

府営住宅の入居者及び自治会長アンケート集計結果

(2020年度)

2021年 3月

目 次

| | | |
|----|----------------------------|-------|
| ■ | 2020年度 入居者及び自治会長アンケート結果概要 | |
| 1 | 目的 | 1 |
| 2 | 入居者アンケートの結果について | 1～3 |
| 3 | 自治会長アンケートの結果について | 4、5 |
| ■ | 入居者アンケート結果（指定管理者別） | |
| 問1 | 回答者の属性 年齢 | 6 |
| 問2 | 住宅管理業務を指定管理者が行っていることを知っている | 7 |
| 問3 | 窓口での対応について | 8 |
| 問4 | 電話での対応について | 9 |
| 問5 | 申請や手続きの対応について | 10 |
| 問6 | 修繕工事の対応について | 11 |
| 問7 | その他、自由意見欄 | 12、13 |
| ■ | 自治会長アンケート結果（指定管理者別） | |
| 問1 | 窓口での対応について | 14 |
| 問2 | 電話での対応について | 15 |
| 問3 | 申請や手続きの対応について | 16 |
| 問4 | 修繕工事の対応について | 17 |
| 問5 | その他、自由意見欄 | 18 |
| ■ | アンケート調査票 | 19、20 |

2020年度 入居者及び自治会長アンケート結果概要

1 目的

指定管理者が実施している入居者サービスについて、入居者及び自治会長から評価を聴き、その結果を今後の業務に反映し入居者サービスの向上を目的に「入居者及び自治会長アンケート」を実施した。

2 入居者アンケートの結果について

- (1) 調査実施方法 指定管理者が入居各戸にアンケート用紙を配布、回収
- (2) 調査期間 2020年10月1日 ~ 2020年10月16日
- (3) 調査対象住宅及び回収結果

| 地区名 | 指定管理者名 | センター名 | アンケート対象住宅 | 配布戸数 (入居戸数) | 回収数 | 回収率 | 昨年度 回収率 |
|-------------------------------|--------------------------------|--------|--|----------------|--------|-------|------------|
| 守口市・寝屋川市・門真市地区 | 日本管財(株) | 【寝屋川】 | 守口佐太中、守口錦通、寝屋川三井、門真三ツ島 | 1,376 | 805 | 58.5% | 58.0% |
| 枚方市・大東市・四條畷市・交野市(村野・大東朋来除く)地区 | 近鉄住宅管理(株) | 【枚方】 | 枚方田ノ口、大東寺川、交野梅ヶ枝 | 1,957 | 896 | 45.8% | 52.5% |
| 東大阪市地区 | 近鉄住宅管理(株) | 【布施】 | 東鴻池第2、東大阪島之内 | 773 | 369 | 47.7% | 50.3% |
| 大東朋来地区 | 日本管財(株) | 【大東朋来】 | 大東朋来、ペア大東朋来 | 700 | 243 | 34.7% | 53.6% |
| 村野地区 | 日本管財(株) | 【村野】 | 村野 | 500 | 253 | 50.6% | 47.4% |
| 北摂①地区 | 大阪府住宅供給公社・大阪ガスセキュリティサービス(株)共同体 | 【千里】 | 桜塚、西緑丘、豊中春日、豊中上津島、豊中上新田、池田伏尾台、千里高野台 | 2,223 | 1,118 | 50.3% | 42.5% |
| 北摂②地区 | (株)東急コミュニティー | 【高槻】 | 高槻柱本、高槻氷室、高槻城東、高槻深沢 | 2,041 | 1,164 | 57.0% | 57.1% |
| 泉州地区 | (株)東急コミュニティー | 【泉大津】 | 岸和田春木、岸和田磯上、岸和田下池田、泉大津なぎさ、貝塚久保、貝塚半田、貝塚橋本第2、長滝第1、泉佐野東羽倉崎、和泉北信太、高石綾井、田尻りんくう、尾崎鉄筋 | 3,574 | 1,866 | 52.2% | 50.7% |
| 堺市南区地区 | 大阪府住宅供給公社・日本総合住生活(株)大阪支社共同体 | 【泉北】 | 宮山台第4、高倉台センター、竹城台第4、槇塚台第1、原山台5丁第2、鴨谷台1丁、堺竹城台4丁 | 1,811 | 825 | 45.6% | 35.9% |
| 大阪市、中・南河内地区 | (株)東急コミュニティー | 【藤井寺】 | 八尾北久宝寺、八尾緑ヶ丘、富田林錦ヶ丘、河内長野木戸、松原立部、松原天美、松原上田、柏原芝山、羽曳野翠鳥園、藤井寺道明寺、藤井寺大井 | 2,949 | 1,590 | 53.9% | 50.4% |
| 堺市(南区除く)地区 | (株)東急コミュニティー | 【堺東】 | 八田荘、堺新金岡2丁6番、堺宮園、美原平尾 | 1,964 | 1,027 | 52.3% | 50.8% |
| | 合 計 | | | 19,868 | 10,156 | 51.1% | 49.2% |

(4) 入居者アンケートの結果

【入居者アンケートの概要(全体のまとめ)】

| 問 1 回答者の属性 年齢 | | | |
|---------------|-------|-------|-------|
| | 回答数 | 割合 | 昨年度 |
| 30歳未満 | 89 | 0.9% | 0.9% |
| 30歳代 | 250 | 2.5% | 2.2% |
| 40歳代 | 650 | 6.4% | 6.7% |
| 50歳代 | 1,098 | 10.8% | 10.2% |
| 60歳代 | 1,942 | 19.1% | 20.8% |
| 70歳以上 | 5,700 | 56.1% | 57.1% |
| 未記入 | 427 | 4.2% | 2.2% |

| 問 2 住宅管理業務を指定管理者が行っていることを知っているか。 | | | |
|----------------------------------|-------|-------|-------|
| | 回答数 | 割合 | 昨年度 |
| 知っている | 7,765 | 76.5% | 76.1% |
| 知らない | 2,232 | 22.0% | 22.4% |
| 未記入 | 159 | 1.6% | 1.5% |

| 問 3 窓口での対応について | | |
|------------------|-------|-------|
| 小問1 言葉づかいや態度について | | |
| | 回答数 | 割合 |
| 満足 | 2,297 | 23.0% |
| ふつう | 3,734 | 37.5% |
| 不満 | 292 | 2.9% |
| わからない | 416 | 4.2% |
| 訪問したことがない | 3,228 | 32.4% |

| 小問2 対応の早さについて | | |
|---------------|-------|-------|
| | 回答数 | 割合 |
| 早い | 1,878 | 19.1% |
| ふつう | 3,727 | 37.9% |
| 遅い | 416 | 4.2% |
| わからない | 670 | 6.8% |
| 訪問したことがない | 3,153 | 32.0% |

| 小問3 説明について | | |
|------------|-------|-------|
| | 回答数 | 割合 |
| わかりやすい | 2,573 | 26.6% |
| ふつう | 3,339 | 34.5% |
| わかりにくい | 456 | 4.7% |
| 訪問したことがない | 3,321 | 34.3% |

| 問 4 電話での対応について | | |
|------------------|-------|-------|
| 小問1 言葉づかいや態度について | | |
| | 回答数 | 割合 |
| 満足 | 2,152 | 21.7% |
| ふつう | 3,735 | 37.6% |
| 不満 | 316 | 3.2% |
| わからない | 296 | 3.0% |
| 電話したことがない | 3,436 | 34.6% |

| 小問2 対応の早さについて | | |
|---------------|-------|-------|
| | 回答数 | 割合 |
| 早い | 1,775 | 18.1% |
| ふつう | 3,641 | 37.2% |
| 遅い | 457 | 4.7% |
| わからない | 624 | 6.4% |
| 電話したことがない | 3,291 | 33.6% |

| 小問3 説明について | | |
|------------|-------|-------|
| | 回答数 | 割合 |
| わかりやすい | 2,388 | 24.7% |
| ふつう | 3,327 | 34.4% |
| わかりにくい | 578 | 6.0% |
| 電話したことがない | 3,382 | 35.0% |

【入居者アンケートの概要(全体のまとめ)】

問5 申請や手続きの対応について
小問1 対応の早さについて

| | 回答数 | 割合 |
|----------------|-------|-------|
| 早い | 1,993 | 20.2% |
| ふつう | 3,852 | 39.1% |
| 遅い | 473 | 4.8% |
| わからない | 699 | 7.1% |
| 申請や手続きをしたことがない | 2,825 | 28.7% |

問6 修繕工事の対応について
小問1 対応の早さについて

| | 回答数 | 割合 |
|---------------|-------|-------|
| すぐに来てくれた | 2,091 | 21.3% |
| ふつう | 1,897 | 19.4% |
| すぐに来てくれなかった | 501 | 5.1% |
| わからない | 1,017 | 10.4% |
| 修繕の依頼をしたことがない | 4,293 | 43.8% |

問7 その他、自由意見欄

| | 回答数 | 割合 | 昨年度 |
|-------|-----|-------|-------|
| 謝辞 | 196 | 8.7% | 10.4% |
| 接遇 | 210 | 9.3% | 9.1% |
| 駐車場 | 139 | 6.2% | 5.5% |
| 修繕 | 549 | 24.3% | 30.9% |
| 届出申請 | 55 | 2.4% | 1.8% |
| 樹木剪定 | 125 | 5.5% | 6.7% |
| 巡回指導 | 170 | 7.5% | 10.5% |
| 高齢者対応 | 65 | 2.9% | 7.7% |
| その他 | 747 | 33.1% | 17.5% |

小問2 説明について

| | 回答数 | 割合 |
|----------------|-------|-------|
| わかりやすい | 2,519 | 26.2% |
| ふつう | 3,646 | 37.9% |
| わかりにくい | 577 | 6.0% |
| 申請や手続きをしたことがない | 2,887 | 30.0% |

小問2 修繕の仕上がりについて

| | 回答数 | 割合 |
|---------------|-------|-------|
| よい | 1,461 | 15.7% |
| ふつう | 2,130 | 22.9% |
| よくない | 419 | 4.5% |
| わからない | 668 | 7.2% |
| 修繕の依頼をしたことがない | 4,611 | 49.6% |

【入居者アンケートの概要(指定管理者ごとのまとめ)】

○ 指定管理者に対する各項目ごと評価【普通以上の割合】

| 指定管理者名 | 窓口対応 | | | 電話対応 | | | 申請・手続 | | 修繕 | | 計 | |
|-----------|--------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 言葉遣い態度 | 対応の早さ | 説明 | 言葉遣い態度 | 対応の早さ | 説明 | 対応の早さ | 説明 | 対応の早さ | 仕上がり | 本年度 | 昨年度 |
| 全体 | 95.4% | 93.1% | 92.8% | 94.9% | 92.2% | 90.8% | 92.5% | 91.4% | 88.8% | 89.6% | 92.4% | 91.1% |
| ① 管財・寝屋川 | 96.9% | 94.8% | 93.0% | 96.0% | 94.1% | 91.2% | 93.9% | 92.9% | 89.8% | 87.2% | 93.3% | 91.4% |
| ② 近鉄・枚方 | 95.1% | 94.7% | 93.1% | 94.5% | 94.5% | 92.7% | 91.5% | 91.2% | 92.8% | 93.1% | 93.3% | 93.8% |
| ③ 近鉄・布施 | 95.8% | 97.0% | 95.3% | 98.0% | 97.9% | 96.8% | 95.0% | 96.0% | 94.1% | 95.8% | 96.2% | 93.6% |
| ④ 管財・大東朋来 | 97.3% | 95.8% | 97.2% | 96.2% | 93.8% | 94.0% | 97.0% | 94.9% | 89.4% | 92.4% | 95.2% | 94.2% |
| ⑤ 管財・村野 | 96.9% | 92.2% | 88.7% | 99.1% | 95.1% | 87.1% | 94.6% | 86.1% | 96.1% | 88.1% | 92.3% | 95.4% |
| ⑥ 公社・千里 | 96.5% | 94.8% | 95.7% | 95.8% | 92.0% | 92.8% | 93.9% | 92.7% | 86.8% | 87.7% | 93.2% | 90.2% |
| ⑦ 東急・高槻 | 93.6% | 91.4% | 91.0% | 94.3% | 91.2% | 90.0% | 91.9% | 90.7% | 84.4% | 89.7% | 91.0% | 88.5% |
| ⑧ 東急・泉大津 | 94.4% | 92.7% | 91.4% | 95.1% | 91.6% | 86.1% | 93.2% | 86.1% | 89.9% | 87.7% | 90.9% | 91.3% |
| ⑨ 公社・泉北 | 95.2% | 91.8% | 93.5% | 93.5% | 89.9% | 92.7% | 90.8% | 93.4% | 89.3% | 86.3% | 91.9% | 90.1% |
| ⑩ 東急・藤井寺 | 95.5% | 91.8% | 92.6% | 92.9% | 91.0% | 90.8% | 91.4% | 92.9% | 89.0% | 90.6% | 92.0% | 91.1% |
| ⑪ 東急・堺東 | 95.7% | 92.2% | 91.7% | 96.2% | 92.4% | 91.3% | 91.9% | 93.3% | 87.0% | 91.1% | 92.4% | 89.3% |

3 自治会長アンケートの結果について

- (1) 調査実施方法 指定管理者がアンケート用紙を配布、回収
- (2) 調査期間 2020年10月1日 ~ 2020年10月16日
- (3) 調査対象 全353自治会
- (4) 回収結果 340自治会から回答（回収率96.3%、昨年度回収率96.3%）
- (5) アンケート結果

【自治会長アンケートの概要(全体のまとめ)】

○アンケート回収率について

| 指定管理者名 | 回答数 A | 全自治会数 B | 回収率 A/B | 昨年度 回収率 |
|-----------|----------|------------|------------|------------|
| 全 体 | 340 | 353 | 96.3% | 96.3% |
| ① 管財・寝屋川 | 31 | 31 | 100.0% | 100.0% |
| ② 近鉄・枚方 | 21 | 30 | 70.0% | 100.0% |
| ③ 近鉄・布施 | 13 | 13 | 100.0% | 76.9% |
| ④ 管財・大東朋来 | 2 | 3 | 66.7% | 100.0% |
| ⑤ 管財・村野 | 1 | 1 | 100.0% | 100.0% |
| ⑥ 公社・千里 | 51 | 52 | 98.1% | 100.0% |
| ⑦ 東急・高槻 | 46 | 46 | 100.0% | 100.0% |
| ⑧ 東急・泉大津 | 67 | 67 | 100.0% | 100.0% |
| ⑨ 公社・泉北 | 30 | 32 | 93.8% | 69.7% |
| ⑩ 東急・藤井寺 | 52 | 52 | 100.0% | 100.0% |
| ⑪ 東急・堺東 | 26 | 26 | 100.0% | 100.0% |

問1 窓口での対応について

小問1 言葉づかいや態度について

| | 回答数 | 割合 |
|-----------|-----|-------|
| 満足 | 144 | 42.1% |
| ふつう | 153 | 44.7% |
| 不満 | 8 | 2.3% |
| わからない | 3 | 0.9% |
| 訪問したことがない | 34 | 9.9% |

小問2 対応の早さについて

| | 回答数 | 割合 |
|-----------|-----|-------|
| 早い | 130 | 38.2% |
| ふつう | 155 | 45.6% |
| 遅い | 13 | 3.8% |
| わからない | 9 | 2.6% |
| 訪問したことがない | 33 | 9.7% |

小問3 説明について

| | 回答数 | 割合 |
|-----------|-----|-------|
| わかりやすい | 131 | 39.5% |
| ふつう | 153 | 46.1% |
| わかりにくい | 12 | 3.6% |
| 訪問したことがない | 36 | 10.8% |

問2 電話での対応について

小問1 言葉づかいや態度について

| | 回答数 | 割合 |
|-----------|-----|-------|
| 満足 | 157 | 46.6% |
| ふつう | 167 | 49.6% |
| 不満 | 6 | 1.8% |
| わからない | 0 | 0.0% |
| 電話したことがない | 7 | 2.1% |

小問2 対応の早さについて

| | 回答数 | 割合 |
|-----------|-----|-------|
| 早い | 131 | 39.1% |
| ふつう | 176 | 52.5% |
| 遅い | 19 | 5.7% |
| わからない | 5 | 1.5% |
| 電話したことがない | 4 | 1.2% |

小問3 説明について

| | 回答数 | 割合 |
|-----------|-----|-------|
| わかりやすい | 155 | 46.0% |
| ふつう | 166 | 49.3% |
| わかりにくい | 12 | 3.6% |
| 電話したことがない | 4 | 1.2% |

【自治会長アンケートの概要(全体のまとめ)】

問3 申請や手続きの対応について

小問1 対応の早さについて

| | 回答数 | 割合 |
|----------------|-----|-------|
| 早い | 119 | 35.5% |
| ふつう | 173 | 51.6% |
| 遅い | 21 | 6.3% |
| わからない | 5 | 1.5% |
| 申請や手続きをしたことがない | 17 | 5.1% |

小問2 説明について

| | 回答数 | 割合 |
|----------------|-----|-------|
| わかりやすい | 138 | 41.8% |
| ふつう | 166 | 50.3% |
| わかりにくい | 10 | 3.0% |
| 申請や手続きをしたことがない | 16 | 4.8% |

問4 修繕工事の対応について

小問1 対応の早さについて

| | 回答数 | 割合 |
|---------------|-----|-------|
| すぐに来てくれた | 163 | 47.8% |
| ふつう | 110 | 32.3% |
| すぐに来てくれなかった | 33 | 9.7% |
| わからない | 9 | 2.6% |
| 修繕の依頼をしたことがない | 26 | 7.6% |

小問2 修繕の仕上がりについて

| | 回答数 | 割合 |
|---------------|-----|-------|
| よい | 121 | 37.1% |
| ふつう | 143 | 43.9% |
| よくない | 17 | 5.2% |
| わからない | 17 | 5.2% |
| 修繕の依頼をしたことがない | 28 | 8.6% |

問7 その他、自由意見欄

| | 回答数 | 割合 | 昨年度 |
|-------|-----|-------|-------|
| 謝辞 | 21 | 14.5% | 17.1% |
| 接遇 | 18 | 12.4% | 9.8% |
| 駐車場 | 7 | 4.8% | 5.5% |
| 修繕 | 17 | 11.7% | 14.6% |
| 届出申請 | 3 | 2.1% | 3.0% |
| 樹木剪定 | 19 | 13.1% | 14.0% |
| 巡回指導 | 9 | 6.2% | 5.5% |
| 高齢者対応 | 2 | 1.4% | 7.3% |
| その他 | 49 | 33.8% | 23.2% |

【自治会長アンケートの概要(指定管理者ごとのまとめ)】

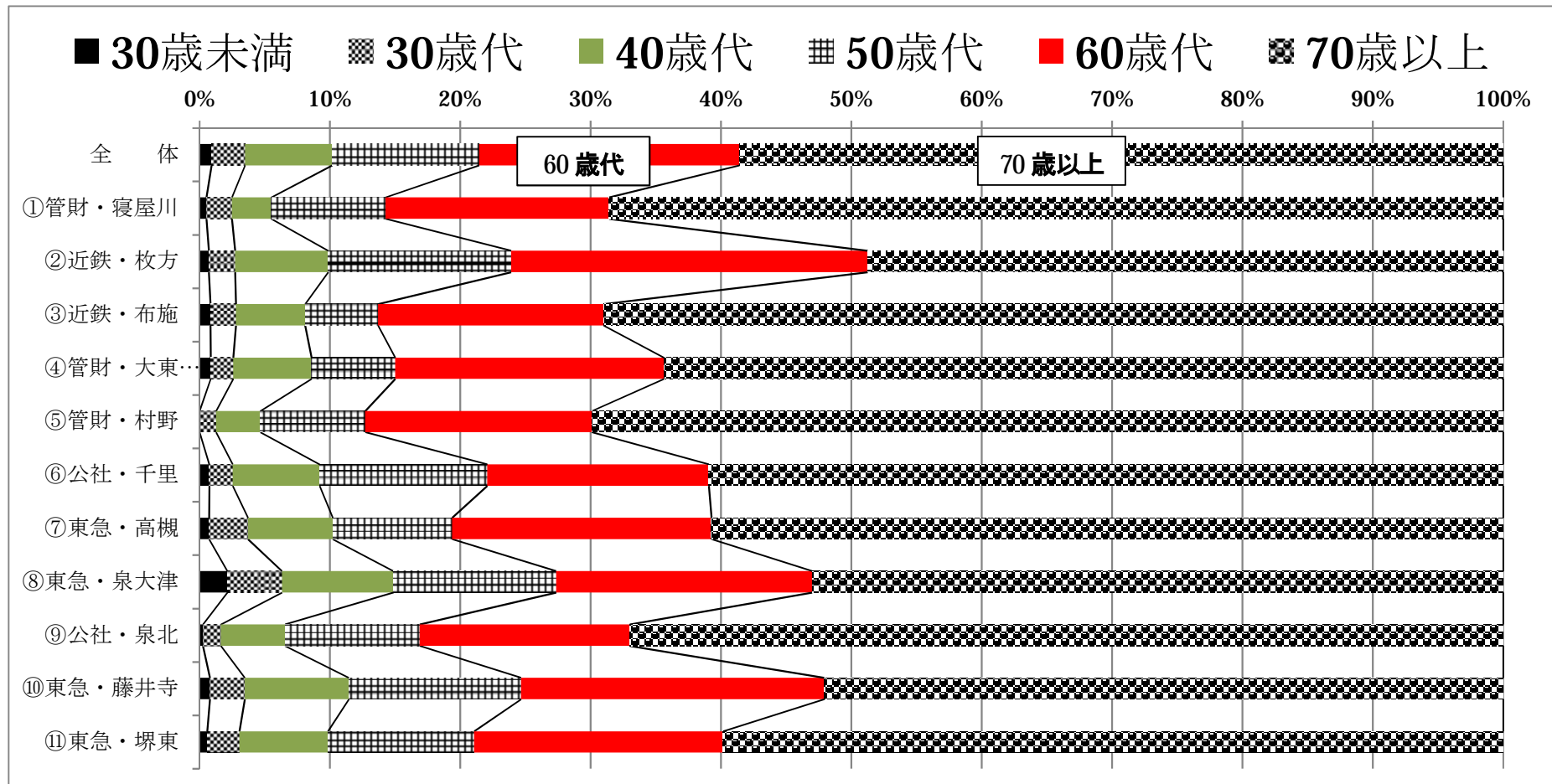
○ 指定管理者に対する各項目ごと評価【普通以上の割合】

| 指定管理者名 | 窓口対応 | | | 電話対応 | | | 申請・手続 | | 修繕 | | 計 | |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 言葉遣い態度 | 対応の早さ | 説明 | 言葉遣い態度 | 対応の早さ | 説明 | 対応の早さ | 説明 | 対応の早さ | 仕上がり | 本年度 | 昨年度 |
| 全体 | 97.4% | 95.6% | 95.9% | 98.2% | 94.2% | 96.4% | 93.3% | 96.8% | 89.2% | 94.0% | 95.1% | 94.8% |
| ① 管財・寝屋川 | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 93.8% | 100.0% | 93.5% | 96.4% | 98.3% | 95.2% |
| ② 近鉄・枚方 | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 90.5% | 100.0% | 95.2% | 100.0% | 95.2% | 100.0% | 98.0% | 98.1% |
| ③ 近鉄・布施 | 75.0% | 100.0% | 81.8% | 92.3% | 81.8% | 91.7% | 90.0% | 90.9% | 84.6% | 92.3% | 87.9% | 97.4% |
| ④ 管財・大東朋来 | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| ⑤ 管財・村野 | --- | --- | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | --- |
| ⑥ 公社・千里 | 97.9% | 97.9% | 100.0% | 98.0% | 96.1% | 96.1% | 91.8% | 100.0% | 93.8% | 97.7% | 96.9% | 96.6% |
| ⑦ 東急・高槻 | 94.9% | 89.7% | 91.9% | 95.1% | 92.3% | 97.6% | 91.4% | 91.9% | 86.1% | 90.9% | 92.3% | 93.9% |
| ⑧ 東急・泉大津 | 98.3% | 94.7% | 94.8% | 98.4% | 93.8% | 95.4% | 90.3% | 95.2% | 83.9% | 92.6% | 93.8% | 92.2% |
| ⑨ 公社・泉北 | 100.0% | 96.3% | 100.0% | 96.7% | 90.0% | 93.3% | 96.4% | 92.9% | 86.2% | 89.3% | 94.0% | 95.6% |
| ⑩ 東急・藤井寺 | 97.7% | 93.0% | 95.3% | 100.0% | 96.2% | 96.2% | 93.9% | 100.0% | 86.7% | 91.9% | 95.3% | 94.1% |
| ⑪ 東急・堺東 | 100.0% | 96.0% | 92.0% | 100.0% | 96.0% | 96.2% | 100.0% | 96.0% | 96.0% | 95.8% | 96.8% | 94.7% |

※⑤ 管財・村野については、自治会長が一人であり、窓口対応の「言葉遣い・態度」、「対応の早さ」についてはわからないとの回答であった。

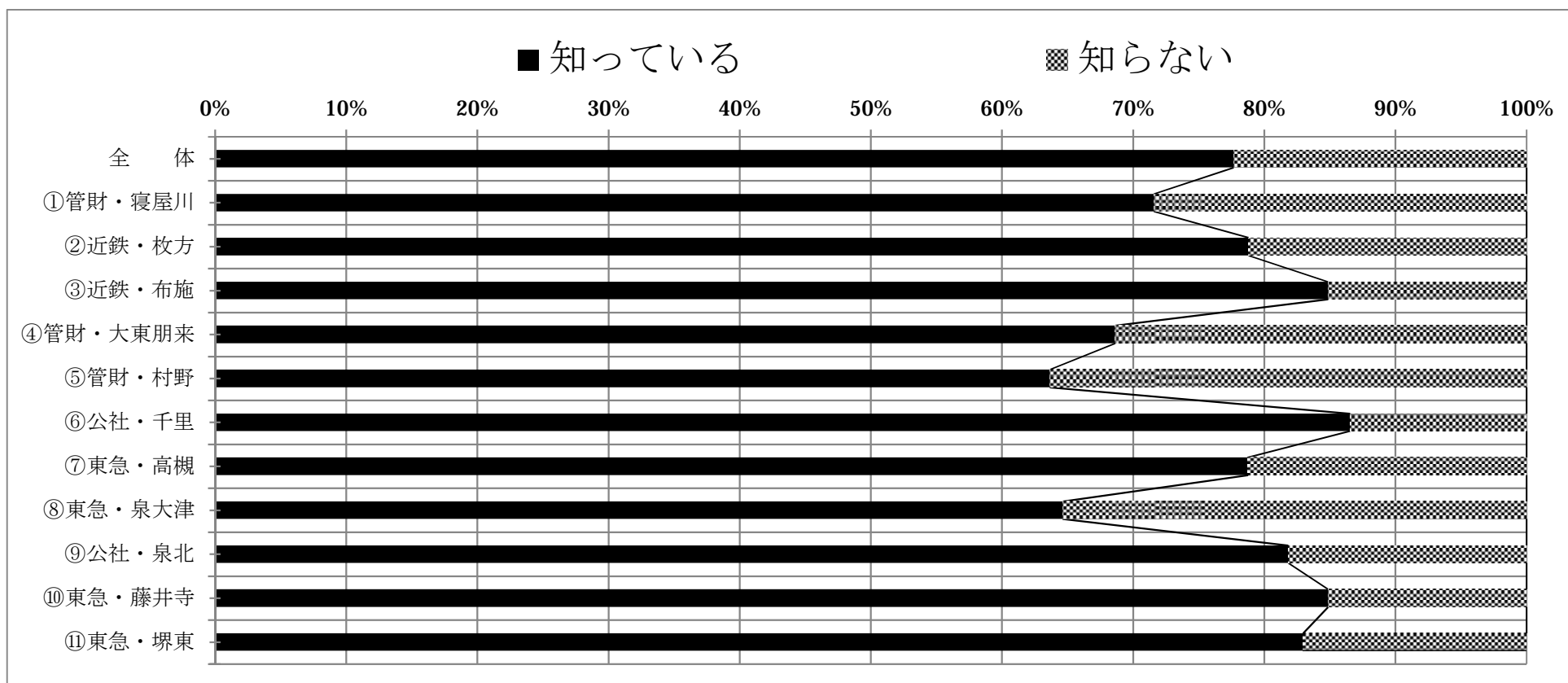
入居者アンケート結果（指定管理者別）

| 問 1 回答者の属性 年齢 | | | | | | | | | |
|---------------|-------|------|------|-------|-------|-------|-----|--------|--|
| 指定管理者名 | 30歳未満 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 | 未記入 | 計 | |
| 全 体 | 89 | 250 | 650 | 1,098 | 1,942 | 5,700 | 427 | 10,156 | |
| ①管財・寝屋川 | 4 | 15 | 23 | 67 | 131 | 524 | 41 | 805 | |
| ②近鉄・枚方 | 6 | 17 | 60 | 118 | 230 | 410 | 55 | 896 | |
| ③近鉄・布施 | 3 | 7 | 19 | 20 | 62 | 247 | 11 | 369 | |
| ④管財・大東朋来 | 2 | 4 | 14 | 15 | 48 | 150 | 10 | 243 | |
| ⑤管財・村野 | 0 | 3 | 8 | 19 | 41 | 165 | 17 | 253 | |
| ⑥公社・千里 | 8 | 19 | 71 | 137 | 181 | 649 | 53 | 1,118 | |
| ⑦東急・高槻 | 8 | 33 | 72 | 101 | 220 | 671 | 59 | 1,164 | |
| ⑧東急・泉大津 | 38 | 75 | 153 | 223 | 351 | 948 | 78 | 1,866 | |
| ⑨公社・泉北 | 2 | 11 | 39 | 82 | 128 | 532 | 31 | 825 | |
| ⑩東急・藤井寺 | 12 | 41 | 122 | 202 | 356 | 796 | 61 | 1,590 | |
| ⑪東急・堺東 | 6 | 25 | 69 | 114 | 194 | 608 | 11 | 1,027 | |



問 2 住宅管理業務を指定管理者が行っていることを知っている。

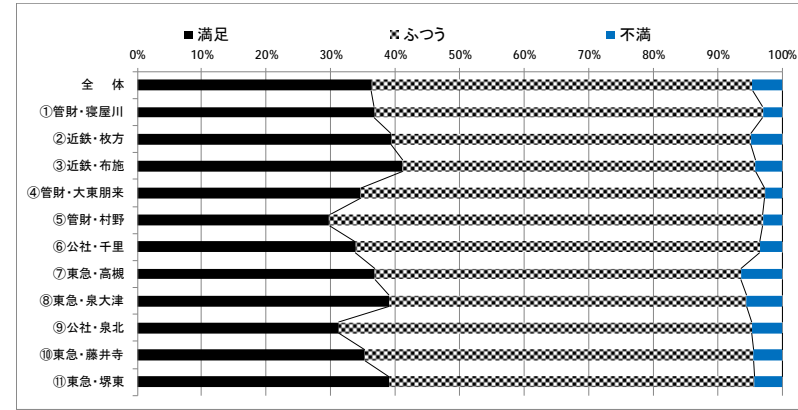
| 指定管理者名 | 知っている | 知らない | 未記入 | 計 |
|----------|-------|-------|-----|--------|
| 全 体 | 7,765 | 2,232 | 159 | 10,156 |
| ①管財・寝屋川 | 564 | 224 | 17 | 805 |
| ②近鉄・枚方 | 688 | 185 | 23 | 896 |
| ③近鉄・布施 | 303 | 54 | 12 | 369 |
| ④管財・大東朋来 | 162 | 74 | 7 | 243 |
| ⑤管財・村野 | 161 | 92 | 0 | 253 |
| ⑥公社・千里 | 946 | 147 | 25 | 1,118 |
| ⑦東急・高槻 | 905 | 244 | 15 | 1,164 |
| ⑧東急・泉大津 | 1,193 | 653 | 20 | 1,866 |
| ⑨公社・泉北 | 662 | 147 | 16 | 825 |
| ⑩東急・藤井寺 | 1,329 | 237 | 24 | 1,590 |
| ⑪東急・堺東 | 852 | 175 | 0 | 1,027 |



問 3 窓口での対応について

小問1 言葉づかいや態度について

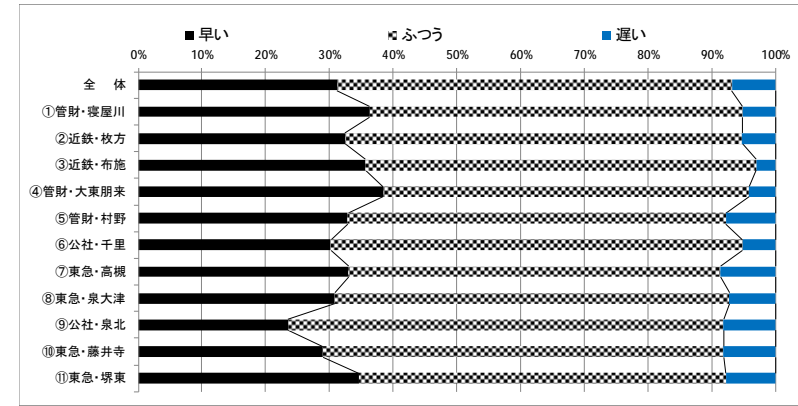
| 指定管理者名 | 満足 | ふつう | 不満 | わからない | 訪問したことがない | 未記入 | 計 |
|----------|-------|-------|-----|-------|-----------|-----|--------|
| 全 体 | 2,297 | 3,734 | 292 | 416 | 3,228 | 239 | 10,206 |
| ①管財・寝屋川 | 144 | 236 | 12 | 43 | 345 | 30 | 810 |
| ②近鉄・枚方 | 193 | 273 | 24 | 35 | 358 | 15 | 898 |
| ③近鉄・布施 | 98 | 130 | 10 | 10 | 117 | 4 | 369 |
| ④管財・大東朋来 | 51 | 92 | 4 | 6 | 82 | 8 | 243 |
| ⑤管財・村野 | 39 | 88 | 4 | 27 | 84 | 11 | 253 |
| ⑥公社・千里 | 291 | 540 | 30 | 25 | 207 | 29 | 1,122 |
| ⑦東急・高槻 | 252 | 388 | 44 | 47 | 417 | 24 | 1,172 |
| ⑧東急・泉大津 | 397 | 563 | 57 | 93 | 698 | 73 | 1,881 |
| ⑨公社・泉北 | 210 | 430 | 32 | 13 | 125 | 19 | 829 |
| ⑩東急・藤井寺 | 360 | 614 | 46 | 70 | 480 | 24 | 1,594 |
| ⑪東急・堺東 | 262 | 380 | 29 | 47 | 315 | 2 | 1,035 |



問 3 窓口での対応について

小問2 対応の早さについて

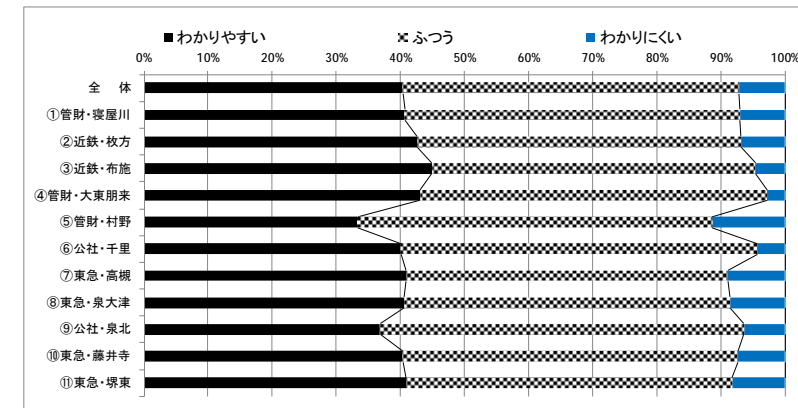
| 指定管理者名 | 早い | ふつう | 遅い | わからない | 訪問したことがない | 未記入 | 計 |
|----------|-------|-------|-----|-------|-----------|-----|--------|
| 全 体 | 1,878 | 3,727 | 416 | 670 | 3,153 | 360 | 10,204 |
| ①管財・寝屋川 | 140 | 226 | 20 | 47 | 333 | 42 | 808 |
| ②近鉄・枚方 | 160 | 307 | 26 | 36 | 353 | 16 | 898 |
| ③近鉄・布施 | 83 | 143 | 7 | 18 | 112 | 7 | 370 |
| ④管財・大東朋来 | 55 | 82 | 6 | 7 | 81 | 12 | 243 |
| ⑤管財・村野 | 42 | 76 | 10 | 28 | 81 | 17 | 254 |
| ⑥公社・千里 | 256 | 548 | 44 | 36 | 202 | 35 | 1,121 |
| ⑦東急・高槻 | 218 | 386 | 57 | 52 | 411 | 47 | 1,171 |
| ⑧東急・泉大津 | 250 | 501 | 59 | 286 | 679 | 107 | 1,882 |
| ⑨公社・泉北 | 153 | 444 | 53 | 28 | 116 | 33 | 827 |
| ⑩東急・藤井寺 | 291 | 631 | 82 | 83 | 466 | 42 | 1,595 |
| ⑪東急・堺東 | 230 | 383 | 52 | 49 | 319 | 2 | 1,035 |



問 3 窓口での対応について

小問3 説明について

| 指定管理者名 | わかりやすい | ふつう | わかりにくい | 訪問したことがない | 未記入 | 計 |
|----------|--------|-------|--------|-----------|-----|--------|
| 全 体 | 2,573 | 3,339 | 456 | 3,321 | 485 | 10,174 |
| ①管財・寝屋川 | 162 | 208 | 28 | 353 | 56 | 807 |
| ②近鉄・枚方 | 216 | 256 | 35 | 361 | 28 | 896 |
| ③近鉄・布施 | 106 | 119 | 11 | 119 | 14 | 369 |
| ④管財・大東朋来 | 62 | 78 | 4 | 86 | 13 | 243 |
| ⑤管財・村野 | 47 | 78 | 16 | 92 | 20 | 253 |
| ⑥公社・千里 | 344 | 477 | 37 | 219 | 43 | 1,120 |
| ⑦東急・高槻 | 283 | 347 | 62 | 416 | 58 | 1,166 |
| ⑧東急・泉大津 | 417 | 521 | 88 | 726 | 120 | 1,872 |
| ⑨公社・泉北 | 240 | 369 | 42 | 121 | 55 | 827 |
| ⑩東急・藤井寺 | 415 | 537 | 76 | 488 | 76 | 1,592 |
| ⑪東急・堺東 | 281 | 349 | 57 | 340 | 2 | 1,029 |

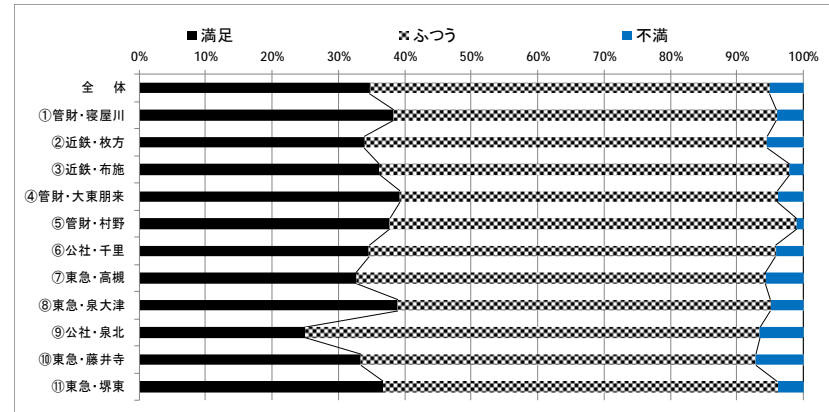


※棒グラフについては、「わからない」、「訪問したことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

問 4 電話での対応について

小問1 言葉づかいや態度について

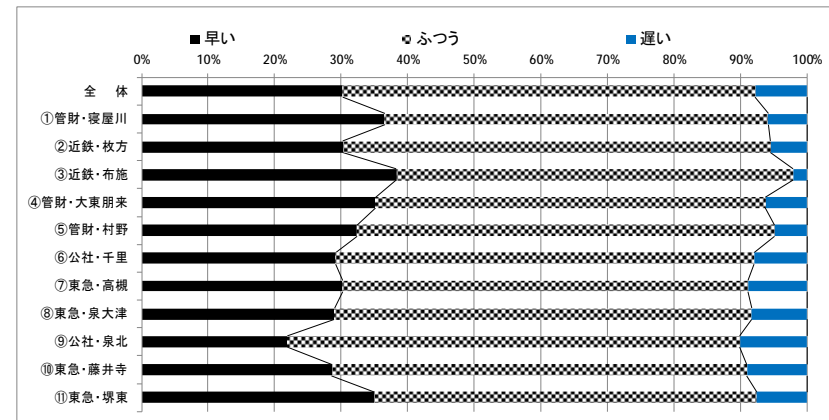
| 指定管理者名 | 満足 | ふつう | 不満 | わからない | 電話したことがない | 未記入 | 計 |
|----------|-------|-------|-----|-------|-----------|-----|--------|
| 全 体 | 2,152 | 3,735 | 316 | 296 | 3,436 | 251 | 10,186 |
| ①管財・寝屋川 | 144 | 217 | 15 | 24 | 374 | 34 | 808 |
| ②近鉄・枚方 | 180 | 322 | 29 | 25 | 327 | 13 | 896 |
| ③近鉄・布施 | 89 | 152 | 5 | 11 | 104 | 8 | 369 |
| ④管財・大東朋来 | 51 | 74 | 5 | 4 | 101 | 9 | 244 |
| ⑤管財・村野 | 40 | 65 | 1 | 19 | 116 | 12 | 253 |
| ⑥公社・千里 | 291 | 515 | 35 | 26 | 230 | 24 | 1,121 |
| ⑦東急・高槻 | 201 | 379 | 35 | 32 | 487 | 35 | 1,169 |
| ⑧東急・泉大津 | 421 | 607 | 53 | 62 | 661 | 67 | 1,871 |
| ⑨公社・泉北 | 138 | 378 | 36 | 13 | 236 | 26 | 827 |
| ⑩東急・藤井寺 | 365 | 651 | 78 | 54 | 429 | 19 | 1,596 |
| ⑪東急・堺東 | 232 | 375 | 24 | 26 | 371 | 4 | 1,032 |



問 4 電話での対応について

小問2 対応の早さについて

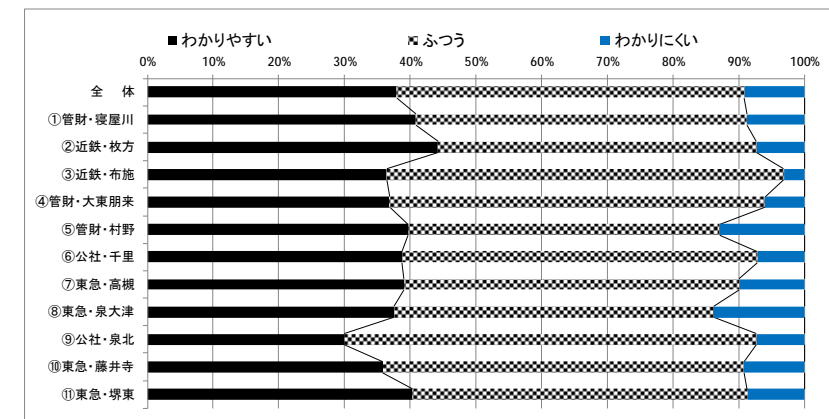
| 指定管理者名 | 早い | ふつう | 遅い | わからない | 電話したことがない | 未記入 | 計 |
|----------|-------|-------|-----|-------|-----------|-----|--------|
| 全 体 | 1,775 | 3,641 | 457 | 624 | 3,291 | 398 | 10,186 |
| ①管財・寝屋川 | 136 | 214 | 22 | 29 | 358 | 48 | 807 |
| ②近鉄・枚方 | 160 | 339 | 29 | 29 | 317 | 23 | 897 |
| ③近鉄・布施 | 92 | 143 | 5 | 18 | 98 | 13 | 369 |
| ④管財・大東朋来 | 45 | 75 | 8 | 8 | 95 | 13 | 244 |
| ⑤管財・村野 | 33 | 64 | 5 | 25 | 108 | 18 | 253 |
| ⑥公社・千里 | 244 | 527 | 67 | 30 | 216 | 39 | 1,123 |
| ⑦東急・高槻 | 181 | 365 | 53 | 42 | 474 | 54 | 1,169 |
| ⑧東急・泉大津 | 239 | 517 | 69 | 307 | 636 | 104 | 1,872 |
| ⑨公社・泉北 | 119 | 370 | 55 | 24 | 219 | 40 | 827 |
| ⑩東急・藤井寺 | 305 | 665 | 96 | 80 | 406 | 43 | 1,595 |
| ⑪東急・堺東 | 221 | 362 | 48 | 32 | 364 | 3 | 1,030 |



問 4 電話での対応について

小問3 説明について

| 指定管理者名 | わかりやすい | ふつう | わかりにくい | 電話したことがない | 未記入 | 計 |
|----------|--------|-------|--------|-----------|-----|--------|
| 全 体 | 2,388 | 3,327 | 578 | 3,382 | 494 | 10,169 |
| ①管財・寝屋川 | 158 | 195 | 34 | 364 | 54 | 805 |
| ②近鉄・枚方 | 242 | 265 | 40 | 323 | 26 | 896 |
| ③近鉄・布施 | 92 | 153 | 8 | 101 | 15 | 369 |
| ④管財・大東朋来 | 49 | 76 | 8 | 97 | 13 | 243 |
| ⑤管財・村野 | 46 | 55 | 15 | 117 | 21 | 254 |
| ⑥公社・千里 | 328 | 457 | 61 | 223 | 50 | 1,119 |
| ⑦東急・高槻 | 239 | 312 | 61 | 484 | 69 | 1,165 |
| ⑧東急・泉大津 | 411 | 532 | 152 | 660 | 116 | 1,871 |
| ⑨公社・泉北 | 164 | 343 | 40 | 224 | 55 | 826 |
| ⑩東急・藤井寺 | 395 | 606 | 102 | 418 | 71 | 1,592 |
| ⑪東急・堺東 | 264 | 333 | 57 | 371 | 4 | 1,029 |



※棒グラフについては、「わからない」、「電話したことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

問 5 申請や手続きの対応について

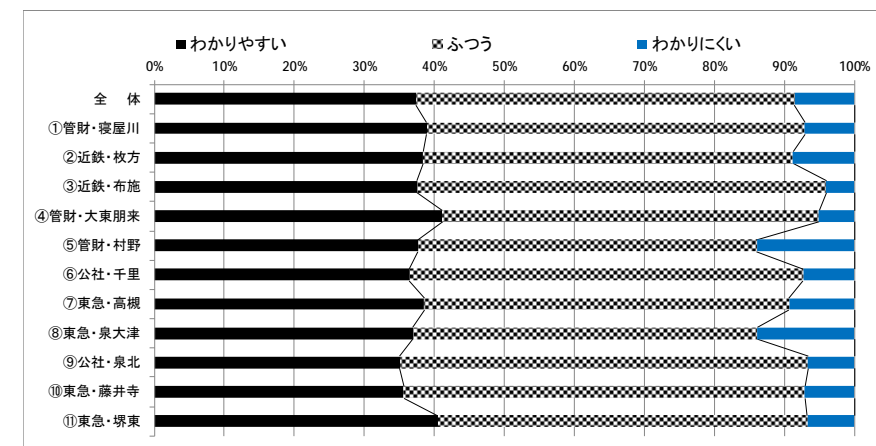
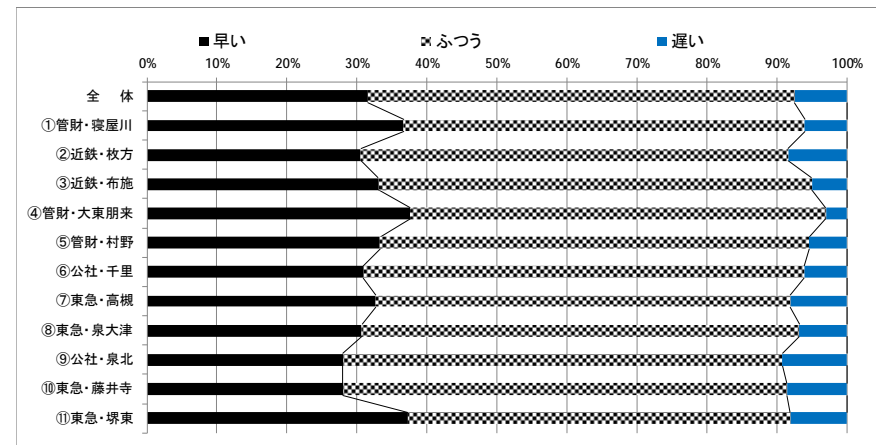
小問1 対応の早さについて

| 指定管理者名 | 早い | ふつう | 遅い | わからない | 申請や手続きをしたことがない | 未記入 | 計 |
|----------|-------|-------|-----|-------|----------------|-----|--------|
| 全 体 | 1,993 | 3,852 | 473 | 699 | 2,825 | 337 | 10,179 |
| ①管財・寝屋川 | 151 | 236 | 25 | 49 | 315 | 31 | 807 |
| ②近鉄・枚方 | 166 | 332 | 46 | 40 | 297 | 15 | 896 |
| ③近鉄・布施 | 79 | 148 | 12 | 19 | 100 | 11 | 369 |
| ④管財・大東朋来 | 50 | 79 | 4 | 11 | 89 | 11 | 244 |
| ⑤管財・村野 | 37 | 68 | 6 | 26 | 100 | 18 | 255 |
| ⑥公社・千里 | 267 | 544 | 53 | 46 | 170 | 43 | 1,123 |
| ⑦東急・高槻 | 225 | 408 | 56 | 45 | 389 | 43 | 1,166 |
| ⑧東急・泉大津 | 275 | 560 | 61 | 307 | 575 | 93 | 1,871 |
| ⑨公社・泉北 | 182 | 408 | 60 | 28 | 122 | 26 | 826 |
| ⑩東急・藤井寺 | 309 | 701 | 95 | 80 | 367 | 41 | 1,593 |
| ⑪東急・堺東 | 252 | 368 | 55 | 48 | 301 | 5 | 1,029 |

問 5 申請や手続きの対応について

小問2 説明について

| 指定管理者名 | わかりやすい | ふつう | わかりにくい | 申請や手続きをしたことがない | 未記入 | 計 |
|----------|--------|-------|--------|----------------|-----|--------|
| 全 体 | 2,519 | 3,646 | 577 | 2,887 | 537 | 10,166 |
| ①管財・寝屋川 | 169 | 234 | 31 | 325 | 46 | 805 |
| ②近鉄・枚方 | 222 | 305 | 51 | 294 | 24 | 896 |
| ③近鉄・布施 | 93 | 145 | 10 | 102 | 19 | 369 |
| ④管財・大東朋来 | 56 | 73 | 7 | 88 | 19 | 243 |
| ⑤管財・村野 | 46 | 59 | 17 | 100 | 31 | 253 |
| ⑥公社・千里 | 319 | 493 | 64 | 179 | 65 | 1,120 |
| ⑦東急・高槻 | 269 | 364 | 65 | 399 | 69 | 1,166 |
| ⑧東急・泉大津 | 426 | 568 | 160 | 591 | 122 | 1,867 |
| ⑨公社・泉北 | 227 | 377 | 43 | 124 | 57 | 828 |
| ⑩東急・藤井寺 | 409 | 658 | 82 | 364 | 79 | 1,592 |
| ⑪東急・堺東 | 283 | 370 | 47 | 321 | 6 | 1,027 |

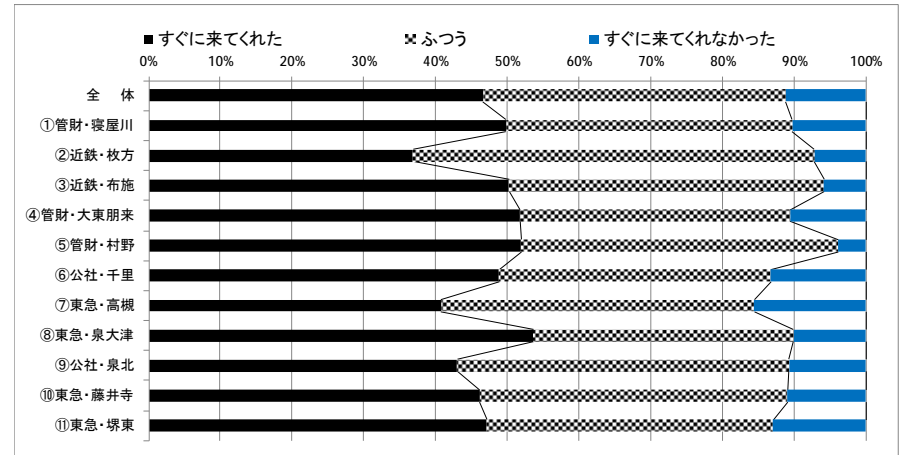


※棒グラフについては、「わからない」、「申請や手続きをしたことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

問 6 修繕工事の対応について

小問1 対応の早さについて

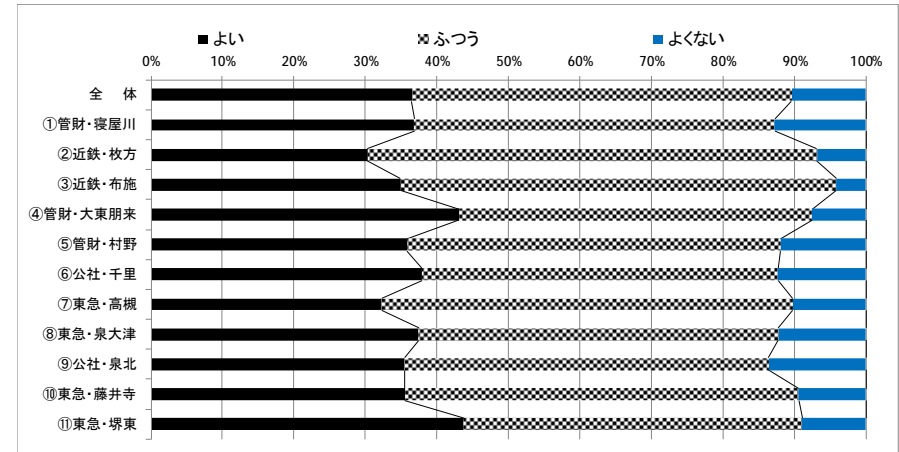
| 指定管理者名 | すぐに来てくれた | ふつう | すぐに来てくれなかった | わからない | 修繕の依頼をしたことがない | 未記入 | 計 |
|----------|----------|-------|-------------|-------|---------------|-----|--------|
| 全 体 | 2,091 | 1,897 | 501 | 1,017 | 4,293 | 411 | 10,210 |
| ①管財・寝屋川 | 141 | 113 | 29 | 78 | 406 | 42 | 809 |
| ②近鉄・枚方 | 139 | 211 | 27 | 78 | 420 | 22 | 897 |
| ③近鉄・布施 | 103 | 90 | 12 | 27 | 119 | 18 | 369 |
| ④管財・大東朋来 | 44 | 32 | 9 | 30 | 113 | 15 | 243 |
| ⑤管財・村野 | 40 | 34 | 3 | 43 | 111 | 24 | 255 |
| ⑥公社・千里 | 321 | 249 | 87 | 73 | 356 | 37 | 1,123 |
| ⑦東急・高槻 | 201 | 215 | 77 | 133 | 480 | 64 | 1,170 |
| ⑧東急・泉大津 | 324 | 219 | 61 | 241 | 926 | 109 | 1,880 |
| ⑨公社・泉北 | 208 | 224 | 52 | 68 | 235 | 44 | 831 |
| ⑩東急・藤井寺 | 345 | 320 | 82 | 131 | 687 | 33 | 1,598 |
| ⑪東急・堺東 | 225 | 190 | 62 | 115 | 440 | 3 | 1,035 |



問 6 修繕工事の対応について

小問2 修繕の仕上がりにについて

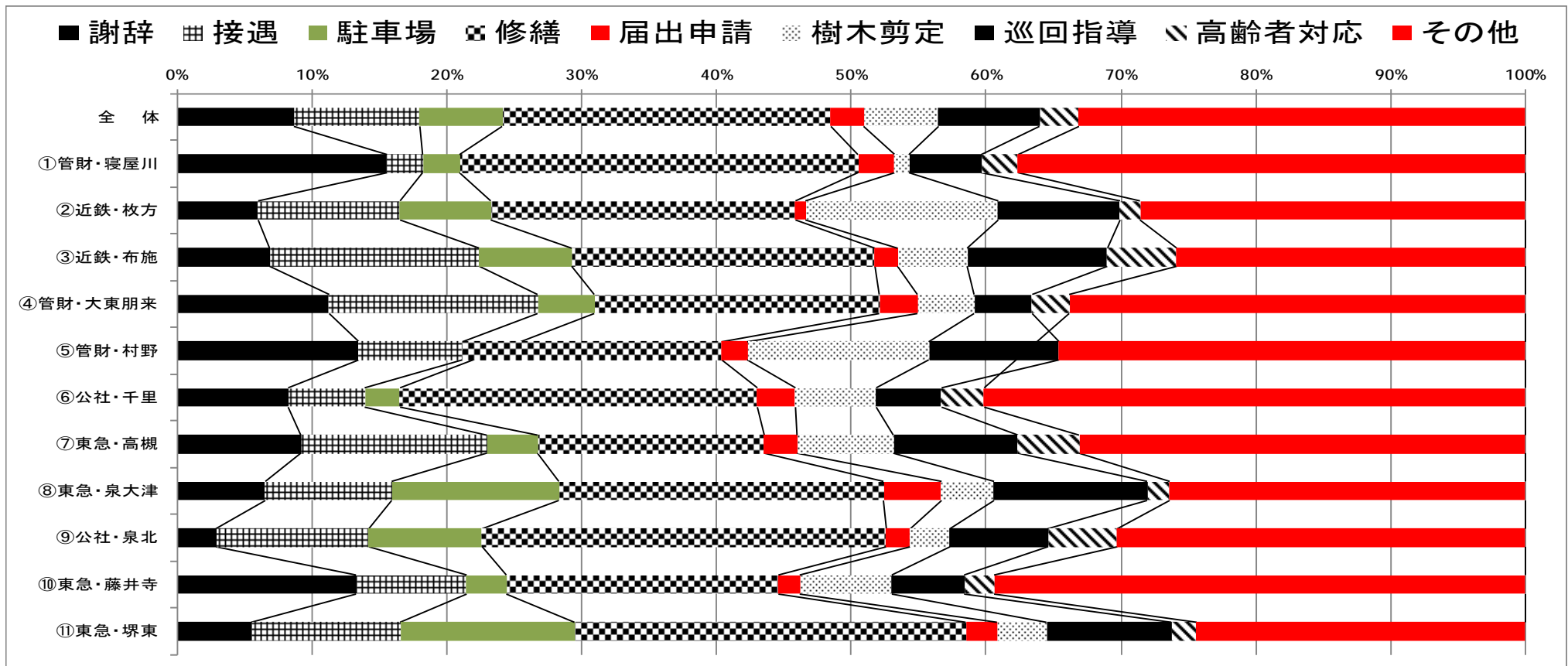
| 指定管理者名 | よい | ふつう | よくない | わからない | 修繕の依頼をしたことがない | 未記入 | 計 |
|----------|-------|-------|------|-------|---------------|-----|--------|
| 全 体 | 1,461 | 2,130 | 419 | 668 | 4,611 | 891 | 10,180 |
| ①管財・寝屋川 | 92 | 126 | 32 | 53 | 431 | 72 | 806 |
| ②近鉄・枚方 | 110 | 228 | 25 | 41 | 447 | 45 | 896 |
| ③近鉄・布施 | 67 | 117 | 8 | 20 | 126 | 31 | 369 |
| ④管財・大東朋来 | 34 | 39 | 6 | 11 | 124 | 30 | 244 |
| ⑤管財・村野 | 24 | 35 | 8 | 23 | 123 | 41 | 254 |
| ⑥公社・千里 | 221 | 290 | 72 | 61 | 351 | 128 | 1,123 |
| ⑦東急・高槻 | 135 | 241 | 43 | 77 | 549 | 122 | 1,167 |
| ⑧東急・泉大津 | 189 | 254 | 62 | 147 | 1,047 | 168 | 1,867 |
| ⑨公社・泉北 | 158 | 227 | 61 | 51 | 229 | 103 | 829 |
| ⑩東急・藤井寺 | 230 | 356 | 61 | 105 | 692 | 148 | 1,592 |
| ⑪東急・堺東 | 201 | 217 | 41 | 79 | 492 | 3 | 1,033 |



※棒グラフについては、「わからない」、「修繕の依頼をしたことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

問 7 その他、自由意見欄

| 指定管理者名 | 謝辞 | 接遇 | 駐車場 | 修繕 | 届出申請 | 樹木剪定 | 巡回指導 | 高齢者対応 | その他 | 計 |
|----------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|-------|-----|-------|
| 全 体 | 196 | 210 | 139 | 549 | 55 | 125 | 170 | 65 | 747 | 2,256 |
| ①管財・寝屋川 | 29 | 5 | 5 | 55 | 5 | 2 | 10 | 5 | 70 | 186 |
| ②近鉄・枚方 | 8 | 14 | 9 | 30 | 1 | 19 | 12 | 2 | 38 | 133 |
| ③近鉄・布施 | 4 | 9 | 4 | 13 | 1 | 3 | 6 | 3 | 15 | 58 |
| ④管財・大東朋来 | 8 | 11 | 3 | 15 | 2 | 3 | 3 | 2 | 24 | 71 |
| ⑤管財・村野 | 7 | 4 | 0 | 10 | 1 | 7 | 5 | 0 | 18 | 52 |
| ⑥公社・千里 | 29 | 20 | 9 | 93 | 10 | 21 | 17 | 11 | 141 | 351 |
| ⑦東急・高槻 | 22 | 33 | 9 | 40 | 6 | 17 | 22 | 11 | 79 | 239 |
| ⑧東急・泉大津 | 20 | 29 | 38 | 74 | 13 | 12 | 35 | 5 | 81 | 307 |
| ⑨公社・泉北 | 8 | 31 | 23 | 82 | 5 | 8 | 20 | 14 | 83 | 274 |
| ⑩東急・藤井寺 | 49 | 30 | 11 | 74 | 6 | 25 | 20 | 8 | 145 | 368 |
| ⑪東急・堺東 | 12 | 24 | 28 | 63 | 5 | 8 | 20 | 4 | 53 | 217 |



自由意見欄の主な意見

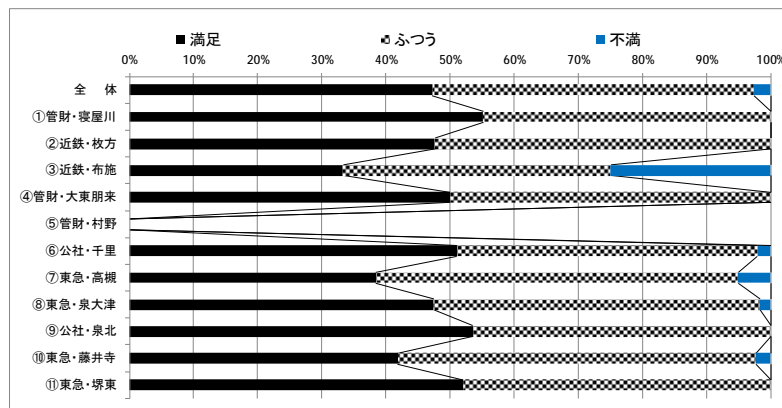
| 項目 | 意見 | 対応 |
|------|--|--|
| 接遇 | <p>巡回の人の口調がきつかった。 そちらはよく分かっているかもしれませんが、高齢者にはわからない事があるので、きつく聞こえます。</p> | <p>センター職員内で共有するとともに、当該住宅の巡回管理員に対して、わかりやすく、丁寧な口調で説明するように指導した。</p> |
| 修繕 | <p>修繕後の連絡を業者さんから自治会へ入れてほしいです。 完了しているかがわからないためです。</p> | <p>各業者に完了確認（報告）を行うよう指導した。</p> |
| 樹木剪定 | <p>草刈り作業をお願いします。</p> | <p>当該住宅について、大阪府負担分は作業済み。 入居者負担分に関しては、原則を順守し随時対応を行う。</p> |
| その他 | <p>空家にハトがたまり、フンや羽等で困っています。 対策を考えてほしいです。</p> | <p>対象の住戸のベランダに、忌避剤やネットを設置して対応した。</p> |

自治会長アンケート結果（指定管理者別）

問 1 窓口での対応について

小問 1 言葉づかいや態度について

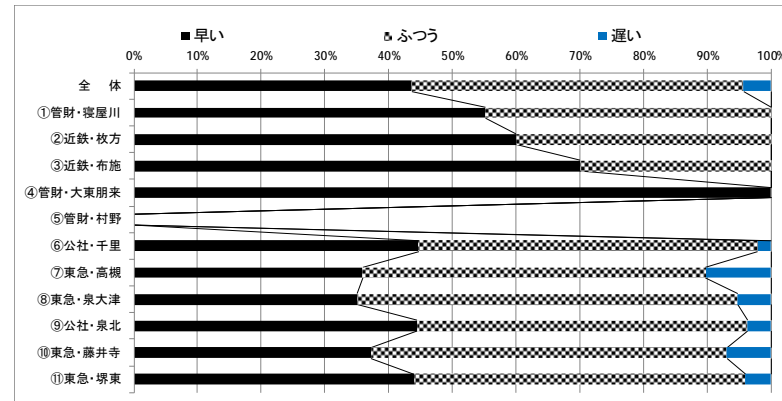
| 指定管理者名 | 満足 | ふつう | 不満 | わからない | 訪問したことがない | 未記入 | 計 |
|----------|-----|-----|----|-------|-----------|-----|-----|
| 全 体 | 144 | 153 | 8 | 3 | 34 | 1 | 343 |
| ①管財・寝屋川 | 16 | 13 | 0 | 0 | 2 | 0 | 31 |
| ②近鉄・枚方 | 10 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 |
| ③近鉄・布施 | 4 | 5 | 3 | 0 | 2 | 0 | 14 |
| ④管財・大東朋来 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| ⑤管財・村野 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| ⑥公社・千里 | 24 | 22 | 1 | 0 | 4 | 0 | 51 |
| ⑦東急・高槻 | 15 | 22 | 2 | 0 | 6 | 1 | 46 |
| ⑧東急・泉大津 | 28 | 30 | 1 | 0 | 8 | 0 | 67 |
| ⑨公社・泉北 | 15 | 13 | 0 | 0 | 2 | 0 | 30 |
| ⑩東急・藤井寺 | 18 | 24 | 1 | 2 | 9 | 0 | 54 |
| ⑪東急・堺東 | 13 | 12 | 0 | 0 | 1 | 0 | 26 |



問 1 窓口での対応について

小問 2 対応の早さについて

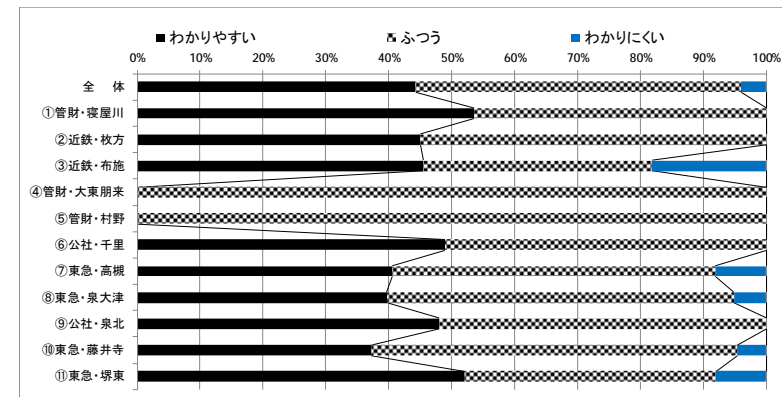
| 指定管理者名 | 早い | ふつう | 遅い | わからない | 訪問したことがない | 未記入 | 計 |
|----------|-----|-----|----|-------|-----------|-----|-----|
| 全 体 | 130 | 155 | 13 | 9 | 33 | 3 | 343 |
| ①管財・寝屋川 | 16 | 13 | 0 | 0 | 2 | 0 | 31 |
| ②近鉄・枚方 | 12 | 8 | 0 | 0 | 0 | 1 | 21 |
| ③近鉄・布施 | 7 | 3 | 0 | 1 | 2 | 0 | 13 |
| ④管財・大東朋来 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| ⑤管財・村野 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| ⑥公社・千里 | 21 | 25 | 1 | 0 | 4 | 0 | 51 |
| ⑦東急・高槻 | 14 | 21 | 4 | 1 | 6 | 1 | 47 |
| ⑧東急・泉大津 | 20 | 34 | 3 | 3 | 7 | 0 | 67 |
| ⑨公社・泉北 | 12 | 14 | 1 | 0 | 2 | 1 | 30 |
| ⑩東急・藤井寺 | 16 | 24 | 3 | 2 | 9 | 0 | 54 |
| ⑪東急・堺東 | 11 | 13 | 1 | 0 | 1 | 0 | 26 |



問 1 窓口での対応について

小問 3 説明について

| 指定管理者名 | わかりやすい | ふつう | わかりにくい | 訪問したことがない | 未記入 | 計 |
|----------|--------|-----|--------|-----------|-----|-----|
| 全 体 | 131 | 153 | 12 | 36 | 10 | 342 |
| ①管財・寝屋川 | 15 | 13 | 0 | 2 | 1 | 31 |
| ②近鉄・枚方 | 9 | 11 | 0 | 0 | 1 | 21 |
| ③近鉄・布施 | 5 | 4 | 2 | 2 | 0 | 13 |
| ④管財・大東朋来 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| ⑤管財・村野 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ⑥公社・千里 | 23 | 24 | 0 | 4 | 0 | 51 |
| ⑦東急・高槻 | 15 | 19 | 3 | 6 | 4 | 47 |
| ⑧東急・泉大津 | 23 | 32 | 3 | 8 | 1 | 67 |
| ⑨公社・泉北 | 12 | 13 | 0 | 2 | 3 | 30 |
| ⑩東急・藤井寺 | 16 | 25 | 2 | 10 | 0 | 53 |
| ⑪東急・堺東 | 13 | 10 | 2 | 1 | 0 | 26 |

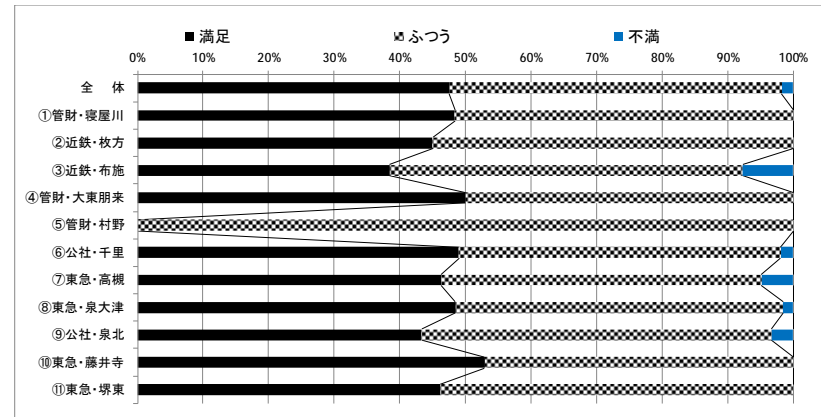


※棒グラフについては、「わからない」、「訪問したことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

問 2 電話での対応について

小問1 言葉づかいや態度について

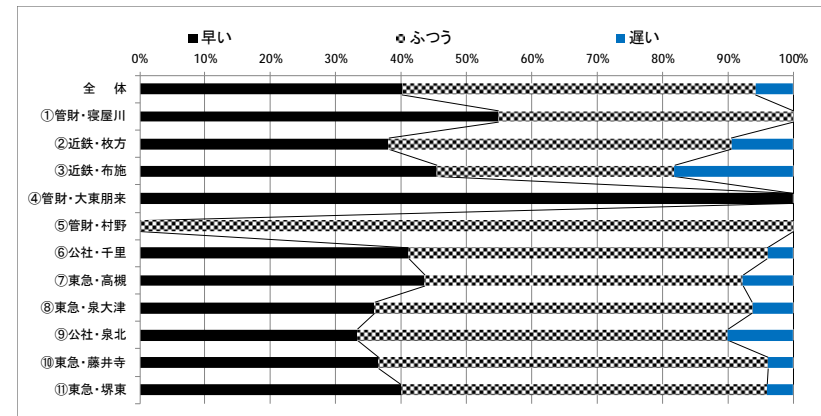
| 指定管理者名 | 満足 | ふつう | 不満 | わからない | 電話したことがない | 未記入 | 計 |
|----------|-----|-----|----|-------|-----------|-----|-----|
| 全 体 | 157 | 167 | 6 | 0 | 7 | 3 | 340 |
| ①管財・寝屋川 | 15 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 31 |
| ②近鉄・枚方 | 9 | 11 | 0 | 0 | 0 | 1 | 21 |
| ③近鉄・布施 | 5 | 7 | 1 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| ④管財・大東朋来 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| ⑤管財・村野 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ⑥公社・千里 | 25 | 25 | 1 | 0 | 0 | 0 | 51 |
| ⑦東急・高槻 | 19 | 20 | 2 | 0 | 4 | 1 | 46 |
| ⑧東急・泉大津 | 31 | 32 | 1 | 0 | 2 | 1 | 67 |
| ⑨公社・泉北 | 13 | 16 | 1 | 0 | 0 | 0 | 30 |
| ⑩東急・藤井寺 | 27 | 24 | 0 | 0 | 1 | 0 | 52 |
| ⑪東急・堺東 | 12 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 26 |



問 2 電話での対応について

小問2 対応の早さについて

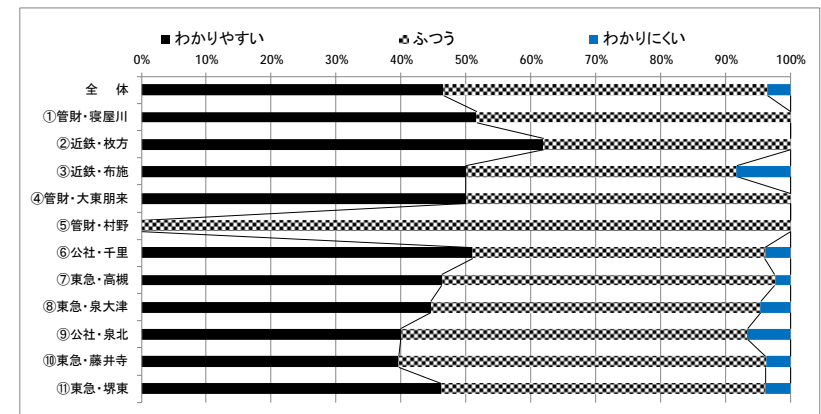
| 指定管理者名 | 早い | ふつう | 遅い | わからない | 電話したことがない | 未記入 | 計 |
|----------|-----|-----|----|-------|-----------|-----|-----|
| 全 体 | 131 | 176 | 19 | 5 | 4 | 5 | 340 |
| ①管財・寝屋川 | 17 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 31 |
| ②近鉄・枚方 | 8 | 11 | 2 | 0 | 0 | 0 | 21 |
| ③近鉄・布施 | 5 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 13 |
| ④管財・大東朋来 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| ⑤管財・村野 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ⑥公社・千里 | 21 | 28 | 2 | 0 | 0 | 0 | 51 |
| ⑦東急・高槻 | 17 | 19 | 3 | 1 | 2 | 4 | 46 |
| ⑧東急・泉大津 | 23 | 37 | 4 | 0 | 2 | 1 | 67 |
| ⑨公社・泉北 | 10 | 17 | 3 | 0 | 0 | 0 | 30 |
| ⑩東急・藤井寺 | 19 | 31 | 2 | 0 | 0 | 0 | 52 |
| ⑪東急・堺東 | 10 | 14 | 1 | 1 | 0 | 0 | 26 |



問 2 電話での対応について

小問3 説明について

| 指定管理者名 | わかりやすい | ふつう | わかりにくい | 電話したことがない | 未記入 | 計 |
|----------|--------|-----|--------|-----------|-----|-----|
| 全 体 | 155 | 166 | 12 | 4 | 4 | 341 |
| ①管財・寝屋川 | 16 | 15 | 0 | 0 | 0 | 31 |
| ②近鉄・枚方 | 13 | 8 | 0 | 0 | 0 | 21 |
| ③近鉄・布施 | 6 | 5 | 1 | 0 | 1 | 13 |
| ④管財・大東朋来 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| ⑤管財・村野 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ⑥公社・千里 | 26 | 23 | 2 | 0 | 0 | 51 |
| ⑦東急・高槻 | 19 | 21 | 1 | 2 | 3 | 46 |
| ⑧東急・泉大津 | 29 | 33 | 3 | 2 | 0 | 67 |
| ⑨公社・泉北 | 12 | 16 | 2 | 0 | 0 | 30 |
| ⑩東急・藤井寺 | 21 | 30 | 2 | 0 | 0 | 53 |
| ⑪東急・堺東 | 12 | 13 | 1 | 0 | 0 | 26 |

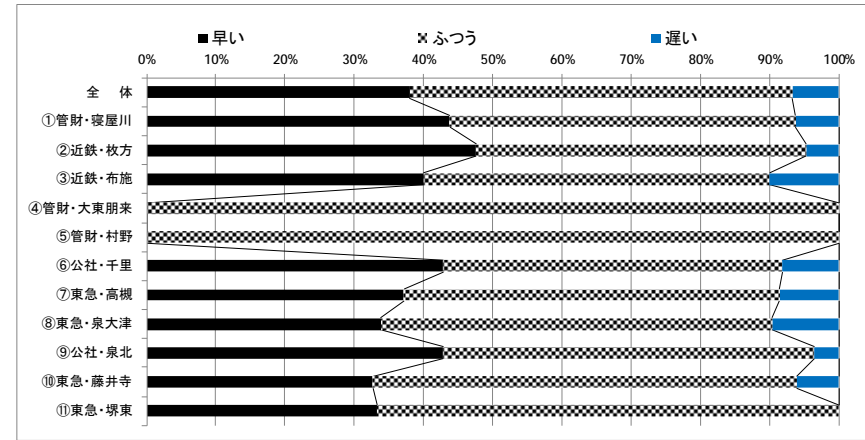


※棒グラフについては、「わからない」、「電話したことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

問 3 申請や手続きの対応について

小問1 対応の早さについて

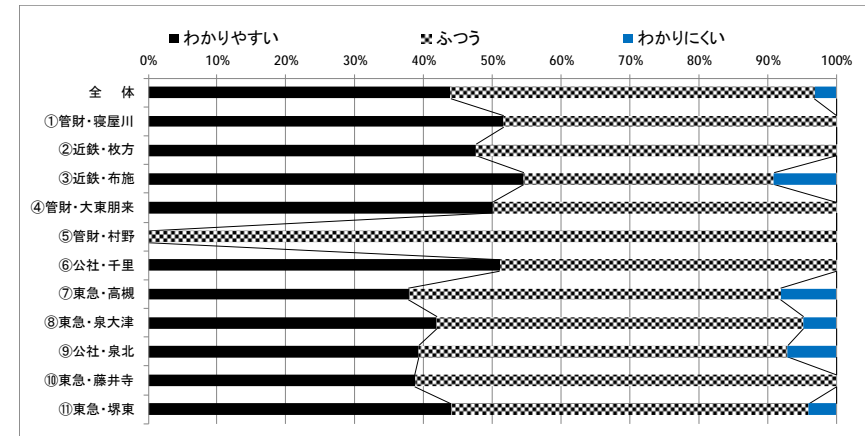
| 指定管理者名 | 早い | ふつう | 遅い | わからない | 申請や手続きをしたことがない | 未記入 | 計 |
|----------|-----|-----|----|-------|----------------|-----|-----|
| 全 体 | 119 | 173 | 21 | 5 | 17 | 7 | 342 |
| ①管財・寝屋川 | 14 | 16 | 2 | 0 | 0 | 0 | 32 |
| ②近鉄・枚方 | 10 | 10 | 1 | 0 | 0 | 0 | 21 |
| ③近鉄・布施 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 13 |
| ④管財・大東朋来 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| ⑤管財・村野 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ⑥公社・千里 | 21 | 24 | 4 | 0 | 2 | 0 | 51 |
| ⑦東急・高槻 | 13 | 19 | 3 | 2 | 6 | 4 | 47 |
| ⑧東急・泉大津 | 21 | 35 | 6 | 1 | 4 | 0 | 67 |
| ⑨公社・泉北 | 12 | 15 | 1 | 0 | 2 | 0 | 30 |
| ⑩東急・藤井寺 | 16 | 30 | 3 | 0 | 2 | 1 | 52 |
| ⑪東急・堺東 | 8 | 16 | 0 | 1 | 0 | 1 | 26 |



問 3 申請や手続きの対応について

小問2 説明について

| 指定管理者名 | わかりやすい | ふつう | わかりにくい | 申請や手続きをしたことがない | 未記入 | 計 |
|----------|--------|-----|--------|----------------|-----|-----|
| 全 体 | 138 | 166 | 10 | 16 | 10 | 340 |
| ①管財・寝屋川 | 16 | 15 | 0 | 0 | 0 | 31 |
| ②近鉄・枚方 | 10 | 11 | 0 | 0 | 0 | 21 |
| ③近鉄・布施 | 6 | 4 | 1 | 1 | 1 | 13 |
| ④管財・大東朋来 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| ⑤管財・村野 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ⑥公社・千里 | 24 | 23 | 0 | 2 | 2 | 51 |
| ⑦東急・高槻 | 14 | 20 | 3 | 5 | 4 | 46 |
| ⑧東急・泉大津 | 26 | 33 | 3 | 4 | 1 | 67 |
| ⑨公社・泉北 | 11 | 15 | 2 | 2 | 0 | 30 |
| ⑩東急・藤井寺 | 19 | 30 | 0 | 2 | 1 | 52 |
| ⑪東急・堺東 | 11 | 13 | 1 | 0 | 1 | 26 |

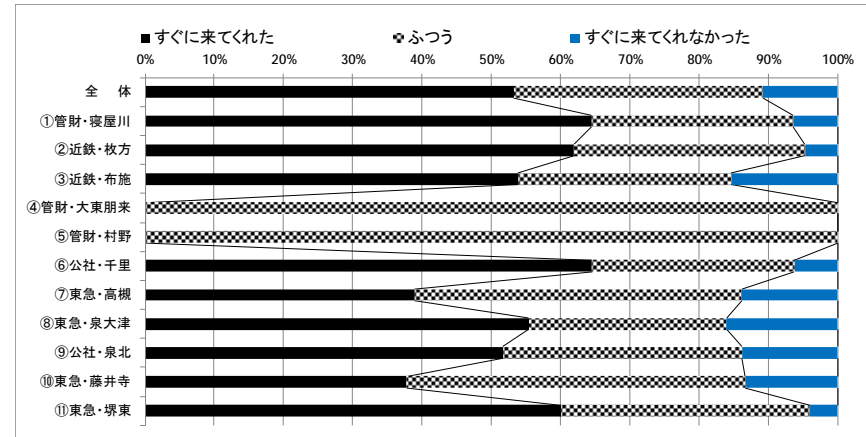


※棒グラフについては、「わからない」、「申請や手続きをしたことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

問 4 修繕工事の対応について

小問1 対応の早さについて

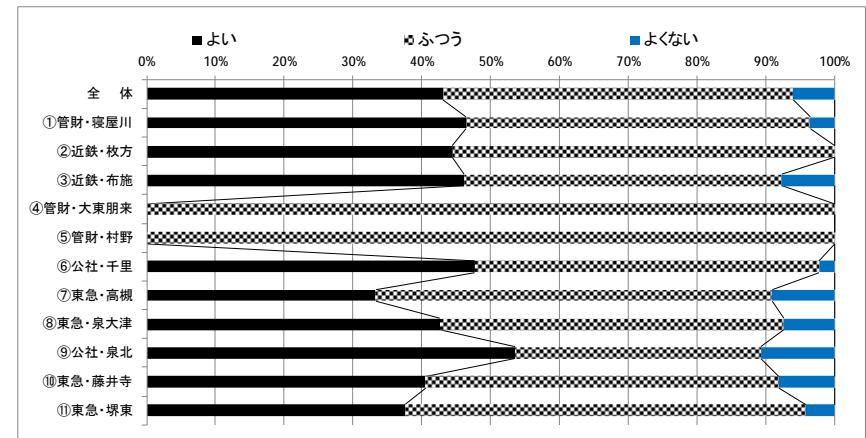
| 指定管理者名 | すぐに来てくれた | ふつう | すぐに来てくれなかった | わからない | 修繕の依頼をしたことがない | 未記入 | 計 |
|----------|----------|-----|-------------|-------|---------------|-----|-----|
| 全 体 | 163 | 110 | 33 | 9 | 26 | 4 | 345 |
| ①管財・寝屋川 | 20 | 9 | 2 | 0 | 1 | 0 | 32 |
| ②近鉄・枚方 | 13 | 7 | 1 | 0 | 0 | 0 | 21 |
| ③近鉄・布施 | 7 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| ④管財・大東朋来 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| ⑤管財・村野 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ⑥公社・千里 | 31 | 14 | 3 | 2 | 2 | 0 | 52 |
| ⑦東急・高槻 | 14 | 17 | 5 | 2 | 6 | 2 | 46 |
| ⑧東急・泉大津 | 31 | 16 | 9 | 3 | 8 | 0 | 67 |
| ⑨公社・泉北 | 15 | 10 | 4 | 0 | 1 | 1 | 31 |
| ⑩東急・藤井寺 | 17 | 22 | 6 | 1 | 8 | 0 | 54 |
| ⑪東急・堺東 | 15 | 9 | 1 | 0 | 0 | 1 | 26 |



問 4 修繕工事の対応について

小問2 修繕の仕上がりについて

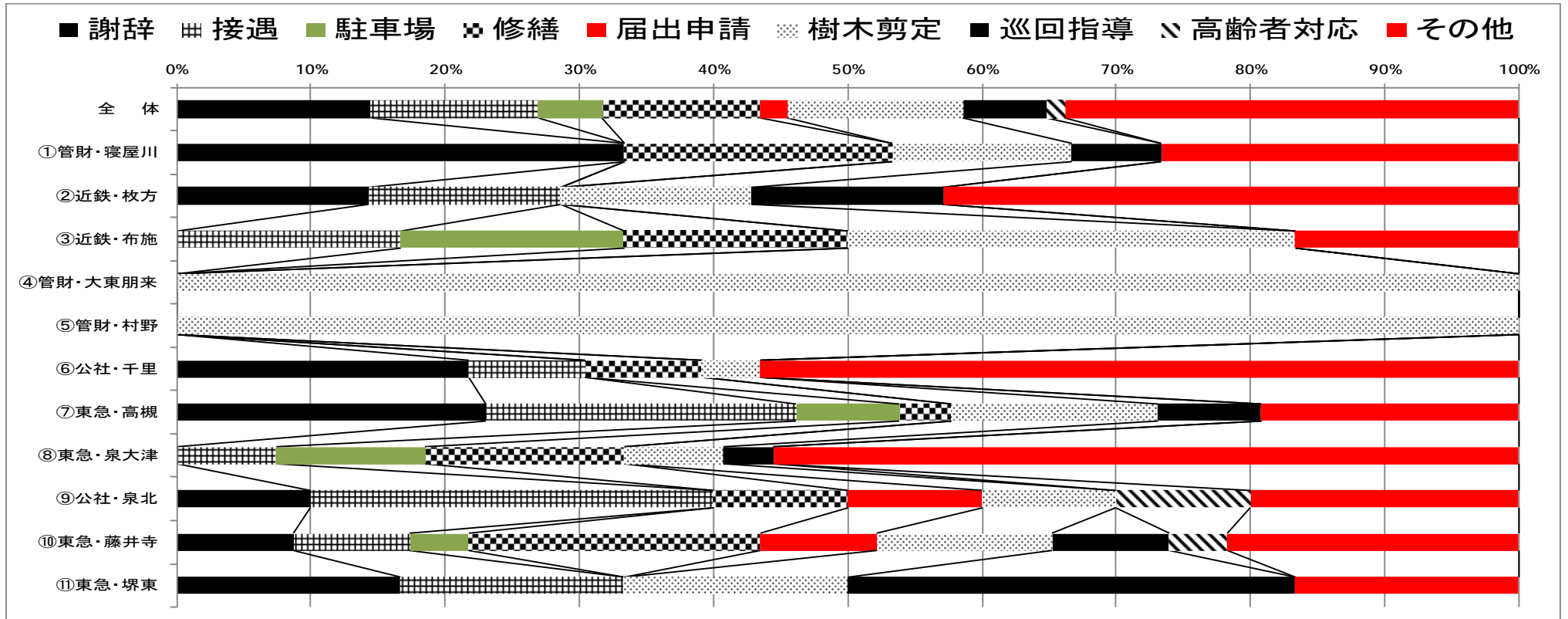
| 指定管理者名 | よい | ふつう | よくない | わからない | 修繕の依頼をしたことがない | 未記入 | 計 |
|----------|-----|-----|------|-------|---------------|-----|-----|
| 全 体 | 121 | 143 | 17 | 17 | 28 | 20 | 346 |
| ①管財・寝屋川 | 13 | 14 | 1 | 1 | 1 | 2 | 32 |
| ②近鉄・枚方 | 8 | 10 | 0 | 0 | 0 | 3 | 21 |
| ③近鉄・布施 | 6 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| ④管財・大東朋来 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| ⑤管財・村野 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ⑥公社・千里 | 21 | 22 | 1 | 4 | 2 | 1 | 51 |
| ⑦東急・高槻 | 11 | 19 | 3 | 2 | 6 | 6 | 47 |
| ⑧東急・泉大津 | 23 | 27 | 4 | 3 | 10 | 2 | 69 |
| ⑨公社・泉北 | 15 | 10 | 3 | 1 | 1 | 1 | 31 |
| ⑩東急・藤井寺 | 15 | 19 | 3 | 4 | 8 | 4 | 53 |
| ⑪東急・堺東 | 9 | 14 | 1 | 1 | 0 | 1 | 26 |



※棒グラフについては、「わからない」、「修繕の依頼をしたことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

問 5 その他、自由意見欄

| 指定管理者名 | 謝辞 | 接遇 | 駐車場 | 修繕 | 届出申請 | 樹木剪定 | 巡回指導 | 高齢者対応 | その他 | 計 |
|----------|----|----|-----|----|------|------|------|-------|-----|-----|
| 全 体 | 21 | 18 | 7 | 17 | 3 | 19 | 9 | 2 | 49 | 145 |
| ①管財・寝屋川 | 5 | 0 | 0 | 3 | 0 | 2 | 1 | 0 | 4 | 15 |
| ②近鉄・枚方 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 | 7 |
| ③近鉄・布施 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 6 |
| ④管財・大東朋来 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ⑤管財・村野 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ⑥公社・千里 | 5 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 13 | 23 |
| ⑦東急・高槻 | 6 | 6 | 2 | 1 | 0 | 4 | 2 | 0 | 5 | 26 |
| ⑧東急・泉大津 | 0 | 2 | 3 | 4 | 0 | 2 | 1 | 0 | 15 | 27 |
| ⑨公社・泉北 | 1 | 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 10 |
| ⑩東急・藤井寺 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 1 | 5 | 23 |
| ⑪東急・堺東 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 6 |



アンケート用紙

府営住宅 入居者の皆さまへ

お住まいの府営住宅の管理につきましては、〇〇〇〇年4月から大阪府が指定しました「(指定管理者名)」が関係業務を行っております。

このたび、(指定管理者名)が日頃提供するサービスの状況を把握し今後の業務の参考とするため、皆さまのご意見等を頂きたいと考えております。

つきましては、(指定管理者名)から配付される、「アンケート用紙」によりご回答よろしく申し上げます。

2020年10月

大阪府住宅まちづくり部 住宅経営室

皆さまがお住まいの府営住宅の管理を担当しております「(指定管理者名)」です。

このたび、皆さまからのご意見をより良い管理業務、満足して頂ける手続対応に役立てるため、裏面のアンケート調査をさせていただくこととなりました。(一部団地を抽出し実施いたします。)

アンケート用紙にご記入の後、2020年10月16日(金)までに、(指定管理者において検討された回収方法を記載してください。)ご協力をよろしく申し上げます。

2020年10月

(指定管理者名)

<お問い合わせ先> (電話) 〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇
(営業時間) 〇〇:〇〇~〇〇:〇〇
※(休業日)を除く

※このアンケート用紙は、(指定管理者名)が皆様方の郵便受け(集合ポスト)に配布させていただきました。

以下の問いにお答えください。

問1 あなた自身のことをお答えください。(答えたくない方は未記入で可です。)

年齢 1. 30歳未満 2. 30歳代 3. 40歳代 4. 50歳代 5. 60歳代 6. 70歳以上

問2 〇〇〇〇年4月から、あなたがお住まいの住宅管理業務を「(指定管理者名)」が行っていることを知っていますか?

1. はい 2. いいえ

問3 (指定管理者名)の窓口での対応はいかがですか。(各小問の最もよくあてはまるもの一つお選びください。)

小問1 言葉づかいや態度について
1. 満足 2. ふつう 3. 不満 4. わからない 5. 訪問したことがない

小問2 対応の早さについて
1. 早い 2. ふつう 3. 遅い 4. わからない 5. 訪問したことがない

小問3 説明について
1. わかりやすい 2. ふつう 3. わかりにくい 4. 訪問したことがない

問4 (指定管理者名)の電話での対応はいかがですか。(各小問の最もよくあてはまるもの一つお選びください。)

小問1 言葉づかいについて
1. 満足 2. ふつう 3. 不満 4. わからない 5. 電話したことがない

小問2 対応の早さについて
1. 早い 2. ふつう 3. 遅い 4. わからない 5. 電話したことがない

小問3 説明について
1. わかりやすい 2. ふつう 3. わかりにくい 4. 電話したことがない

問5 (指定管理者名)の申請や手続きの対応はどうでしたか。(各小問の最もよくあてはまるもの一つお選びください。)

小問1 対応の早さについて
1. 早い 2. ふつう 3. 遅い 4. わからない 5. 申請や手続きをしたことがない

小問2 説明について
1. わかりやすい 2. ふつう 3. わかりにくい 4. 申請や手続きをしたことがない

問6 (指定管理者名)の修繕工事の対応はどうでしたか。(各小問の最もよくあてはまるもの一つお選びください。)

小問1 対応の早さについて
1. すぐに来てくれた 2. ふつう 3. すぐに来てくれなかった 4. わからない

5. 修繕の依頼をしたことがない
小問2 修繕の仕上がりについて
1. よい 2. ふつう 3. よくない 4. わからない 5. 修繕の依頼をしたことがない

問7 サービス充実に向けた、ご意見等があればご自由にお書きください。

設問は以上です。ご協力ありがとうございました。

2020年10月16日(金)までに、(指定管理者において検討された回収方法を記載してください。)

2020年10月〇〇日

各府営住宅 自治会長 様

大阪府住宅まちづくり部住宅経営室

(指定管理者名)

2020年度府営住宅指定管理者の管理業務・サービス等の
状況調査について(依頼)

平素は、府営住宅の運営に格別のご理解、ご協力を賜り厚くお礼を申し上げます。
さて、皆さまお住まいの府営住宅の管理につきましては、大阪府が指定しました指定管理者(指定
管理者名)が関係業務を行っておりますが、日頃、指定管理者が提供する業務の実施状況を把握
するため、貴自治会のご意見等を頂きたいと考えております。
皆さまからいただきましたご意見等につきましては、府と指定管理者の双方で問題点や改善点
について共有し、より質の高い指定管理業務の実施に活用してまいります。
つきましては、「アンケート用紙」を同封しておりますので、お忙しいとは存じますが、何卒ご
協力を賜りますようお願い申し上げます。

記

- 1 回答方法 (指定管理者が検討した回収方法を記載してください。)
- 2 回答期限 2020年10月16日(金)
- 3 その他 入居者アンケートにつきましては、対象団地を抽出して実施しております。
(別途、指定管理者が配付・回収)

| | |
|----------|--------------|
| 【問合せ先】 | |
| (指定管理者名) | 〇〇〇〇 |
| (担当者名) | 〇〇〇〇 |
| (電話番号) | 〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇 |
| (営業時間) | 〇〇:〇〇~〇〇:〇〇 |

アンケート用紙(自治会長)

| | | |
|-----|---------|----------|
| 連絡先 | (自治会名) | (会員数) |
| | (ご代表者名) | (連絡電話番号) |
| | (ご住所) | |

会員等から聞かれている指定管理者「指定管理者名」の状況等について、以下の問いにお答えください。

問1 (指定管理者名)の窓口での対応はいかがですか。(各小問の最もよくあてはまるもの一つお選びください。)

| | |
|-----|--|
| 小問1 | 言葉づかいや態度について |
| | 1. 満足 2. ふつう 3. 不満 4. わからない 5. 訪問したことがない |
| 小問2 | 対応の早さについて |
| | 1. 早い 2. ふつう 3. 遅い 4. わからない 5. 訪問したことがない |
| 小問3 | 説明について |
| | 1. わかりやすい 2. ふつう 3. わかりにくい 4. 訪問したことがない |

問2 (指定管理者名)の電話での対応はいかがですか。(各小問の最もよくあてはまるもの一つお選びください。)

| | |
|-----|--|
| 小問1 | 言葉づかいについて |
| | 1. 満足 2. ふつう 3. 不満 4. わからない 5. 電話したことがない |
| 小問2 | 対応の早さについて |
| | 1. 早い 2. ふつう 3. 遅い 4. わからない 5. 電話したことがない |
| 小問3 | 説明について |
| | 1. わかりやすい 2. ふつう 3. わかりにくい 4. 電話したことがない |

問3 (指定管理者名)の申請や手続きの対応はどうでしたか。(各小問の最もよくあてはまるもの一つお選びください。)

| | |
|-----|---|
| 小問1 | 対応の早さについて |
| | 1. 早い 2. ふつう 3. 遅い 4. わからない 5. 申請や手続きをしたことがない |
| 小問2 | 説明について |
| | 1. わかりやすい 2. ふつう 3. わかりにくい 4. 申請や手続きをしたことがない |

問4 (指定管理者名)の修繕工事の対応はどうでしたか。(各小問の最もよくあてはまるもの一つお選びください。)

| | |
|-----|--|
| 小問1 | 対応の早さについて |
| | 1. すぐに来てくれた 2. ふつう 3. すぐに来てくれなかった 4. わからない 5. 修繕の依頼をしたことがない |
| 小問2 | 修繕の仕上がりについて |
| | 1. よい 2. ふつう 3. よくない 4. わからない 5. 修繕の依頼をしたことがない |

問5 サービス充実に向けた、ご意見等があればご自由にお書きください。

設問は以上です。ご協力ありがとうございました。

2020年10月16日(金)までに、(指定管理者において検討された回収方法を記載してください。)