

2024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。

2025 年 2 月



笑顔の暮らしを!

大阪府住宅供給公社

変革し続ける企業

＜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、2025年3月3日(月)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、2025 年 3 月 3 日(月)までに回答をお願いします。

URL: <https://questant.jp/q/KIJCEU18>



【 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

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すべての方にお伺いします

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

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 ⇒ 問8にお進みください | 2. 良い ⇒ 問8にお進みください |
| 3. 普通 ⇒ 問10にお進みください | 4. 悪い ⇒ 問9にお進みください |
| 5. 大変悪い ⇒ 問9にお進みください | 6. 覚えていない ⇒ 問10にお進みください |

【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？ ⇒ 問10にお進みください (○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、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 】

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⇒ 問 13 にお進みください | 2. 良い⇒ 問 13 にお進みください | 3. 普通⇒ 問 15 にお進みください |
| 4. 悪い⇒ 問 14 にお進みください | 5. 大変悪い⇒ 問 14 にお進みください | |
| 6. 覚えていない⇒ 問 15 にお進みください | | |

【 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？⇒ 問 15 にお進みください (○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 |
|----------|---------|

【 すべての方にお伺いします 】

問16 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 】

問17 修繕の内容はいかがでしたか？ (○は1つ)

- | | | |
|-----------------------|-----------------------|---------------------|
| 1. 大変良い ⇒問 18にお進みください | 2. 良い ⇒問 18にお進みください | 3. 普通 ⇒問 20にお進みください |
| 4. 悪い ⇒問 19にお進みください | 5. 大変悪い ⇒問 19にお進みください | |

【 問 17 で、「1. 大変良い」または「2. 良い」と答えた方のみ 】

問18 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 】

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() | |

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20 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 】

問21 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 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()

(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てください
(職員の対応) 1. 大変良い 2. 良い 3. 普通 4. 悪い 5. 大変悪い	理由を具体的にお教えてください

問21 で回答した番号()

(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てください
(職員の対応) 1. 大変良い 2. 良い 3. 普通 4. 悪い 5. 大変悪い	理由を具体的にお教えてください

問21 で回答した番号()

(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てください
(職員の対応) 1. 大変良い 2. 良い 3. 普通 4. 悪い 5. 大変悪い	理由を具体的にお教えてください

現在のお住まいについて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. 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 |

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 |
|-----------|-------------|-------|------------|----------|

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 |
|-----------|-------------|-------|------------|----------|

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 |
|-----------|-------------|-------|------------|----------|

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 |
|-----------|-------------|-------|------------|----------|

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 |
|-----------|-------------|-------|------------|----------|

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、2025年3月3日(月)までにご投函ください。