

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28年度)

平成29年3月

目 次

■ 平成28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28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28年10月3日～平成28年10月21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)東急コミュニティー(天満橋)	千鳥橋、上町、南生野、東三国2丁目、瓜破、瓜破西、瓜破2丁目	2,615	1,677	64.1%
(株)東急コミュニティー(堺東)	金岡東第2、深井沢町、堺高松、深井中町、堺草部、堺白鷺東、堺浜寺、堺大美野、堺東陶器、堺寺地、堺新金岡2丁3番、堺新金岡2丁6番	2,720	1,262	46.4%
大阪府住宅供給公社・大阪ガスセキリティ(株)共同体	庄内西、庄内北、庄内、西緑丘、豊中豊南、豊中上津島、豊中北緑丘、吹田山田西、吹田山田西第2、吹田岸部、千里佐竹台、千里青山台、千里高野台、千里佐竹台、吹田佐竹台、吹田藤白台、吹田古江台、高槻氷室、高槻赤大路、高槻五領、高槻沢良木、高槻栄町、高槻城東、高槻芝生	5,700	2,546	44.7%
(株)東急コミュニティー(藤井寺)	久宝寺、八尾二俣、八尾西山本、八尾山本、八尾植松、富田林西、富田林双葉、富田林錦ヶ丘、河内長野三日市、松原天美、羽曳野翠鳥園、藤井寺川北、藤井寺小山藤美	1,752	743	42.4%
(株)東急コミュニティー(枚方)	枚方招提、清滝、交野藤ヶ尾	2,050	844	41.2%
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	岸和田春木、岸和田額原、岸和田並松、岸和田磯上、岸和田額原第2、岸和田下池田、泉大津小松、貝塚王子、貝塚堀、貝塚森、泉佐野見出、長滝第1、佐野泉陽ヶ丘、泉佐野上町、泉佐野泉ヶ丘、泉佐野長滝、泉佐野鶴原北、泉佐野鶴原、富木南、高石綾井、泉南樽井	3,582	1,235	34.5%
日本管財(株) (寝屋川)	守口八雲北、守口寺方、寝屋川点野、寝屋川仁和寺、門真御堂、門真千石西町	1,854	639	34.5%
日本管財(株) (大東朋来)	大東朋来、ペア大東朋来	700	236	33.7%
近鉄住宅管理(株)	東大阪玉串、東大阪中鴻池	1,021	284	27.8%
大阪府住宅供給公社・日本総合住生活(株)共同体	高倉台第4、竹城台第3、桃山台2丁、原山台5丁第2、新檜尾台3丁、鴨谷台1丁、桃山台3丁西、堺原山台B	2,008	493	24.6%
日本管財(株) (村野)	村野	500	122	24.4%
合計		24,502	10,081	41.1%

(4) 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	3,317	32.9%
女性	6,398	63.5%
未記入	366	3.6%

問1 回答者の属性 ②年齢		
	回答数	割合
30歳未満	91	0.9%
30歳代	249	2.5%
40歳代	734	7.3%
50歳代	1,049	10.4%
60歳代	2,460	24.4%
70歳以上	5,313	52.7%
未記入	185	1.8%

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か。		
	回答数	割合
知っている	8,318	82.5%
知らない	1,598	15.9%
未記入	165	1.6%

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	2,168	19.9%
対応が早い	1,468	13.5%
ふつう	3,133	28.7%
対応が遅い	223	2.0%
言葉づかいや態度が悪い	220	2.0%
わからない	451	4.1%
窓口に行ったことがない	3,253	29.8%

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	1,490	13.8%
説明がわかりやすい	1,885	17.5%
ふつう	2,982	27.7%
説明がわかりにくい	304	2.8%
言葉づかいが悪い	141	1.3%
電話に出るのが遅い	118	1.1%
わからない	403	3.7%
電話をしたことがない	3,460	32.1%

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	1,824	17.2%
説明がよくわかった	2,064	19.5%
ふつう	2,935	27.7%
説明がわかりにくい	311	2.9%
対応が遅い	314	3.0%
わからない	549	5.2%
申請や手続きをしたことがない	2,599	24.5%

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	505	5.0%
修繕にすぐ来てくれた	1,672	16.6%
ふつう	1,460	14.5%
修繕にすぐきてくれなかった	344	3.4%
修繕の仕上がりがよくない	319	3.2%
わからない	783	7.8%
修繕を依頼したことがない	4,987	49.5%

問7 その他、自由意見欄		
	回答数	割合
接遇	315	12.1%
駐車場	245	9.4%
修繕	557	21.3%
届出申請	36	1.4%
樹木剪定	115	4.4%
巡回指導	116	4.4%
高齢者対応	92	3.5%
その他	1,137	43.5%

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28年10月3日～平成28年10月21日
- (3) 調査対象 全372自治会
- (4) 回収結果 341自治会から回答（回収率91.7%）
- (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	174	39.9%
対応が早い	126	28.9%
ふつう	95	21.8%
対応が遅い	9	2.1%
言葉づかいや態度が悪い	0	0.0%
わからない	7	1.6%
窓口に行ったことがない	25	5.7%

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	177	40.3%
説明がわかりやすい	134	30.5%
ふつう	110	25.1%
説明がわかりにくい	10	2.3%
言葉づかいが悪い	5	1.2%
電話に出るのが遅い	1	0.2%
わからない	1	0.2%
電話をしたことがない	1	0.2%

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	176	41.7%
説明がよくわかった	115	27.3%
ふつう	97	23.0%
説明がわかりにくい	9	2.1%
対応が遅い	20	4.7%
わからない	2	0.5%
申請や手続きをしたことがない	3	0.7%

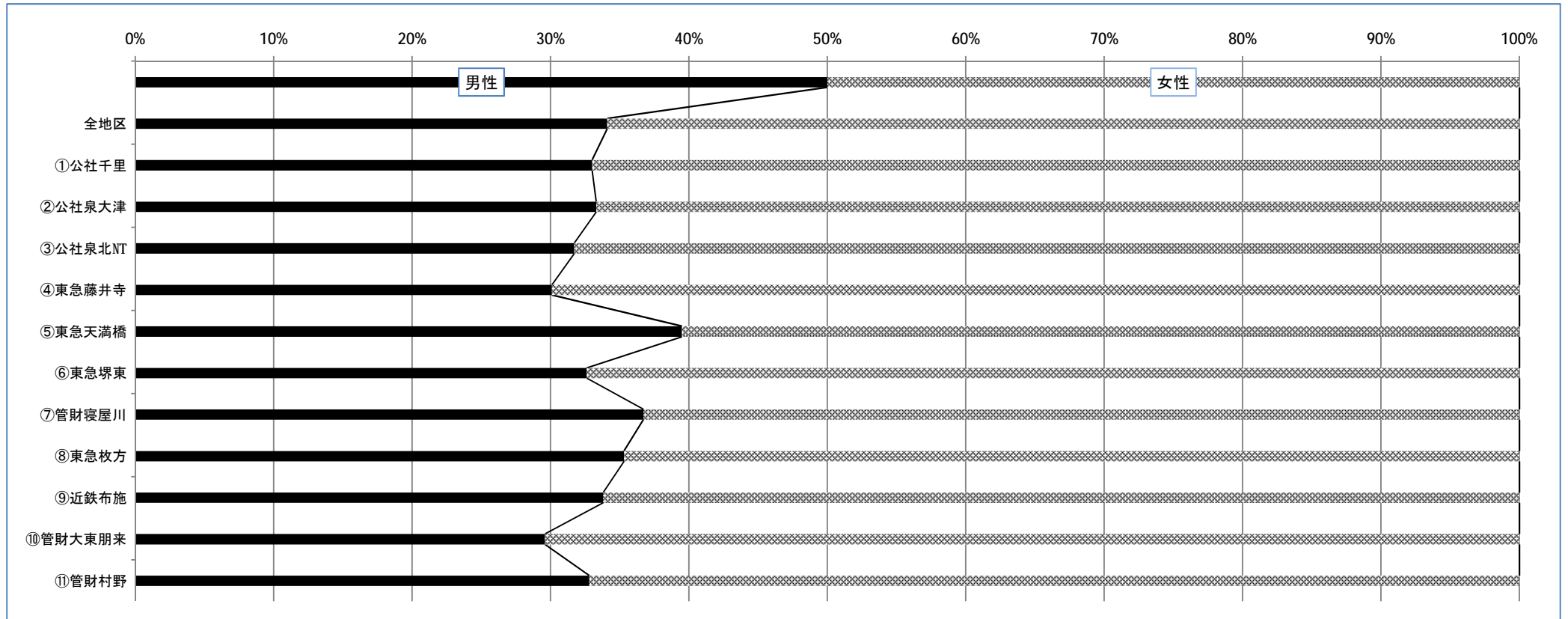
問4 修繕工事での対応について		
	回答数	割合
修繕の仕上がりがよい	70	17.2%
修繕にすぐ来てくれた	193	47.4%
ふつう	74	18.2%
修繕にすぐきてくれなかった	29	7.1%
修繕の仕上がりがよくない	13	3.2%
わからない	7	1.7%
修繕を依頼したことがない	21	5.2%

問5 その他、自由意見欄		
	回答数	割合
接遇	28	17.8%
駐車場	12	7.7%
修繕	28	17.8%
届出申請	0	0%
樹木剪定	10	6.4%
巡回指導	9	5.7%
高齢者対応	3	1.9%
その他	67	42.7%

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

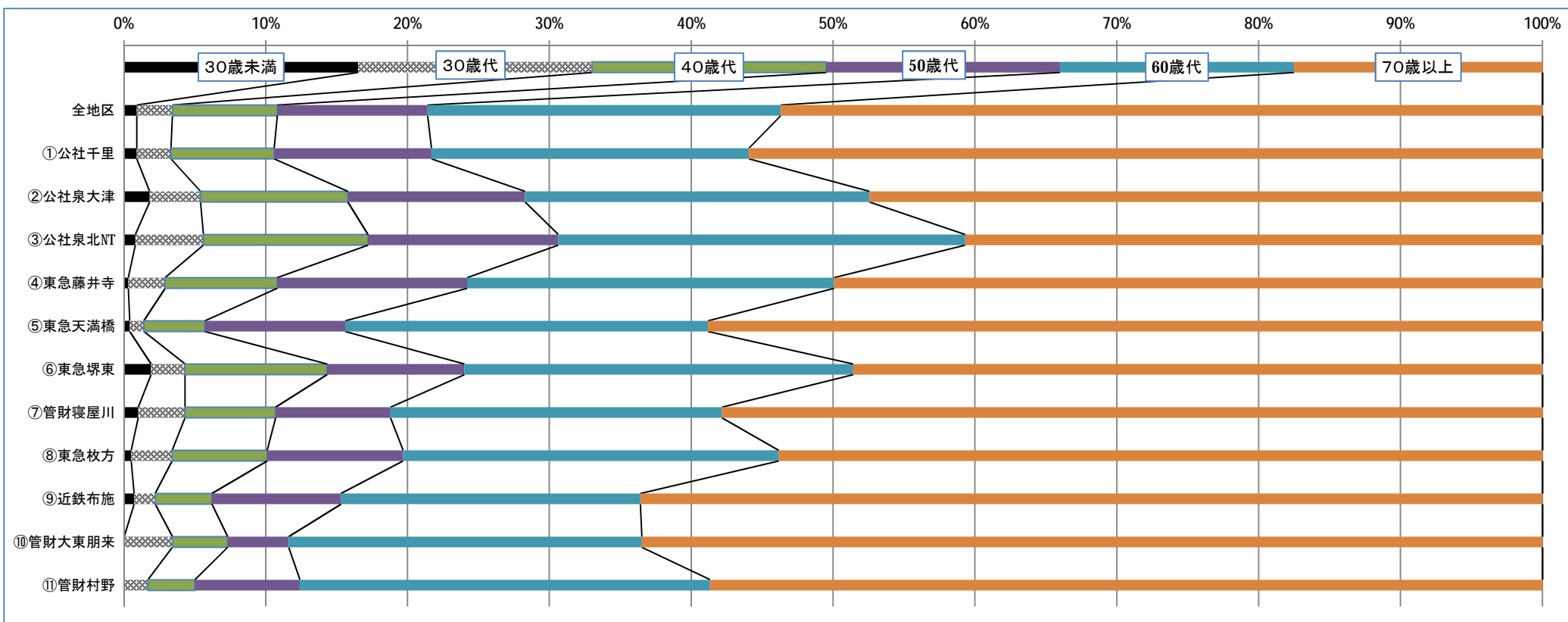
	男性	女性	未記入	計
全地区	3,317	6,398	366	10,081
① 公社千里	814	1,651	81	2,546
② 公社泉大津	401	802	32	1,235
③ 公社泉北NT	151	326	16	493
④ 東急藤井寺	217	504	22	743
⑤ 東急天満橋	628	962	87	1,677
⑥ 東急堺東	398	821	43	1,262
⑦ 管財寝屋川	221	382	36	639
⑧ 東急枚方	287	526	31	844
⑨ 近鉄布施	93	182	9	284
⑩ 管財大東朋来	68	162	6	236
⑪ 管財村野	39	80	3	122



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

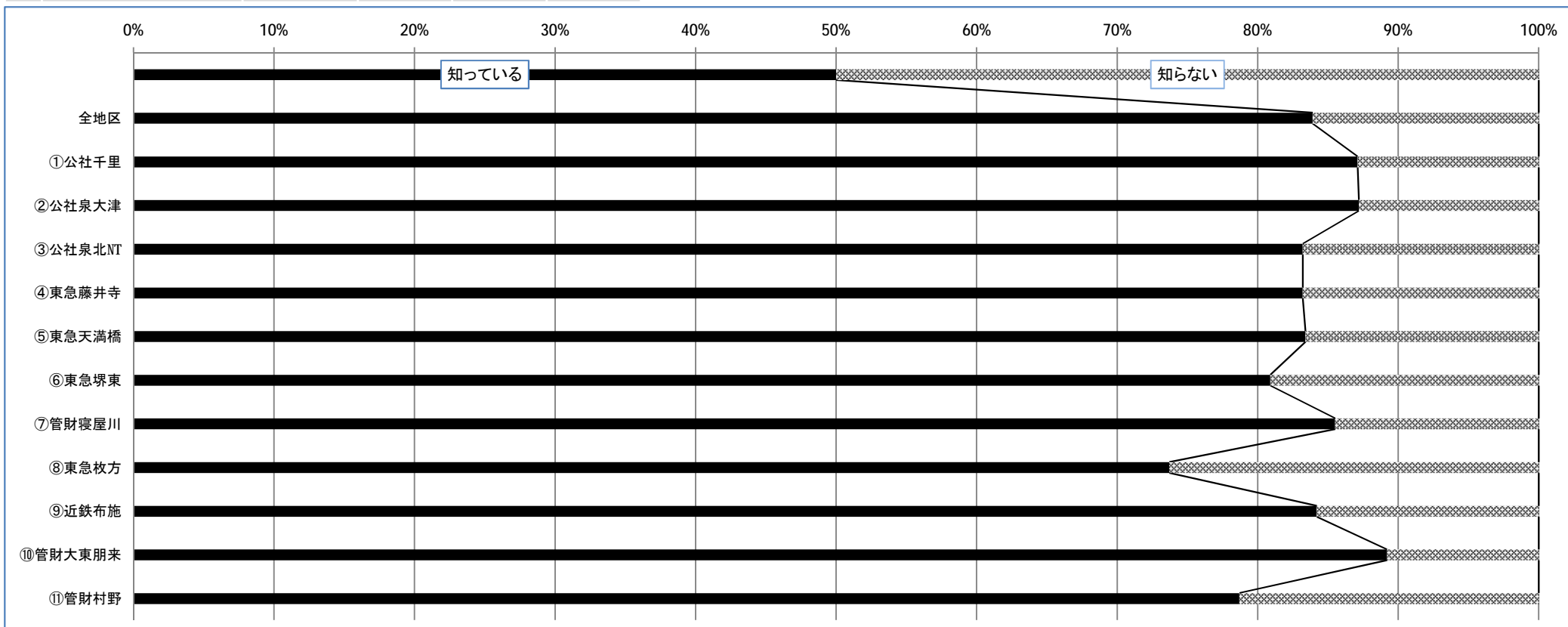
	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	未記入	計
全地区	91	249	734	1,049	2,460	5,313	185	10,081
① 公社千里	22	59	182	278	560	1400	45	2,546
② 公社泉大津	22	43	126	151	294	575	24	1,235
③ 公社泉北NT	4	23	56	65	139	197	9	493
④ 東急藤井寺	2	19	58	98	190	367	9	743
⑤ 東急天満橋	6	16	70	163	422	970	30	1,677
⑥ 東急堺東	23	30	123	120	338	600	28	1,262
⑦ 管財寝屋川	6	21	40	51	147	364	10	639
⑧ 東急枚方	4	24	55	79	219	446	17	844
⑨ 近鉄布施	2	4	11	25	58	175	9	284
⑩ 管財大東朋来	0	8	9	10	58	148	3	236
⑪ 管財村野	0	2	4	9	35	71	1	122



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。

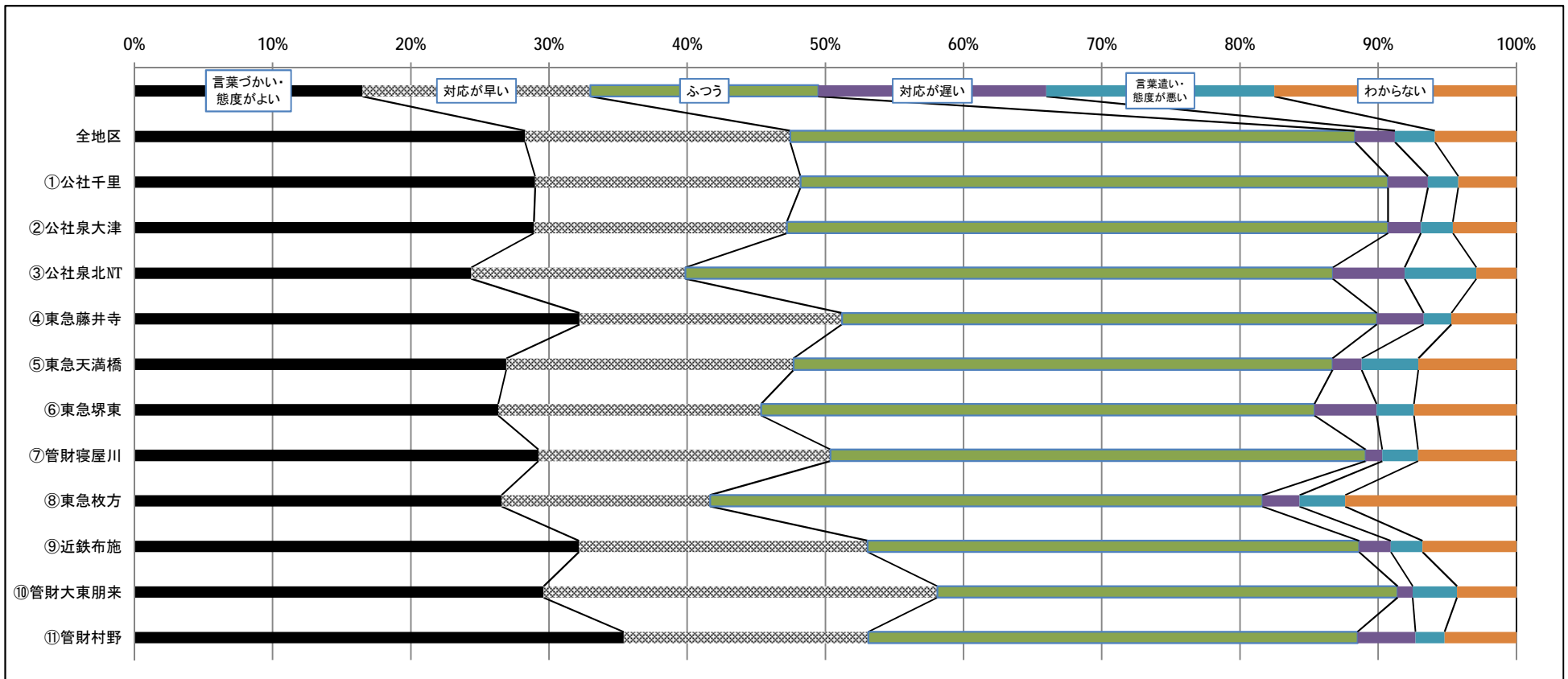
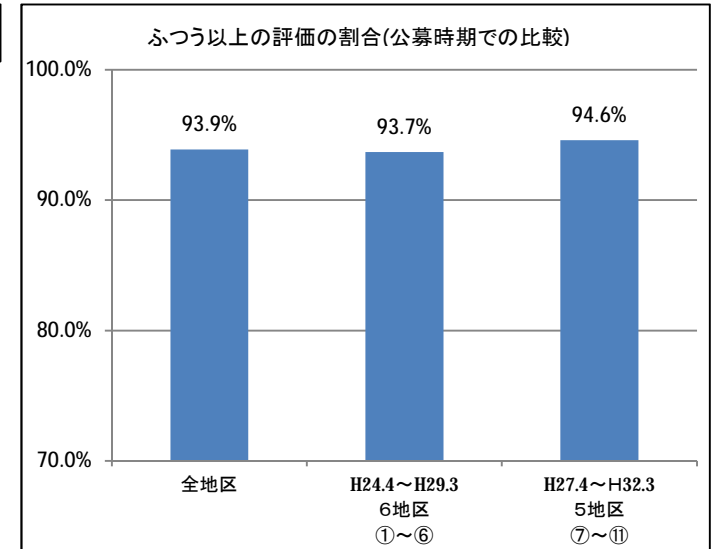
	知っている	知らない	未記入	計
全地区	8,318	1,598	165	10,081
① 公社千里	2181	322	43	2,546
② 公社泉大津	1055	155	25	1,235
③ 公社泉北NT	395	80	18	493
④ 東急藤井寺	610	123	10	743
⑤ 東急天満橋	1379	275	23	1,677
⑥ 東急堺東	1010	238	14	1,262
⑦ 管財寝屋川	537	91	11	639
⑧ 東急枚方	615	219	10	844
⑨ 近鉄布施	234	44	6	284
⑩ 管財大東朋来	206	25	5	236
⑪ 管財村野	96	26	0	122



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

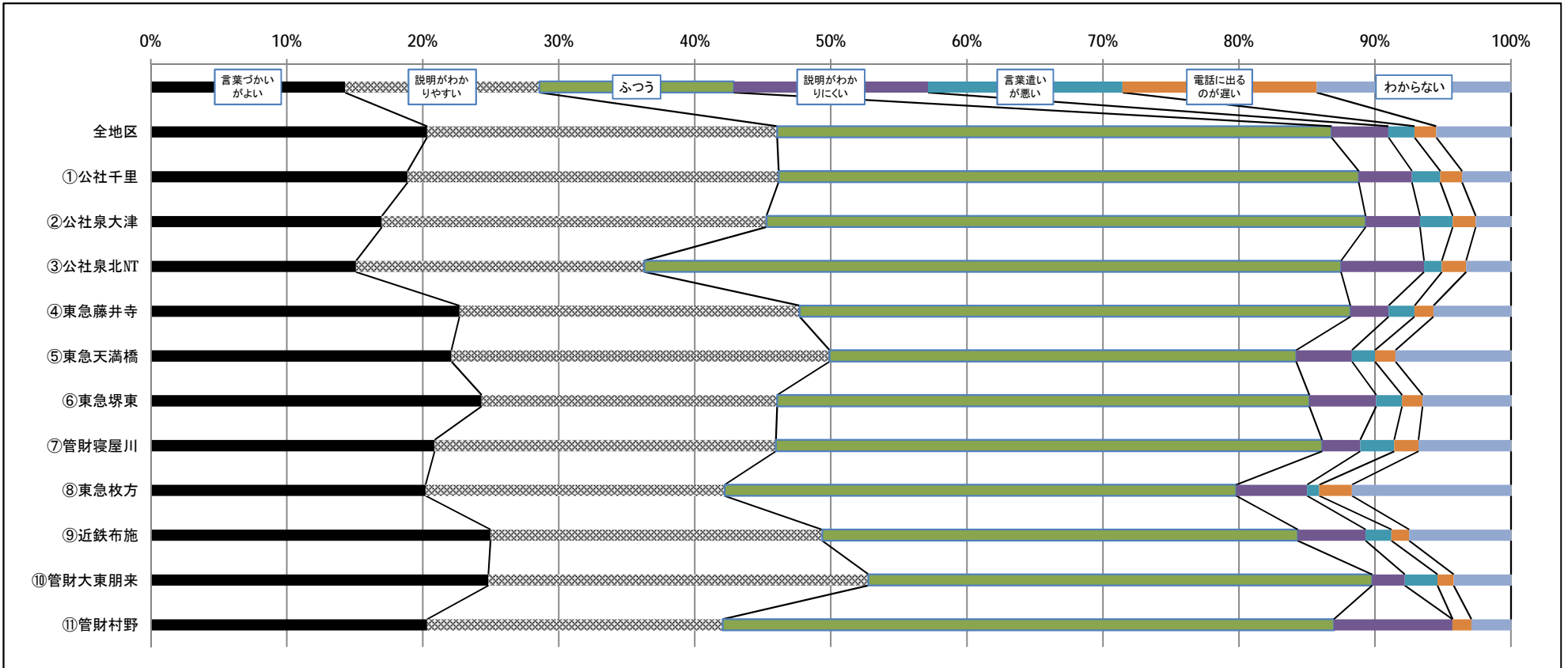
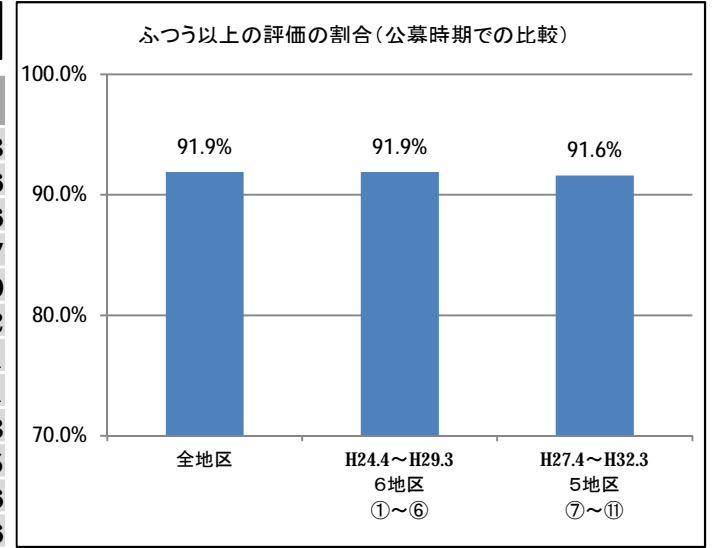
		言葉づかいや態度がよい	対応が早い	ふつう	対応が遅い	言葉づかいや態度が悪い	わからない	窓口に行ったことがない	計
	全地区	2,168	1,468	3,133	223	220	451	3,253	10,916
①	公社千里	603	398	883	60	45	88	682	2,759
②	公社泉大津	285	180	428	24	23	45	341	1,326
③	公社泉北NT	109	69	209	23	23	13	86	532
④	東急藤井寺	173	102	208	18	11	25	270	807
⑤	東急天満橋	338	262	491	26	52	89	560	1,818
⑥	東急堺東	252	182	383	43	26	71	387	1,344
⑦	管財寝屋川	123	89	163	5	11	30	293	714
⑧	東急枚方	139	79	209	14	17	65	382	905
⑨	近鉄布施	57	37	63	4	4	12	135	312
⑩	管財大東朋来	55	53	62	2	6	8	76	262
⑪	管財村野	34	17	34	4	2	5	41	137



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

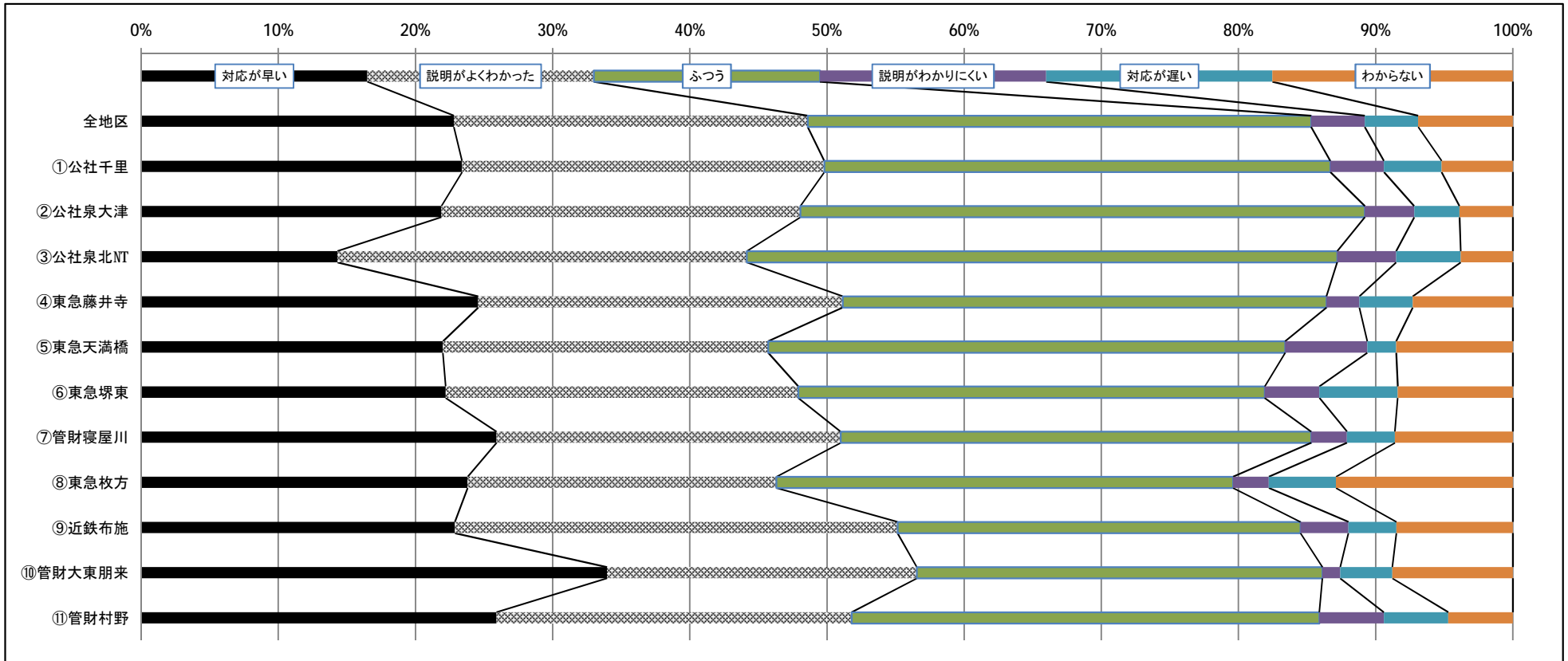
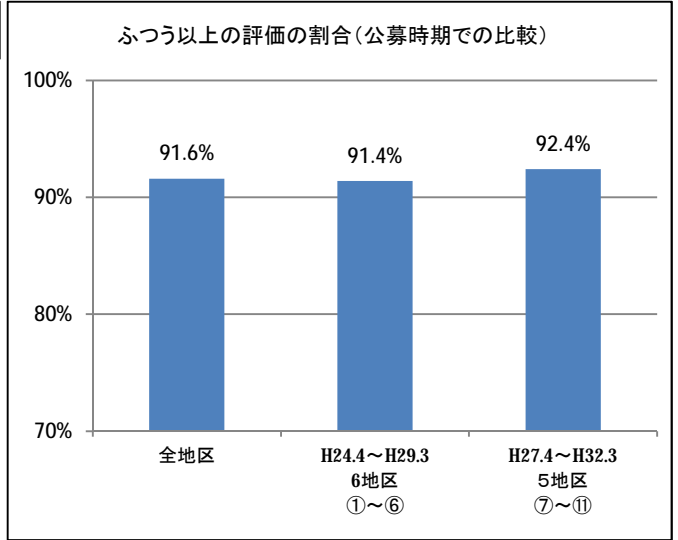
		言葉づかいがよい	説明がわかりやすい	ふつう	説明がわかりにくい	言葉づかいが悪い	電話に出るのが遅い	わからない	電話をしたことがない	計
	全地区	1,490	1,885	2,982	304	141	118	403	3,460	10,783
①	公社千里	386	559	874	79	42	33	74	679	2,726
②	公社泉大津	175	291	454	41	25	17	27	286	1,316
③	公社泉北NT	59	83	201	24	5	7	13	125	517
④	東急藤井寺	128	141	229	16	11	8	32	245	810
⑤	東急天満橋	244	307	378	45	19	16	94	709	1,812
⑥	東急堺東	227	203	365	46	18	14	61	407	1,341
⑦	管財寝屋川	83	100	160	11	10	7	27	293	691
⑧	東急枚方	93	101	173	24	4	11	54	423	883
⑨	近鉄布施	40	39	56	8	3	2	12	145	305
⑩	管財大東朋来	41	46	61	4	4	2	7	91	256
⑪	管財村野	14	15	31	6	0	1	2	57	126



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

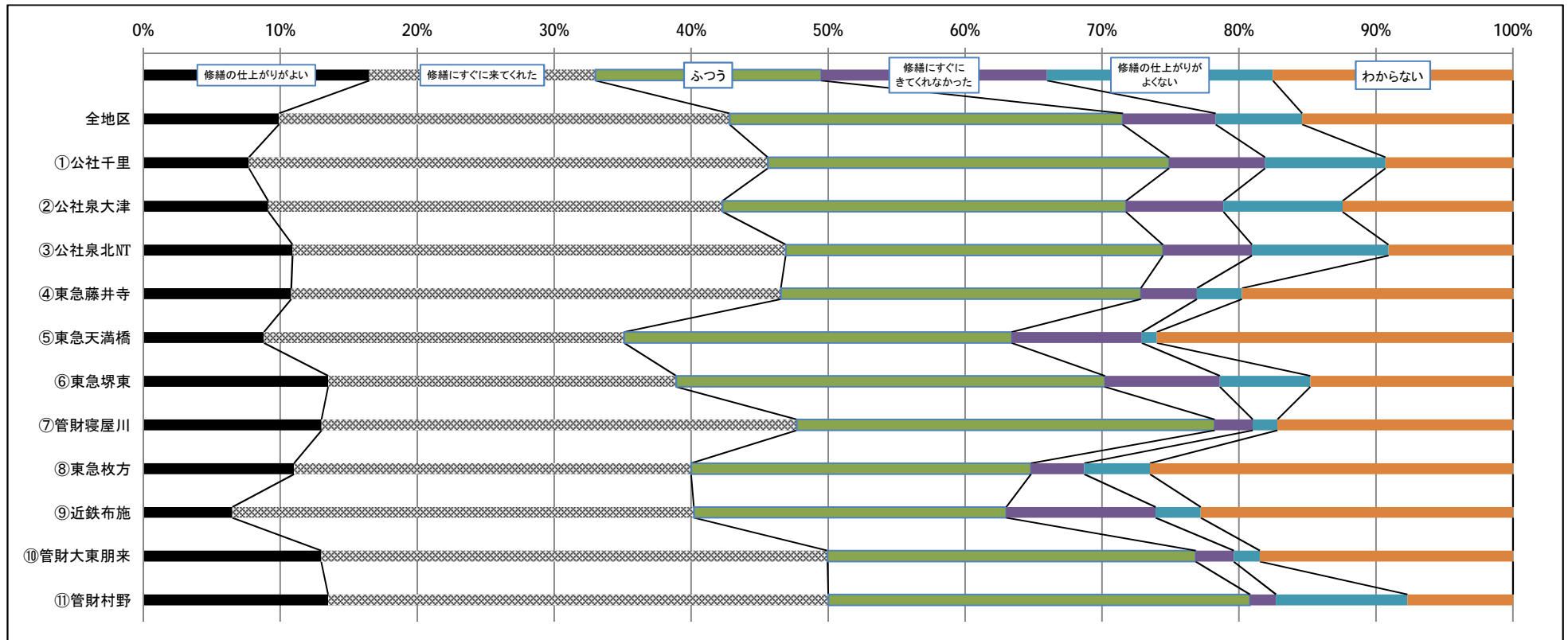
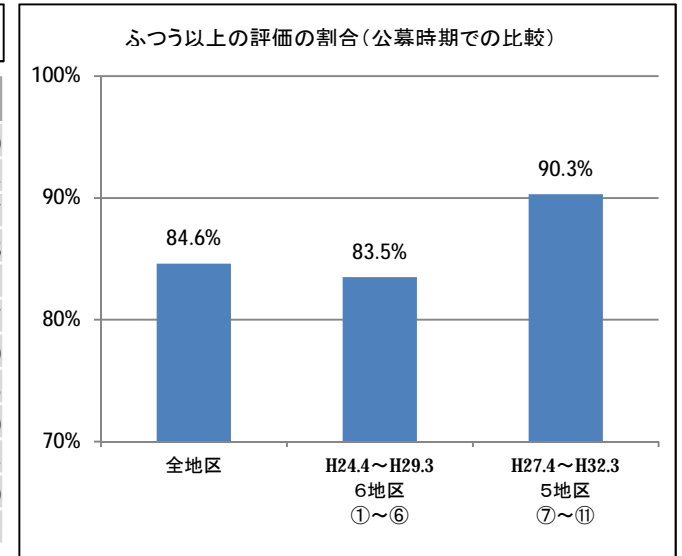
		対応が早い	説明がよくわかった	ふつう	説明がわかりにくい	対応が遅い	わからない	申請・手続きをしたことがない	計
	全地区	1,824	2,064	2,935	311	314	549	2,599	10,596
①	公社千里	521	588	820	86	93	116	467	2,691
②	公社泉大津	232	278	437	38	35	41	215	1,276
③	公社泉北NT	64	133	192	19	21	17	71	517
④	東急藤井寺	145	157	208	14	23	43	201	791
⑤	東急天満橋	276	298	474	75	27	107	513	1,770
⑥	東急堺東	220	254	337	40	56	83	319	1,309
⑦	管財寝屋川	118	114	156	12	16	39	226	681
⑧	東急枚方	126	119	176	14	26	68	356	885
⑨	近鉄布施	46	65	59	7	7	17	103	304
⑩	管財大東朋来	54	36	47	2	6	14	84	243
⑪	管財村野	22	22	29	4	4	4	44	129



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

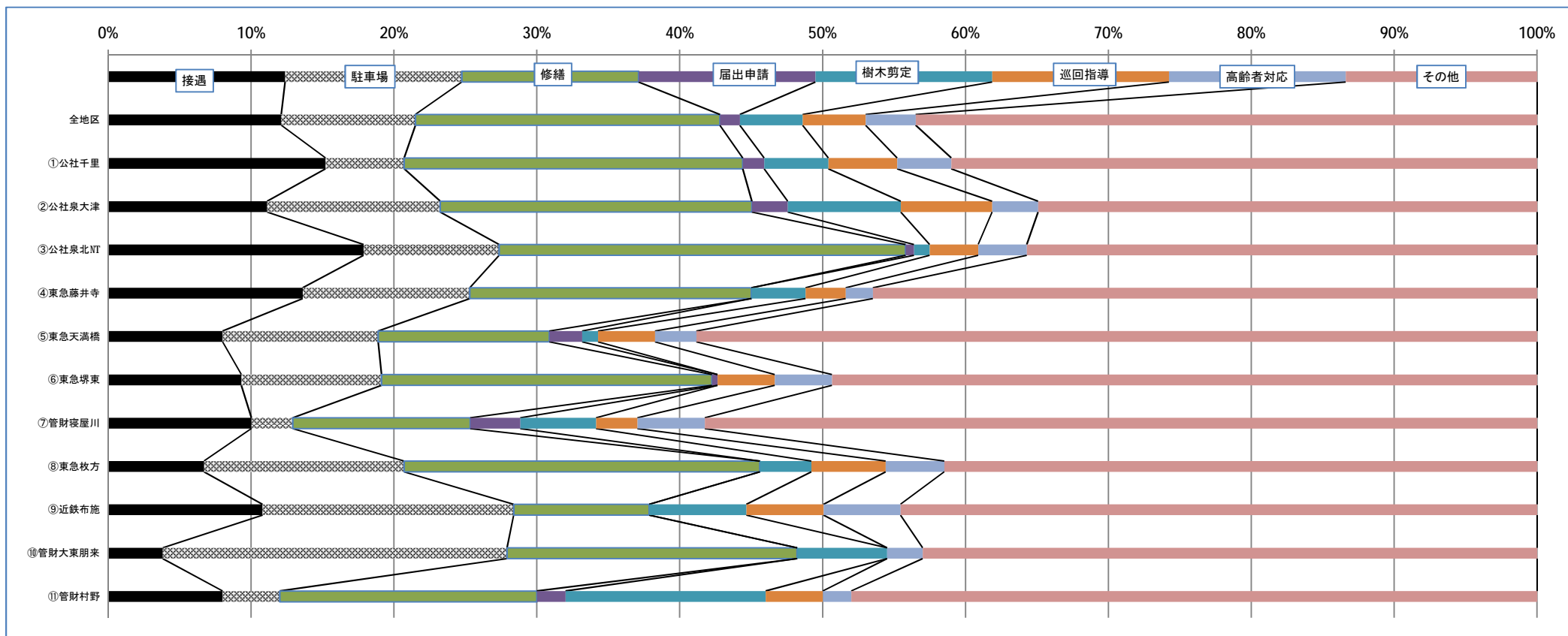
	修繕の仕上がりがよい	修繕にすぐ来てくれた	ふつう	修繕にすぐに来てくれなかった	修繕の仕上がりがよくない	わからない	修繕を依頼したことがない	計
全地区	505	1,672	1,460	344	319	783	4,987	10,070
① 公社千里	111	549	424	102	127	135	1,116	2,564
② 公社泉大津	64	232	206	50	61	87	547	1,247
③ 公社泉北NT	37	123	94	22	34	31	157	498
④ 東急藤井寺	40	132	97	15	12	73	366	735
⑤ 東急天満橋	56	168	181	61	7	166	1,008	1,647
⑥ 東急堺東	94	176	217	58	46	103	566	1,260
⑦ 管財寝屋川	37	99	87	8	5	49	358	643
⑧ 東急枚方	39	103	88	14	17	94	485	840
⑨ 近鉄布施	6	31	21	10	3	21	192	284
⑩ 管財大東朋来	14	40	29	3	2	20	122	230
⑪ 管財村野	7	19	16	1	5	4	70	122



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

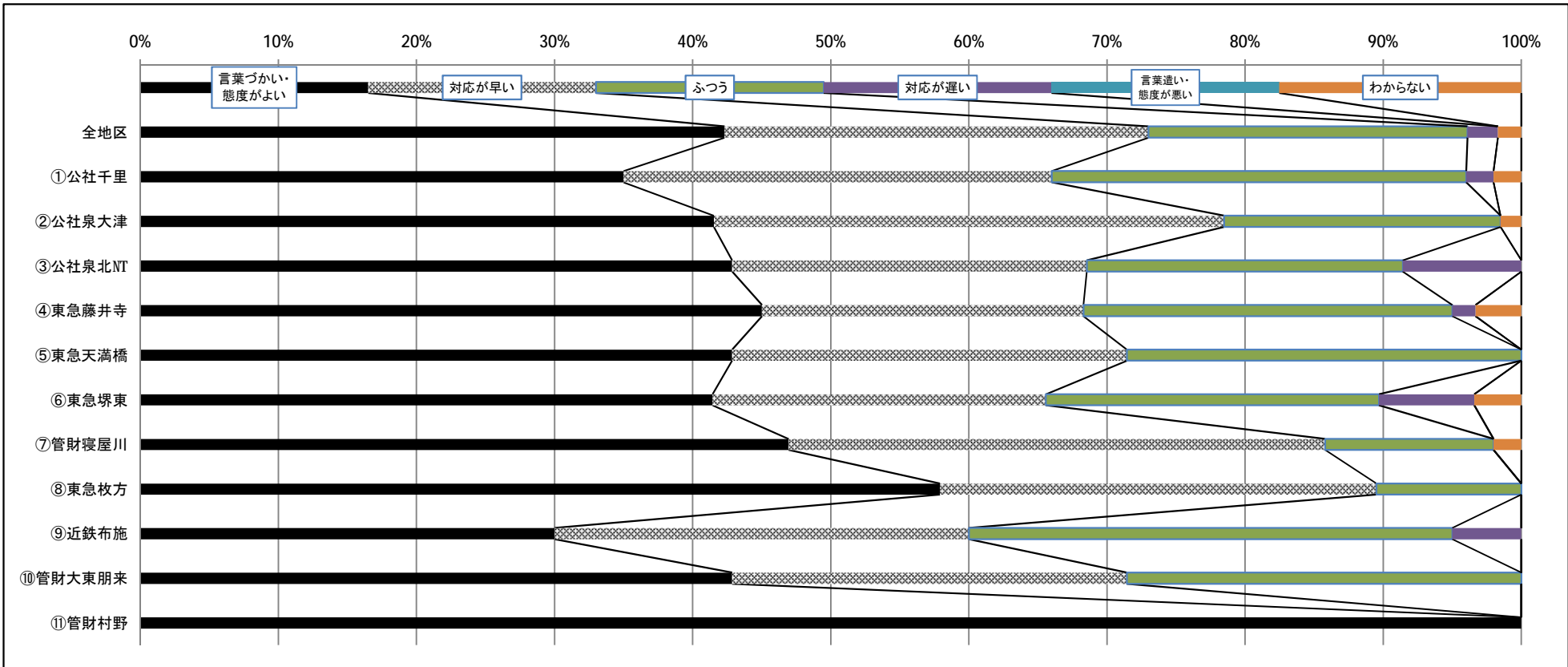
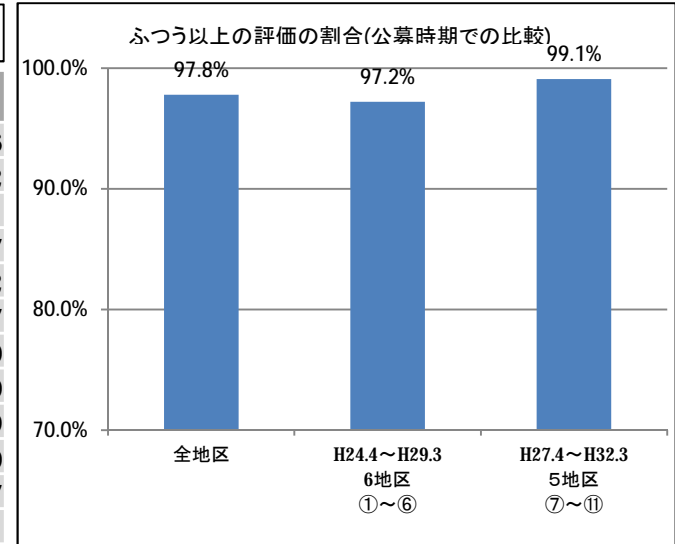
	接遇	駐車場	修繕	届出申請	樹木剪定	巡回指導	高齢者対応	その他	計
全地区	315	245	557	36	115	116	92	1,137	2,613
①公社千里	129	47	202	13	38	41	32	349	851
②公社泉大津	45	49	88	10	32	26	13	141	404
③公社泉北NT	32	17	51	1	2	6	6	64	179
④東急藤井寺	29	25	42	0	8	6	4	99	213
⑤東急天満橋	14	19	21	4	2	7	5	103	175
⑥東急堺東	21	22	52	1	0	9	9	111	225
⑦管財寝屋川	17	5	21	6	9	5	8	99	170
⑧東急枚方	13	27	48	0	7	10	8	80	193
⑨近鉄布施	8	13	7	0	5	4	4	33	74
⑩管財大東朋来	3	19	16	0	5	0	2	34	79
⑪管財村野	4	2	9	1	7	2	1	24	50



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

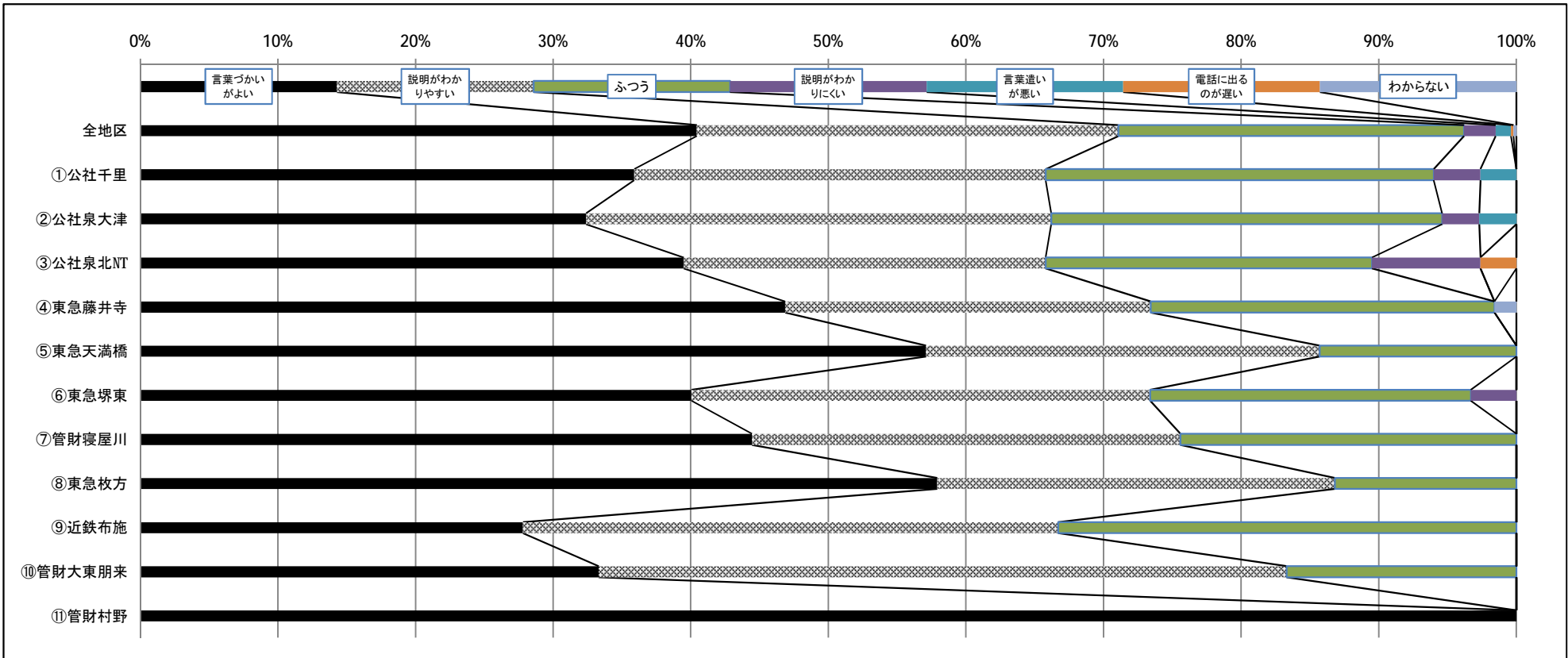
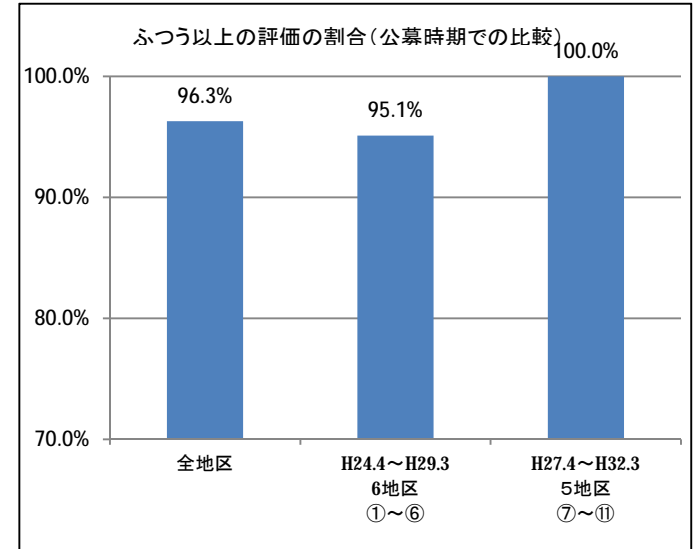
		言葉づかいや 態度がよい	対応が早い	ふつう	対応が遅い	言葉づかいや 態度が悪い	わからない	窓口に行ったこ とがない	計
	全地区	174	126	95	9	0	7	25	436
①	公社千里	35	31	30	2	0	2	12	112
②	公社泉大津	27	24	13	0	0	1	6	71
③	公社泉北NT	15	9	8	3	0	0	2	37
④	東急藤井寺	27	14	16	1	0	2	2	62
⑤	東急天満橋	3	2	2	0	0	0	0	7
⑥	東急堺東	12	7	7	2	0	1	1	30
⑦	管財寝屋川	23	19	6	0	0	1	1	50
⑧	東急枚方	22	12	4	0	0	0	1	39
⑨	近鉄布施	6	6	7	1	0	0	0	20
⑩	管財大東朋来	3	2	2	0	0	0	0	7
⑪	管財村野	1	0	0	0	0	0	0	1



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

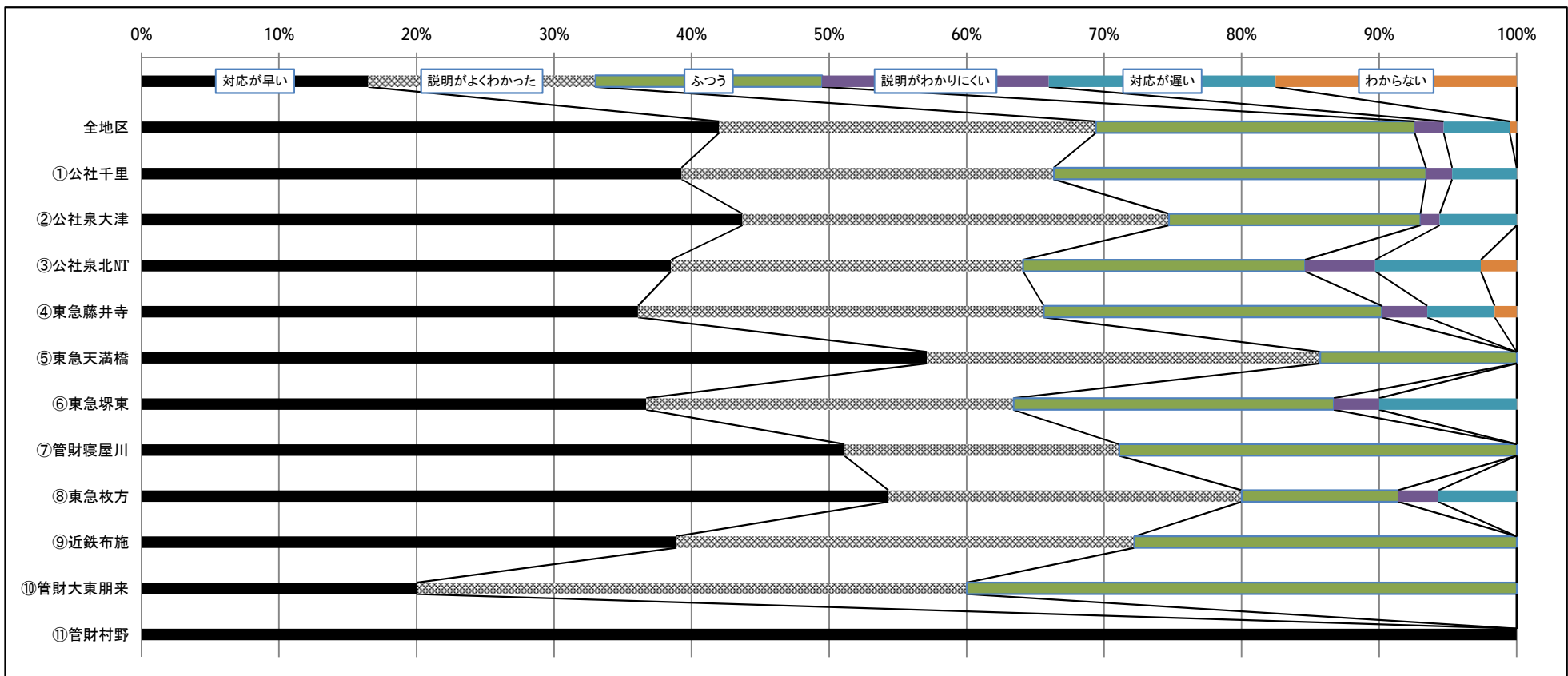
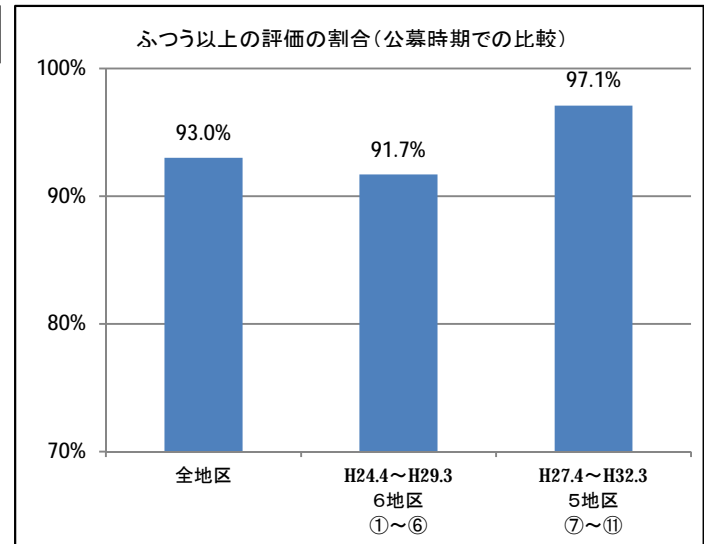
	言葉づかい がよい	説明がわかり やすい	ふつう	説明がわか りにくい	言葉づかい が悪い	電話に出る のが遅い	わからない	電話をしたこと がない	計
全地区	177	134	110	10	5	1	1	1	439
① 公社千里	42	35	33	4	3	0	0	0	117
② 公社泉大津	24	25	21	2	2	0	0	0	74
③ 公社泉北NT	15	10	9	3	0	1	0	0	38
④ 東急藤井寺	30	17	16	0	0	0	1	0	64
⑤ 東急天満橋	4	2	1	0	0	0	0	0	7
⑥ 東急堺東	12	10	7	1	0	0	0	0	30
⑦ 管財寝屋川	20	14	11	0	0	0	0	1	46
⑧ 東急枚方	22	11	5	0	0	0	0	0	38
⑨ 近鉄布施	5	7	6	0	0	0	0	0	18
⑩ 管財大東朋来	2	3	1	0	0	0	0	0	6
⑪ 管財村野	1	0	0	0	0	0	0	0	1



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

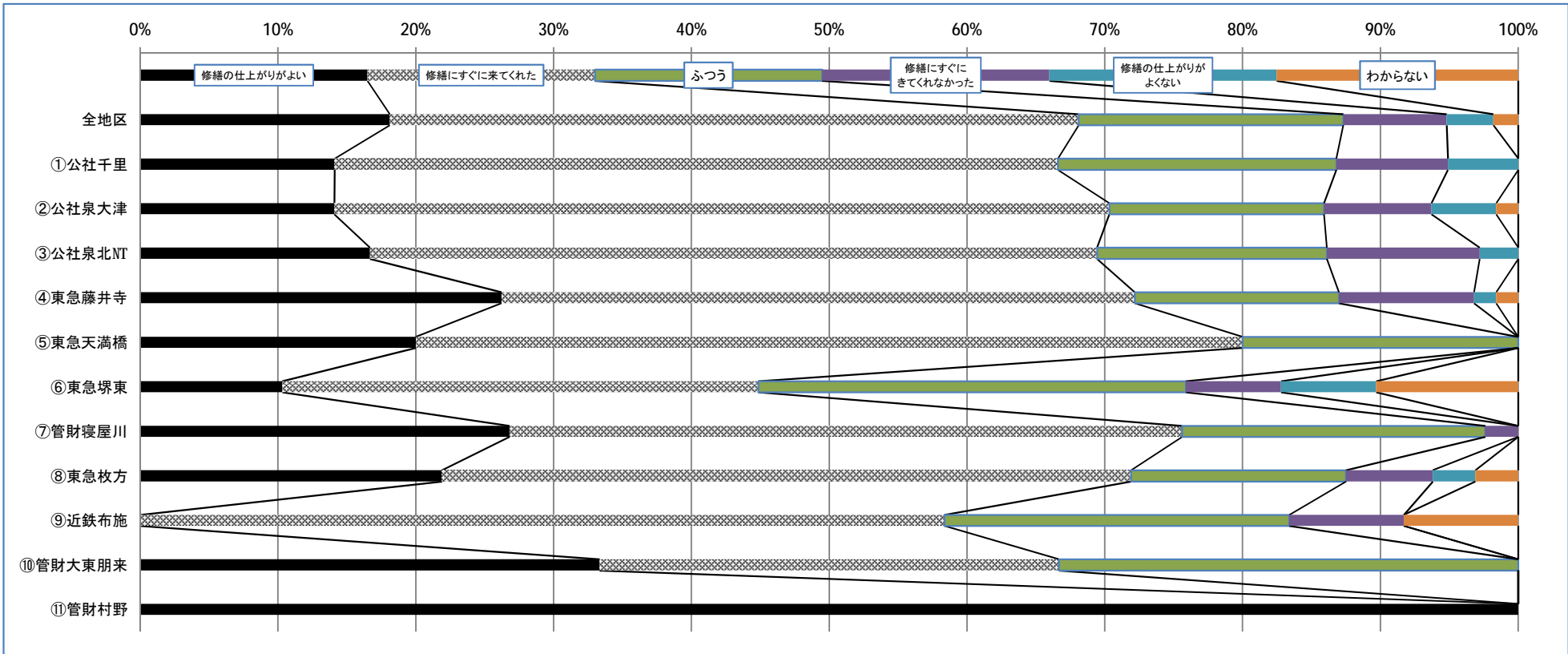
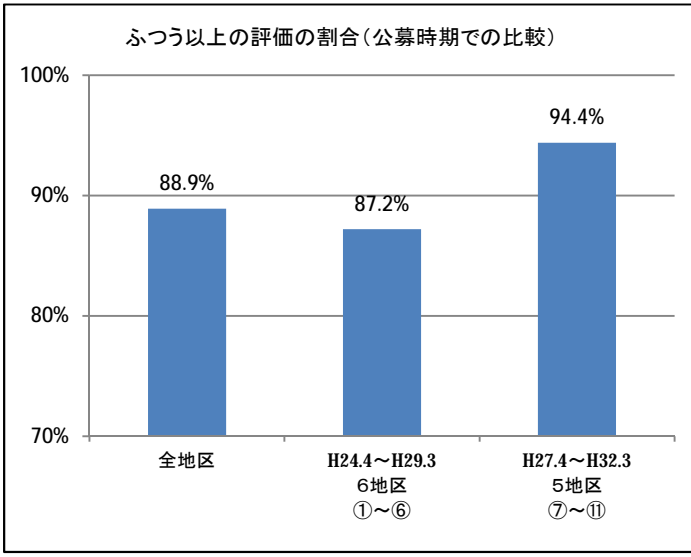
	対応が早い	説明がよくわかった	ふつう	説明がわかりにくい	対応が遅い	わからない	申請・手続きをしたことがない	計
全地区	176	115	97	9	20	2	3	422
① 公社千里	42	29	29	2	5	0	1	108
② 公社泉大津	31	22	13	1	4	0	1	72
③ 公社泉北NT	15	10	8	2	3	1	0	39
④ 東急藤井寺	22	18	15	2	3	1	1	62
⑤ 東急天満橋	4	2	1	0	0	0	0	7
⑥ 東急堺東	11	8	7	1	3	0	0	30
⑦ 管財寝屋川	23	9	13	0	0	0	0	45
⑧ 東急枚方	19	9	4	1	2	0	0	35
⑨ 近鉄布施	7	6	5	0	0	0	0	18
⑩ 管財大東朋来	1	2	2	0	0	0	0	5
⑪ 管財村野	1	0	0	0	0	0	0	1



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

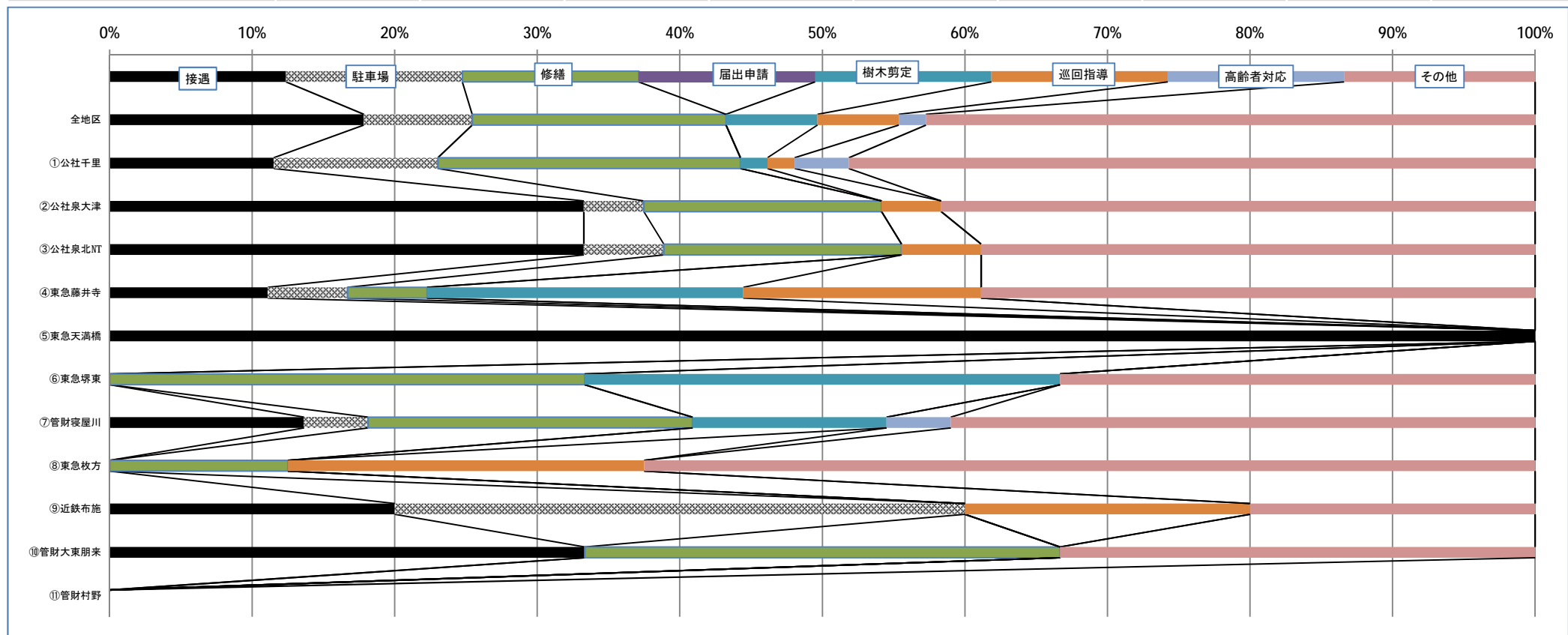
		修繕の仕上がり がよい	修繕にすぐ 来てくれた	ふつう	修繕にすぐ に来てくれな かった	修繕の仕上 がりがよくない	わからない	修繕を依頼 したことがな い	計
	全地区	70	193	74	29	13	7	21	407
①	公社千里	14	52	20	8	5	0	7	106
②	公社泉大津	9	36	10	5	3	1	3	67
③	公社泉北NT	6	19	6	4	1	0	0	36
④	東急藤井寺	16	28	9	6	1	1	5	66
⑤	東急天満橋	1	3	1	0	0	0	1	6
⑥	東急堺東	3	10	9	2	2	3	0	29
⑦	管財寝屋川	11	20	9	1	0	0	1	42
⑧	東急枚方	7	16	5	2	1	1	3	35
⑨	近鉄布施	0	7	3	1	0	1	0	12
⑩	管財大東朋来	2	2	2	0	0	0	1	7
⑪	管財村野	1	0	0	0	0	0	0	1



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	28	12	28	0	10	9	3	67	157
①公社千里	6	6	11	0	1	1	2	25	52
②公社泉大津	8	1	4	0	0	1	0	10	24
③公社泉北NT	6	1	3	0	0	1	0	7	18
④東急藤井寺	2	1	1	0	4	3	0	7	18
⑤東急天満橋	1	0	0	0	0	0	0	0	1
⑥東急堺東	0	0	2	0	2	0	0	2	6
⑦管財寝屋川	3	1	5	0	3	0	1	9	22
⑧東急枚方	0	0	1	0	0	2	0	5	8
⑨近鉄布施	1	2	0	0	0	1	0	1	5
⑩管財大東朋来	1	0	1	0	0	0	0	1	3
⑪管財村野	0	0	0	0	0	0	0	0	0



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 年 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、(指定管理者名) が日頃提供す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をお願いします。

平成 年 月

大阪府住宅まちづくり部 住宅経営室

皆さまが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)」です。

このたび、皆さまからのご意見をより良い管理業務、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くこととなりました。(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。)

ご協力をよろしくをお願いします。

平成 年 月

(指定管理者名)

<お問い合わせ先> (電 話)〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇
(営業時間)〇〇:〇〇~〇〇:〇〇
※(休業日)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. 30歳代	3. 40歳代	4. 50歳代	5. 60歳代	6. 70歳以上

問2 平成 年 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 (指定管理者名)の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 (指定管理者名)の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 (指定管理者名)の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 (指定管理者名)の修繕工事で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()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。)

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 27 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(指
定管理者名)が関係業務を行っておりますが、日頃、指定管理者が提供す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。
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、より質の高い指定管理業務の実施に活用してまいります。
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。

記

- 1 回答方法 (指定管理者が検討した回収方法を記載してください。)
- 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)

【同封せ先】
(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「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 (指定管理者名)の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 (指定管理者名)の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 (指定管理者名)の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 (指定管理者名)の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。

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。)