

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25年度)

平成25年12月

目 次

■ 平成25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 自治会長アンケートの結果について	3
■ 入居者アンケート結果（指定管理者別）	
問1 回答者の属性 ①性別	4
問1 回答者の属性 ②年齢	5
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	6
問3 窓口での対応について	7
問4 電話での対応について	8
問5 申請や手続きでの対応について	9
問6 修繕工事での対応について	10
問7 その他、自由意見欄	11
■ 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	12
問2 電話での対応について	13
問3 申請や手続きでの対応について	14
問4 修繕工事での対応について	15
問5 その他、自由意見欄	16
■ アンケート調査票	17

平成25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 指定管理者が各戸にアンケート用紙を配布、回収
- (2) 調査期間 平成25年9月17日～平成25年10月2日
- (3) 調査対象住宅及び回収結果

指定管理者名	アンケート対象住宅	配布戸数	回収数	回収率
アーバンサービスグループ (大東朋来)	大東朋来、ペア大東朋来	700	138	19.7%
日本住宅管理(株)	東鴻池第2、東大阪鴻池	639	253	39.5%
アーバンサービスグループ (寝屋川)	守口金田南、守口寺方、寝屋川中木田、寝屋川寝屋、寝屋川河北、寝屋川大和、寝屋川香里、寝屋川成田東、寝屋川高柳、寝屋川御幸西、打上、寝屋川萱島東、寝屋川池田、門真北島、門真古川橋、門真四宮	2,113	284	13.4%
日本管財(株)	枚方田ノ口、枚方招提、枚方禁野本町、大東深野、大東北新町、交野松塚、交野藤ケ尾	3,250	640	19.6%
大阪府住宅供給公社・大阪ガスセキュリティ(株)共同体	新千里南、池田伏尾台、千里古江台、高槻柱本、茨木安威、箕面、摂津正雀、島本江川	5,630	994	17.6%
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	岸和田田治米、泉大津なぎさ、貝塚橋本、羽倉崎、和泉今福、取石、田尻りんくう、東鳥取石田	4,083	754	18.4%
大阪府住宅供給公社・日本総合住生活(株)共同体	高倉台第3、晴美台第4、槇塚台第1、原山台3丁	3,475	544	15.6%
(株)東急コミュニティ(藤井寺)	八尾高砂、富田林楠、千代田台、松原立部、柏原芝山、羽曳野野々上、藤井寺道明寺	3,312	820	24.7%
(株)東急コミュニティ(天満橋)	西島、千鳥橋、井高野、すみれ北、苅田北、矢田部、東三国2丁目、瓜破西	2,926	939	32.0%
(株)東急コミュニティ(堺東)	八田荘、堺南長尾	2,929	733	25.0%
合計		29,057	6,099	20.9%

(5) アンケート結果概要

問1 回答者の属性 ①性別		
	回答数	割合
男性	2,099	34.4%
女性	3,711	60.9%
未記入	289	4.7%

問1 回答者の属性 ②年齢		
	回答数	割合
30歳未満	37	0.6%
30歳代	143	2.3%
40歳代	372	6.1%
50歳代	489	8.0%
60歳代	1,601	26.3%
70歳以上	3,325	54.5%
未記入	132	2.2%

問2 指定管理者を知っているか。		
	回答数	割合
知っている	4,078	66.8%
知らない	1,864	30.6%
未記入	157	2.6%

問3 窓口での対応について		
	回答数	割合
言葉づかいや態度がよい	1,218	18.6%
対応が早い	854	13.0%
ふつう	1,643	25.0%
対応が遅い	151	2.3%
言葉づかいや態度が悪い	118	1.8%
わからない	225	3.4%
窓口に行ったことがない	2,360	35.9%

問4 電話での対応について		
	回答数	割合
言葉づかいがよい	749	11.7%
説明がわかりやすい	882	13.8%
ふつう	1,559	24.4%
説明がわかりにくい	175	2.7%
言葉づかいが悪い	83	1.3%
電話に出るのが遅い	85	1.3%
わからない	239	3.7%
電話をしたことがない	2,630	41.1%

問5 申請や手続きでの対応について		
	回答数	割合
対応が早い	1,065	16.7%
説明がよくわかった	1,223	19.2%
ふつう	1,532	24.0%
説明がわかりにくい	185	2.9%
対応が遅い	228	3.6%
わからない	289	4.5%
申請や手続きをしたことがない	1,853	29.1%

問6 修繕工事での対応について		
	回答数	割合
修繕の仕上がりがよい	375	6.1%
修繕にすぐ来てくれた	1,138	18.5%
ふつう	790	12.8%
修繕にすぐきてくれなかった	247	4.0%
修繕の仕上がりがよくない	236	3.9%
わからない	382	6.2%
修繕を依頼したことがない	2,982	48.5%

問7 その他、自由意見欄		
	回答数	割合
接遇	275	13.4%
駐車場	124	6.1%
修繕	505	24.7%
届出申請	31	1.5%
樹木剪定	50	2.5%
巡回指導	78	3.8%
高齢者対応	50	2.5%
その他	930	45.5%

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 平成25年9月17日～平成25年10月2日
- (3) 調査対象 全458自治会
- (4) 回収結果 386自治会から回答（回収率 84.2%）
- (5) アンケート結果概要

問1 窓口での対応について		
	回答数	割合
言葉づかいや態度がよい	208	41.8%
対応が早い	134	26.9%
ふつう	103	20.7%
対応が遅い	12	2.4%
言葉づかいや態度が悪い	4	0.8%
わからない	5	1.0%
窓口に行ったことがない	32	6.4%

問2 電話での対応について		
	回答数	割合
言葉づかいがよい	195	39.4%
説明がわかりやすい	149	30.1%
ふつう	115	23.3%
説明がわかりにくい	11	2.2%
言葉づかいが悪い	4	0.8%
電話に出るのが遅い	8	1.6%
わからない	2	0.4%
電話をしたことがない	11	2.2%

問3 申請や手続きでの対応について		
	回答数	割合
対応が早い	187	40.0%
説明がよくわかった	125	26.8%
ふつう	102	21.8%
説明がわかりにくい	4	0.9%
対応が遅い	39	8.3%
わからない	4	0.9%
申請や手続きをしたことがない	6	1.3%

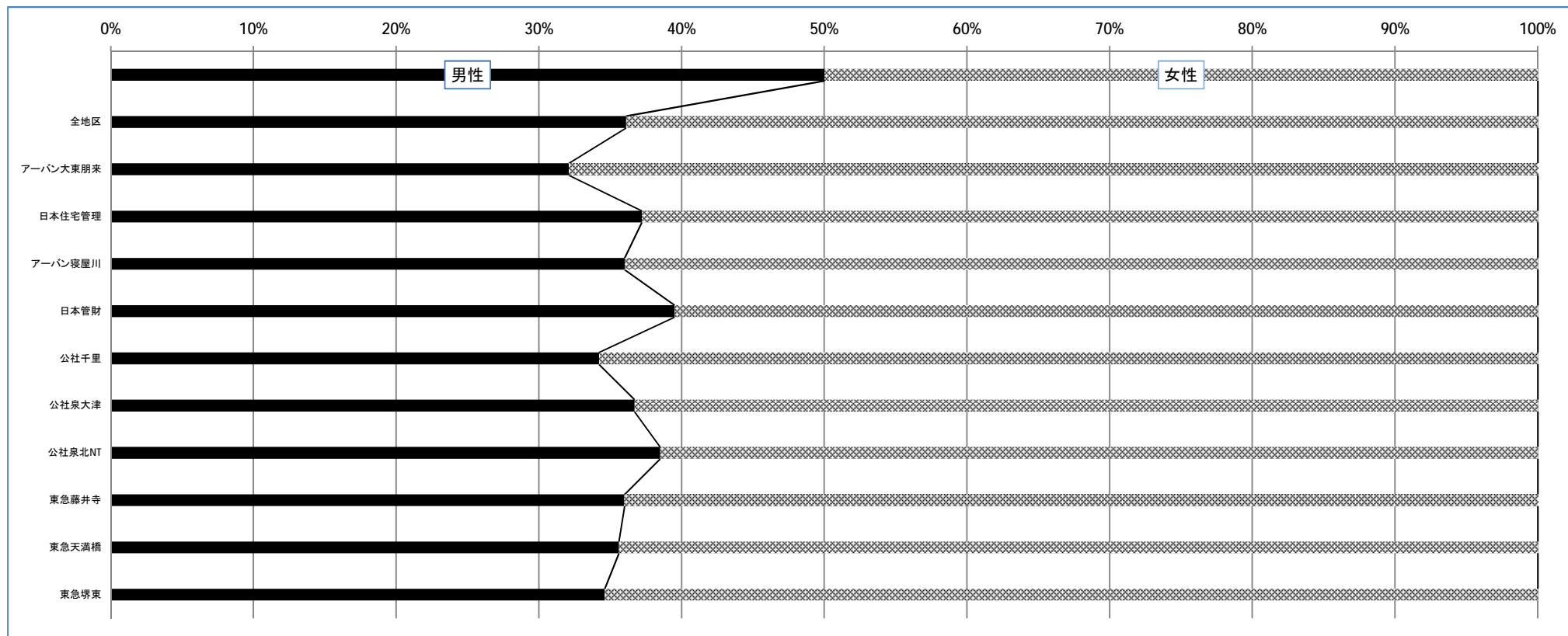
問4 修繕工事での対応について		
	回答数	割合
修繕の仕上がりがよい	93	20.4%
修繕にすぐ来てくれた	205	45.0%
ふつう	96	21.0%
修繕にすぐきてくれなかった	30	6.6%
修繕の仕上がりがよくない	9	2.0%
わからない	8	1.7%
修繕を依頼したことがない	15	3.3%

問5 その他、自由意見欄		
	回答数	割合
接遇	59	32.4%
駐車場	2	1.1%
修繕	40	22.0%
届出申請	2	1.1%
樹木剪定	8	4.4%
巡回指導	8	4.4%
高齢者対応	7	3.8%
その他	56	30.8%

入居者アンケート結果(指定管理者別)

問1 回答者の属性 ①性別

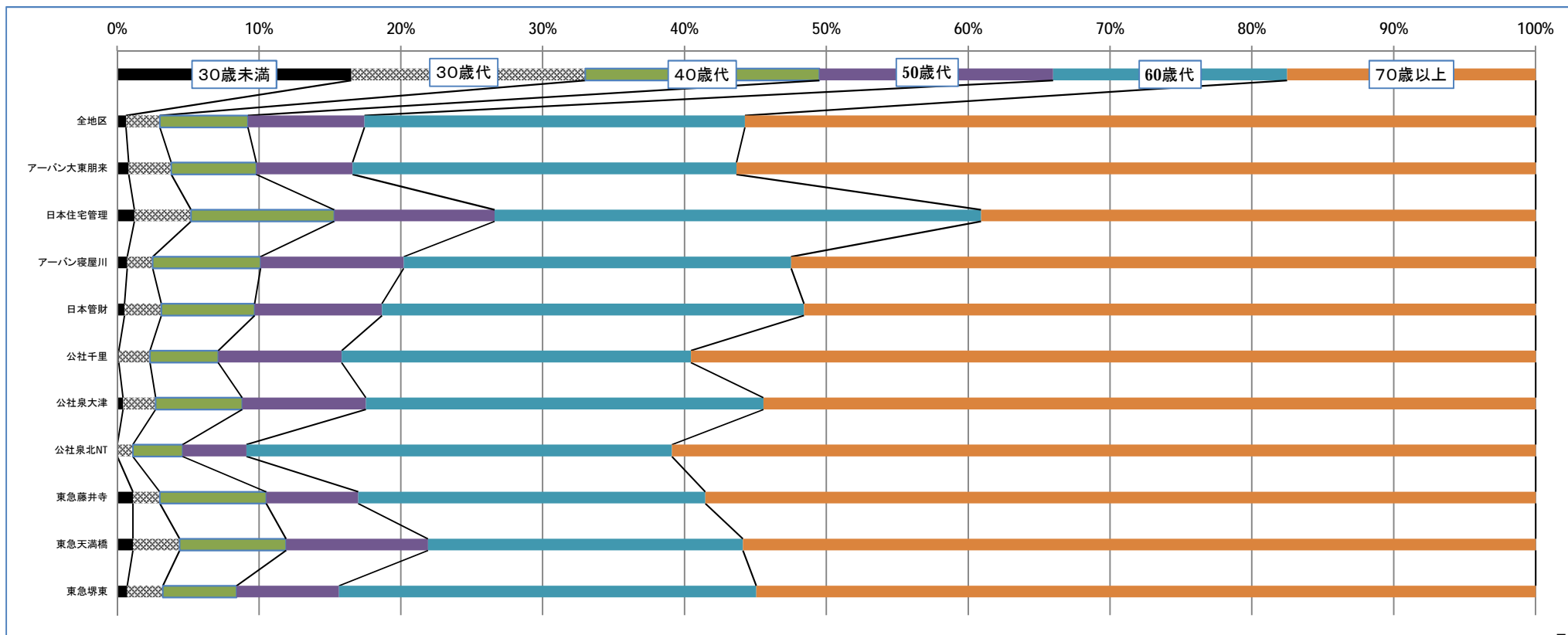
	男性	女性	未記入	計
全地区	2,099	3,711	289	6,099
アーバン大東朋来	42	89	7	138
日本住宅管理	89	150	14	253
アーバン寝屋川	96	171	17	284
日本管財	241	369	30	640
公社千里	328	631	35	994
公社泉大津	261	450	43	754
公社泉北	202	323	19	544
東急藤井寺	284	504	32	820
東急天満橋	319	577	43	939
東急堺東	237	447	49	733



入居者アンケート結果(指定管理者別)

問1 回答者の属性 ②年齢

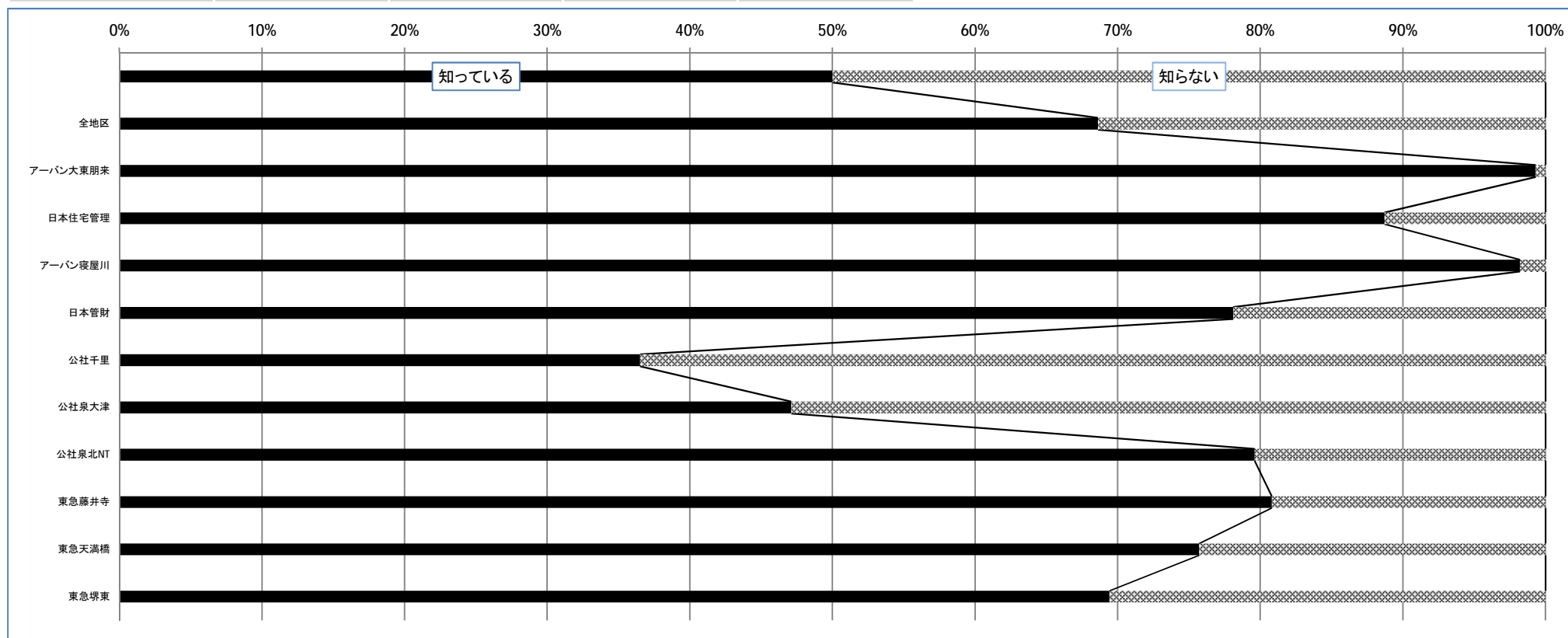
	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	未記入	計
全地区	37	143	372	489	1,601	3,325	132	6,099
アーバン大東朋来	1	4	8	9	36	75	5	138
日本住宅管理	3	10	25	28	85	97	5	253
アーバン寝屋川	2	5	21	28	76	146	6	284
日本管財	3	16	41	56	186	323	15	640
公社千里	1	22	47	85	241	582	16	994
公社泉大津	3	17	45	64	206	400	19	754
公社泉北	0	6	19	24	161	327	7	544
東急藤井寺	9	15	60	52	197	472	15	820
東急天満橋	10	30	69	92	204	513	21	939
東急堺東	5	18	37	51	209	390	23	733



入居者アンケート結果(指定管理者別)

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。

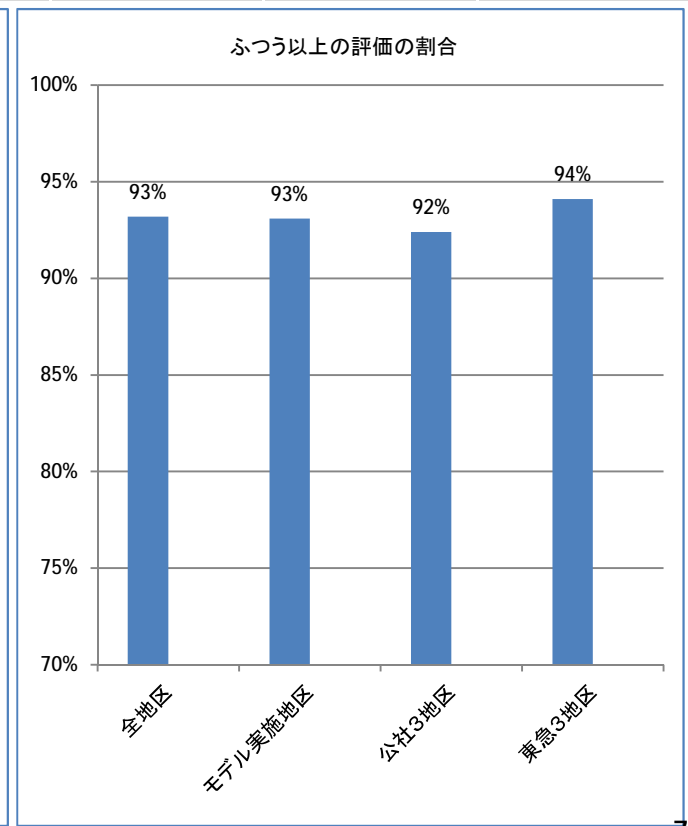
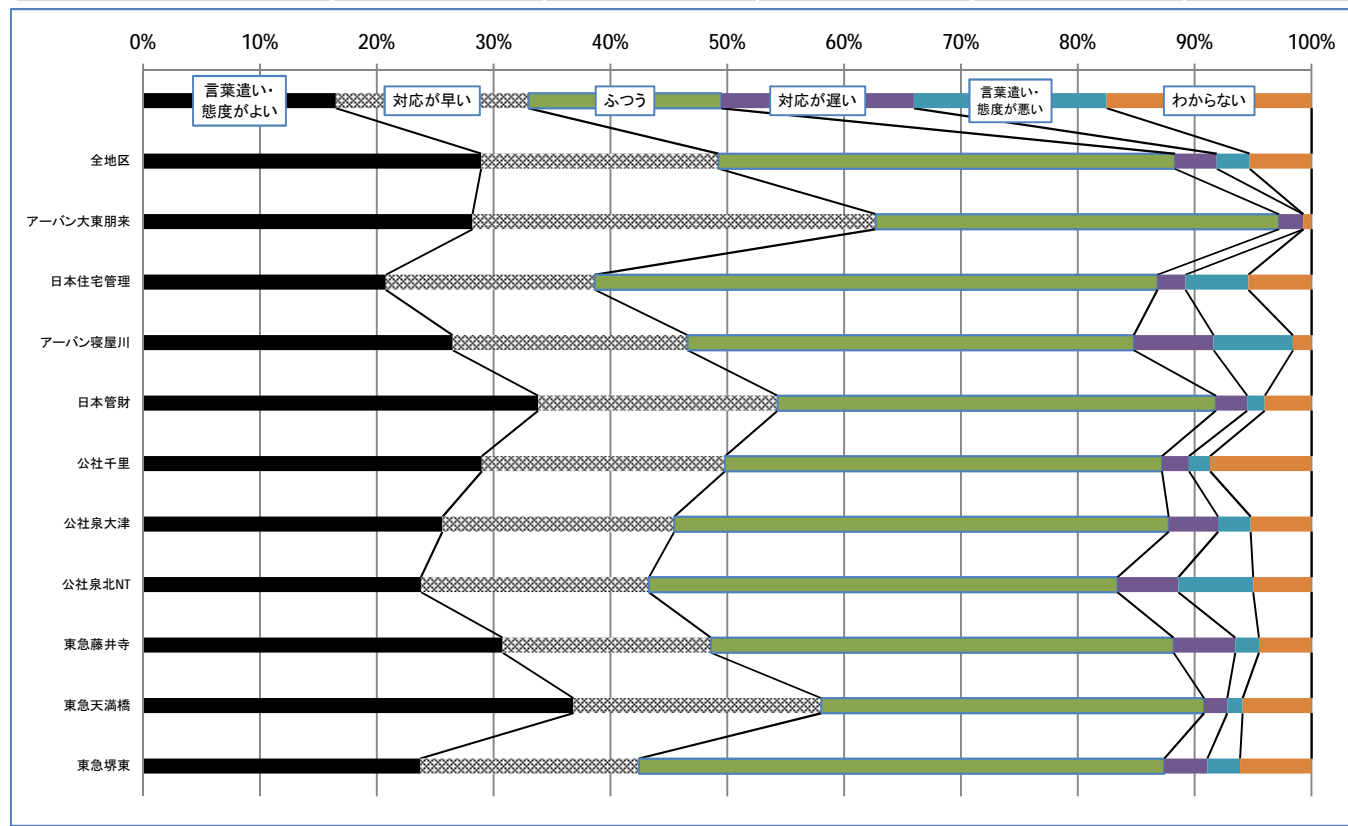
	知っている	知らない	未記入	計
全地区	4,078	1,864	157	6,099
アーバン大東朋来	134	1	3	138
日本住宅管理	219	28	6	253
アーバン寝屋川	271	5	8	284
日本管財	493	138	9	640
公社千里	349	607	38	994
公社泉大津	335	377	42	754
公社泉北	426	109	9	544
東急藤井寺	652	155	13	820
東急天満橋	699	224	16	939
東急堺東	500	220	13	733



入居者アンケート結果(指定管理者別)

問3 窓口での対応について

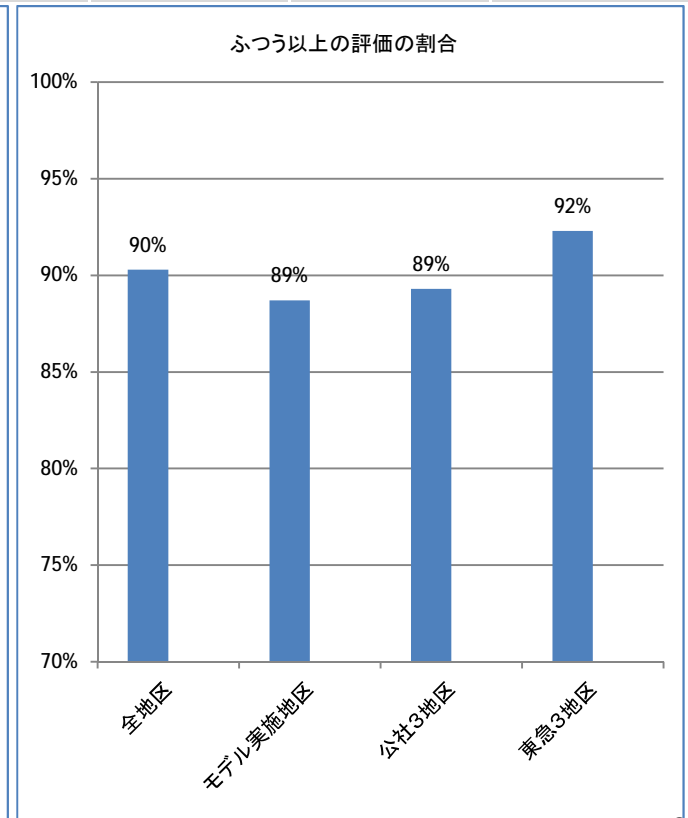
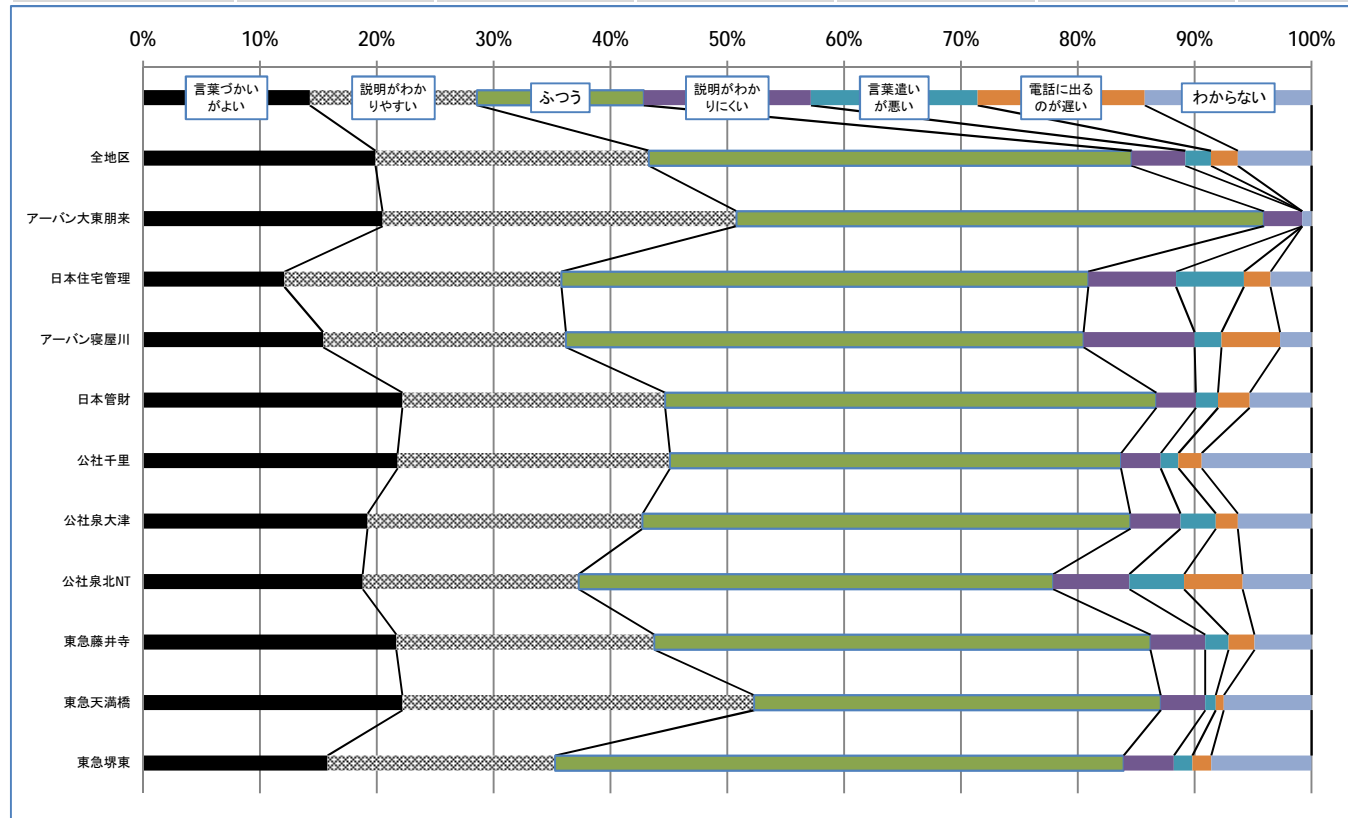
	言葉づかいや態度がよい	対応が早い	ふつう	対応が遅い	言葉づかいや態度が悪い	わからない	窓口に行ったことがない	計
全地区	1,218	854	1,643	151	118	225	2,360	6,569
アーバン大東朋来	40	49	49	3	0	1	16	158
日本住宅管理	35	30	81	4	9	9	94	262
アーバン寝屋川	66	50	95	17	17	4	71	320
日本管財	177	107	196	14	8	21	185	708
公社千里	190	136	245	15	12	57	402	1,057
公社泉大津	127	98	210	21	14	26	303	799
公社泉北	100	82	169	22	27	21	169	590
東急藤井寺	150	87	193	26	10	22	402	890
東急天満橋	224	129	199	12	8	36	412	1,020
東急堺東	109	86	206	17	13	28	306	765



入居者アンケート結果(指定管理者別)

問4 電話での対応について

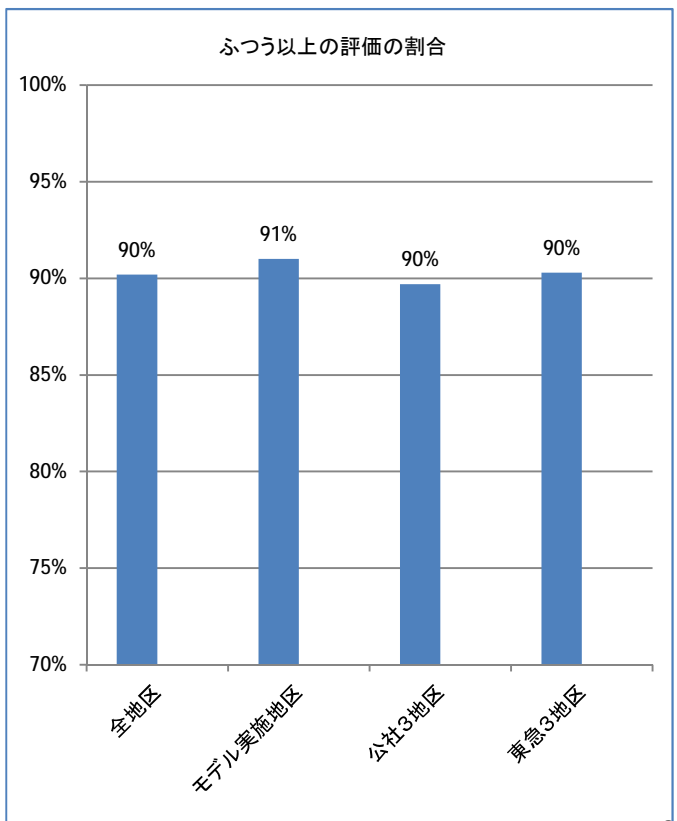
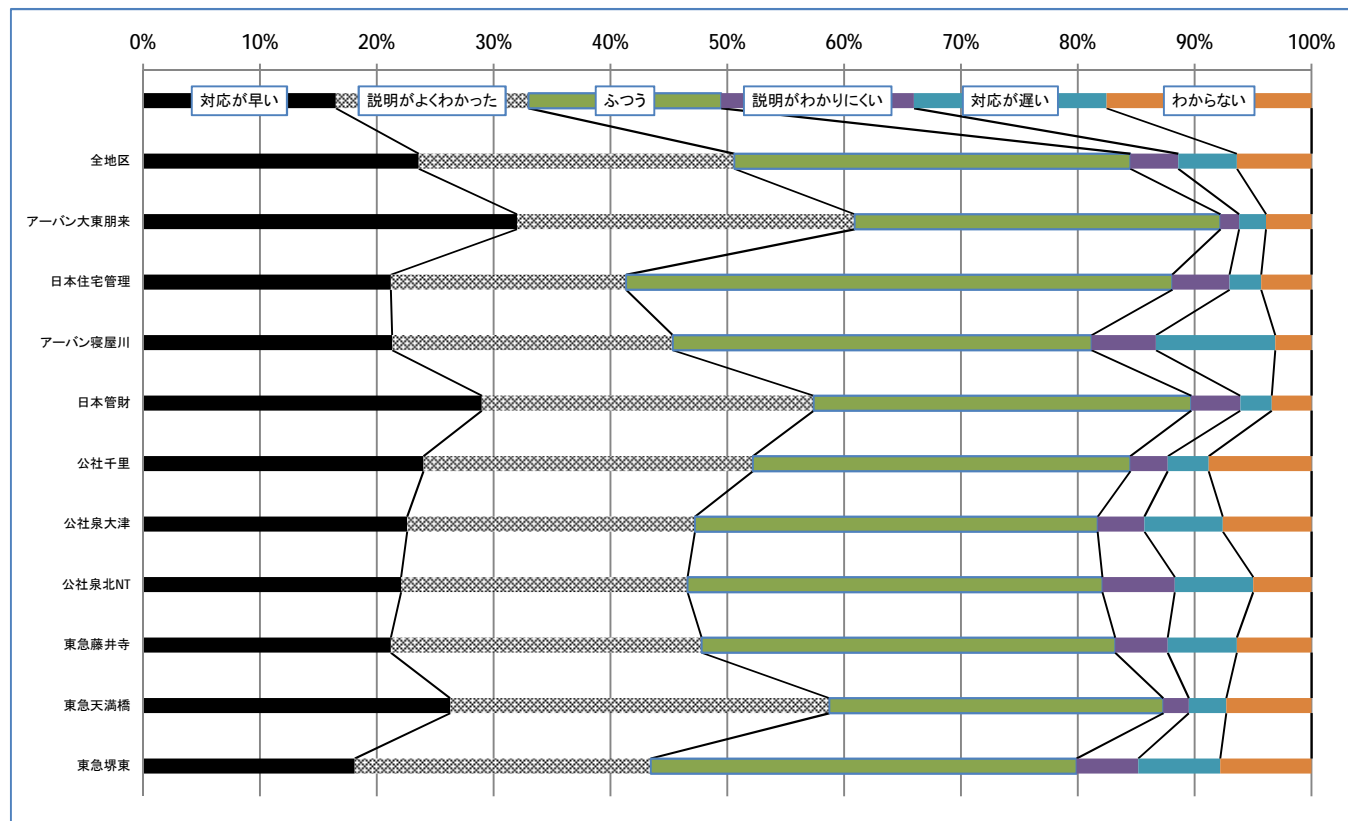
	言葉づかいがよい	説明がわかりやすい	ふつう	説明がわかりにくい	言葉づかいが悪い	電話に出るのが遅い	わからない	電話をしたことがない	計
全地区	749	882	1,559	175	83	85	239	2,630	6,402
アーバン大東朋来	25	37	55	4	0	0	1	28	150
日本住宅管理	21	41	78	13	10	4	6	93	266
アーバン寝屋川	34	46	98	21	5	11	6	86	307
日本管財	92	93	174	14	8	11	22	260	674
公社千里	130	139	230	20	9	12	56	436	1,032
公社泉大津	89	109	193	20	14	9	29	321	784
公社泉北	64	63	138	22	16	17	20	235	575
東急藤井寺	111	113	217	24	10	11	25	367	878
東急天満橋	124	168	194	21	5	4	42	442	1,000
東急堺東	59	73	182	16	6	6	32	362	736



入居者アンケート結果(指定管理者別)

問5 申請や手続きでの対応について

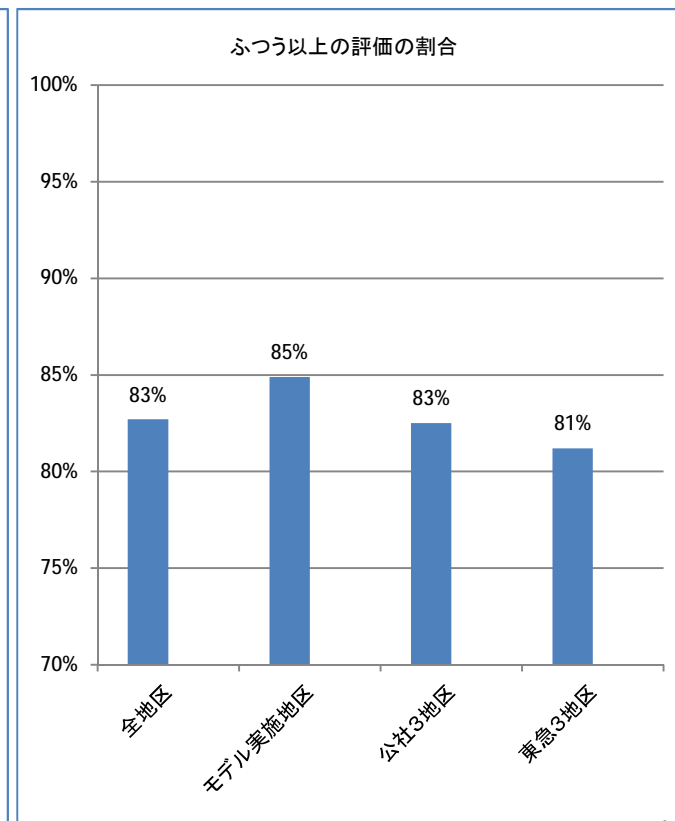
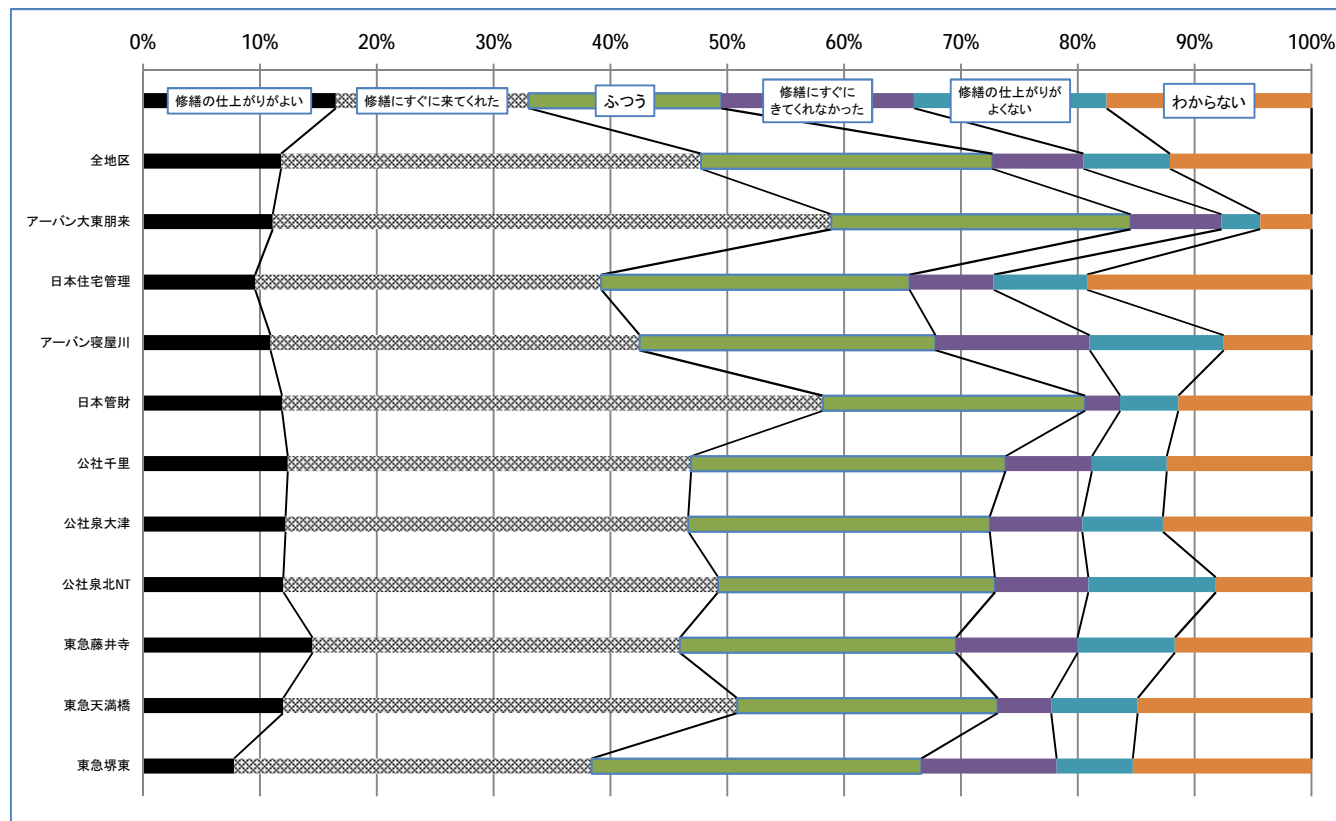
	対応が早い	説明がよくわかった	ふつう	説明がわかりにくい	対応が遅い	わからない	申請・手続きをしたことがない	計
全地区	1,065	1,223	1,532	185	228	289	1,853	6,375
アーバン大東朋来	41	37	40	2	3	5	22	150
日本住宅管理	39	37	86	9	5	8	73	257
アーバン寝屋川	54	61	91	14	26	8	54	308
日本管財	152	149	169	22	14	18	163	687
公社千里	166	195	223	22	24	61	324	1,015
公社泉大津	125	136	190	22	37	42	237	789
公社泉北	93	103	149	26	28	21	147	567
東急藤井寺	126	158	210	27	35	38	271	865
東急天満橋	181	224	197	15	22	50	309	998
東急堺東	88	123	177	26	34	38	253	739



入居者アンケート結果(指定管理者別)

問6 修繕工事での対応について

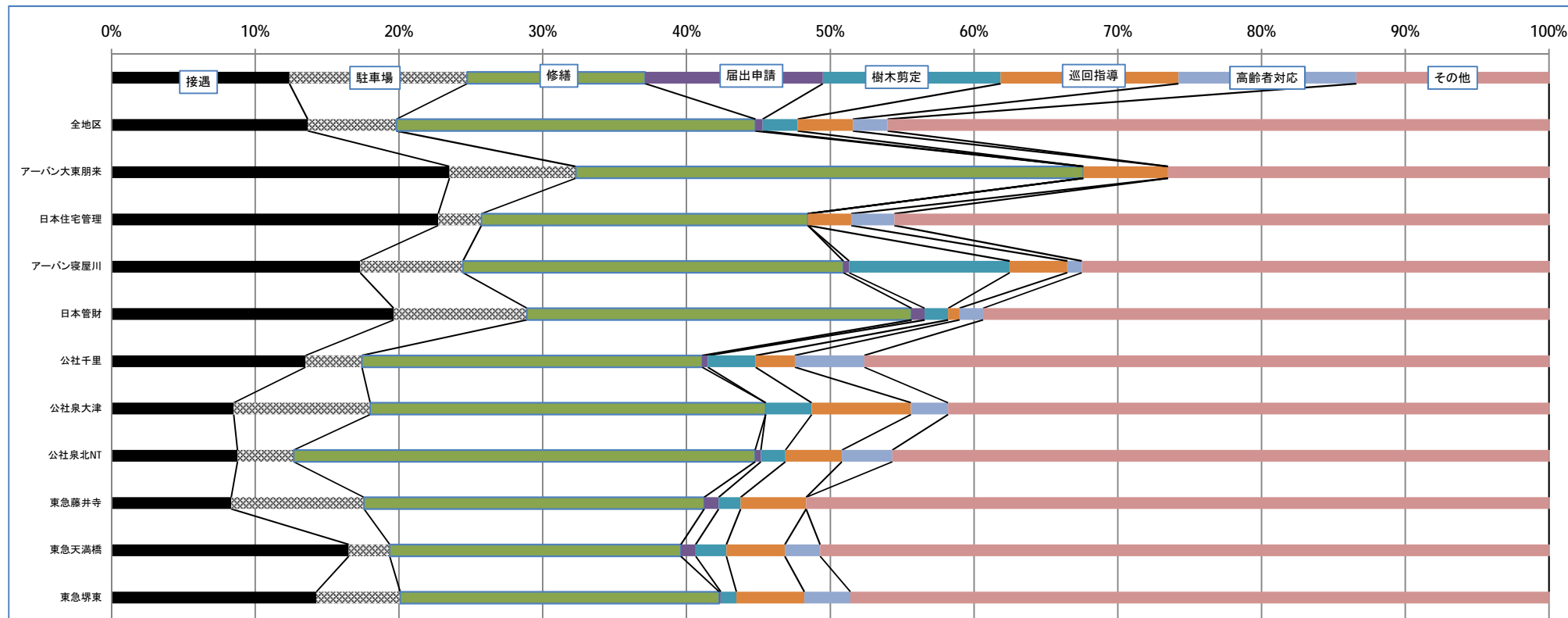
	修繕の仕上がりがよい	修繕にすぐ来てくれた	ふつう	修繕にすぐに来てくれなかった	修繕の仕上がりがよくない	わからない	修繕を依頼したことがない	計
全地区	375	1,138	790	247	236	382	2,982	6,150
アーバン大東朋来	10	43	23	7	3	4	50	140
日本住宅管理	12	37	33	9	10	24	128	253
アーバン寝屋川	19	55	44	23	20	13	120	294
日本管財	43	167	81	11	18	41	287	648
公社千里	74	205	160	44	38	74	416	1,011
公社泉大津	51	144	108	33	29	53	350	768
公社泉北	45	140	89	30	41	31	193	569
東急藤井寺	56	121	91	40	32	45	450	835
東急天満橋	42	136	78	16	26	52	574	924
東急堺東	23	90	83	34	19	45	414	708



入居者アンケート結果(指定管理者別)

問7 その他、自由意見欄

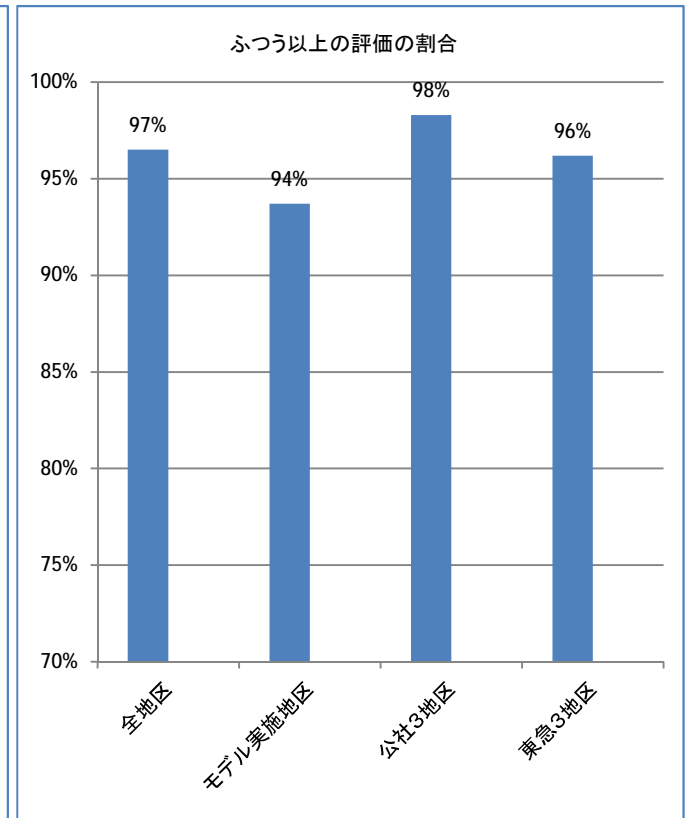
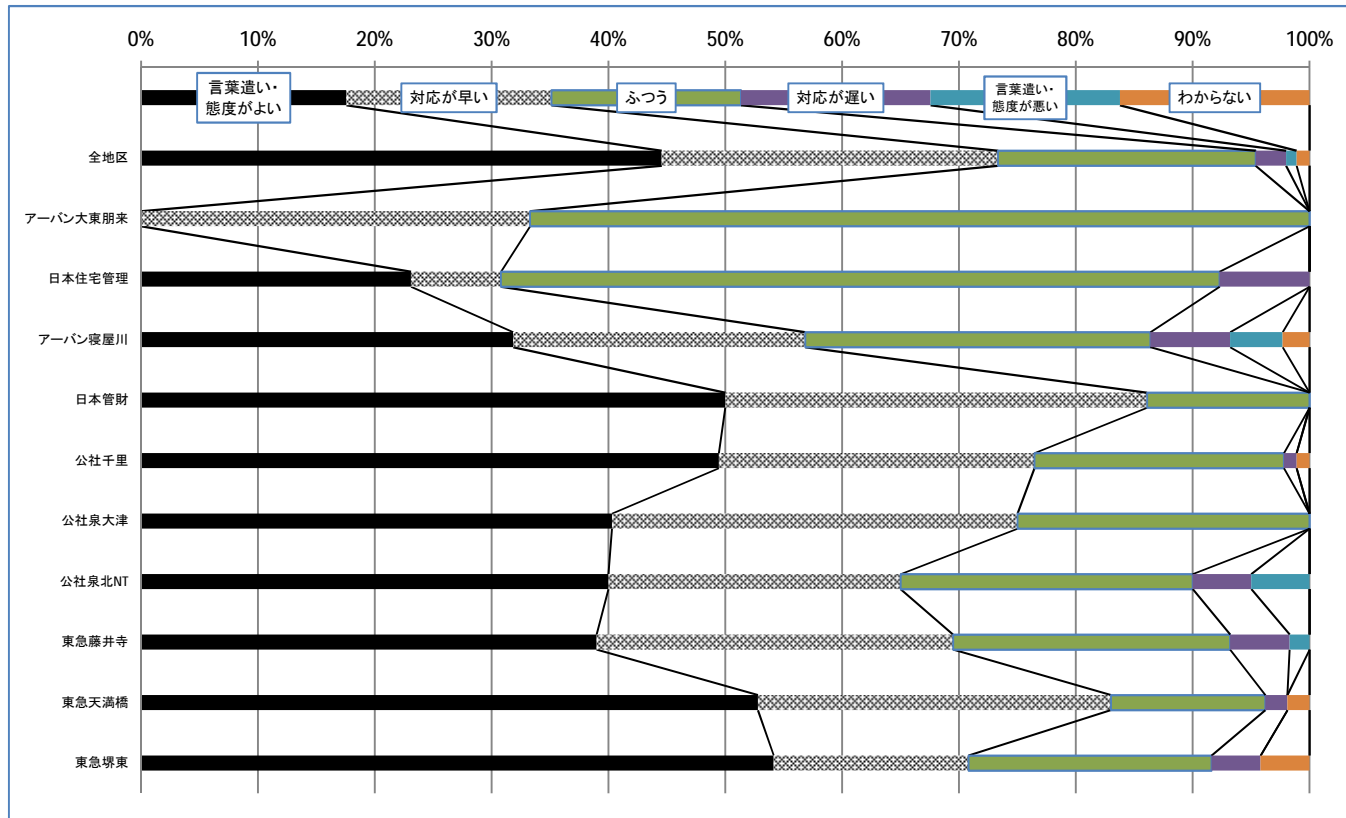
	接遇	駐車場	修繕	届出申請	樹木剪定	巡回指導	高齢者対応	その他	計
全地区	275	124	505	31	50	78	50	930	2,043
アーバン大東朋来	8	3	12	0	0	2	0	9	34
日本住宅管理	15	2	15	0	0	2	2	30	66
アーバン寝屋川	17	7	26	1	11	4	1	32	99
日本管財	47	22	64	6	4	2	4	94	243
公社千里	45	13	79	4	11	9	16	159	336
公社泉大津	16	18	52	0	6	13	5	79	189
公社泉北NT	20	9	73	2	4	9	8	104	229
東急藤井寺	27	30	77	8	5	15	0	168	330
東急天満橋	53	9	65	9	7	13	8	163	327
東急堺東	27	11	42	1	2	9	6	92	190



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

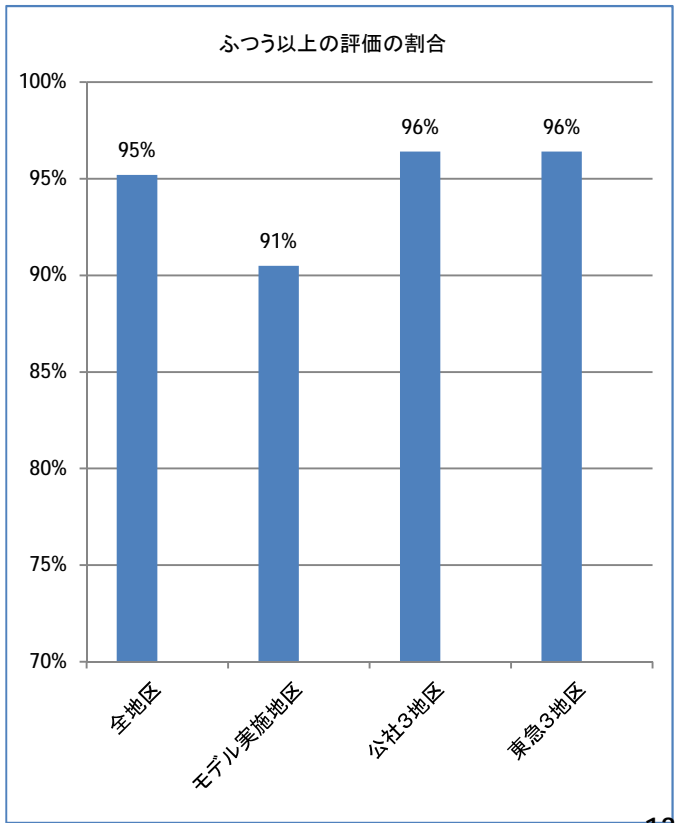
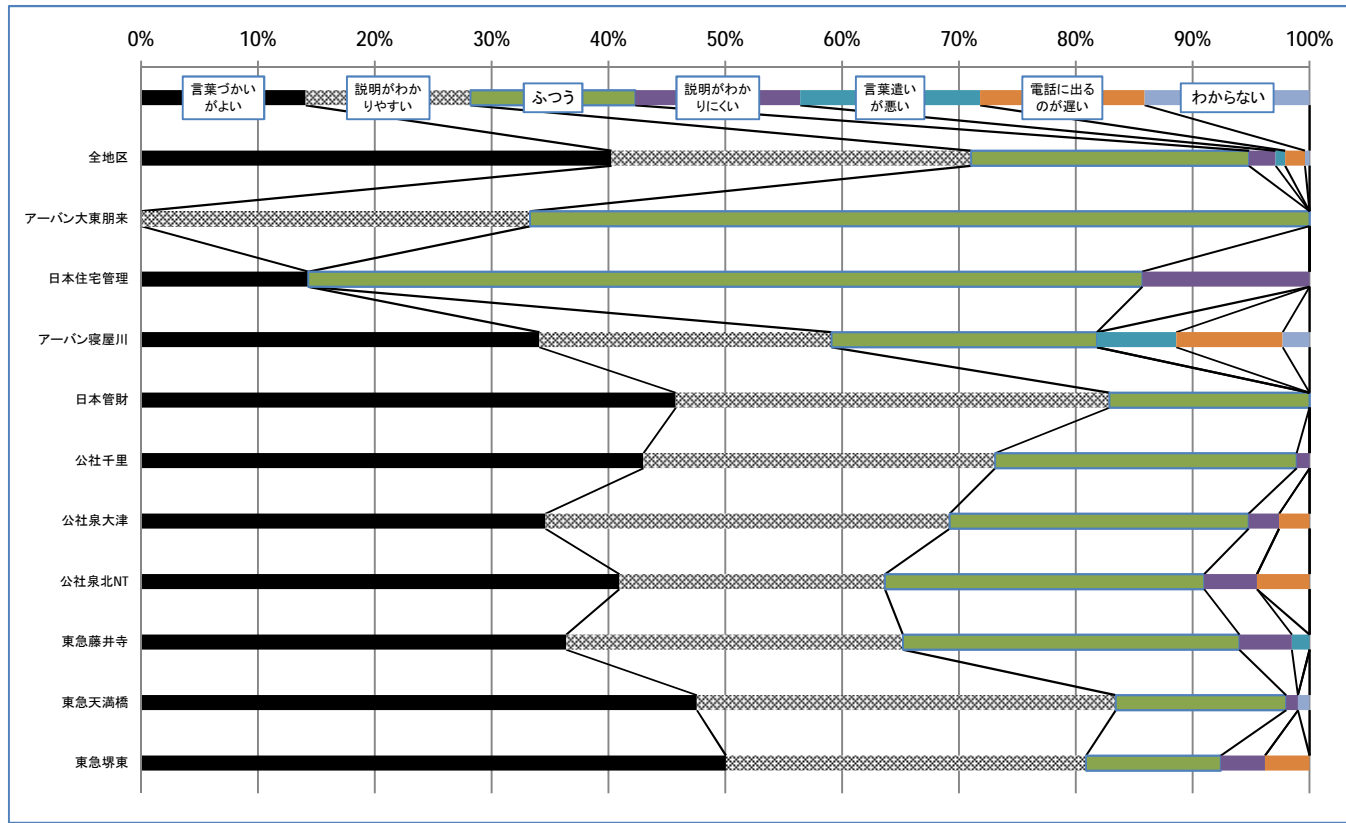
	言葉づかいや態度がよい	対応が早い	ふつう	対応が遅い	言葉づかいや態度が悪い	わからない	窓口に行ったことがない	計
全地区	208	134	103	12	4	5	32	498
アーバン大東朋来	0	1	2	0	0	0	0	3
日本住宅管理	3	1	8	1	0	0	2	15
アーバン寝屋川	14	11	13	3	2	1	1	45
日本管財	18	13	5	0	0	0	0	36
公社千里	44	24	19	1	0	1	9	98
公社泉大津	29	25	18	0	0	0	5	77
公社泉北	8	5	5	1	1	0	1	21
東急藤井寺	23	18	14	3	1	0	7	66
東急天満橋	56	32	14	2	0	2	4	110
東急堺東	13	4	5	1	0	1	3	27



自治会長アンケート結果(指定管理者別)

問2 電話での対応について

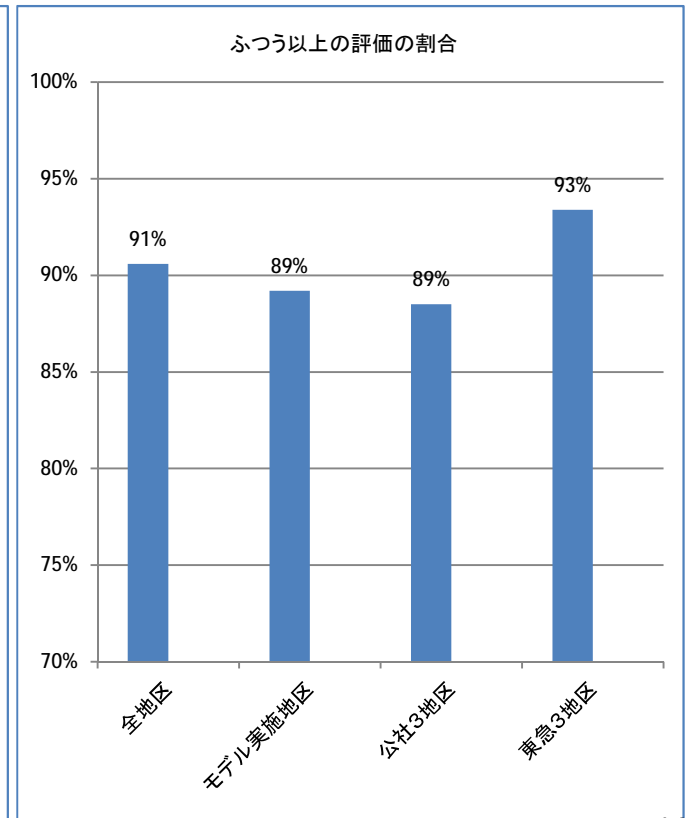
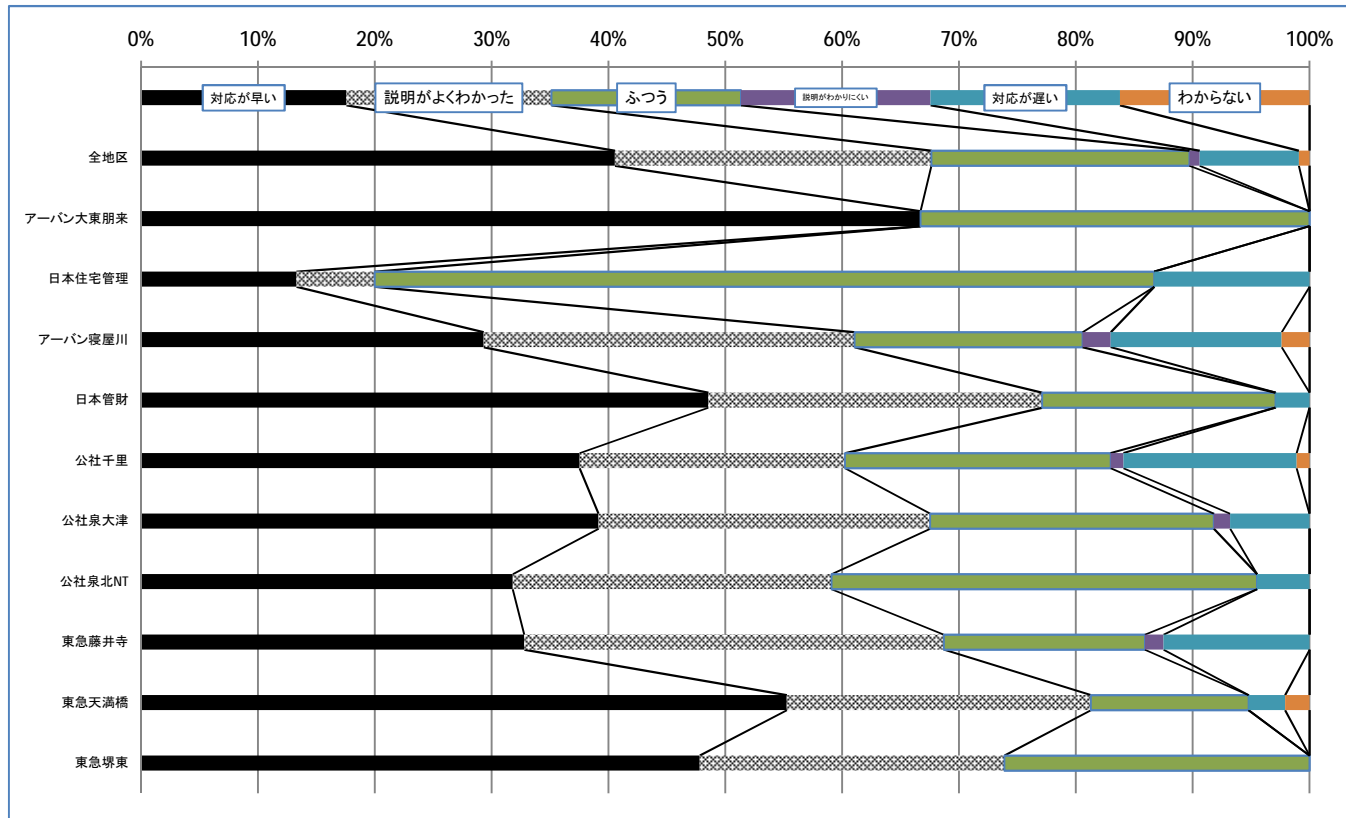
	言葉づかいがよい	説明がわかりやすい	ふつう	説明がわかりにくい	言葉づかいが悪い	電話に出るのが遅い	わからない	電話をしたことがない	計
全地区	195	149	115	11	4	8	2	11	495
アーバン大東朋来	0	1	2	0	0	0	0	0	3
日本住宅管理	2	0	10	2	0	0	0	2	16
アーバン寝屋川	15	11	10	0	3	4	1	0	44
日本管財	16	13	6	0	0	0	0	0	35
公社千里	40	28	24	1	0	0	0	5	98
公社泉大津	27	27	20	2	0	2	0	0	78
公社泉北	9	5	6	1	0	1	0	0	22
東急藤井寺	24	19	19	3	1	0	0	0	66
東急天満橋	49	37	15	1	0	0	1	3	106
東急堺東	13	8	3	1	0	1	0	1	27



自治会長アンケート結果(指定管理者別)

問3 申請や手続きでの対応について

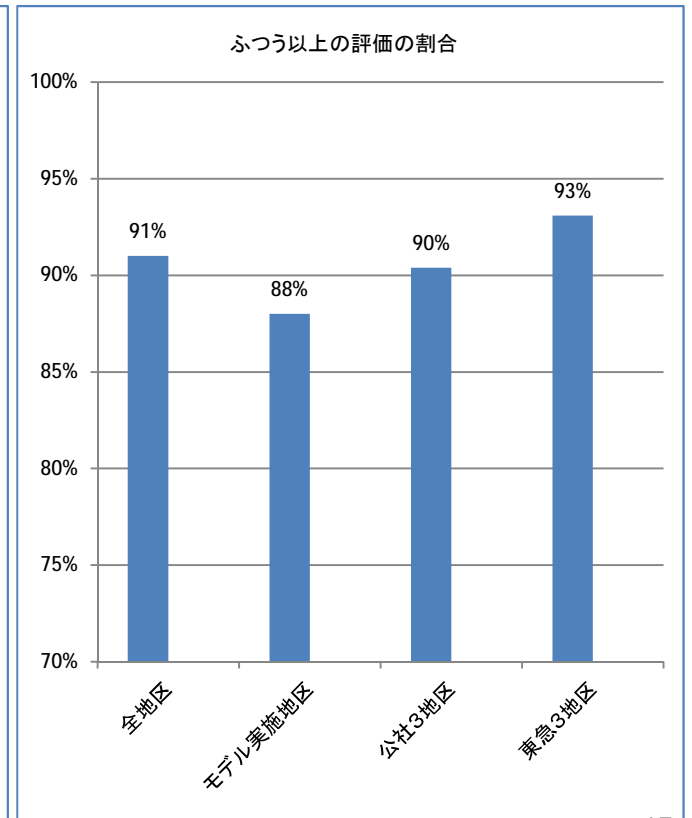
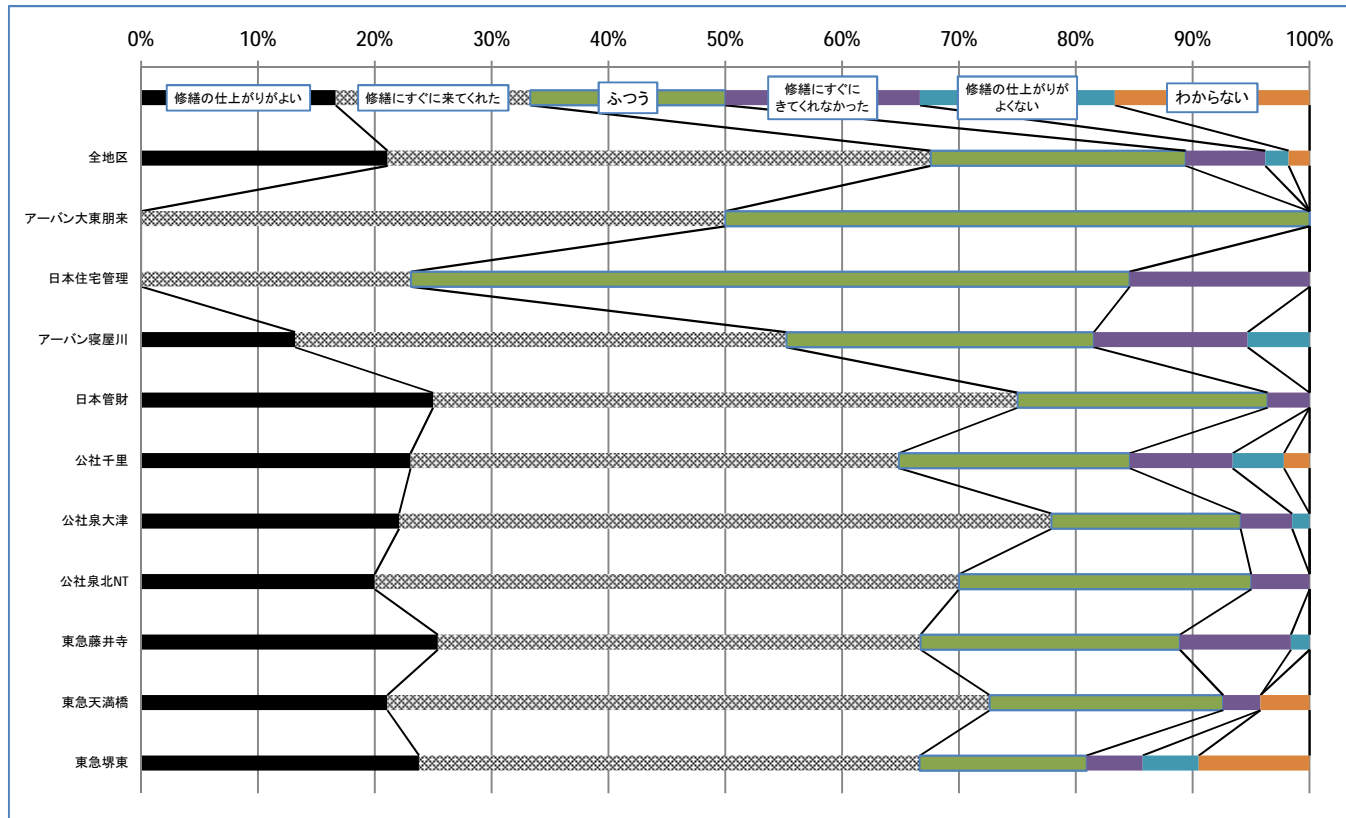
	対応が早い	説明がよくわかった	ふつう	説明がわかりにくい	対応が遅い	わからない	申請・手続きをしたことがない	計
全地区	187	125	102	4	39	4	6	467
アーバン大東朋来	2	0	1	0	0	0	0	3
日本住宅管理	2	1	10	0	2	0	1	16
アーバン寝屋川	12	13	8	1	6	1	1	42
日本管財	17	10	7	0	1	0	0	35
公社千里	33	20	20	1	13	1	3	91
公社泉大津	29	21	18	1	5	0	0	74
公社泉北	7	6	8	0	1	0	0	22
東急藤井寺	21	23	11	1	8	0	0	64
東急天満橋	53	25	13	0	3	2	1	97
東急堺東	11	6	6	0	0	0	0	23



自治会長アンケート結果(指定管理者別)

問4 修繕工事での対応について

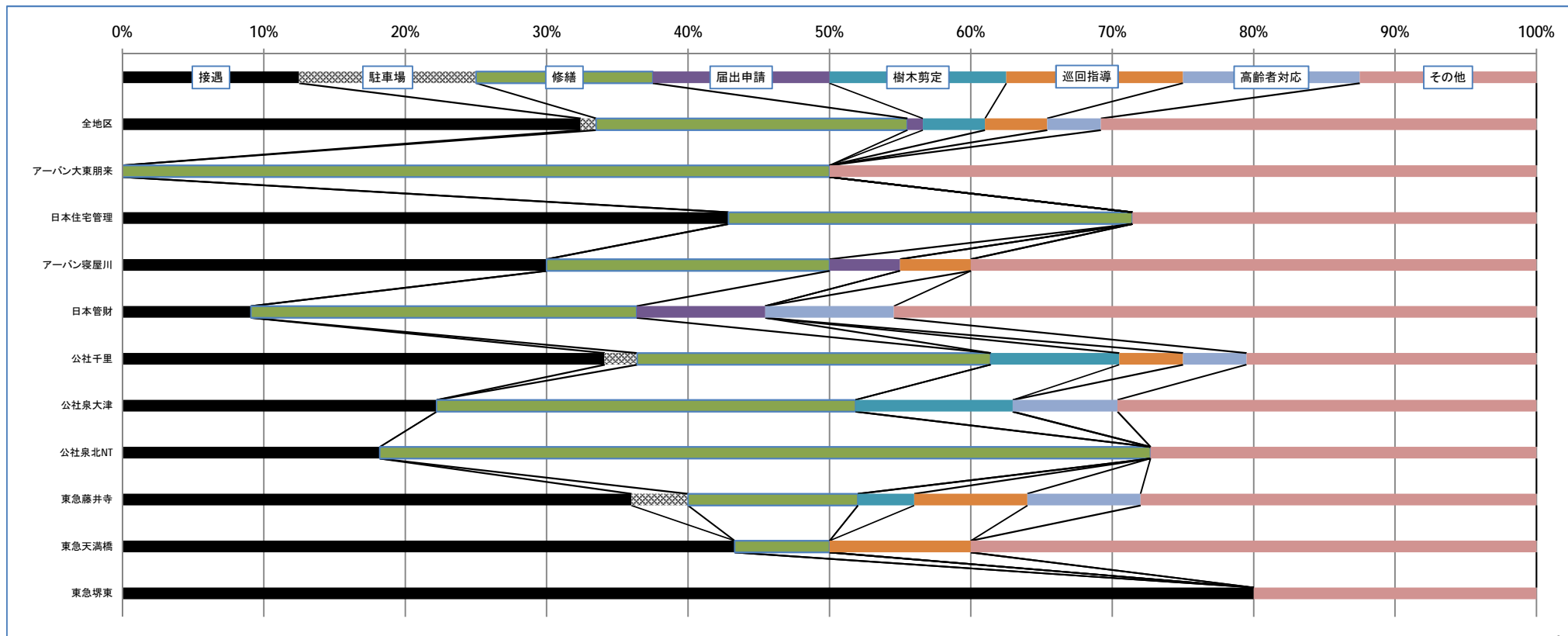
	修繕の仕上がりがよい	修繕にすぐ来てくれた	ふつう	修繕にすぐに来てくれなかった	修繕の仕上がりがよくない	わからない	修繕を依頼したことがない	計
全地区	93	205	96	30	9	8	15	456
アーバン大東朋来	0	2	2	0	0	0	0	4
日本住宅管理	0	3	8	2	0	0	2	15
アーバン寝屋川	5	16	10	5	2	0	0	38
日本管財	7	14	6	1	0	0	3	31
公社千里	21	38	18	8	4	2	2	93
公社泉大津	15	38	11	3	1	0	1	69
公社泉北	4	10	5	1	0	0	0	20
東急藤井寺	16	26	14	6	1	0	2	65
東急天満橋	20	49	19	3	0	4	3	98
東急堺東	5	9	3	1	1	2	2	23



自治会長アンケート結果(指定管理者別)

問5 その他、自由意見欄

	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
全地区	59	2	40	2	8	8	7	56	182
アーバン大東朋来	0	0	1	0	0	0	0	1	2
日本住宅管理	3	0	2	0	0	0	0	2	7
アーバン寝屋川	6	0	4	1	0	1	0	8	20
日本管財	1	0	3	1	0	0	1	5	11
公社千里	15	1	11	0	4	2	2	9	44
公社泉大津	6	0	8	0	3	0	2	8	27
公社泉北NT	2	0	6	0	0	0	0	3	11
東急藤井寺	9	1	3	0	1	2	2	7	25
東急天満橋	13	0	2	0	0	3	0	12	30
東急堺東	4	0	0	0	0	0	0	1	5



お住まいの府営住宅の管理につきましては、平成 年 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 年 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 年 月 日()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。

平成 年 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。

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. 30歳代	3. 40歳代	4. 50歳代	5. 60歳代	6. 70歳以上

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。

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
7. 窓口に行ったことがない

問4 電話での対応はいかがですか。

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
8. 電話をしたことがない

問5 申請や手続きの対応はどうでしたか。

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
7. 申請や手続きをしたことがない

問6 修繕工事の対応はどうでしたか。

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
7. 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。

平成 25 年 月 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

平成 25 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（会社名）が関係業務を行っておりますが、日頃、指定管理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
- 2 回答期限 平成 年 月 日（ ）
- 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)
(担当者名)
(電話番号)
(営業時間)

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「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。

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
7. 窓口に行ったことがない

問2 電話での対応はいかがですか。

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
8. 電話をしたことがない

問3 申請や手続きの対応はどうでしたか。

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
7. 申請や手続きをしたことがない

問4 修繕工事の対応はどうでしたか。

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
7. 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。