

## 2022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。

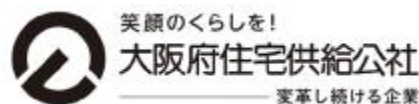
さて、当会社ではお客様へのサービス向上のため、現状のサービスに対するアンケート調査を毎年度実施しております。

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。

2023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、**2023年3月3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、2023年3月3日(金)までに回答をお願いします。

URL: <https://questant.jp/q/O608R99B>



### 【 お問い合わせ先 】

大阪府住宅供給公社 経営戦略室 企画課 企画・広報グループ

(担当:辻本・浦田)

電話: 06-6203-5450(直通)

※ 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

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
----------

## 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、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】

問7 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 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( )                      |                  |

**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15 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 |
|----------|---------|



**【 問 20 で、「1. ある」と答えた方のみ 】**

問22 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( )

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

問21 で回答した番号( )

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

問21 で回答した番号( )

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

## 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23 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24 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 】

問25 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 】

問26 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 】

問27 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 】

問28 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アンケート用紙は、返信用封筒に入れて、2023年3月3日(金)までにご投函ください。