

2020年度 お客さまアンケートご協力をお願い

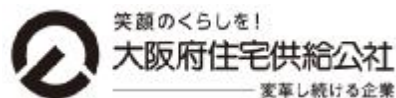
日頃は、大阪府住宅供給公社の事業に、ご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。

さて、当公社ではお客様へのサービス向上のため、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、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、ご協力をよろしくお願い申し上げます。

※本アンケートにご協力いただく方につきましては、お住まいいただいている方の中から無作為で選び、お願いをしております。

2021年2月



ご記入について

- ・ あてはまる項目について「番号を○で囲む」又は「文字を直接書き込む」方法でご記入ください。また、「その他()」は、カッコ内にできるだけ具体的にご記入ください。
- ・ 無記名方式で、アンケート結果は統計資料(例:「△△△」の回答者は全体の○○%)としてのみ活用いたします。

ご提出について

- ・ アンケート用紙は、同封の返信用封筒(切手不要)にて、
2021年3月8日(月)までに郵便ポスト又は巡回管理員窓口に備え付けの『連絡箱』へ投函してください。

なお、封筒やアンケート用紙にお名前やご住所等の個人情報は記入しないでください。

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 広報戦略グループ (担当:高見・田中)

電話: 06-6203-5450(直通)

(月～金/9:00～17:45、土・日・祝日休み)

公式 web サイト <https://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。

お客様アンケート調査

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「ご記入について」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？ (〇は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、あなたを含めて何名ですか？ (〇は1つ)

1. ひとり	2. 2名	3. 3名	4. 4名以上
--------	-------	-------	---------

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？ (〇はいくつでも)

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。) (〇は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、手続きや申込み等のお問合せをしたことがありますか？ (〇は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の職員の対応について伺います。

該当する選択肢に〇を付けてください。 (〇は1つ)

1. 大変良い	2. 良い	3. 普通
4. 悪い	5. 大変悪い	6. 覚えていない

【問7で、「4. 悪い」または「5. 大変悪い」と答えた方のみ】

問8 電話の対応が悪いと感じたのはどのような点ですか？ (〇はいくつでも)

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、手続きや申込み等のお問合せ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. 大変良い | 2. 良い | 3. 普通 |
| 4. 悪い | 5. 大変悪い | 6. 覚えていない |

【 問 11 で、「4. 悪い」または「5. 大変悪い」と答えた方のみ 】

問12 職員の対応が悪い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、巡回管理員へ手続きや申込み等のお問合せ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. 大変良い | 2. 良い | 3. 普通 |
| 4. 悪い | 5. 大変悪い | 6. 覚えていない |

【 問 14 で「4. 悪い」または「5. 大変悪い」と答えた方のみ 】

問15 巡回管理員の対応が悪い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 公社では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？ (○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、住宅の修繕を管理センター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 修繕の内容はいかがでしたか？ (○は1つ)

- | | | | | |
|---------|-------|-------|-------|---------|
| 1. 大変良い | 2. 良い | 3. 普通 | 4. 悪い | 5. 大変悪い |
|---------|-------|-------|-------|---------|

【 問 18 で「4. 悪い」または「5. 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？ (○はいくつでも)

- | | |
|------------------|-------------------------|
| 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ご相談で、電話をかけたか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？ (○は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てください

【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、いかがでしたか？
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	} → [理由を具体的にお教えください]
4. 不満である	
(職員の対応)	
1. 大変良い	
2. 良い	
3. 普通	
4. 悪い	} → [理由を具体的にお教えください]
5. 大変悪い	

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	} → [理由を具体的にお教えください]
4. 不満である	
(職員の対応)	
1. 大変良い	
2. 良い	
3. 普通	
4. 悪い	} → [理由を具体的にお教えください]
5. 大変悪い	

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	} → [理由を具体的にお教えください]
4. 不満である	
(職員の対応)	
1. 大変良い	
2. 良い	
3. 普通	
4. 悪い	} → [理由を具体的にお教えください]
5. 大変悪い	

公社の取り組みについてお伺いします

【 すべての方にお伺いします 】

問23 会社では、お住まいの皆様の健康づくりやコミュニティ形成のための取り組みを実施しています。今後、どのような内容であれば利用してみたいと思いますか？

(○は3つまで)

1. 保健師等による、健康相談や栄養相談
2. 身の回りの法律相談や税務相談(相続問題など)
3. 防災講座
4. シェアサイクリング(自転車)
5. キッチンカーによるテイクアウトメニューの提供
6. 利用したいと思わない
7. 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1つ)

- | | |
|----------------|------------------------|
| 1. 住宅が手狭になった | 2. 設備に不満 |
| 3. 間取りに不満 | 4. 階段の昇降困難 |
| 5. 自治会活動が負担 | 6. 周辺環境が不満(買い物施設、病院など) |
| 7. 介護、医療が必要となる | 8. 条件の合う公社賃貸住宅への転居 |
| 9. 親族との同居を予定 | 10. 住宅購入を予定 |
| 11. 子供の成長 | 12. 転職・転勤の可能性がある |
| 13. 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、2021年3月8日(月)までにご投函ください。