

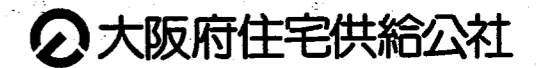
平成29年度 入居者アンケート調査ご協力のお願い

日頃は、大阪府住宅供給公社の賃貸住宅事業に対し、ご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。

さて、当公社ではお客様満足度の向上に努めておりますが、さらなるサービス改善への参考とするため、現状のサービスに対するアンケート調査を毎年度実施しております。

つきましては、本アンケートにご協力いただく方を、ご入居中のお客様の中から無作為で選び、お願いをしております。お忙しいところ誠に恐縮ですが、アンケートの趣旨をご理解の上、ご協力をいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

平成30年2月



ご記入にあたってのお願い

1. ご記入に際しては、問1から順番に、1問ずつ、最後までお答えください。
 2. ご記入は、あてはまる項目の「番号を○で囲む」、「番号を記入する」又は、「文字を直接書き込む」方法でお願い致します。また、「その他()」にあてはまる場合は、カッコ内にその内容をできるだけ具体的にご記入ください。
 3. 本アンケートは、無記名方式で実施しており、コンピュータで入力・集計し、統計資料(例:「△△△」の回答者は全体の○○%)としてのみ活用いたします。皆様の個人情報を公表することは決してございませんので、率直なご意見をお聞かせください。
 4. ご記入いただきましたアンケート用紙は、同封の返信用封筒(切手不要)にて、平成30年2月20日(火)までに郵便ポストか、巡回管理員窓口に備え付けの『連絡箱』へご投函いただきますようお願い申し上げます。
- ※本アンケートは無記名方式で実施しております。封筒や調査票にお名前やご住所等の個人情報を記入する必要はございません。
5. 本アンケートに関しまして、ご不明な点などがございましたら、下記までお問い合わせください。

【 お問い合わせ先 】

経営企画課 企画・広報グループ (担当:江良・小原)

電話: 06-6203-5452(直通)

(月~金/9:00~17:45、土・日・祝日休み)

ホームページ <http://www.osaka-kousha.or.jp>

※ 返信用封筒には、アンケート用紙以外の書類は入れないでください。入れられても、処理・対応いたしかねます。

入居者アンケート調査

日頃は公社事業にご協力を賜りありがとうございます。お忙しいところ誠に恐縮ではございますが、ご協力の程お願い申し上げます。記入方法につきましては、別紙「ご記入にあたってのお願い」をご覧ください。

ご回答いただく方やご家族についてお伺いします

問1 世帯主の年齢は何歳代ですか？ (○は1つ)

- | | | | |
|---------|---------|-----------|---------|
| 1. 10歳代 | 2. 20歳代 | 3. 30歳代 | 4. 40歳代 |
| 5. 50歳代 | 6. 60歳代 | 7. 70歳代以上 | |

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？ (○は1つ)

- | | | | |
|--------|-------|-------|---------|
| 1. ひとり | 2. 2人 | 3. 3人 | 4. 4人以上 |
|--------|-------|-------|---------|

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？ (○はいくつでも)

- | | | |
|--------------|------------|----------|
| 1. 未就学児(乳幼児) | 2. 小学生 | 3. 中学生 |
| 4. 高校生 | 5. 65歳以上の方 | 6. 該当者なし |

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。) (○は1つ)

- | | | | |
|-------------|-------------|-------------|------------|
| 1. 1年未満 | 2. 1～3年未満 | 3. 3～5年未満 | 4. 5～10年未満 |
| 5. 10～15年未満 | 6. 15～20年未満 | 7. 20～30年未満 | 8. 30年以上 |

問5 お住まいの団地をご記入ください。

	団地
--	----

管理センターにお電話された際の職員の対応についてお伺いします

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？ (○は1つ)

- | |
|-------------------------------------|
| 1. ある ⇒ 問7にお進みください |
| 2. ない ⇒ 問9にお進みください |
| 3. 管理センターがあることを知らなかった ⇒ 問13にお進みください |

【問6で、「1. ある」と答えた方のみ】

問7 管理センターに電話されたときに、対応した職員の接遇について伺います。

該当する選択肢に○を付けてください。 (○は1つ)

- | | | |
|---------|---------|-----------|
| 1. 大変満足 | 2. 満足 | 3. 普通 |
| 4. 不満 | 5. 大変不満 | 6. 覚えていない |

【問7で、「4. 不満」または「5. 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？ (○は3つまで)

- | | |
|--------------------------------|---------------|
| 1. 電話に出るのが遅かった | 2. 言葉づかいが悪かった |
| 3. 話をきちんと聞いてくれなかった | 4. 対応が遅かった |
| 5. 説明が不十分だった | |
| 6. 制度や事務手続きについて、職員がよく理解していなかった | |
| 7. その他() | |

【問6で、「1. ある」または「2. 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？ (○は1つ)

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| 1. 行ったことがある ⇒ 問10にお進みください | 2. 行ったことがない ⇒ 問13にお進みください |
|---------------------------|---------------------------|

【問9で「1. 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？ (○は1つ)

- | | |
|-------------|-----------------|
| 1. 待たされなかった | 2. 少し待たされた |
| 3. 長時間待たされた | 4. わからない、覚えていない |

問11 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。

(○は1つ)

- | | | |
|---------|---------|-----------|
| 1. 大変満足 | 2. 満足 | 3. 普通 |
| 4. 不満 | 5. 大変不満 | 6. 覚えていない |

【問11で、「4. 不満」または「5. 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？ (○はいくつでも)

- | | |
|--------------------------------|------------------|
| 1. あいさつがなかった | 2. 言葉づかいや態度が悪かった |
| 3. 話をきちんと聞いてくれなかった | 4. 対応が遅かった |
| 5. 説明が不十分だった | |
| 6. 制度や事務手続きについて、職員がよく理解していなかった | |
| 7. その他() | |

巡回管理員へお問い合わせされた際の職員の対応についてお伺いします

【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？ (○は1つ)

- | |
|---|
| 1. ある ⇒ 問14にお進みください |
| 2. ない ⇒ 問16にお進みください |
| 3. 巡回管理員制度があるということを知らなかった ⇒ 問16にお進みください |

【問13で「1. 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？ (○は1つ)

- | | | |
|---------|---------|-----------|
| 1. 大変満足 | 2. 満足 | 3. 普通 |
| 4. 不満 | 5. 大変不満 | 6. 覚えていない |

【問14で「4. 不満」または「5. 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？ (○はいくつでも)

- | | |
|--------------------|-----------------------------|
| 1. あいさつがなかった | 2. 言葉づかいや態度が悪かった |
| 3. 話をきちんと聞いてくれなかった | 4. 対応が遅かった |
| 5. 説明が不十分だった | 6. 制度や事務手続きについて、よく理解していなかった |
| 7. その他() | |

修繕に関する対応についてお伺いします

【 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～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？

(○は1つ)

1. 知っている	2. 知らない
----------	---------

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？ (○は1つ)

1. ある ⇒ 問18にお進みください	2. ない ⇒ 問20にお進みください
---------------------	---------------------

【 問17で「1. ある」と答えた方に】

問18 修繕の対応にはご満足いただけましたか？

(○は1つ)

1. 大変満足	2. 満足	3. 普通	4. 不満	5. 大変不満
---------	-------	-------	-------	---------

【 問18で「3. やや不満である」または「4. 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？不満度が強い順に番号をお書きください。

←不満度が強い順に番号を記入(3つまで)

--	--	--

①修繕の仕上がりが不満	②後片付けや掃除がきちんと行われなかった
③言葉づかいや態度が悪かった	④依頼してから修繕に来るまで時間がかかった
⑤工事日程の説明が不十分	⑥修繕内容についての説明が不十分
⑦その他()	

苦情のご相談への対応についてお伺いします

【 すべての方にお伺いします 】

問20 この1年くらいの間で、管理センター及び巡回管理員等に苦情の相談で、電話をかけたり訪問したことはありますか？(○は1つ)

1. ある ⇒ 問21にお進みください	2. ない ⇒ 問23にお進みください
---------------------	---------------------

【 問20で、「1. 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？不満度が強い順に番号をお書きください。

←不満度が強い順に番号を記入(3つまで)

--	--	--

①住宅の設備に関すること	②家賃に関すること
③修繕に関すること	④地域の活動に関すること
⑤騒音に関すること	⑥動物飼育に関すること
⑦迷惑駐車に関すること	⑧共用部分の管理に関すること
⑨近隣住民とのトラブルについて	⑩公社職員の対応について

上記の内容を具体的にお教えください

【 問20で、「1. 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？

問21で回答した番号の記入と、その番号に対応するご相談された場所を○で囲んでください。

なお、問21で複数回答された方はそれぞれご記入ください。

問21で回答した番号() ご相談された場所(管理センター・巡回管理員室)

(ご相談の結果) 1. 満足している 2. やや満足している 3. やや不満である 4. 不満である		} → [理由を具体的にお教えください]
(職員の対応) 1. 大変満足 2. 満足 3. 普通 4. 不満 5. 大変不満		

問21で回答した番号() ご相談された場所(管理センター・巡回管理員室)

(ご相談の結果) 1. 満足している 2. やや満足している 3. やや不満である 4. 不満である		} → [理由を具体的にお教えください]
(職員の対応) 1. 大変満足 2. 満足 3. 普通 4. 不満 5. 大変不満		

問21で回答した番号() ご相談された場所(管理センター・巡回管理員室)

(ご相談の結果) 1. 満足している 2. やや満足している 3. やや不満である 4. 不満である		} → [理由を具体的にお教えください]
(職員の対応) 1. 大変満足 2. 満足 3. 普通 4. 不満 5. 大変不満		

公社賃貸住宅の空家等の活用方法についてお伺いします

【 すべての方にお伺いします 】

問23 現在公社では、公社賃貸住宅の空家等を活用して、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。

←希望度が強い順に番号を記入(3つまで)

--	--	--

1. 子育て世帯や若年世帯のための、団地を活性化する場合(子育てサロンなど)
2. 子供を一時的に預かってくれる保育所・託児所
3. 多世代が交流できる、ふれあい活動の場
4. 配食サービスや買い物支援など、日常生活支援の為の拠点
5. 軽食を提供する食堂やカフェなどの利便施設
6. 高齢者の安否確認、見守り活動を実施するための拠点
7. 高齢者等への支援を行っている団体の事務所・拠点(介護サービス事業所など)
8. DIY工房(DIYの工具貸出しや木材カットなどのDIYを行う作業場として活用)
9. その他()

現在のお住まいについてお伺いします

【 すべての方にお伺いします 】

問24 今後も現在のお住まいに住み続けたいと思いますか？ (○は1つ)

- | | |
|----------------------|-----------------|
| 1. ずっと住みたい、または住んでもよい | 2. いずれは転居する |
| 3. 転居したい | 4. わからない、考えていない |

問25 【問24で「2」、「3」と答えた方のみ】 今後何年以内に転居される予定ですか？ (○は1つ)

- | | |
|-----------|-----------|
| 1. 1年以内 | 2. 1～3年以内 |
| 3. 3～5年以内 | 4. 5年以上先 |
| 5. わからない | |

問26 【問24で「2」、「3」と答えた方のみ】 そう思うのはなぜですか。 (○はいくつでも)

- | | |
|-------------------------|------------------------|
| 1. 当住宅への不満(家賃、間取り、設備など) | 2. 階段の昇降困難 |
| 3. 自治会活動が負担 | 4. 周辺環境が不満(買い物施設、病院など) |
| 5. 介護、医療が必要となる | 6. 条件の合う公社賃貸住宅への転居 |
| 7. 親族との同居を予定 | 8. 住宅購入を予定 |
| 9. 子供の成長 | 10. 転職・転勤の可能性がある |
| 11. その他() | |

～ ご協力ありがとうございました～

ご記入いただきました調査票は、返信用封筒に入れて、2月20日(火)までにご返送ください。