

# 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 24 年度)

平成 25 年 1 月

# 目次

■ アンケート結果概要	1
■ 入居者アンケート集計結果	4
回答者の属性	5～7
指定管理者制度実施の認知度	8
窓口での対応について	9
電話での対応について	10
申請や手続きの対応について	11
修繕工事の対応について	12
その他、自由意見欄について	13
■ 自治会長アンケート集計結果	14
窓口での対応について	15
電話での対応について	16
申請や手続きの対応について	17
修繕工事の対応について	18
その他、自由意見欄について	19
■ アンケート調査票	20

## 平成 24 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、入居者及び自治会長から評価を聴き、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 アンケート結果について

#### (1) 入居者アンケート

- 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、回収は団地内連絡箱への投函
- ③ 調査期間 平成 24 年 10 月 22 日～11 月 7 日
- ④ 対象団地等

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(大朝陽)	大東朋来	700	107	15.2%
日本住宅管理(株)	東大阪玉串、東大阪吉田、東大阪稲田	1,140	161	14.1%
アーシサービスグループ(寝屋川)	守口佐太中、寝屋川点野、寝屋川三井、寝屋川仁和寺、門真四宮、門真北岸和田	2,149	229	10.6%
日本管財(株)	牧野北、大東寺川、交野梅ヶ枝	2,805	452	16.1%
大阪府住宅供給公社・大阪ガスセキュリティ(株)共同体	新千里北、豊中服部本町、吹田桃山台、高槻下田部、高槻、茨木郡山、茨木西福井、摂津南別府	5,734	251	4.3%
大阪府住宅供給公社・三菱電機ビルテクノサービス(株)共同体	岸和田吉井、泉大津要池、貝塚三ツ松、泉佐野佐野台、和泉伯太、忠岡東第 1	4,268	142	3.3%
大阪府住宅供給公社・日本総合住生活(株)共同体	三原台第 1、赤坂台 3 丁、高倉台センター、宮山台第 2、御池台 2 丁	3,561	141	3.9%
(株)東急コミュニティー(藤井寺)	八尾志紀、富田林清水、河内長野木戸、柏原河原、古市	3,841	445	11.5%
(株)東急コミュニティー(天満橋)	瓜破、井高野、柴谷、今福南、寺山、姫島、南生野	2,909	280	9.6%
(株)東急コミュニティー(堺東)	浅香山、堺大浜南町、金岡南、百舌鳥梅町、美原南余部	2,367	177	7.4%
	49 団地	29,474	2,385	8.0%

## ⑤ アンケート結果概要

### ○指定管理者の認知度

全回答者の約7割が知っていると回答した。

知っている		知らない		未記入		計
1,794	75%	526	22%	65	3%	2,385

### ○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36%、ふつうを含めると58%が評価した。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。

言葉遣いや態度がよい		対応が早い		ふつう		対応が遅い		言葉遣いや態度が悪い		わからない		計
573	21%	412	15%	595	22%	82	3%	52	2%	1,019	37%	2,733

### ○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48%が評価した。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3%であった。

言葉遣いがよい		説明がわかりやすい		ふつう		説明がわかりにくい		言葉遣いが悪い		電話に出るのが遅い		わからない		計
355	13%	362	14%	544	21%	83	3%	38	1%	54	2%	1,204	46%	2,640

### ○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39%、ふつうを含めると61%が評価した。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5%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
493	19%	532	20%	579	22%	82	3%	85	3%	862	33%	2,633

### ○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26%、ふつうを含めると38%が評価した。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8%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		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
185	8%	433	18%	273	12%	100	4%	86	4%	1,286	54%	2,363

## (2) 自治会長アンケート

- ① 調査の対象 全454自治会
- ② 調査実施方法 郵送で配布・回収
- ③ 調査期間 平成24年10月22日～11月7日
- ④ 回収結果 310自治会から回答（回収率68.2%）
- ⑤ アンケート結果概要

### ○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60%、ふつうを含めると82%が評価した。

言葉遣いや態度がよい		対応が早い		ふつう		対応が遅い		言葉遣いや態度が悪い		わからない		計
163	35%	116	25%	104	22%	26	5%	9	2%	51	11%	469

### ○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60%、ふつうを含めると88%が評価した。

言葉遣いがよい		説明がわかりやすい		ふつう		説明がわかりにくい		言葉遣いが悪い		電話に出るのが遅い		わからない		計
151	33%	126	27%	130	28%	17	4%	11	2%	11	2%	17	4%	463

### ○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59%、ふつうを含めると83%が評価した。

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
144	32%	123	27%	109	24%	14	3%	41	9%	23	5%	454

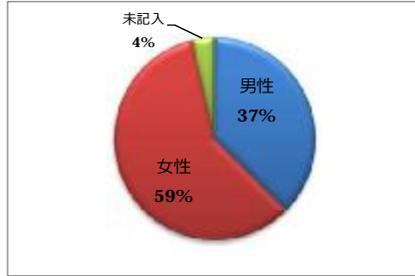
### ○修繕工事について

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55%、ふつうを含めると75%が評価した

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
72	17%	165	38%	110	25%	44	10%	18	4%	28	6%	437

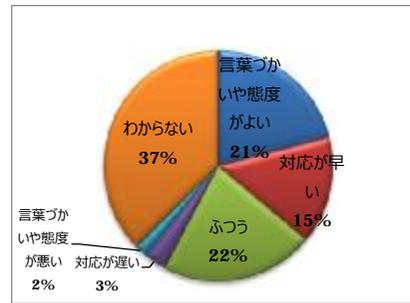
# 入居者アンケート結果 (全体)

問1 回答者属性 ①性別



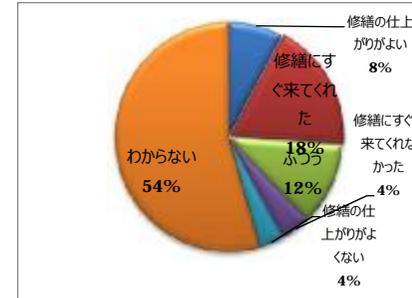
男性	892
女性	1408
未記入	85
計	2385

問3 窓口での対応はいかがですか(複数回答可)



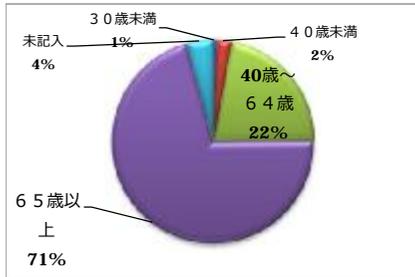
言葉づかいや態度がよい	573
対応が早い	412
ふつう	595
対応が遅い	82
言葉づかいや態度が悪い	52
わからない	1019
計	2733

問6 修繕工事の対応はどうでしたか(複数回答可)



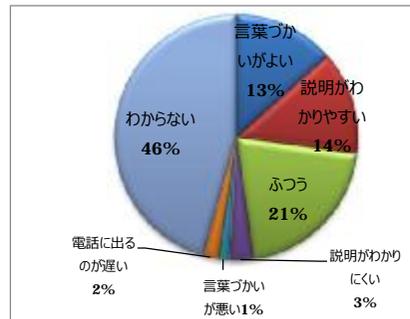
修繕の仕上がりがよい	185
修繕にすぐ来てくれた	433
ふつう	273
修繕にすぐに来てくれなかった	100
修繕の仕上がりがよくない	86
わからない	1286
計	2363

問1 回答者属性 ②年齢



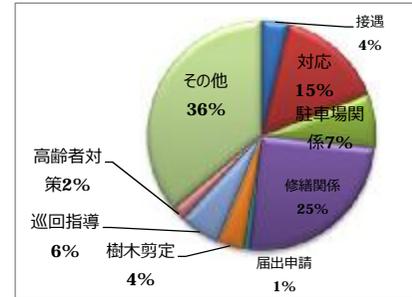
30歳未満	12
40歳未満	56
40歳~64歳	524
65歳以上	1691
未記入	102
計	2385

問4 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	355
説明がわかりやすい	362
ふつう	544
説明がわかりにくい	83
言葉づかいが悪い	38
電話に出るのが遅い	54
わからない	1204
計	2640

問7 その他、自由意見欄



接遇	27
対応	109
駐車場関係	54
修繕関係	177
届出申請	7
樹木剪定	26
巡回指導	41
高齢者対応	14
その他	256
計	711

問1 回答者属性 ③入居年数



1~5年	310
6~10年	325
11~20年	466
21年以上	1147
未記入	137
計	2385

問5 申請や手続きの対応はどうでしたか(複数回答可)



対応が早い	493
説明がよくわかった	532
ふつう	579
説明がわかりにくい	82
対応が遅い	85
わからない	862
計	2633

問2 指定管理者制度実施の認知度



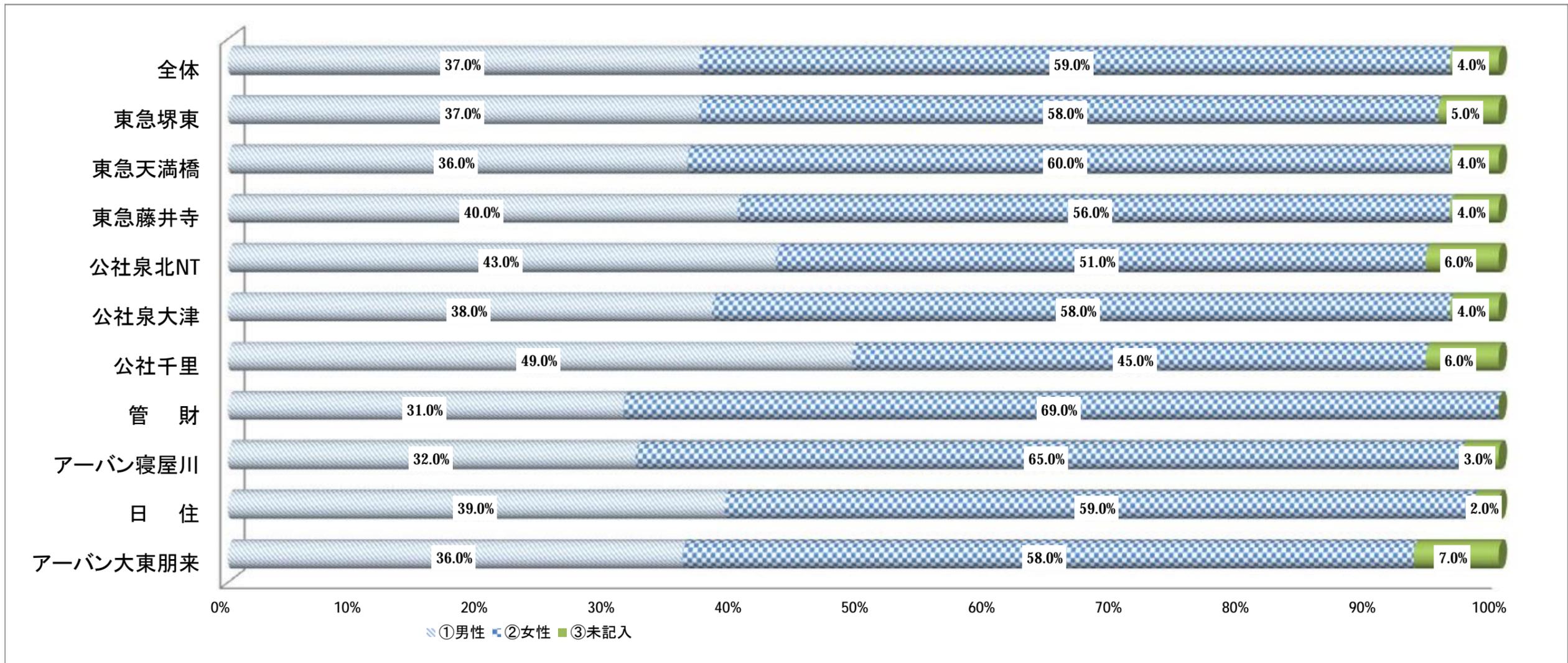
はい	1794
いいえ	526
未記入	65
計	2385

# 入居者アンケート結果 (問1 回答者の属性①(性別))

	①男性	②女性	③未記入	計
全体	892	1,408	85	2,385
東急堺東	66	102	9	177
東急天満橋	100	169	11	280
東急藤井寺	177	249	19	445
公社泉北NT	61	72	8	141
公社泉大津	54	82	6	142
公社千里	122	114	15	251
管財	138	314	0	452
アーバン寝屋川	73	149	7	229
日住	63	95	3	161
アーバン大東朋来	38	62	7	107

## 【分析】

■回答者の6割以上が女性となっている。

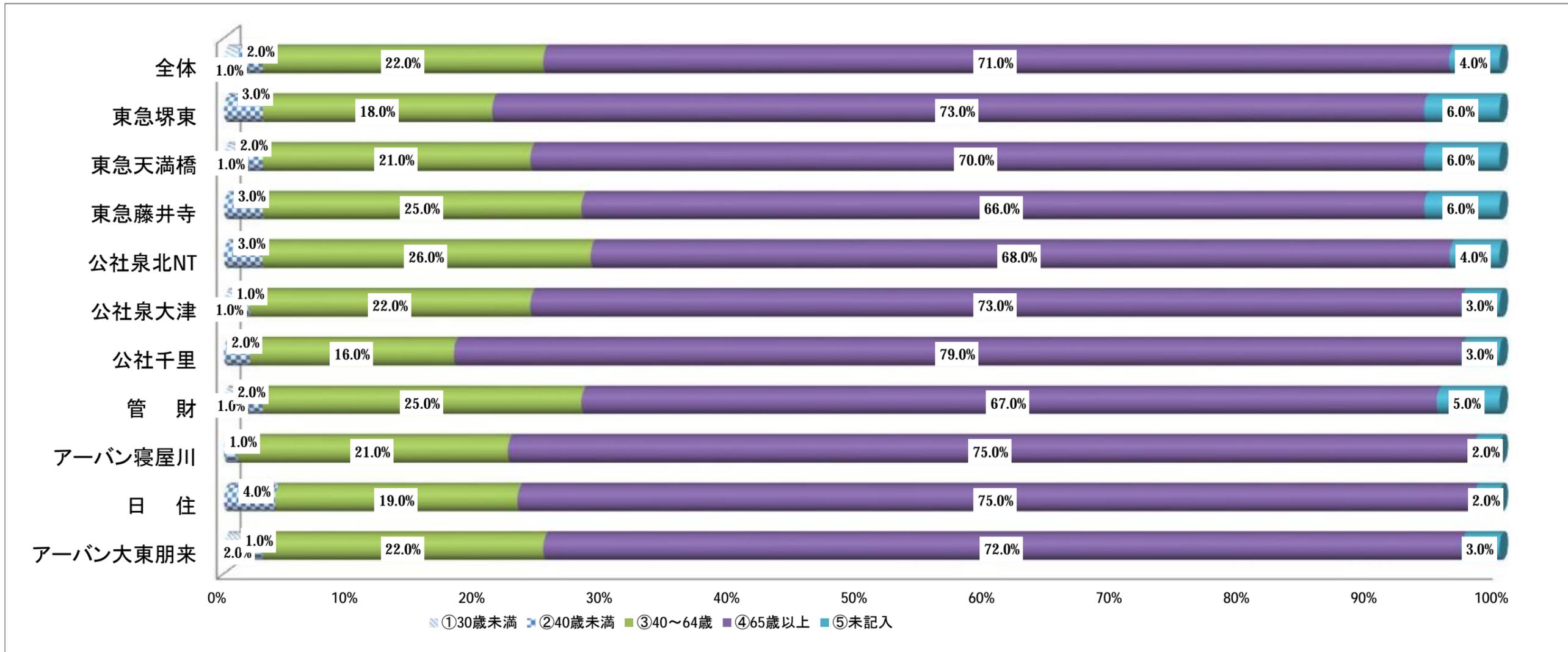


# 入居者アンケート結果 (問1 回答者の属性②(年齢))

	①30歳未満	②40歳未満	③40～64歳	④65歳以上	⑤未記入	計
全体	12	56	524	1691	102	2385
東急堺東	0	6	32	129	10	177
東急天満橋	3	5	60	196	16	280
東急藤井寺	1	14	112	293	25	445
公社泉北NT	0	4	36	96	5	141
公社泉大津	2	1	31	104	4	142
公社千里	1	5	39	198	8	251
管財	3	11	111	305	22	452
アーバン寝屋川	0	3	49	172	5	229
日住	0	6	30	121	4	161
アーバン大東朋来	2	1	24	77	3	107

## 【分析】

■回答者の7割以上が65歳以上となっている。

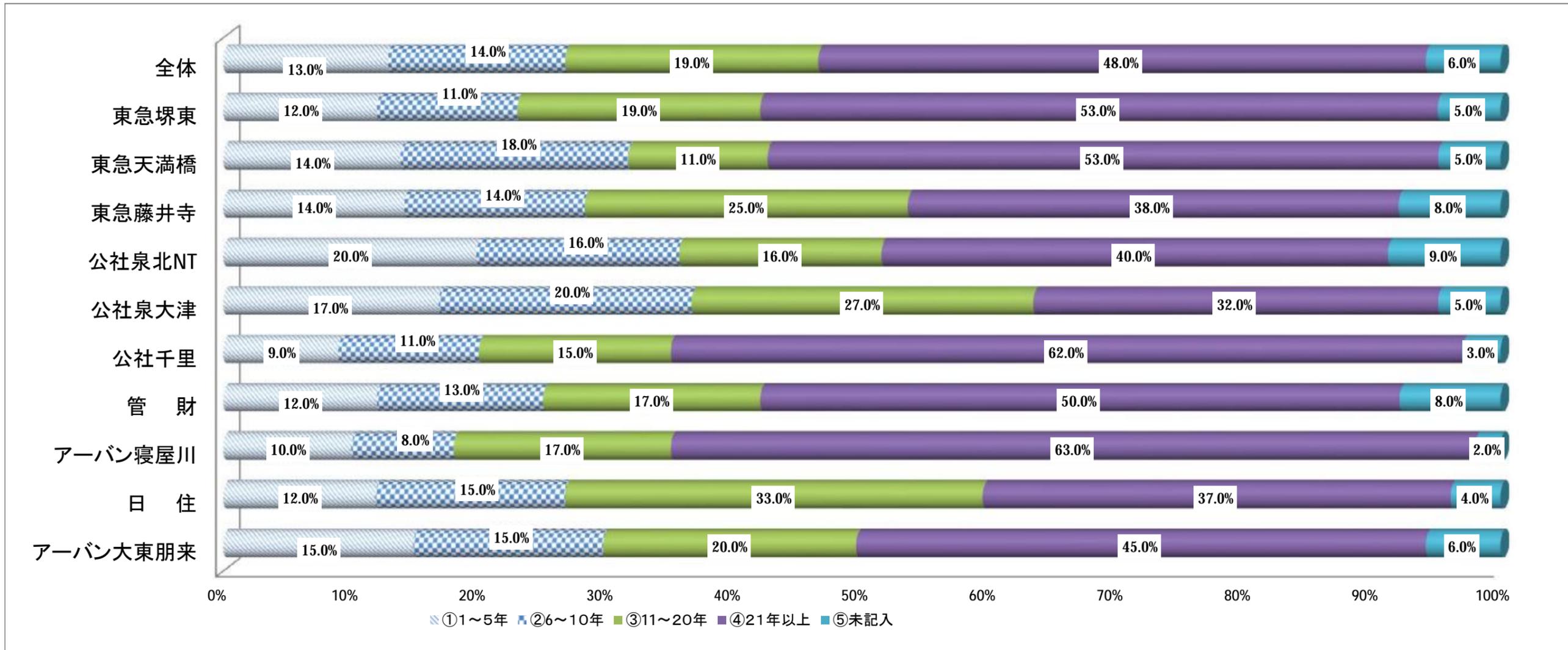


# 入居者アンケート結果 (問1 回答者の属性③(入居年数))

	①1～5年	②6～10年	③11～20年	④21年以上	⑤未記入	計
全体	310	325	466	1147	137	2385
東急堺東	22	20	34	93	8	177
東急天満橋	38	49	32	148	13	280
東急藤井寺	64	61	113	171	36	445
公社泉北NT	28	23	22	56	12	141
公社泉大津	24	28	38	45	7	142
公社千里	22	27	38	156	8	251
管 財	53	59	76	227	37	452
アーバン寝屋川	24	18	39	144	4	229
日 住	19	24	53	59	6	161
アーバン大東朋来	16	16	21	48	6	107

## 【分析】

■回答者の5割以上が入居年数は21年以上となっている。

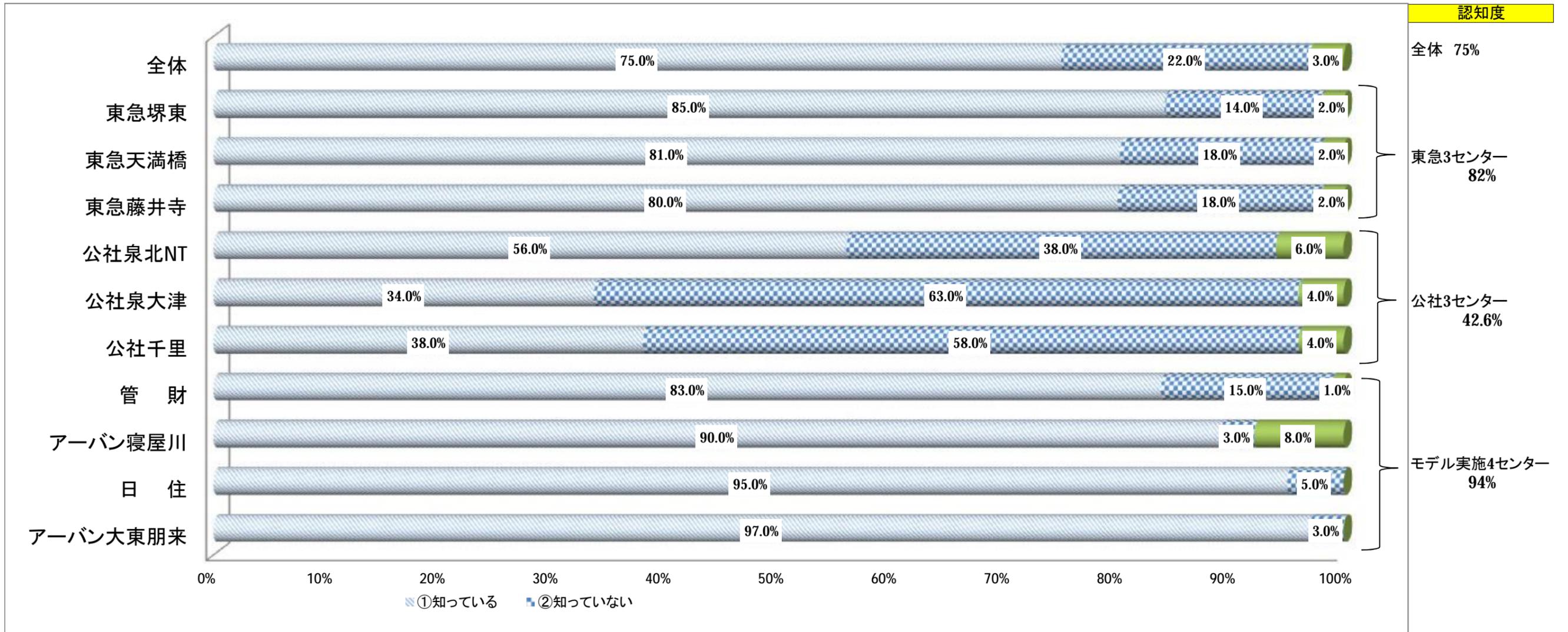


# 入居者アンケート結果 (問2 指定管理者制度実施の認知度)

	①知っている	②知らない	③未記入	計
全体	1794	526	65	2385
東急堺東	150	24	3	177
東急天満橋	226	49	5	280
東急藤井寺	357	79	9	445
公社泉北NT	79	53	9	141
公社泉大津	48	89	5	142
公社千里	96	145	10	251
管財	376	70	6	452
アーバン寝屋川	205	6	18	229
日住	153	8	0	161
アーバン大東朋来	104	3	0	107

## 【分析】

- 指定管理者制度導入を回答者の7割以上が認知している。
- 地区毎では、4割の地区もあり今後周知の必要がある。

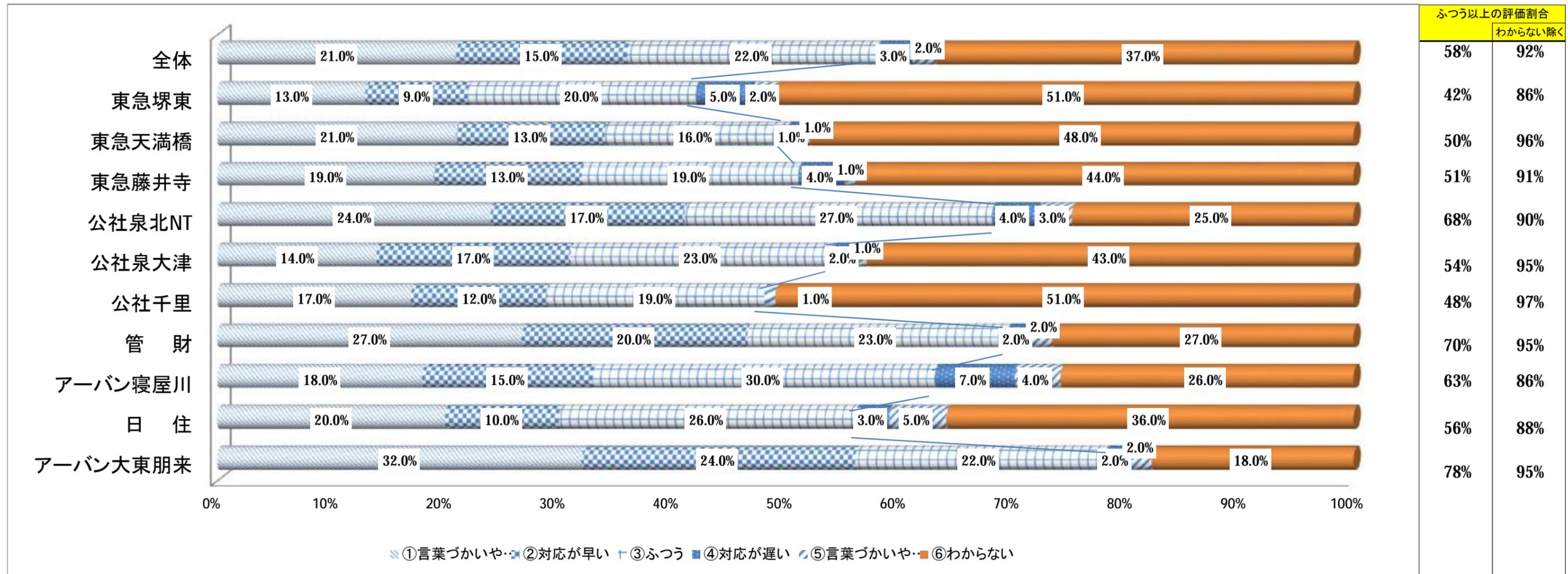


# 入居者アンケート結果 (問3 窓口での対応はいかがですか(複数回答可))

	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	計
全体	573	412	595	82	52	1019	2733
東急堺東	25	18	38	9	4	96	190
東急天満橋	69	41	51	4	3	154	322
東急藤井寺	97	68	94	20	5	220	504
公社泉北NT	40	29	45	7	5	41	167
公社泉大津	22	26	36	3	1	67	155
公社千里	46	32	50	0	4	138	270
管 財	144	106	123	12	9	144	538
アーバン寝屋川	50	41	81	19	10	70	271
日 住	36	18	46	5	8	64	177
アーバン大東朋来	44	33	31	3	3	25	139

**【分析】**

- 全ての地区において、「わからない」との回答を除いて、積極的評価(言葉づかいや態度がよい・対応が早い)が消極的評価(対応が遅い・言葉づかいや態度が悪い)を上回っている。
- また、消極的評価が全体で1割以下となっている。



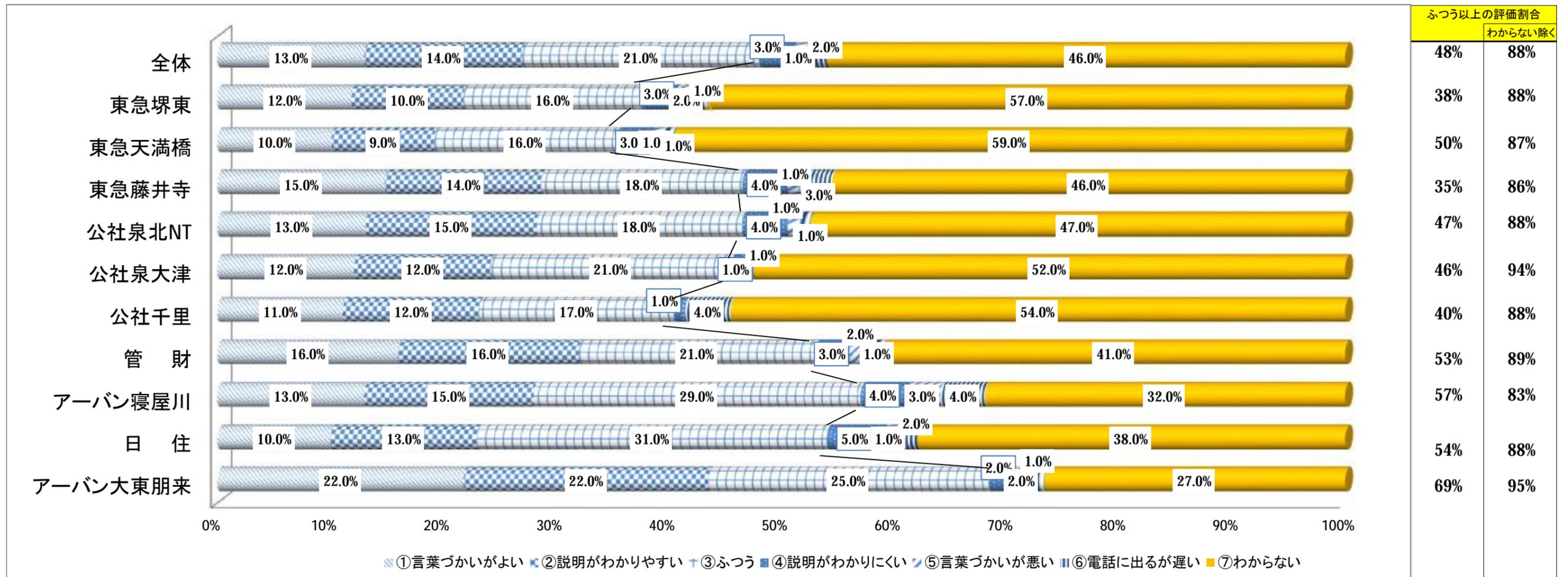
# 入居者アンケート結果 (問4 電話での対応はいかがですか(複数回答可))

	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	計
全体	355	362	544	83	38	54	1,204	2,640
東急堺東	22	19	30	6	3	1	108	189
東急天満橋	29	28	49	9	3	4	177	299
東急藤井寺	75	71	90	18	6	14	230	504
公社泉北NT	20	23	28	6	2	2	73	154
公社泉大津	18	18	31	2	0	2	78	149
公社千里	30	31	45	3	0	11	143	263
管財	81	81	108	17	12	5	209	513
アーバン寝屋川	34	41	77	12	8	11	85	268
日住	17	22	54	8	2	3	66	172
アーバン大東朋来	29	28	32	2	2	1	35	129

## 【分析】

■全ての地区において、「わからない」との回答を除いて積極的評価(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。

■また、消極的評価が全ての地区で約1割となっている。



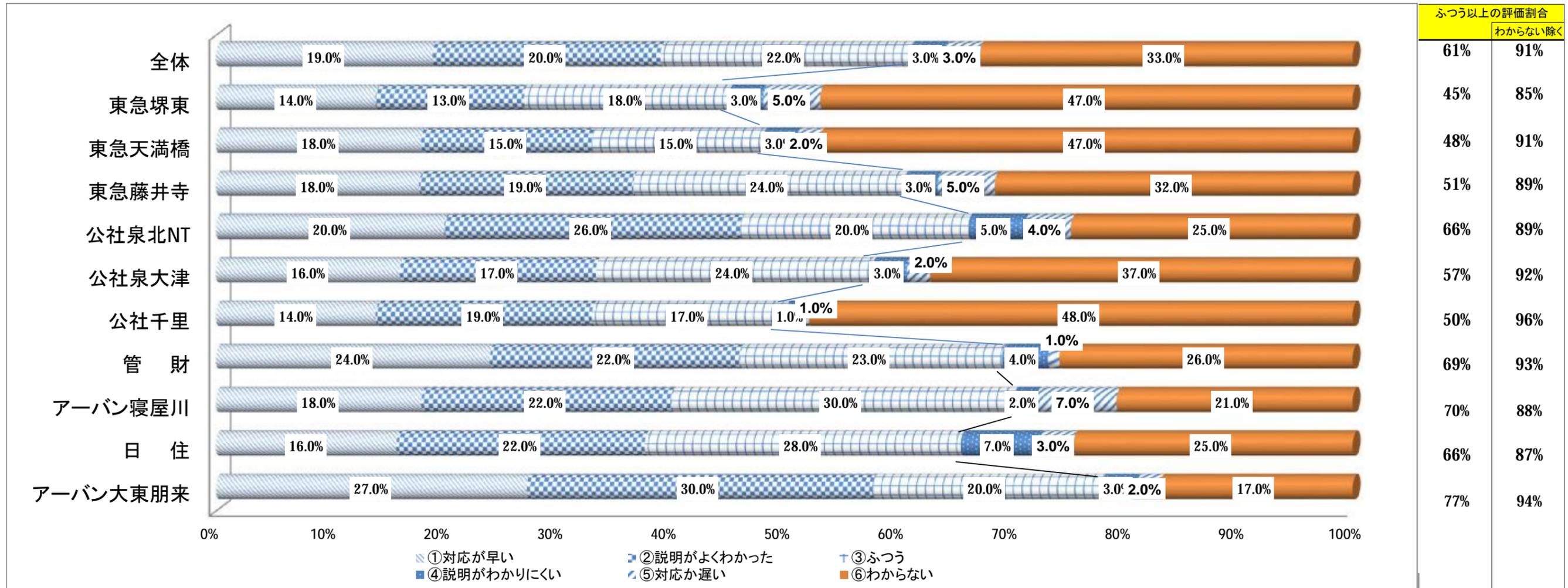
# 入居者アンケート結果 (問5 申請や手続きの対応はどうでしたか(複数回答可))

	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	計
全体	493	532	579	82	85	862	2,633
東急堺東	26	23	33	5	10	85	182
東急天満橋	54	45	45	8	7	143	302
東急藤井寺	85	91	114	12	24	150	476
公社泉北NT	33	43	33	8	6	42	165
公社泉大津	25	27	37	5	3	58	155
公社千里	36	51	44	3	2	128	264
管財	124	115	119	19	6	134	517
アーバン寝屋川	46	58	77	6	18	55	260
日住	28	39	50	12	6	44	179
アーバン大東朋来	36	40	27	4	3	23	133

**【分析】**

■全ての地区において、「わからない」との回答を除いて積極的評価(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。

■また、消極的評価が全体で約1割となっている。



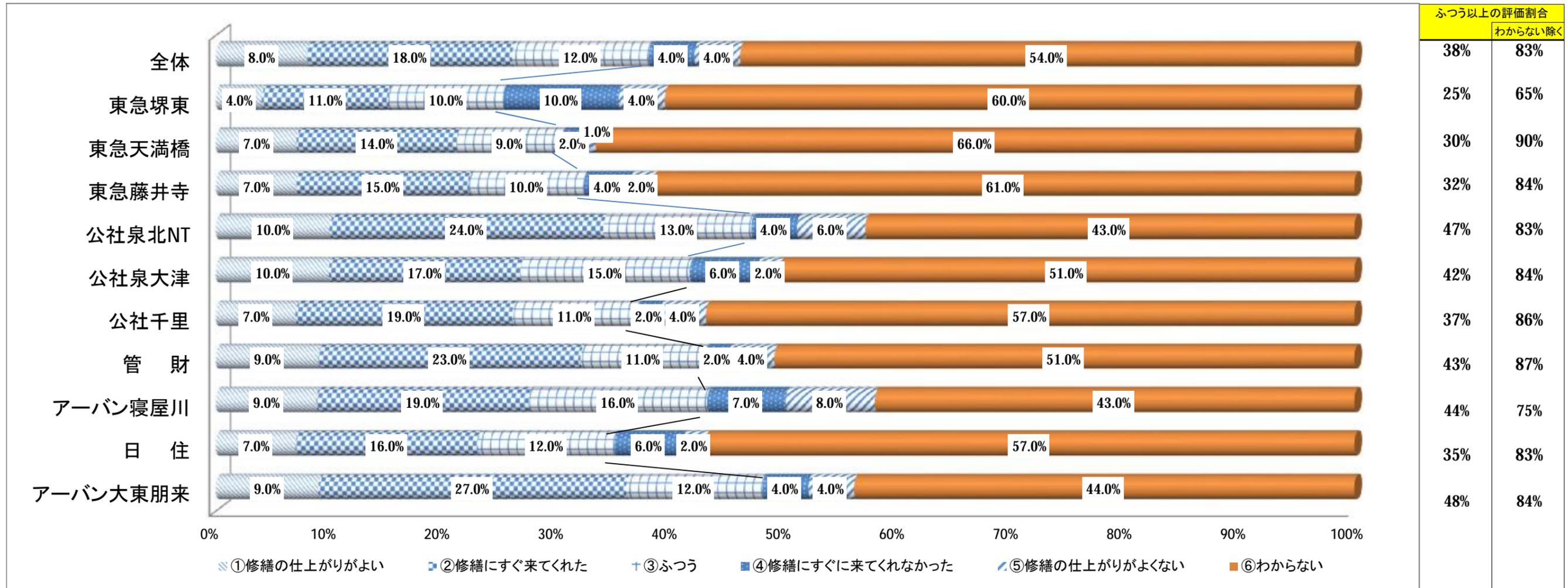
# 入居者アンケート結果 (問6 修繕工事の対応はどうでしたか(複数回答可))

	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修繕にすぐに来てくれなかった	⑤修繕の仕上がりがよくない	⑥わからない	計
全体	185	433	273	100	86	1,286	2,363
東急堺東	8	21	19	19	7	110	184
東急天満橋	20	41	26	7	3	188	285
東急藤井寺	27	56	35	15	8	221	362
公社泉北NT	16	37	20	6	9	66	154
公社泉大津	14	24	21	8	3	73	143
公社千里	17	47	29	5	10	145	253
管財	40	106	52	10	19	237	464
アーバン寝屋川	21	45	38	16	19	104	243
日住	12	26	20	9	3	93	163
アーバン大東朋来	10	30	13	5	5	49	112

**【分析】**

■全ての地区において、「わからない」との回答を除いて積極的評価(修繕の仕上がりがよい・修繕にすぐ来てくれた)が消極的評価(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)を上回っている。

■また、消極的評価が全体で約2割となっている。

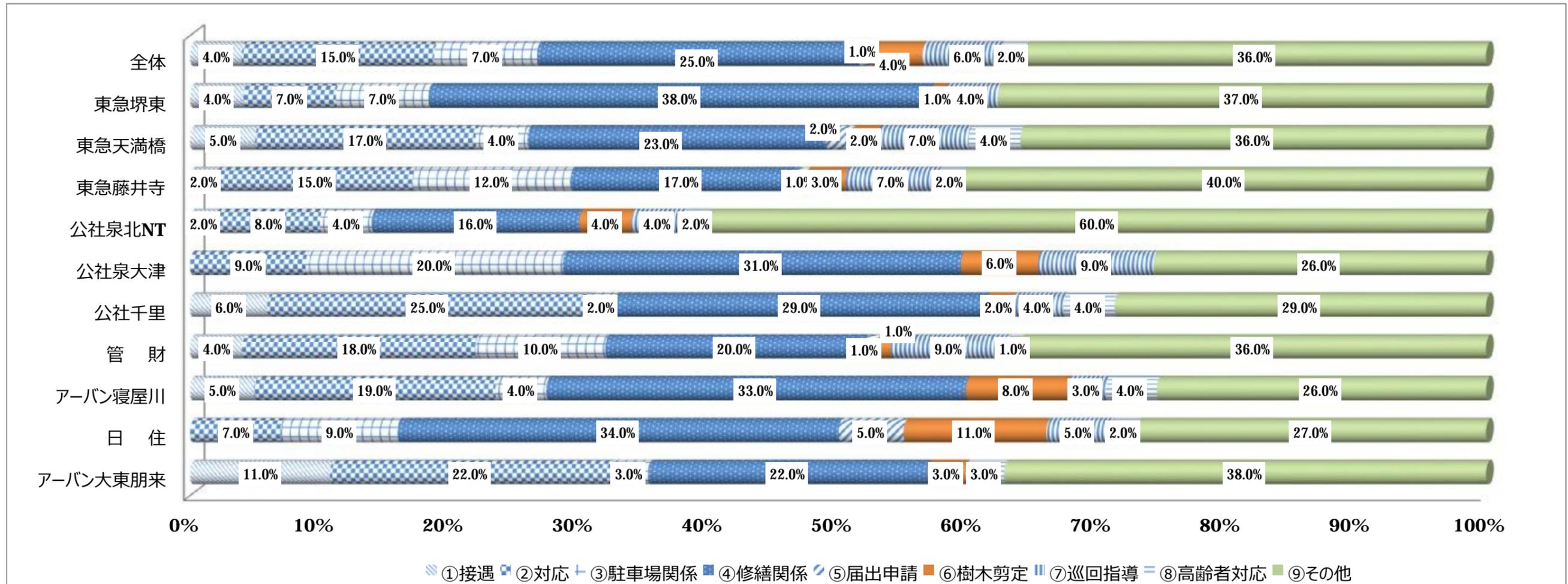


# 入居者アンケート結果 (問7 その他、自由意見欄)

	①接遇	②対応	③駐車場関係	④修繕関係	⑤届出申請	⑥樹木剪定	⑦巡回指導	⑧高齢者対応	⑨その他	計
全体	27	109	54	177	7	26	41	14	256	711
東急堺東	3	5	5	26		1	3		25	68
東急天満橋	4	14	3	19	2	2	6	3	30	83
東急藤井寺	3	19	15	22	1	4	9	2	51	126
公社泉北NT	1	4	2	8		2	2	1	30	50
公社泉大津		3	7	11		2	3		9	35
公社千里	3	13	1	15		1	2	2	15	52
管財	5	25	13	27	2	2	12	1	49	136
アーバン寝屋川	4	15	3	26		6	2	3	21	80
日住		3	4	15	2	5	2	1	12	44
アーバン大東朋来	4	8	1	8		1		1	14	37

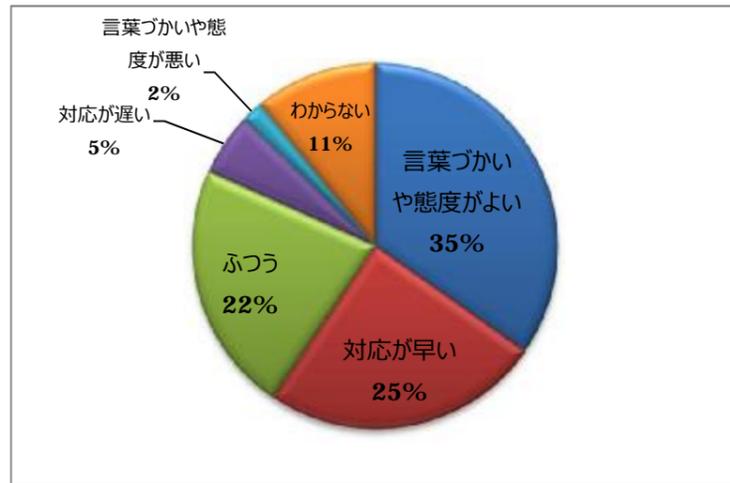
## 【分析】

- 各地区とも職員の対応や修繕関係に関する意見が多くあった。
- 職員の対応については、評価する意見もあったが評価しない意見も多くあった。
- 修繕関係では、修繕依頼をする意見が多くあった。



# 自治会長アンケート結果 (全体)

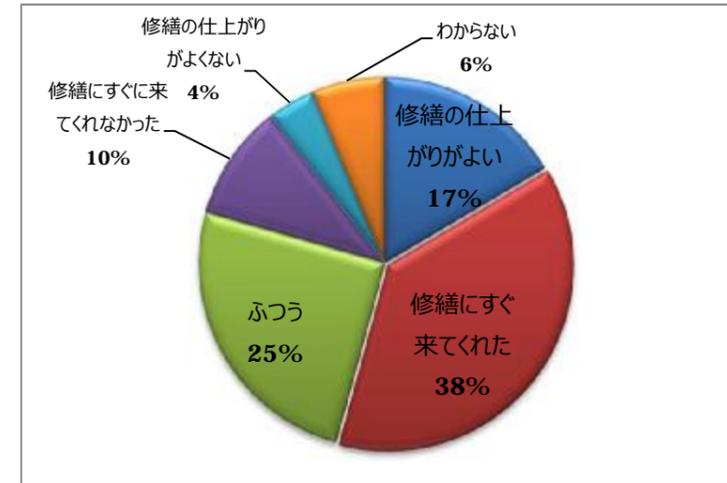
問1 窓口での対応はいかがですか(複数回答可)



言葉づかいや態度がよい  
対応が早い  
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

163  
116  
104  
26  
9  
51  
469

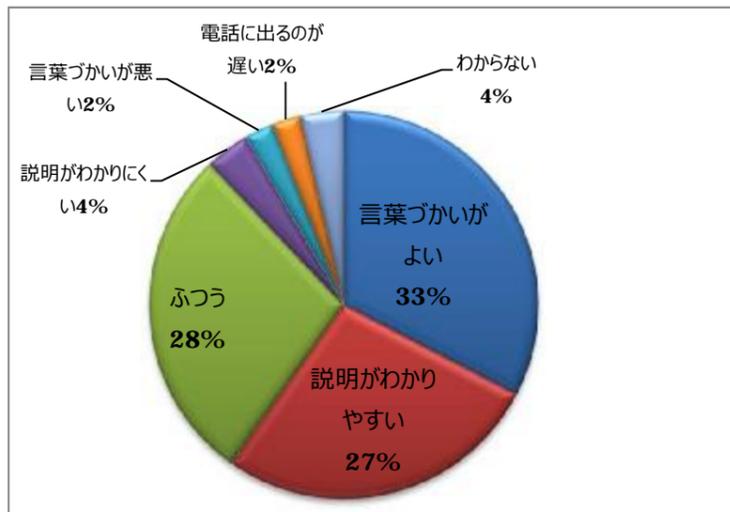
問4 修繕工事の対応はどうでしたか(複数回答可)



修繕の仕上がりがよい  
修繕にすぐ来てくれた  
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

72  
165  
110  
44  
18  
28  
437

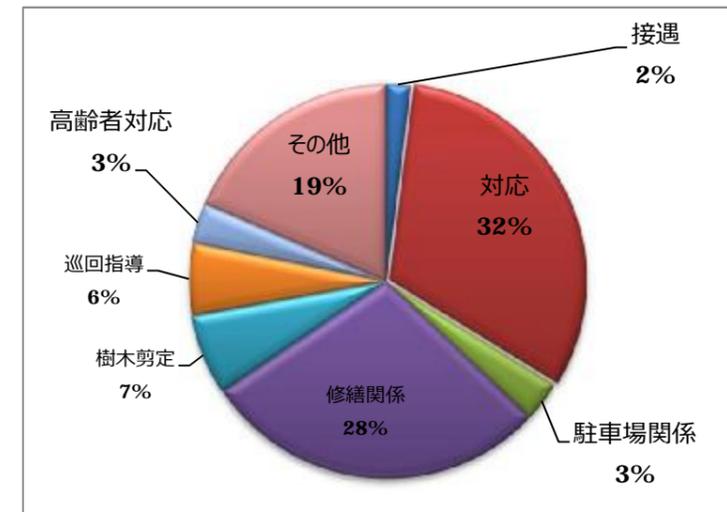
問2 電話での対応はいかがですか(複数回答可)



言葉づかいがよい  
説明がわかりやすい  
ふつう  
説明がわかりにくい  
言葉づかいが悪い  
電話に出るのが遅い  
わからない  
計

151  
126  
130  
17  
11  
11  
17  
463

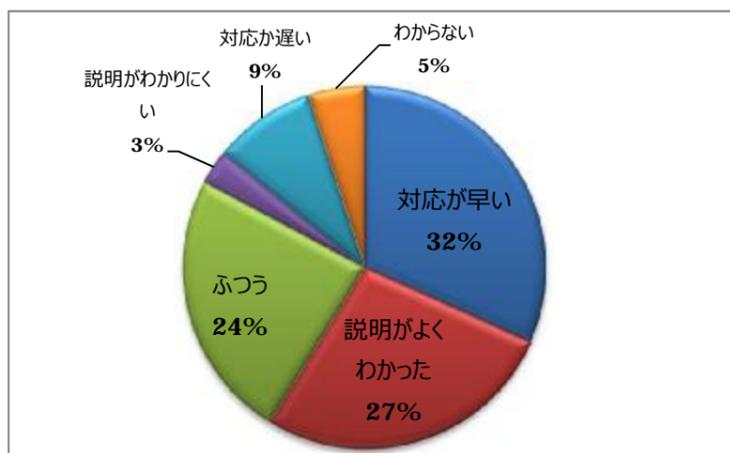
問5 その他、自由意見欄



接遇  
対応  
駐車場関係  
修繕関係  
樹木剪定  
巡回指導  
高齢者対応  
その他  
計

3  
48  
5  
43  
10  
9  
5  
28  
151

問3 申請や手続きの対応はどうでしたか。(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

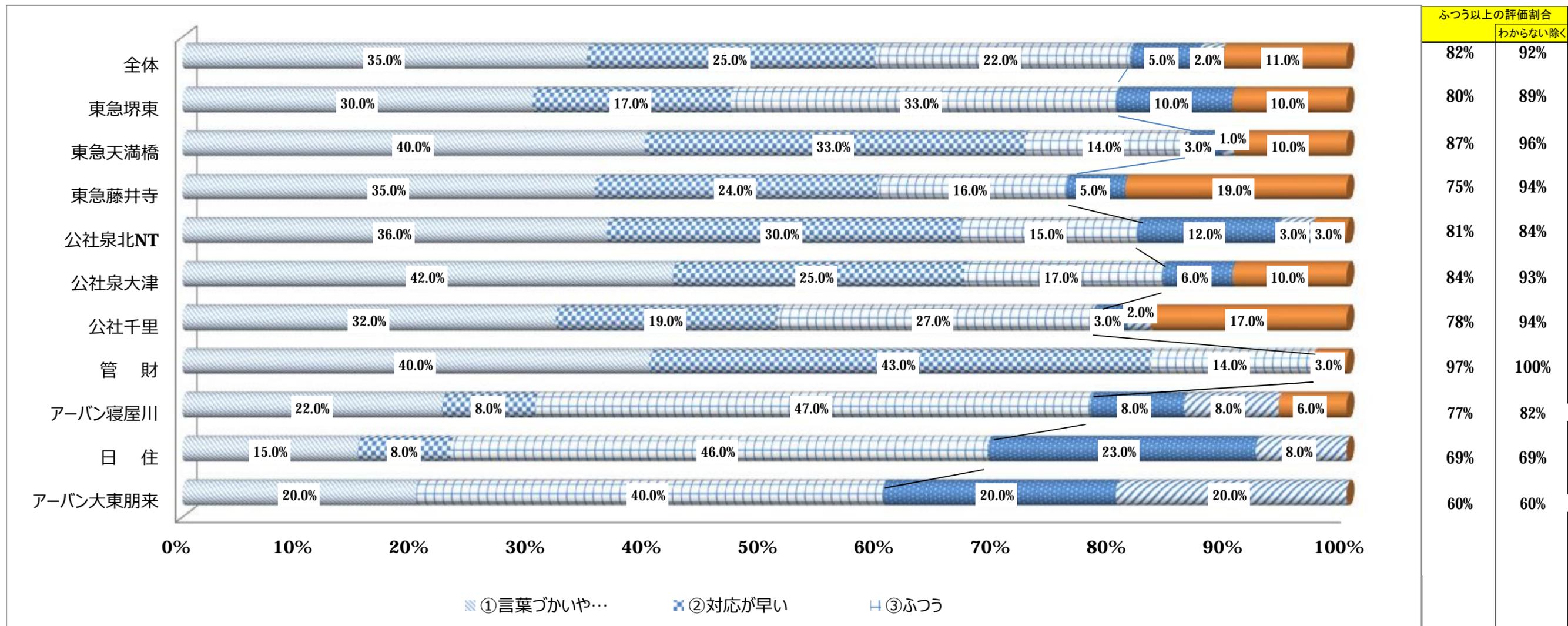
144  
123  
109  
14  
41  
23  
454

# 自治会長アンケート結果 (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	計
全体	163	116	104	26	9	51	469
東急堺東	9	5	10	3	0	3	30
東急天満橋	44	37	15	3	1	11	111
東急藤井寺	22	15	10	3	0	12	62
公社泉北NT	12	10	5	4	1	1	33
公社泉大津	20	12	8	3	0	5	48
公社千里	31	18	26	3	2	16	96
管 財	14	15	5	0	0	1	35
アーバン寝屋川	8	3	17	3	3	2	36
日 住	2	1	6	3	1	0	13
アーバン大東朋来	1	0	2	1	1	0	5

**【分析】**

- 全ての地区において、「ふつう」以上の評価が6割以上である。
- 全体で見ると、積極的評価(言葉づかいや態度がよい・対応が早い)が消極的評価(対応が遅い・言葉づかいや態度が悪い)を上回っている。
- 地区によっては、「対応が遅い」「言葉づかいや態度が悪い」評価が多い地区ある。今後改善する必要がある。



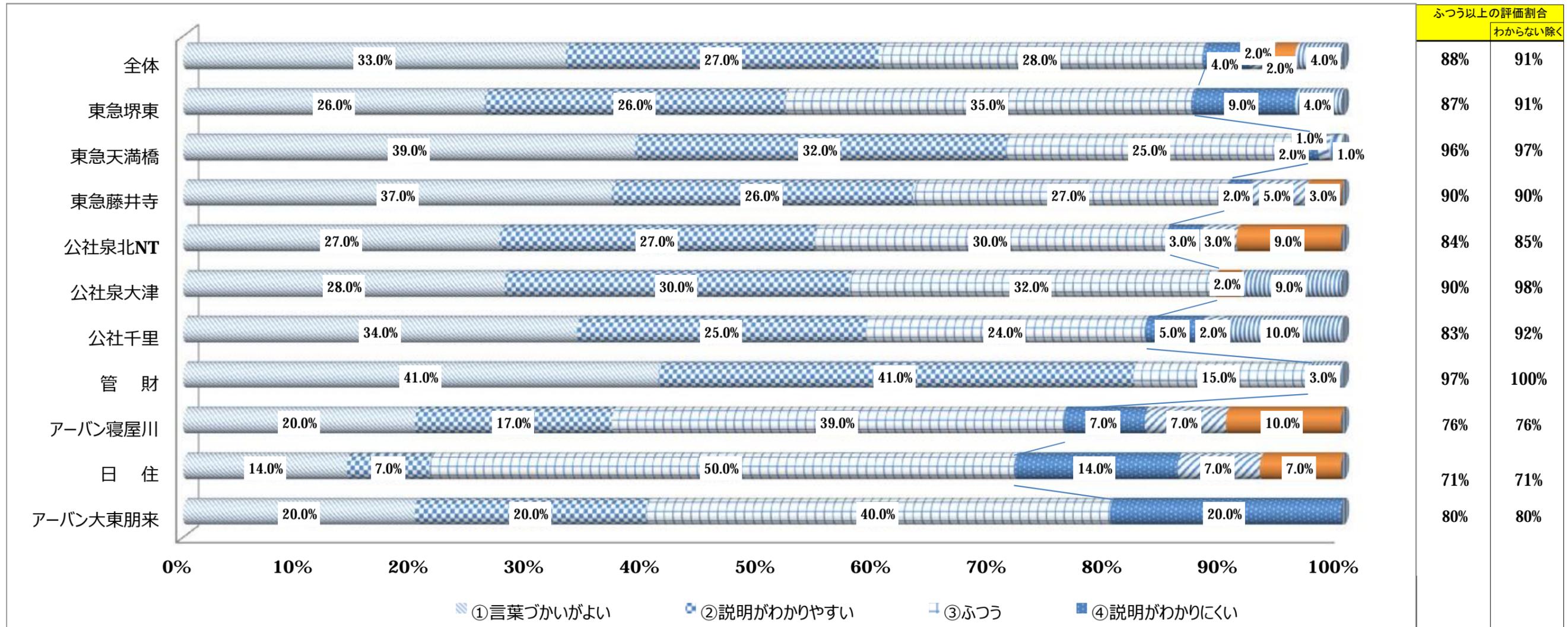
# 自治会長アンケート結果 (問2 電話での対応はいかがですか(複数回答可))

	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	計
全体	151	126	130	17	11	11	17	463
東急堺東	6	6	8	2	0	0	1	23
東急天満橋	42	34	27	2	1	0	1	107
東急藤井寺	23	16	17	1	3	2	0	62
公社泉北NT	9	9	10	1	1	3	0	33
公社泉大津	13	14	15	0	0	1	4	47
公社千里	33	24	23	5	2	0	10	97
管 財	14	14	5	0	0	0	1	34
アーバン寝屋川	8	7	16	3	3	4	0	41
日 住	2	1	7	2	1	1	0	14
アーバン大東朋来	1	1	2	1	0	0	0	5

**【分析】**

■全ての地区において、「ふつう」以上の評価が7割以上である。

■全体で見ると、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・電話に出るのが遅い)を上回っている。

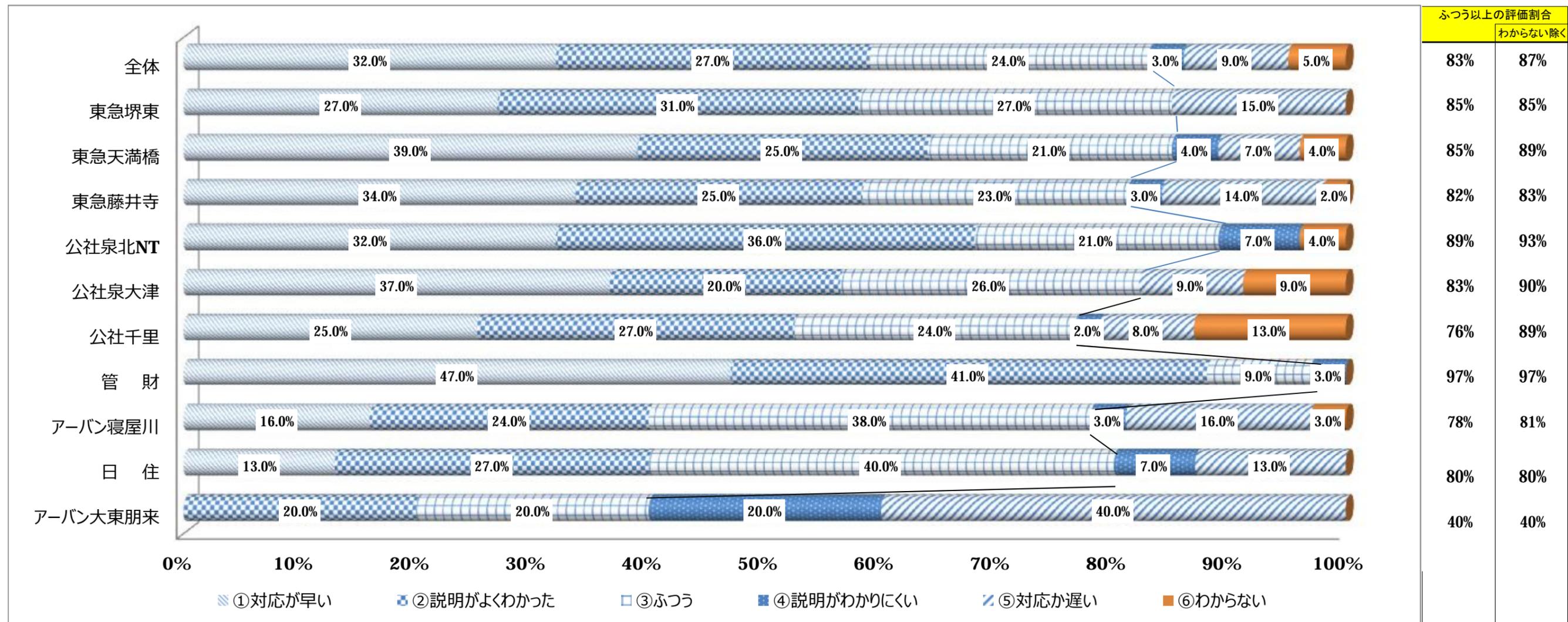


# 自治会長アンケート結果 (問3 申請や手続きの対応はどうでしたか(複数回答可))

	①対応が早い	②説明がよくわか	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	計
全体	144	123	109	14	41	23	454
東急堺東	7	8	7	0	4	0	26
東急天満橋	42	27	23	4	7	4	107
東急藤井寺	22	16	15	2	9	1	65
公社泉北NT	9	10	6	2	0	1	28
公社泉大津	17	9	12	0	4	4	46
公社千里	23	25	22	2	7	12	91
管 財	16	14	3	1	0	0	34
アーバン寝屋川	6	9	14	1	6	1	37
日 住	2	4	6	1	2	0	15
アーバン大東朋来	0	1	1	1	2	0	5

**【分析】**

- 一地区を除いて、「ふつう」以上の評価が7割以上である。
- 一地区では、「対応が遅い」評価が4割となっており今後改善する必要がある。
- 全体で見ると、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。



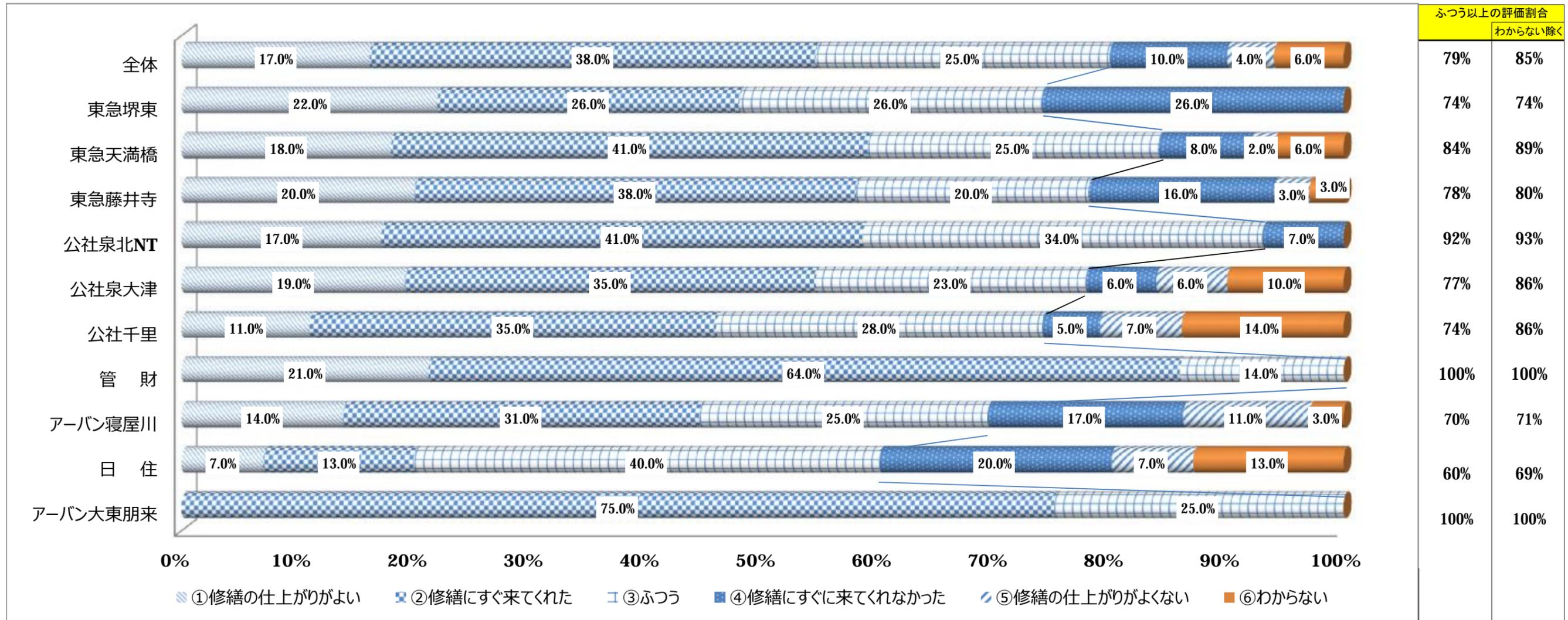
# 自治会長アンケート結果 (問4 修繕工事の対応はどうでしたか(複数回答可))

	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修繕にすぐに来てくれなかった	⑤修繕の仕上がりがよくない	⑥わからない	計
全体	72	165	110	44	18	28	437
東急堺東	6	7	7	7	0	0	27
東急天満橋	19	43	27	9	2	6	106
東急藤井寺	12	23	12	10	2	2	61
公社泉北NT	5	12	10	2	0	0	29
公社泉大津	9	17	11	3	3	5	48
公社千里	9	29	23	4	6	12	83
管財	6	18	4	0	0	0	28
アーバン寝屋川	5	11	9	6	4	1	36
日住	1	2	6	3	1	2	15
アーバン大東朋来	0	3	1	0	0	0	4

**【分析】**

■全ての地区において、「ふつう」以上の評価が6割以上である。

■全体で見ると、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(修繕にすぐに来てくれなかった・修繕の仕上がりがよくない)を上回っている。

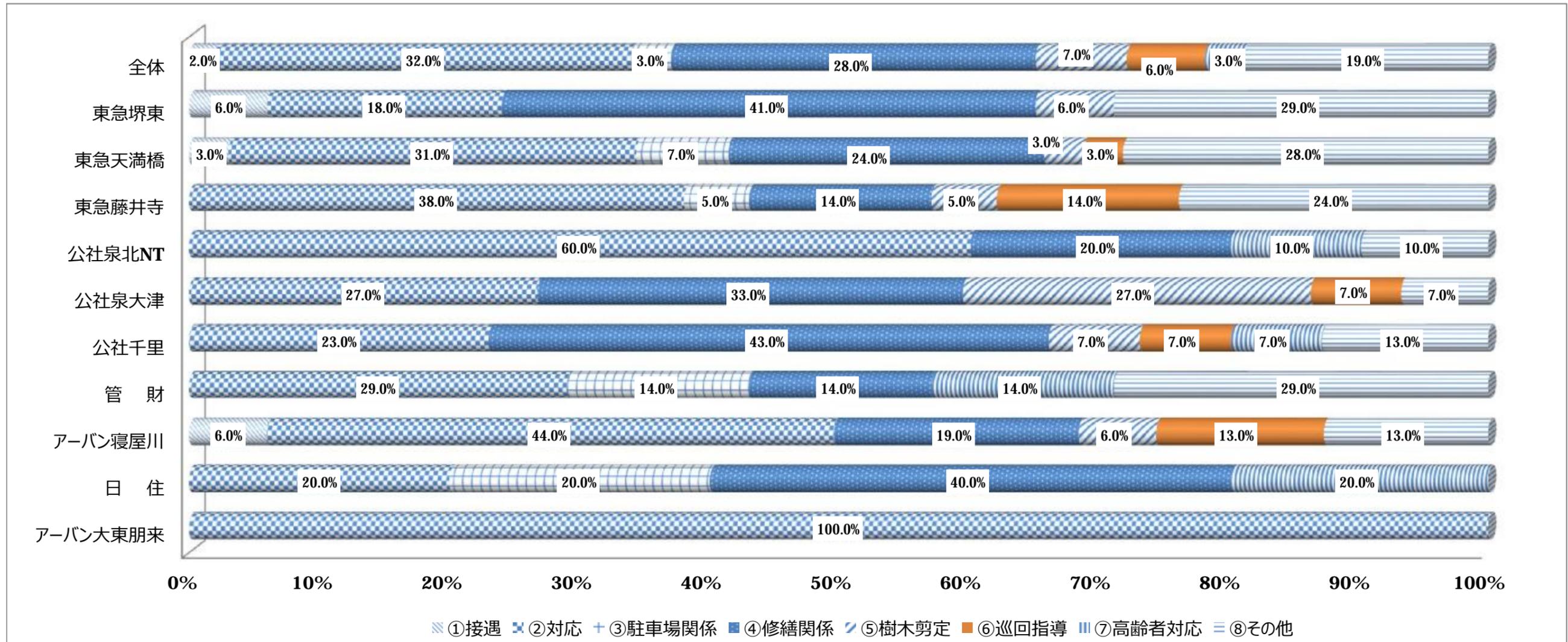


# 自治会長アンケート結果 (問5 その他、自由意見欄)

	①接遇	②対応	③駐車場関係	④修繕関係	⑤樹木剪定	⑥巡回指導	⑦高齢者対応	⑧その他	計
全体	3	48	5	43	10	9	5	28	151
東急堺東	1	3		7	1			5	17
東急天満橋	1	9	2	7	1	1		8	29
東急藤井寺		8	1	3	1	3		5	21
公社泉北NT			6	2			1	1	10
公社泉大津			4	5	4	1		1	15
公社千里			7	13	2	2	2	4	30
管財			2	1	1		1	2	7
アーバン寝屋川	1	7		3	1	2		2	16
日住			1	1	2		1		5
アーバン大東朋来			1						1

**【分析】**

- 各地区とも職員の対応や修繕関係に関する意見が多くあった。
- 職員の対応については、評価する意見もあったが評価しない意見も多くあった。
- 修繕関係では、修繕依頼をする意見が多くあった。



以下の問いにお答えください。

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、平成〇〇年〇月から大阪府が指定しました「〇〇〇〇〇〇」が関係業務を行っております。

このたび、日頃の〇〇〇〇〇〇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、〇〇〇〇〇〇から配付される、「アンケート用紙」によりご回答よろしく申し上げます。

平成 24 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「〇〇〇〇〇〇」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 24 年 11 月 7 日(水)までに、巡回管理員の現地窓口へ備え付けの「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。ご協力をよろしく申し上げます。

平成 24 年 10 月

(指定管理者名) 〇〇〇〇〇〇

<お問い合わせ先> (電 話)  
(営業時間)  
※年末年始を除く

※このアンケート用紙は、〇〇〇〇〇〇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。

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。

経管第2668号  
平成24年10月22日

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)	

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24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）

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。

[ ]

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、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24年11月7日（水）
- 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】 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（担当）〇〇、〇〇  
〒559-8555 大阪市住之江区南港北1丁目14番16号  
TEL 06-6210-9753（直通）  
FAX 06-6210-9750

設問は以上です。ご協力ありがとうございました。