

2019年度 入居者及び自治会長アンケート実施について

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、入居者からの評価を聞き、その結果を今後の府営住宅管理業務等に反映し入居者向けサービスが向上することを目的に「入居者及び自治会長アンケート」を実施する。

2 調査方法等

(1) 入居者アンケート

■ 調査対象

指定管理期間中(5年)に管理する全府営住宅でアンケートを実施することとし、毎年入居戸数の20%の戸数を対象にアンケートを実施する。

(今年度は、2015年度から5年目の実施。)

今年度は66住宅、約24,000戸(入居戸数)で実施

(2) 自治会長アンケート

■ 調査の対象

全自治会長

(3) アンケート内容

別紙①及び別紙②のとおり

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、〇〇〇〇年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お願ひします。

2019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、2019年10月18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ひします。

2019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。

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。

2019年10月18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。)

2019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)

2019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 2019年10月18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
(営業時間)	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。

2019年10月18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。)