

府営住宅の入居者及び自治会長アンケート集計結果

(2018年度)

2019年 3月

目 次

■ 2018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
3 自治会長アンケートの結果について	4、5
■ 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	6
問1 回答者の属性 ②年齢	7
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	8
問3 窓口での対応について	9
問4 電話での対応について	10
問5 申請や手続きでの対応について	11
問6 修繕工事での対応について	12
問7 その他、自由意見欄	13
■ 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	14
問2 電話での対応について	15
問3 申請や手続きでの対応について	16
問4 修繕工事での対応について	17
問5 その他、自由意見欄	18
■ アンケート調査票	19、20

2018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 指定管理者が入居各戸にアンケート用紙を配布、回収
- (2) 調査期間 2018年10月1日 ~ 2018年10月19日
- (3) 調査対象住宅及び回収結果

地区名	指定管理者名	センター名	アンケート対象住宅	配布戸数 (入居戸数)	回収数	回収率	昨年度 回収率
守口市・寝屋川市・門真市地区	日本管財(株)	【寝屋川】	守口藤田、守口金田北、寝屋川中木田、寝屋川河北、寝屋川池田、寝屋川成田東、寝屋川御幸西、門真下馬伏、門真上島	1,907	926	48.6%	31.5%
枚方市・大東市・四條畷市・交野市(村野・大東朋来除く)地区	(株)東急コミュニティー	【枚方】	枚方高田、枚方津田第2、枚方交北、枚方三栗、枚方東牧野、枚方片鉾、大東南郷、大東末広	2,024	1,183	58.4%	51.4%
東大阪市地区	近鉄住宅管理(株)	【布施】	東大阪春宮	1,111	539	48.5%	41.5%
大東朋来地区	日本管財(株)	【大東朋来】	大東朋来、ペア大東朋来	700	326	46.6%	49.0%
村野地区	日本管財(株)	【村野】	村野	500	175	35.0%	26.8%
北摂①地区	大阪府住宅供給公社・大阪ガスセキュリティサービス(株)共同体	【千里】	庄内北、新千里北、庄内、豊中豊南、吹田岸部、千里桃山台、吹田古江台	2,390	1,213	50.8%	46.0%
北摂②地区	(株)東急コミュニティー	【高槻】	高槻芝生、高槻五領、高槻栄町、高槻津之江、摂津南別府	2,267	1,194	52.7%	52.5%
泉州地区	(株)東急コミュニティー	【泉大津】	岸和田天神山、岸和田荒木、岸和田大町、貝塚三ツ松、貝塚堀、泉佐野見出、佐野泉陽ヶ丘、和泉寺田、富木南、泉南りんくう、忠岡東第1、忠岡東第2、田尻芦原	3,184	1,603	50.3%	52.3%
堺市南区地区	大阪府住宅供給公社・日本総合住生活(株)大阪支社共同体	【泉北】	高倉台第4、竹城台第3、晴美台第4、原山台3丁、新檜尾台3丁、桃山台3丁西	1,986	595	30.0%	27.6%
大阪市、中・南河内地区	(株)東急コミュニティー	【藤井寺】	南生野、東三国2丁目、北山本、楠風台、富田林清水、千代田台、松原一津屋、柏原円明、羽曳野碓井	2,788	1,476	52.9%	54.4%
堺市(南区除く)地区	(株)東急コミュニティー	【堺東】	浅香山、金岡東第2、金岡東第3、金岡南、堺東陶器、堺寺地、堺南長尾	2,304	1,204	52.3%	51.0%
	合 計			21,161	10,434	49.3%	45.6%

(4) 入居者アンケートの結果

【入居者アンケートの概要(全体のまとめ)】

問 1 回答者の属性 ①性別

	回答数	割合	昨年度
男性	3,480	33.4%	32.9%
女性	6,609	63.3%	64.2%
未記入	345	3.3%	2.6%

問 1 回答者の属性 ②年齢

	回答数	割合	昨年度
30歳未満	112	1.1%	1.1%
30歳代	255	2.4%	2.4%
40歳代	691	6.6%	6.1%
50歳代	1,059	10.1%	10.0%
60歳代	2,301	22.1%	24.2%
70歳以上	5,804	55.6%	54.6%
未記入	212	2.0%	1.7%

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	昨年度
知っている	7,763	74.4%	74.6%
知らない	2,552	24.5%	22.7%
未記入	119	1.1%	2.7%

問 3 窓口での対応について

	回答数	割合	昨年度
言葉遣いや態度が良い	1,881	17.5%	19.3%
対応が早い	1,417	13.2%	12.6%
普通	2,733	25.5%	22.2%
対応が遅い	296	2.8%	2.0%
言葉遣いや態度が悪い	164	1.5%	1.4%
分からない	477	4.5%	5.1%
窓口に行ったことがない	3,750	35.0%	37.3%

問 4 電話での対応について

	回答数	割合	昨年度
言葉遣いや態度が良い	1,154	10.9%	13.7%
説明が分かり易い	1,887	17.8%	15.8%
普通	2,771	26.1%	22.9%
説明が分かり難い	368	3.5%	3.0%
言葉遣いや悪い	134	1.3%	1.0%
電話に出るのが遅い	112	1.1%	1.0%
分からない	476	4.5%	4.9%
電話をしたことがない	3,704	34.9%	37.7%

問 5 申請や手続きでの対応について

	回答数	割合	昨年度
対応が早い	1,427	13.6%	15.8%
説明がよく分かった	2,147	20.5%	19.9%
普通	2,734	26.1%	23.2%
説明が分かり難い	351	3.4%	2.7%
対応が遅い	299	2.9%	2.3%
分からない	604	5.8%	7.1%
申請・手続きをしたことがない	2,915	27.8%	29.0%

問 6 修繕工事での対応について

	回答数	割合	昨年度
修繕の仕上がり良い	357	3.5%	5.4%
修繕にすぐ来てくれた	1,834	17.9%	15.0%
普通	1,456	14.2%	12.4%
修繕にすぐ来てくれなかった	475	4.6%	3.4%
修繕の仕上がり悪い	271	2.6%	2.2%
分からない	756	7.4%	8.9%
修繕を依頼したことがない	5,101	49.8%	52.7%

問 7 その他、自由意見欄

	回答数	割合	昨年度
謝辞	237	9.6%	14.7%
接遇	232	9.4%	12.3%
駐車場	163	6.6%	5.1%
修繕	806	32.6%	24.6%
届出申請	59	2.4%	1.3%
樹木剪定	130	5.3%	4.1%
巡回指導	348	14.1%	9.5%
高齢者対応	128	5.2%	3.7%
その他	367	14.9%	24.7%

【入居者アンケートの 概 要（指定管理者ごとのまとめ）】

○ 指定管理者に対する各項目ごと評価 【普通以上の割合】

指定管理者名	窓口対応		電話対応		申請・手続		修繕		計	
	本年度	昨年度	本年度	昨年度	本年度	昨年度	本年度	昨年度	本年度	昨年度
全 体	92.9%	94.0%	90.4%	91.2%	90.7%	92.3%	83.0%	85.4%	89.8%	91.3%
① 管財・寝屋川	92.9%	92.6%	92.4%	89.2%	93.2%	92.2%	85.3%	89.2%	91.6%	91.1%
② 東急・枚方	95.1%	95.6%	94.8%	93.5%	94.5%	93.8%	89.2%	93.1%	93.9%	94.1%
③ 近鉄・布施	93.8%	91.9%	93.1%	92.6%	93.7%	92.0%	94.2%	87.1%	93.7%	91.3%
④ 管財・大東朋来	93.5%	94.3%	93.6%	92.9%	92.9%	93.6%	88.0%	92.0%	92.3%	93.4%
⑤ 管財・村野	93.3%	92.5%	93.0%	96.0%	91.5%	96.9%	93.4%	85.5%	92.7%	93.2%
⑥ 公社・千里	93.2%	95.2%	92.0%	93.5%	93.2%	93.6%	82.5%	82.3%	90.6%	91.9%
⑦ 東急・高槻	94.7%	93.9%	93.4%	92.6%	92.7%	94.0%	84.2%	88.1%	92.0%	92.8%
⑧ 東急・泉大津	88.4%	91.1%	81.0%	82.7%	81.0%	86.7%	72.1%	70.6%	81.2%	84.3%
⑨ 公社・泉北	93.6%	90.1%	91.2%	86.7%	91.8%	88.8%	82.9%	80.1%	90.4%	86.9%
⑩ 東急・藤井寺	92.2%	95.8%	89.4%	93.5%	89.4%	93.8%	82.1%	91.0%	88.8%	93.8%
⑪ 東急・堺東	92.8%	96.0%	89.6%	93.4%	89.9%	93.5%	77.7%	87.9%	88.6%	93.0%

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 2018年10月1日～2018年10月19日
- (3) 調査対象 全370自治会
- (4) 回収結果 342自治会から回答（回収率92.4%、昨年度回収率91.7%）
- (5) アンケート結果

【自治会長アンケートの概要（全体のまとめ）】

問1 窓口での対応について

	回答数	割合	昨年度
言葉遣いや態度が良い	134	36.6%	40.4%
対応が早い	87	23.8%	24.2%
普通	85	23.2%	23.8%
対応が遅い	6	1.6%	2.1%
言葉遣いや態度が悪い	3	0.8%	0.2%
分からない	6	1.6%	0.2%
窓口に行ったことがない	45	12.3%	9.0%

問2 電話での対応について

	回答数	割合	昨年度
言葉遣いや態度が良い	131	36.1%	39.2%
説明が分かり易い	107	29.5%	26.3%
普通	105	28.9%	29.4%
説明が分かり難い	7	1.9%	1.4%
言葉遣いや態度が悪い	2	0.6%	0.5%
電話に出るのが遅い	3	0.8%	0.5%
分からない	1	0.3%	0.5%
電話をしたことがない	7	1.9%	2.2%

問3 申請や手続きでの対応について

	回答数	割合	昨年度
対応が早い	127	34.7%	40.4%
説明がよく分かった	73	19.9%	22.1%
普通	108	29.5%	27.8%
説明が分かり難い	8	2.2%	2.0%
対応が遅い	31	8.5%	2.5%
分からない	7	1.9%	0.5%
申請・手続きをしたことがない	12	3.3%	4.7%

問4 修繕工事での対応について

	回答数	割合	昨年度
修繕の仕上がり良い	33	9.4%	15.7%
修繕にすぐ来てくれた	147	41.9%	43.4%
普通	105	29.9%	23.1%
修繕にすぐ来てくれなかった	45	12.8%	4.9%
修繕の仕上がり悪い	4	1.1%	0.8%
分からない	5	1.4%	2.6%
修繕を依頼したことがない	12	3.4%	9.5%

問5 その他、自由意見欄

	回答数	割合	昨年度
謝辞	35	18.3%	29.8%
接遇	33	17.3%	24.2%
駐車場	7	3.7%	6.5%
修繕	49	25.7%	8.9%
届出申請	5	2.6%	0.0%
樹木剪定	11	5.8%	7.3%
巡回指導	20	10.5%	7.3%
高齢者対応	3	1.6%	2.4%
その他	28	14.7%	13.7%

〇アンケート回収率について

指定管理者名	回答数 A	全自治会数 B	回収率 A/B	昨年度 回収率
全 体	342	370	92.4%	91.7%
① 管財・寝屋川	35	36	97.2%	91.7%
② 東急・枚方	29	29	100.0%	100.0%
③ 近鉄・布施	9	13	69.2%	76.9%
④ 管財・大東朋来	4	4	100.0%	100.0%
⑤ 管財・村野	1	1	100.0%	100.0%
⑥ 公社・千里	45	62	72.6%	90.6%
⑦ 東急・高槻	44	44	100.0%	95.6%
⑧ 東急・泉大津	67	67	100.0%	94.0%
⑨ 公社・泉北	28	34	82.4%	61.8%
⑩ 東急・藤井寺	53	53	100.0%	100.0%
⑪ 東急・堺東	27	27	100.0%	100.0%

【自治会長アンケートの概要（指定管理者ごとのまとめ）】

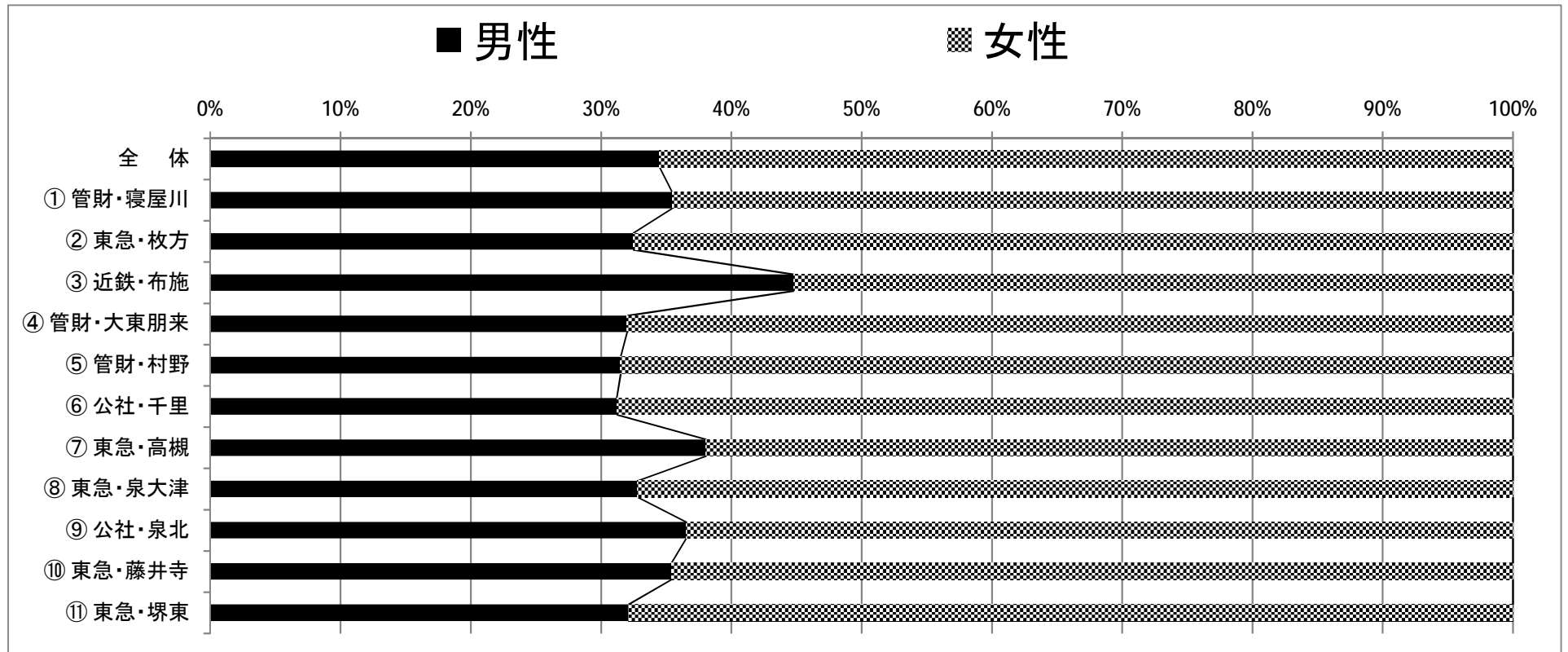
○指定管理者に対する各項目ごと評価 【普通以上の割合】

指定管理者名	窓口対応		電話対応		申請・手続		修繕		計	
	本年度	昨年度	本年度	昨年度	本年度	昨年度	本年度	昨年度	本年度	昨年度
全 体	97.1%	97.4%	96.6%	97.5%	88.8%	95.3%	85.3%	93.6%	91.9%	96.0%
① 管財・寝屋川	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	97.3%	100.0%	88.6%	95.0%	96.6%	98.8%
② 東急・枚方	96.7%	100.0%	96.9%	100.0%	90.3%	100.0%	96.6%	100.0%	95.1%	100.0%
③ 近鉄・布施	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
④ 管財・大東朋来	100.0%	85.7%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	95.8%
⑤ 管財・村野	---	100.0%	---	100.0%	---	100.0%	---	100.0%	---	100.0%
⑥ 公社・千里	97.6%	93.8%	97.8%	98.5%	84.8%	95.3%	90.2%	91.4%	92.5%	94.8%
⑦ 東急・高槻	87.5%	92.9%	97.7%	97.8%	81.0%	90.5%	71.4%	94.1%	84.4%	93.9%
⑧ 東急・泉大津	98.4%	96.9%	91.8%	93.1%	92.9%	91.2%	77.3%	84.7%	90.0%	91.6%
⑨ 公社・泉北	100.0%	100.0%	96.2%	100.0%	82.8%	92.3%	83.9%	100.0%	90.5%	98.0%
⑩ 東急・藤井寺	95.6%	100.0%	96.4%	98.6%	80.8%	98.5%	86.5%	96.4%	89.7%	98.4%
⑪ 東急・堺東	100.0%	100.0%	100.0%	93.5%	100.0%	93.3%	96.4%	92.9%	99.1%	94.8%

※⑤ 管財・村野については、自治会長が一人であり、窓口対応や電話対応などをしたことがないとの回答であった。

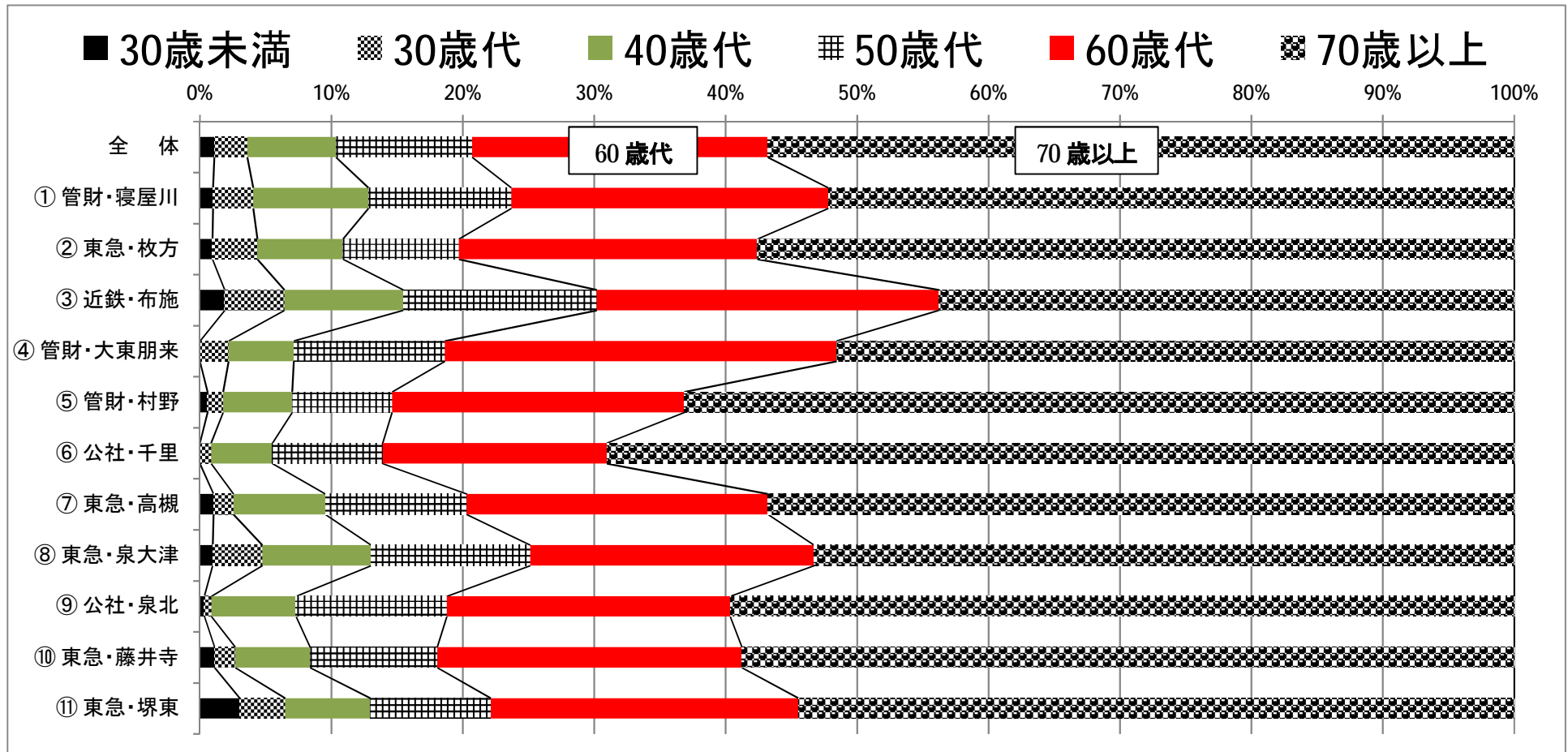
入居者アンケート結果（指定管理者別）

問 1 回答者の属性 ① 性別				
指定管理者名	男性	女性	未記入	計
全 体	3,480	6,609	345	10,434
① 管財・寝屋川	317	577	32	926
② 東急・枚方	375	781	27	1,183
③ 近鉄・布施	233	287	19	539
④ 管財・大東朋来	97	206	23	326
⑤ 管財・村野	52	113	10	175
⑥ 公社・千里	366	807	40	1,213
⑦ 東急・高槻	444	722	28	1,194
⑧ 東急・泉大津	503	1,030	70	1,603
⑨ 公社・泉北	209	363	23	595
⑩ 東急・藤井寺	509	929	38	1,476
⑪ 東急・堺東	375	794	35	1,204



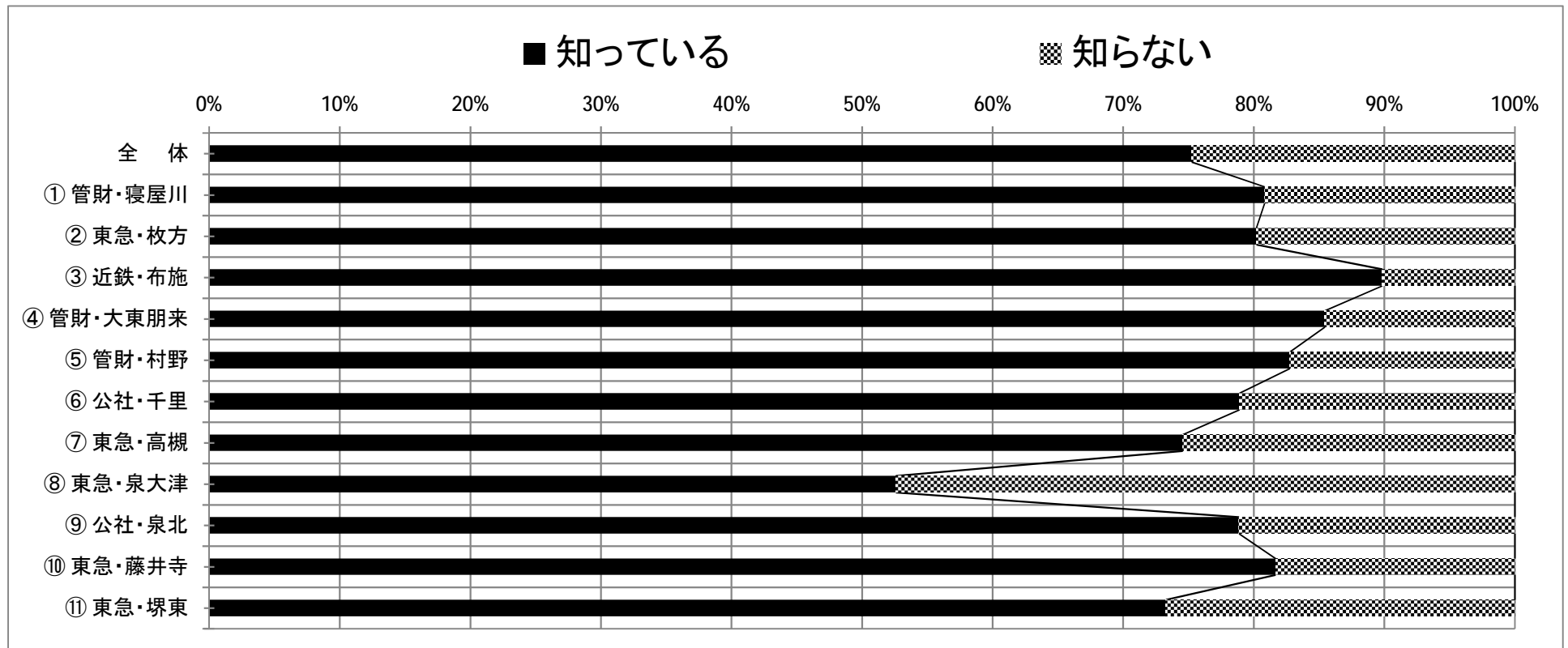
問 1 回答者の属性 ② 年齢

指定管理者名	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 体	112	255	691	1,059	2,301	5,804	212	10,434
① 管財・寝屋川	9	28	80	99	220	476	14	926
② 東急・枚方	11	40	76	103	265	672	16	1,183
③ 近鉄・布施	10	24	48	78	138	232	9	539
④ 管財・大東朋来	0	7	16	37	96	166	4	326
⑤ 管財・村野	1	2	9	13	38	108	4	175
⑥ 公社・千里	0	10	55	99	201	814	34	1,213
⑦ 東急・高槻	12	18	82	126	269	666	21	1,194
⑧ 東急・泉大津	15	59	129	189	337	831	43	1,603
⑨ 公社・泉北	2	3	37	66	124	343	20	595
⑩ 東急・藤井寺	16	23	82	140	335	849	31	1,476
⑪ 東急・堺東	36	41	77	109	278	647	16	1,204



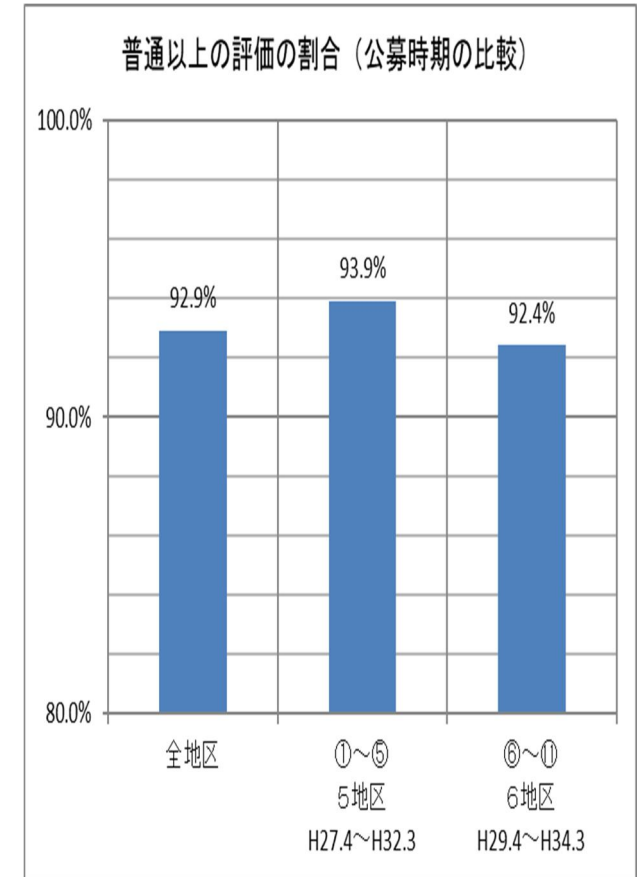
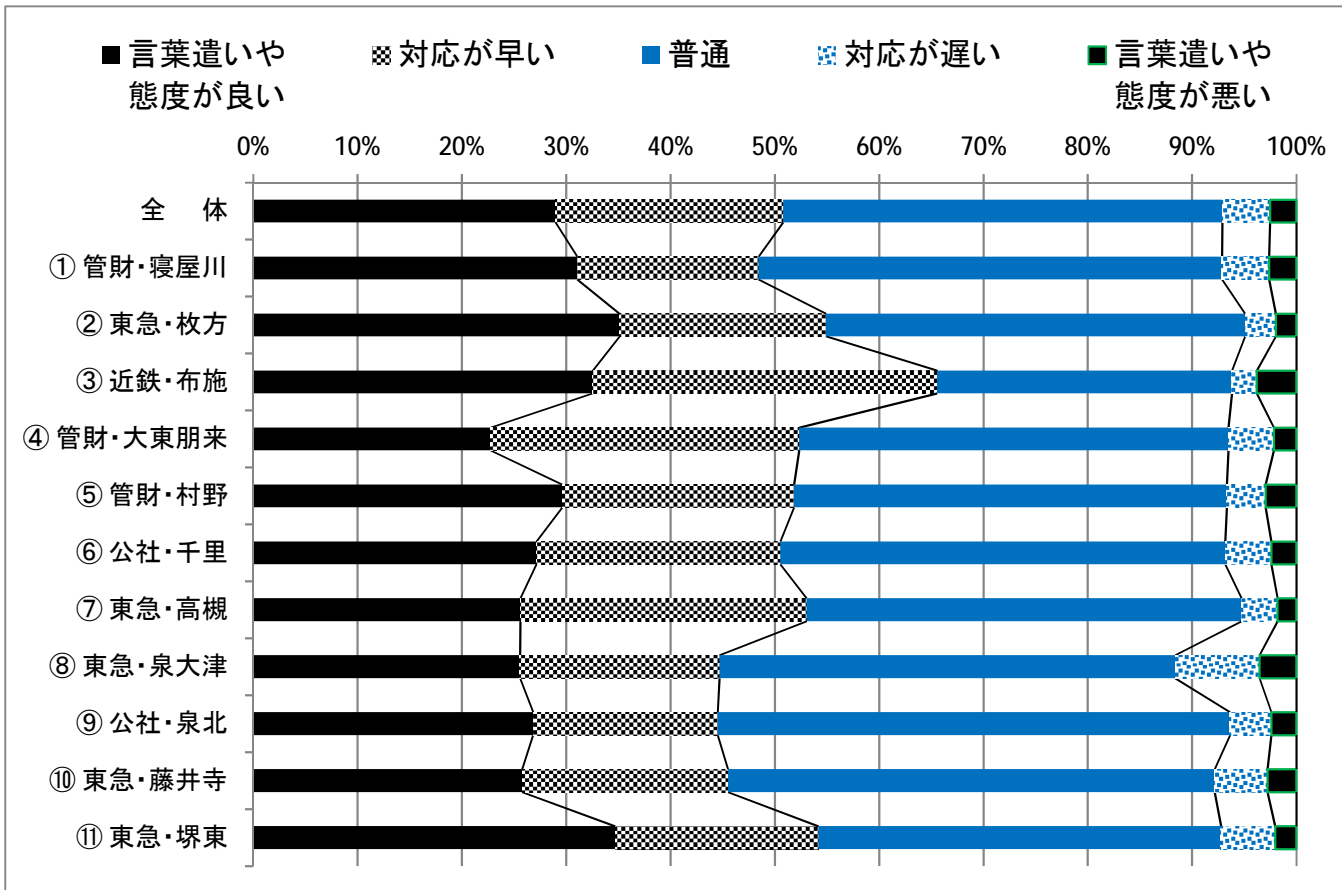
問 2 住宅管理業務を指定管理者が行っていることを知っている。

指定管理者名	知っている	知らない	未記入	計
全 体	7,763	2,552	119	10,434
① 管財・寝屋川	738	175	13	926
② 東急・枚方	932	230	21	1,183
③ 近鉄・布施	478	54	7	539
④ 管財・大東朋来	276	47	3	326
⑤ 管財・村野	144	30	1	175
⑥ 公社・千里	950	254	9	1,213
⑦ 東急・高槻	888	303	3	1,194
⑧ 東急・泉大津	833	751	19	1,603
⑨ 公社・泉北	463	124	8	595
⑩ 東急・藤井寺	1,195	268	13	1,476
⑪ 東急・堺東	866	316	22	1,204



問 3 窓口での対応について

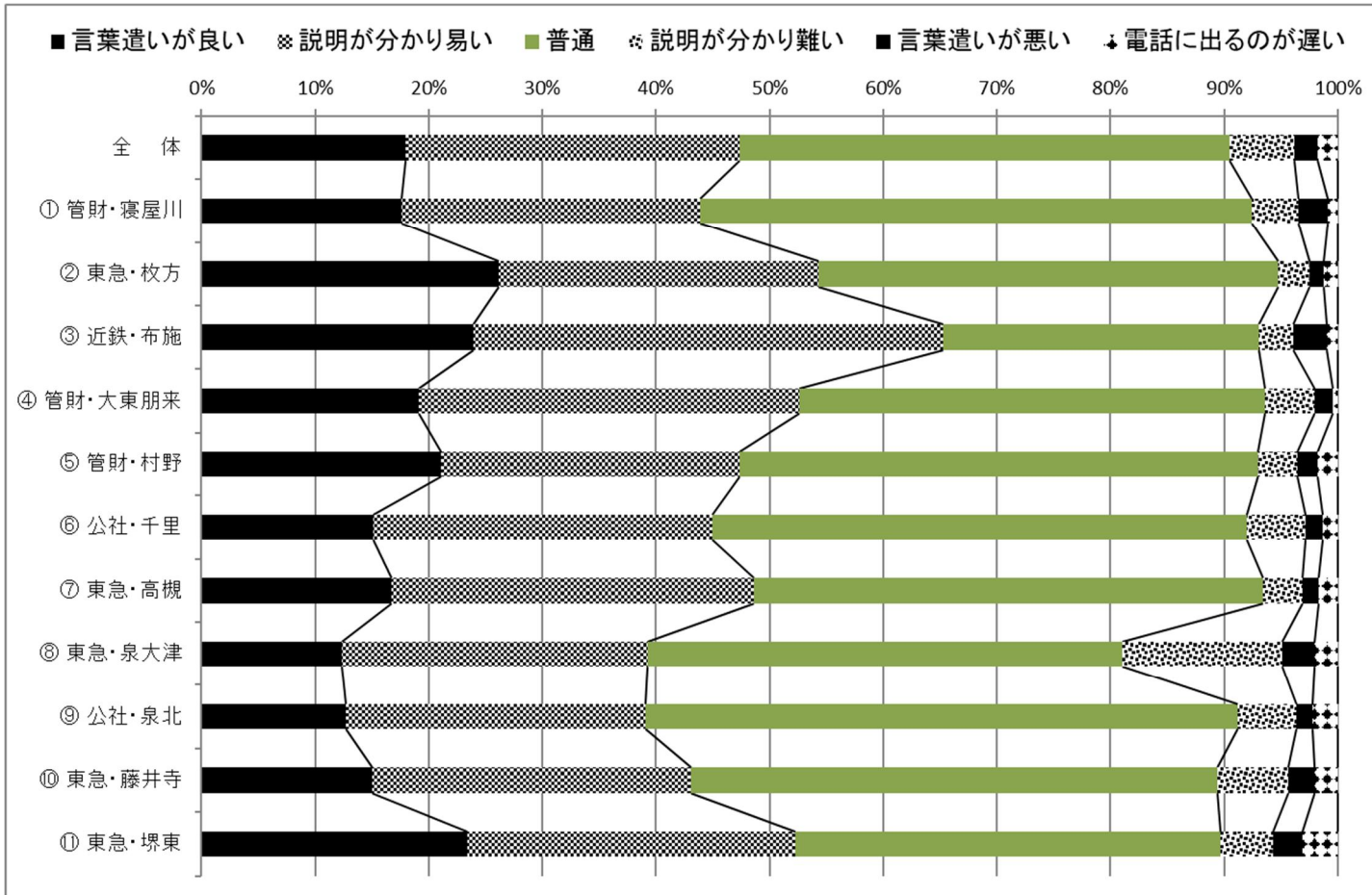
指定管理者名	言葉遣いや態度が良い	対応が早い	普通	対応が遅い	言葉遣いや態度が悪い	分からない	窓口に行っていない	未記入	計
全 体	1,881	1,417	2,733	296	164	477	3,750	180	10,898
① 管財・寝屋川	179	100	256	26	15	32	345	13	966
② 東急・枚方	250	141	286	21	14	65	425	20	1,222
③ 近鉄・布施	137	139	119	10	16	16	115	6	558
④ 管財・大東朋来	63	82	114	12	6	4	55	6	342
⑤ 管財・村野	40	30	56	5	4	7	41	1	184
⑥ 公社・千里	239	206	376	39	21	39	334	13	1,267
⑦ 東急・高槻	156	167	254	21	11	52	537	26	1,224
⑧ 東急・泉大津	174	130	297	55	24	125	791	51	1,647
⑨ 公社・泉北	135	89	247	20	12	18	96	8	625
⑩ 東急・藤井寺	234	179	423	46	25	57	546	15	1,525
⑪ 東急・堺東	274	154	305	41	16	62	465	21	1,338



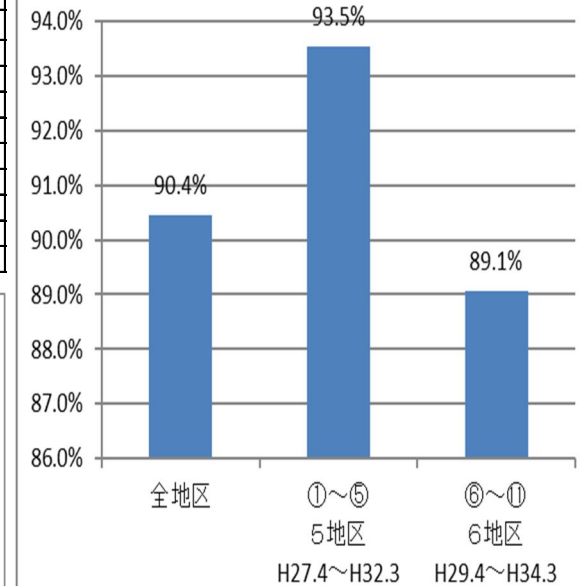
※二つの棒グラフについては、「分からない」、「窓口に行っていない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

問 4 電話での対応について

指定管理者名	言葉遣いが良い	説明が分かり易い	普通	説明が分かり難い	言葉遣いが悪い	電話に出るのが遅い	分からない	電話をしたことがない	未記入	計
全 体	1,154	1,887	2,771	368	134	112	476	3,704	223	10,829
① 管財・寝屋川	98	146	270	23	14	5	30	339	23	948
② 東急・枚方	171	184	265	18	8	8	65	475	22	1,216
③ 近鉄・布施	97	168	113	12	12	4	17	120	12	555
④ 管財・大東朋来	48	84	103	11	4	1	6	76	6	339
⑤ 管財・村野	24	30	52	4	2	2	5	60	4	183
⑥ 公社・千里	124	245	385	43	12	11	42	377	17	1,256
⑦ 東急・高槻	102	194	273	21	9	10	52	533	29	1,223
⑧ 東急・泉大津	103	224	348	117	24	17	111	645	59	1,648
⑨ 公社・泉北	52	108	213	21	6	9	17	177	11	614
⑩ 東急・藤井寺	145	270	446	60	22	20	72	470	11	1,516
⑪ 東急・堺東	190	234	303	38	21	25	59	432	29	1,331



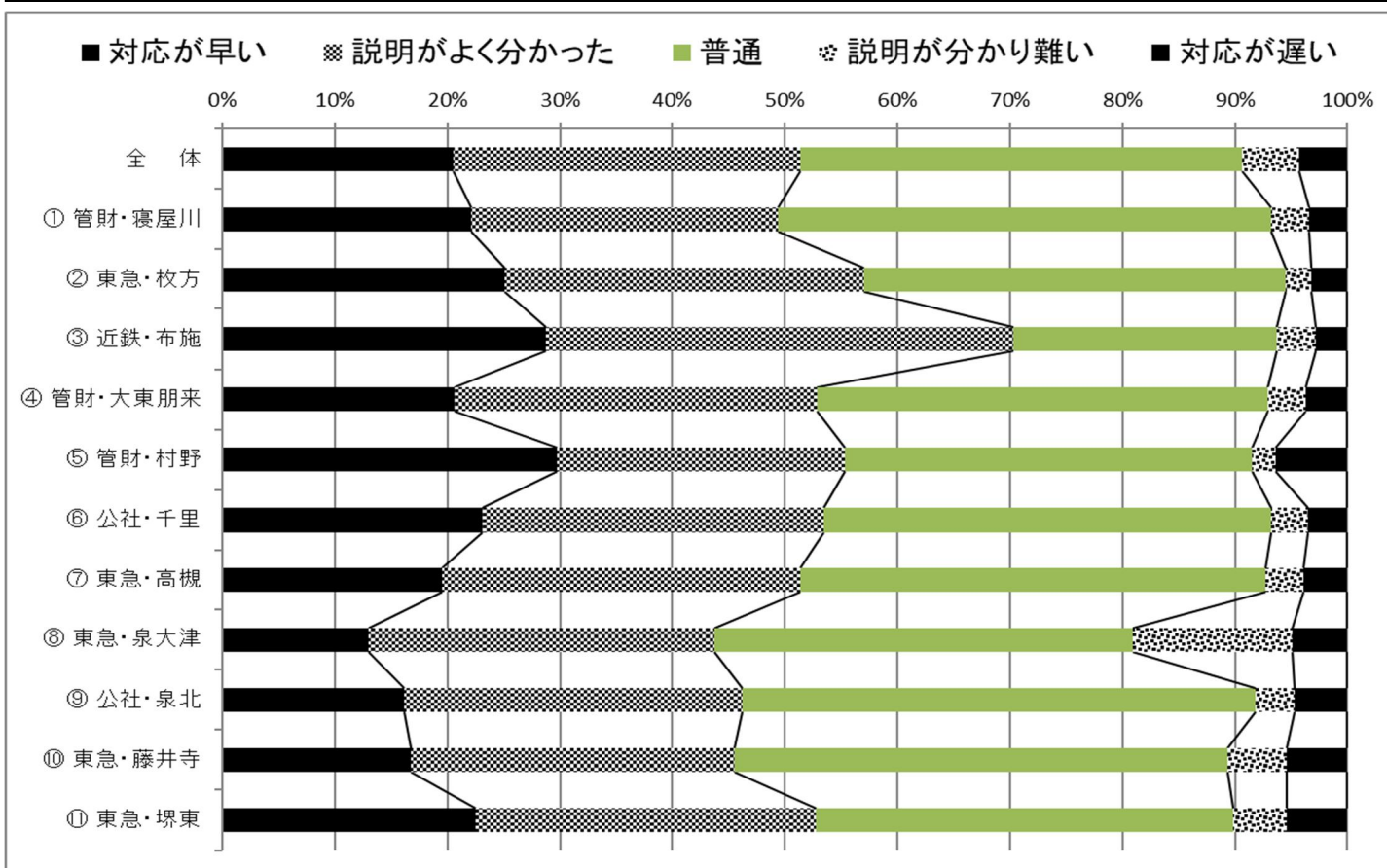
普通以上の評価の割合 (公募時期比較)



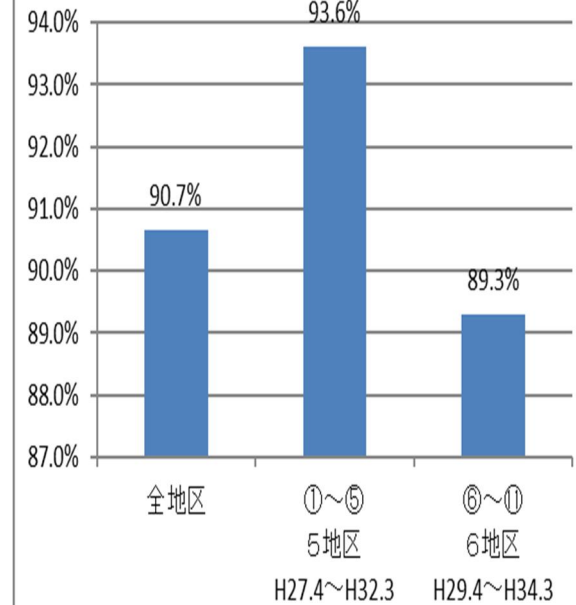
※二つの棒グラフについては、「分からない」、「電話をしたことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

問 5 申請や手続きでの対応について

指定管理者名	対応が早い	説明がよく分かった	普通	説明が分かりにくい	対応が遅い	分からない	申請・手続きをしたことがない	未記入	計
全 体	1,427	2,147	2,734	351	299	604	2,915	260	10,737
① 管財・寝屋川	134	166	266	20	21	56	257	22	942
② 東急・枚方	187	238	279	17	24	79	357	26	1,207
③ 近鉄・布施	124	179	101	15	12	17	98	6	552
④ 管財・大東朋来	55	86	107	9	10	10	49	6	332
⑤ 管財・村野	42	36	51	3	9	5	36	2	184
⑥ 公社・千里	211	276	363	30	32	41	256	36	1,245
⑦ 東急・高槻	125	204	265	22	25	66	471	35	1,213
⑧ 東急・泉大津	117	276	334	127	44	134	529	71	1,632
⑨ 公社・泉北	79	147	223	17	23	22	89	14	614
⑩ 東急・藤井寺	167	288	438	52	54	96	388	18	1,501
⑪ 東急・堺東	186	251	307	39	45	78	385	24	1,315



普通以上の評価の割合 (公募時期比較)

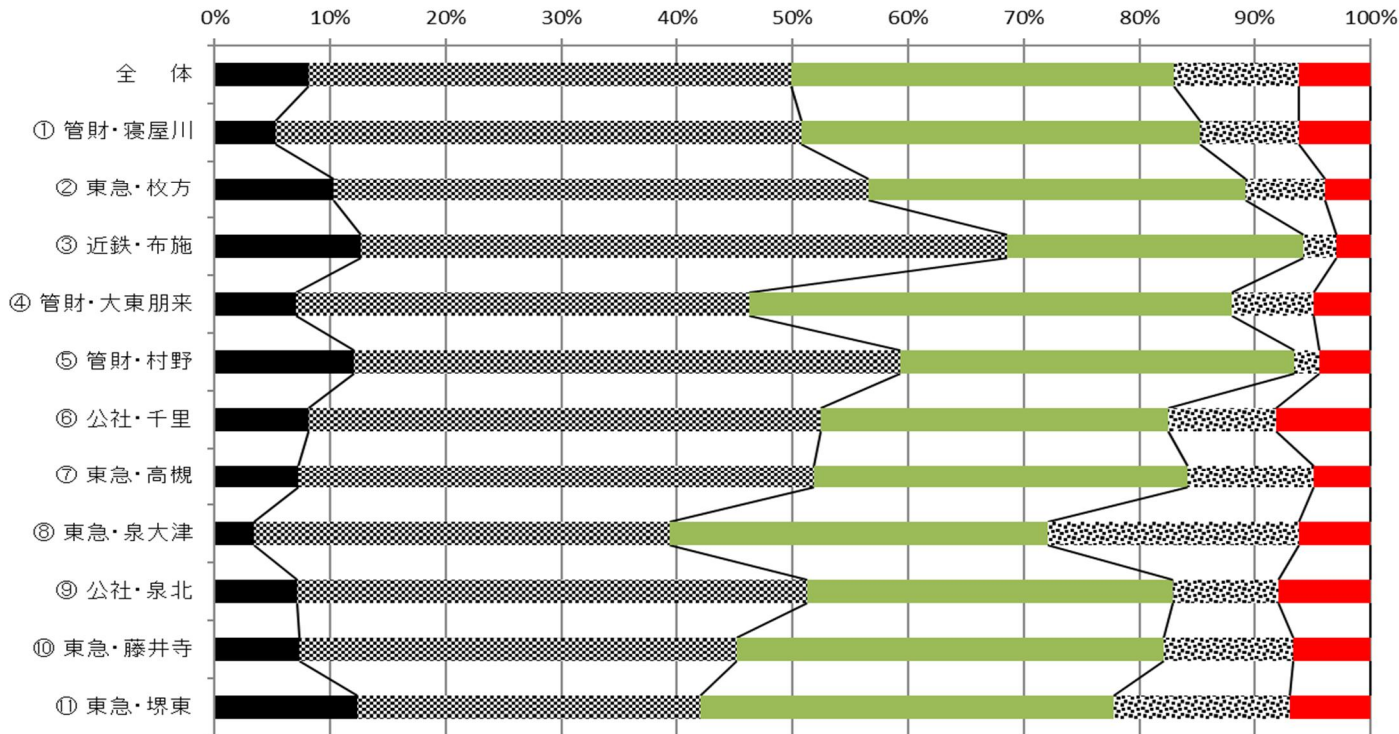


※二つの棒グラフについては、「分からない」、「申請・手続きをしたことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

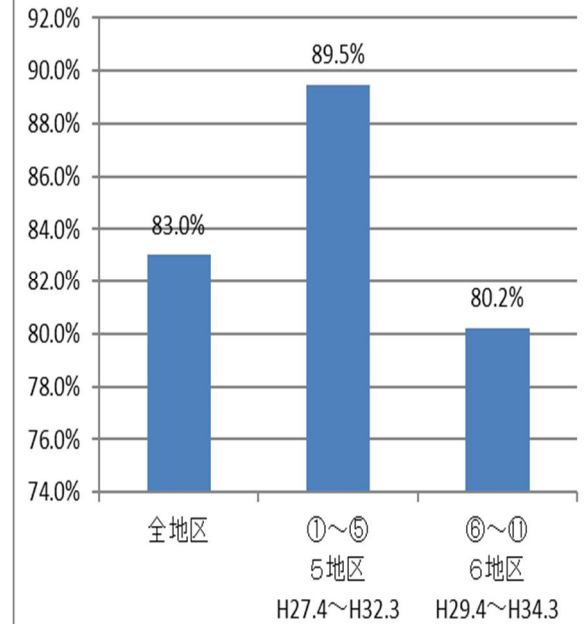
問 6 修繕工事での対応について

指定管理者名	修繕の仕上がりが良い	修繕にすぐ来てくれた	普通	修繕にすぐ来てくれなかった	修繕の仕上がりが悪い	分からない	修繕を依頼したことがない	未記入	計
全 体	357	1,834	1,456	475	271	756	5,101	379	10,629
① 管財・寝屋川	18	154	117	29	21	67	493	36	935
② 東急・枚方	42	188	133	28	16	84	658	41	1,190
③ 近鉄・布施	39	172	79	9	9	41	181	13	543
④ 管財・大東朋来	13	72	77	13	9	22	121	4	331
⑤ 管財・村野	11	43	31	2	4	6	72	9	178
⑥ 公社・千里	58	316	215	67	58	72	417	40	1,243
⑦ 東急・高槻	28	172	125	42	19	74	696	54	1,210
⑧ 東急・泉大津	17	180	164	109	31	144	916	71	1,632
⑨ 公社・泉北	26	160	115	33	29	31	192	27	613
⑩ 東急・藤井寺	45	233	227	69	41	115	728	38	1,496
⑪ 東急・堺東	60	144	173	74	34	100	627	46	1,258

■ 修繕の仕上がりが良い ※ 修繕にすぐ来てくれた ■ 普通 ※ 修繕にすぐ来てくれなかった ■ 修繕の仕上がりが悪い



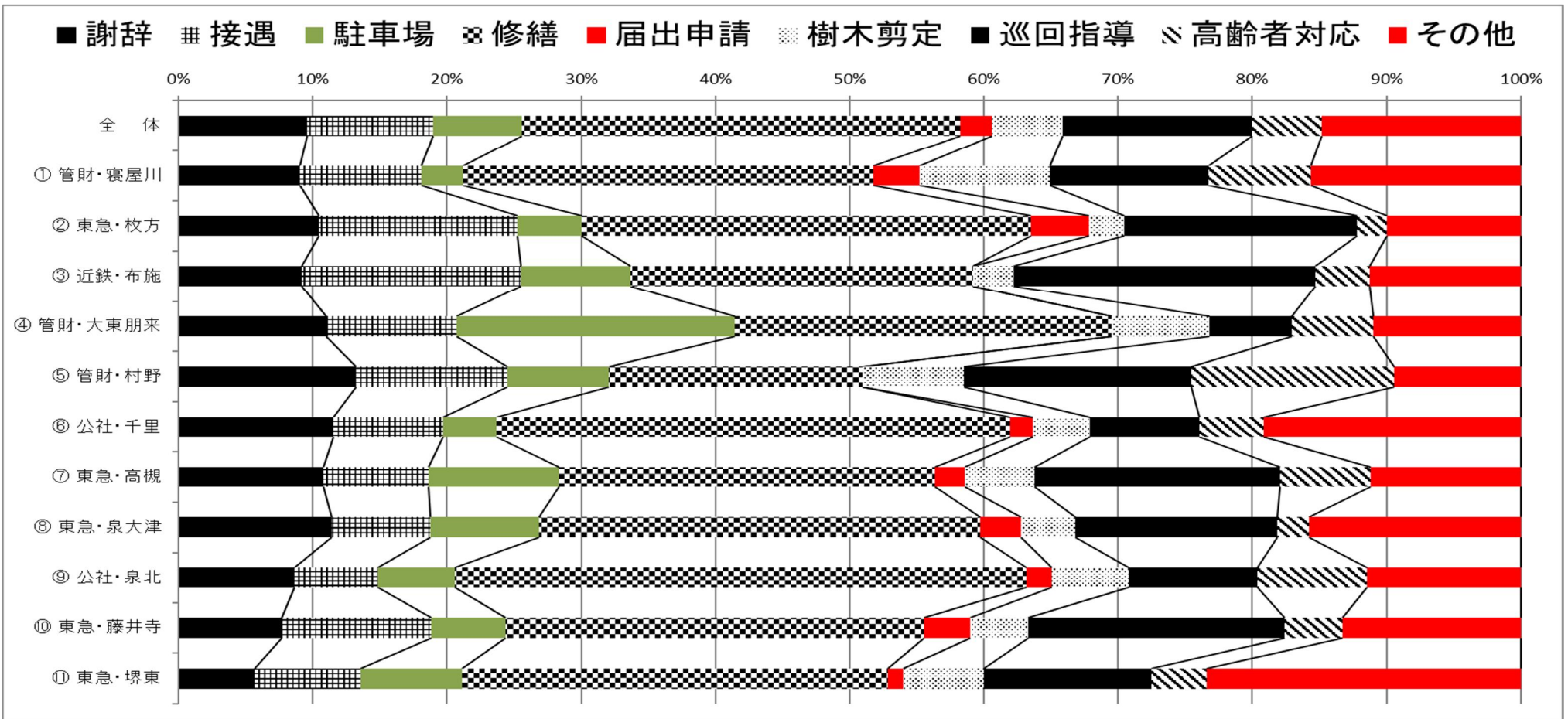
普通以上の評価の割合（公募時期比較）



※二つの棒グラフについては、「分からない」、「修繕を依頼したことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

問 7 その他、自由意見欄

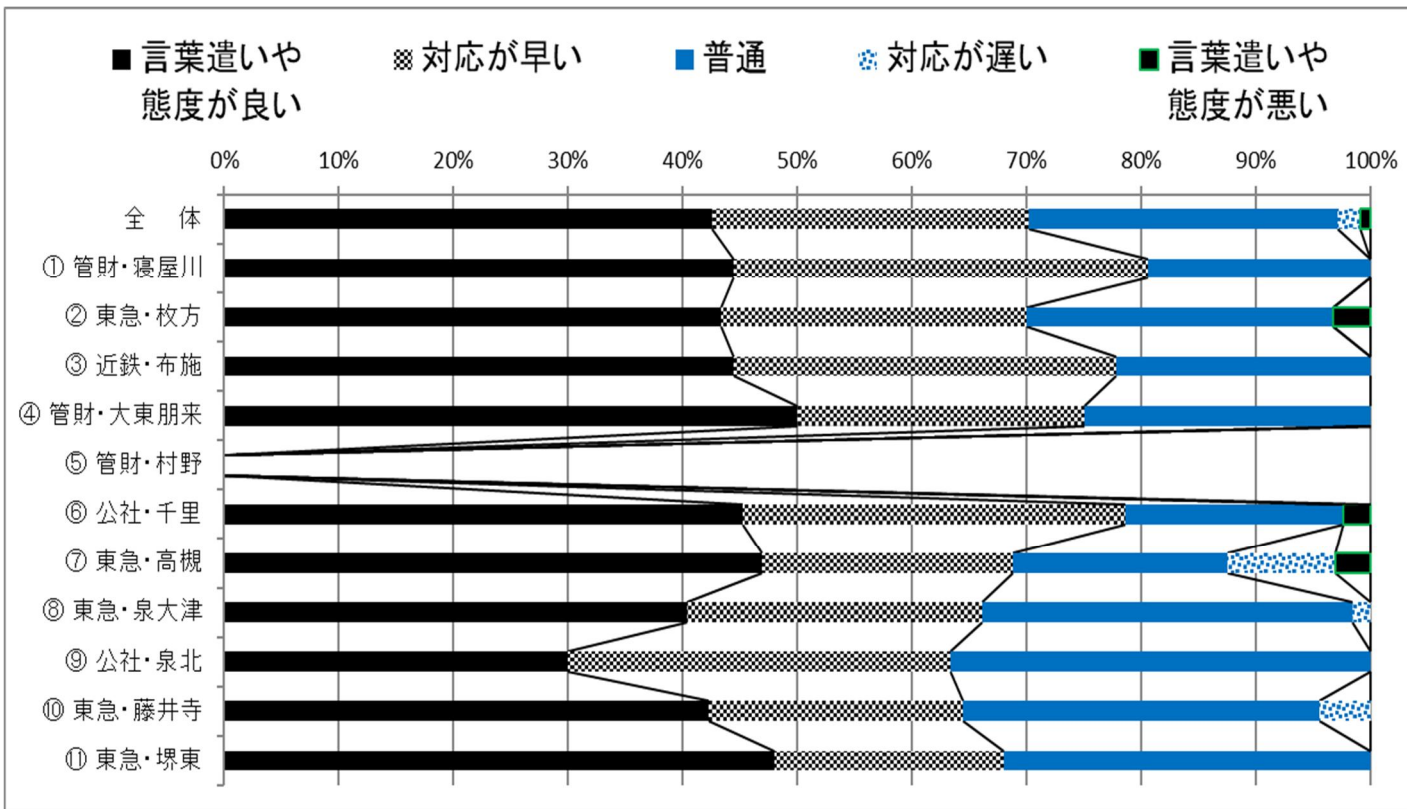
指定管理者名	謝辞	接遇	駐車場	修繕	届出申請	樹木剪定	巡回指導	高齢者対応	その他	計
全 体	237	232	163	806	59	130	348	128	367	2,470
① 管財・寝屋川	26	26	9	88	10	28	34	22	45	288
② 東急・枚方	24	34	11	77	10	6	40	5	23	230
③ 近鉄・布施	9	16	8	25	0	3	22	4	11	98
④ 管財・大東朋来	9	8	17	23	0	6	5	5	9	82
⑤ 管財・村野	7	6	4	10	0	4	9	8	5	53
⑥ 公社・千里	41	29	14	136	6	15	29	17	68	355
⑦ 東急・高槻	29	21	26	75	6	14	49	18	30	268
⑧ 東急・泉大津	34	22	24	98	9	12	45	7	47	298
⑨ 公社・泉北	18	13	12	89	4	12	20	17	24	209
⑩ 東急・藤井寺	25	36	18	101	11	14	62	14	43	324
⑪ 東急・堺東	15	21	20	84	3	16	33	11	62	265



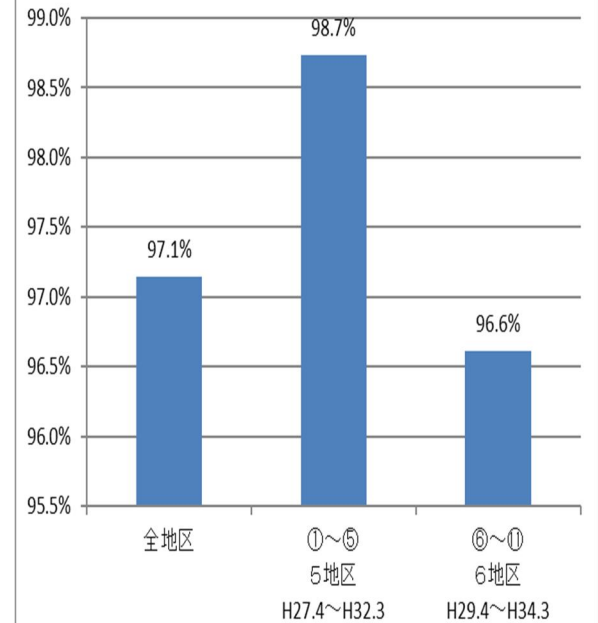
自治会長アンケート結果（指定管理者別）

問 1 窓口での対応について

指定管理者名	言葉遣いや態度が良い	対応が早い	普通	対応が遅い	言葉遣いや態度が悪い	分からない	窓口に行ったことがない	未記入	計
全 体	134	87	85	6	3	6	45	2	368
① 管財・寝屋川	16	13	7	0	0	0	1	1	38
② 東急・枚方	13	8	8	0	1	1	1	0	32
③ 近鉄・布施	4	3	2	0	0	0	1	0	10
④ 管財・大東朋来	2	1	1	0	0	0	0	0	4
⑤ 管財・村野	0	0	0	0	0	0	1	0	1
⑥ 公社・千里	19	14	8	0	1	0	6	0	48
⑦ 東急・高槻	15	7	6	3	1	0	13	0	45
⑧ 東急・泉大津	25	16	20	1	0	4	7	0	73
⑨ 公社・泉北	9	10	11	0	0	1	1	0	32
⑩ 東急・藤井寺	19	10	14	2	0	0	10	1	56
⑪ 東急・堺東	12	5	8	0	0	0	4	0	29



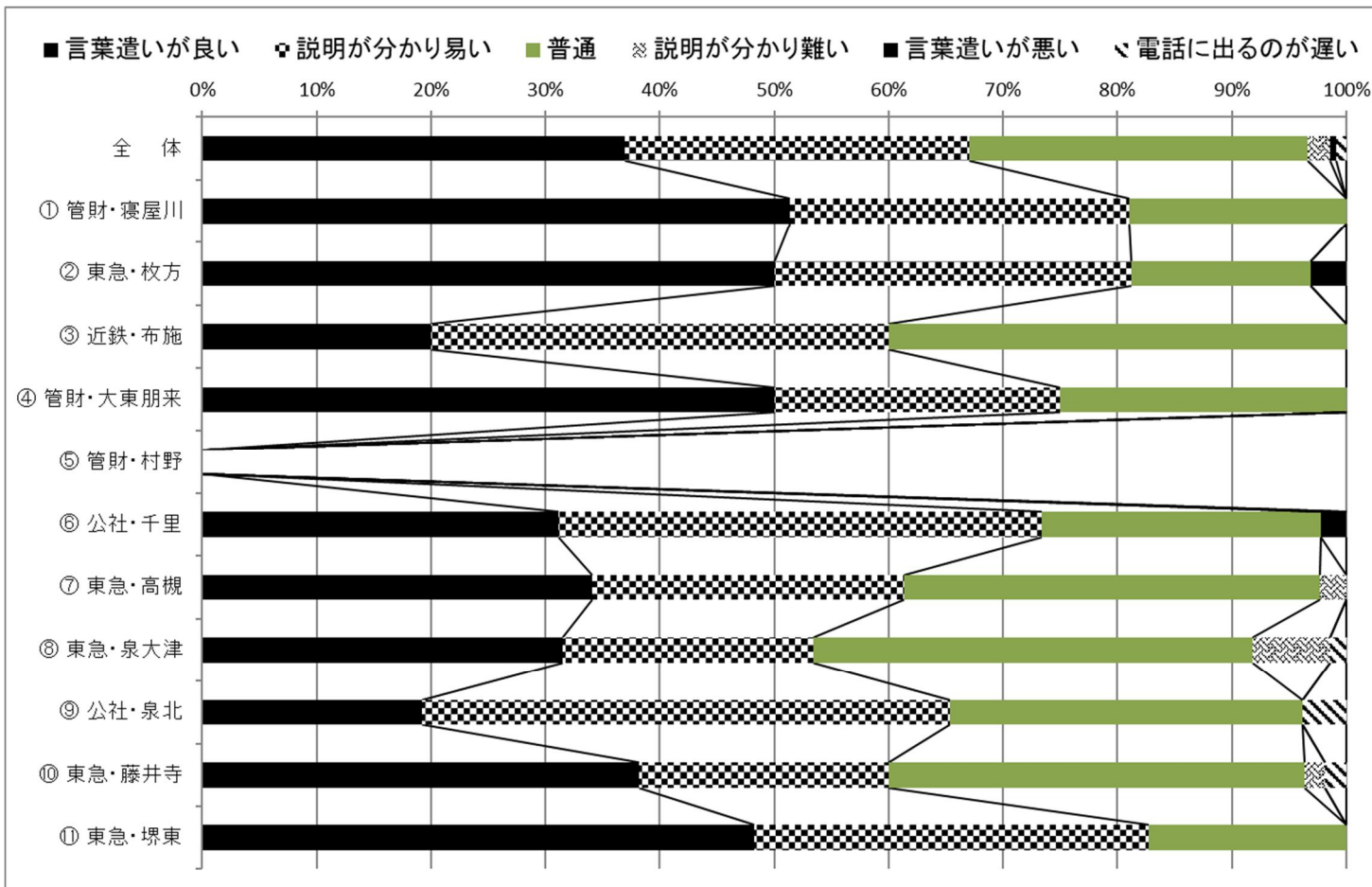
普通以上の評価の割合（公募時期の比較）



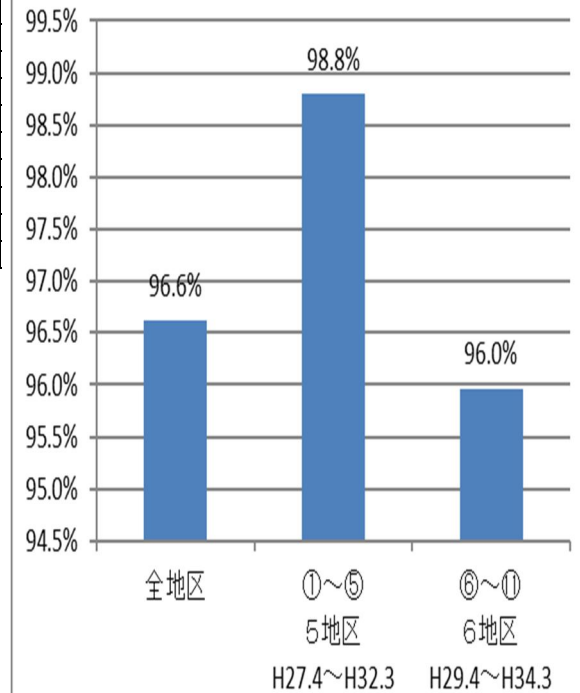
※二つの棒グラフについては、「分からない」、「窓口に行ったことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

問 2 電話での対応について

指定管理者名	言葉遣いが良い	説明が分かり易い	普通	説明が分かり難い	言葉遣いが悪い	電話に出るのが遅い	分からない	電話をしたことがない	未記入	計
全 体	131	107	105	7	2	3	1	7	1	364
① 管財・寝屋川	19	11	7	0	0	0	0	0	1	38
② 東急・枚方	16	10	5	0	1	0	0	0	0	32
③ 近鉄・布施	2	4	4	0	0	0	0	0	0	10
④ 管財・大東朋来	2	1	1	0	0	0	0	0	0	4
⑤ 管財・村野	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
⑥ 公社・千里	14	19	11	0	1	0	0	2	0	47
⑦ 東急・高槻	15	12	16	1	0	0	0	2	0	46
⑧ 東急・泉大津	23	16	28	5	0	1	0	1	0	74
⑨ 公社・泉北	5	12	8	0	0	1	1	0	0	27
⑩ 東急・藤井寺	21	12	20	1	0	1	0	1	0	56
⑪ 東急・堺東	14	10	5	0	0	0	0	0	0	29



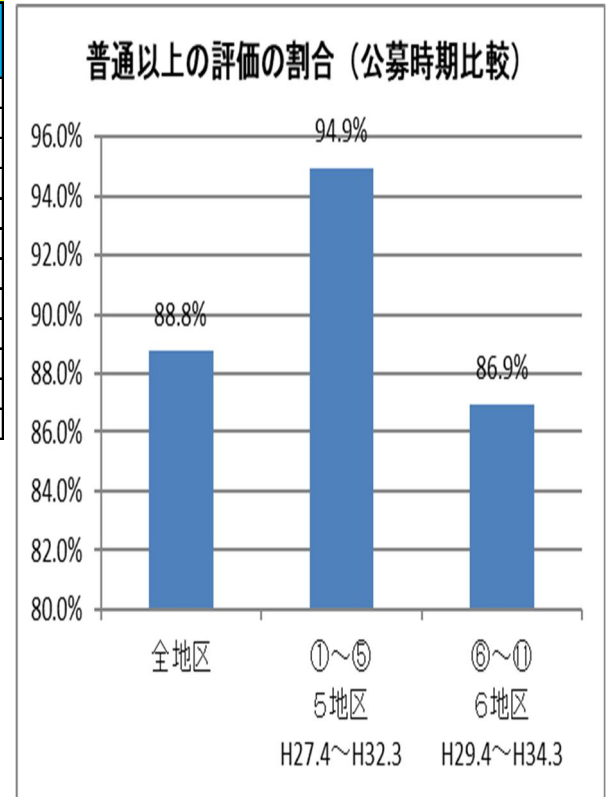
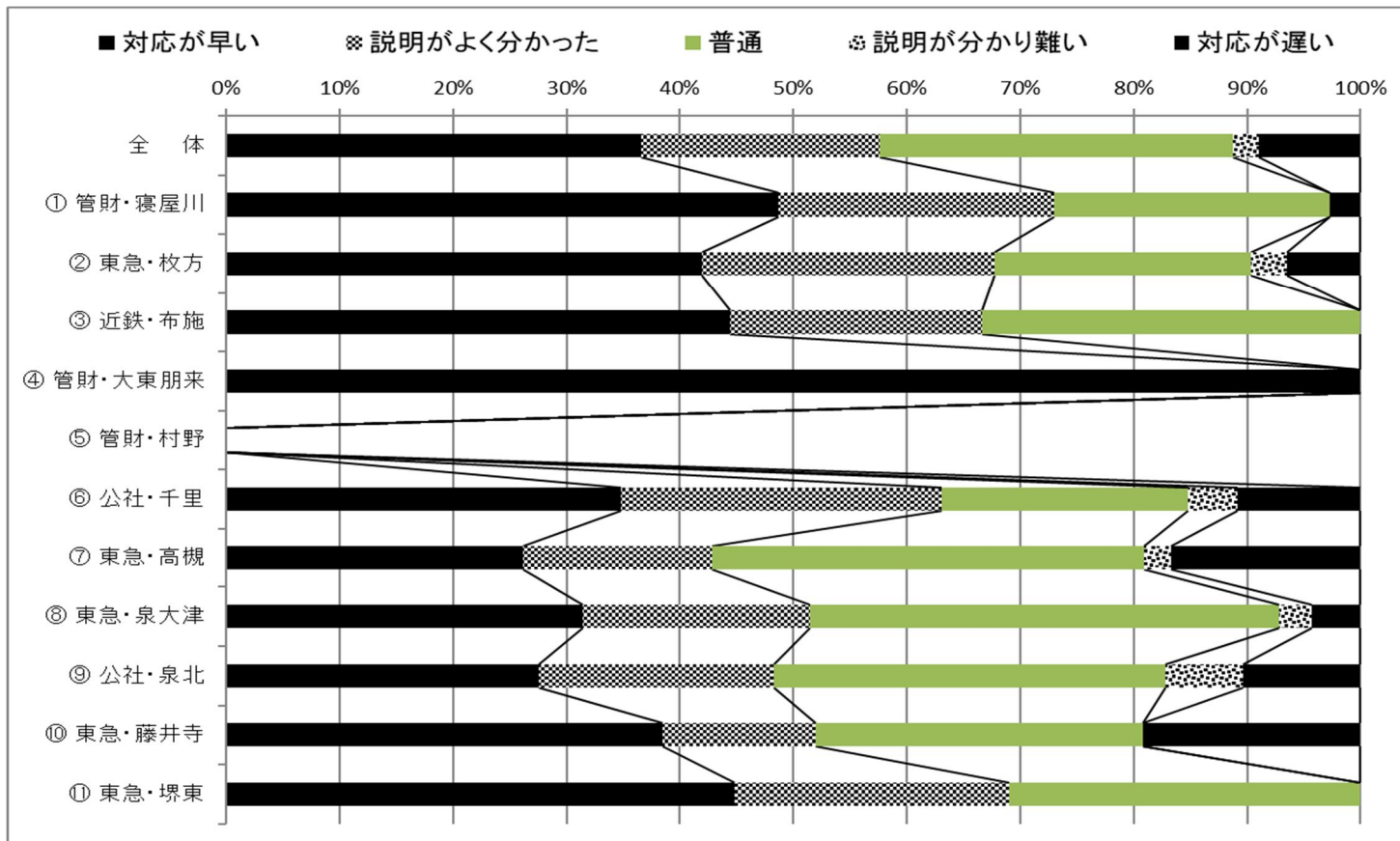
普通以上の評価の割合 (公募時期比較)



※二つの棒グラフについては、「分からない」、「電話をしたことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

問 3 申請や手続きでの対応について

指定管理者名	対応が早い	説明がよく分かった	普通	説明が分かり難い	対応が遅い	分からない	申請・手続きをしたことがない	未記入	計
全 体	127	73	108	8	31	7	12	3	369
① 管財・寝屋川	18	9	9	0	1	0	0	1	38
② 東急・枚方	13	8	7	1	2	1	0	0	32
③ 近鉄・布施	4	2	3	0	0	0	1	0	10
④ 管財・大東朋来	2	0	0	0	0	0	2	0	4
⑤ 管財・村野	0	0	0	0	0	0	1	0	1
⑥ 公社・千里	16	13	10	2	5	0	2	0	48
⑦ 東急・高槻	11	7	16	1	7	0	3	0	45
⑧ 東急・泉大津	22	14	29	2	3	2	1	0	73
⑨ 公社・泉北	8	6	10	2	3	2	1	0	32
⑩ 東急・藤井寺	20	7	15	0	10	1	1	2	56
⑪ 東急・堺東	13	7	9	0	0	1	0	0	30

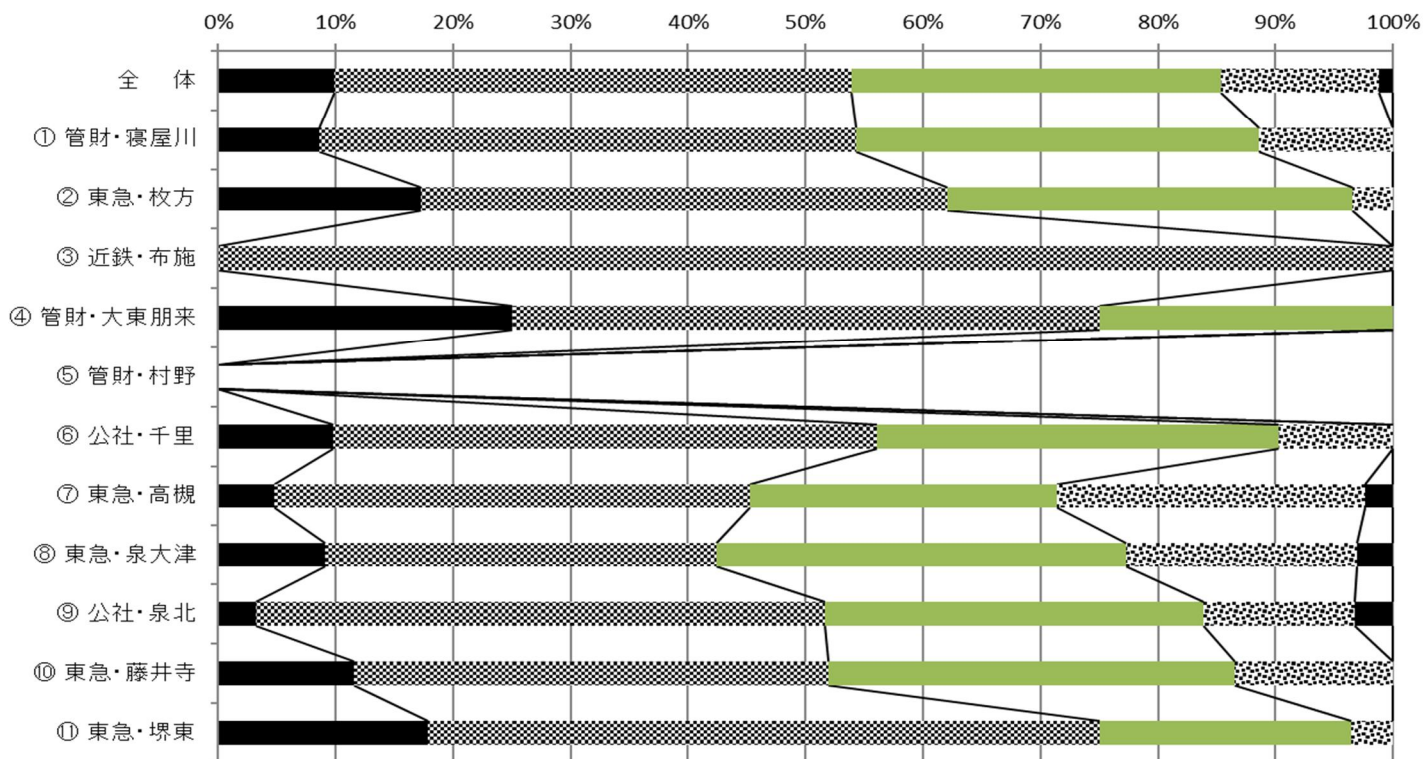


※二つの棒グラフについては、「分からない」、「申請・手続きをしたことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

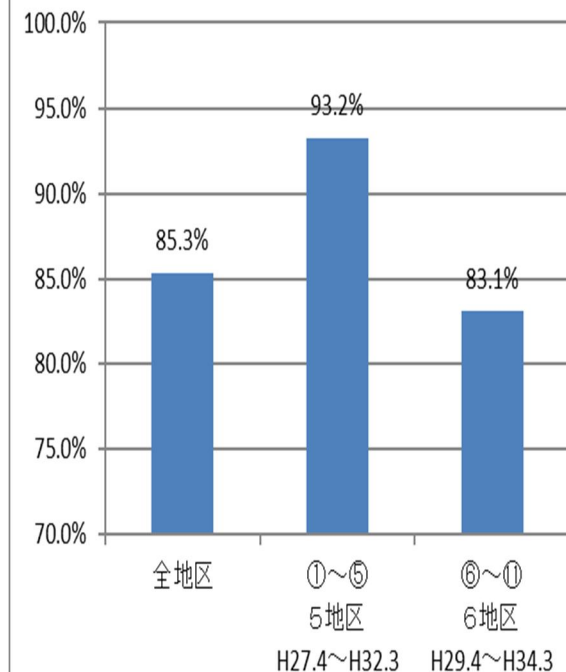
問 4 修繕工事での対応について

指定管理者名	修繕の仕上がりが良い	修繕にすぐ来てくれた	普通	修繕にすぐ来てくれなかった	修繕の仕上がりが悪い	分からない	修繕を依頼したことがない	未記入	計
全 体	33	147	105	45	4	5	12	8	359
① 管財・寝屋川	3	16	12	4	0	0	0	2	37
② 東急・枚方	5	13	10	1	0	0	1	0	30
③ 近鉄・布施	0	6	0	0	0	0	0	3	9
④ 管財・大東朋来	1	2	1	0	0	0	0	0	4
⑤ 管財・村野	0	0	0	0	0	0	1	0	1
⑥ 公社・千里	4	19	14	4	0	0	2	0	43
⑦ 東急・高槻	2	17	11	11	1	2	3	0	47
⑧ 東急・泉大津	6	22	23	13	2	1	2	0	69
⑨ 公社・泉北	1	15	10	4	1	0	1	0	32
⑩ 東急・藤井寺	6	21	18	7	0	2	1	3	58
⑪ 東急・堺東	5	16	6	1	0	0	1	0	29

■ 修繕の仕上がりが良い ※ 修繕にすぐ来てくれた ■ 普通 ※ 修繕にすぐ来てくれなかった ■ 修繕の仕上がりが悪い



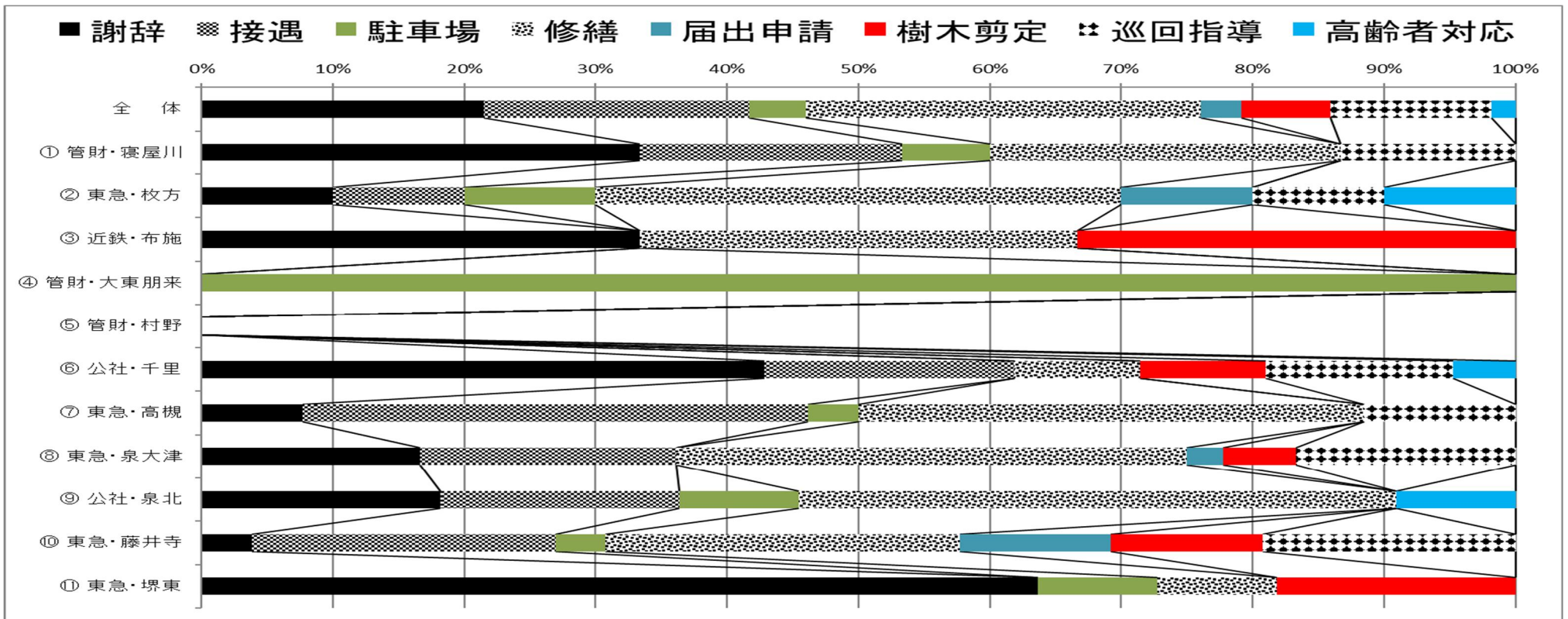
普通以上の評価の割合（公募時期比較）



※二つの棒グラフについては、「分からない」、「修繕を依頼したことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

問 5 その他、自由意見欄

指定管理者名	謝辞	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 体	35	33	7	49	5	11	20	3	28	191
① 管財・寝屋川	5	3	1	4	0	0	2	0	1	16
② 東急・枚方	1	1	1	4	1	0	1	1	3	13
③ 近鉄・布施	2	0	0	2	0	2	0	0	2	8
④ 管財・大東朋来	0	0	1	0	0	0	0	0	2	3
⑤ 管財・村野	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
⑥ 公社・千里	9	4	0	2	0	2	3	1	5	26
⑦ 東急・高槻	2	10	1	10	0	0	3	0	3	29
⑧ 東急・泉大津	6	7	0	14	1	2	6	0	2	38
⑨ 公社・泉北	2	2	1	5	0	0	0	1	2	13
⑩ 東急・藤井寺	1	6	1	7	3	3	5	0	3	29
⑪ 東急・堺東	7	0	1	1	0	2	0	0	5	16



アンケート用紙

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4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お願います。

2018年10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、**2018年10月19日(金)**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います。

2018年10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。

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「(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。(最もよくあてはまるものを一つお選びください。)

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。(最もよくあてはまるものを一つお選びください。)

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。(最もよくあてはまるものを一つお選びください。)

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)の修繕工事の対応はどうでしたか。(最もよくあてはまるものを一つお選びください。)

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。

2018年10月19日(金)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。)

2018年10月〇〇日

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)

2018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 2018年10月19日(金)
- 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】	〇〇〇〇
【担当者名】	〇〇〇〇
【電話番号】	〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇
【回答期間】	〇〇:〇〇-〇〇:〇〇

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。(最もよくあてはまるものをお選びください。)

- 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。(最もよくあてはまるものをお選びください。)

- 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。(最もよくあてはまるものをお選びください。)

- 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。(最もよくあてはまるものをお選びください。)

- 1. 修繕の仕上がりが良い
- 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。

2018年10月19日(金)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。)