指定管理者制度を導入している府営住宅の入居者及び自治会長アンケート結果について(概要)

資料２－１

１　目的

指定管理者が入居者に対して提供しているサービス内容について、入居者からの評価を聞き、その結果を今後の管理業務等に反映し入居者向けサービスが向上することを目的に「入居者アンケート」及び「自治会長アンケート」を実施した。

２　入居者アンケートについて

(1)　アンケートの概要

①　調査の対象　　下記表のとおり

②　調査実施方法　　指定管理者が各戸へ配布・回収は直接府へ郵送または団地内連絡箱への投函

③　調査期間　　平成２３年１０月１１日～１０月２４日

(注)調査期間経過後も、１１月１５日までに回収できたものはアンケート集計に反映させている。

④　回収結果　　下記表のとおり

指定管理者名	団地名	配布戸数	回収数	回収率
アーバンサービスグループ	大東朋来	700	99	14%
日本住宅管理㈱	鴻池第２、東大阪島之内、東大阪中鴻池	1,717	340	19%
アーバンサービスグループ	守口錦通、守口藤田、守口金田北、寝屋川打上、寝屋川池田 門真下馬伏、門真御堂	1,924	373	19%
日本管財㈱	枚方三栗、村野、交野梅が枝第２、清滝、大東末広	2,976	823	27%
	16 団地	7,317	1,635	22%

(2)　アンケートの結果概要

〇　指定管理者の認知度

知っているが約８割であった。

	知っている	知っていない	未記入	計
全体	1,407	205	23	1,635
	86%	13%	1%	

〇　窓口での対応について

積極的評価(言葉づかいや態度がよい・対応が早い)が全回答者の 33%、ふつうを含めると 53%であった。消極的評価(言葉づかいや態度が悪い・対応が遅い)は全回答者の 5%であった。

	言葉づかいや態度がよい	対応が早い	ふつう	対応が遅い	言葉づかいや態度が悪い	わからない	計
全体	350	251	376	56	45	768	1,846
	19%	14%	20%	3%	2%	42%	

〇　電話での対応について

積極的評価(言葉づかいがよい・説明がわかりやすい)が全回答者の 27%、ふつうを含めると 46%であった。消極的評価(言葉づかいが悪い・説明がわかりにくい・電話に出るが遅い)は全回答者の 6%であった。

	言葉づかいがよい	説明がわかりやすい	ふつう	説明がわかりにくい	言葉づかいが悪い	電話に出るが遅い	わからない	計
全体	227	242	345	46	24	43	850	1,777
	13%	14%	19%	3%	1%	2%	48%	

〇　申請や手続きの対応について

積極的評価(対応が早い・説明がよくわかった)が全回答者の 35%、ふつうを含めると 54%であった。消極的評価(対応が遅い・説明がわかりにくい)は全回答者の 7%であった。

	対応が早い	説明がよくわかった	ふつう	説明がわかりにくい	対応が遅い	わからない	計
全体	288	338	345	54	80	686	1,791
	16%	19%	19%	3%	4%	39%	

〇　修繕工事について

積極的評価(修繕の仕上がりがよい・修繕にすぐに来てくれた)が全回答者の 18%、ふつうを含めると 29%であった。消極的評価(修繕の仕上がりがよくない･修繕にすぐに来てくれない)は全回答者の 6%であった。(わからないが 65%)

	修繕の仕上がりがよい	修繕にすぐに来てくれた	ふつう	修繕にすぐに来てくれなかった	修繕の仕上がりがよくない	わからない	計
全体	80	214	179	55	43	1,040	1,611
	5%	13%	11%	3%	3%	65%	

３　自治会長アンケートについて

(1)　アンケートの概要

①　調査の対象　　４地区内の全８４自治会

②　調査実施方法　　郵送で配布・回収

③　調査期間　　平成２３年１０月１１日～１０月２４日

(注)調査期間経過後も、１１月１５日までに回収できたものはアンケート集計に反映させている。

④　回収結果　　８４自治会中６６自治会から回答(回収率 78.6%)

(2)　アンケートの結果概要

〇　窓口での対応について

積極的評価(言葉づかいや態度がよい・対応が早い)が全回答者の 56%、ふつうを含めると 87%であった。

	言葉づかいや態度がよい	対応が早い	普通	対応が遅い	言葉づかいや態度が悪い	わからない	計
全体	31	20	29	6	1	5	92
	34%	22%	31%	7%	1%	5%	

〇　電話での対応について

積極的評価(言葉づかいがよい・説明がわかりやすい)が全回答者の 50%、ふつうを含めると 87%であった。

	言葉づかいがよい	説明がわかりやすい	普通	説明がわかりにくい	言葉づかいが悪い	電話に出るのが遅い	わからない	計
全体	30	18	35	4	0	8	1	96
	31%	19%	37%	4%	0%	8%	1%	

〇　申請や手続きの対応について

積極的評価(対応が早い・説明がよくわかった)が全回答者の 46%、ふつうを含めると 77%であった。

	対応が早い	説明がよくわかった	普通	説明がわかりにくい	対応が遅い	わからない	計
全体	26	15	28	5	15	1	90
	29%	17%	31%	5%	17%	1%	

〇　修繕工事について

積極的評価(修繕の仕上がりがよい・修繕にすぐに来てくれた)が全回答者の 50%、ふつうを含めると 75%であった。

	修繕の仕上がりがよい	修繕にすぐに来てくれた	普通	修繕にすぐ来てくれなかった	修繕の仕上がりがよくない	わからない	計
全体	13	33	23	11	9	3	92
	14%	36%	25%	12%	10%	3%	