

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26年度)

平成27年1月

目 次

■ 平成26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26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26年10月15日～平成26年10月29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
(株)東急コミュニティ(天満橋)	上町、姫島、今福中、すみれ、鶴ヶ丘、清水丘、矢田部、長吉、焼野、瓜破2丁目	2,950	1,226	41.6%
(株)東急コミュニティ(堺東)	金岡東第1、金岡東第3、金岡東第5、堺戎島	2,815	993	35.3%
(株)東急コミュニティ(藤井寺)	北山本、八尾緑ヶ丘、楠風台、富田林緑ヶ丘、貴望ヶ丘、河内長野千代田台、松原一津屋、松原上田、柏原旭ヶ丘、柏原円明、羽曳野野城山、羽曳野碓井、藤井寺大井	2,967	918	30.9%
日本住宅管理(株)	東大阪加納、東大阪衣摺	410	126	30.7%
日本管財(株)	枚方高田、枚方招提第2、枚方津田第2、枚方樋之上、枚方藤阪中、枚方交北、枚方船橋、枚方上之町、枚方東牧野、枚方牧野、枚方津田山手、大東南郷、交野星田、枚方片鉾、大東末広	2,929	682	23.3%
大阪府住宅供給公社・大阪ガスセキュリティ(株)共同体	新千里東、桜塚、豊中島江、池田神田、池田城南、吹田高野台、吹田竹見台、高槻芝生、高槻八丁畷、茨木玉櫛、茨木三島丘、箕面桜、摂津味生、摂津鳥飼西、	5,432	1,159	21.3%
大阪府住宅供給公社・日本総合住生活(株)共同体	宮山台第4、竹城台第4、若松台第2、桃山台3丁、原山台5丁	3,241	548	16.9%
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	岸和田土生、岸和田荒木、泉大津東助松、貝塚三ツ松第2、鶴原中央、和泉北信太、高石綾園、前畑、熊取朝代、尾崎鉄筋	4,265	711	16.7%
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	96	13.7%
アーバンサービスグループ(寝屋川)	門真	2,364	118	5.0%
合計		28,073	6,577	23.4%

(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	2,222	33.8%
女性	4,088	62.2%
未記入	267	4.0%

問1 回答者の属性 ②年齢

	回答数	割合
30歳未満	49	0.8%
30歳代	147	2.2%
40歳代	446	6.8%
50歳代	572	8.7%
60歳代	1,623	24.7%
70歳以上	3,629	55.1%
未記入	111	1.7%

問2 指定管理者を知っているか。

	回答数	割合
知っている	4,299	65.3%
知らない	2,155	32.8%
未記入	123	1.9%

問3 窓口での対応について

	回答数	割合
言葉づかいかや態度がよい	1,295	18.2%
対応が早い	880	12.4%
ふつう	1,882	26.5%
対応が遅い	167	2.3%
言葉づかいかや態度が悪い	121	1.7%
わからない	304	4.3%
窓口に行ったことがない	2,463	34.6%

問4 電話での対応について

	回答数	割合
言葉づかいかや態度がよい	843	12.2%
説明がわかりやすい	968	14.0%
ふつう	1,689	24.4%
説明がわかりにくい	197	2.9%
言葉づかいかや態度が悪い	91	1.3%
電話に出るのが遅い	70	1.0%
わからない	298	4.3%
電話をしたことがない	2,754	39.9%

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	1,154	16.8%
説明がよくわかった	1,287	18.7%
ふつう	1,695	24.6%
説明がわかりにくい	214	3.1%
対応が遅い	226	3.3%
わからない	345	5.0%
申請や手続きをしたことがない	1,965	28.5%

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	381	5.8%
修繕にすぐ来てくれた	1,100	16.6%
ふつう	921	13.9%
修繕にすぐきてくれなかった	269	4.1%
修繕の仕上がりがよくない	242	3.7%
わからない	431	6.5%
修繕を依頼したことがない	3,266	49.4%

問7 その他、自由意見欄

	回答数	割合
接遇	280	13.8%
駐車場	166	8.2%
修繕	523	25.9%
届出申請	34	1.7%
樹木剪定	56	2.8%
巡回指導	62	3.1%
高齢者対応	40	2.0%
その他	861	42.5%

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26年10月15日～平成26年10月29日
- (3) 調査対象 全464自治会
- (4) 回収結果 391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	216	41.6%
対応が早い	149	28.7%
ふつう	102	19.6%
対応が遅い	13	2.5%
言葉づかいや態度が悪い	1	0.2%
わからない	4	0.8%
窓口に行ったことがない	34	6.6%

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	220	41.3%
説明がわかりやすい	158	29.7%
ふつう	117	22.0%
説明がわかりにくい	12	2.3%
言葉づかいが悪い	0	0.0%
電話に出るのが遅い	6	1.1%
わからない	2	0.4%
電話をしたことがない	17	3.2%

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	198	38.6%
説明がよくわかった	161	31.5%
ふつう	103	20.1%
説明がわかりにくい	9	1.7%
対応が遅い	22	4.3%
わからない	3	0.5%
申請や手続きをしたことがない	14	2.7%

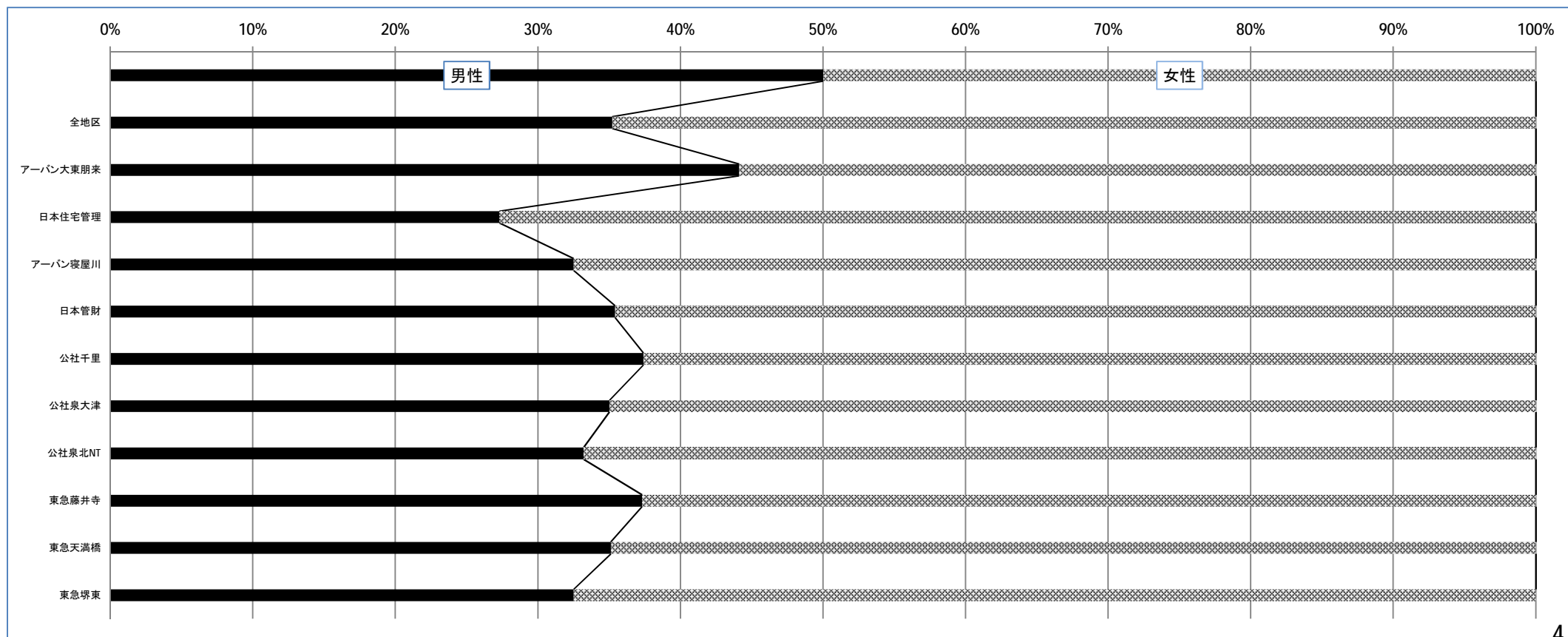
問4 修繕工事での対応について		
	回答数	割合
修繕の仕上がりがよい	103	21.5%
修繕にすぐ来てくれた	213	44.5%
ふつう	85	17.7%
修繕にすぐきてくれなかった	39	8.1%
修繕の仕上がりがよくない	9	1.9%
わからない	13	2.7%
修繕を依頼したことがない	17	3.6%

問5 その他、自由意見欄		
	回答数	割合
接遇	41	23.7%
駐車場	18	10.4%
修繕	32	18.5%
届出申請	3	1.7%
樹木剪定	6	3.5%
巡回指導	5	2.9%
高齢者対応	1	0.6%
その他	67	38.7%

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

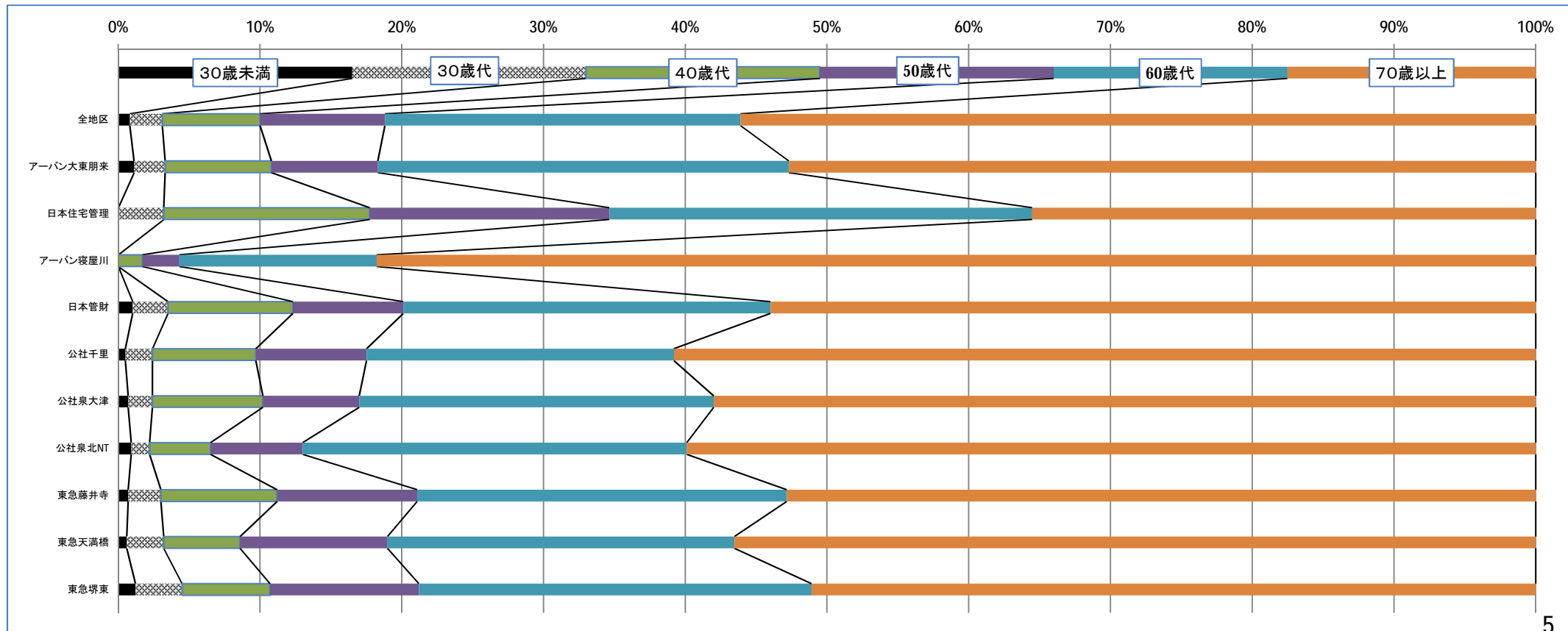
	男性	女性	未記入	計
全地区	2,222	4,088	267	6,577
アーバン大東朋来	41	52	3	96
日本住宅管理	33	88	5	126
アーバン寝屋川	37	77	4	118
日本管財	234	427	21	682
公社千里	413	692	54	1,159
公社泉大津	236	438	37	711
公社泉北	174	350	24	548
東急藤井寺	327	549	42	918
東急天満橋	416	769	41	1,226
東急堺東	311	646	36	993



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

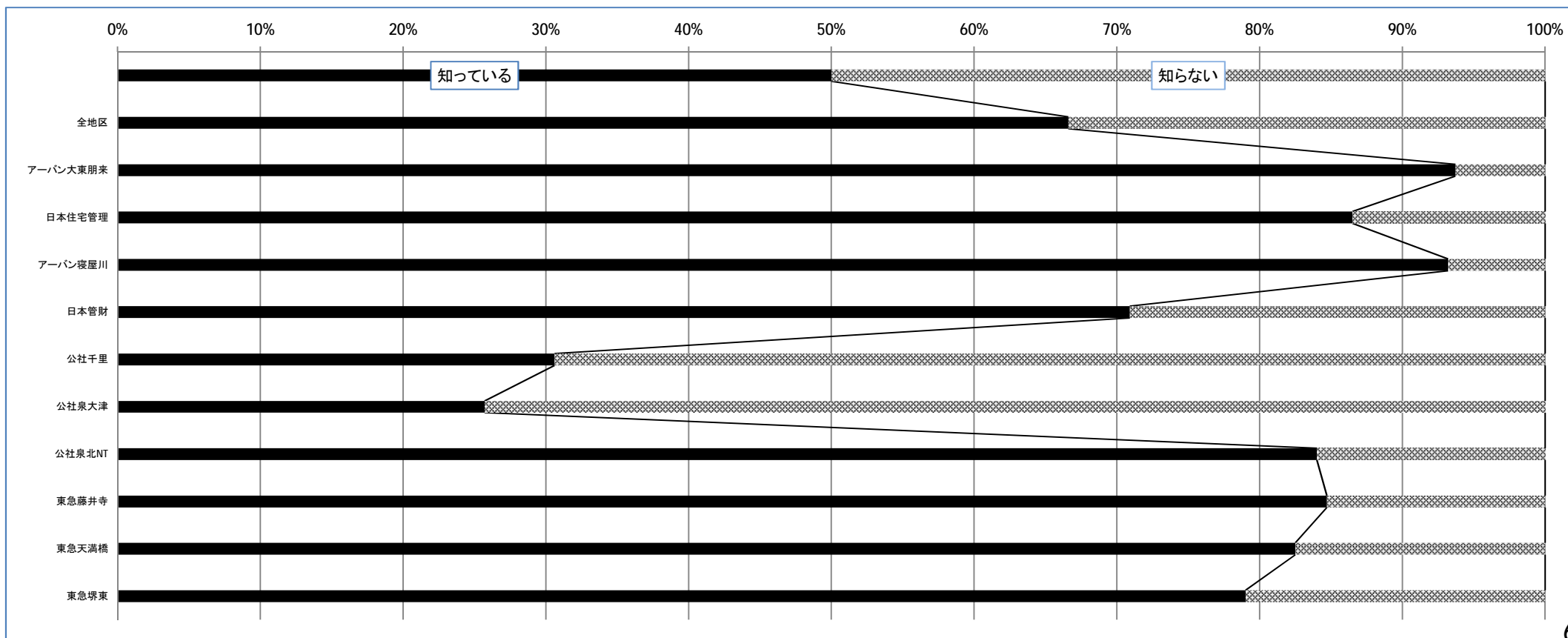
	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	未記入	計
全地区	49	147	446	572	1,623	3,629	111	6,577
アーバン大東朋来	1	2	7	7	27	49	3	96
日本住宅管理	0	4	18	21	37	44	2	126
アーバン寝屋川	0	0	2	3	16	94	3	118
日本管財	7	17	59	52	173	361	13	682
公社千里	6	21	83	89	246	690	24	1,159
公社泉大津	5	12	55	48	176	408	7	711
公社泉北	5	7	23	35	146	323	9	548
東急藤井寺	6	21	74	89	235	477	16	918
東急天満橋	7	31	65	126	298	687	12	1,226
東急堺東	12	32	60	102	269	496	22	993



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。

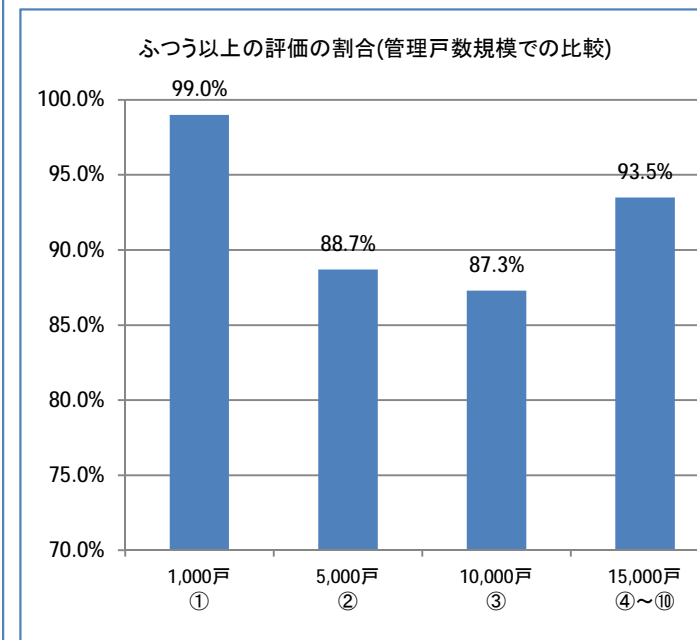
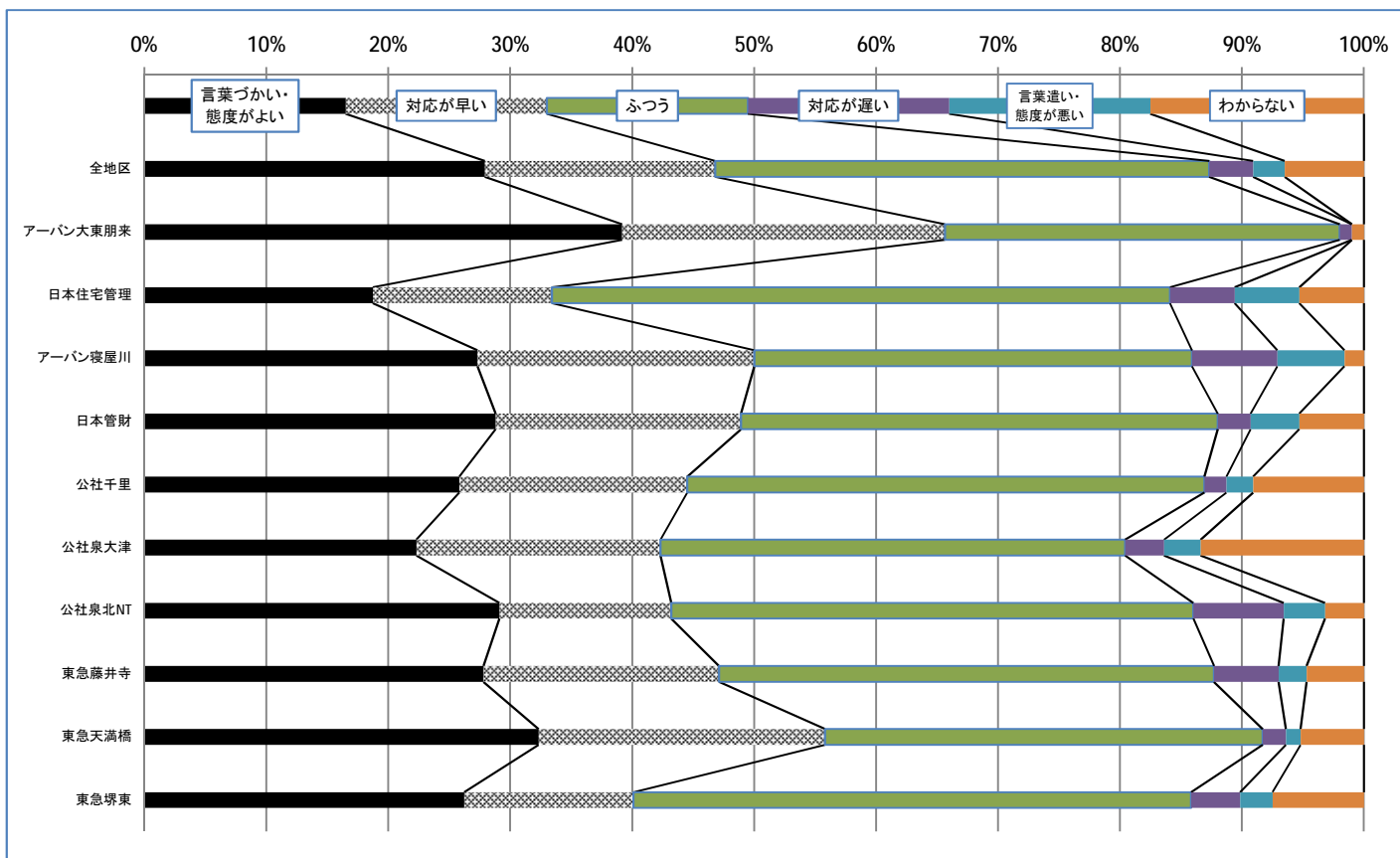
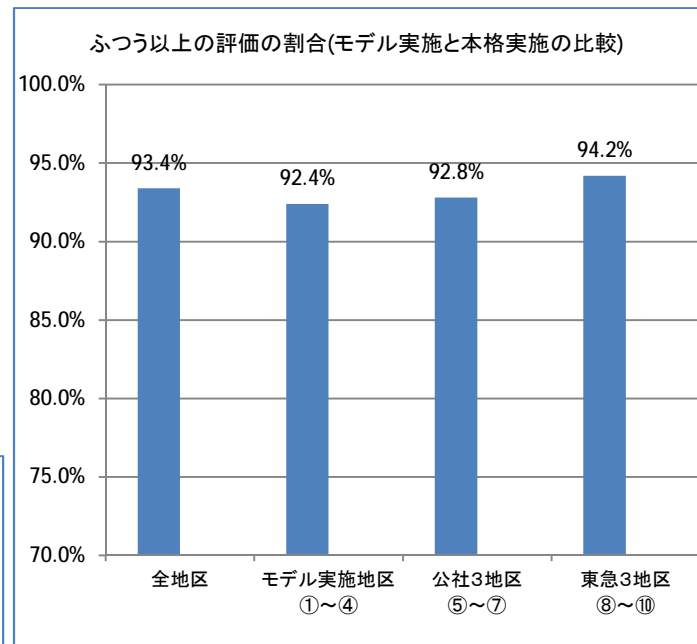
	知っている	知らない	未記入	計
全地区	4,299	2,155	123	6,577
アーバン大東朋来	90	6	0	96
日本住宅管理	109	17	0	126
アーバン寝屋川	109	8	1	118
日本管財	477	196	9	682
公社千里	342	776	41	1,159
公社泉大津	176	508	27	711
公社泉北	450	86	12	548
東急藤井寺	769	139	10	918
東急天満橋	1,002	213	11	1,226
東急堺東	775	206	12	993



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	1,295	880	1,882	167	121	304	2,463	7,112
①	アーバン大東朋来	40	27	33	1	0	1	17	119
②	日本住宅管理	14	11	38	4	4	4	59	134
③	アーバン寝屋川	35	29	46	9	7	2	11	139
④	日本管財	158	110	214	15	22	29	206	754
⑤	公社千里	185	134	304	13	16	65	486	1,203
⑥	公社泉大津	105	94	179	15	14	63	305	775
⑦	公社泉北	138	67	203	35	16	15	119	593
⑧	東急藤井寺	159	110	232	30	13	27	413	984
⑨	東急天満橋	272	198	303	16	10	44	508	1,351
⑩	東急堺東	189	100	330	29	19	54	339	1,080

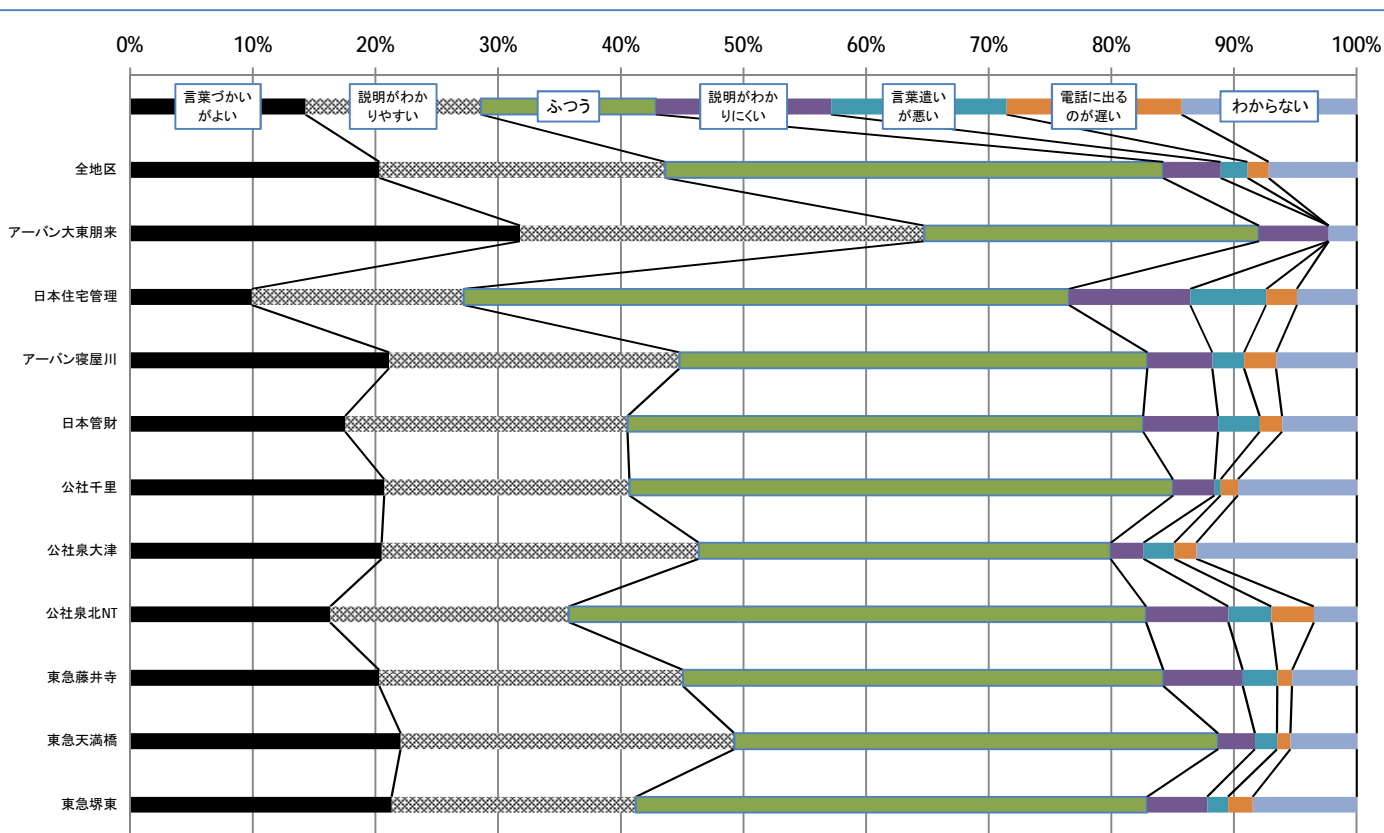
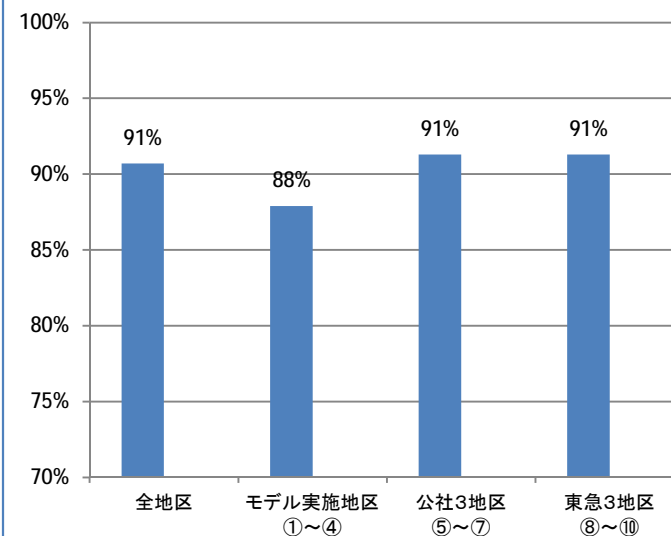


入居者アンケート結果(指定管理者別)

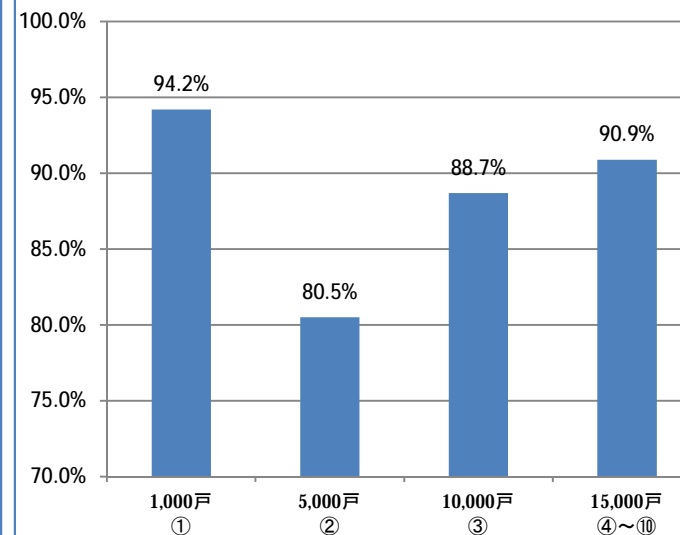
問4 電話での対応について

	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	843	968	1,689	197	91	70	298	2,754	6,910
① アーバン大東朋来	28	29	24	5	0	0	2	23	111
② 日本住宅管理	8	14	40	8	5	2	4	49	130
③ アーバン寝屋川	16	18	29	4	2	2	5	45	121
④ 日本管財	77	101	185	27	15	8	27	290	730
⑤ 公社千里	122	118	261	20	3	8	57	560	1,149
⑥ 公社泉大津	91	115	149	12	11	8	58	308	752
⑦ 公社泉北	56	67	162	23	12	12	12	225	569
⑧ 東急藤井寺	131	160	253	42	18	8	34	351	997
⑨ 東急天満橋	174	215	312	24	14	9	43	521	1,312
⑩ 東急堺東	140	131	274	32	11	13	56	382	1,039

ふつう以上の評価の割合(モデル実施と本格実施の比較)



ふつう以上の評価の割合(管理戸数規模での比較)

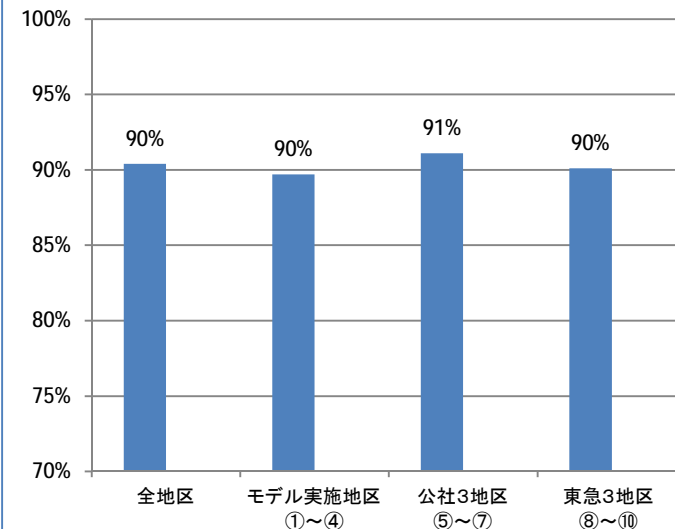


入居者アンケート結果(指定管理者別)

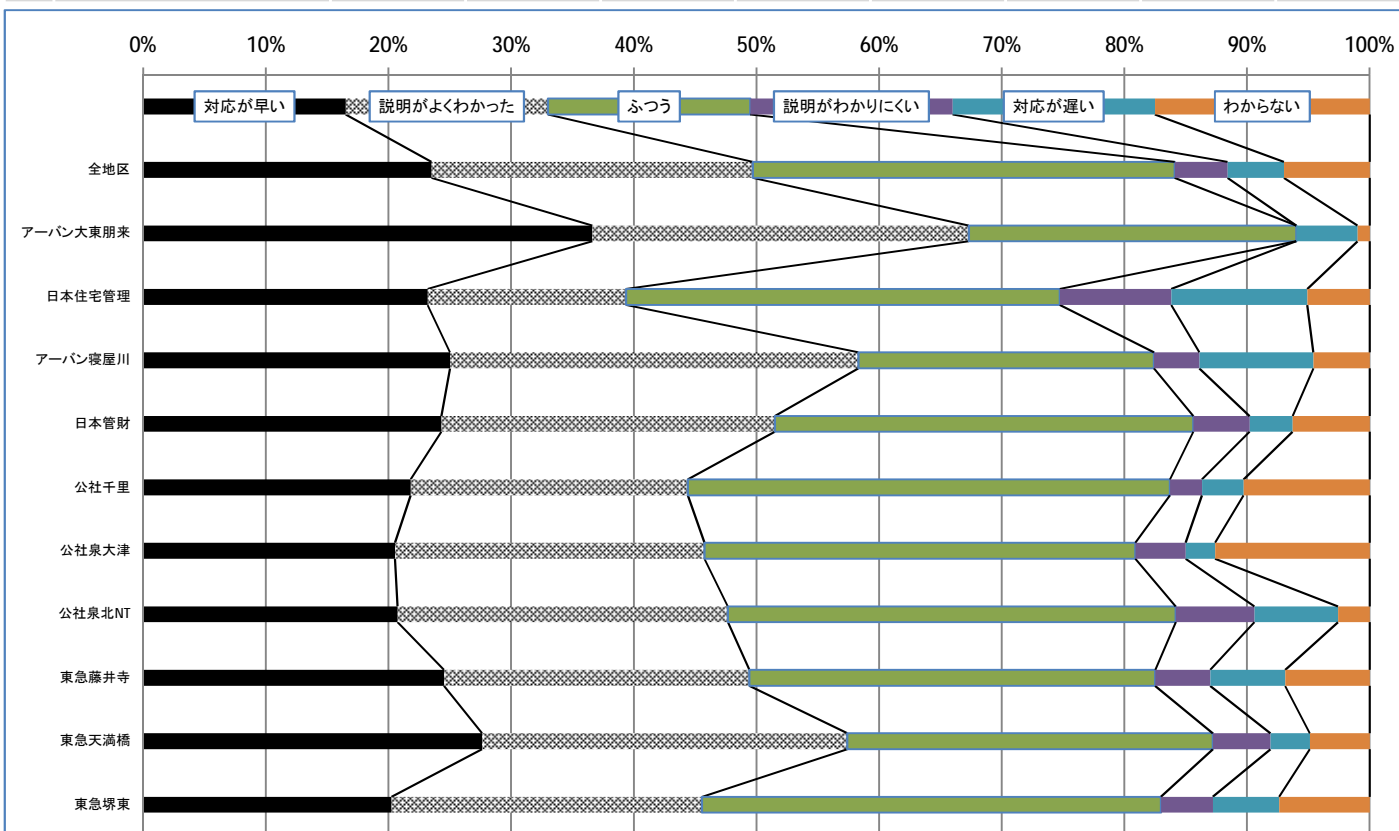
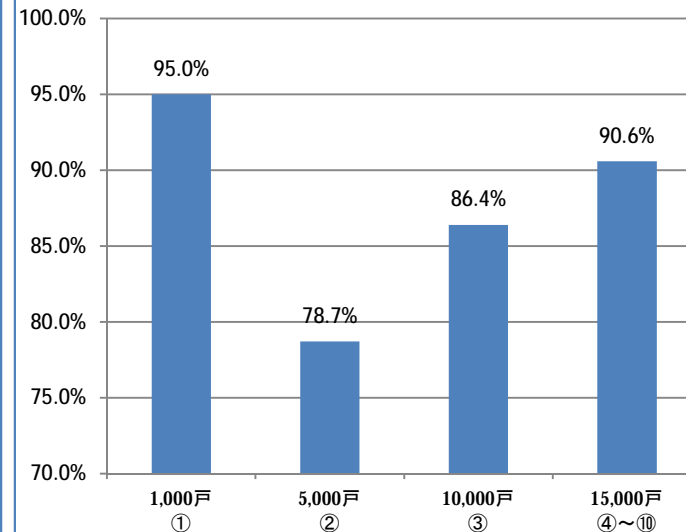
問5 申請や手続きでの対応について

	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	1,154	1,287	1,695	214	226	345	1,965	6,886
① アーバン大東朋来	37	31	27	0	5	1	14	115
② 日本住宅管理	23	16	35	9	11	5	36	135
③ アーバン寝屋川	27	36	26	4	10	5	22	130
④ 日本管財	131	147	184	25	19	34	186	726
⑤ 公社千里	161	167	290	19	25	76	421	1,159
⑥ 公社泉大津	104	128	178	21	12	64	222	729
⑦ 公社泉北	97	126	171	30	32	12	118	586
⑧ 東急藤井寺	168	171	227	31	42	47	278	964
⑨ 東急天満橋	253	274	274	43	29	45	394	1,312
⑩ 東急堺東	153	191	283	32	41	56	274	1,030

ふつう以上の評価の割合(モデル実施と本格実施の比較)



ふつう以上の評価の割合(管理戸数規模での比較)

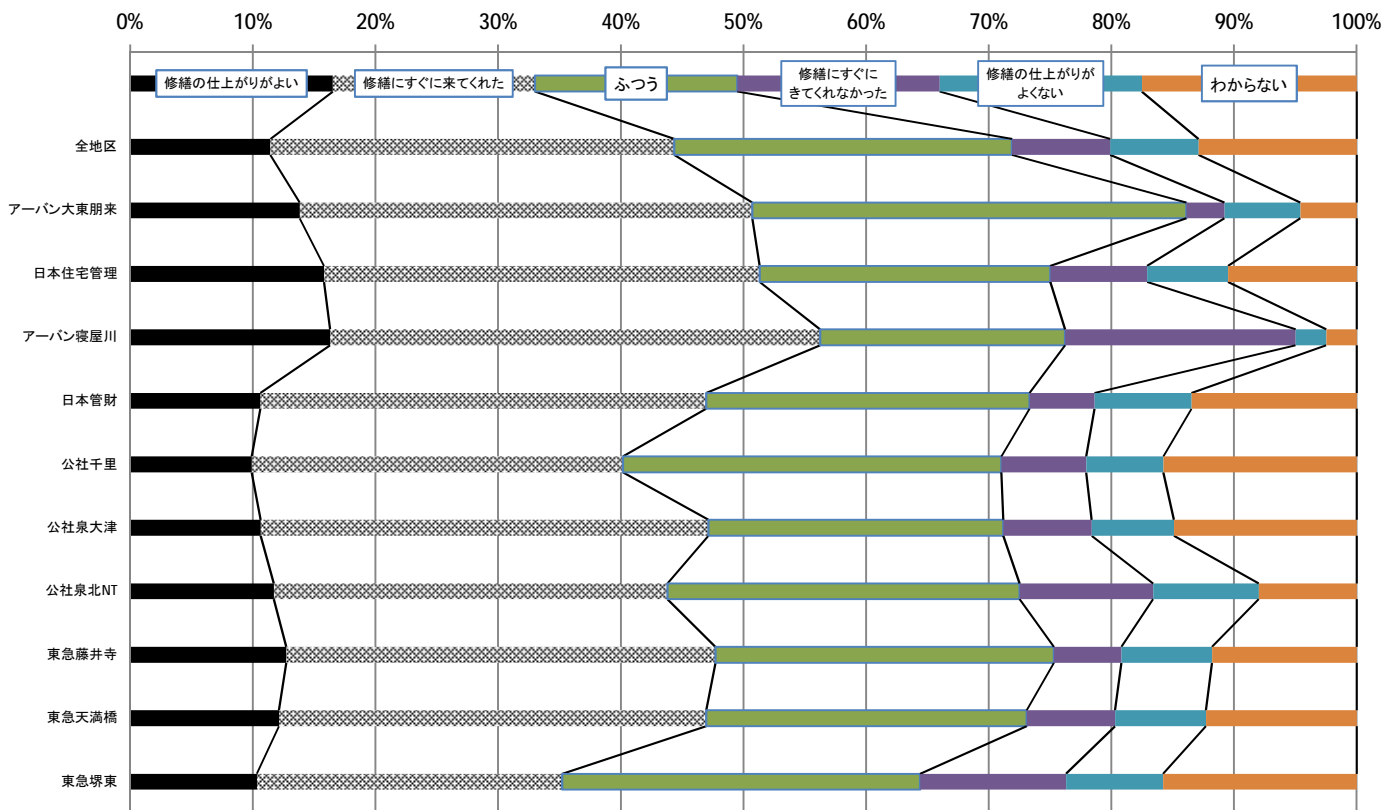
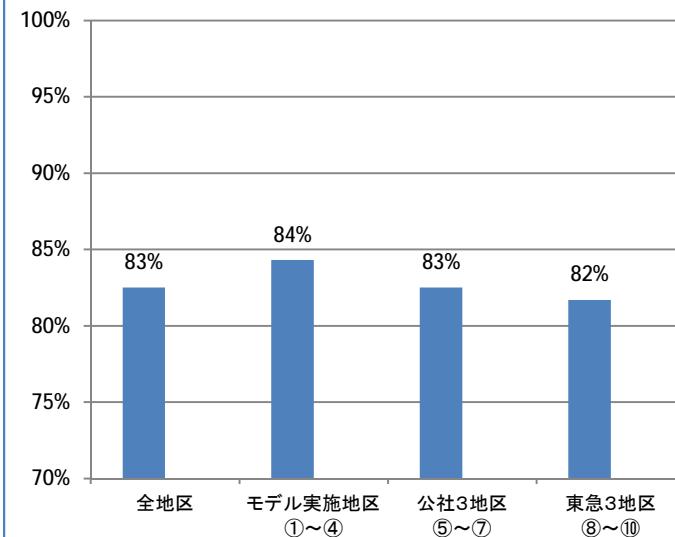


入居者アンケート結果(指定管理者別)

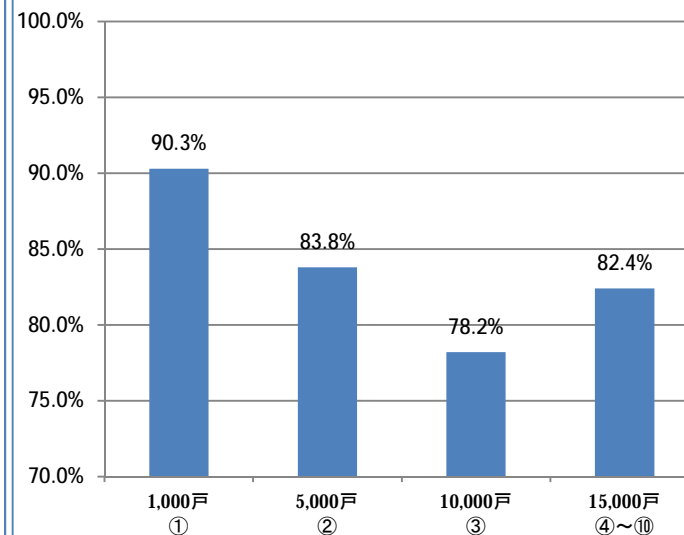
問6 修繕工事での対応について

	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	381	1,100	921	269	242	431	3,266	6,610
① アーバン大東朋来	9	24	23	2	4	3	41	106
② 日本住宅管理	12	27	18	6	5	8	57	133
③ アーバン寝屋川	13	32	16	15	2	2	44	124
④ 日本管財	36	124	90	18	27	46	351	692
⑤ 公社千里	52	159	162	36	33	83	599	1,124
⑥ 公社泉大津	44	152	100	30	28	62	310	726
⑦ 公社泉北	41	112	100	38	30	28	214	563
⑧ 東急藤井寺	55	152	120	24	32	51	485	919
⑨ 東急天満橋	67	192	144	40	41	68	688	1,240
⑩ 東急堺東	52	126	148	60	40	80	477	983

ふつう以上の評価の割合(モデル実施と本格実施の比較)



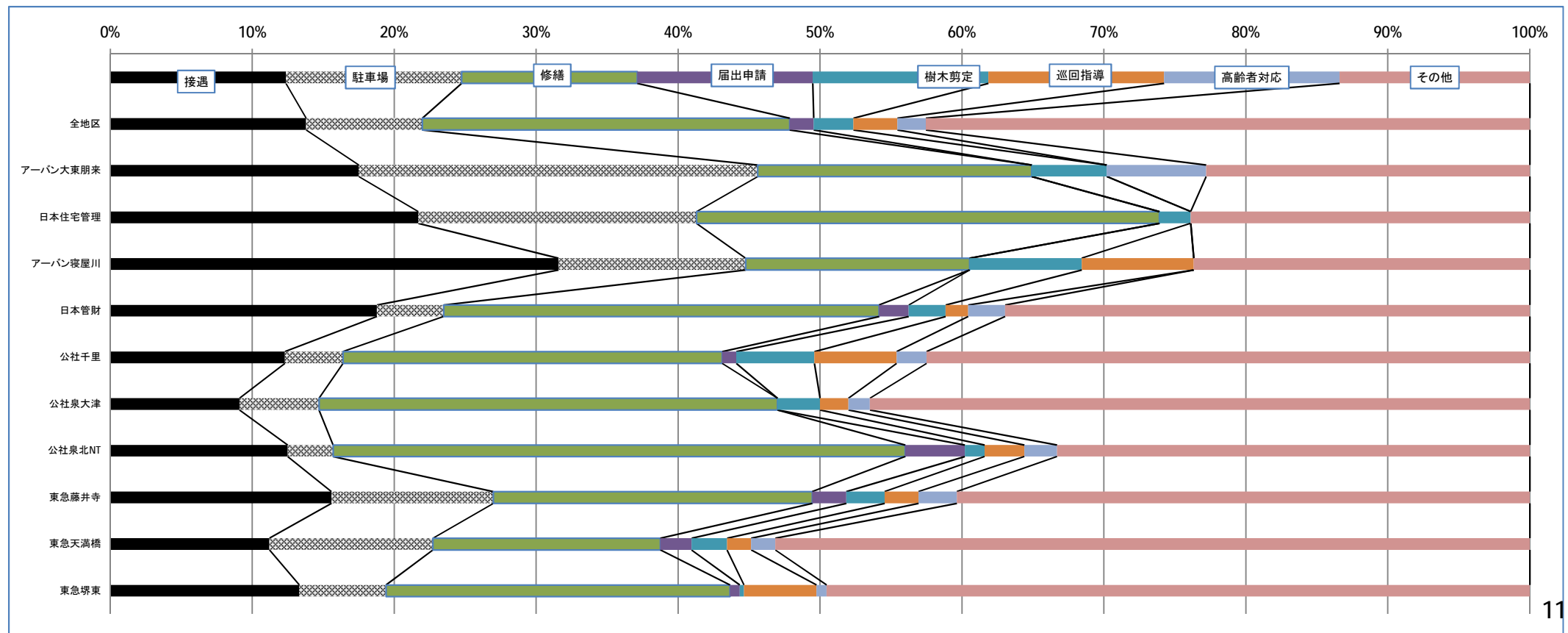
ふつう以上の評価の割合(管理戸数規模での比較)



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	280	166	523	34	56	62	40	861	2,022
アーバン大東朋来	10	16	11	0	3	0	4	13	57
日本住宅管理	10	9	15	0	1	0	0	11	46
アーバン寝屋川	12	5	6	0	3	3	0	9	38
日本管財	36	9	59	4	5	3	5	71	192
公社千里	36	12	78	3	16	17	6	124	292
公社泉大津	18	11	64	0	6	4	3	92	198
公社泉北NT	27	7	87	9	3	6	5	72	216
東急藤井寺	52	38	75	8	9	8	9	135	334
東急天満橋	40	41	57	8	9	6	6	189	356
東急堺東	39	18	71	2	1	15	2	145	293

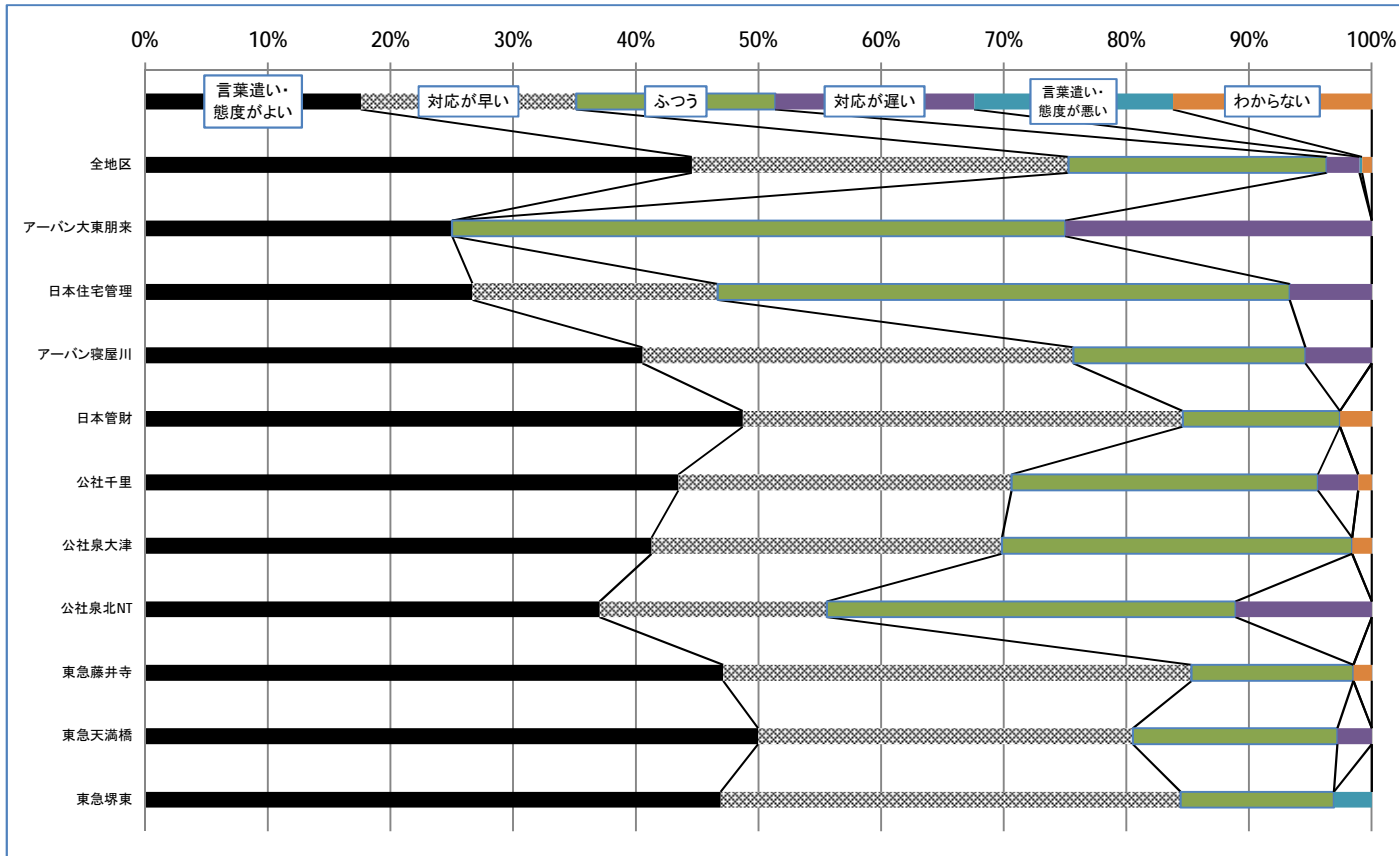
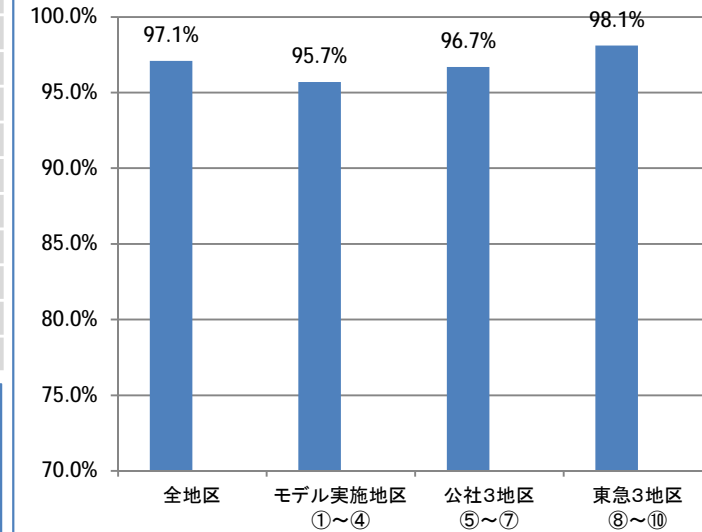


自治会長アンケート結果(指定管理者別)

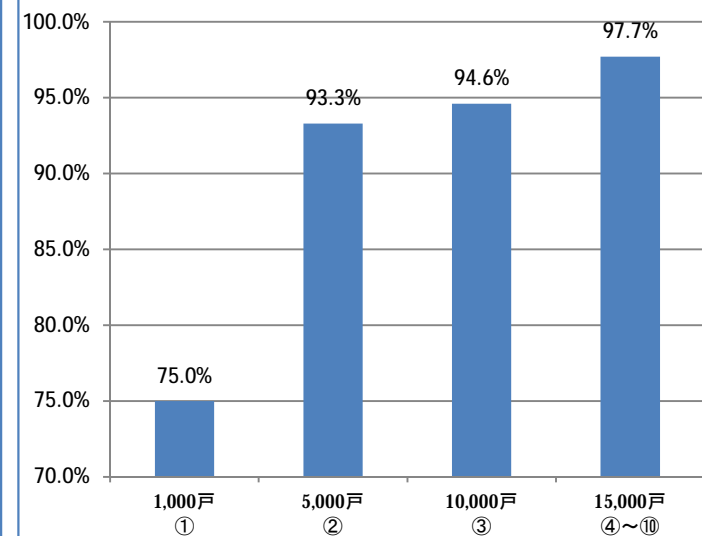
問1 窓口での対応について

		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	窓口に行っていない	計
	全地区	216	149	102	13	1	4	34	519
①	アーバン大東朋来	1	0	2	1	0	0	0	4
②	日本住宅管理	4	3	7	1	0	0	1	16
③	アーバン寝屋川	15	13	7	2	0	0	0	37
④	日本管財	19	14	5	0	0	1	0	39
⑤	公社千里	40	25	23	3	0	1	10	102
⑥	公社泉大津	26	18	18	0	0	1	9	72
⑦	公社泉北	10	5	9	3	0	0	1	28
⑧	東急藤井寺	32	26	9	0	0	1	5	73
⑨	東急天満橋	54	33	18	3	0	0	5	113
⑩	東急堺東	15	12	4	0	1	0	3	35

ふつう以上の評価の割合(モデル実施と本格実施の比較)



ふつう以上の評価の割合(管理戸数規模での比較)

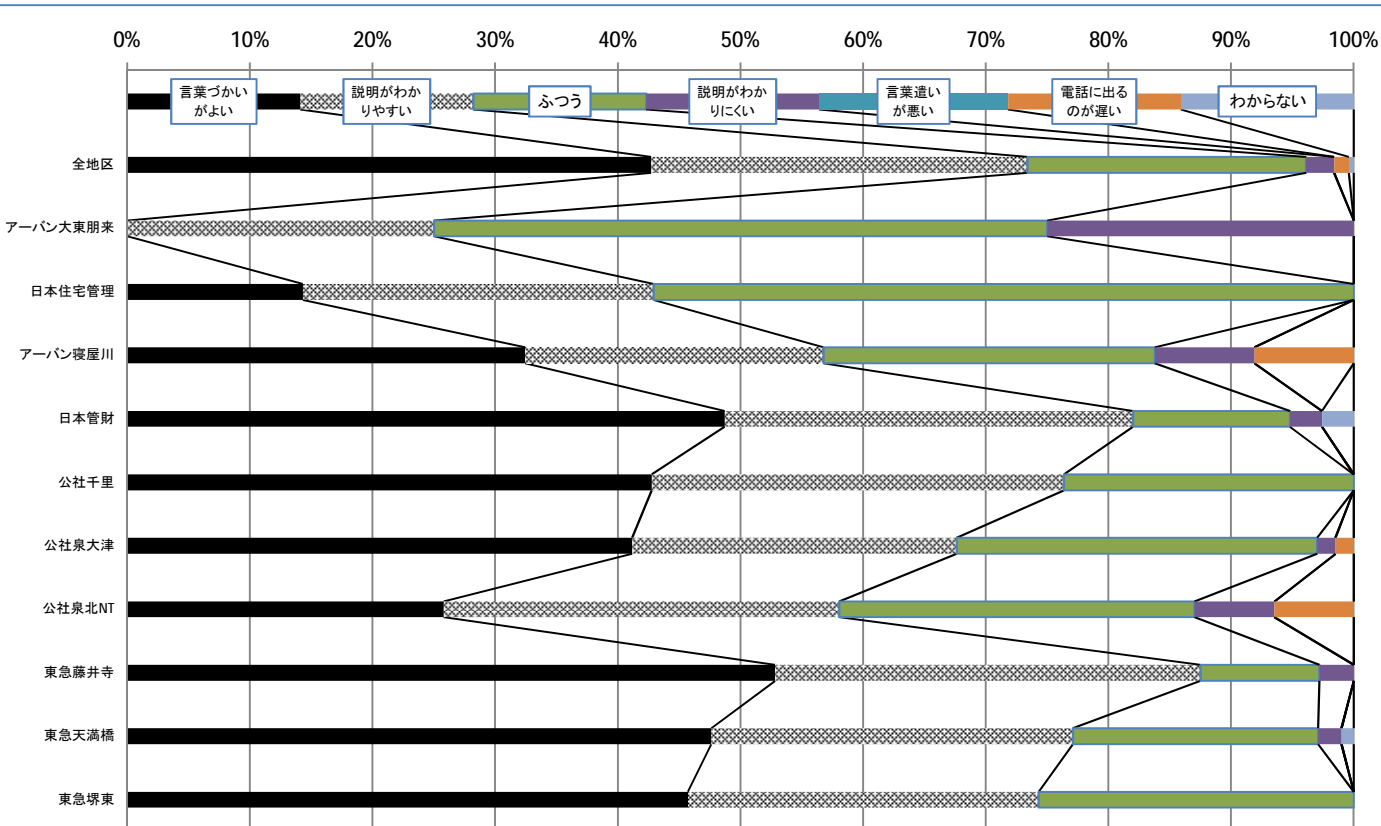
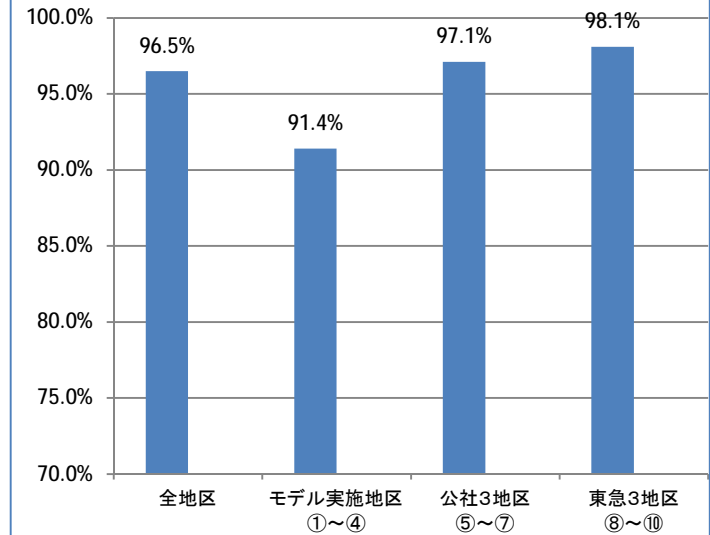


自治会長アンケート結果(指定管理者別)

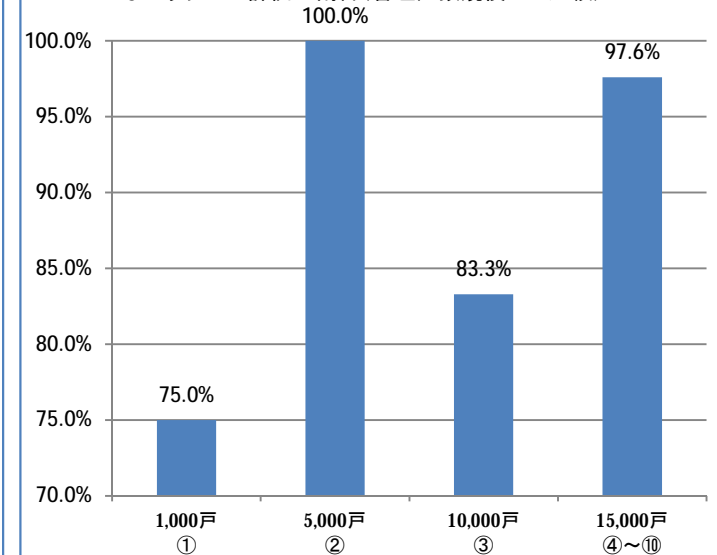
問2 電話での対応について

		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 が遅い	わからない	電話をしたこ とがない	計
	全地区	220	158	117	12	0	6	2	17	532
①	アーバン大東朋来	0	1	2	1	0	0	0	0	4
②	日本住宅管理	2	4	8	0	0	0	0	1	15
③	アーバン寝屋川	12	9	10	3	0	3	0	0	37
④	日本管財	19	13	5	1	0	0	1	0	39
⑤	公社千里	47	37	26	0	0	0	0	3	113
⑥	公社泉大津	28	18	20	1	0	1	0	4	72
⑦	公社泉北	8	10	9	2	0	2	0	0	31
⑧	東急藤井寺	38	25	7	2	0	0	0	1	73
⑨	東急天満橋	50	31	21	2	0	0	1	8	113
⑩	東急堺東	16	10	9	0	0	0	0	0	35

ふつう以上の評価の割合(モデル実施と本格実施の比較)



ふつう以上の評価の割合(管理戸数規模での比較)

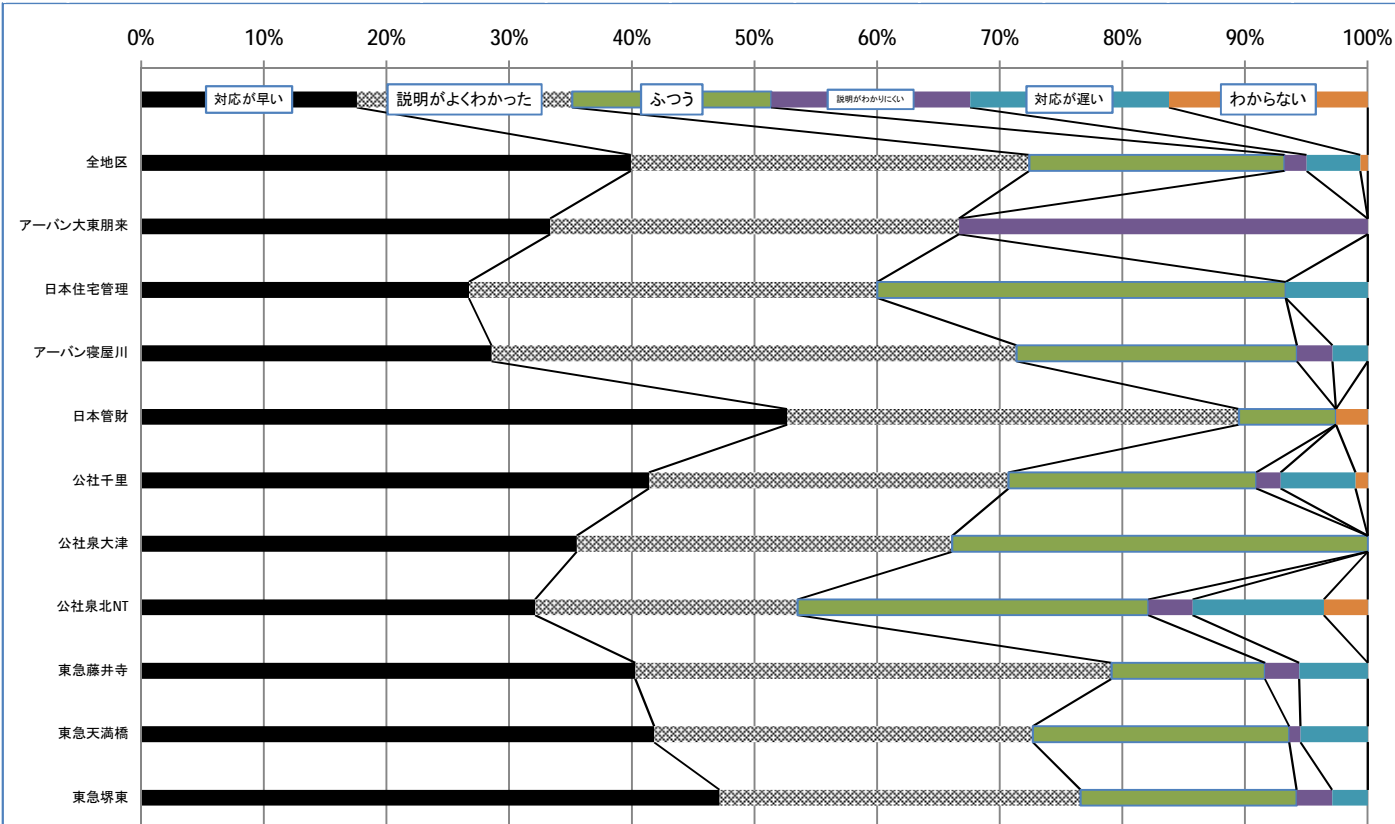
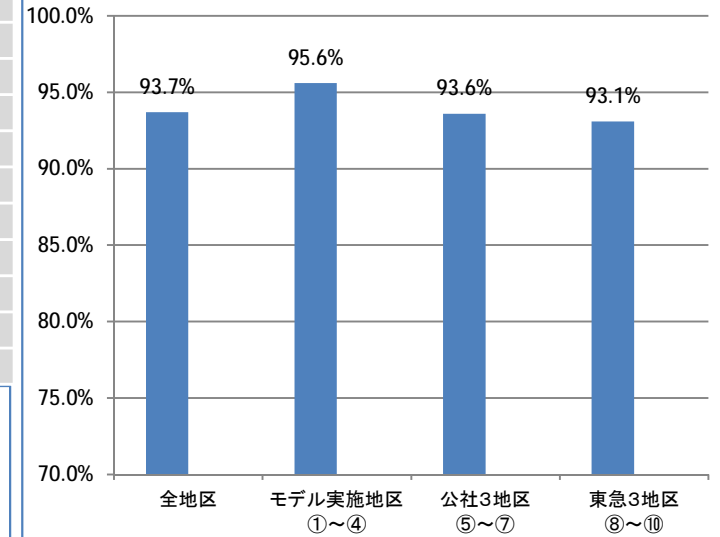


自治会長アンケート結果(指定管理者別)

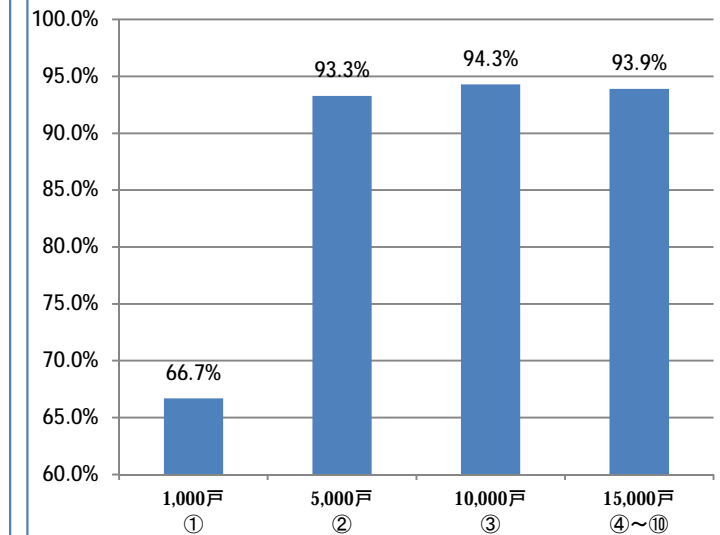
問3 申請や手続きでの対応について

		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・手続をした ことがない	計
	全地区	198	161	103	9	22	3	14	510
①	アーバン大東朋来	1	1	0	1	0	0	0	3
②	日本住宅管理	4	5	5	0	1	0	1	16
③	アーバン寝屋川	10	15	8	1	1	0	0	35
④	日本管財	20	14	3	0	0	1	0	38
⑤	公社千里	41	29	20	2	6	1	2	101
⑥	公社泉大津	22	19	21	0	0	0	6	68
⑦	公社泉北	9	6	8	1	3	1	0	28
⑧	東急藤井寺	29	28	9	2	4	0	2	74
⑨	東急天満橋	46	34	23	1	6	0	3	113
⑩	東急堺東	16	10	6	1	1	0	0	34

ふつう以上の評価の割合(モデル実施と本格実施の比較)



ふつう以上の評価の割合(管理戸数規模での比較)

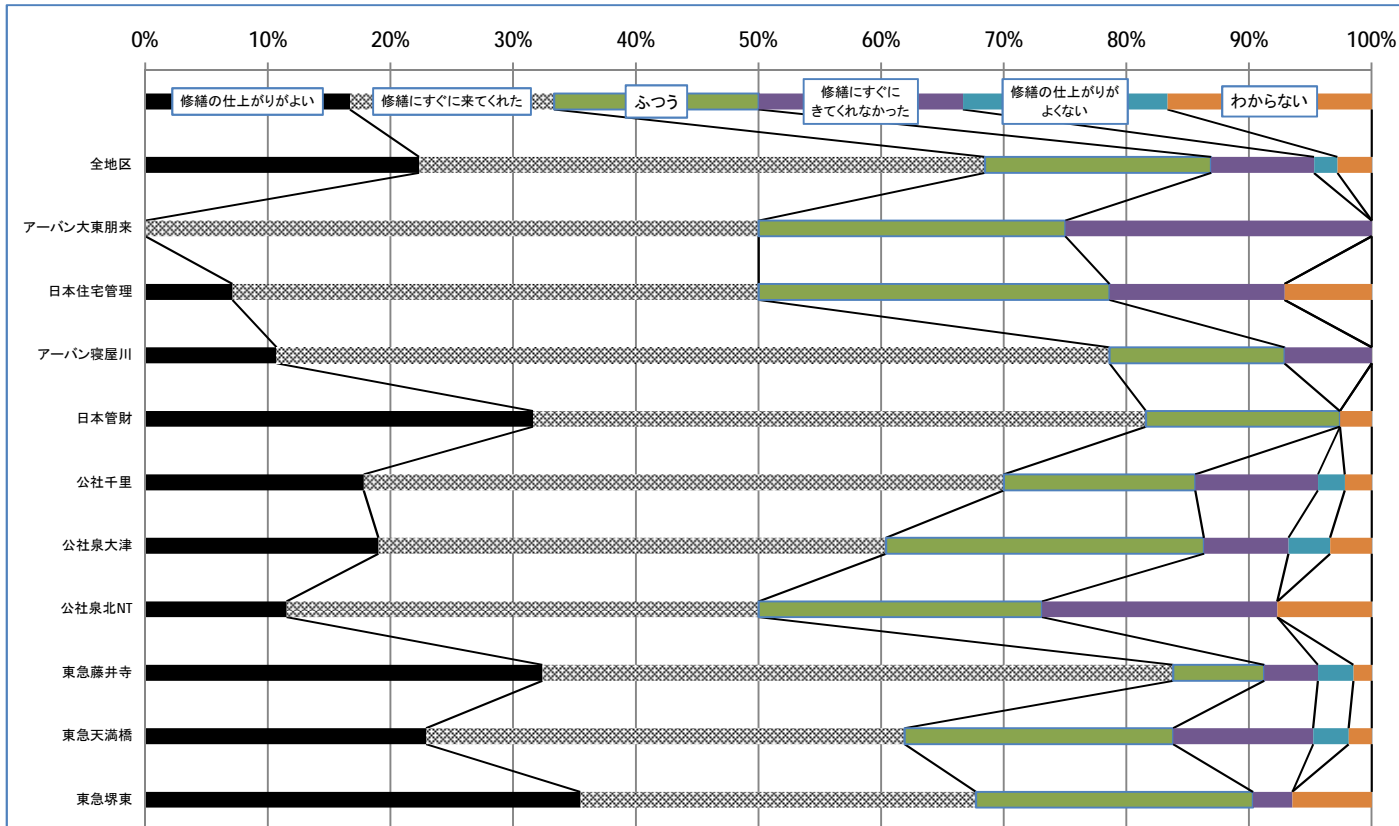
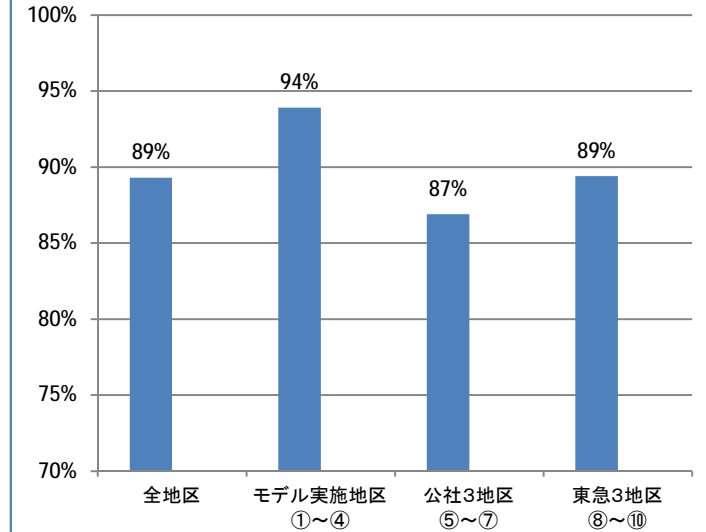


自治会長アンケート結果(指定管理者別)

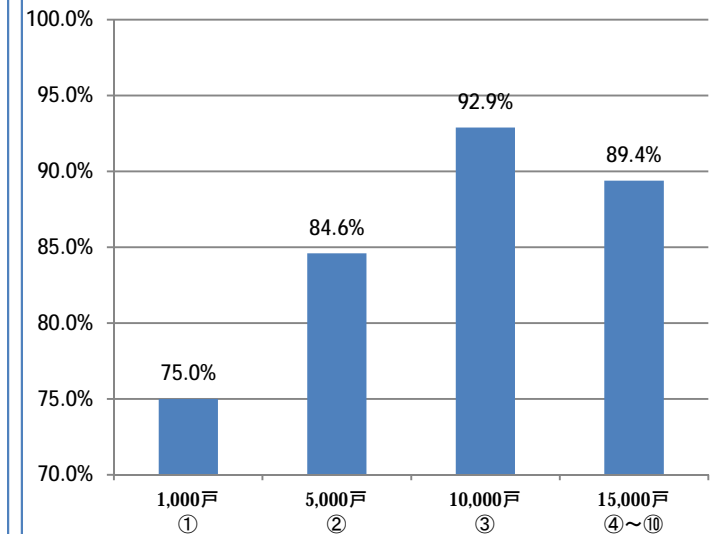
問4 修繕工事での対応について

	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	103	213	85	39	9	13	17	479
① アーバン大東朋来	0	2	1	1	0	0	0	4
② 日本住宅管理	1	6	4	2	0	1	1	15
③ アーバン寝屋川	3	19	4	2	0	0	0	28
④ 日本管財	12	19	6	0	0	1	0	38
⑤ 公社千里	16	47	14	9	2	2	5	95
⑥ 公社泉大津	11	24	15	4	2	2	5	63
⑦ 公社泉北	3	10	6	5	0	2	0	26
⑧ 東急藤井寺	22	35	5	3	2	1	1	69
⑨ 東急天満橋	24	41	23	12	3	2	3	108
⑩ 東急堺東	11	10	7	1	0	2	2	33

ふつう以上の評価の割合(モデル実施と本格実施の比較)



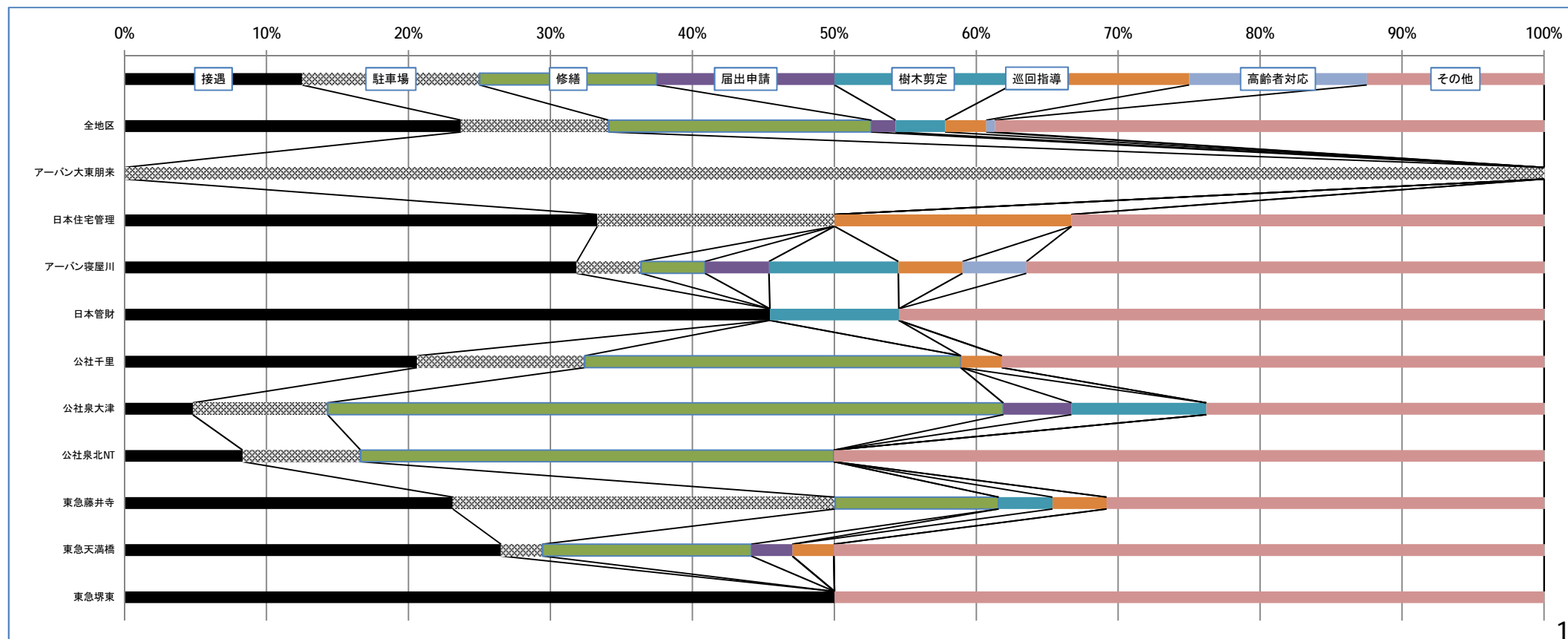
ふつう以上の評価の割合(管理戸数規模での比較)



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	41	18	32	3	6	5	1	67	173
アーバン大東朋来	0	1	0	0	0	0	0	0	1
日本住宅管理	2	1	0	0	0	1	0	2	6
アーバン寝屋川	7	1	1	1	2	1	1	8	22
日本管財	5	0	0	0	1	0	0	5	11
公社千里	7	4	9	0	0	1	0	13	34
公社泉大津	1	2	10	1	2	0	0	5	21
公社泉北NT	1	1	4	0	0	0	0	6	12
東急藤井寺	6	7	3	0	1	1	0	8	26
東急天満橋	9	1	5	1	0	1	0	17	34
東急堺東	3	0	0	0	0	0	0	3	6



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お願ひします。

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。)
ご協力をよろしくお願ひします。

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 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 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

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。