

## 平成 23 年度 入居者及び自治会長アンケート実施について

## 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「入居者及び自治会長アンケート」を実施する。

## 2 調査方法等

## (1) 入居者アンケート

## ア 調査の対象

(7) 各市域から 1～3 団地、計 16 団地・約 7,300 戸（全体の約 24%）を抽出。

## (イ) 団地の選定方法

- a 多くの意見を聴くため、昨年度アンケートを実施した団地は原則除外
- b 団地環境（建設年度・高中低層・戸数）の偏りを考慮して選定

指定管理者名	市域	団地名	団地数	配布戸数
アーバンサービスグループ	大東市	大東朋来	1	700
日本住宅管理㈱	東大阪市	鴻池第 2、東大阪島之内、東大阪中鴻池	3	1,717
アーバンサービスグループ	守口市	守口錦通、守口藤田、守口金田北	3	634
	寝屋川市	寝屋川打上、寝屋川池田	2	722
	門真市	門真下馬伏、門真御堂	2	568
日本管財㈱	枚方市	枚方三栗、村野	2	1,880
	交野市	交野梅が枝第 2	1	216
	四條畷市	清滝	1	690
	大東市	大東末広	1	190
			16	7,317

## (2) 自治会長アンケート

## ア 調査の対象

4 地区内の全自治会長

## (3) アンケート内容

別添(案)のとおり

アンケート用紙(案)

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。

性別	1. 男	2. 女		
年齢	1. 30歳未満	2. 40歳未満	3. 40～64歳	4. 65歳以上

問2 平成22年4月から、あなたがお住まいの住宅管理業務を「〇〇〇〇〇」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 窓口での対応はいかがですか。(複数回答可)

1. 言葉づかいや態度がよい
2. 対応が早い
3. ふつう
4. 対応が遅い
5. 言葉づかいや態度が悪い
6. わからない(窓口に行っていない)

問4 電話での対応はいかがですか。(複数回答可)

1. 言葉づかいがよい
2. 説明がわかりやすい
3. ふつう
4. 説明がわかりにくい
5. 言葉づかいが悪い
6. 電話に出るのが遅い
7. わからない(電話したことがない)

問5 申請や手続きの対応はどうでしたか。(複数回答可)

1. 対応が早い
2. 説明がよくわかった
3. ふつう
4. 説明がわかりにくい
5. 対応が遅い
6. わからない(申請等をしたことがない)

問6 修繕工事の対応はどうでしたか。(複数回答可)

1. 修繕の仕上がりがよい
2. 修繕にすぐ来てくれた
3. ふつう
4. 修繕にすぐ来てくれなかった
5. 修繕の仕上がりがよくない
6. わからない(修繕を依頼したことがない)

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。

アンケート用紙(自治会)

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「〇〇〇〇」の状況等について、以下の問いにお答えください。

問1 窓口での対応はいかがですか。(複数回答可)

1. 言葉づかいや態度がよい
2. 対応が早い
3. ふつう
4. 対応が遅い
5. 言葉づかいや態度が悪い
6. わからない(窓口に行っていない)

問2 電話での対応はいかがですか。(複数回答可)

1. 言葉づかいがよい
2. 説明がわかりやすい
3. ふつう
4. 説明がわかりにくい
5. 言葉づかいが悪い
6. 電話に出るのが遅い
7. わからない(電話したことがない)

問3 申請や手続きの対応はどうでしたか。(複数回答可)

1. 対応が早い
2. 説明がよくわかった
3. ふつう
4. 説明がわかりにくい
5. 対応が遅い
6. わからない(申請等をしたことがない)

問4 修繕工事の対応はどうでしたか。(複数回答可)

1. 修繕の仕上がりがよい
2. 修繕にすぐ来てくれた
3. ふつう
4. 修繕にすぐ来てくれなかった
5. 修繕の仕上がりがよくない
6. わからない(修繕を依頼したことがない)

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。