

# 府営住宅の入居者及び自治会長アンケート集計結果

(令和5年度)

令和6年 2月

## 目 次

■ 令和5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 年齢	6
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	7
問3 管理センターへのアクセスについて	7
問4 窓口での対応について	8
問5 電話での対応について	9
問6 申請や手続きの対応について	10
問7 修繕工事の対応について	11
問8 その他、自由意見欄	12、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 申請や手続きの対応について	16
問4 修繕工事の対応について	17
問5 その他、自由意見欄	18
■ アンケート調査票	19、20

# 令和5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図ることを目的に「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 . . . . . 令和5年10月2日 ~ 令和5年10月13日
- (3) 調査対象住宅及び回収結果
- (4) 入居者アンケートの結果

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、寝屋川成田東、寝屋川池田、寝屋川御幸西、門真下馬伏、門真上島	1,549	776	50.1%	53.2%
枚方市・大東市・四條畷市・交野市(村野・大東朋来除く)地区	近鉄住宅管理(株)	【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、大東末広	1,858	978	52.6%	63.8%
東大阪市地区	近鉄住宅管理(株)	【布施】	東大阪春宮	1,037	525	50.6%	52.7%
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	356	50.9%	50.9%
村野地区	日本管財(株)	【村野】	村野	500	260	52.0%	54.0%
北摂①地区	(株)東急コミュニティー	【千里】	東三国2丁目、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	2,055	1,032	50.2%	50.1%
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	2,141	1,110	51.8%	51.5%
泉州南部地区	(株)東急コミュニティー	【泉佐野】	岸和田天神山、岸和田荒木、岸和田大町、貝塚堀、泉佐野見出、佐野泉陽ヶ丘、泉南りんくう、田尻芦原	1,652	959	58.1%	52.0%
堺市②地区	(株)東急コミュニティー	【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	1,499	793	52.9%	53.4%
中・南河内地区	日本管財(株)	【藤井寺】	北山本、楠風台、富田林清水、千代田台、松原一律屋、柏原円明、羽曳野碓井	2,416	1,257	52.0%	43.7%
堺市①、泉州北部地区	(株)東急コミュニティー	【堺東】	浅香山、金岡東第3、金岡南、堺東陶器、堺寺地、堺南長尾、和泉寺田、富木南、忠岡東第1、忠岡東第2	2,658	1,361	51.2%	53.0%
	合 計			18,065	9,407	52.1%	52.0%

## 【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 年齢

	回答数	割合	昨年度
30歳未満	96	1.0%	0.9%
30歳代	238	2.5%	2.4%
40歳代	491	5.2%	5.4%
50歳代	1,120	11.9%	11.2%
60歳代	1,681	17.9%	17.8%
70歳代	3,207	34.1%	36.2%
80歳以上	2,524	26.8%	24.4%
未記入	50	0.5%	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	7,189	76.4%	75.6%
知らない	2,069	22.0%	22.3%
未記入	149	1.6%	2.1%

### 問3 管理センターへのアクセスについて

#### 小問1 行きやすさ

	回答数	割合	昨年度
行きやすい	3,727	40.3%	—
行きにくい	1,521	16.5%	—
わからない	669	7.2%	—
訪問したことがない	3,325	36.0%	—

#### 小問2 手段

	回答数	割合	昨年度
公共交通機関	3,607	39.5%	—
車・バイク	1,505	16.5%	—
徒歩・自転車	1,266	13.9%	—
その他	169	1.9%	—
訪問したことがない	2,579	28.3%	—

### 問4 窓口での対応について

#### 小問1 言葉づかいや態度について

	回答数	割合	昨年度
満足	2,222	24.0%	22.6%
ふつう	3,156	34.0%	28.1%
不満	195	2.1%	1.7%
わからない	259	2.8%	4.2%
訪問したことがない	3,442	37.1%	43.3%

#### 小問2 対応の早さについて

	回答数	割合	割合
早い	1,901	20.6%	20.2%
ふつう	3,271	35.5%	28.1%
遅い	288	3.1%	2.6%
わからない	369	4.0%	6.1%
訪問したことがない	3,381	36.7%	42.9%

#### 小問3 説明について

	回答数	割合	割合
わかりやすい	2,539	27.8%	25.4%
ふつう	2,832	31.0%	25.6%
わかりにくい	282	3.1%	3.4%
訪問したことがない	3,486	38.1%	45.7%

### 問5 電話での対応について

#### 小問1 言葉づかいや態度について

	回答数	割合	昨年度
満足	2,294	24.7%	22.5%
ふつう	3,622	39.0%	29.4%
不満	261	2.8%	2.1%
わからない	206	2.2%	3.4%
電話したことがない	2,913	31.3%	42.5%

#### 小問2 対応の早さについて

	回答数	割合	割合
早い	1,987	21.6%	20.0%
ふつう	3,695	40.1%	29.0%
遅い	332	3.6%	2.9%
わからない	369	4.0%	6.1%
電話したことがない	2,821	30.6%	42.1%

#### 小問3 説明について

	回答数	割合	割合
わかりやすい	2,581	28.2%	24.8%
ふつう	3,312	36.2%	27.3%
わかりにくい	373	4.1%	4.2%
電話したことがない	2,889	31.6%	43.7%

## 【入居者アンケートの概要(全体のまとめ)】

### 問6 申請や手続きの対応について

#### 小問1 対応の早さについて

	回答数	割合	昨年度
早い	2,059	22.3%	20.7%
ふつう	3,792	41.0%	30.9%
遅い	333	3.6%	3.1%
わからない	487	5.3%	6.2%
申請や手続きをしたことがない	2,569	27.8%	39.0%

### 問7 修繕工事の対応について

#### 小問1 対応の早さについて

	回答数	割合	昨年度
すぐに来てくれた	1,983	21.5%	18.3%
ふつう	1,859	20.2%	14.9%
すぐに来てくれなかった	353	3.8%	3.6%
わからない	902	9.8%	9.2%
修繕の依頼をしたことがない	4,109	44.6%	54.1%

### 問8 その他、自由意見欄

	回答数	割合	昨年度
謝辞	275	14.7%	20.1%
接遇	176	9.4%	8.7%
駐車場	127	6.8%	5.2%
修繕	403	21.6%	20.7%
届出申請	47	2.5%	2.2%
樹木剪定	81	4.3%	4.0%
巡回指導	154	8.2%	10.2%
高齢者対応	62	3.3%	7.4%
その他	543	29.1%	21.3%

#### 小問2 説明について

	回答数	割合	割合
わかりやすい	2,628	28.8%	25.0%
ふつう	3,497	38.3%	29.8%
わかりにくい	375	4.1%	4.7%
申請や手続きをしたことがない	2,628	28.8%	40.5%

#### 小問2 修繕の仕上がりについて

	回答数	割合	割合
よい	1,523	17.1%	14.3%
ふつう	2,083	23.3%	17.6%
よくない	280	3.1%	2.5%
わからない	576	6.5%	5.6%
修繕の依頼をしたことがない	4,466	50.0%	60.0%

## 【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	
	言葉遣い態度	対応の早さ	説明	言葉遣い態度	対応の早さ	説明	対応の早さ	説明	対応の早さ	仕上がり	本年度	昨年度
全体	96.5%	94.7%	95.0%	95.8%	94.5%	94.0%	94.6%	94.2%	91.6%	92.8%	94.5%	93.9%
①管財・寝屋川	97.7%	96.1%	94.4%	97.2%	95.3%	94.8%	94.9%	94.4%	92.9%	94.1%	95.3%	93.1%
②近鉄・枚方	98.2%	95.3%	96.4%	98.0%	95.8%	96.9%	95.6%	96.1%	93.6%	96.8%	96.3%	95.5%
③近鉄・布施	96.1%	96.5%	95.1%	95.4%	94.2%	92.4%	93.8%	93.4%	91.4%	90.8%	94.0%	96.8%
④管財・大東朋来	98.5%	97.0%	95.3%	98.9%	98.6%	98.2%	97.9%	97.0%	95.3%	95.5%	97.3%	95.1%
⑤管財・村野	97.7%	96.4%	96.8%	97.0%	96.6%	97.1%	96.9%	96.4%	97.0%	96.1%	96.8%	95.1%
⑥東急・千里	95.4%	94.8%	95.4%	95.7%	95.4%	94.9%	95.0%	94.9%	93.7%	94.3%	95.0%	92.1%
⑦東急・高槻	96.3%	95.2%	97.0%	95.9%	95.8%	94.2%	96.6%	95.2%	91.4%	93.3%	95.2%	92.1%
⑧東急・泉佐野	98.3%	95.5%	94.9%	97.2%	96.7%	93.8%	95.8%	90.8%	90.7%	91.0%	94.6%	91.4%
⑨東急・泉北	96.5%	94.4%	94.7%	96.8%	95.7%	95.1%	94.9%	96.2%	95.2%	89.1%	95.2%	95.0%
⑩管財・藤井寺	95.0%	92.0%	92.6%	91.6%	90.0%	89.6%	90.9%	91.5%	88.5%	91.3%	91.3%	92.5%
⑪東急・堺東	94.6%	92.9%	93.8%	93.8%	91.6%	92.4%	92.7%	93.4%	87.2%	90.3%	92.5%	95.2%

※「満足」、「早い」及び「わかりやすい」等の積極的評価が、「不満」、「遅い」及び「わかりにくい」等の消極的評価を上回る。

### 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 令和5年10月2日 ~ 令和5年10月13日
- (3) 調査対象 全354自治会
- (4) 回収結果 348自治会から回答（回収率98.3%、昨年度回収率98.0%）
- (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）】

#### ○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	348	354	98.3%	98.0%
①管財・寝屋川	32	32	100.0%	96.8%
②近鉄・枚方	25	26	96.2%	96.2%
③近鉄・布施	11	13	84.6%	92.9%
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東急・千里	57	57	100.0%	100.0%
⑦東急・高槻	45	45	100.0%	100.0%
⑧東急・泉佐野	46	46	100.0%	100.0%
⑨東急・泉北	33	33	100.0%	100.0%
⑩管財・藤井寺	48	51	94.1%	92.3%
⑪東急・堺東	47	47	100.0%	100.0%

#### 問1 窓口での対応について

##### 小問1 言葉づかいや態度について

	回答数	割合	昨年度
満足	153	44.2%	41.8%
ふつう	143	41.3%	41.2%
不満	5	1.4%	0.9%
わからない	1	0.3%	0.9%
訪問したことがない	44	12.7%	15.3%

##### 小問2 対応の早さについて

	回答数	割合	昨年度
早い	146	42.1%	35.8%
ふつう	145	41.8%	43.1%
遅い	13	3.7%	4.4%
わからない	1	0.3%	1.5%
訪問したことがない	42	12.1%	15.2%

##### 小問3 説明について

	回答数	割合	昨年度
わかりやすい	160	46.9%	39.5%
ふつう	130	38.1%	39.8%
わかりにくい	9	2.6%	4.1%
訪問したことがない	42	12.3%	16.5%

#### 問2 電話での対応について

##### 小問1 言葉づかいや態度について

	回答数	割合	昨年度
満足	176	50.6%	49.1%
ふつう	158	45.4%	44.5%
不満	5	1.4%	2.6%
わからない	1	0.3%	1.4%
電話したことがない	8	2.3%	2.3%

##### 小問2 対応の早さについて

	回答数	割合	昨年度
早い	161	46.3%	39.4%
ふつう	166	47.7%	47.9%
遅い	12	3.4%	8.2%
わからない	1	0.3%	2.1%
電話したことがない	8	2.3%	2.4%

##### 小問3 説明について

	回答数	割合	昨年度
わかりやすい	164	47.1%	41.4%
ふつう	164	47.1%	50.3%
わかりにくい	12	3.4%	5.7%
電話したことがない	8	2.3%	2.7%

## 【自治会長アンケートの概要(全体のまとめ)】

### 問3 申請や手続きの対応について

#### 小問1 対応の早さについて

	回答数	割合	昨年度
早い	139	40.1%	34.9%
ふつう	159	45.8%	45.2%
遅い	17	4.9%	9.1%
わからない	6	1.7%	2.1%
申請や手続きをしたことがない	26	7.5%	8.8%

### 問4 修繕工事の対応について

#### 小問1 対応の早さについて

	回答数	割合	昨年度
すぐに来てくれた	161	46.8%	44.9%
ふつう	112	32.6%	27.6%
すぐに来てくれなかった	25	7.3%	13.2%
わからない	14	4.1%	2.9%
修繕の依頼をしたことがない	32	9.3%	11.4%

### 問6 その他、自由意見欄

	回答数	割合	昨年度
謝辞	32	25.2%	29.1%
接遇	14	11.0%	16.2%
駐車場	10	7.9%	4.1%
修繕	17	13.4%	12.2%
届出申請	4	3.1%	1.4%
樹木剪定	8	6.3%	6.8%
巡回指導	6	4.7%	6.8%
高齢者対応	2	1.6%	4.1%
その他	34	26.8%	19.6%

#### 小問2 説明について

	回答数	割合	昨年度
わかりやすい	156	45.2%	40.7%
ふつう	156	45.2%	46.3%
わかりにくい	7	2.0%	4.1%
申請や手続きをしたことがない	26	7.5%	8.8%

#### 小問2 修繕の仕上がりについて

	回答数	割合	昨年度
よい	117	35.0%	33.2%
ふつう	144	43.1%	43.6%
よくない	15	4.5%	3.3%
わからない	22	6.6%	7.2%
修繕の依頼をしたことがない	36	10.8%	12.7%

## 【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	
	言葉遣い態度	対応の早さ	説明	言葉遣い態度	対応の早さ	説明	対応の早さ	説明	対応の早さ	仕上がり	本年度	昨年度
全体	98.3%	95.7%	97.0%	98.5%	96.5%	96.5%	94.6%	97.8%	91.6%	94.6%	96.2%	93.7%
①管財・寝屋川	100.0%	100.0%	100.0%	96.9%	96.9%	96.9%	93.8%	100.0%	93.1%	100.0%	97.7%	99.6%
②近鉄・枚方	100.0%	95.2%	90.5%	95.8%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	95.2%	95.0%	97.2%	97.4%
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%	100.0%	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%	100.0%	78.6%
⑤管財・村野	100.0%	100.0%	---	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	66.7%
⑥東急・千里	100.0%	93.8%	100.0%	100.0%	98.1%	98.1%	93.5%	95.8%	92.5%	92.3%	96.6%	94.5%
⑦東急・高槻	100.0%	97.5%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	97.6%	97.6%	97.2%	96.7%	98.8%	87.1%
⑧東急・泉佐野	94.9%	94.9%	94.9%	97.7%	93.2%	90.9%	90.5%	95.3%	83.3%	92.3%	92.8%	91.5%
⑨東急・泉北	96.6%	86.2%	96.6%	96.8%	84.4%	90.6%	93.3%	100.0%	80.6%	88.5%	91.3%	90.6%
⑩管財・藤井寺	95.1%	95.2%	90.5%	97.9%	97.9%	95.8%	88.6%	95.6%	95.3%	97.6%	95.0%	93.5%
⑪東急・堺東	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	97.9%	97.9%	100.0%	100.0%	92.7%	92.1%	98.1%	97.0%

※⑤ 管財・村野については、一部の項目について、空欄であった。

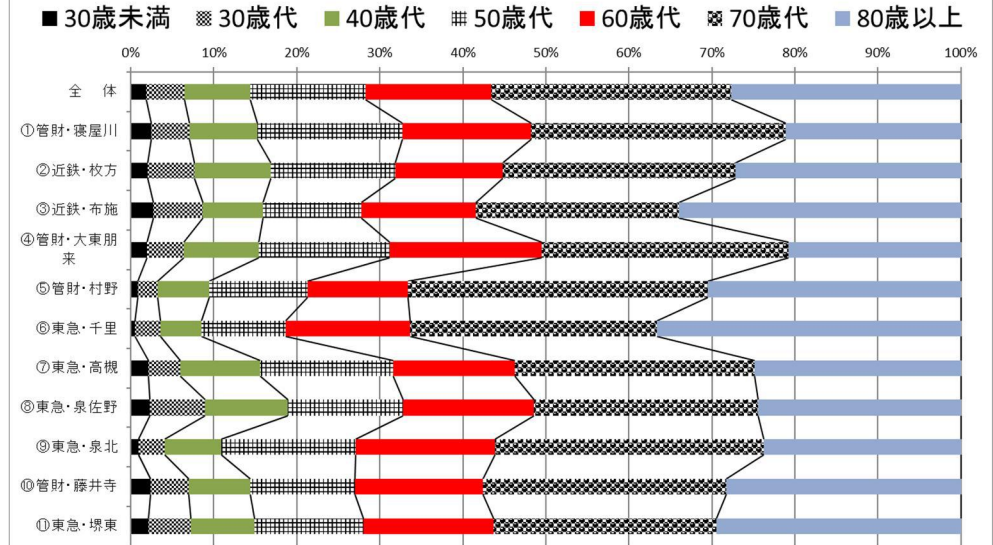
※「満足」、「早い」及び「わかりやすい」等の積極的評価が、「不満」、「遅い」及び「わかりにくい」等の消極的評価を上回る。



# 入居者アンケート結果（指定管理者別）

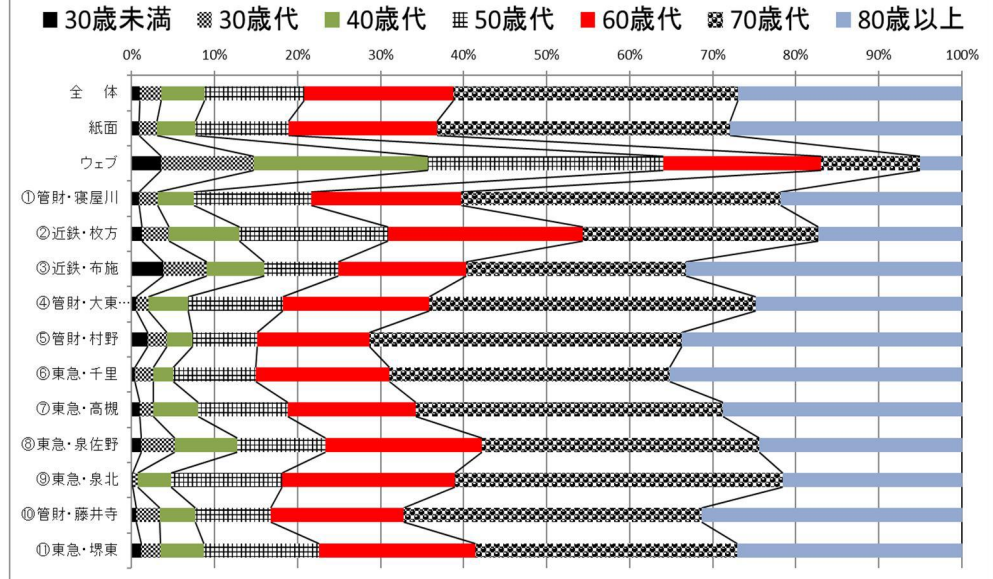
## ● アンケート対象住宅の入居者(名義人)の属性 年齢

指定管理者名	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	計
全 体	344	829	1,426	2,517	2,735	5,222	4,992	18,065
入居者全体に対する割合	(1.9%)	(4.6%)	(7.9%)	(13.9%)	(15.1%)	(28.9%)	(27.6%)	(100.0%)
①管財・寝屋川	38	72	126	271	240	475	327	1,549
②近鉄・枚方	38	105	171	278	240	521	505	1,858
③近鉄・布施	28	62	75	123	143	254	352	1,037
④管財・大東朋来	14	31	64	110	128	208	145	700
⑤管財・村野	4	12	31	59	61	180	153	500
⑥東急・千里	10	63	101	210	308	611	752	2,055
⑦東急・高槻	46	82	206	342	314	619	532	2,141
⑧東急・泉佐野	38	109	166	229	260	446	404	1,652
⑨東急・泉北	14	47	102	243	252	485	356	1,499
⑩管財・藤井寺	58	110	180	304	372	710	682	2,416
⑪東急・堺東	56	136	204	348	417	713	784	2,658



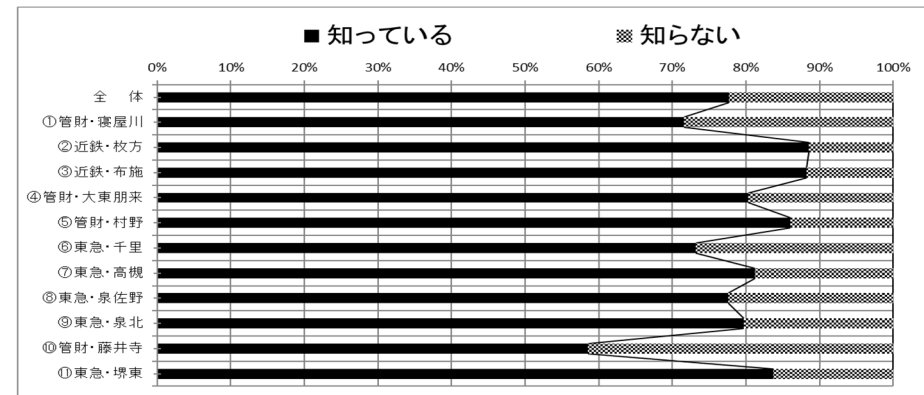
## 問 1 回答者の属性 年齢

指定管理者名	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	未記入	計
全 体	96	238	491	1,120	1,681	3,207	2,524	50	9,407
(回答割合)	(1.0%)	(2.5%)	(5.2%)	(11.9%)	(17.9%)	(34.1%)	(26.8%)		(100.0%)
紙面	82	194	408	1,008	1,606	3,160	2,504	50	9,012
(回答割合)	(85.4%)	(81.5%)	(83.1%)	(90.0%)	(95.5%)	(98.5%)	(99.2%)		(95.8%)
ウェブ	14	44	83	112	75	47	20	0	395
(回答割合)	(14.6%)	(18.5%)	(16.9%)	(10.0%)	(4.5%)	(1.5%)	(0.8%)		(4.2%)
①管財・寝屋川	7	17	34	109	139	297	168	5	776
②近鉄・枚方	12	32	83	175	229	277	169	1	978
③近鉄・布施	20	27	36	46	80	137	172	7	525
④管財・大東朋来	2	5	17	40	62	138	87	5	356
⑤管財・村野	5	6	8	20	35	97	87	2	260
⑥東急・千里	4	23	25	102	165	347	362	4	1,032
⑦東急・高槻	11	18	59	119	170	408	317	8	1,110
⑧東急・泉佐野	11	39	72	102	181	320	234	0	959
⑨東急・泉北	1	5	32	106	165	313	171	0	793
⑩管財・藤井寺	7	35	54	113	200	447	391	10	1,257
⑪東急・堺東	16	31	71	188	255	426	366	8	1,361



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

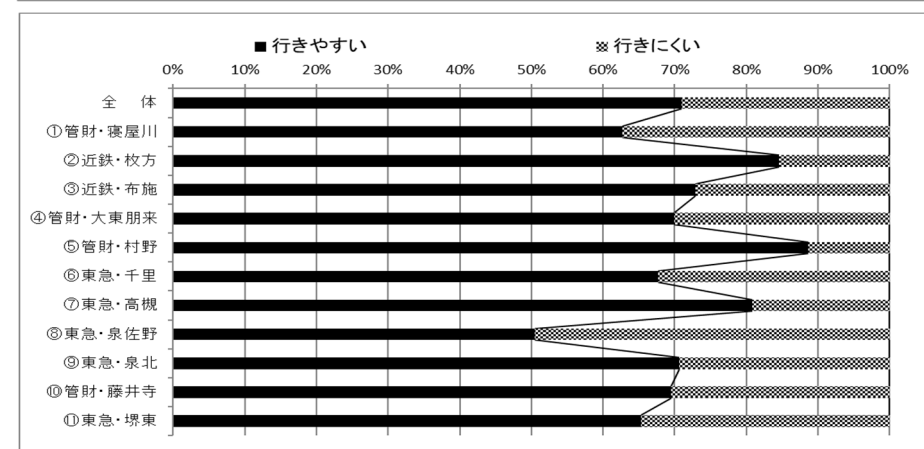
指定管理者名	知っている	知らない	未記入	計
全 体	7,189	2,069	149	9,407
①管財・寝屋川	544	216	16	776
②近鉄・枚方	864	112	2	978
③近鉄・布施	450	60	15	525
④管財・大東朋来	278	68	10	356
⑤管財・村野	215	35	10	260
⑥東急・千里	741	271	20	1,032
⑦東急・高槻	890	206	14	1,110
⑧東急・泉佐野	743	215	1	959
⑨東急・泉北	629	160	4	793
⑩管財・藤井寺	717	508	32	1,257
⑪東急・堺東	1,118	218	25	1,361



問 3 管理センターへのアクセスについて

小問 1 行きやすさ

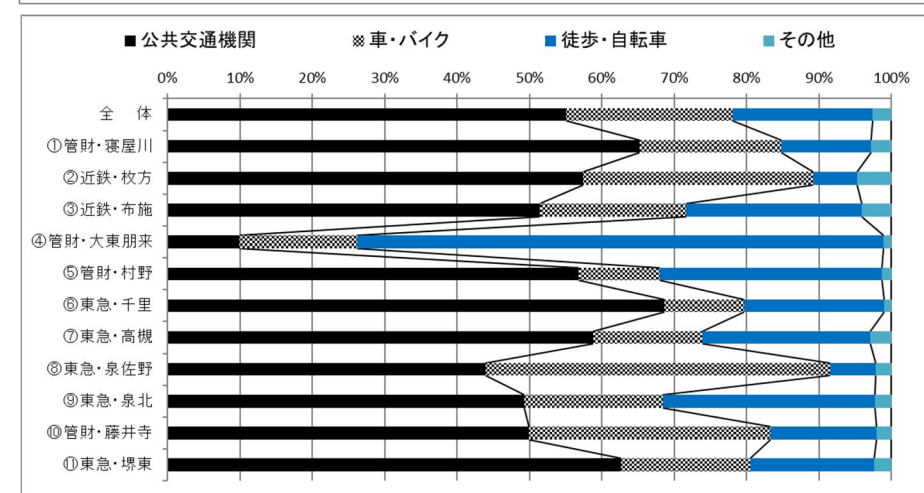
指定管理者名	行きやすい	行きにくい	わからない	訪問したことがない	未記入	計
全 体	3,727	1,521	669	3,325	165	9,407
①管財・寝屋川	264	157	55	283	17	776
②近鉄・枚方	625	114	75	159	5	978
③近鉄・布施	252	94	41	124	14	525
④管財・大東朋来	172	74	31	75	4	356
⑤管財・村野	186	24	14	31	5	260
⑥東急・千里	326	156	68	453	29	1,032
⑦東急・高槻	454	108	77	443	28	1,110
⑧東急・泉佐野	209	205	39	506	0	959
⑨東急・泉北	313	130	65	282	3	793
⑩管財・藤井寺	360	158	109	604	26	1,257
⑪東急・堺東	566	301	95	365	34	1,361



問 3 管理センターへのアクセスについて

小問 2 手段

指定管理者名	公共交通機関	車・バイク	徒歩・自転車	その他	訪問したことがない	未記入	計
全 体	3,607	1,505	1,266	169	2,579	281	9,407
①管財・寝屋川	347	104	66	15	209	35	776
②近鉄・枚方	464	257	50	38	153	16	978
③近鉄・布施	199	78	94	16	118	20	525
④管財・大東朋来	28	46	206	3	65	8	356
⑤管財・村野	126	25	68	3	32	6	260
⑥東急・千里	476	77	134	7	302	36	1,032
⑦東急・高槻	437	112	172	22	320	47	1,110
⑧東急・泉佐野	248	268	36	12	393	2	959
⑨東急・泉北	259	101	154	12	256	11	793
⑩管財・藤井寺	379	253	111	16	438	60	1,257
⑪東急・堺東	644	184	175	25	293	40	1,361

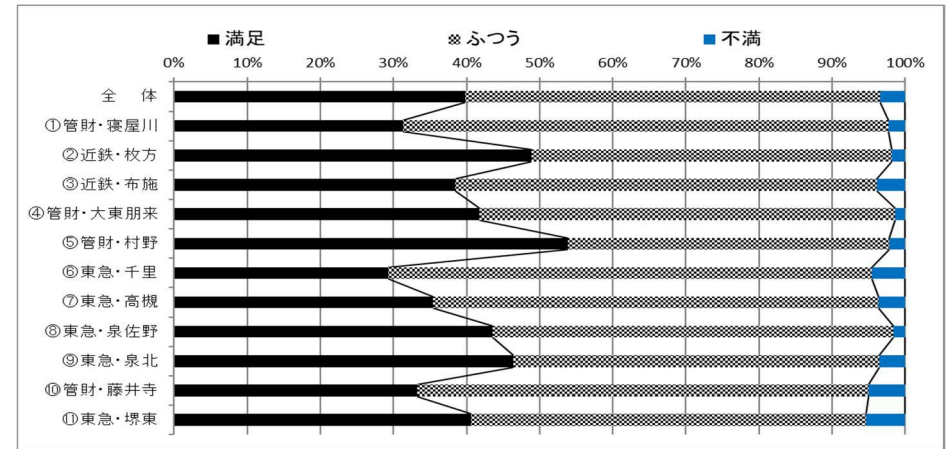


※棒グラフについては、「わからない」、「訪問したことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。



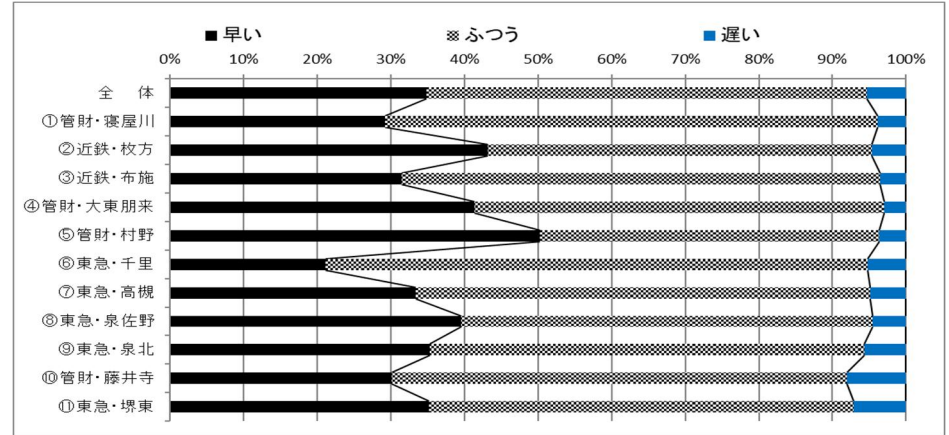
問 4 窓口での対応について  
小問1 言葉づかいや態度について

指定管理者名	満足	ふつう	不満	わからない	訪問したことがない	未記入	計
全 体	2,222	3,156	195	259	3,442	133	9,407
①管財・寝屋川	148	314	11	25	272	6	776
②近鉄・枚方	371	374	14	37	176	6	978
③近鉄・布施	146	219	15	17	123	5	525
④管財・大東朋来	114	155	4	14	66	3	356
⑤管財・村野	119	97	5	4	33	2	260
⑥東急・千里	135	305	21	25	518	28	1,032
⑦東急・高槻	223	384	23	22	434	24	1,110
⑧東急・泉佐野	180	226	7	26	520	0	959
⑨東急・泉北	224	242	17	14	293	3	793
⑩管財・藤井寺	178	331	27	51	632	38	1,257
⑪東急・堺東	384	509	51	24	375	18	1,361



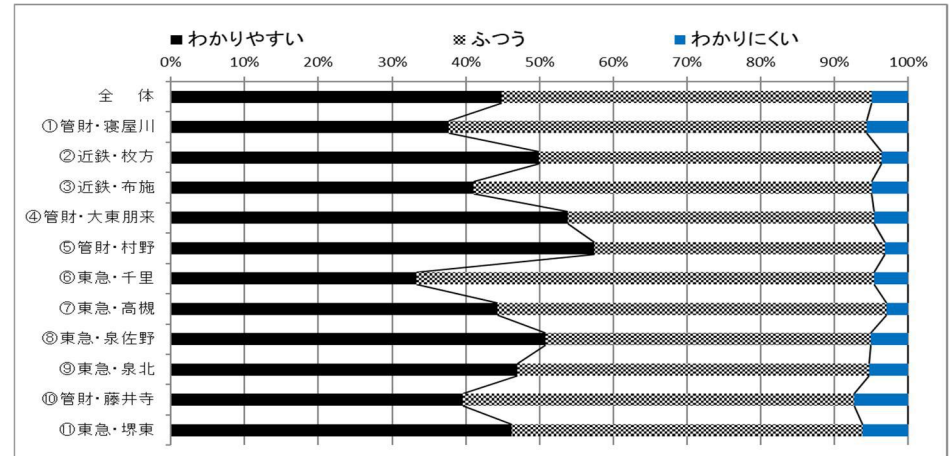
問 4 窓口での対応について  
小問2 対応の早さについて

指定管理者名	早い	ふつう	遅い	わからない	訪問したことがない	未記入	計
全 体	1,901	3,271	288	369	3,381	197	9,407
①管財・寝屋川	135	309	18	33	270	11	776
②近鉄・枚方	324	391	35	41	176	11	978
③近鉄・布施	117	242	13	24	125	4	525
④管財・大東朋来	111	149	8	17	62	9	356
⑤管財・村野	111	102	8	4	33	2	260
⑥東急・千里	98	343	24	20	509	38	1,032
⑦東急・高槻	207	384	30	26	422	41	1,110
⑧東急・泉佐野	140	198	16	86	519	0	959
⑨東急・泉北	169	283	27	22	288	4	793
⑩管財・藤井寺	161	331	43	59	612	51	1,257
⑪東急・堺東	328	539	66	37	365	26	1,361



問 4 窓口での対応について  
小問3 説明について

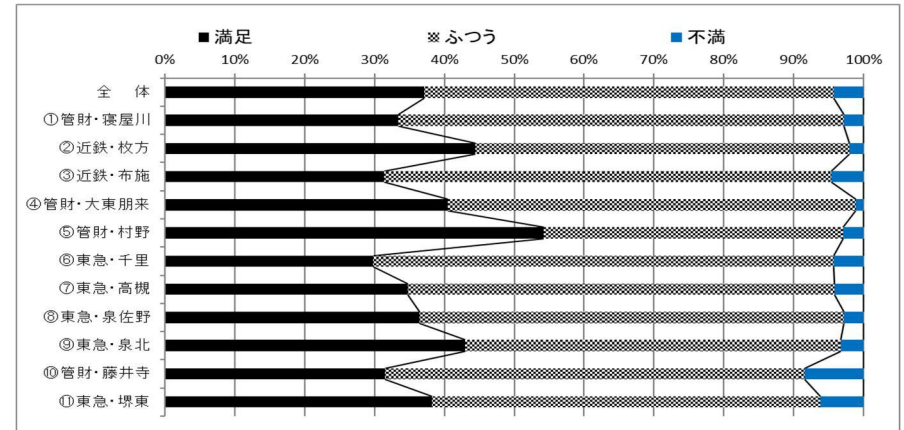
指定管理者名	わかりやすい	ふつう	わかりにくい	訪問したことがない	未記入	計
全 体	2,539	2,832	282	3,486	268	9,407
①管財・寝屋川	180	271	27	278	20	776
②近鉄・枚方	384	358	28	190	18	978
③近鉄・布施	158	208	19	131	9	525
④管財・大東朋来	149	115	13	70	9	356
⑤管財・村野	127	87	7	31	8	260
⑥東急・千里	158	294	22	517	41	1,032
⑦東急・高槻	281	334	19	428	48	1,110
⑧東急・泉佐野	218	189	22	530	0	959
⑨東急・泉北	231	234	26	296	6	793
⑩管財・藤井寺	220	295	41	636	65	1,257
⑪東急・堺東	433	447	58	379	44	1,361



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

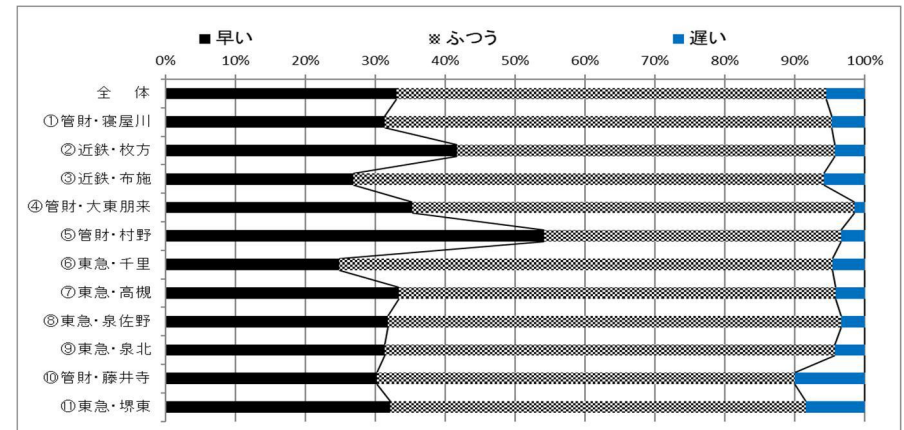
問 5 電話での対応について  
小問1 言葉づかいかや態度について

指定管理者名	満足	ふつう	不満	わからない	電話した ことがない	未記入	計
全 体	2,294	3,622	261	206	2,913	111	9,407
①管財・寝屋川	176	336	15	10	235	4	776
②近鉄・枚方	350	422	16	32	151	7	978
③近鉄・布施	130	265	19	21	86	4	525
④管財・大東朋来	113	163	3	4	68	5	356
⑤管財・村野	110	87	6	4	47	6	260
⑥東急・千里	154	341	22	17	478	20	1,032
⑦東急・高槻	244	430	29	19	372	16	1,110
⑧東急・泉佐野	211	352	16	22	358	0	959
⑨東急・泉北	200	251	15	16	309	2	793
⑩管財・藤井寺	210	400	56	35	528	28	1,257
⑪東急・堺東	396	575	64	26	281	19	1,361



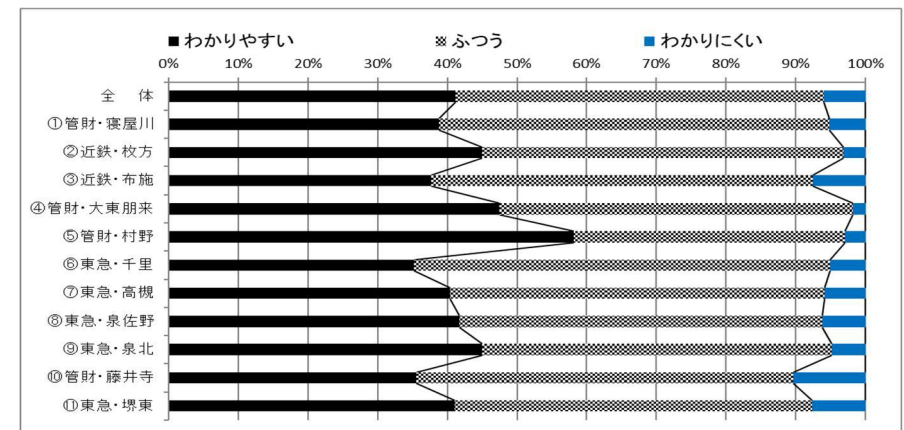
問 5 電話での対応について  
小問2 対応の早さについて

指定管理者名	早い	ふつう	遅い	わからない	電話した ことがない	未記入	計
全 体	1,987	3,695	332	369	2,821	203	9,407
①管財・寝屋川	161	329	24	21	228	13	776
②近鉄・枚方	324	421	33	38	142	20	978
③近鉄・布施	111	278	24	22	82	8	525
④管財・大東朋来	98	176	4	7	58	13	356
⑤管財・村野	111	87	7	7	40	8	260
⑥東急・千里	129	368	24	20	458	33	1,032
⑦東急・高槻	231	432	29	30	358	30	1,110
⑧東急・泉佐野	153	312	16	122	356	0	959
⑨東急・泉北	145	297	20	19	309	3	793
⑩管財・藤井寺	196	389	65	53	512	42	1,257
⑪東急・堺東	328	606	86	30	278	33	1,361



問 5 電話での対応について  
小問3 説明について

指定管理者名	わかりやすい	ふつう	わかりにくい	電話した ことがない	未記入	計
全 体	2,581	3,312	373	2,889	252	9,407
①管財・寝屋川	203	293	27	229	24	776
②近鉄・枚方	360	415	25	153	25	978
③近鉄・布施	159	231	32	87	16	525
④管財・大東朋来	134	143	5	63	11	356
⑤管財・村野	121	81	6	40	12	260
⑥東急・千里	186	316	27	470	33	1,032
⑦東急・高槻	290	386	42	359	33	1,110
⑧東急・泉佐野	248	310	37	363	1	959
⑨東急・泉北	213	238	23	313	6	793
⑩管財・藤井寺	240	366	70	530	51	1,257
⑪東急・堺東	427	533	79	282	40	1,361

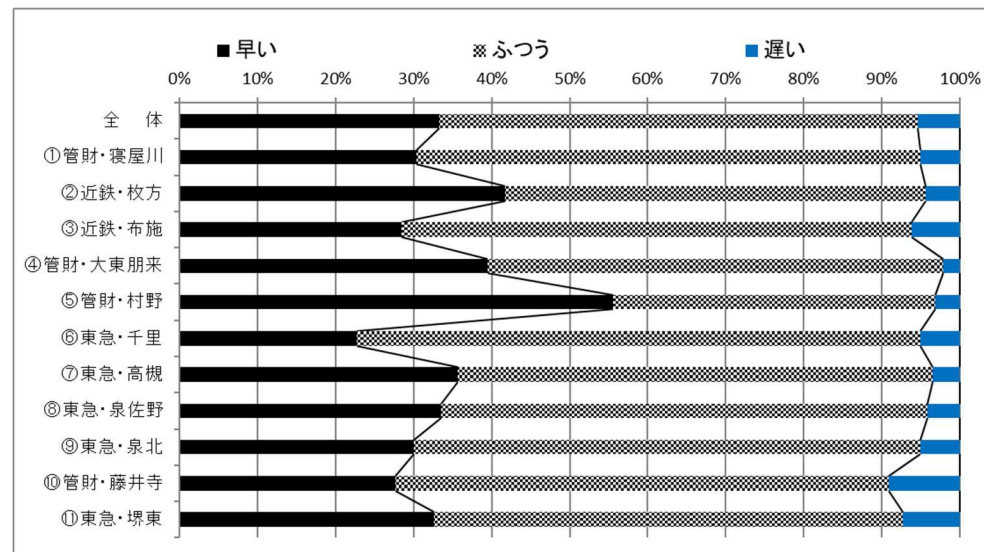


※棒グラフについては、「わからない」、「電話したことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

問 6 申請や手続きの対応について

小問 1 対応の早さについて

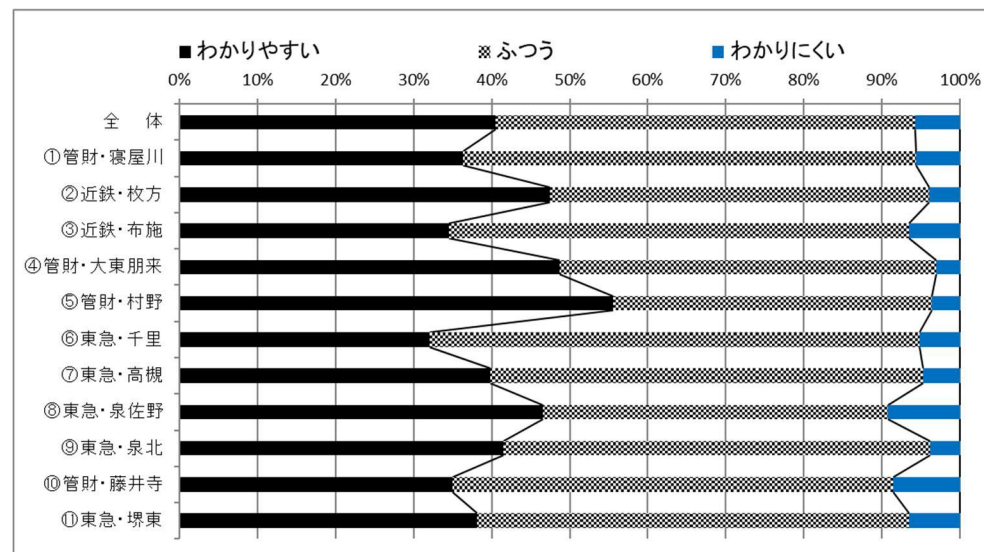
指定管理者名	早い	ふつう	遅い	わからない	申請や手続きをしたことがない	未記入	計
全 体	2,059	3,792	333	487	2,569	167	9,407
①管財・寝屋川	155	330	26	33	221	11	776
②近鉄・枚方	325	420	34	62	129	8	978
③近鉄・布施	114	262	25	19	97	8	525
④管財・大東朋来	114	169	6	13	46	8	356
⑤管財・村野	124	92	7	3	28	6	260
⑥東急・千里	122	387	27	25	432	39	1,032
⑦東急・高槻	259	442	25	48	317	19	1,110
⑧東急・泉佐野	169	315	21	111	343	0	959
⑨東急・泉北	160	345	27	38	218	5	793
⑩管財・藤井寺	179	409	59	79	494	37	1,257
⑪東急・堺東	338	621	76	56	244	26	1,361



問 6 申請や手続きの対応について

小問 2 説明について

指定管理者名	わかりやすい	ふつう	わかりにくい	申請や手続きをしたことがない	未記入	計
全 体	2,628	3,497	375	2,628	279	9,407
①管財・寝屋川	193	309	30	223	21	776
②近鉄・枚方	386	396	32	145	19	978
③近鉄・布施	142	242	27	100	14	525
④管財・大東朋来	147	146	9	42	12	356
⑤管財・村野	125	92	8	27	8	260
⑥東急・千里	175	343	28	437	49	1,032
⑦東急・高槻	301	420	36	322	31	1,110
⑧東急・泉佐野	284	270	56	349		959
⑨東急・泉北	229	302	21	229	12	793
⑩管財・藤井寺	239	386	58	512	62	1,257
⑪東急・堺東	407	591	70	242	51	1,361



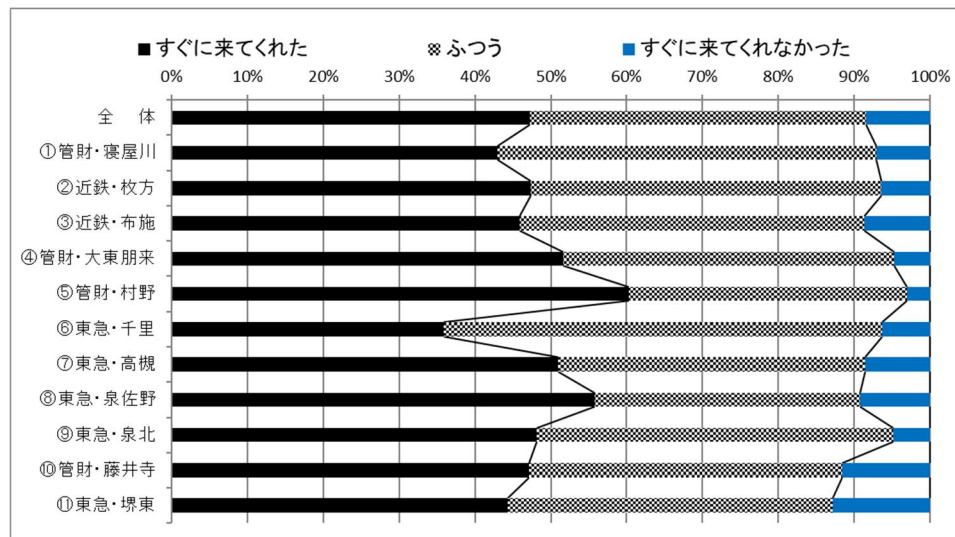
※棒グラフについては、「わからない」、「申請や手続きをしたことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。



問 7 修繕工事の対応について

小問1 対応の早さについて

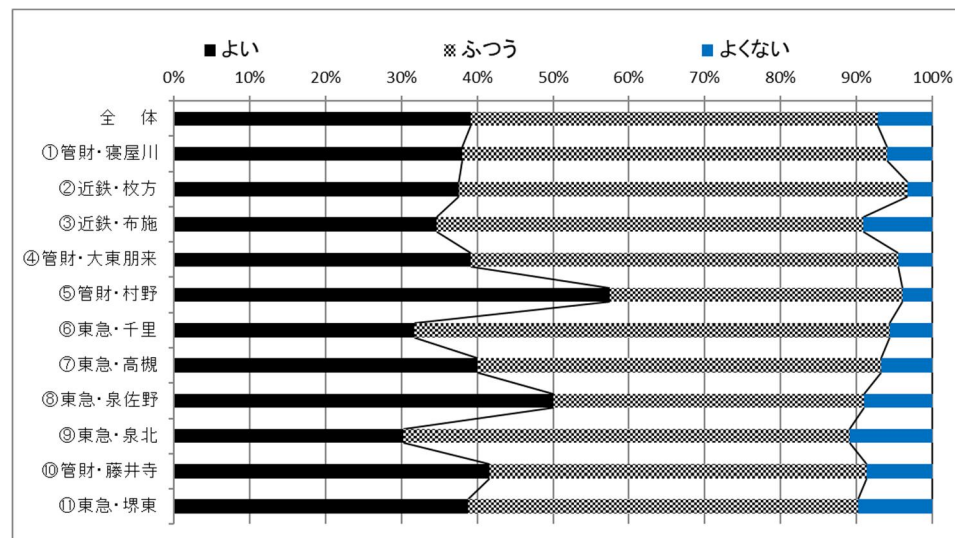
指定管理者名	すぐに来てくれた	ふつう	すぐに来てくれなかった	わからない	修繕の依頼をしたことがない	未記入	計
全 体	1,983	1,859	353	902	4,109	201	9,407
①管財・寝屋川	146	170	24	98	327	11	776
②近鉄・枚方	272	266	37	68	322	13	978
③近鉄・布施	149	148	28	39	150	11	525
④管財・大東朋来	110	93	10	20	111	12	356
⑤管財・村野	100	61	5	6	81	7	260
⑥東急・千里	120	193	21	105	551	42	1,032
⑦東急・高槻	249	198	42	123	464	34	1,110
⑧東急・泉佐野	187	117	31	92	532	0	959
⑨東急・泉北	130	127	13	91	422	10	793
⑩管財・藤井寺	196	172	48	144	665	32	1,257
⑪東急・堺東	324	314	94	116	484	29	1,361



問 7 修繕工事の対応について

小問2 修繕の仕上がりについて

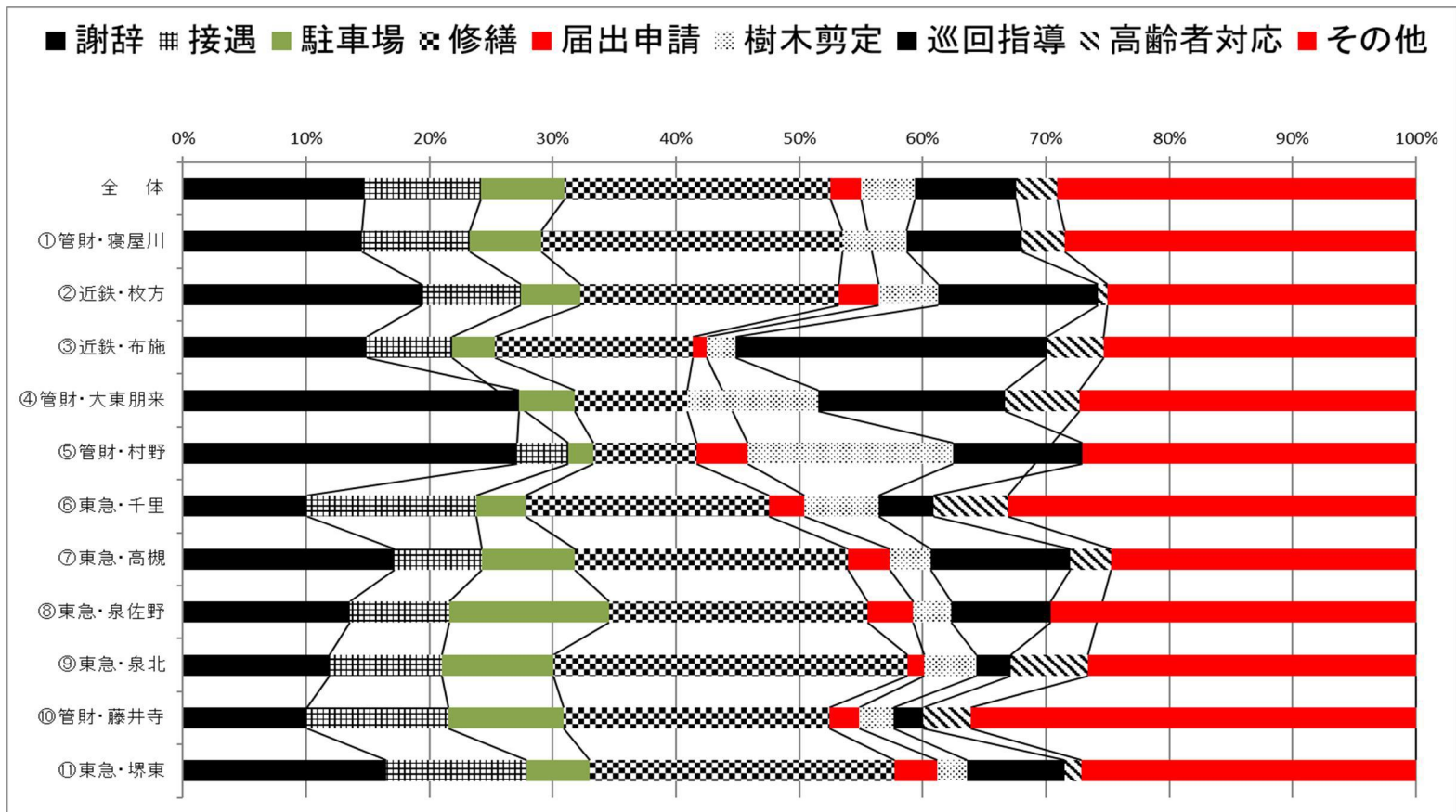
指定管理者名	よい	ふつう	よくない	わからない	修繕の依頼をしたことがない	未記入	計
全 体	1,523	2,083	280	576	4,466	479	9,407
①管財・寝屋川	116	171	18	43	371	57	776
②近鉄・枚方	209	329	18	62	333	27	978
③近鉄・布施	106	172	28	33	163	23	525
④管財・大東朋来	79	114	9	16	108	30	356
⑤管財・村野	88	59	6	9	79	19	260
⑥東急・千里	95	188	17	57	612	63	1,032
⑦東急・高槻	179	238	30	71	529	63	1,110
⑧東急・泉佐野	156	128	28	53	594	0	959
⑨東急・泉北	75	146	27	73	458	14	793
⑩管財・藤井寺	153	183	32	79	726	84	1,257
⑪東急・堺東	267	355	67	80	493	99	1,361



※棒グラフについては、「わからない」、「修繕の依頼をしたことがない」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 8 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	275	176	127	403	47	81	154	62	543	1,868
①管財・寝屋川	25	15	10	42		9	16	6	49	172
②近鉄・枚方	24	10	6	26	4	6	16	1	31	124
③近鉄・布施	13	6	3	14	1	2	22	4	22	87
④管財・大東朋来	18		3	6		7	10	4	18	66
⑤管財・村野	13	2	1	4	2	8	5		13	48
⑥東急・千里	25	34	10	49	7	15	11	15	82	248
⑦東急・高槻	41	17	18	53	8	8	27	8	59	239
⑧東急・泉佐野	22	13	21	34	6	5	13		48	162
⑨東急・泉北	17	13	13	41	2	6	4	9	38	143
⑩管財・藤井寺	29	33	27	62	7	8	7	11	104	288
⑪東急・堺東	48	33	15	72	10	7	23	4	79	291





自由意見欄の主な意見と当該管理センターの対応

項目	自由意見（抜粋）	当該管理センターの対応
接遇	訪問したことはないですが、電話の対応は人により親切に説明していただける人もいれば、愛想のない対応の人もいました。	電話対応等の業務品質の向上に努めます。
駐車場	駐車場のラインと数字が消えてしまっています。早くなおしてほしいです。	入居者や自治会からの要望は都度記録に残し、随時現地確認を行った上で優先度の高い住宅から実施します。
修繕	修繕の依頼をしたいが、申請の手続の仕方がわかりません。	修繕のご依頼の際は、まずは管理センターへご相談を頂く事、及び夜間休日の緊急時は緊急連絡センターへ連絡頂く様に説明を実施しています。
届出申請	減免申請を行う際に、申請用紙をもらいに行き、必要書類を整え提出するため、管理センターへ2回行く必要があります。ネット上で申請用紙をプリント出来れば便利と思いました。	ホームページに主要な申請書様式を掲出している旨を、入居者へ周知します。
樹木剪定	住宅清掃草刈り木の伐採などやってくれる方は高齢者ばかりで、若い方の協力がほしいと思います。やはり定期的に草刈り伐採など、少しずつお金を出して実施した方が良いのではないかと思います。他の団地はどうしておられるのでしょうか？	他自治会での事例紹介や共益費の府徴収制度の説明を実施しています。
巡回指導	巡回してもらえただけでいざなら防止になるので、自転車置き場も見回っていただけるとありがたいです。	巡回の範囲内で自転車置き場の巡回を巡回管理員の指示をしました。
高齢者対応	見守り訪問などをして入居者の話を聞いてもらいたい。高齢者多いので孤独死などしない様、考えてほしいです。	【ふれあいサービス】を順次案内しています。
その他	入居者の中に、長期不在や自治会を脱退する人が多く、自治会員に負担がかかっています。事情があるので理解できますが、会員になる事の意義を何らかの形で伝えていただければ感謝です。	新規入居者へは、入居説明会で自治会への積極的参加を呼び掛け、現入居者への問い合わせには生活における自治会の必要性を丁寧に説明する。

# 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 小問 1 言葉づかいや態度について

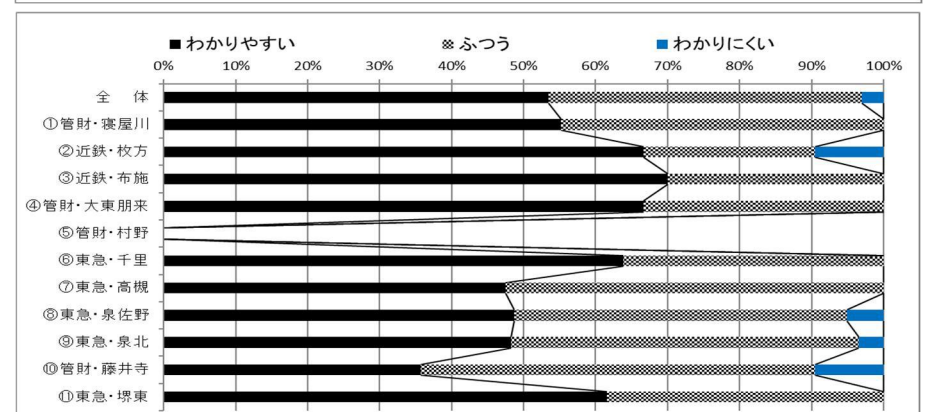
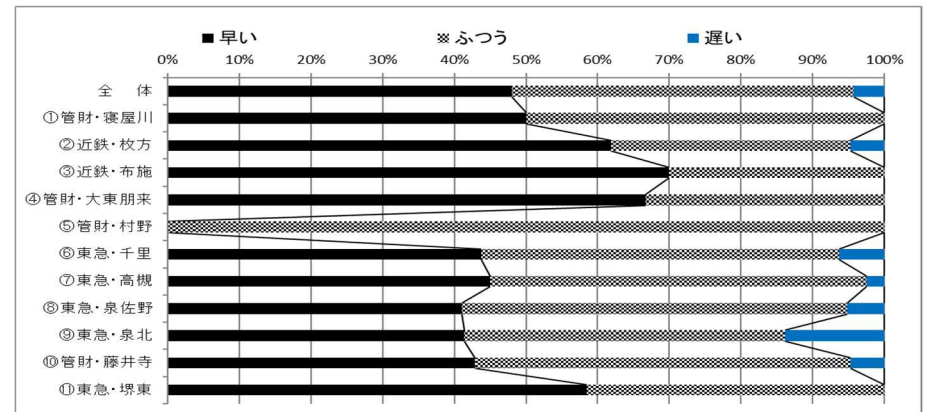
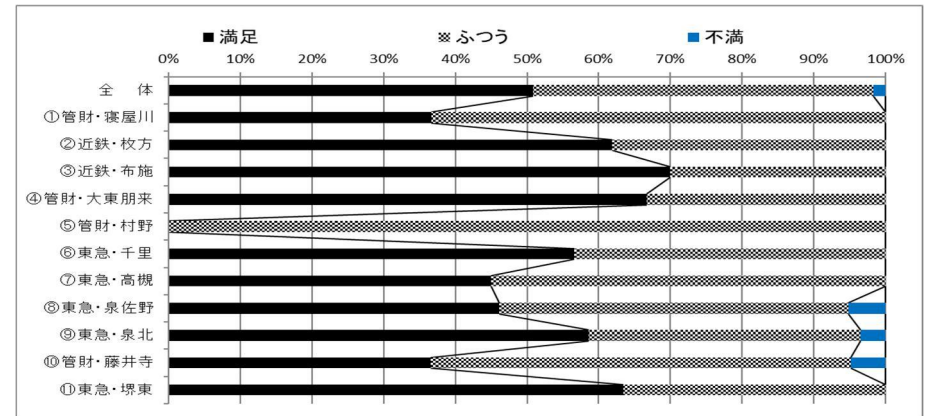
指定管理者名	満足	ふつう	不満	わからない	訪問したことがない	未記入	計
全 体	153	143	5	1	44	2	348
①管財・寝屋川	11	19	0	0	1	1	32
②近鉄・枚方	13	8	0	0	4	0	25
③近鉄・布施	7	3	0	0	1	0	11
④管財・大東朋来	2	1	0	0	0	0	3
⑤管財・村野	0	1	0	0	0	0	1
⑥東急・千里	26	20	0	1	9	1	57
⑦東急・高槻	18	22	0	0	5	0	45
⑧東急・泉佐野	18	19	2	0	7	0	46
⑨東急・泉北	17	11	1	0	4	0	33
⑩管財・藤井寺	15	24	2	0	7	0	48
⑪東急・堺東	26	15	0	0	6	0	47

## 問 1 窓口での対応について 小問 2 対応の早さについて

指定管理者名	早い	ふつう	遅い	わからない	訪問したことがない	未記入	計
全 体	146	145	13	1	42	1	348
①管財・寝屋川	15	15	0	0	1	1	32
②近鉄・枚方	13	7	1	0	4	0	25
③近鉄・布施	7	3	0	0	1	0	11
④管財・大東朋来	2	1	0	0	0	0	3
⑤管財・村野	0	1	0	0	0	0	1
⑥東急・千里	21	24	3	1	8	0	57
⑦東急・高槻	18	21	1	0	5	0	45
⑧東急・泉佐野	16	21	2	0	7	0	46
⑨東急・泉北	12	13	4	0	4	0	33
⑩管財・藤井寺	18	22	2	0	6	0	48
⑪東急・堺東	24	17	0	0	6	0	47

## 問 1 窓口での対応について 小問 3 説明について

指定管理者名	わかりやすい	ふつう	わかりにくい	訪問したことがない	未記入	計
全 体	160	130	9	42	7	348
①管財・寝屋川	16	13	0	1	2	32
②近鉄・枚方	14	5	2	3	1	25
③近鉄・布施	7	3	0	1	0	11
④管財・大東朋来	2	1	0	0	0	3
⑤管財・村野	0	0	0	0	1	1
⑥東急・千里	30	17	0	9	1	57
⑦東急・高槻	19	21	0	5	0	45
⑧東急・泉佐野	19	18	2	7	0	46
⑨東急・泉北	14	14	1	4	0	33
⑩管財・藤井寺	15	23	4	6	0	48
⑪東急・堺東	24	15	0	6	2	47



※棒グラフについては、「わからない」、「訪問したことがない」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 2 電話での対応について

小問 1 言葉づかいや態度について

指定管理者名	満足	ふつう	不満	わからない	電話したことがない	未記入	計
全 体	176	158	5	1	8	0	348
①管財・寝屋川	11	20	1	0	0	0	32
②近鉄・枚方	17	6	1	0	1	0	25
③近鉄・布施	6	4	0	0	1	0	11
④管財・大東朋来	2	1	0	0	0	0	3
⑤管財・村野	0	1	0	0	0	0	1
⑥東急・千里	30	24	0	0	3	0	57
⑦東急・高槻	22	23	0	0	0	0	45
⑧東急・泉佐野	20	23	1	0	2	0	46
⑨東急・泉北	21	9	1	1	1	0	33
⑩管財・藤井寺	19	28	1	0	0	0	48
⑪東急・堺東	28	19	0	0	0	0	47

問 2 電話での対応について

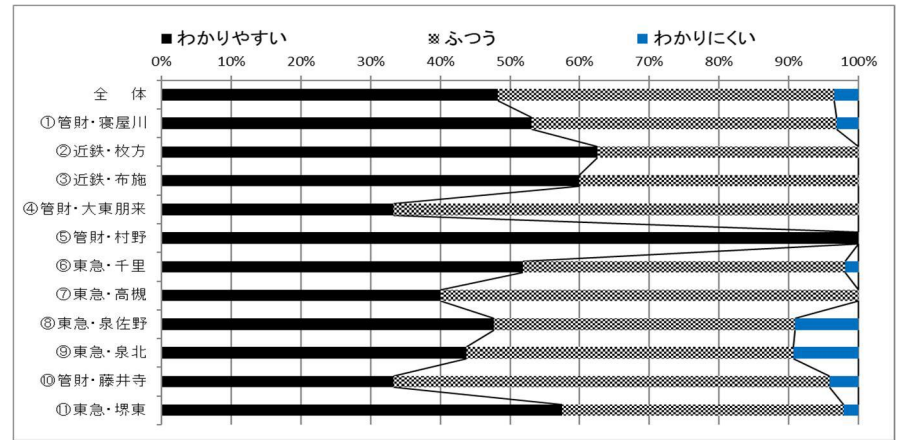
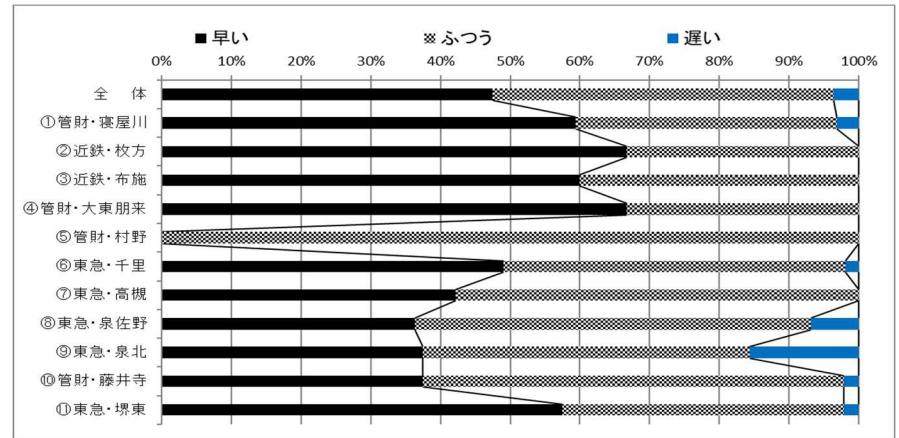
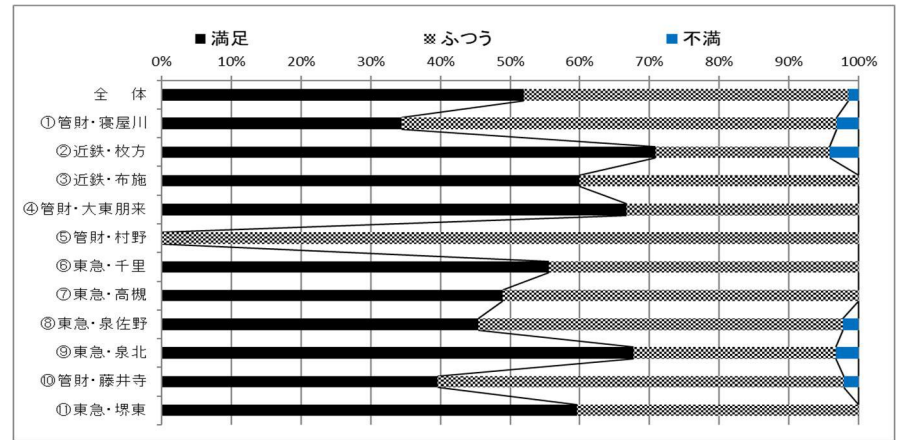
小問 2 対応の早さについて

指定管理者名	早い	ふつう	遅い	わからない	電話したことがない	未記入	計
全 体	161	166	12	1	8	0	348
①管財・寝屋川	19	12	1	0	0	0	32
②近鉄・枚方	16	8	0	0	1	0	25
③近鉄・布施	6	4	0	0	1	0	11
④管財・大東朋来	2	1	0	0	0	0	3
⑤管財・村野	0	1	0	0	0	0	1
⑥東急・千里	26	26	1	1	3	0	57
⑦東急・高槻	19	26	0	0	0	0	45
⑧東急・泉佐野	16	25	3	0	2	0	46
⑨東急・泉北	12	15	5	0	1	0	33
⑩管財・藤井寺	18	29	1	0	0	0	48
⑪東急・堺東	27	19	1	0	0	0	47

問 2 電話での対応について

小問 3 説明について

指定管理者名	わかりやすい	ふつう	わかりにくい	電話したことがない	未記入	計
全 体	164	164	12	8	0	348
①管財・寝屋川	17	14	1	0	0	32
②近鉄・枚方	15	9	0	1	0	25
③近鉄・布施	6	4	0	1	0	11
④管財・大東朋来	1	2	0	0	0	3
⑤管財・村野	1	0	0	0	0	1
⑥東急・千里	28	25	1	3	0	57
⑦東急・高槻	18	27	0	0	0	45
⑧東急・泉佐野	21	19	4	2	0	46
⑨東急・泉北	14	15	3	1	0	33
⑩管財・藤井寺	16	30	2	0	0	48
⑪東急・堺東	27	19	1	0	0	47

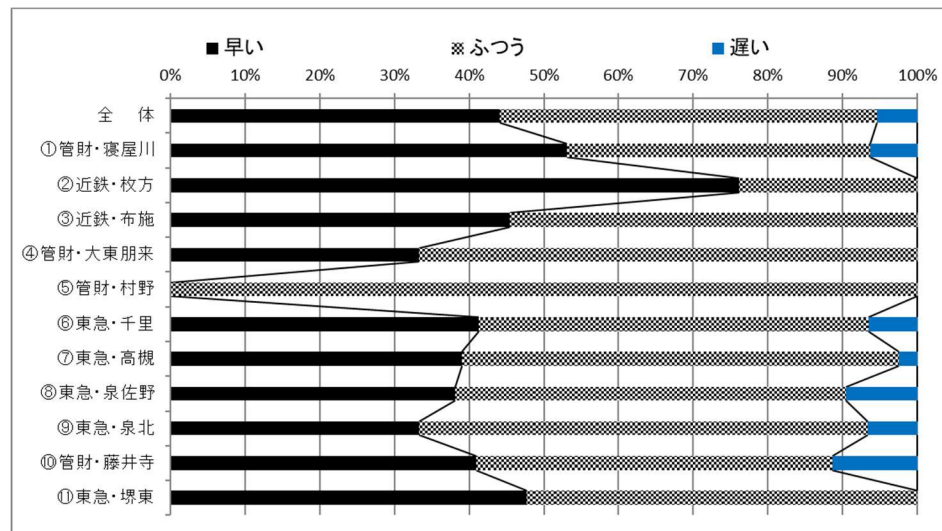


※棒グラフについては、「わからない」、「電話したことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

問 3 申請や手続きの対応について

小問 1 対応の早さについて

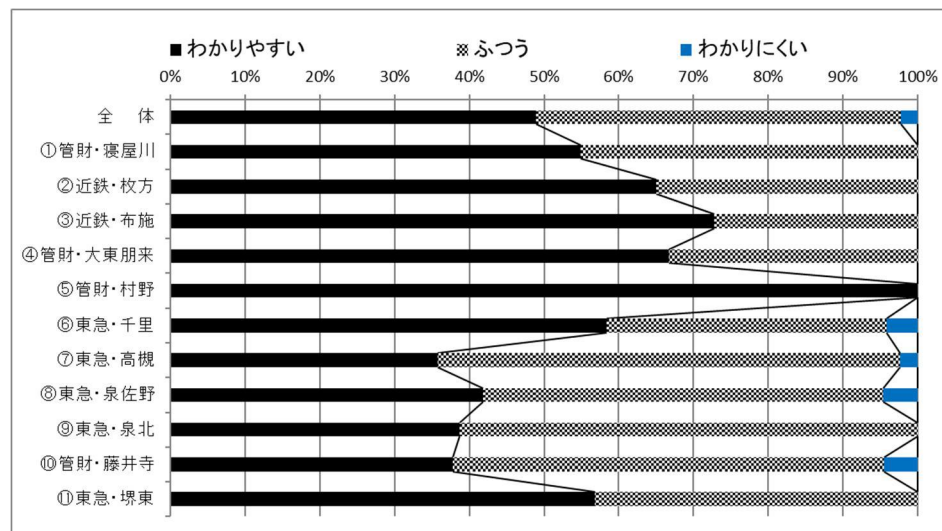
指定管理者名	早い	ふつう	遅い	わからない	申請や手続きをしたことがない	未記入	計
全 体	139	159	17	6	26	1	348
①管財・寝屋川	17	13	2	0	0	0	32
②近鉄・枚方	16	5	0	0	4	0	25
③近鉄・布施	5	6	0	0	0	0	11
④管財・大東朋来	1	2	0	0	0	0	3
⑤管財・村野	0	1	0	0	0	0	1
⑥東急・千里	19	24	3	2	9	0	57
⑦東急・高槻	16	24	1	1	3	0	45
⑧東急・泉佐野	16	22	4	1	3	0	46
⑨東急・泉北	10	18	2	1	2	0	33
⑩管財・藤井寺	18	21	5	1	2	1	48
⑪東急・堺東	21	23	0	0	3	0	47



問 3 申請や手続きの対応について

小問 2 説明について

指定管理者名	わかりやすい	ふつう	わかりにくい	申請や手続きをしたことがない	未記入	計
全 体	156	156	7	26	3	348
①管財・寝屋川	17	14	0	0	1	32
②近鉄・枚方	13	7	0	4	1	25
③近鉄・布施	8	3	0	0	0	11
④管財・大東朋来	2	1	0	0	0	3
⑤管財・村野	1	0	0	0	0	1
⑥東急・千里	28	18	2	9	0	57
⑦東急・高槻	15	26	1	3	0	45
⑧東急・泉佐野	18	23	2	3	0	46
⑨東急・泉北	12	19	0	2	0	33
⑩管財・藤井寺	17	26	2	2	1	48
⑪東急・堺東	25	19	0	3	0	47



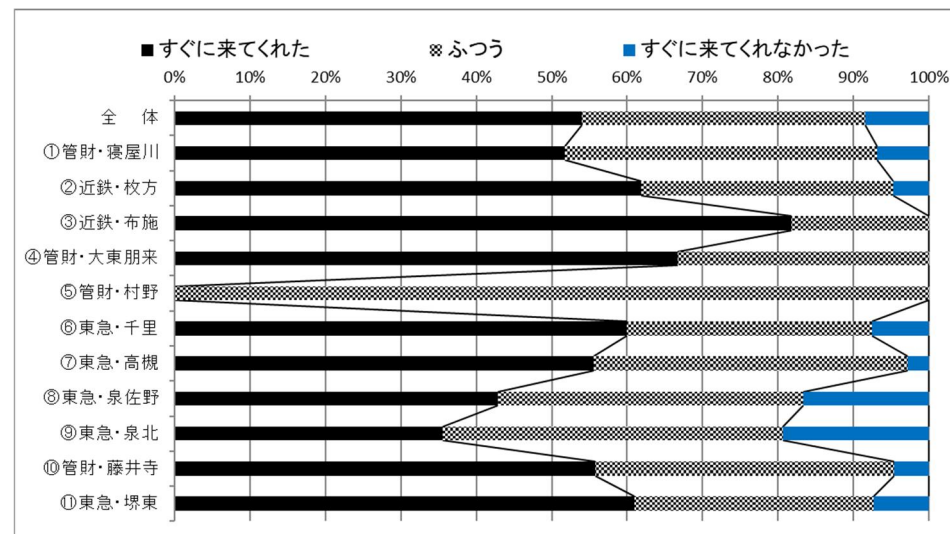
※棒グラフについては、「わからない」、「申請や手続きをしたことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。



問 4 修繕工事の対応について

小問1 対応の早さについて

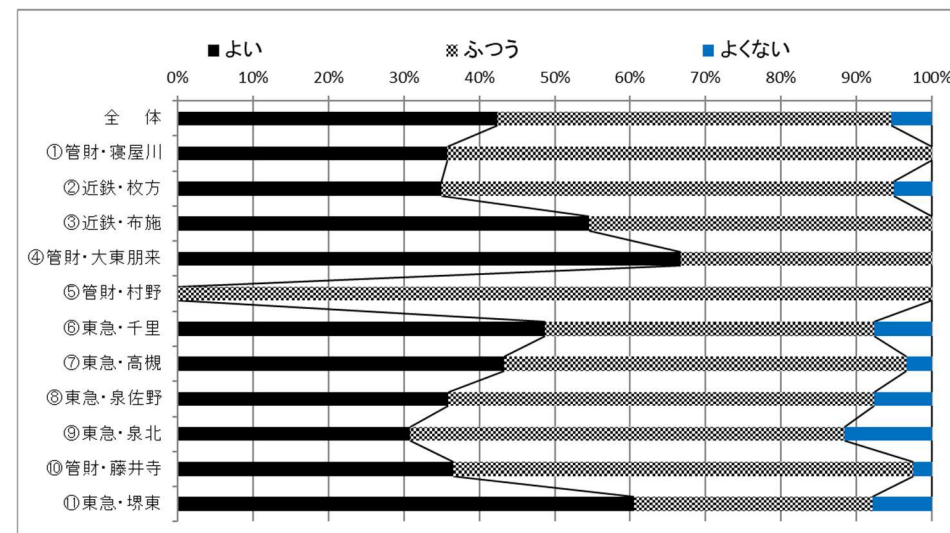
指定管理者名	すぐに来てくれた	ふつう	すぐに来てくれなかった	わからない	修繕の依頼をしたことがない	未記入	計
全 体	161	112	25	14	32	4	348
①管財・寝屋川	15	12	2	0	2	1	32
②近鉄・枚方	13	7	1	1	2	1	25
③近鉄・布施	9	2	0	0	0	0	11
④管財・大東朋来	2	1	0	0	0	0	3
⑤管財・村野	0	1	0	0	0	0	1
⑥東急・千里	24	13	3	6	11	0	57
⑦東急・高槻	20	15	1	4	4	1	45
⑧東急・泉佐野	18	17	7	2	2	0	46
⑨東急・泉北	11	14	6	0	2	0	33
⑩管財・藤井寺	24	17	2	0	4	1	48
⑪東急・堺東	25	13	3	1	5	0	47



問 4 修繕工事の対応について

小問2 修繕の仕上がりについて

指定管理者名	よい	ふつう	よくない	わからない	修繕の依頼をしたことがない	未記入	計
全 体	117	144	15	22	36	14	348
①管財・寝屋川	10	18	0	0	1	3	32
②近鉄・枚方	7	12	1	1	2	2	25
③近鉄・布施	6	5	0	0	0	0	11
④管財・大東朋来	2	1	0	0	0	0	3
⑤管財・村野	0	1	0	0	0	0	1
⑥東急・千里	19	17	3	4	13	1	57
⑦東急・高槻	13	16	1	7	5	3	45
⑧東急・泉佐野	14	22	3	5	2	0	46
⑨東急・泉北	8	15	3	4	3	0	33
⑩管財・藤井寺	15	25	1	1	2	4	48
⑪東急・堺東	23	12	3	0	8	1	47



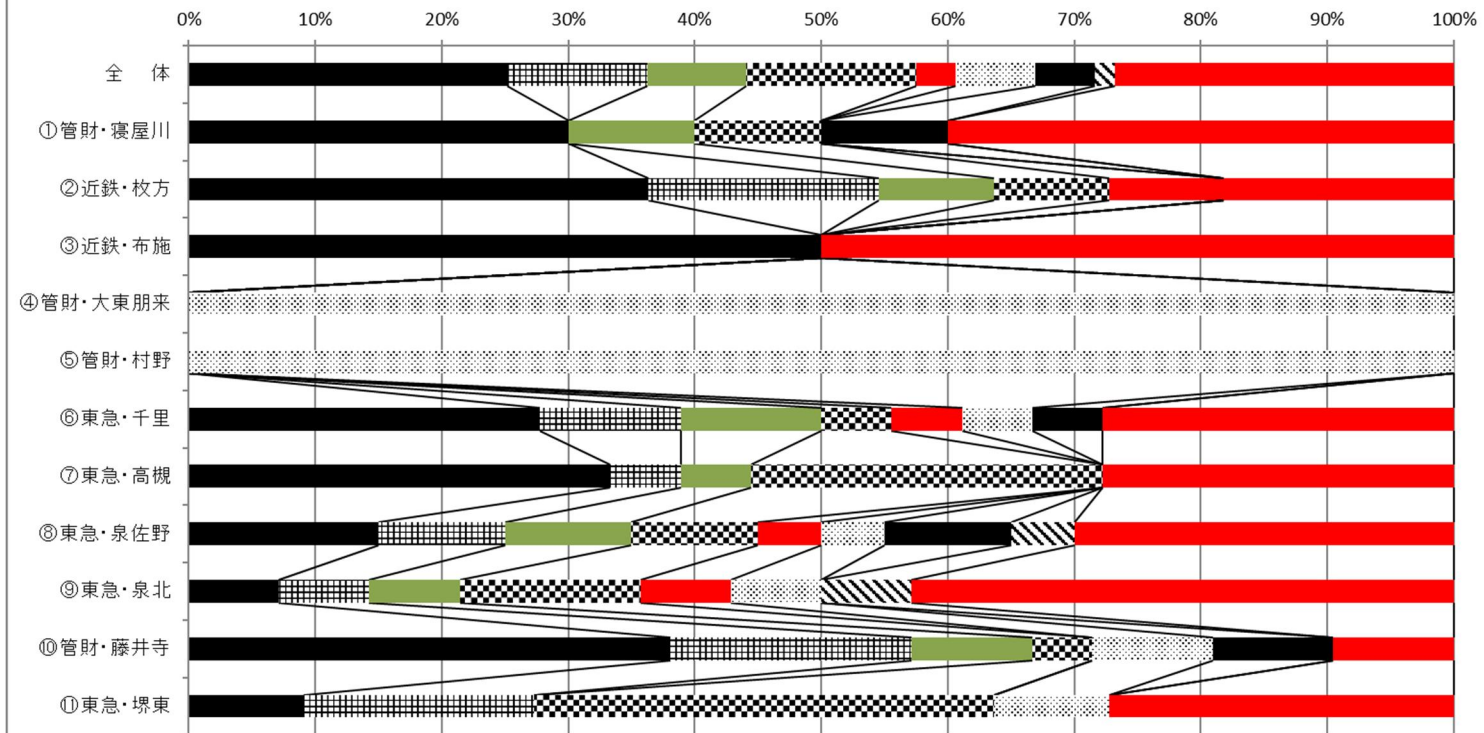
※棒グラフについては、「わからない」、「修繕の依頼をしたことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。



問 5 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	32	14	10	17	4	8	6	2	34	127
①管財・寝屋川	3	0	1	1	0	0	1	0	4	10
②近鉄・枚方	4	2	1	1	1	0	0	0	2	11
③近鉄・布施	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
④管財・大東朋来	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
⑤管財・村野	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
⑥東急・千里	5	2	2	1	1	1	1	0	5	18
⑦東急・高槻	6	1	1	5	0	0	0	0	5	18
⑧東急・泉佐野	3	2	2	2	1	1	2	1	6	20
⑨東急・泉北	1	1	1	2	1	1	0	1	6	14
⑩管財・藤井寺	8	4	2	1	0	2	2	0	2	21
⑪東急・堺東	1	2	0	4	0	1	0	0	3	11

■ 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



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。

令和5年10月

大阪府 都市整備部 住宅建築局 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、令和5年10月13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。

令和5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

このアンケートは、インターネットでの回答も受け付けています。  
右の二次元コードを読み込み、回答してください。  
重複回答を避けるため、インターネットで回答いただいた場合は  
アンケート用紙の提出は不要です。



<https://gnos.task.asp.net/cw/270008/ea/residents/procedure.asp?lv/c0d610e4-349c-45bf-99dc-9ba7812ff6a9/stext>

以下の問いにお答えください。

問1 年齢についてお答えください。

年齢 1. 30歳未満 2. 30代 3. 40代 4. 50代 5. 60代 6. 70代 7. 80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)の窓口への行きやすさはいかがですか。(各小問の最もよくあてはまるもの一つをお選びください。)

小問1 現在の管理センターの場所について  
1. 行きやすい 2. 行きにくい 3. わからない 4. 訪問したことがない  
小問2 管理センターに來所する場合、どのような交通手段を利用しますか  
1. 公共交通機関 2. 車・バイク 3. 徒歩・自転車 4. その他 5. 訪問したことがない

問4 (指定管理者名)の窓口での対応はいかがですか。(各小問の最もよくあてはまるもの一つをお選びください。)

小問1 言葉づかいや態度について  
1. 満足 2. ふつう 3. 不満 4. わからない 5. 訪問したことがない  
小問2 対応の早さについて  
1. 早い 2. ふつう 3. 遅い 4. わからない 5. 訪問したことがない  
小問3 説明について  
1. わかりやすい 2. ふつう 3. わかりにくい 4. 訪問したことがない

問5 (指定管理者名)の電話での対応はいかがですか。(各小問の最もよくあてはまるもの一つをお選びください。)

小問1 言葉づかいについて  
1. 満足 2. ふつう 3. 不満 4. わからない 5. 電話したことがない  
小問2 対応の早さについて  
1. 早い 2. ふつう 3. 遅い 4. わからない 5. 電話したことがない  
小問3 説明について  
1. わかりやすい 2. ふつう 3. わかりにくい 4. 電話したことがない

問6 (指定管理者名)の申請や手続きの対応はどうか。(各小問の最もよくあてはまるもの一つをお選びください。)

小問1 対応の早さについて  
1. 早い 2. ふつう 3. 遅い 4. わからない 5. 申請や手続きをしたことがない  
小問2 説明について  
1. わかりやすい 2. ふつう 3. わかりにくい 4. 申請や手続きをしたことがない

問7 (指定管理者名)の修繕工事の対応はどうか。(各小問の最もよくあてはまるもの一つをお選びください。)

小問1 対応の早さについて  
1. すぐに来てくれた 2. ふつう 3. すぐに来てくれなかった 4. わからない  
5. 修繕の依頼をしたことがない  
小問2 修繕の仕上がりについて  
1. よい 2. ふつう 3. よくない 4. わからない 5. 修繕の依頼をしたことがない

問8 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。

令和5年10月13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。)

令和5年10月〇〇日

各府営住宅 自治会長 様

大阪府都市整備部住宅建築局住宅経営室

(指定管理者名)

令和5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 令和5年10月13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。(各小問の最もよくあてはまるもの一つお選びください。)

小問1	言葉づかいや態度について
	1. 満足 2. ふつう 3. 不満 4. わからない 5. 訪問したことがない
小問2	対応の早さについて
	1. 早い 2. ふつう 3. 遅い 4. わからない 5. 訪問したことがない
小問3	説明について
	1. わかりやすい 2. ふつう 3. わかりにくい 4. 訪問したことがない

問2 (指定管理者名)の電話での対応はいかがですか。(各小問の最もよくあてはまるもの一つお選びください。)

小問1	言葉づかいについて
	1. 満足 2. ふつう 3. 不満 4. わからない 5. 電話したことがない
小問2	対応の早さについて
	1. 早い 2. ふつう 3. 遅い 4. わからない 5. 電話したことがない
小問3	説明について
	1. わかりやすい 2. ふつう 3. わかりにくい 4. 電話したことがない

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。(各小問の最もよくあてはまるもの一つお選びください。)

小問1	対応の早さについて
	1. 早い 2. ふつう 3. 遅い 4. わからない 5. 申請や手続きをしたことがない
小問2	説明について
	1. わかりやすい 2. ふつう 3. わかりにくい 4. 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。(各小問の最もよくあてはまるもの一つお選びください。)

小問1	対応の早さについて
	1. すぐに来てくれた 2. ふつう 3. すぐに来てくれなかった 4. わからない 5. 修繕の依頼をしたことがない
小問2	修繕の仕上がりについて
	1. よい 2. ふつう 3. よくない 4. わからない 5. 修繕の依頼をしたことがない

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。

令和5年10月13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。)