

入居者アンケート調査(No.24参考)

		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
総配布数		4,500	4,122	4,184	3,979
回答数		1,466	1,144	1,128	930
Q1-1：性別	男性	36.6%	35.6%	33.9%	37.9%
	女性	63.4%	64.4%	66.1%	62.1%
Q1-2：年齢	30歳未満	1.3%	0.6%	0.5%	0.8%
	30代	2.9%	2.5%	2.6%	2.3%
	40代	7.7%	6.5%	5.2%	4.9%
	50代	11.1%	11.3%	11.2%	10.9%
	60代	16.4%	15.4%	14.1%	13.3%
	70歳以上	60.5%	63.7%	66.3%	67.8%
Q2：あなたが住まいの住宅管理業務を「京都府住宅供給公社」が行っていることをご存知ですか。	はい	92.5%	93.9%	93.8%	92.5%
	いいえ	7.5%	6.1%	6.2%	7.5%
Q3：京都府住宅供給公社の窓口での対応はいかがですか。	言葉づかいや態度が良い	11.7%	10.7%	19.2%	13.2%
	対応が早い	9.7%	7.5%	17.4%	9.6%
	普通	32.0%	35.0%	53.0%	30.7%
	対応が遅い	3.7%	4.3%	5.6%	4.2%
	言葉づかいや態度が悪い	1.9%	1.8%	4.8%	2.4%
	わからない	4.4%	4.4%	5.9%	3.3%
	窓口に行ったことがない	36.6%	36.3%	58.9%	36.6%
Q4：京都府住宅供給公社の電話での対応はいかがですか。	言葉づかいが良い	8.1%	10.8%	14.5%	13.2%
	説明がわかりやすい	17.1%	19.3%	22.5%	16.3%
	普通	39.4%	59.1%	51.3%	40.0%
	説明がわかりにくい	4.2%	5.3%	5.5%	2.9%
	言葉づかいが悪い	3.3%	4.0%	3.7%	2.3%
	電話に出るのが遅い	1.3%	1.4%	2.6%	1.3%
	わからない	3.9%	5.3%	4.5%	4.4%
	電話をしたことがない	22.7%	31.4%	24.1%	19.7%
Q5：京都府住宅供給公社の申請や手続きの対応はいかがですか。	対応が早い	13.7%	13.3%	16.3%	13.5%
	説明がよくわかった	16.4%	17.8%	21.6%	17.3%
	普通	37.5%	58.2%	53.0%	39.8%
	説明がわかりにくい	3.1%	4.3%	4.7%	2.7%
	対応が遅い	3.9%	6.4%	4.4%	6.0%
	わからない	8.4%	8.2%	8.2%	4.7%
	申請や手続きをしたことがない	17.0%	26.1%	22.4%	16.1%

Q 6：京都府住宅供給公社の修繕工事の対応はいかがですか。	修繕の仕上がりが良い	3.7%	5.6%	6.4%	4.8%
	修繕にすぐ来てくれた	24.2%	36.7%	37.2%	25.3%
	普通	20.0%	35.8%	34.5%	22.0%
	修繕にすぐ来てくれなかった	6.1%	13.5%	13.2%	7.7%
	修繕の仕上がりが良くない	6.9%	8.4%	8.7%	6.2%
	わからない	6.1%	9.9%	7.9%	5.7%
	修繕を依頼したことがない	33.1%	57.1%	52.2%	28.4%
Q 7：依頼事項や苦情対応について、京都府住宅供給公社の対応の早さはどうでしたか。	対応が早い		15.8%	15.7%	15.8%
	対応がやや早い		10.3%	12.0%	14.3%
	ふつう		52.0%	54.9%	51.1%
	対応がやや遅い		10.0%	9.2%	10.0%
	対応が遅い		11.9%	8.2%	8.8%
Q 8：従来窓口の営業日は月曜日～金曜日でしたが、令和３年度から土曜日も営業をしています。便利になりましたか。	便利になった		64.8%	63.7%	63.0%
	変わらない		35.2%	36.3%	37.0%
Q 9：従来窓口の業務時間は8:30～17:15でしたが、令和３年度から18:00まで45分の延長になりました。便利になりましたか。	便利になった		66.9%	65.9%	64.3%
	変わらない		33.1%	34.1%	35.7%
Q10-1：窓口等では、外国語に対応できるよう通訳や音声自動翻訳機による外国語対応サービスを実施しています。利用したことがありますか。	利用したことがある		1.5%	2.2%	2.2%
	利用したことがない		98.5%	97.8%	97.8%
Q10-2：利用された方は便利になったと思いますか	便利になった		56.3%	54.5%	34.4%
	変わらない		43.8%	45.5%	65.6%
Q11-1：高齢者への見守りサービス「高齢者見守りサポーター登録制度」を実施していますが御存知ですか。ご存知の方は感想を教えてください。	知っている		14.6%	17.5%	16.4%
	知らない		85.4%	82.5%	83.6%
Q11-2：利用されている方は感想を教えてください。	満足		20.4%	19.1%	24.0%
	やや満足		15.9%	17.0%	13.5%
	普通		52.2%	53.9%	51.0%
	やや不満		6.4%	7.1%	3.1%
	不満		5.1%	2.8%	8.3%
Q12-1：健康相談ダイヤルを実施していますが、利用されていますか。	利用している		1.4%	2.3%	1.3%
	利用していない		98.6%	97.7%	98.7%
Q12-2：利用されている方は感想を教えてください。	満足		13.3%	30.4%	17.2%
	やや満足		13.3%	8.7%	13.8%
	普通		66.7%	47.8%	51.7%
	やや不満		0.0%	13.0%	6.9%
	不満		6.7%	0.0%	10.3%