

府営住宅の入居者及び自治会長アンケート集計結果

(2019年度)

2020年3月

目 次

■ 2019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

2019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 2019年10月1日 ~ 2019年10月18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】	寝屋川大和、寝屋川香里、寝屋川萱島東、門真北島、門真古川橋	352	204	58.0%	48.6%
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】	枚方樋之上、枚方藤阪中、枚方船橋、枚方津田山手、枚方禁野本町、枚方牧野北、大東北新町、交野星田	2,151	1,130	52.5%	58.4%
東大阪市地区	近鉄住宅管理(株)	【布施】	東鴻池、東大阪稲田、東大阪吉田	909	457	50.3%	48.5%
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	375	53.6%	46.6%
村野地区	日本管財(株)	【村野】	村野	500	237	47.4%	35.0%
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】	新千里東、吹田山田西、吹田山田第2、千里古江台、千里青山台、吹田高野台、箕面	2,315	985	42.5%	50.8%
北摂②地区	(株)東急コミュニティー	【高槻】	茨木郡山、茨木安威、茨木玉水、摂津鳥飼西、島本江川	2,144	1,224	57.1%	52.7%
泉州地区	(株)東急コミュニティー	【泉大津】	春木旭、岸和田額原、泉大津式内、泉大津小松、貝塚三ツ松第2、貝塚王子、泉佐野長滝、泉佐野鶴原北、和泉伯太、泉南岡田、熊取朝代、東鳥取石田	3,226	1,635	50.7%	50.3%
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】	宮山台第2、高倉台第3、若松台第1、晴美台第3、桃山台3丁、赤坂台3丁	2,072	743	35.9%	30.0%
大阪市・中・南河内地区	(株)東急コミュニティー	【藤井寺】	八尾高砂、八尾二俣、八尾山本、富田林板持、富田林緑ヶ丘、河内長野千代田台、松原岡、柏原旭ヶ丘、羽曳野高鷺、狭山	2,893	1,458	50.4%	52.9%
堺市(南区除く)地区	(株)東急コミュニティー	【堺東】	金岡東第6、堺高松、堺草部、堺白鷺東、堺福田、新金岡2丁3番、堺新金岡4丁5番	2,510	1,274	50.8%	52.3%
	合計			19,772	9,722	49.2%	49.3%

(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	3,160	32.5%	33.4%
女性	6,247	64.3%	63.3%
未記入	315	3.2%	3.3%

問 1 回答者の属性 ②年齢

	回答数	割合	昨年度
30歳未満	83	0.9%	1.1%
30歳代	218	2.2%	2.4%
40歳代	649	6.7%	6.6%
50歳代	988	10.2%	10.1%
60歳代	2,024	20.8%	22.1%
70歳以上	5,548	57.1%	55.6%
未記入	212	2.2%	2.0%

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	7,400	76.1%	74.4%
知らない	2,174	22.4%	24.5%
未記入	147	1.5%	1.1%

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	1,879	19.0%	17.5%
対応が早い	1,235	12.5%	13.2%
普通	2,592	26.2%	25.5%
対応が遅い	240	2.4%	2.8%
言葉遣いや態度が悪い	158	1.6%	1.5%
分からない	575	5.8%	4.5%
窓口に行ったことがない	3,229	32.6%	35.0%

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	1,289	13.1%	10.9%
説明が分かり易い	1,763	17.9%	17.8%
普通	2,755	27.9%	26.1%
説明が分かり難い	252	2.6%	3.5%
言葉遣いや態度が悪い	115	1.2%	1.3%
電話に出るのが遅い	108	1.1%	1.1%
分からない	560	5.7%	4.5%
電話をしたことがない	3,016	30.6%	34.9%

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	1,337	13.8%	13.6%
説明がよく分かった	2,118	21.8%	20.5%
普通	2,671	27.5%	26.1%
説明が分かり難い	230	2.4%	3.4%
対応が遅い	298	3.1%	2.9%
分からない	729	7.5%	5.8%
申請・手続きをしたことがない	2,318	23.9%	27.8%

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	512	5.4%	3.5%
修繕にすぐ来てくれた	1,785	18.8%	17.9%
普通	1,386	14.6%	14.2%
修繕にすぐ来てくれなかった	407	4.3%	4.6%
修繕の仕上がり悪い	283	3.0%	2.6%
分からない	856	9.0%	7.4%
修繕を依頼したことがない	4,287	45.1%	49.8%

問 7 その他、自由意見欄

	回答数	割合	昨年度
謝辞	249	10.4%	9.6%
接遇	219	9.1%	9.4%
駐車場	133	5.5%	6.6%
修繕	742	30.9%	32.6%
届出申請	43	1.8%	2.4%
樹木剪定	160	6.7%	5.3%
巡回指導	252	10.5%	14.1%
高齢者対応	186	7.7%	5.2%
その他	421	17.5%	14.9%

【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	93.5%	92.9%	92.4%	90.4%	92.1%	90.7%	84.2%	83.0%	91.1%	89.8%
① 管財・寝屋川	94.9%	92.9%	94.4%	92.4%	90.5%	93.2%	84.0%	85.3%	91.4%	91.6%
② 東急・枚方	95.3%	95.1%	94.5%	94.8%	94.3%	94.5%	89.0%	89.2%	93.8%	93.9%
③ 近鉄・布施	91.4%	93.8%	95.4%	93.1%	93.5%	93.7%	93.5%	94.2%	93.6%	93.7%
④ 管財・大東朋来	96.3%	93.5%	95.5%	93.6%	94.1%	92.9%	89.3%	88.0%	94.2%	92.3%
⑤ 管財・村野	97.8%	93.3%	97.2%	93.0%	94.8%	91.5%	90.3%	93.4%	95.4%	92.7%
⑥ 公社・千里	93.9%	93.2%	92.8%	92.0%	91.5%	93.2%	80.1%	82.5%	90.2%	90.6%
⑦ 東急・高槻	91.9%	94.7%	91.5%	93.4%	90.6%	92.7%	76.7%	84.2%	88.5%	92.0%
⑧ 東急・泉大津	94.7%	88.4%	90.7%	81.0%	91.8%	81.0%	86.8%	72.1%	91.3%	81.2%
⑨ 公社・泉北	93.3%	93.6%	90.8%	91.2%	91.5%	91.8%	83.1%	82.9%	90.1%	90.4%
⑩ 東急・藤井寺	91.8%	92.2%	93.3%	89.4%	91.4%	89.4%	86.1%	82.1%	91.1%	88.8%
⑪ 東急・堺東	92.0%	92.8%	89.7%	89.6%	91.7%	89.9%	81.5%	77.7%	89.3%	88.6%

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 2019年10月1日～2019年10月18日
 (3) 調査対象 全354自治会
 (4) 回収結果 341自治会から回答（回収率96.3%、昨年度回収率92.4%）
 (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	137	38.5%	36.6%
対応が早い	68	19.1%	23.8%
普通	103	28.9%	23.2%
対応が遅い	7	2.0%	1.6%
言葉遣いや態度が悪い	1	0.3%	0.8%
分からない	6	1.7%	1.6%
窓口に行ったことがない	34	9.6%	12.3%

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	122	34.7%	36.1%
説明が分かり易い	86	24.4%	29.5%
普通	130	36.9%	28.9%
説明が分かり難い	4	1.1%	1.9%
言葉遣いや態度が悪い	2	0.6%	0.6%
電話に出るのが遅い	1	0.3%	0.8%
分からない	4	1.1%	0.3%
電話をしたことがない	3	0.9%	1.9%

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	112	32.1%	34.7%
説明がよく分かった	77	22.1%	19.9%
普通	116	33.2%	29.5%
説明が分かり難い	4	1.1%	2.2%
対応が遅い	19	5.4%	8.5%
分からない	8	2.3%	1.9%
申請・手続きをしたことがない	13	3.7%	3.3%

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	28	8.2%	9.4%
修繕にすぐ来てくれた	148	43.4%	41.9%
普通	103	30.2%	29.9%
修繕にすぐ来てくれなかった	23	6.7%	12.8%
修繕の仕上がり悪い	6	1.8%	1.1%
分からない	10	2.9%	1.4%
修繕を依頼したことがない	23	6.7%	3.4%

問5 その他、自由意見欄

	回答数	割合	昨年度
謝辞	28	17.1%	18.3%
接遇	16	9.8%	17.3%
駐車場	9	5.5%	3.7%
修繕	24	14.6%	25.7%
届出申請	5	3.0%	2.6%
樹木剪定	23	14.0%	5.8%
巡回指導	9	5.5%	10.5%
高齢者対応	12	7.3%	1.6%
その他	38	23.2%	14.7%

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	341	354	96.3%	92.4%
① 管財・寝屋川	31	31	100.0%	97.2%
② 東急・枚方	29	29	100.0%	100.0%
③ 近鉄・布施	10	13	76.9%	69.2%
④ 管財・大東朋来	3	3	100.0%	100.0%
⑤ 管財・村野	1	1	100.0%	100.0%
⑥ 公社・千里	53	53	100.0%	72.6%
⑦ 東急・高槻	45	45	100.0%	100.0%
⑧ 東急・泉大津	67	67	100.0%	100.0%
⑨ 公社・泉北	23	33	69.7%	82.4%
⑩ 東急・藤井寺	53	53	100.0%	100.0%
⑪ 東急・堺東	26	26	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）】

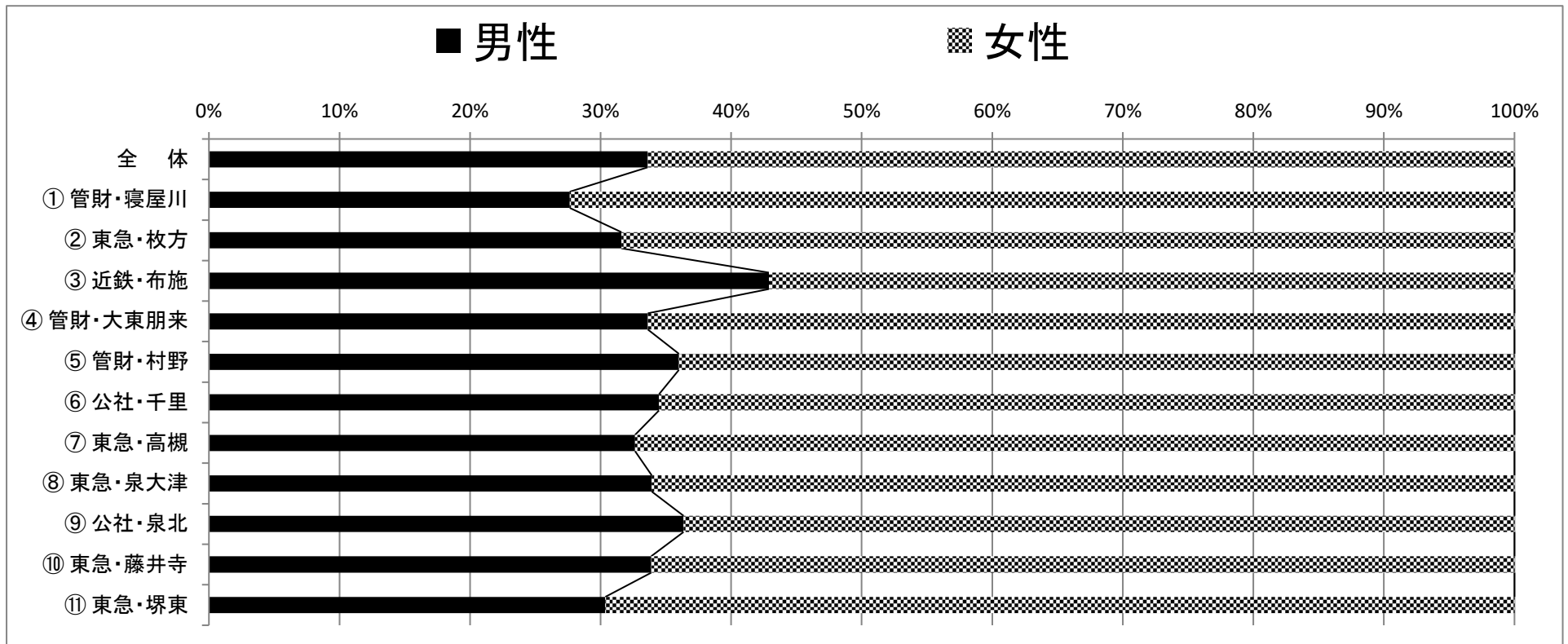
○指定管理者に対する各項目ごと評価 【普通以上の割合】

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	97.5%	97.1%	98.0%	96.6%	93.0%	88.8%	90.6%	85.3%	94.8%	91.9%
① 管財・寝屋川	96.8%	100.0%	100.0%	100.0%	90.6%	97.3%	92.9%	88.6%	95.2%	96.6%
② 東急・枚方	100.0%	96.7%	100.0%	96.9%	100.0%	90.3%	92.3%	96.6%	98.1%	95.1%
③ 近鉄・布施	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	88.9%	100.0%	100.0%	100.0%	97.4%	100.0%
④ 管財・大東朋来	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
⑤ 管財・村野	100.0%	---	100.0%	---	100.0%	---	---	---	---	---
⑥ 公社・千里	98.0%	97.6%	100.0%	97.8%	96.2%	84.8%	91.5%	90.2%	96.6%	92.5%
⑦ 東急・高槻	97.6%	87.5%	97.8%	97.7%	86.8%	81.0%	92.3%	71.4%	93.9%	84.4%
⑧ 東急・泉大津	96.8%	98.4%	95.6%	91.8%	92.5%	92.9%	83.3%	77.3%	92.2%	90.0%
⑨ 公社・泉北	95.5%	100.0%	95.7%	96.2%	95.5%	82.8%	95.7%	83.9%	95.6%	90.5%
⑩ 東急・藤井寺	95.6%	95.6%	96.3%	96.4%	92.5%	80.8%	92.0%	86.5%	94.1%	89.7%
⑪ 東急・堺東	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	91.7%	100.0%	87.0%	96.4%	94.7%	99.1%

※⑤ 管財・村野については、自治会長が一人であり、修繕についてはわからないとの回答であった。

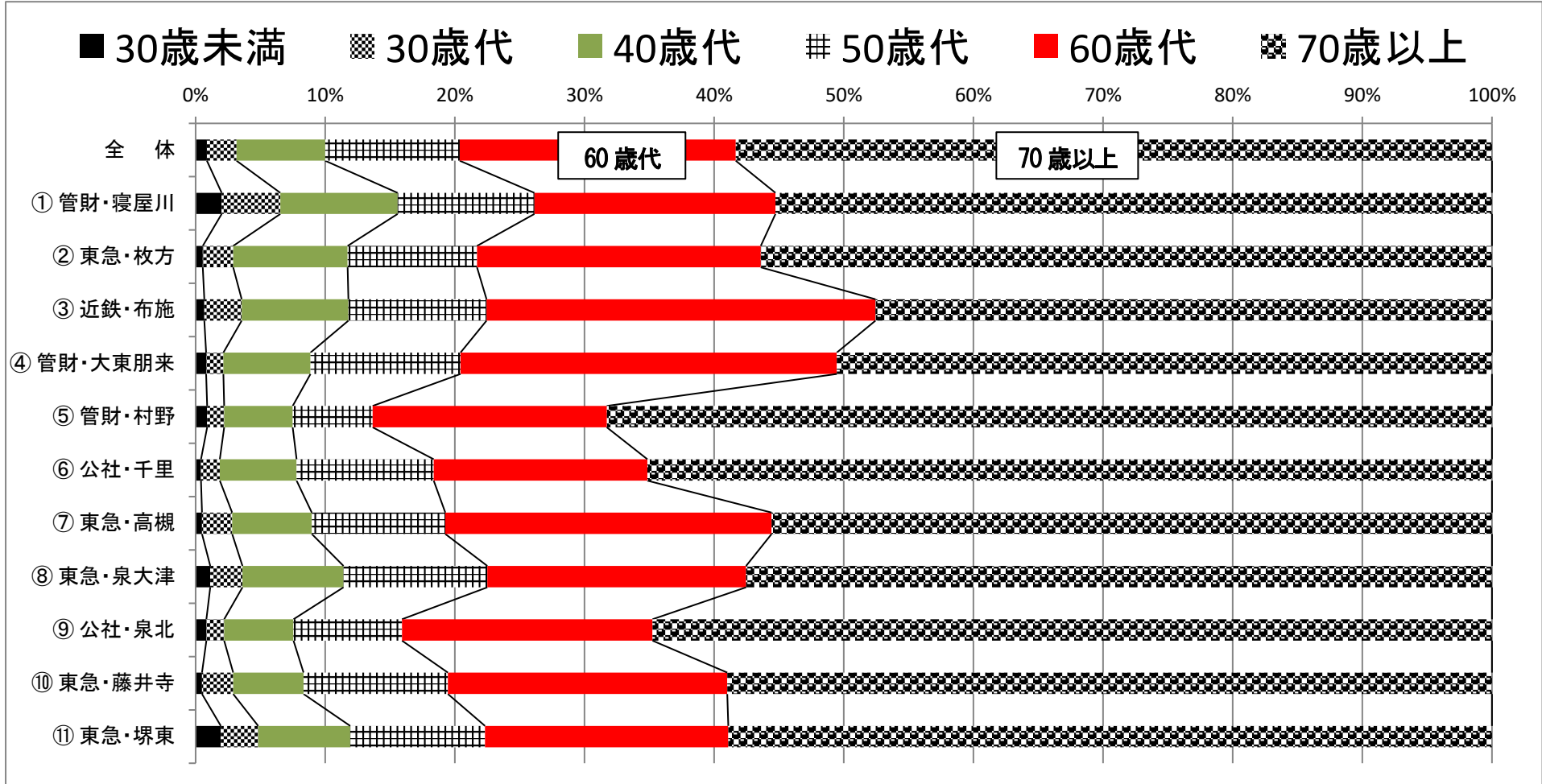
入居者アンケート結果（指定管理者別）

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	3,160	6,247	315	9,722
① 管財・寝屋川	55	144	5	204
② 東急・枚方	345	747	38	1,130
③ 近鉄・布施	193	257	7	457
④ 管財・大東朋来	122	241	12	375
⑤ 管財・村野	81	144	12	237
⑥ 公社・千里	329	625	31	985
⑦ 東急・高槻	387	799	38	1,224
⑧ 東急・泉大津	538	1,048	49	1,635
⑨ 公社・泉北	261	457	25	743
⑩ 東急・藤井寺	476	929	53	1,458
⑪ 東急・堺東	373	856	45	1,274



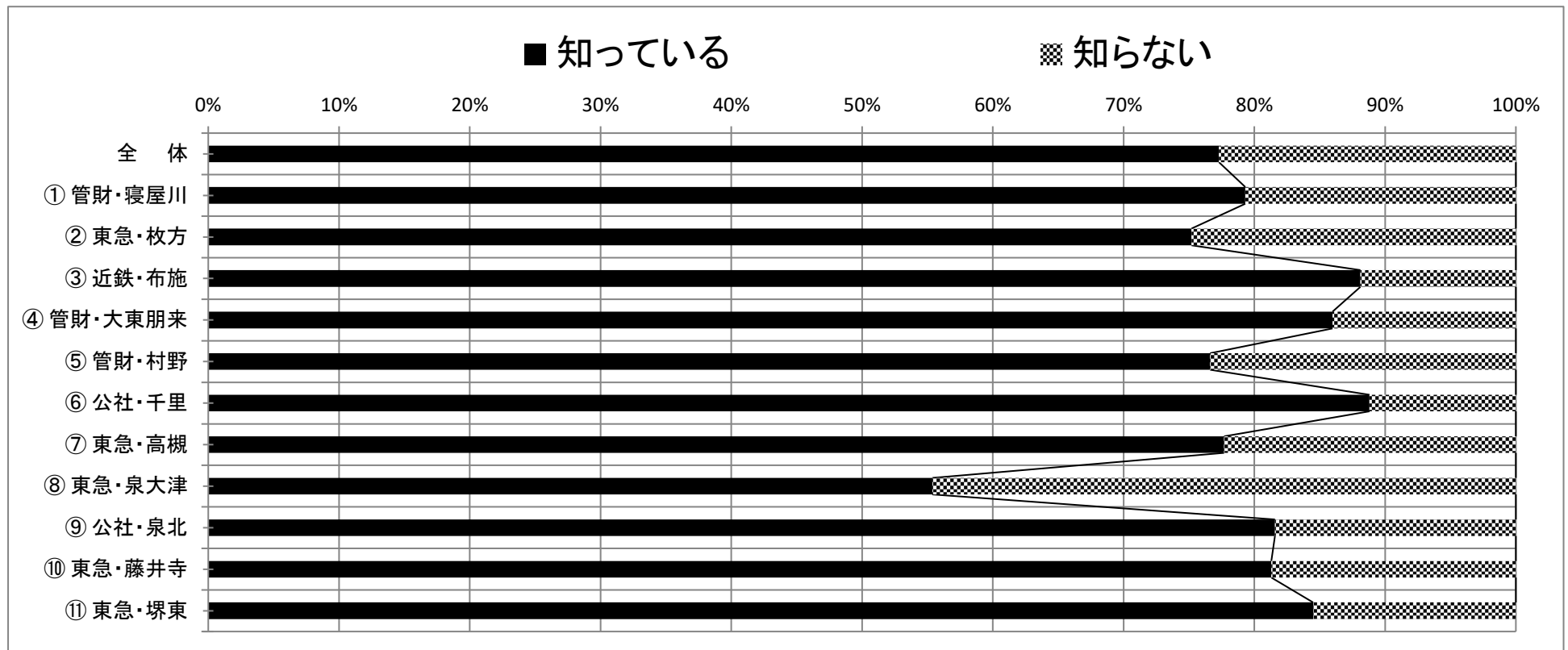
問 1 回答者の属性 ② 年齢

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	83	218	649	988	2,024	5,548	212	9,722
① 管財・寝屋川	4	9	18	21	37	110	5	204
② 東急・枚方	6	26	97	110	241	621	29	1,130
③ 近鉄・布施	3	13	37	48	135	214	7	457
④ 管財・大東朋来	3	5	25	43	108	188	3	375
⑤ 管財・村野	2	3	12	14	41	155	10	237
⑥ 公社・千里	4	14	57	102	159	628	21	985
⑦ 東急・高槻	6	28	74	124	303	669	20	1,224
⑧ 東急・泉大津	18	40	125	178	320	923	31	1,635
⑨ 公社・泉北	6	10	39	61	141	472	14	743
⑩ 東急・藤井寺	7	34	77	158	306	837	39	1,458
⑪ 東急・堺東	24	36	88	129	233	731	33	1,274



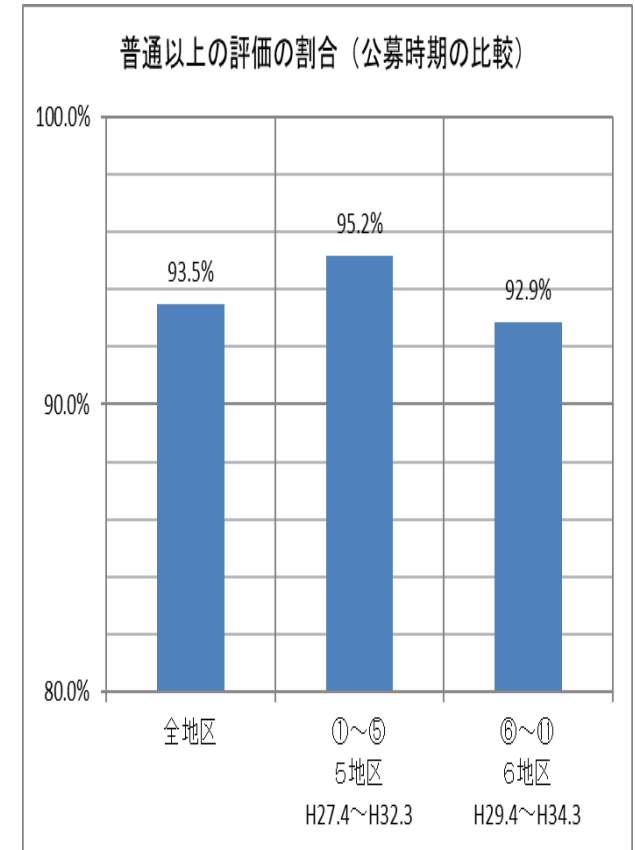
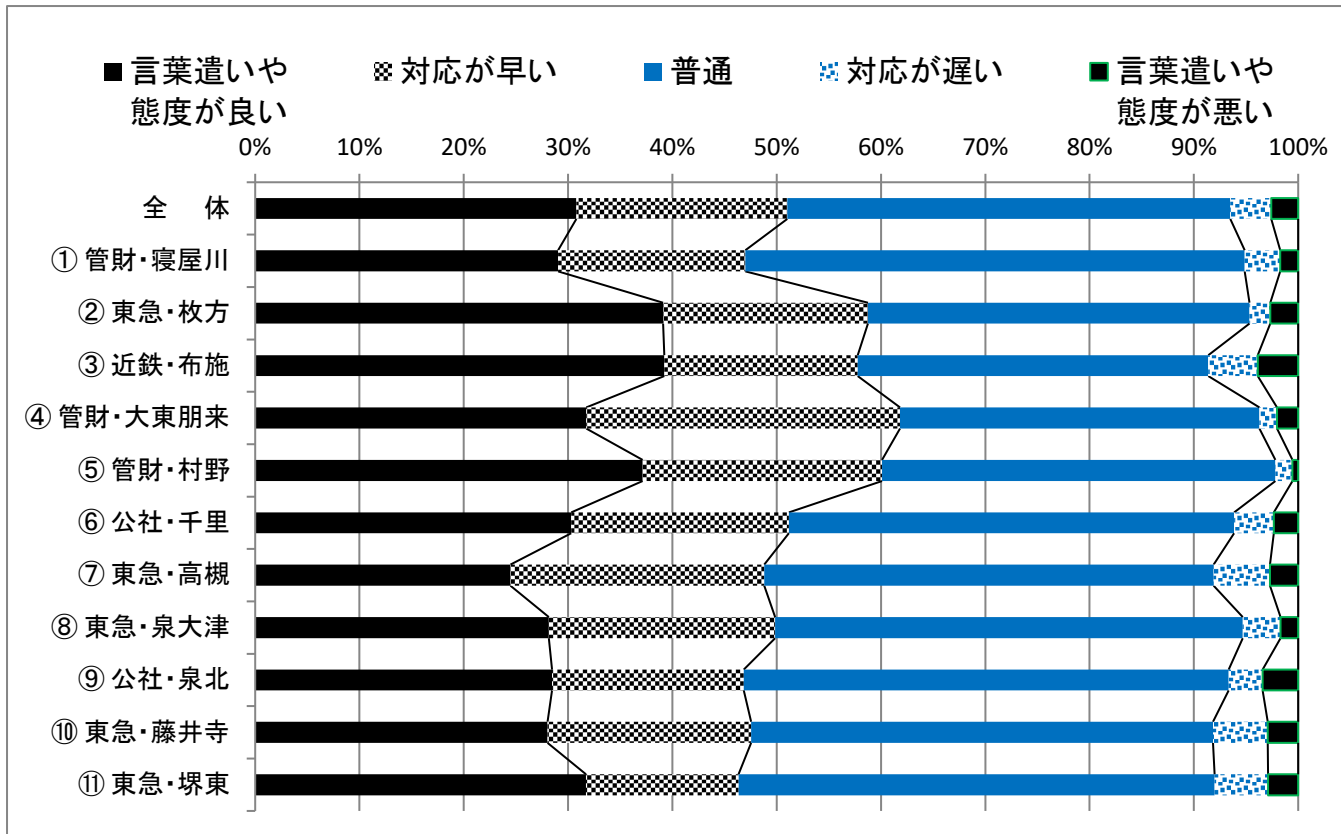
問 2 住宅管理業務を指定管理者が行っていることを知っている。

指定管理者名	知っている	知らない	未記入	計
全 体	7,400	2,174	147	9,721
① 管財・寝屋川	161	42	1	204
② 東急・枚方	834	275	21	1,130
③ 近鉄・布施	400	54	3	457
④ 管財・大東朋来	319	52	4	375
⑤ 管財・村野	177	54	6	237
⑥ 公社・千里	865	109	11	985
⑦ 東急・高槻	943	271	10	1,224
⑧ 東急・泉大津	897	723	15	1,635
⑨ 公社・泉北	589	133	21	743
⑩ 東急・藤井寺	1,174	270	13	1,457
⑪ 東急・堺東	1,041	191	42	1,274



問 3 窓口での対応について

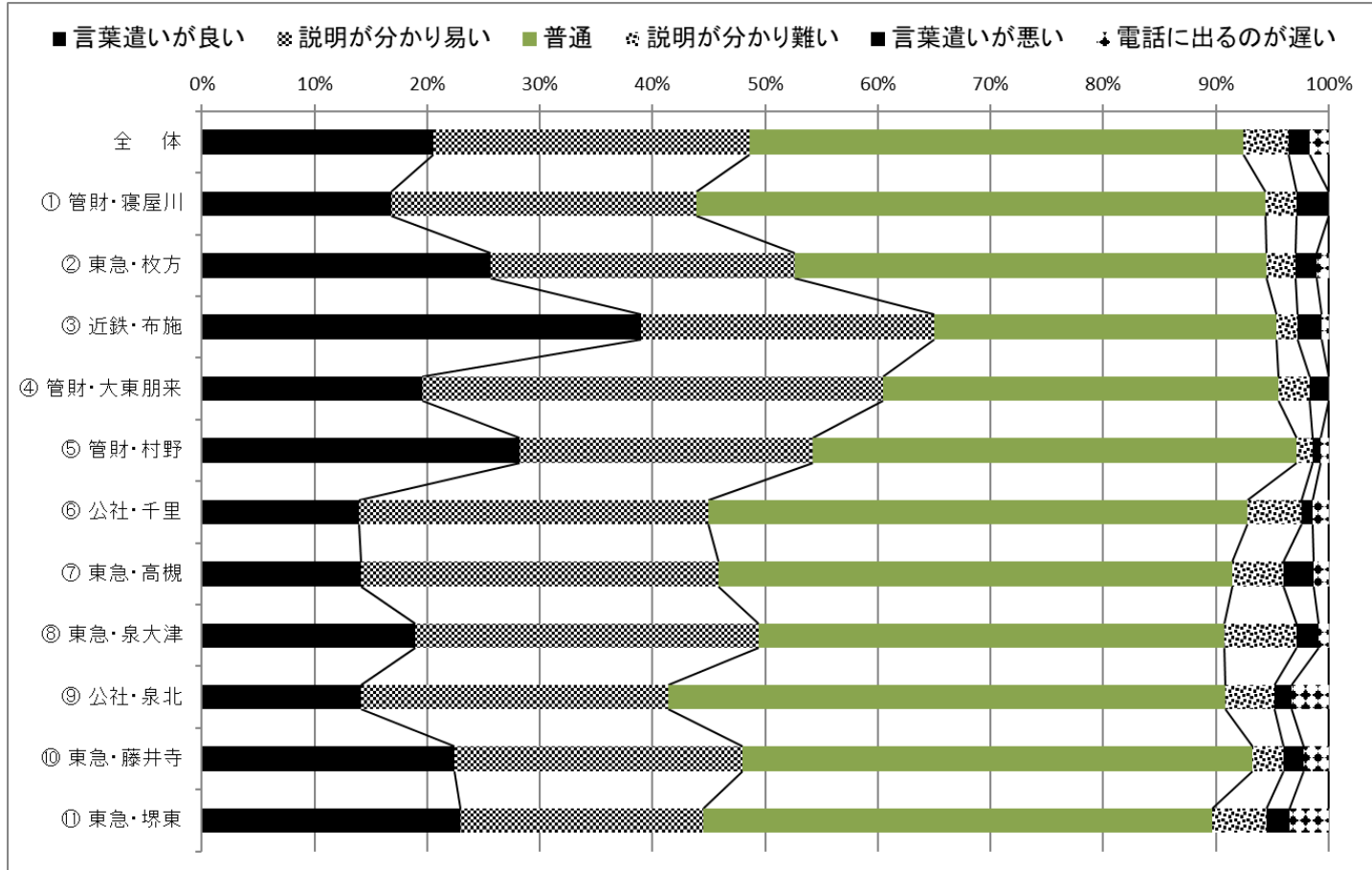
指定管理者名	言葉遣いや態度が良い	対応が早い	普通	対応が遅い	言葉遣いや態度が悪い	分からない	窓口に行かなかったことがない	未記入	計
全 体	1,879	1,235	2,592	240	158	575	3,229	188	10,096
① 管財・寝屋川	34	21	56	4	2	13	86	1	217
② 東急・枚方	293	147	274	15	20	53	345	27	1,174
③ 近鉄・布施	91	43	78	11	9	33	199	7	471
④ 管財・大東朋来	94	89	102	5	6	18	78	6	398
⑤ 管財・村野	68	42	69	3	1	12	53	3	251
⑥ 公社・千里	247	170	348	31	19	26	178	17	1,036
⑦ 東急・高槻	163	162	287	36	18	67	497	38	1,268
⑧ 東急・泉大津	201	155	320	26	12	155	770	42	1,681
⑨ 公社・泉北	175	113	286	20	21	21	126	10	772
⑩ 東急・藤井寺	240	167	379	45	25	102	550	14	1,522
⑪ 東急・堺東	273	126	393	44	25	75	347	23	1,306



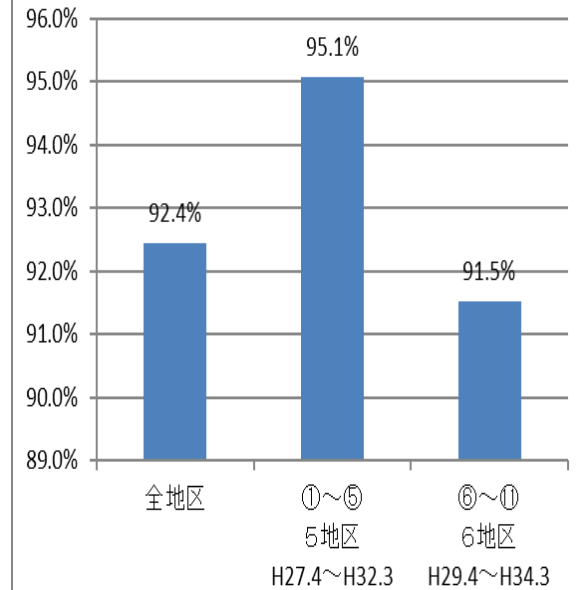
※二つの棒グラフについては、「分からない」、「窓口に行かなかったことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

問 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	1,289	1,763	2,755	252	115	108	560	3,016	202	10,060
① 管財・寝屋川	18	29	54	3	3	0	8	93	4	212
② 東急・枚方	190	200	310	19	14	8	42	363	24	1,170
③ 近鉄・布施	127	85	99	6	7	2	24	106	12	468
④ 管財・大東朋来	57	119	102	8	5	0	18	78	6	393
⑤ 管財・村野	40	37	61	2	1	1	12	93	4	251
⑥ 公社・千里	111	246	380	38	8	11	23	194	13	1,024
⑦ 東急・高槻	96	216	311	31	18	9	63	478	44	1,266
⑧ 東急・泉大津	153	246	334	52	16	7	185	644	39	1,676
⑨ 公社・泉北	74	143	259	23	8	17	29	206	15	774
⑩ 東急・藤井寺	219	250	443	27	17	22	90	420	21	1,509
⑪ 東急・堺東	204	192	402	43	18	31	66	341	20	1,317



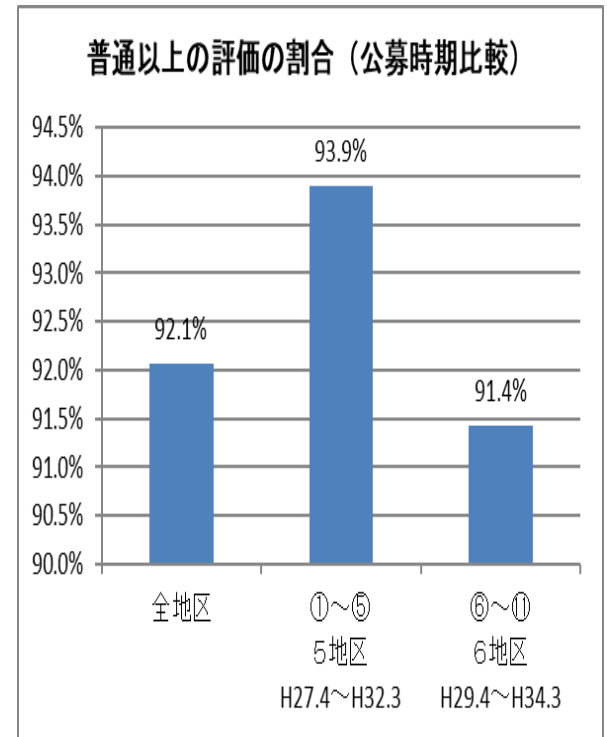
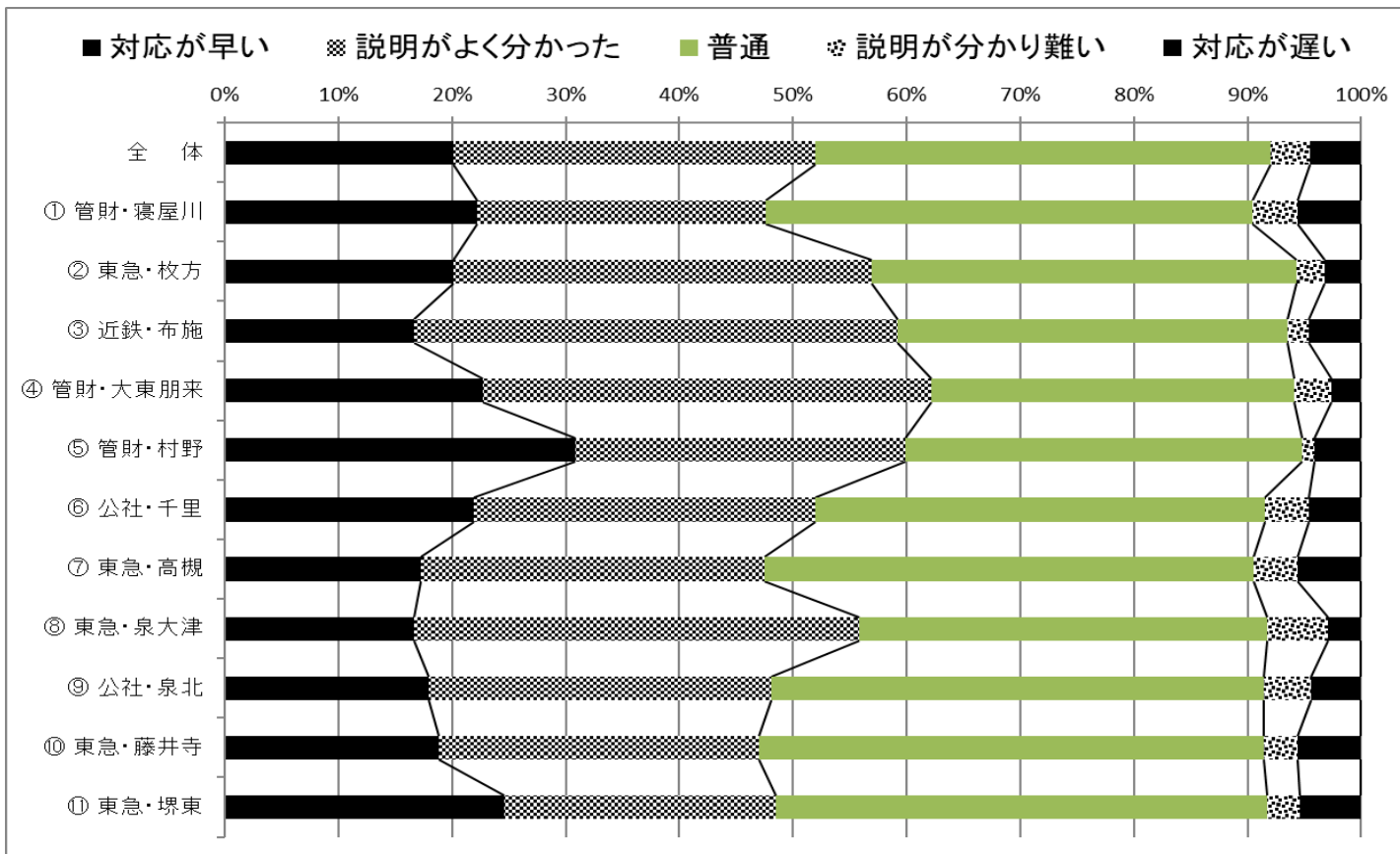
普通以上の評価の割合 (公募時期比較)



※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	1,337	2,118	2,671	230	298	729	2,318	255	9,956
① 管財・寝屋川	28	32	54	5	7	13	71	3	213
② 東急・枚方	160	293	298	19	26	70	274	26	1,166
③ 近鉄・布施	51	130	105	6	14	53	96	10	465
④ 管財・大東朋来	69	120	97	10	8	20	57	9	390
⑤ 管財・村野	53	50	60	2	7	14	54	5	245
⑥ 公社・千里	186	255	336	33	39	33	111	26	1,019
⑦ 東急・高槻	124	218	310	28	40	92	394	41	1,247
⑧ 東急・泉大津	143	338	309	46	25	193	551	55	1,660
⑨ 公社・泉北	109	184	264	25	27	30	105	20	764
⑩ 東急・藤井寺	185	276	435	29	55	122	360	29	1,491
⑪ 東急・堺東	229	222	403	27	50	89	245	31	1,296

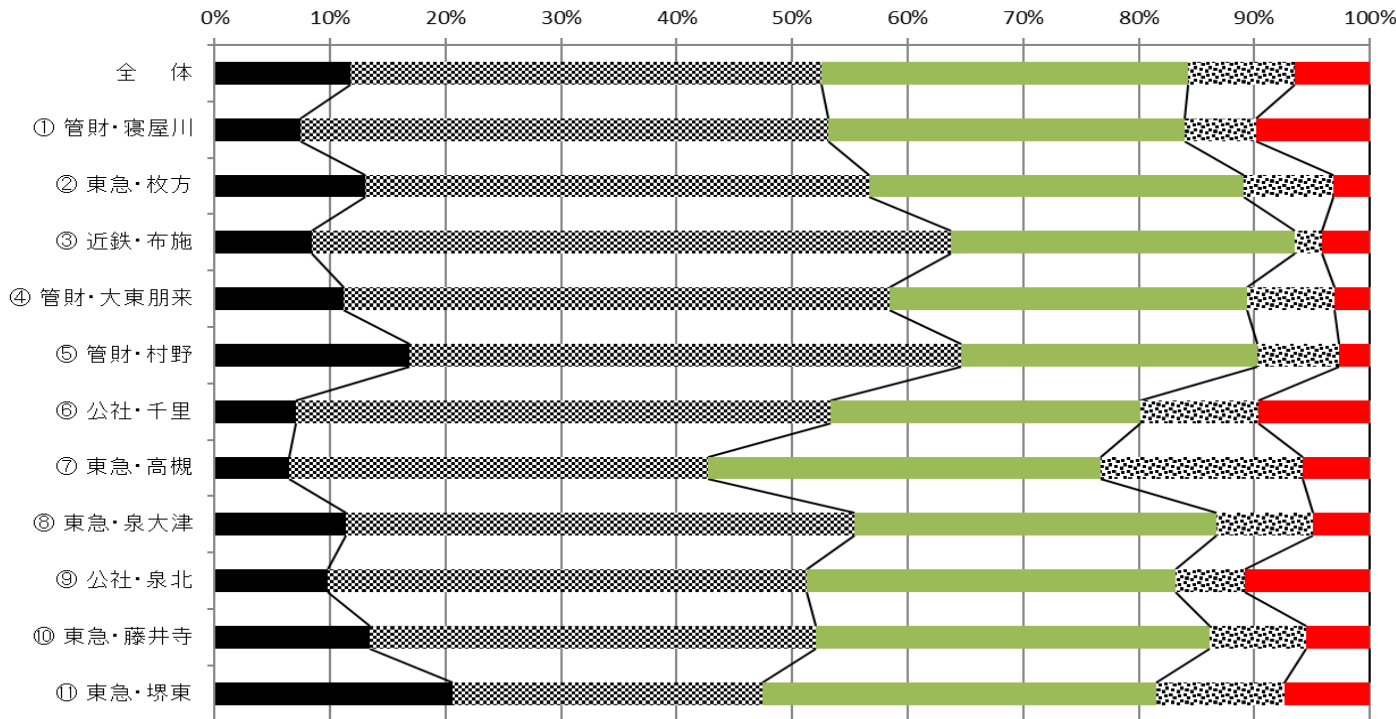


※二つの棒グラフについては、「分からない」、「申請・手続きをしたことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

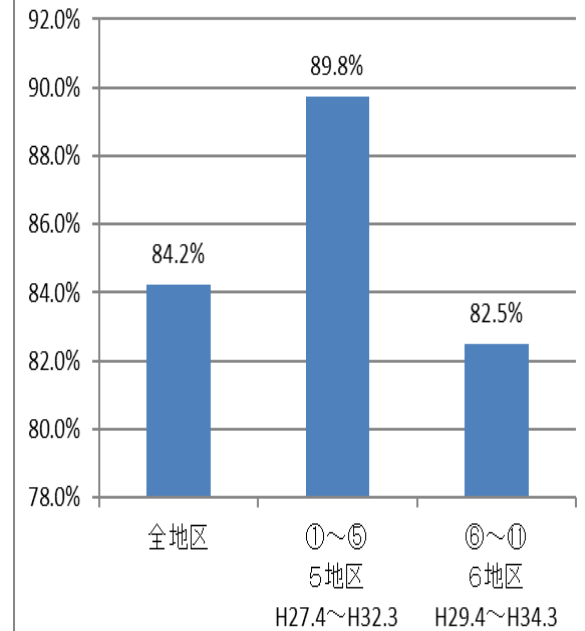
問 6 修繕工事での対応について

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	512	1,785	1,386	407	283	856	4,287	356	9,872
① 管財・寝屋川	6	37	25	5	8	21	97	7	206
② 東急・枚方	57	191	142	34	14	81	588	40	1,147
③ 近鉄・布施	18	119	64	5	9	55	171	20	461
④ 管財・大東朋来	22	93	61	15	6	28	145	10	380
⑤ 管財・村野	19	54	29	8	3	17	104	11	245
⑥ 公社・千里	44	288	167	64	60	54	297	41	1,015
⑦ 東急・高槻	31	174	163	84	28	107	600	51	1,238
⑧ 東急・泉大津	60	233	166	44	26	194	871	63	1,657
⑨ 公社・泉北	44	187	144	27	49	39	241	29	760
⑩ 東急・藤井寺	85	245	216	53	35	149	651	46	1,480
⑪ 東急・堺東	126	164	209	68	45	111	522	38	1,283

■ 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



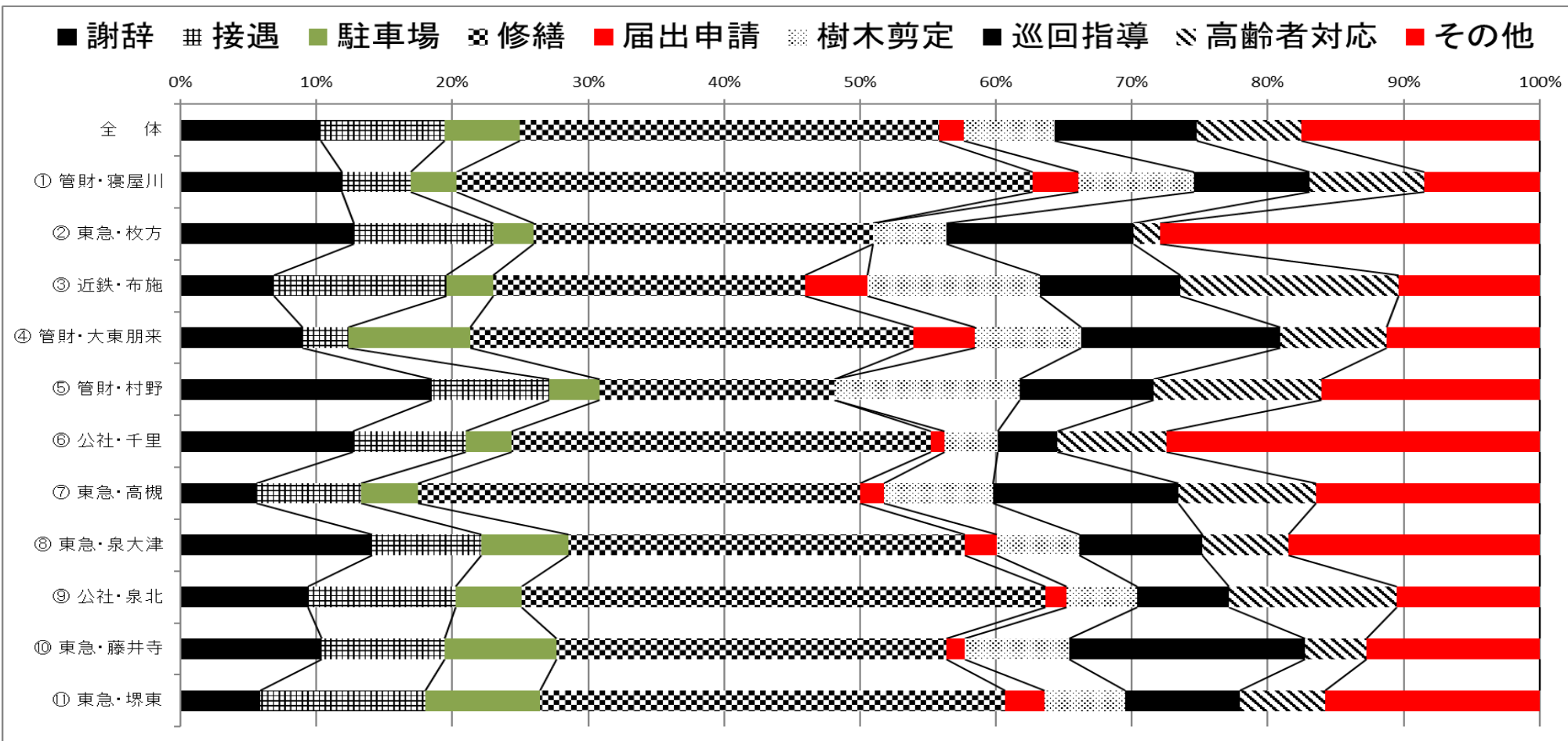
普通以上の評価の割合（公募時期比較）



※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

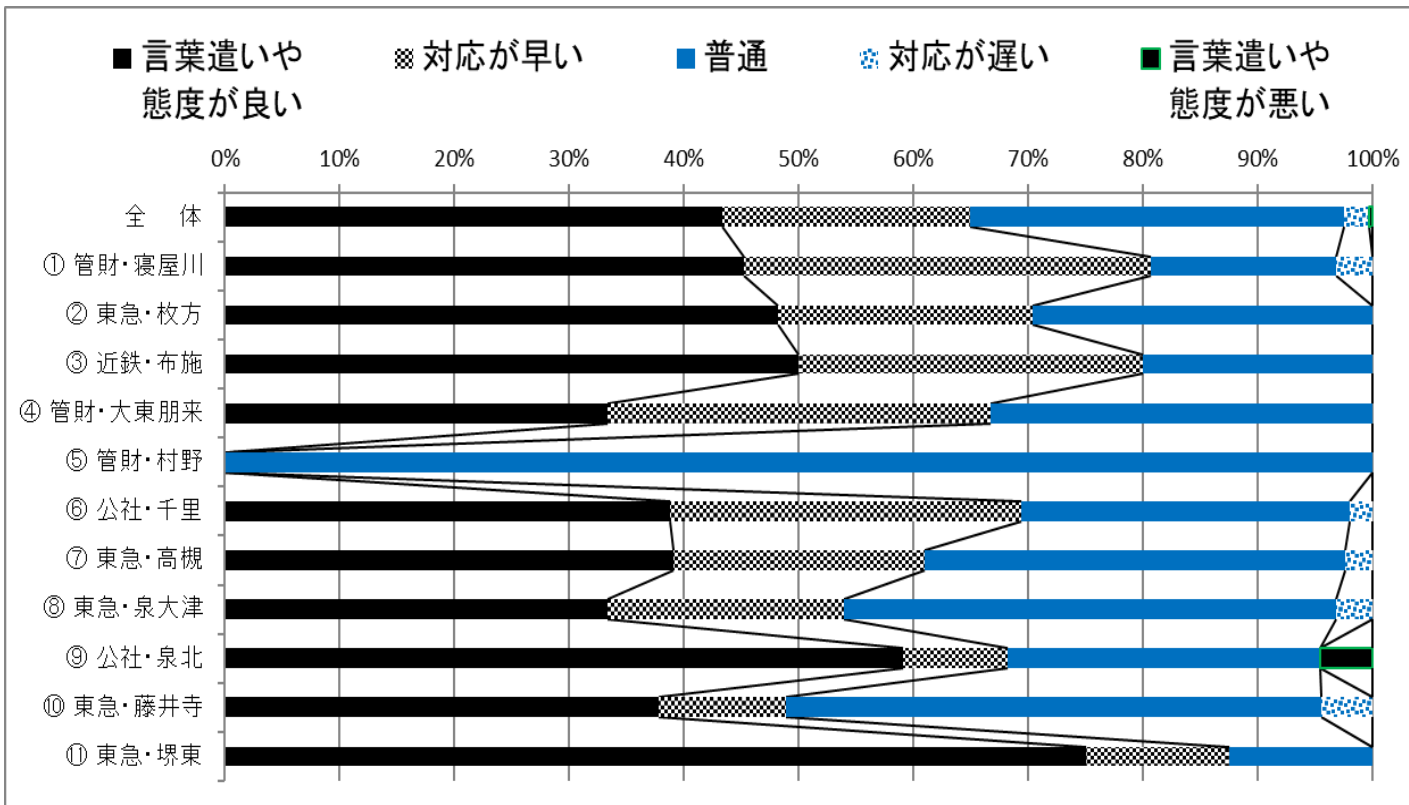
指定管理者名	謝辞	接遇	駐車場	修繕	届出申請	樹木剪定	巡回指導	高齢者対応	その他	計
全 体	249	219	133	742	43	160	252	186	421	2,405
① 管財・寝屋川	7	3	2	25	2	5	5	5	5	59
② 東急・枚方	26	21	6	51	0	11	28	4	57	204
③ 近鉄・布施	6	11	3	20	4	11	9	14	9	87
④ 管財・大東朋来	8	3	8	29	4	7	13	7	10	89
⑤ 管財・村野	15	7	3	14	0	11	8	10	13	81
⑥ 公社・千里	49	32	13	119	4	15	17	31	106	386
⑦ 東急・高槻	16	22	12	93	5	23	39	29	47	286
⑧ 東急・泉大津	42	24	19	87	7	18	27	19	55	298
⑨ 公社・泉北	25	29	13	103	4	14	18	33	28	267
⑩ 東急・藤井寺	39	34	31	108	5	29	65	17	48	376
⑪ 東急・堺東	16	33	23	93	8	16	23	17	43	272



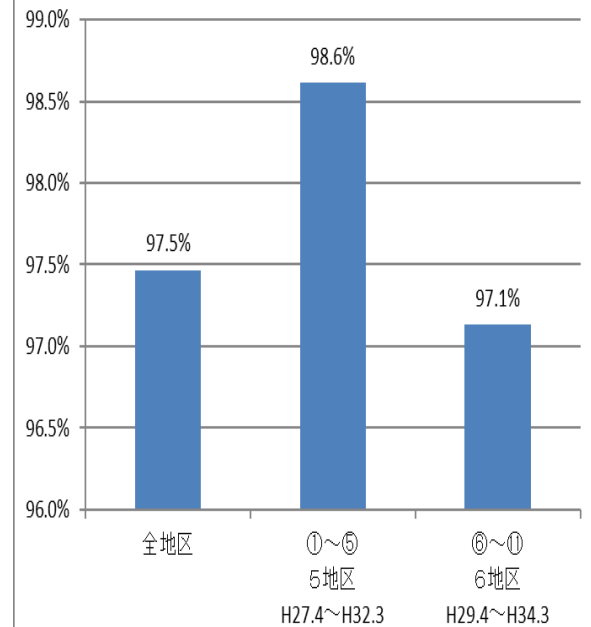
自治会長アンケート結果（指定管理者別）

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	137	68	103	7	1	6	34	1	357
① 管財・寝屋川	14	11	5	1	0	0	3	0	34
② 東急・枚方	13	6	8	0	0	0	2	0	29
③ 近鉄・布施	5	3	2	0	0	0	2	0	12
④ 管財・大東朋来	1	1	1	0	0	0	0	0	3
⑤ 管財・村野	0	0	1	0	0	0	0	0	1
⑥ 公社・千里	19	15	14	1	0	0	9	0	58
⑦ 東急・高槻	16	9	15	1	0	1	4	1	47
⑧ 東急・泉大津	21	13	27	2	0	2	5	0	70
⑨ 公社・泉北	13	2	6	0	1	0	1	0	23
⑩ 東急・藤井寺	17	5	21	2	0	2	7	0	54
⑪ 東急・堺東	18	3	3	0	0	1	1	0	26



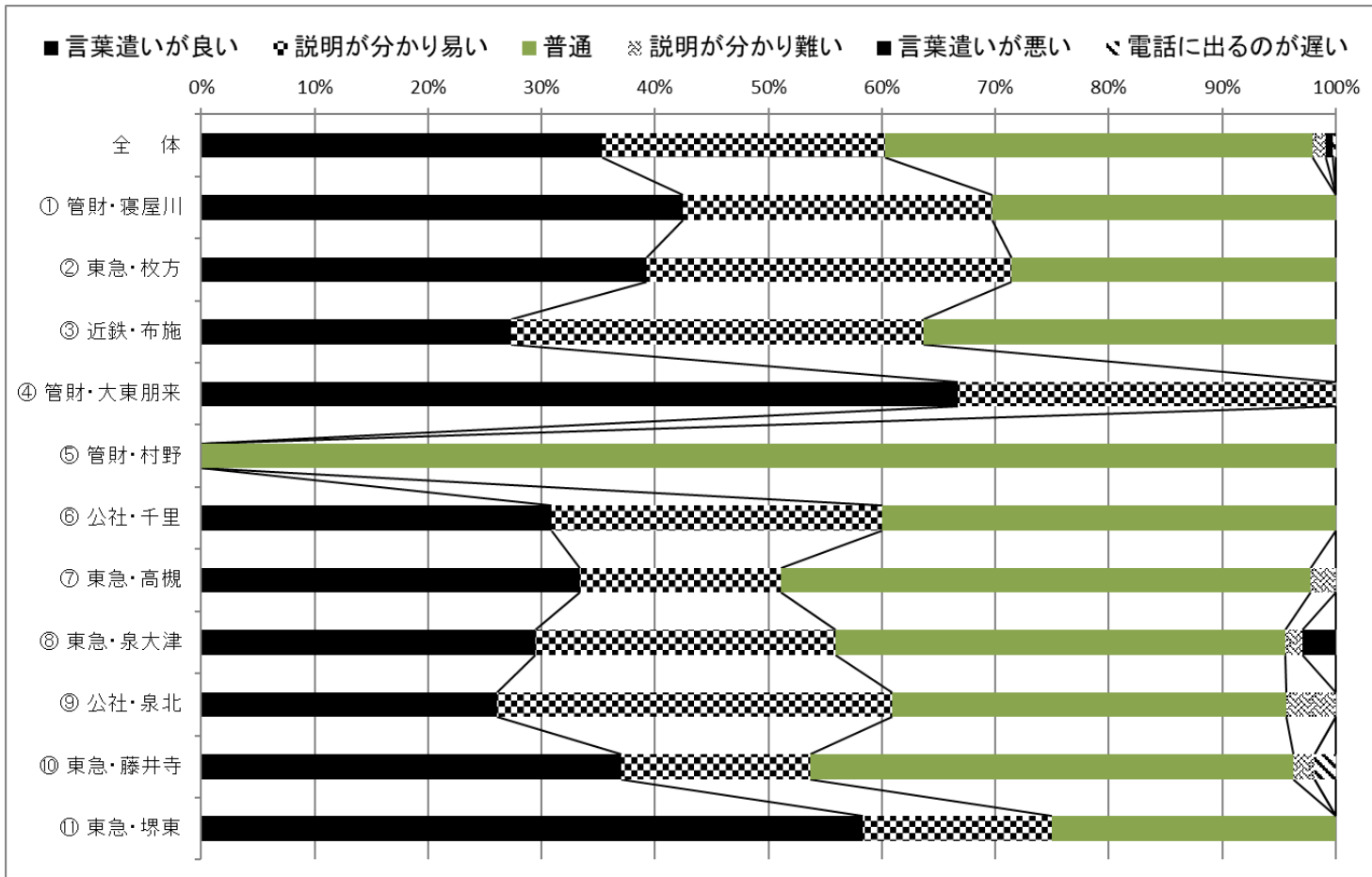
普通以上の評価の割合（公募時期の比較）



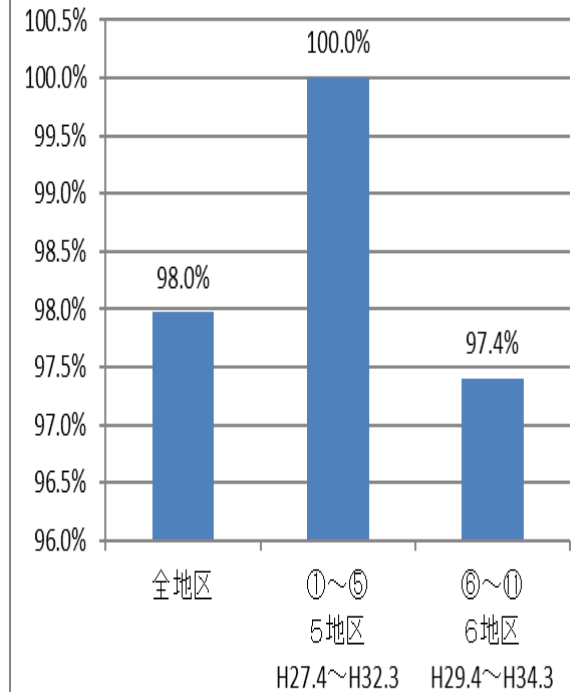
※二つの棒グラフについては、「分からない」、「窓口に行ったことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

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	122	86	130	4	2	1	4	3	0	352
① 管財・寝屋川	14	9	10	0	0	0	0	1	0	34
② 東急・枚方	11	9	8	0	0	0	0	1	0	29
③ 近鉄・布施	3	4	4	0	0	0	0	0	0	11
④ 管財・大東朋来	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
⑤ 管財・村野	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
⑥ 公社・千里	17	16	22	0	0	0	1	0	0	56
⑦ 東急・高槻	15	8	21	1	0	0	1	0	0	46
⑧ 東急・泉大津	20	18	27	1	2	0	1	0	0	69
⑨ 公社・泉北	6	8	8	1	0	0	0	0	0	23
⑩ 東急・藤井寺	20	9	23	1	0	1	0	0	0	54
⑪ 東急・堺東	14	4	6	0	0	0	1	1	0	26



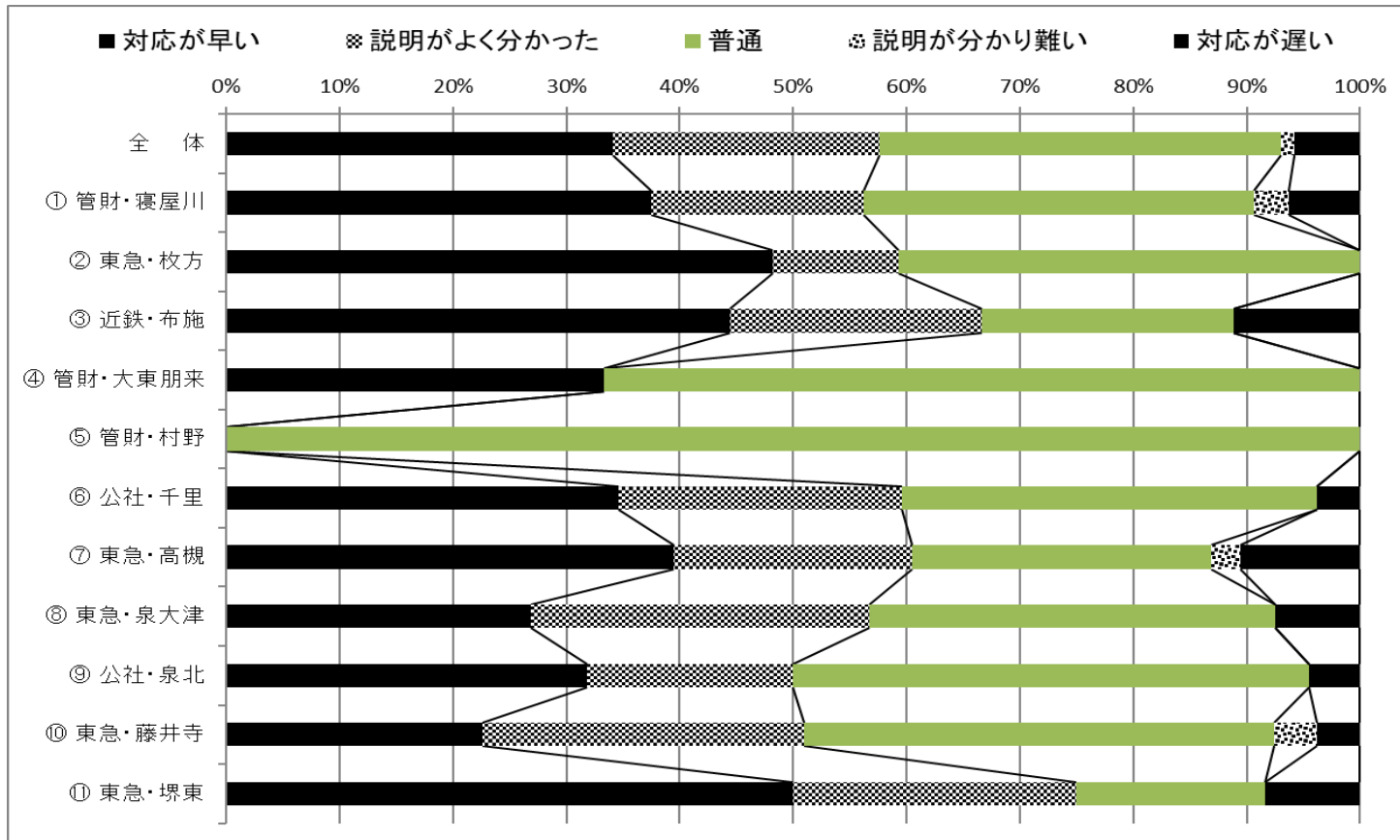
普通以上の評価の割合 (公募時期比較)



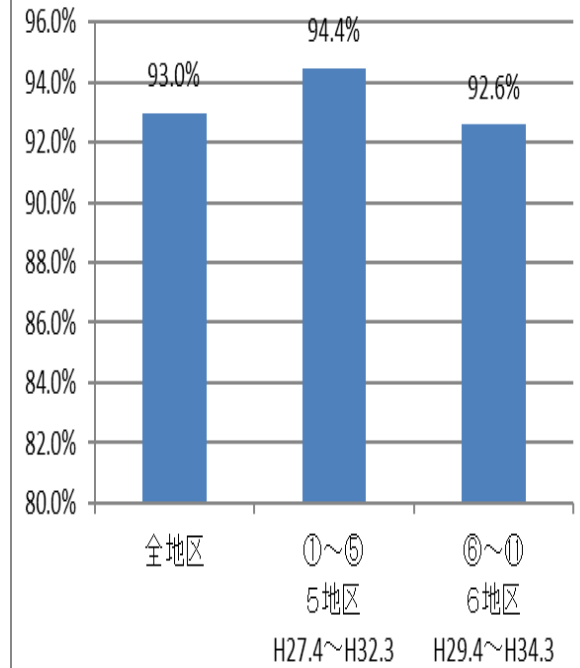
※二つの棒グラフについては、「分からない」、「電話をしたことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

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	112	77	116	4	19	8	13	1	350
① 管財・寝屋川	12	6	11	1	2	0	2	0	34
② 東急・枚方	13	3	11	0	0	1	1	0	29
③ 近鉄・布施	4	2	2	0	1	2	1	0	12
④ 管財・大東朋来	1	0	2	0	0	0	0	0	3
⑤ 管財・村野	0	0	1	0	0	0	0	0	1
⑥ 公社・千里	18	13	19	0	2	1	2	0	55
⑦ 東急・高槻	15	8	10	1	4	2	4	1	45
⑧ 東急・泉大津	18	20	24	0	5	0	1	0	68
⑨ 公社・泉北	7	4	10	0	1	0	1	0	23
⑩ 東急・藤井寺	12	15	22	2	2	0	1	0	54
⑪ 東急・堺東	12	6	4	0	2	2	0	0	26



普通以上の評価の割合 (公募時期比較)

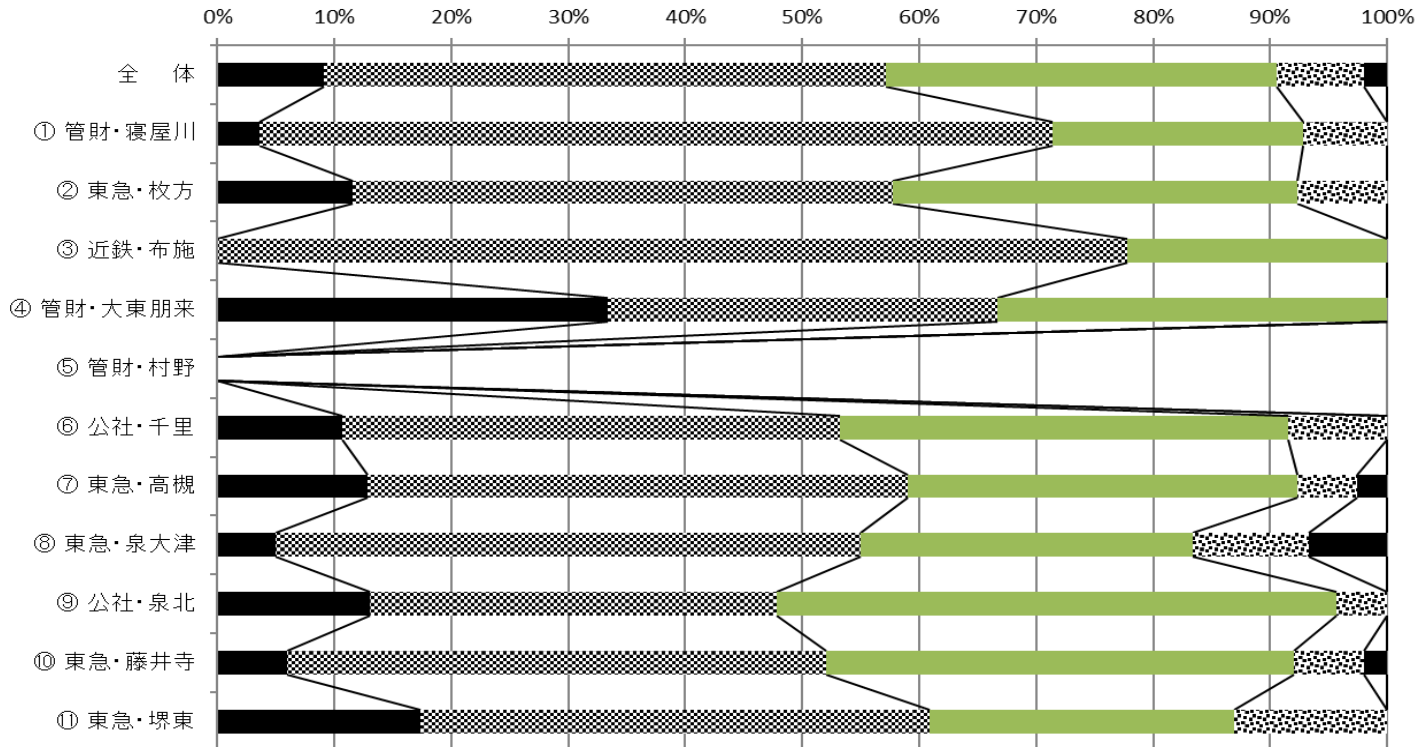


※二つの棒グラフについては、「分からない」、「申請・手続きをしたことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

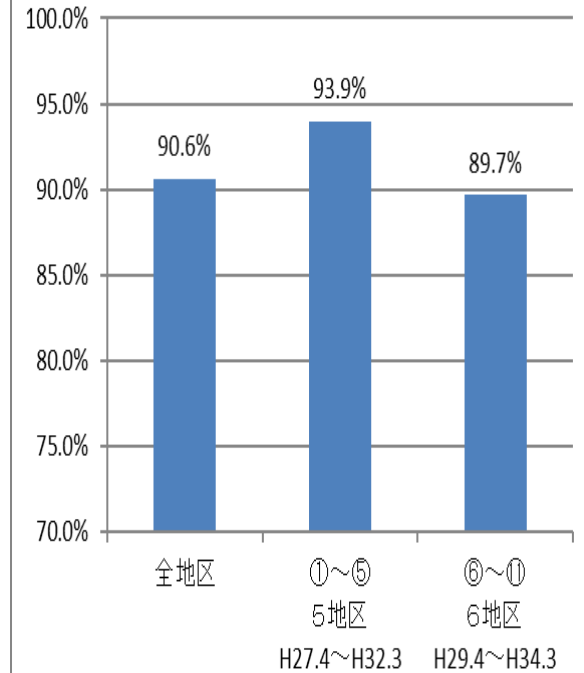
問 4 修繕工事での対応について

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	28	148	103	23	6	10	23	6	347
① 管財・寝屋川	1	19	6	2	0	0	1	3	32
② 東急・枚方	3	12	9	2	0	1	2	0	29
③ 近鉄・布施	0	7	2	0	0	0	1	0	10
④ 管財・大東朋来	1	1	1	0	0	0	0	0	3
⑤ 管財・村野	0	0	0	0	0	1	0	0	1
⑥ 公社・千里	5	20	18	4	0	3	5	0	55
⑦ 東急・高槻	5	18	13	2	1	1	5	1	46
⑧ 東急・泉大津	3	30	17	6	4	3	4	1	68
⑨ 公社・泉北	3	8	11	1	0	0	1	0	24
⑩ 東急・藤井寺	3	23	20	3	1	1	1	1	53
⑪ 東急・堺東	4	10	6	3	0	0	3	0	26

■ 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



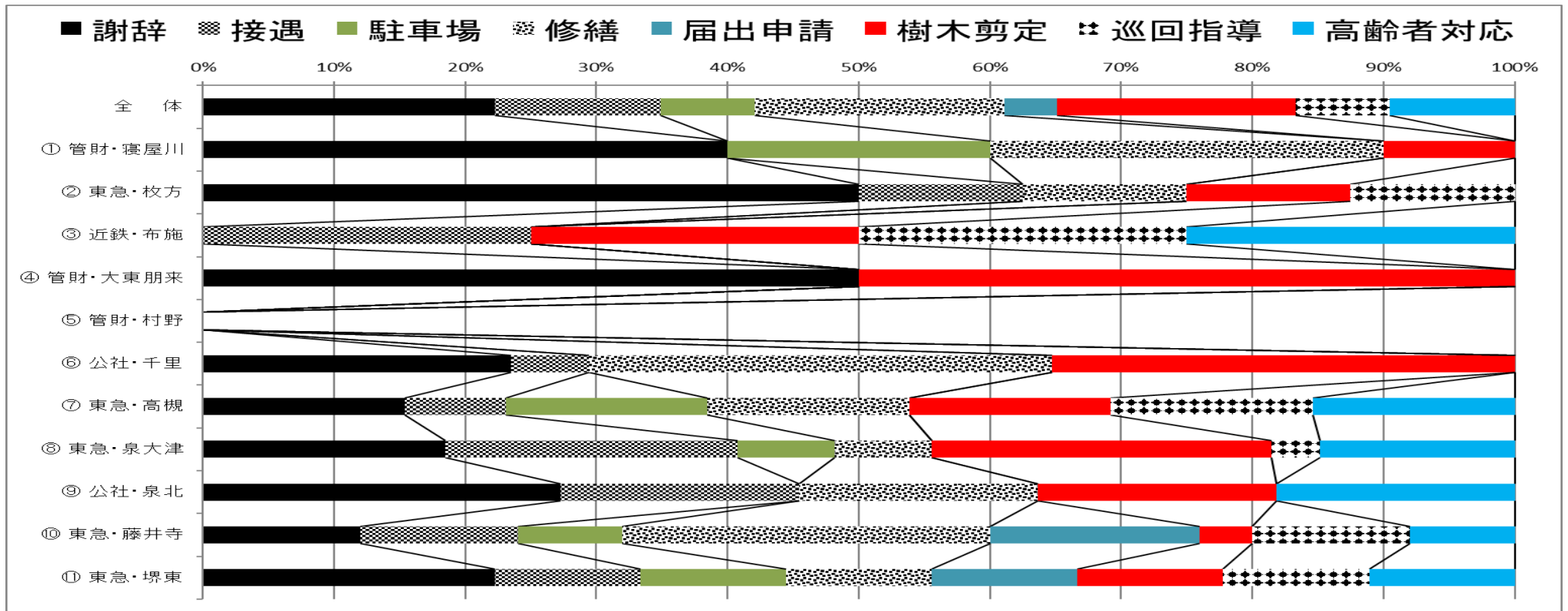
普通以上の評価の割合（公募時期比較）



※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	28	16	9	24	5	23	9	12	38	164
① 管財・寝屋川	4	0	2	3	0	1	0	0	2	12
② 東急・枚方	4	1	0	1	0	1	1	0	4	12
③ 近鉄・布施	0	1	0	0	0	1	1	1	1	5
④ 管財・大東朋来	1	0	0	0	0	1	0	0	1	3
⑤ 管財・村野	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
⑥ 公社・千里	4	1	0	6	0	6	0	0	8	25
⑦ 東急・高槻	2	1	2	2	0	2	2	2	7	20
⑧ 東急・泉大津	5	6	2	2	0	7	1	4	9	36
⑨ 公社・泉北	3	2	0	2	0	2	0	2	2	13
⑩ 東急・藤井寺	3	3	2	7	4	1	3	2	1	26
⑪ 東急・堺東	2	1	1	1	1	1	1	1	3	12



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 〇〇〇〇年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。)