

## 2021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。

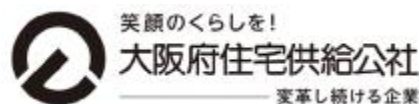
さて、当公社ではお客様へのサービス向上のため、現状のサービスに対するアンケート調査を毎年度実施しております。

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。

※無記名方式で、アンケート結果は統計資料(例:「△△△」の回答者は全体の〇〇%)としてのみ活用します。

2022年2月



### <ご回答について>

- ・ あてはまる項目について、「番号を○で囲む」または「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な内容をご記入ください。
- ・ 記入していただいたアンケート用紙は、2022年3月4日(金)までに同封の返信用封筒(切手不要)にて、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。

### <ウェブによるご回答>

- ・ このアンケート用紙による回答に代えて、ウェブ画面にて回答ができます。右のQRコードを読み込む、または下のURLにアクセスして、2022年3月4日(金)までに回答をお願いします。



URL: <https://questant.jp/q/O6OEI72I>

### 【お問い合わせ先】

大阪府住宅供給公社 企画課 企画・広報グループ (担当:高見・浦田)

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。

# お客さまアンケート調査

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。

## 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、あなたを含めて何名ですか？ (○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？ (○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

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？ (○は1つ)

- |                                     |
|-------------------------------------|
| 1. ある ⇒ 問7にお進みください                  |
| 2. ない ⇒ 問10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15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○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7で、「1. 大変良い」または「2. 良い」と答えた方のみ】

問8 電話の対応が良いと感じたのはどのような点ですか？

(○はいくつでも)

- |                 |                |
|-----------------|----------------|
| 1. 電話に出るのが早かった  | 2. 言葉づかいが丁寧だった |
| 3. 話をきちんと聞いてくれた | 4. 対応が早かった     |
| 5. 柔軟に対応してくれた   | 6. 説明が分かりやすかった |
| 7. その他( )       |                |

【 問 7 で、「4. 悪い」または「5. 大変悪い」と答えた方のみ 】

問9 電話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. 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10 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 11 にお進みください | 2. 行ったことがない ⇒ 問 15 にお進みください |
|-----------------------------|-----------------------------|

【 問 10 で「1. 行ったことがある」と答えた方のみ 】

問11 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 10 で「1. 行ったことがある」と答えた方のみ 】

問12 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 12 で、「1. 大変良い」または「2. 良い」と答えた方のみ 】

問13 職員の対応が良いと感じたのはどのような点ですか？

(○はいくつでも)

- |                   |                |
|-------------------|----------------|
| 1. 笑顔で迎えてくれた      | 2. 言葉づかいが丁寧だった |
| 3. 真摯な態度で話を聞いてくれた | 4. 対応が早かった     |
| 5. 柔軟に対応してくれた     | 6. 説明が分かりやすかった |
| 7. その他( )         |                |

【 問 12 で、「4. 悪い」または「5. 大変悪い」と答えた方のみ 】

問14 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15 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？

※巡回管理員制度対象外の団地にお住まいの方は「2. ない」を選択してください。(○は1つ)

- |   |
|---|
| 1. ある ⇒ 問 16 にお進みください                     |
| 2. ない ⇒ 問 19 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しらなかった ⇒ 問 19 にお進みください |

【 問 15 で「1. ある」と答えた方のみ 】

問16 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 16 で「1. 大変良い」または「2. 良い」と答えた方のみ 】

問17 巡回管理員の対応が良いと感じたのはどのような点ですか？

(○はいくつでも)

- |                   |                |
|-------------------|----------------|
| 1. 笑顔で迎えてくれた      | 2. 言葉づかいが丁寧だった |
| 3. 真摯な態度で話を聞いてくれた | 4. 対応が早かった     |
| 5. 柔軟に対応してくれた     | 6. 説明が分かりやすかった |
| 7. その他( )         |                |

【 問 16 で「4. 悪い」または「5. 大変悪い」と答えた方のみ 】

問18 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19 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 |
|----------|---------|

【 すべての方にお伺いします 】

問20 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 21 にお進みください | 2. ない ⇒ 問 24 にお進みください |
|-----------------------|-----------------------|

【 問 20 で「1. ある」と答えた方のみ 】

問21 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 21 で「1. 大変良い」または「2. 良い」と答えた方のみ 】

問22 満足に感じられたのはどのような点ですか？

(○はいくつでも)

- |                |                      |
|----------------|----------------------|
| 1. 修繕の仕上がり満足   | 2. 作業が丁寧だった          |
| 3. 言葉づかいが丁寧だった | 4. 依頼してからすぐに修繕に来てくれた |
| 5. 工事日程が明確だった  | 6. 修繕内容の説明が分かりやすかった  |
| 7. その他( )      |                      |

【 問 21 で「4. 悪い」または「5. 大変悪い」と答えた方のみ 】

問23 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( )        |                         |

**相談・苦情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24 この 1 年くらいの中で、管理センター及び巡回管理員等に、相談・苦情の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 25 にお進みください | 2. ない ⇒ 問 27 にお進みください |
|-----------------------|-----------------------|

【 問 24 で、「1. ある」と答えた方のみ 】

問25 相談・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 24 で、「1. ある」と答えた方のみ 】

問26 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25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25で複数回答された方はそれぞれご記入ください。

問25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) 理由を具体的にお教えてください

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

(職員の対応) 理由を具体的にお教えてください

1. 大変良い
2. 良い
3. 普通
4. 悪い
5. 大変悪い

問25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 )

<b>(ご相談の結果)</b>	<b>理由を具体的にお教えてください</b>
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	
<b>(職員の対応)</b>	<b>理由を具体的にお教えてください</b>
1. 大変良い	[ ]
2. 良い	
3. 普通	
4. 悪い	
5. 大変悪い	

問25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 )

<b>(ご相談の結果)</b>	<b>理由を具体的にお教えてください</b>
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	
<b>(職員の対応)</b>	<b>理由を具体的にお教えてください</b>
1. 大変良い	[ ]
2. 良い	
3. 普通	
4. 悪い	
5. 大変悪い	

**会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27 会社では、ライフスタイルの変化に合わせた誰もが暮らしやすい住環境の整備に取り組んでいます。今後、どのようなサービスがあれば利用してみたいと思いますか？

(○は3つまで)

1. 空室や集会所等を活用したシェアオフィス機能
2. アプリを通じて気軽に予約等できるシェアサイクル(電動自転車)サービス
3. 団地内へのキッチンカーの出店
4. 食料品など移動販売による買い物支援
5. 健康・育児相談
6. 道具レンタルやプロのレクチャーが受けられる DIY サポート
7. 各種申請などオンラインによる手続きサービス
8. EV(電気自動車)の充電設備
9. 特に利用したいサービスはない
10. その他( )

**【 すべての方にお伺いします 】**

問28 公社では、ウェブマガジン「ダンチダイニング」で、これから団地に住む方や住んでいる方に向けて、団地の楽しみや暮らしの情報を発信しています。この中で、興味がある、または読んでみたい記事のカテゴリはありますか？

また、今後掲載してほしい内容があればお知らせください。

(○はいくつでも)

(記事のカテゴリ)

1. 整理・掃除(ダニ・ホコリ／結露など)
2. DIY・リノベ
3. インテリアコーディネート
4. 季節行事やイベント
5. お住まいの方の声
6. 節約術などの暮らしの知恵
7. 防災・防犯
8. 団地で出来る趣味
9. 制度や自治会について
10. 子育て
11. 特にない

くらし味わう情報サイト  
「ダンチダイニング」



<https://danchi-dining.com/>

(今後掲載してほしい内容)

[ ]

**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29 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 |

**【 すべての方にお伺いします 】**

問30 現在のお住まいに長く住み続けるために、どのようなサービスがあれば良いと思いますか？

(○は3つまで)

- |                                 |
|---------------------------------|
| 1. キッチンや浴槽、洗面化粧台などの設備交換         |
| 2. 畳表替えやクッションフロア貼替えなどの内装リフォーム   |
| 3. 温水洗浄便座やガスコンロ、防災グッズなどのプレゼント   |
| 4. 掃除(エアコン、換気扇等)や家事代行などのホームサービス |
| 5. 暮らし全般の相談ができる窓口               |
| 6. その他 ( )                      |

問31 【問29で「2. いずれは転居する」、「3. 転居したい」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
3. 3～5年以内
5. わからない

2. 1～3年以内
4. 5年以上先

問32 【問29で「2. いずれは転居する」、「3. 転居したい」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・転勤の可能性はある       |
| 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、2022年3月4日(金)までにご投函ください。