**2023年度　お客さまアンケートご協力のお願い**

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。

2024年2月



**＜ご回答について＞**

**・** あてはまる項目について、「番号を〇で囲む」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、**2024年3月3日（日）まで**に同封の返信用封筒（切手不要）にて､**郵便ポスト**又は各団地に備え付けの**『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**、2024年3月3日（日）**までに回答をお願いします。

　　　URL：<https://questant.jp/q/NTB9YGZR>

****

**【 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：辻本・中山）**

電話：　06-6203-5450（直通）

　（月～金／9：00～17：45、土・日・祝日休み）

* **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用紙**

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**

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

1. 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

1. 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

1. 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

1. お住まいの団地をご記入ください。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　団地

**センターにお問い合わせされた際の職員の応対についてお伺いします**

1. この１年くらいの間に、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**．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 】**

1. センターに電話されたときの職員の応対について伺います。

 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 】**

1. 電話の応対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 】**

1. 電話の応対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、センターへ電話でお問合せをしたことが「1．ある」または「2．ない」と答えた方のみ 】**

1. この１年くらいの間に、手続きや申込み等のお問合せでセンターへ**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 】**

1. 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 】**

1. センターでの職員の応対について、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 】**

1. 職員の応対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 】**

1. 職員の応対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（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**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 】**

1. **公社ではセンターの営業時間（月～金曜日の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 】**

1. この１年くらいの間に、住宅の修繕を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17にお進みください** **2．**ない　　⇒ **問20にお進みください**

**【 問16で「１．ある」と答えた方のみ】**

1. 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17で、「１．大変良い」または「２．良い」と答えた方のみ 】**

1. 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**．修繕の仕上がりが満足 **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17で、「４．悪い」または「５．大変悪い」と答えた方のみ 】**

1. 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 】**

1. この1年くらいの間で、センターに、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 】**

1. 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ください**

**【 問20で、「１．ある」と答えた方のみ 】**

1. 相談の結果及び、ご相談いただいた際の職員の応対については、いかがでしたか？

問２1で回答した番号を記入してください。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（　　　　）**

**（ご相談の結果） 理由を具体的にお教えください**

**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

**（職員の応対） 理由を具体的にお教えください**

1. 大変良い
2. 良い
3. 普通
4. 悪い
5. 大変悪い

**問２1で回答した番号（　　　　）**

**（ご相談の結果） 理由を具体的にお教えください**

**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

**（職員の応対） 理由を具体的にお教えください**

**1．**大変良い

**2．**良い

**3．**普通

**4．**悪い

**5**．　大変悪い

**問２1で回答した番号（　　　　）**

**（ご相談の結果） 理由を具体的にお教えください**

**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

**（職員の応対） 理由を具体的にお教えください**

1. 大変良い
2. 良い
3. 普通
4. 悪い
5. 大変悪い

**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 】**

1. 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．**わからない、考えていない

**3．**いずれは転居する **4．**転居したい

**【 すべての方にお伺いします 】**

1. 住宅の満足度はいかがですか？（例．家賃・共益費・駐車場料金、間取り・設備、室内損耗）

　（○は１つ）

**1**． 満足している　　**2**． やや満足している　　**3**． 普通 　　**4．** やや不満である　　**5．** 不満である

**【 すべての方にお伺いします 】**

1. 住環境の満足度はいかがですか？（例．清掃・植栽、駐車場・駐輪場、広場、日当たり・風通し）

　（○は１つ）

**1**． 満足している　　**2**． やや満足している　　**3**． 普通 　　**4．** やや不満である　　**5．** 不満である

**【 すべての方にお伺いします 】**

1. コミュニティの満足度はいかがですか？（例．にぎわい、若年層の入居、自治会・コミュニティ活動）

　（○は１つ）

**1**． 満足している　　**2**． やや満足している　　**3**． 普通 　　**4．** やや不満である　　**5．** 不満である

**【 すべての方にお伺いします 】**

1. 利便性の満足度はいかがですか？（例．周辺施設・買い物環境、介護・医療サービス、交通手段）

　（○は１つ）

**1**． 満足している　　**2**． やや満足している　　**3**． 普通 　　**4．** やや不満である　　**5．** 不満である

**【 すべての方にお伺いします 】**

1. 安心感の満足度はいかがですか？（例．見守り・安否確認、子育て環境、健康相談、防犯・防災）

　（○は１つ）

**1**． 満足している　　**2**． やや満足している　　**3**． 普通 　　**4．** やや不満である　　**5．** 不満である

**【 すべての方にお伺いします 】**

**問29**お住まいに対するご意見や、お気づきの点などをお聞かせください。

**こちらにお書きください**

**～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、2024年3月3日（日）までにご投函ください。**