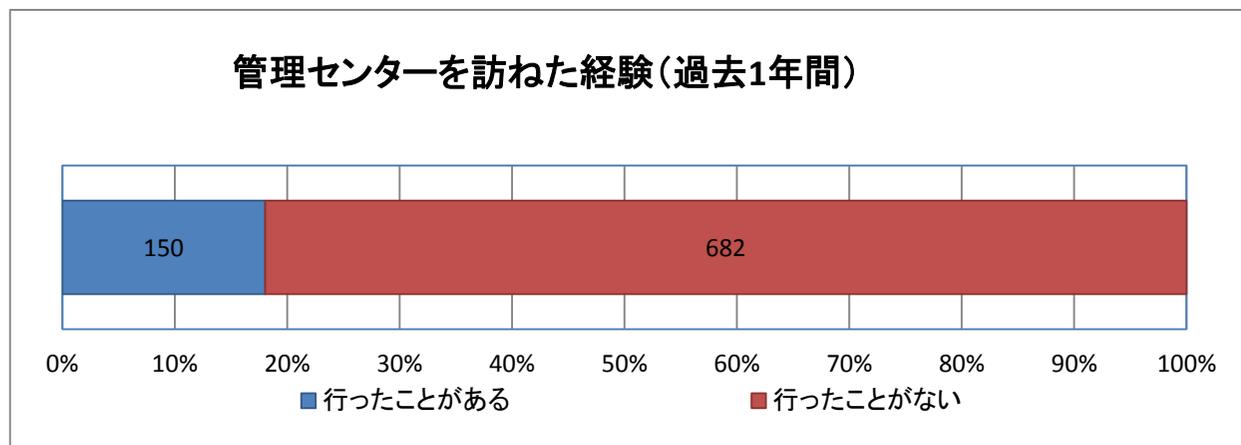


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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、ご相談等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 18.0% | 682 82.0% | 832 |

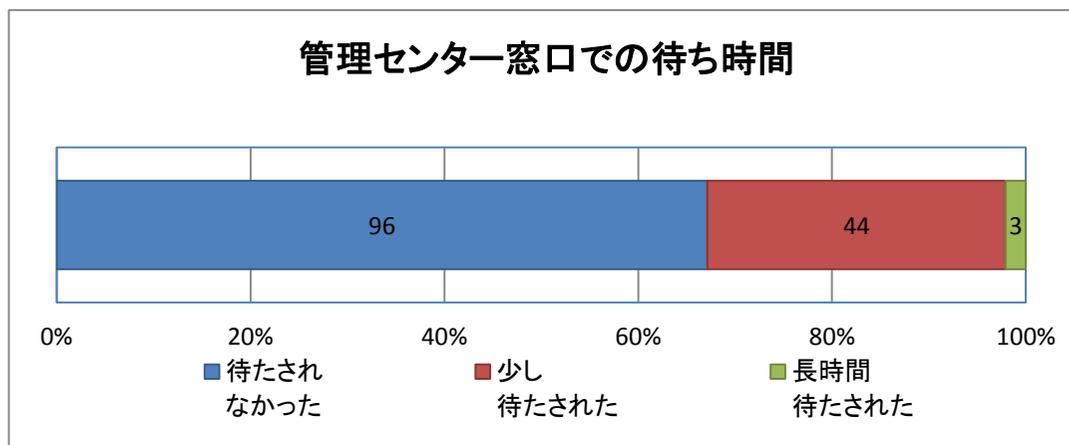


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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？

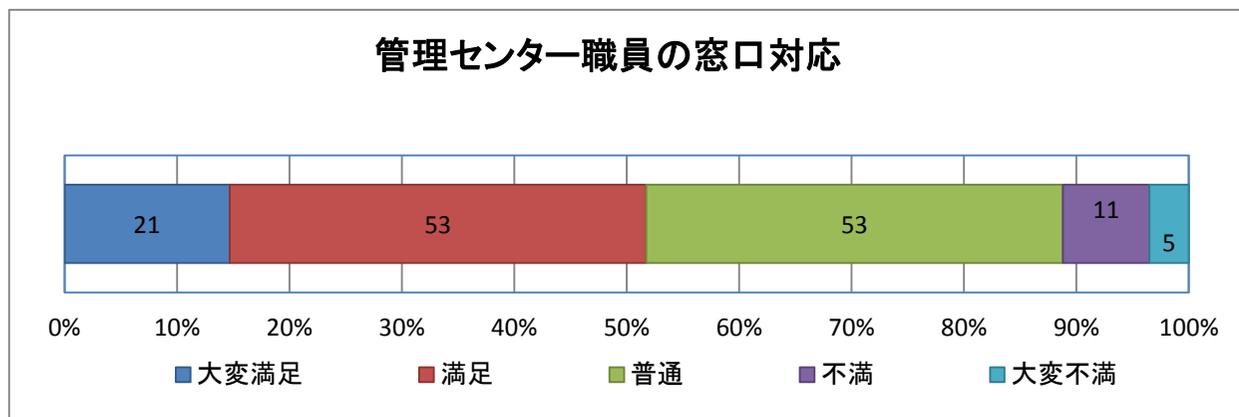
| | 待たされ なかった | 少し 待たされた | 長時間 待たされた | 計 |
|----|--------------|-------------|--------------|-----|
| 全体 | 96 67.1% | 44 30.8% | 3 2.1% | 143 |



※グラフ内の数値は票数を示します。

【問 1 1】 管理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。

| | 大変満足 | 満足 | 普通 | 不満 | 大変不満 | 計 |
|----|-------------|-------------|-------------|------------|-----------|-----|
| 全体 | 21 14.7% | 53 37.1% | 53 37.1% | 11 7.7% | 5 3.5% | 143 |

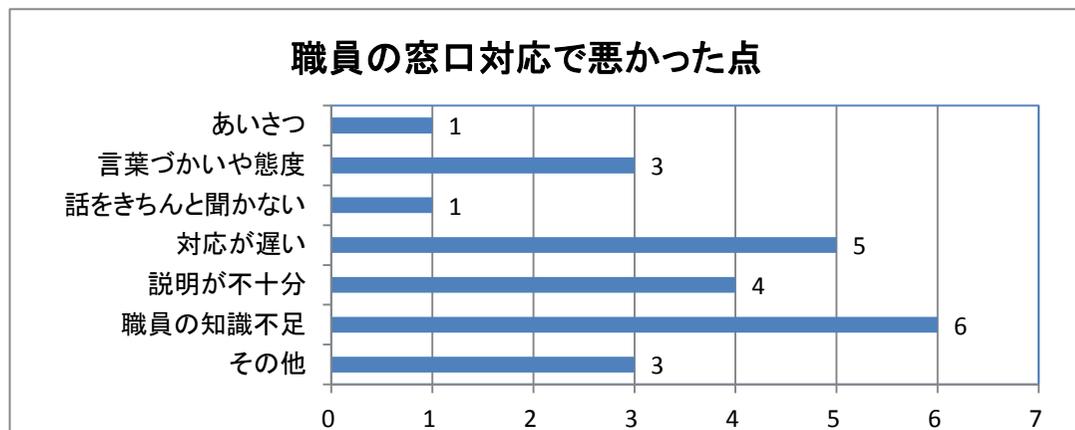


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔問11で、「不満」または「大変不満」と答えた方のみ〕

【問12】 職員の対応に不満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 | 1 4.3% | 3 13.0% | 1 4.3% | 5 21.7% | 4 17.4% | 6 26.1% | 3 13.0% | 23 |

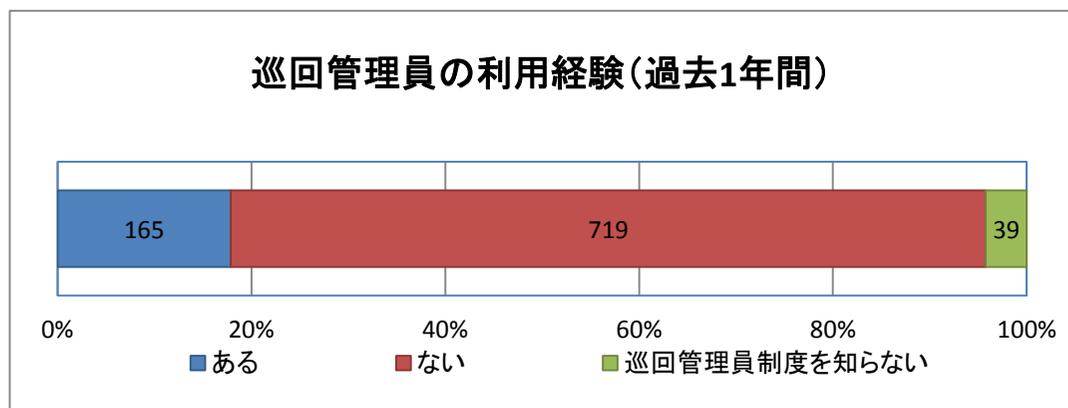


※グラフ内の数値は票数を示します。

[すべての方にお伺いします]

【問13】この1年くらいの間に、巡回管理員へ問合せ等を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 | 165 17.9% | 719 77.9% | 39 4.2% | 923 |

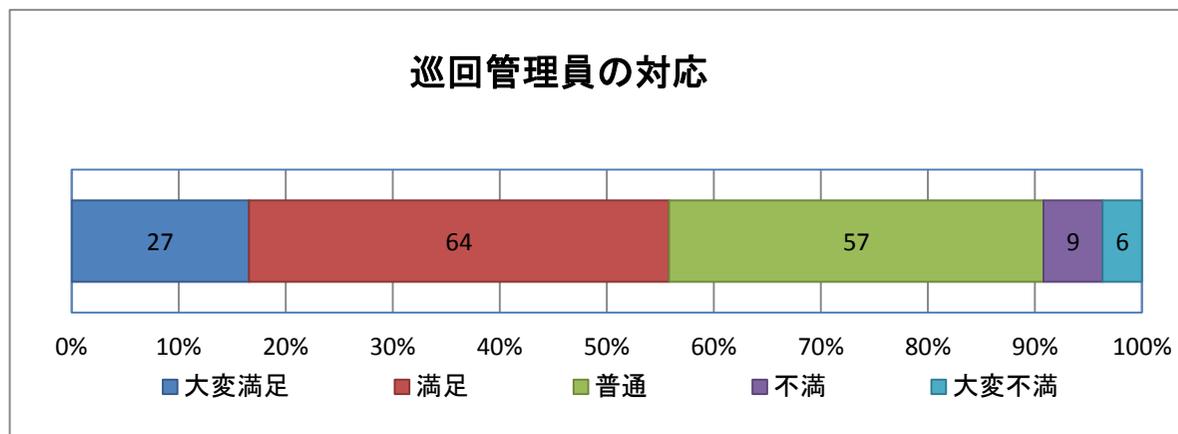


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問13で、「ある」と答えた方のみ]

【問14】巡回管理員の対応はいかがでしたか？

| | 大変満足 | 満足 | 普通 | 不満 | 大変不満 | 計 |
|----|-------------|-------------|-------------|-----------|-----------|-----|
| 全体 | 27 16.6% | 64 39.3% | 57 35.0% | 9 5.5% | 6 3.7% | 163 |

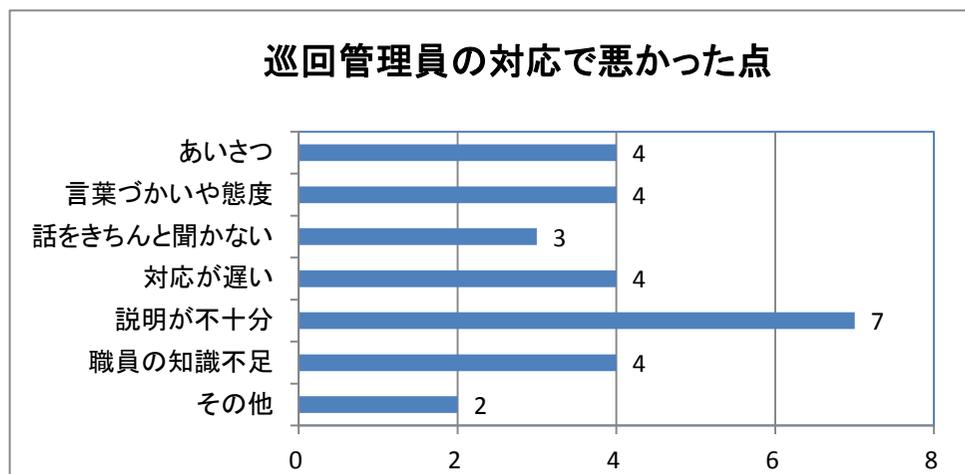


※グラフ内の数値は票数を示します。

〔問14で「不満」または「大変不満」と答えた方のみ〕

【問15】 対応に不満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 | 4 14.3% | 4 14.3% | 3 10.7% | 4 14.3% | 7 25.0% | 4 14.3% | 2 7.2% | 28 |

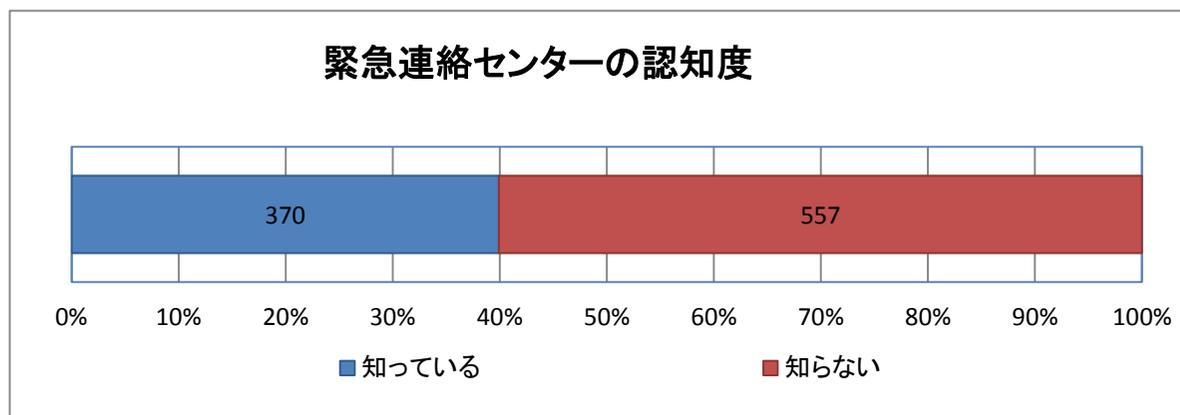


※グラフ内の数値は票数を示します。

[すべての方にお伺いします]

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

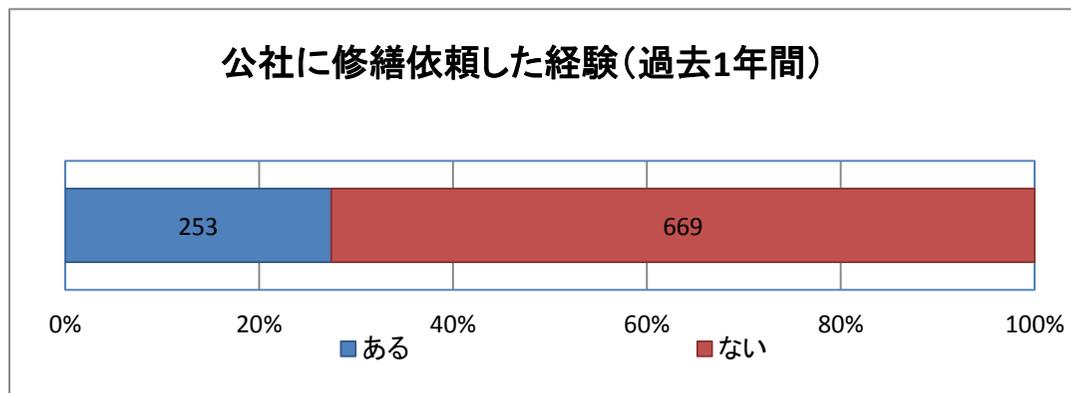
| | 知っている | 知らない | 計 |
|----|--------------|--------------|-----|
| 全体 | 370 39.9% | 557 60.1% | 927 |



※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依頼されたことはありますか？

| | ある | ない | 計 |
|----|--------------|--------------|-----|
| 全体 | 253 27.4% | 669 72.6% | 922 |

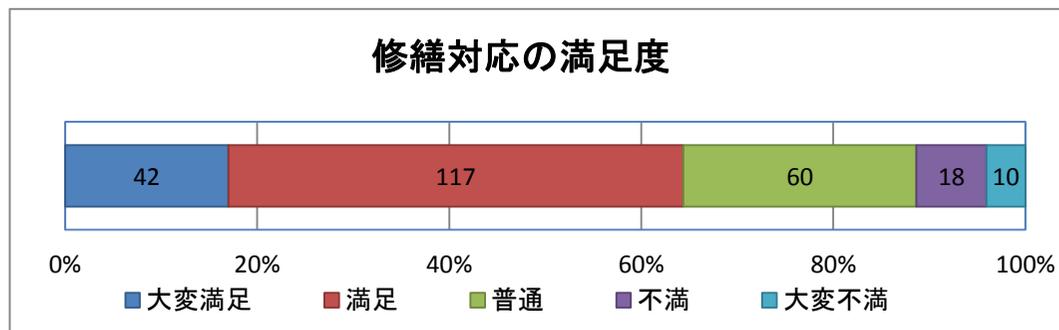


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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？

| | 大変満足 | 満足 | 普通 | 不満 | 大変不満 | 計 |
|----|-------------|--------------|-------------|------------|------------|-----|
| 全体 | 42 17.0% | 117 47.4% | 60 24.3% | 18 7.3% | 10 4.0% | 247 |



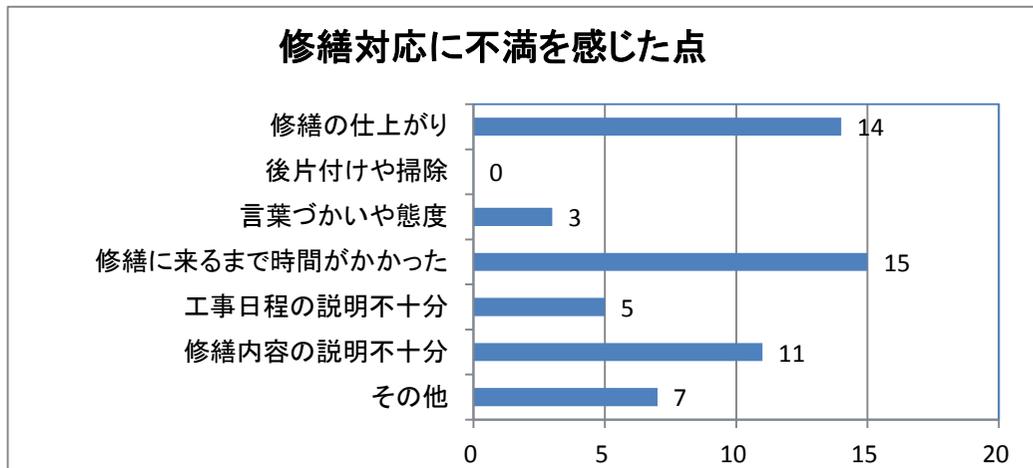
※グラフ内の数値は票数を示します。

修繕に関する対応について

[問18で、「不満」または「大変不満」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？不満度が強い順に番号をお書きください。[3つまで回答]

| | 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 | 14 25.5% | 0 0.0% | 3 5.5% | 15 27.3% | 5 9.1% | 11 20.0% | 7 12.7% | 55 |



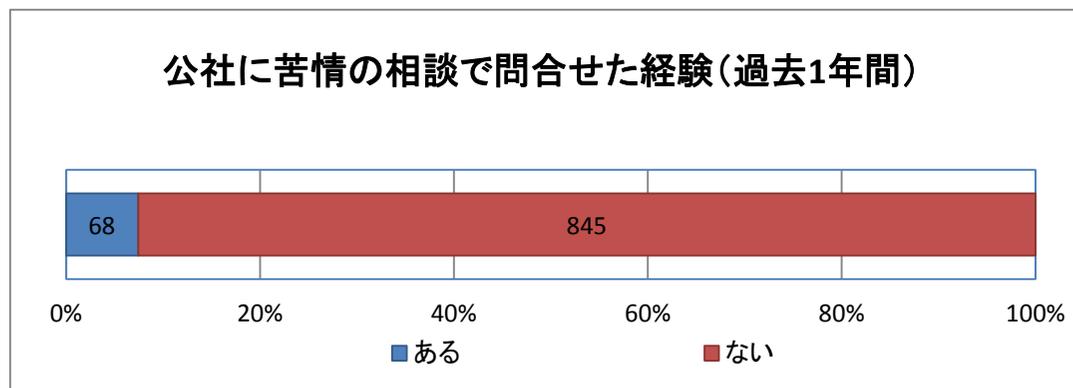
※グラフ内の数値は票数を示します。

| | 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 |
|-------|---------|---------|----------|----------------|------------|------------|-----|----|
| 不満度1位 | 14 | 0 | 0 | 7 | 2 | 1 | 3 | 27 |
| 不満度2位 | 0 | 0 | 3 | 5 | 3 | 6 | 1 | 18 |
| 不満度3位 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 4 | 3 | 10 |

[すべての方にお伺いします]

【問20】この1年くらいの間で、管理センター及び巡回管理員等に苦情の相談で、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 | 68 7.4% | 845 92.6% | 913 |

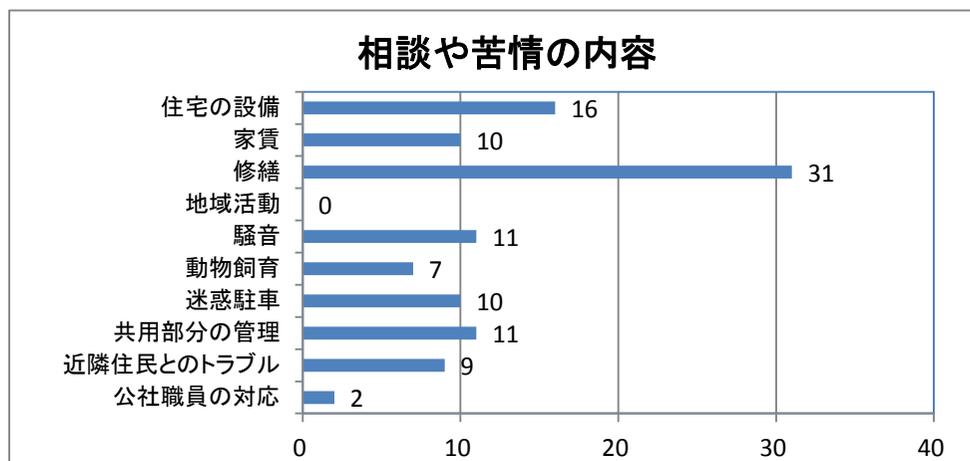


※グラフ内の数値は票数を示します。

[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？不満度が強い順に番号をお書きください。 [3つまで回答]

| | 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 | 16 15.0% | 10 9.3% | 31 29.0% | 0 0.0% | 11 10.3% | 7 6.5% | 10 9.3% | 11 10.3% | 9 8.4% | 2 1.9% | 107 |



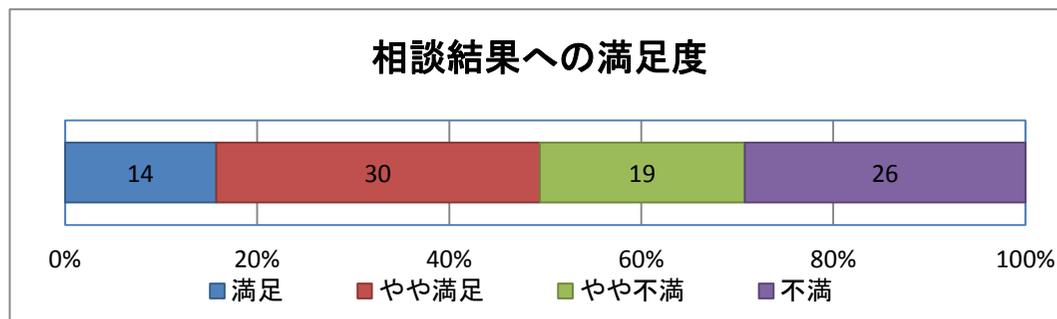
※グラフ内の数値は票数を示します。

| | 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 |
|-------|-------|----|----|------|----|------|------|---------|------------|---------|----|
| 不満度1位 | 9 | 7 | 20 | 0 | 8 | 3 | 3 | 8 | 4 | 0 | 62 |
| 不満度2位 | 4 | 1 | 6 | 0 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 27 |
| 不満度3位 | 3 | 2 | 5 | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | 2 | 1 | 18 |

[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？

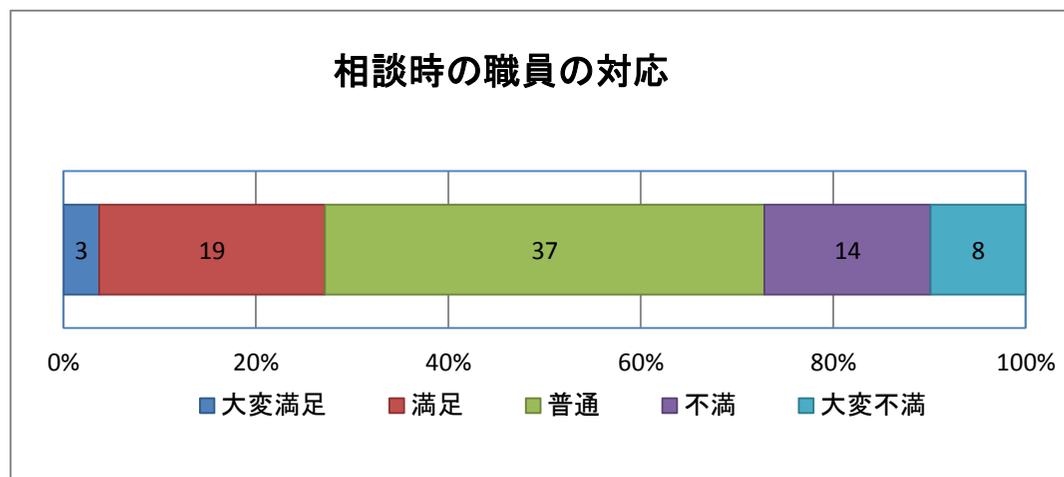
| | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | 計 |
|----|-------------|-------------|-------------|-------------|----|
| 全体 | 14 15.7% | 30 33.7% | 19 21.3% | 26 29.2% | 89 |



※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？

| | 大変満足 | 満足 | 普通 | 不満 | 大変不満 | 計 |
|----|-----------|-------------|-------------|-------------|-----------|----|
| 全体 | 3 3.7% | 19 23.5% | 37 45.7% | 14 17.3% | 8 9.9% | 81 |



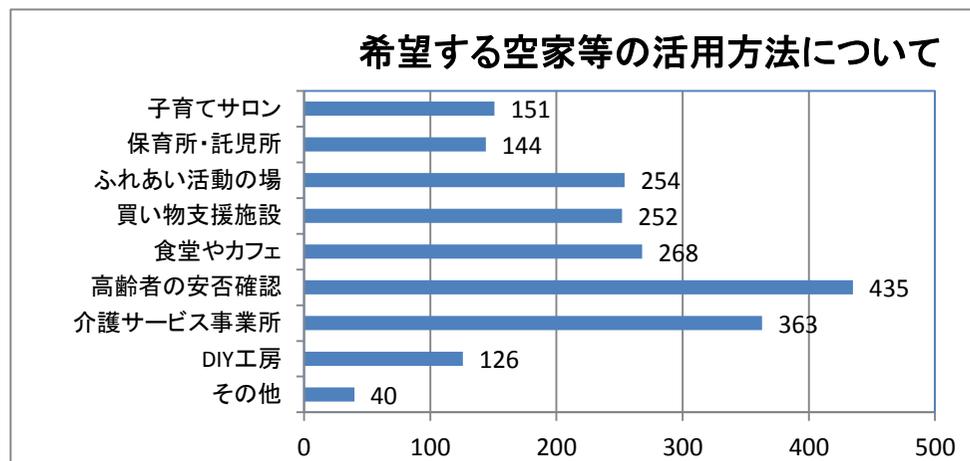
※グラフ内の数値は票数を示します。

公社賃貸住宅の空家等の活用方法について

[すべての方にお伺いします]

【問23】現在公社では、空家等を活用して、地域に求められる施設やサービス機能の導入を検討しています。どのような用途への活用を希望しますか？希望度が強い順に番号をお書きください。[3つまで回答]

| | 子育てサロン | 保育所・託児所 | ふれあい活動の場 | 買い物支援施設 | 食堂やカフェ | 高齢者の安否確認 | 介護サービス事業所 | DIY工房 | その他 | 計 |
|----|--------|---------|----------|---------|--------|----------|-----------|-------|------|------|
| 全体 | 151 | 144 | 254 | 252 | 268 | 435 | 363 | 126 | 40 | 2033 |
| | 7.4% | 7.1% | 12.5% | 12.4% | 13.2% | 21.4% | 17.9% | 6.2% | 2.0% | |

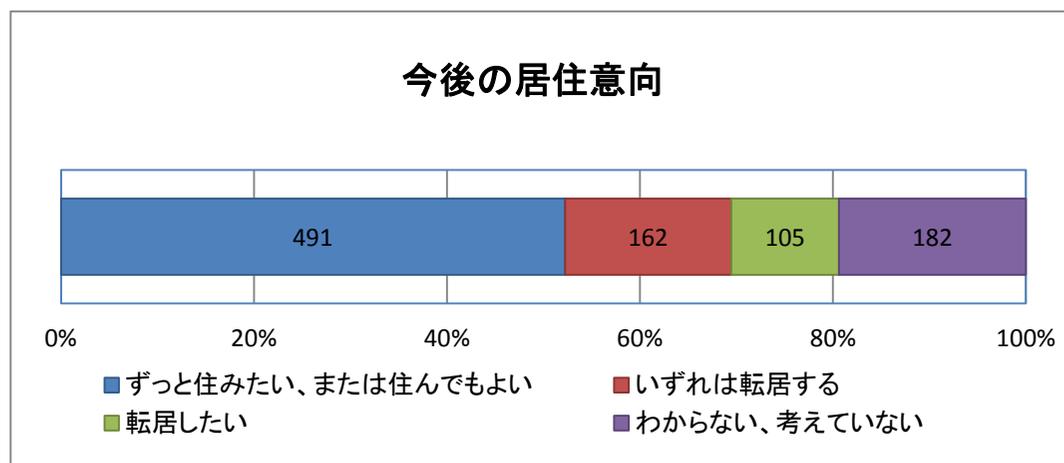


※グラフ内の数値は票数を示します。

| | 子育てサロン | 保育所・託児所 | ふれあい活動の場 | 買い物支援施設 | 食堂やカフェ | 高齢者の安否確認 | 介護サービス事業所 | DIY工房 | その他 | 計 |
|-------|--------|---------|----------|---------|--------|----------|-----------|-------|-----|-----|
| 希望度1位 | 64 | 72 | 92 | 88 | 83 | 191 | 104 | 33 | 23 | 750 |
| 希望度2位 | 45 | 44 | 74 | 82 | 102 | 158 | 148 | 24 | 4 | 681 |
| 希望度3位 | 42 | 28 | 88 | 82 | 83 | 86 | 111 | 69 | 13 | 602 |

【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 | 491 52.2% | 162 17.2% | 105 11.2% | 182 19.4% | 940 |

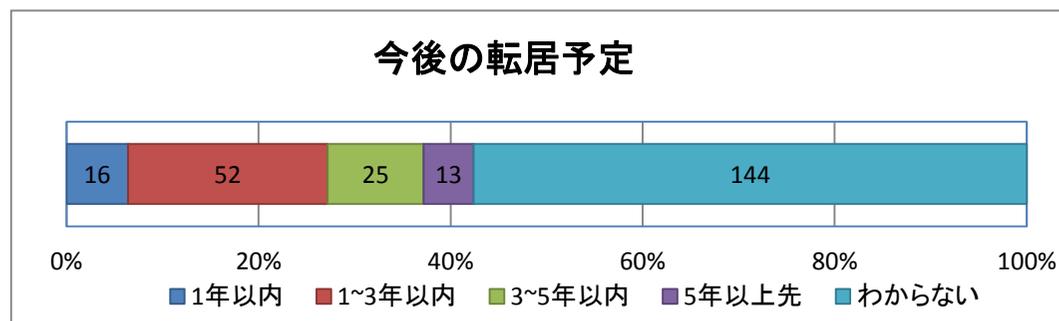


※グラフ内の数値は票数を示します。

[問24で、「いずれは転居する」または、「転居したい」と答えた方のみ]

【問25】 今後何年以内に転居される予定ですか。

| | 1年以内 | 1~3年以内 | 3~5年以内 | 5年以上先 | わからない | 計 |
|----|------------|-------------|-------------|------------|--------------|-----|
| 全体 | 16 6.4% | 52 20.8% | 25 10.0% | 13 5.2% | 144 57.6% | 250 |



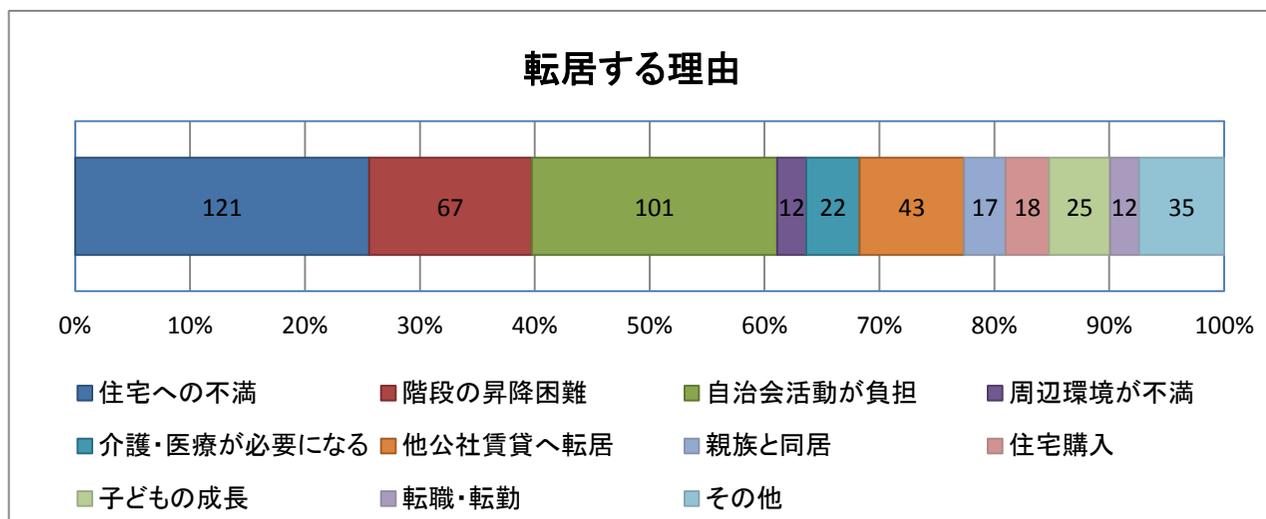
※グラフ内の数値は票数を示します。

現在のお住まいについて

[問25で、「1～3年以内」または、「3～5年以内」と答えた方のみ]

【問26】 そう思うのはなぜですか。[複数回答]

| | 住宅への不満 | 階段の昇降困難 | 自治会活動が負担 | 周辺環境が不満 | 介護・医療が必要になる | 他公社賃貸へ転居 | 親族と同居 | 住宅購入 | 子どもの成長 | 転職・転勤 | その他 | 計 |
|----|--------------|-------------|--------------|------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----|
| 全体 | 121 25.6% | 67 14.2% | 101 21.4% | 12 2.5% | 22 4.7% | 43 9.1% | 17 3.6% | 18 3.8% | 25 5.3% | 12 2.5% | 35 7.4% | 473 |



※グラフ内の数値は票数を示します。