

平成 24 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

■ 調査対象

指定管理期間中(5年)に管理する全府営住宅でアンケートを実施することとし、毎年管理戸数の20%の戸数を対象にアンケートを実施する。

今年度は、約55団地・約28,000戸で実施する。

(2) 自治会長アンケート

■ 調査の対象

全自治会長

(3) アンケート内容

別添(案)のとおり ※内容は昨年度から変更点なし

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
入居年数	1. 1～5年	2. 6～10年	3. 11～20年	4. 21年以上

問2 平成〇〇年 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。