

**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集計結果**

(平成 23 年度)

平成 23 年 12 月

大阪府

目次

■ アンケート結果概要	1
■ 入居者アンケート集計結果	
回答者の属性	3
指定管理者モデル実施の認知度	5
窓口での対応について	6
電話での対応について	7
申請や手続きの対応について	8
修繕工事の対応について	9
その他、自由意見欄について	10
■ 自治会長アンケート集計結果	
窓口での対応について	11
電話での対応について	12
申請や手続きの対応について	13
修繕工事の対応について	14
その他、自由意見欄について	15
■ アンケート調査票	16

平成 23 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
アーシサービスグループ	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

○ 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	知らない	未記入	計
全体	1,407	205	23	1,635
	86%	13%	1%	

○ 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%	

○ 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%	

○ 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%	

○ 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い	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

○ 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%	

○ 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	電話に出るのが早い	わからない	計
全体	30	18	35	4	0	8	1	96
	31%	19%	37%	4%	0%	8%	1%	

○ 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%	

○ 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い	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%	

問1 回答者の属性

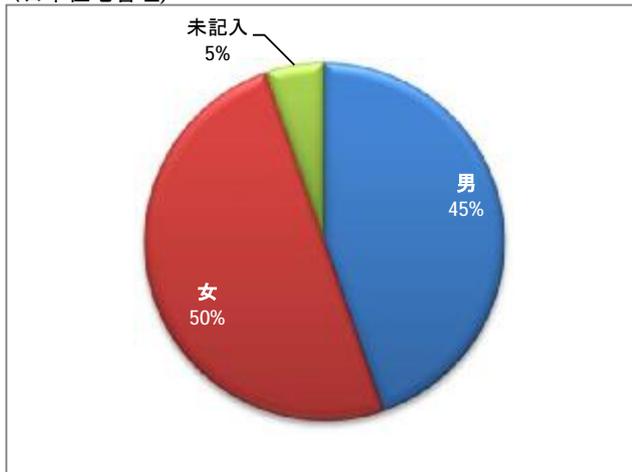
■ 回答者の性別

	男	女	未記入	計
アーバン大東朋来	25	68	6	99
	25%	69%	6%	
日本住宅管理	152	170	18	340
	45%	50%	5%	
アーバン寝屋川	141	210	22	373
	38%	56%	6%	
日本管財	312	469	42	823
	38%	57%	5%	
全体	630	917	88	1,635
	39%	56%	5%	

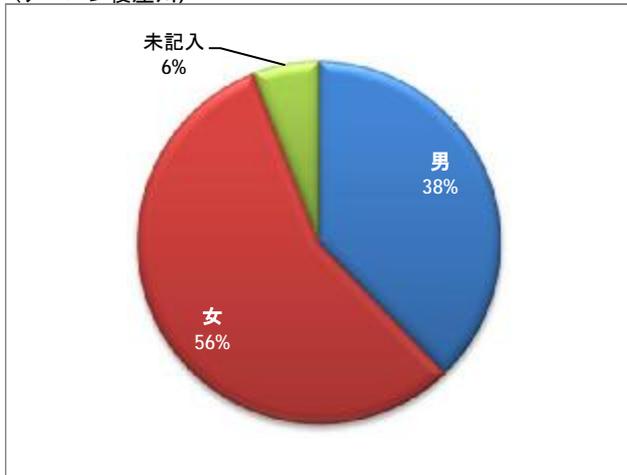
(アーバン大東朋来)



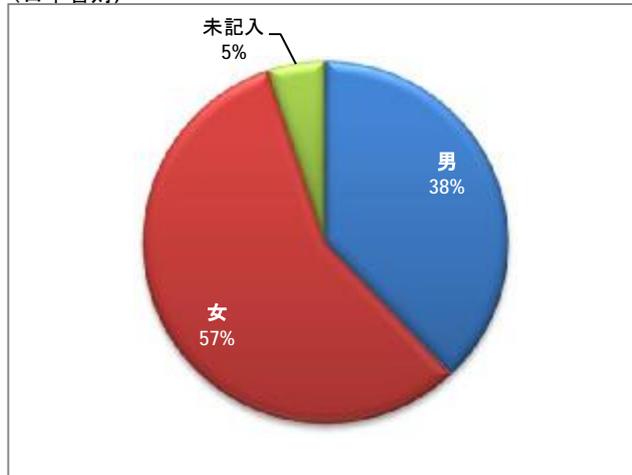
(日本住宅管理)



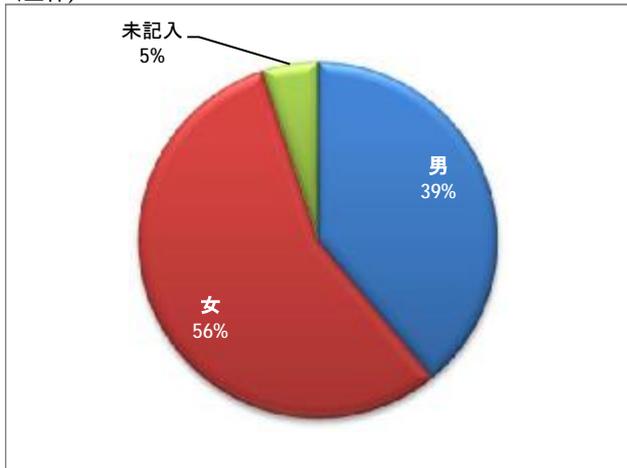
(アーバン寝屋川)



(日本管財)



(全体)



【分析】

■ 回答者全体の約6割が女性の方となっている。

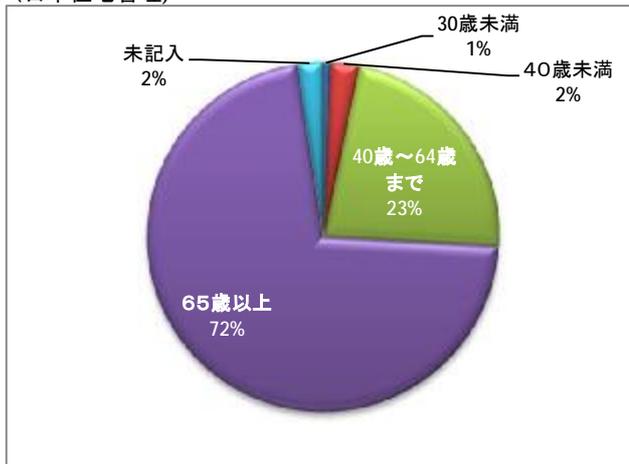
■ 回答者の年齢

	30歳未満	40歳未満	40歳～64歳まで	65歳以上	未記入	計
アーバン大東朋来	3	4	36	53	3	99
	3%	4%	36%	54%	3%	
日本住宅管理	2	9	77	244	8	340
	1%	2%	23%	72%	2%	
アーバン寝屋川	0	14	107	242	10	373
	0%	4%	29%	65%	2%	
日本管財	10	21	228	549	15	823
	1%	2%	28%	67%	2%	
全体	15	48	448	1,088	36	1,635
	1%	3%	27%	67%	2%	

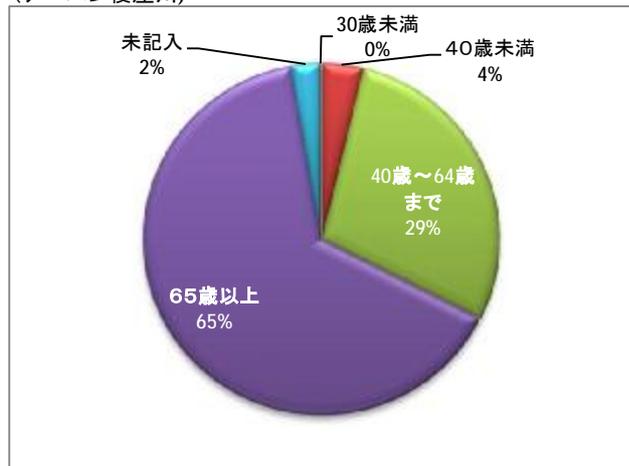
(アーバン大東朋来)



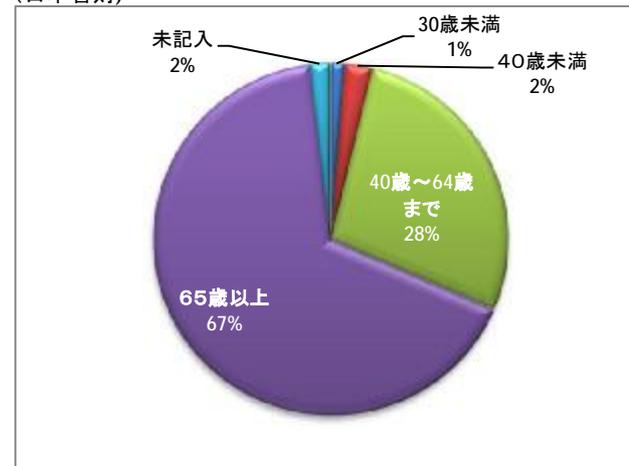
(日本住宅管理)



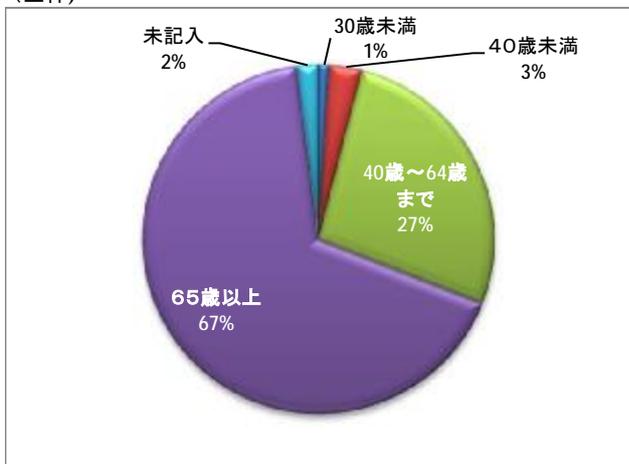
(アーバン寝屋川)



(日本管財)



(全体)



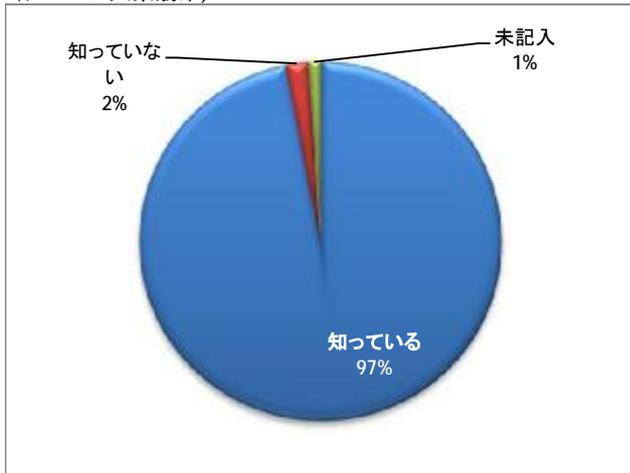
【分析】

■ 回答者全体の約7割が65歳以上となっている。

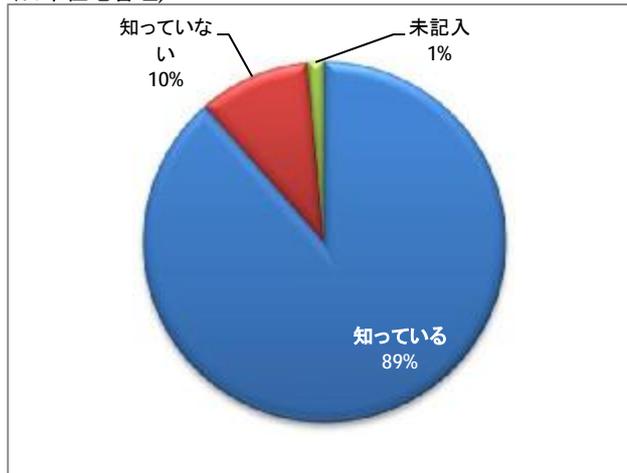
問2 指定管理者モデル実施の認知度

	知っている	知らない	未記入	計
アーバン大東朋来	96	2	1	99
	97%	2%	1%	
日本住宅管理	301	34	5	340
	89%	10%	1%	
アーバン寝屋川	352	16	5	373
	95%	4%	1%	
日本管財	658	153	12	823
	80%	19%	1%	
全体	1,407	205	23	1,635
	86%	13%	1%	

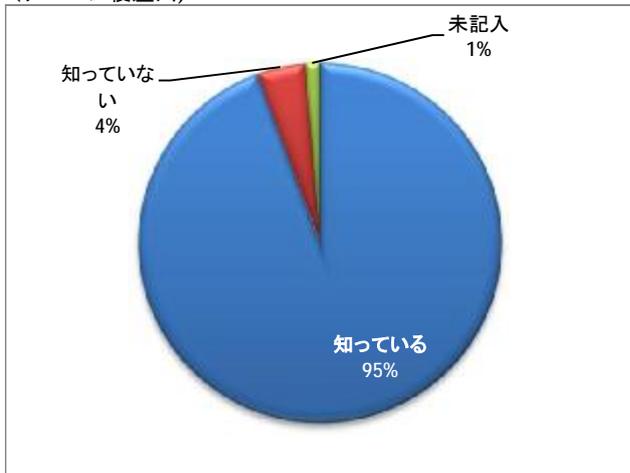
(アーバン大東朋来)



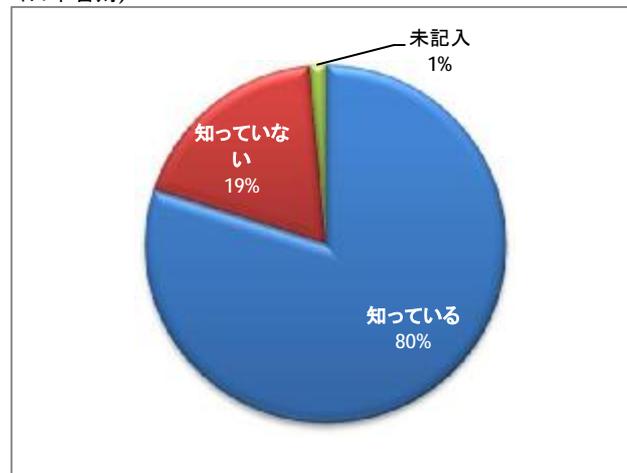
(日本住宅管理)



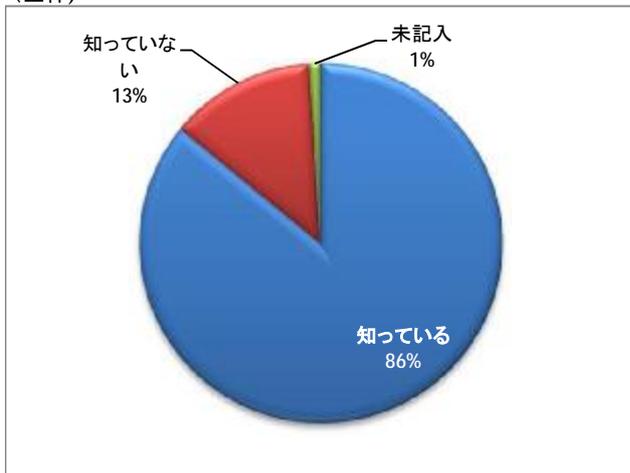
(アーバン寝屋川)



(日本管財)



(全体)



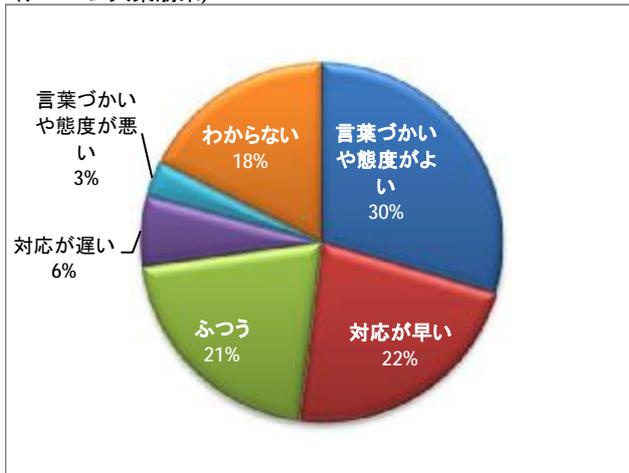
【分析】

■ 回答者全体の約8割の方は、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。

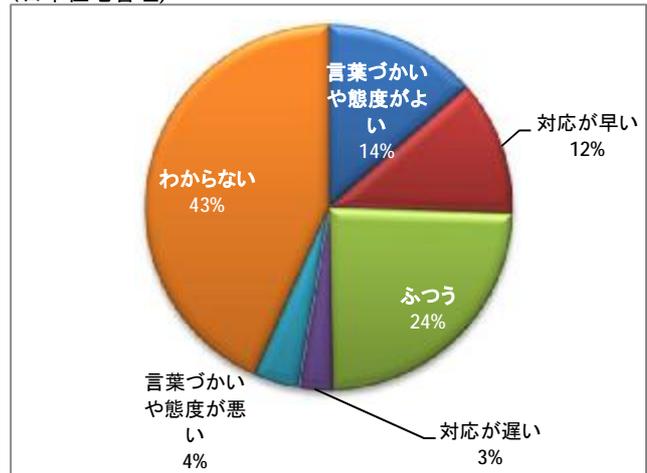
問3 窓口での対応について ※複数回答可

	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
アーバン大東朋来	37	28	26	8	4	22	125
	30%	22%	21%	6%	3%	18%	
日本住宅管理	51	45	91	11	15	163	376
	14%	12%	24%	3%	4%	43%	
アーバン寝屋川	79	46	101	21	16	152	415
	19%	11%	24%	5%	4%	37%	
日本管財	183	132	158	16	10	431	930
	20%	14%	17%	2%	1%	46%	
全体	350	251	376	56	45	768	1,846
	19%	14%	20%	3%	2%	42%	

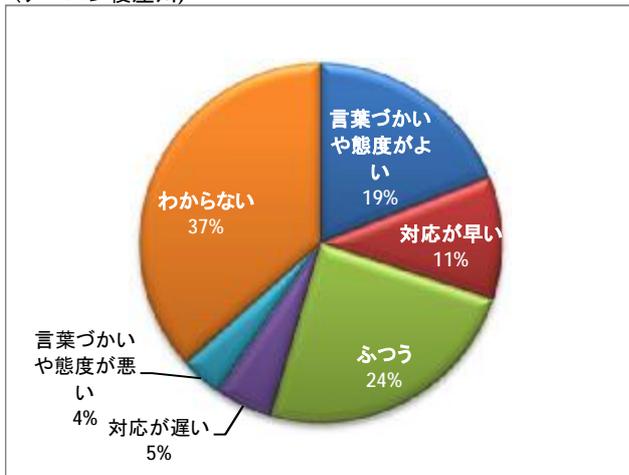
(アーバン大東朋来)



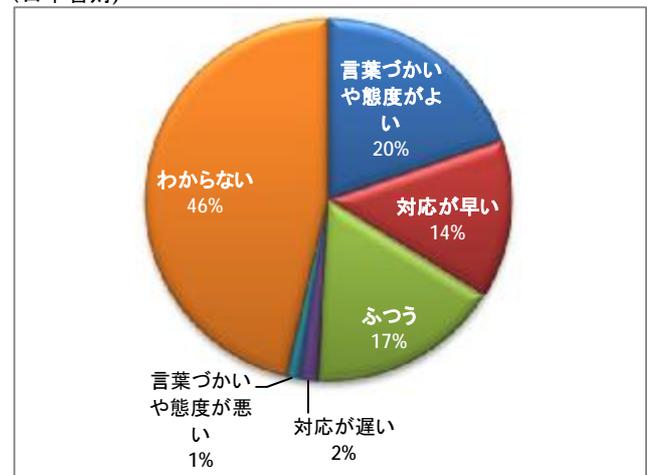
(日本住宅管理)



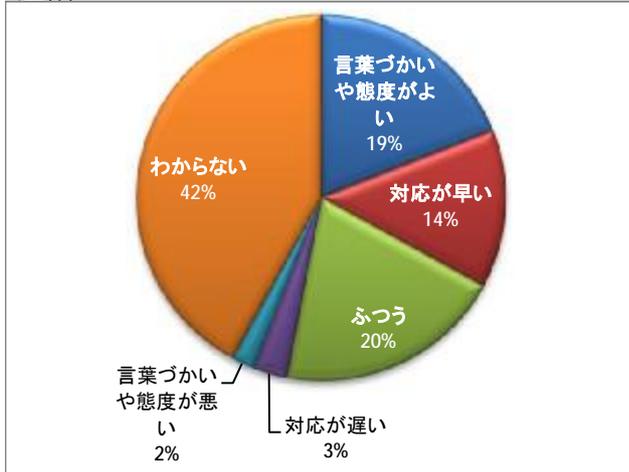
(アーバン寝屋川)



(日本管財)



(全体)



【分析】

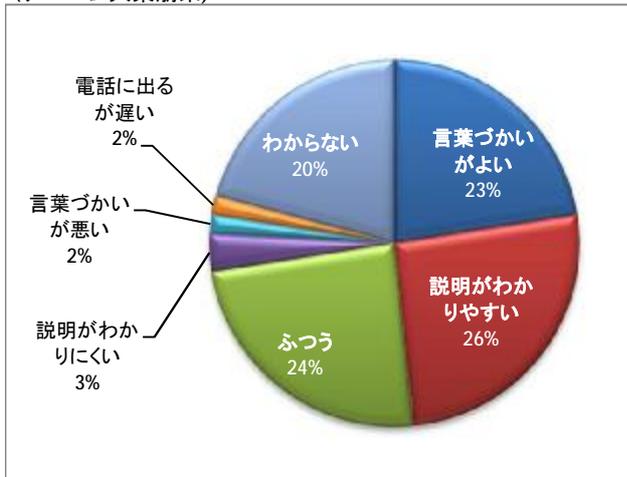
- どの地区においても積極的評価(言葉づかいがよい・態度がよい・対応が早い)が消極的評価(対応が遅い・言葉づかい態度が悪い)を上回っている。
- また、消極的評価がすべての地区で10%以下となっている。
- 全体で見ると積極的評価が消極的評価を上回っている。

【入居者アンケート集計】

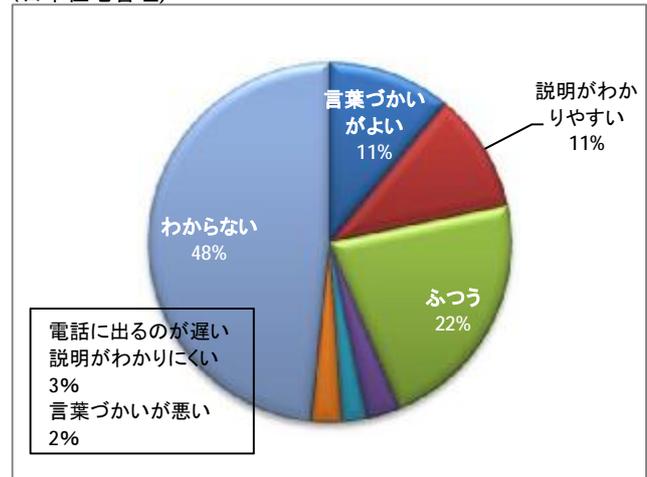
問4 電話での対応について ※複数回答可

	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
アーバン大東朋来	27	31	29	4	2	2	25	120
	23%	26%	24%	3%	2%	2%	20%	
日本住宅管理	40	39	80	11	8	10	176	364
	11%	11%	22%	3%	2%	3%	48%	
アーバン寝屋川	61	74	100	20	8	16	137	416
	14%	18%	24%	5%	2%	4%	33%	
日本管財	99	98	136	11	6	15	512	877
	11%	11%	16%	1%	1%	2%	58%	
全体	227	242	345	46	24	43	850	1,777
	13%	14%	19%	3%	1%	2%	48%	

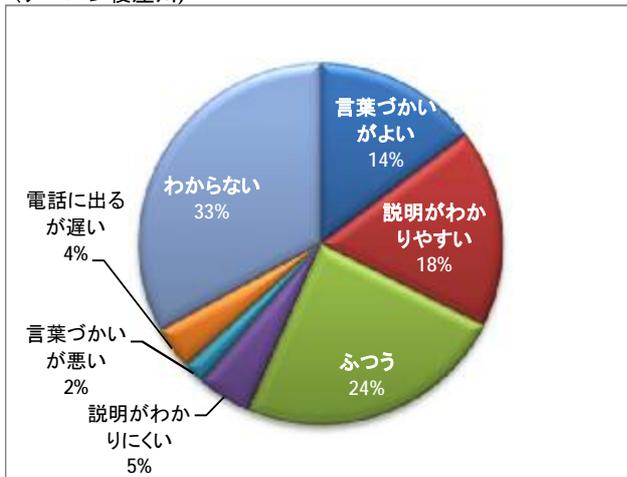
(アーバン大東朋来)



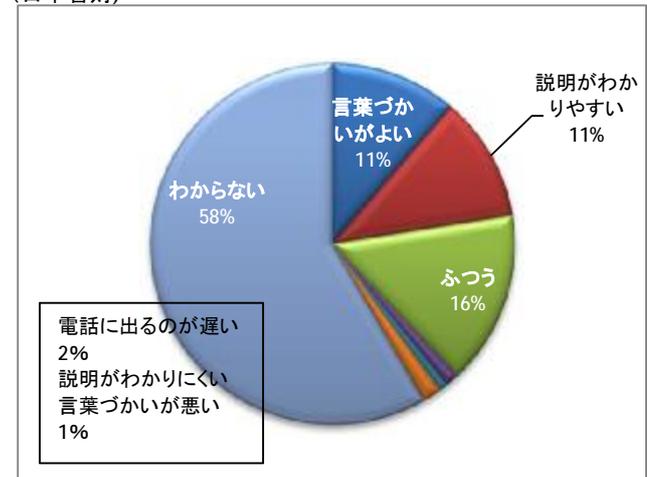
(日本住宅管理)



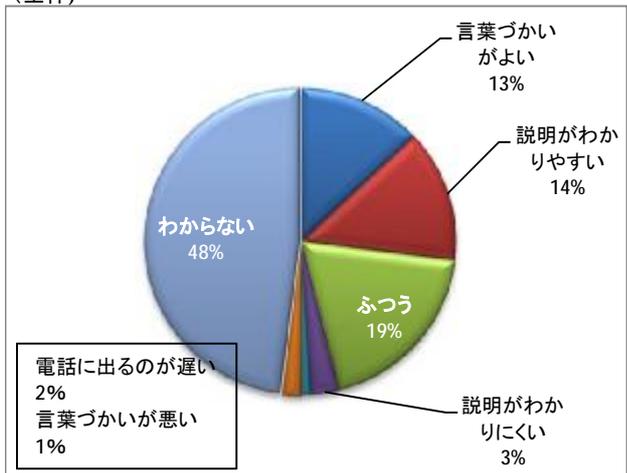
(アーバン寝屋川)



(日本管財)



(全体)



【分析】

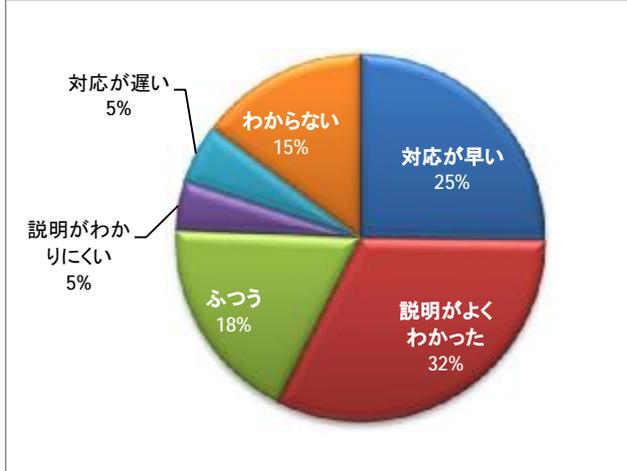
■どの地区においても積極的評価(言葉づかいがよい・説明がわかりやすい)が消極的評価(説明がわかりにくい・言葉づかいが悪い・電話に出るが遅い)を上回っている。

■全体で見ると積極的評価が消極的評価を上回っている。

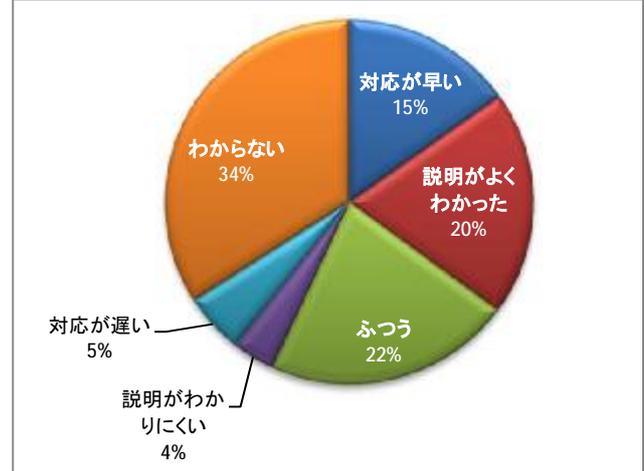
問5 申請や手続きの対応について ※複数回答可

	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
アーバン大東朋来	29 25%	37 32%	21 18%	5 5%	6 5%	17 15%	115
日本住宅管理	57 15%	75 20%	82 22%	14 4%	20 5%	128 34%	376
アーバン寝屋川	55 14%	77 19%	102 25%	16 4%	27 7%	127 31%	404
日本管財	147 16%	149 17%	140 16%	19 2%	27 3%	414 46%	896
全体	288 16%	338 19%	345 19%	54 3%	80 4%	686 39%	1,791

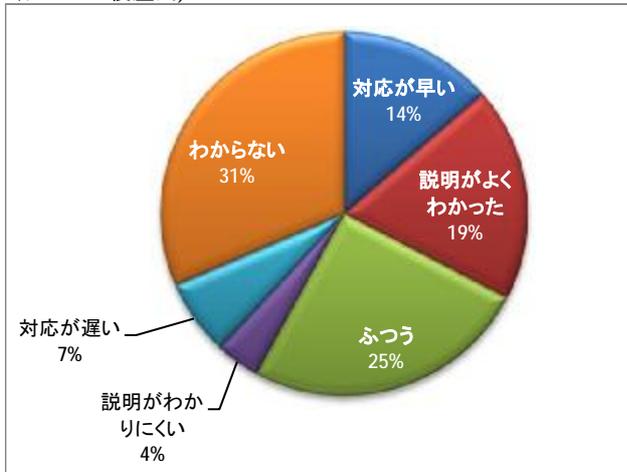
(アーバン大東朋来)



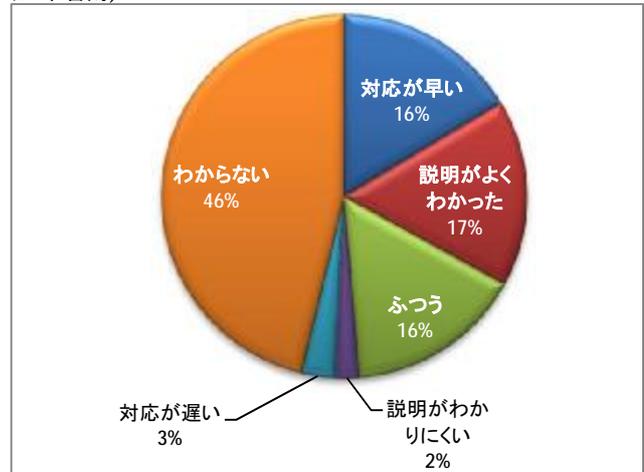
(日本住宅管理)



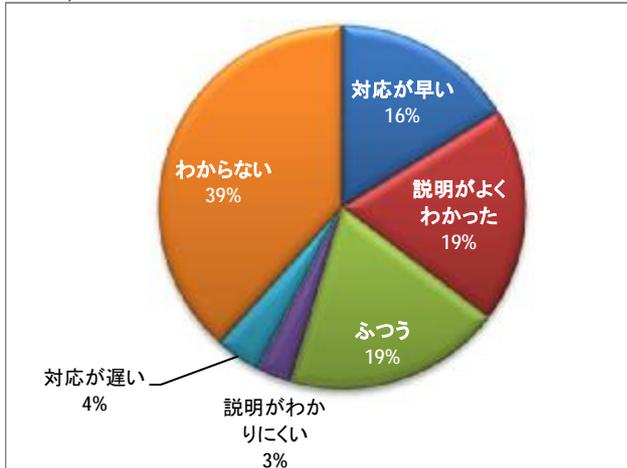
(アーバン寝屋川)



(日本管財)



(全体)



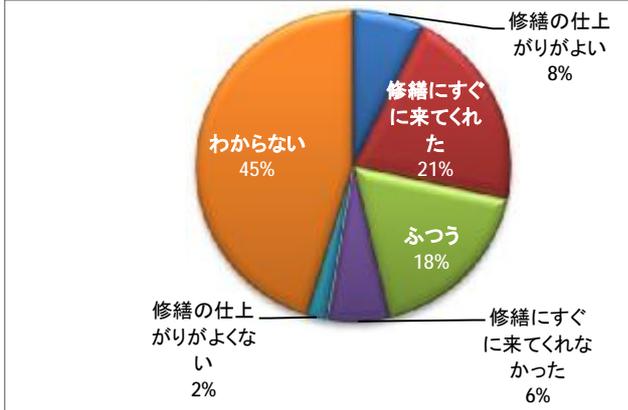
【分析】

- どの地区においても積極的評価(対応が早い・説明がよくわかった)が消極的評価(説明がわかりにくい・対応が遅い)を上回っている。
- 全体で見ると積極的評価が消極的評価を上回っている。

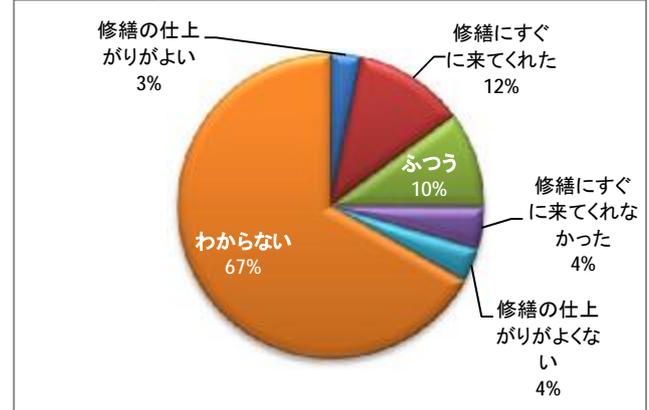
問6 修繕工事の対応について ※複数回答可

	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
アーバン大東朋来	7 8%	20 21%	17 18%	6 6%	2 2%	43 45%	95
日本住宅管理	11 3%	39 12%	34 10%	15 4%	12 4%	224 67%	335
アーバン寝屋川	19 5%	58 15%	51 14%	17 4%	17 5%	212 57%	374
日本管財	43 5%	97 12%	77 10%	17 2%	12 1%	561 70%	807
全体	80 5%	214 13%	179 11%	55 3%	43 3%	1,040 65%	1,611

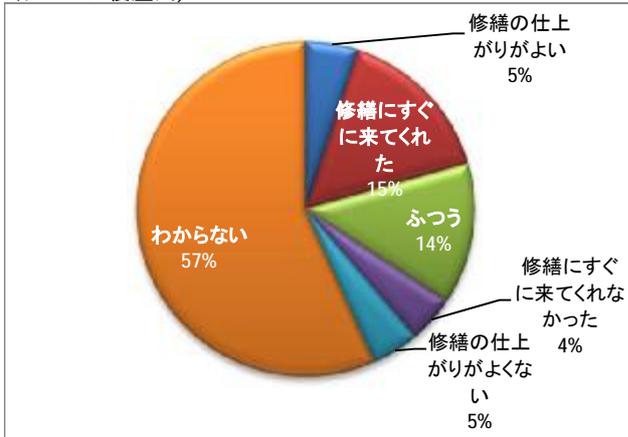
(アーバン大東朋来)



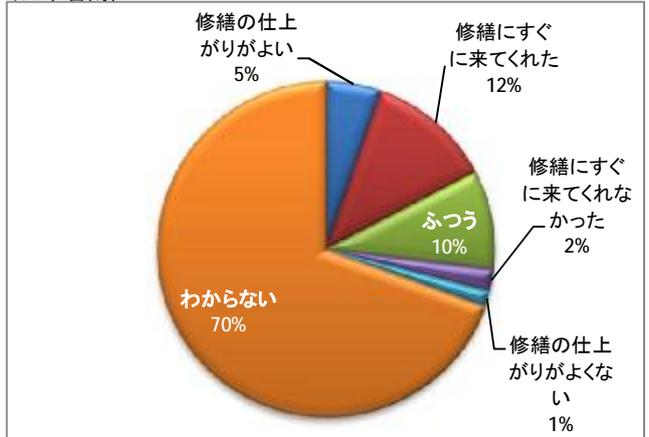
(日本住宅管理)



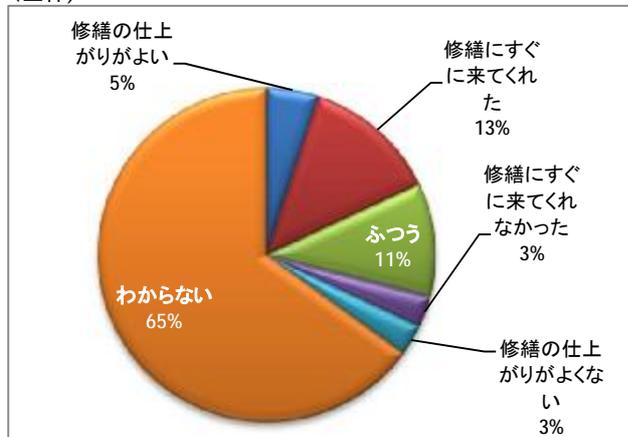
(アーバン寝屋川)



(日本管財)



(全体)

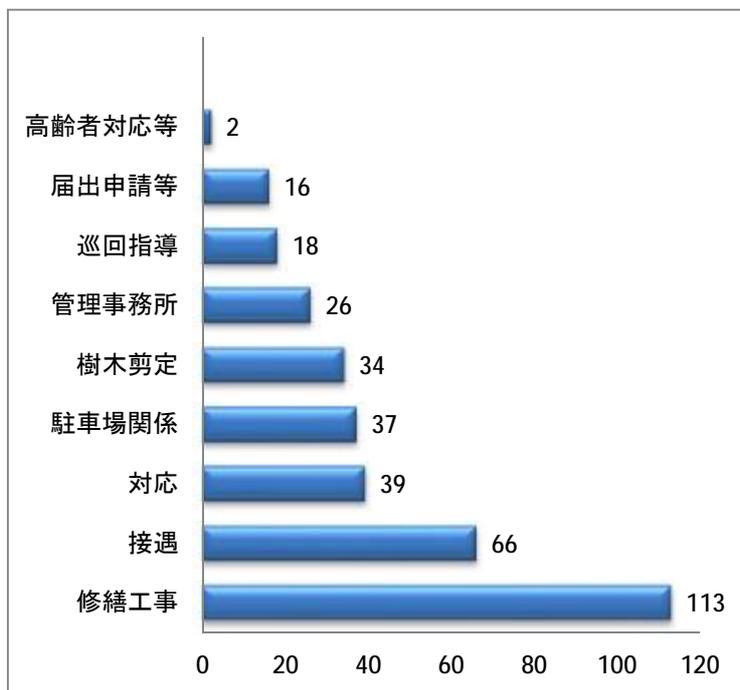


【分析】

- どの地区においても積極的評価(修繕の仕上がりがよい・修繕にすぐに来てくれた)が消極的評価(修繕の仕上がりが悪い言葉・修繕にすぐに来てくれなかった)を上回っている。
- また、消極的評価がすべての地区で10%以下となっている。
- 全体で見ると積極的評価が消極的評価を上回っている。

問7 その他、自由意見欄について

	修繕工事	接遇	対応	駐車場関係	樹木剪定	管理事務所	巡回指導	届出申請等	高齢者対応等
自由意見欄	113	66	39	37	34	26	18	16	2
	その他								
	168								



【分析】

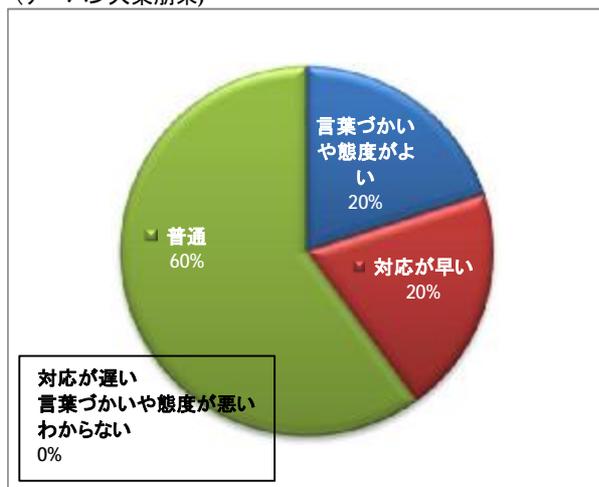
- 修繕工事では、「すぐに来てくれた」など評価する内容が3件、「修繕しても同じところがしたが同じところが悪くなる」など評価しない内容が22件となっている。
- 接遇では、「親切になった」「今までよりあいさつをしてくれる」など評価する内容が38件、「横柄な態度」「偉そうな態度」など評価しない内容が23件となっている。
- 対応では、「相談したらすぐに動いてくれた」「対応が早い」など評価する内容が10件、「対応が遅い」「電話で待ち時間が長かった」など評価しないものが21件となっている。
- 樹木剪定では、「樹木の管理をしっかりと欲している。」など評価しない内容が10件、剪定や樹木の管理等に関するものが23件となっている。
- 駐車場関係では、迷惑駐車や来客用駐車場に関するものが29件となっている。
- その他、駐輪場の整理やゴミ問題等入居者マナーに関するものが22件、ペット飼育など迷惑行為に関するものが30件となっている。

(自治会長アンケート集計)

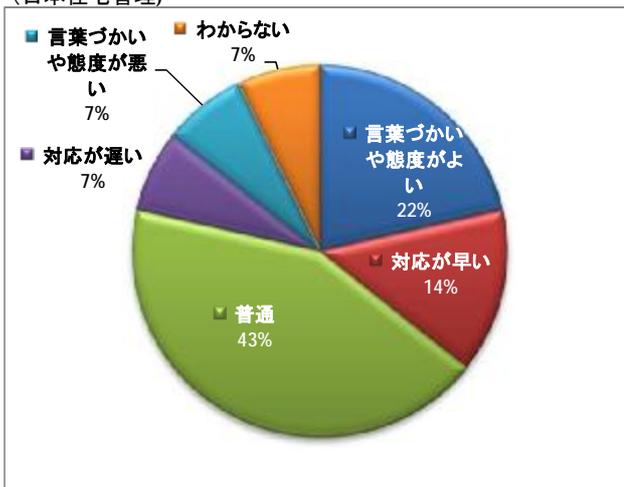
問1 窓口での対応はいかがですか。(複数回答可)

	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
アーバン大東朋来	1 20%	1 20%	3 60%	0 0%	0 0%	0 0%	5
日本住宅管理	3 22%	2 14%	6 43%	1 7%	1 7%	1 7%	14
アーバン寝屋川	10 26%	6 15%	15 38%	5 13%	0 0%	3 8%	39
日本管財	17 50%	11 32%	5 15%	0 0%	0 0%	1 3%	34
全体	31 34%	20 22%	29 31%	6 7%	1 1%	5 5%	92

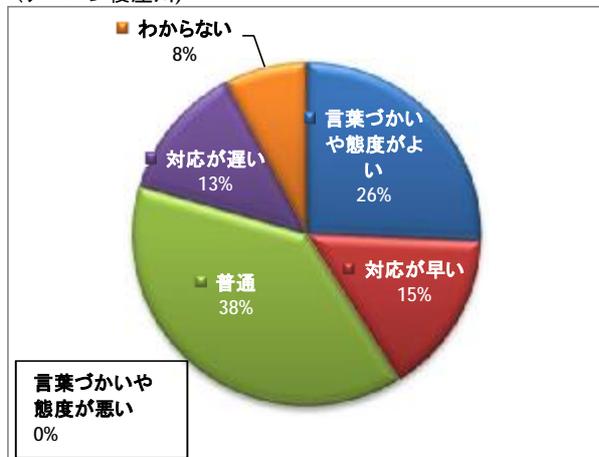
(アーバン大東朋来)



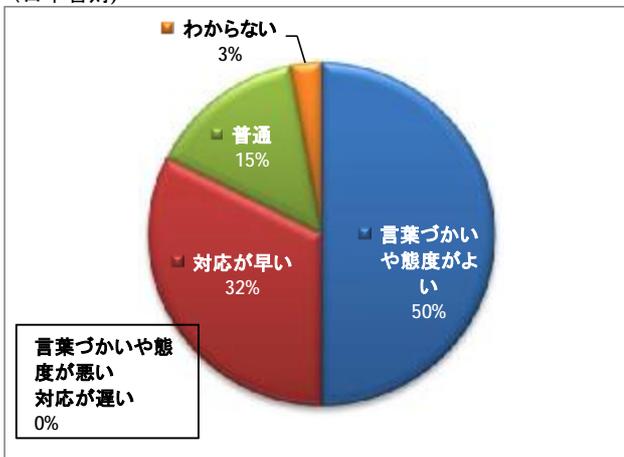
(日本住宅管理)



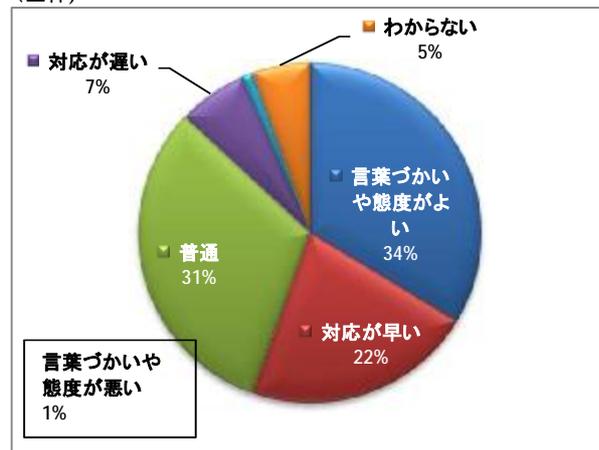
(アーバン寝屋川)



(日本管財)



(全体)



【分析】

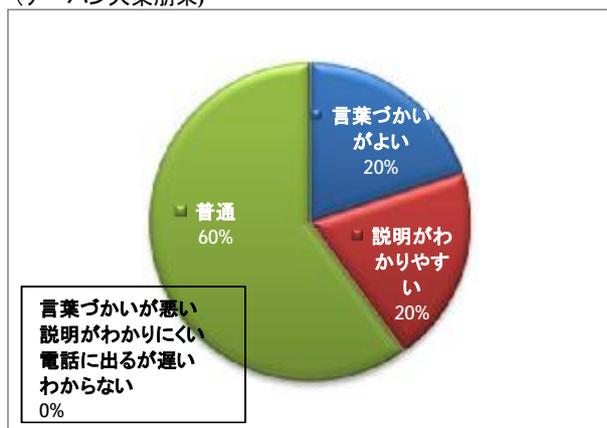
- どの地区においても積極的評価(言葉づかいがよい態度がよい・対応が早い)が消極的評価(対応が悪い・言葉づかい態度が悪い)を上回っている。
- 全体で見ると積極的評価が消極的評価を上回っている。

(自治会長アンケート集計)

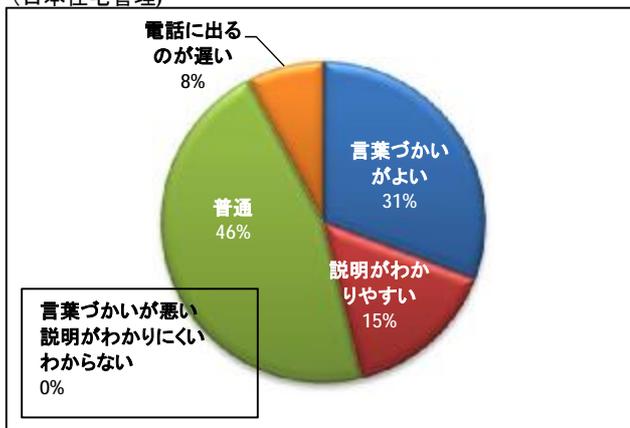
問2 電話での対応はいかがですか。(複数回答可)

	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
アーバン大東朋来	1 20%	1 20%	3 60%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	5
日本住宅管理	4 31%	2 15%	6 46%	0 0%	0 0%	1 8%	0 0%	13
アーバン寝屋川	11 26%	5 12%	15 35%	4 9%	0 0%	7 16%	1 2%	43
日本管財	14 40%	10 29%	11 31%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	35
全体	30 31%	18 19%	35 37%	4 4%	0 0%	8 8%	1 1%	96

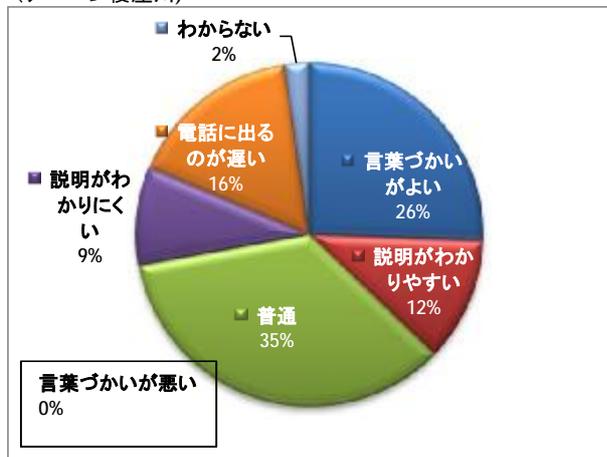
(アーバン大東朋来)



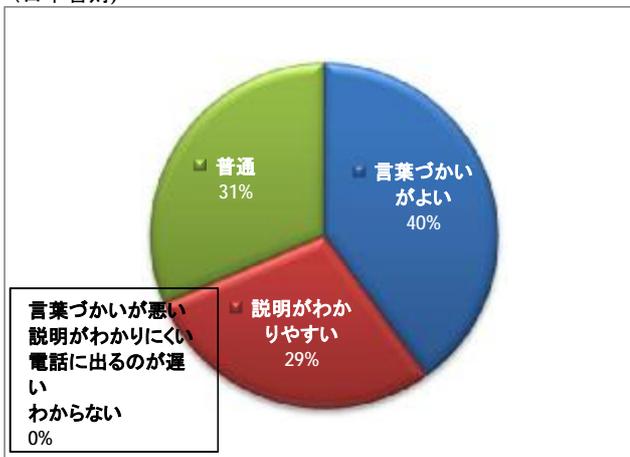
(日本住宅管理)



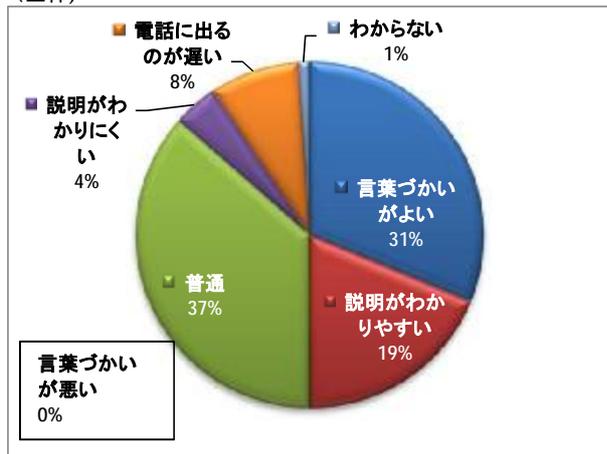
(アーバン寝屋川)



(日本管財)



(全体)



【分析】

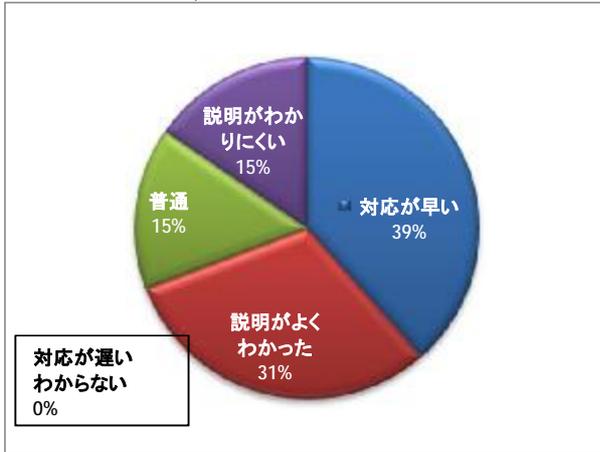
- どの地区においても積極的評価(言葉づかいがよい・説明がわかりやすい)が消極的評価(言葉づかいが悪い・説明がわかりにくい)を上回っている。
- 全体で見ると積極的評価が消極的評価を上回っている。

(自治会長アンケート集計)

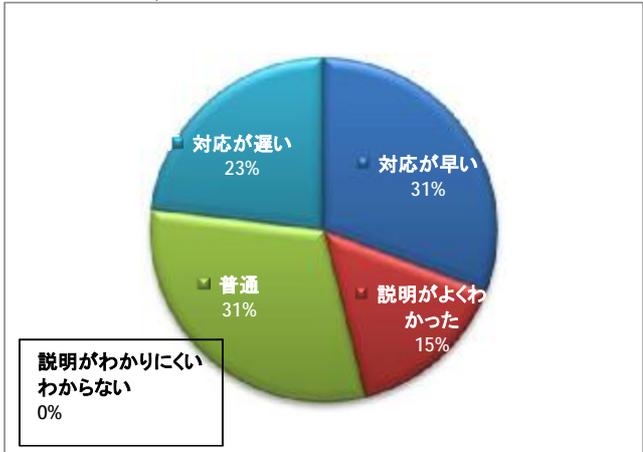
問3 申請や手続きの対応はいかがですか。(複数回答可)

	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
アーバン大東朋来	5 39%	4 31%	2 15%	2 15%	0 0%	0 0%	13
日本住宅管理	4 31%	2 15%	4 31%	0 0%	3 23%	0 0%	13
アーバン寝屋川	7 23%	0 0%	11 35%	3 10%	10 32%	0 0%	31
日本管財	10 30%	9 27%	11 34%	0 0%	2 6%	1 3%	33
全体	26 29%	15 17%	28 31%	5 5%	15 17%	1 1%	90

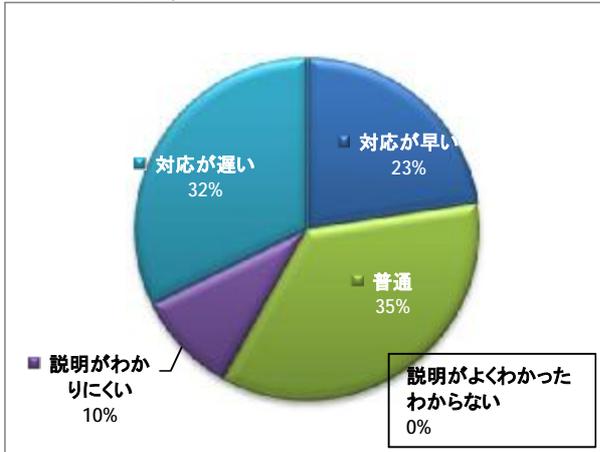
(アーバン大東朋来)



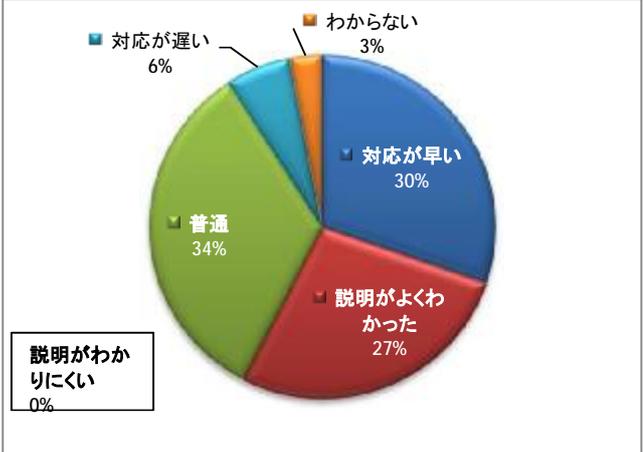
(日本住宅管理)



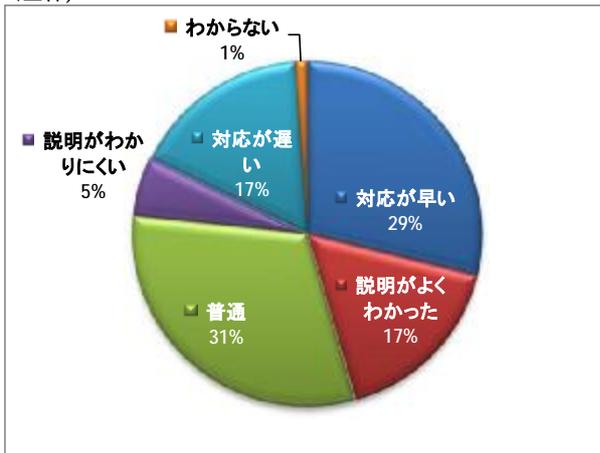
(アーバン寝屋川)



(日本管財)



(全体)



【分析】

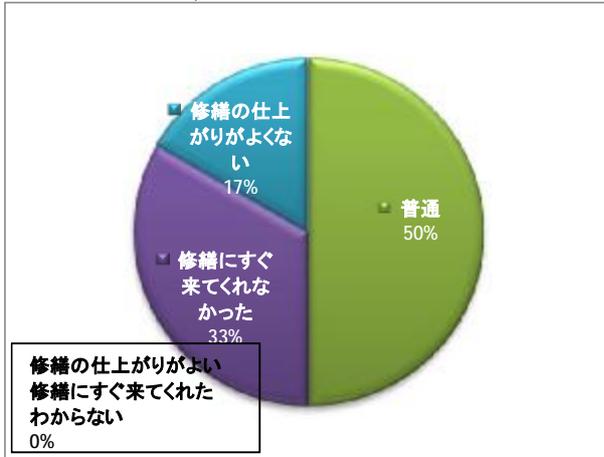
- どの地区においても積極的評価(対応が早い・説明が良くわかった)が消極的評価(対応が悪い・説明がわかりにくい)を上回っている。
- 全体で見ると積極的評価が消極的評価を上回っている。

(自治会長アンケート集計)

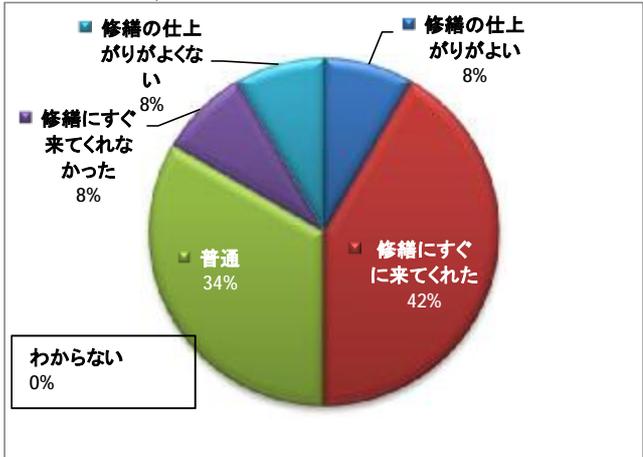
問4 修繕工事の対応はいかがですか。(複数回答可)

	修繕の仕上がりがよい	修繕にすぐ来てくれた	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
アーバン大東朋来	0 0%	0 0%	3 50%	2 33%	1 17%	0 0%	6
日本住宅管理	1 8%	5 42%	4 34%	1 8%	1 8%	0 0%	12
アーバン寝屋川	6 14%	10 24%	11 26%	6 14%	7 17%	2 5%	42
日本管財	6 19%	18 56%	5 16%	2 6%	0 0%	1 3%	32
全体	13 14%	33 36%	23 25%	11 12%	9 10%	3 3%	92

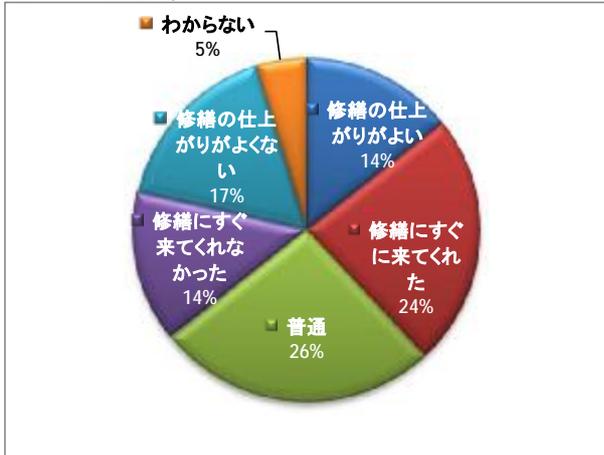
(アーバン大東朋来)



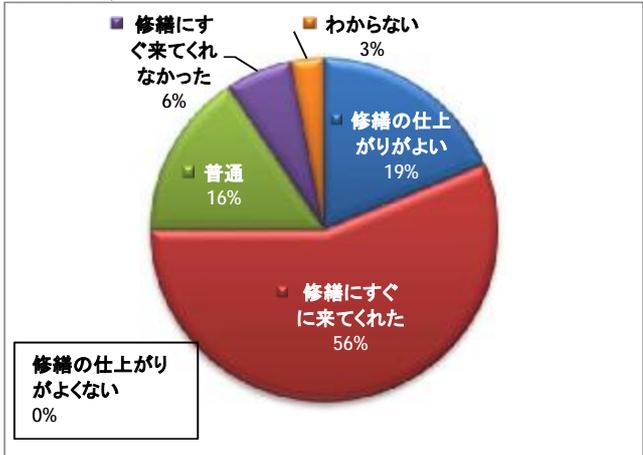
(日本住宅管理)



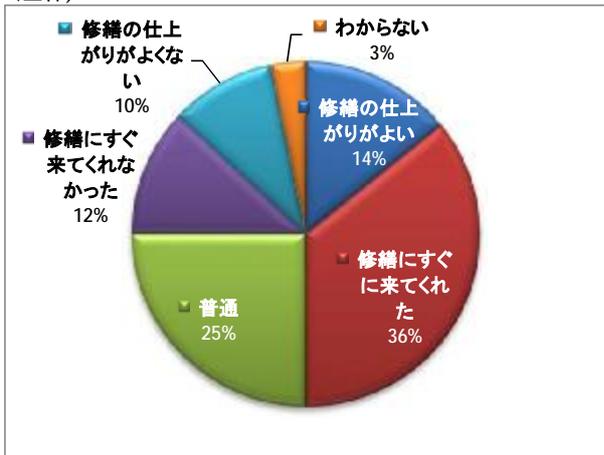
(アーバン寝屋川)



(日本管財)



(全体)

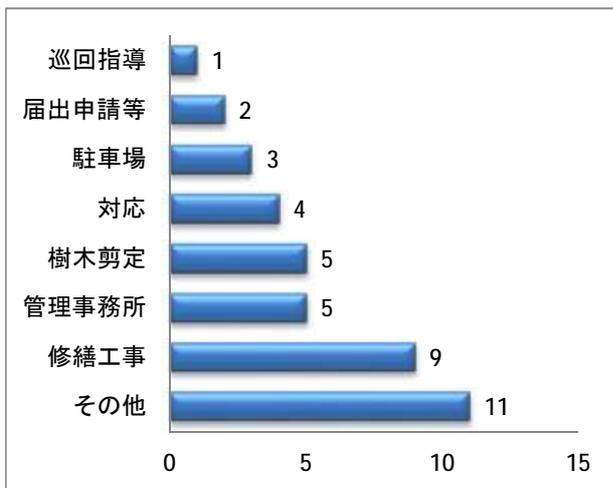


【分析】

- どの地区においても積極的評価(修繕の仕上がりがよい・修繕にすぐに来てくれた)が消極的評価(修繕の仕上がり悪い・修繕にすぐ来てくれなかった)を上回っている。
- 全体で見ると積極的評価が消極的評価を上回っている。

問5 その他、自由意見欄について

	その他	修繕工事	管理事務所	樹木剪定	対応	駐車場	届出申請等	巡回指導	接遇	高齢者対応
自由意見欄	11	9	5	5	4	3	2	1	0	0



【分析】
■修繕工事では、修繕工事内容に関するものが5件、修繕が遅いなど苦情が4件となっている。
■管理事務所では、サービスが低下しているなど評価しないものが3件となっている。
■樹木剪定では、剪定や樹木の管理等に関するものが5件となっている。
■対応では、対応が遅いなど評価しないものが2件となっている。
■その他、入居者マナーに関するものが3件、騒音等トラブルが2件、その他要望が6件となっている。

アンケート調査票

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、平成22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、日頃の(指定管理者名)から提供され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お願ひします。

平成23年10月

大阪府住宅まちづくり部 住宅経営室

皆さま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)」と申します。

このたび、皆さまからのご意見をお聞かせいただき、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きます。(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、平成23年10月24日(月)までに、返信用封筒により郵送。もしくは、巡回管理員の現地窓口に備え付けの「連絡箱」にご投函いただくか、または巡回管理員にお渡しください。ご協力をよろしくお願ひします。

平成23年10月

(指定管理者名)

<お問い合わせ先>

(指定管理者名)

(電 話)

(営業時間)

※年末年始を除く

※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。

アンケート用紙

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「(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 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。

各府営住宅 自治会長 様

大阪府住宅まちづくり部 住宅経営室長

平成**23**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民間会社が関係業務を行っておりますが、日頃、指定管理事業者から提供され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。

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よろしくお願い申し上げます。

なお、皆様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、適正な質の高い指定管理業務の実施に、今後とも努めてまいりたいと考えておりますので、併せてご理解をお願いいたします。

記

- 1 回答方法 別紙のアンケート用紙にご記入いただき、同封の返信用封筒で郵送にてご回答をお願いします。
- 2 回答期限 平成**23**年**10**月**24**日（月）
- 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）

<p>【問合せ先】 大阪府住宅まちづくり部住宅経営室 経営管理課推進グループ 〒559-8555 大阪市住之江区南港北1丁目14番16号 TEL 06-6210-9745（直通） FAX 06-6210-9750</p>

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 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。