

# 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27年度)

平成28年1月

### 目 次

■ 平成27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27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27年9月14日～平成27年10月2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、大淀、長居西	423	245	57.9%
大阪府住宅供給公社・大阪ガスセキュリティ(株)共同体	豊中春日、豊中上新田、豊中新千里東、岸部第1、吹田川園、千里藤白台、高槻天川、高槻津之江、高槻深沢、茨木松ケ本、茨木玉水、茨木東奈良、摂津鳥飼野々	5,581	2,542	45.5%
(株)東急コミュニティー(堺東)	金岡東第4、金岡東第6、八田西町、堺福田、堺新金岡3丁8番、美原北余部、美原平尾	2,634	1,198	45.5%
(株)東急コミュニティー(藤井寺)	八尾北久宝寺、八尾志紀、富田林板持、河内長野楠、松原岡、羽曳野高鷲、藤井寺小山西、狭山	3,092	1,298	42.0%
大阪府住宅供給公社・日本総合住生活(株)共同体	宮山台第1、高倉台第1、若松台第1、晴美台第3、桃山台1丁、原山台4丁、庭代台2丁、城山台2丁	3,548	1,375	38.8%
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	春木旭、岸和田天神山、岸和田大町、泉大津式内、泉大津助松、貝塚久保、貝塚半田、貝塚橋本第2、佐野台、泉佐野東羽倉崎、和泉繁和、和泉寺田、富木、高石加茂、泉南りんくう、泉南岡田、忠岡東第2、熊取野田、田尻芦原、岬深日、阪南尾崎	4,432	1,700	38.4%
日本管財(株)(寝屋川)	守口佐太中、守口錦通、寝屋川三井、寝屋川秦、門真三ツ島	2,331	872	37.4%
日本管財(株)(村野)	村野	500	176	35.2%
(株)東急コミュニティー(枚方)	枚方田ノ口、大東寺川、交野梅ヶ枝	2,455	806	32.8%
日本管財(株)(大東朋来)	大東朋来、ペア大東朋来	700	200	28.6%
近鉄住宅管理(株)	鴻池第2、東大阪島之内	1,039	153	14.7%
合計		26,735	10,565	39.5%

#### (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	3,332	31.5%
女性	6,800	64.4%
未記入	433	4.1%

##### 問1 回答者の属性 ②年齢

	回答数	割合
30歳未満	152	1.4%
30歳代	316	3.0%
40歳代	875	8.3%
50歳代	1,066	10.1%
60歳代	2,611	24.7%
70歳以上	5,355	50.7%
未記入	190	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	7,036	66.6%
知らない	3,256	30.8%
未記入	273	2.6%

##### 問3 窓口での対応について

	回答数	割合
言葉づかいかや態度がよい	1,912	16.8%
対応が早い	1,257	11.1%
ふつう	3,085	27.3%
対応が遅い	305	2.7%
言葉づかいかや態度が悪い	182	1.6%
わからない	618	5.5%
窓口に行ったことがない	3,960	35.0%

##### 問4 電話での対応について

	回答数	割合
言葉づかいかや態度がよい	1,380	12.3%
説明がわかりやすい	1,634	14.6%
ふつう	3,029	27.0%
説明がわかりにくい	240	2.1%
言葉づかいかや態度が悪い	135	1.2%
電話に出るのが遅い	130	1.2%
わからない	570	5.1%
電話をしたことがない	4,103	36.5%

##### 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	1,584	14.4%
説明がよくわかった	1,905	17.3%
ふつう	2,987	27.1%
説明がわかりにくい	298	2.7%
対応が遅い	357	3.2%
わからない	698	6.3%
申請や手続きをしたことがない	3,203	29.0%

##### 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	528	4.9%
修繕にすぐ来てくれた	1,683	15.8%
ふつう	1,662	15.6%
修繕にすぐきてくれなかった	384	3.6%
修繕の仕上がりがよくない	401	3.8%
わからない	887	8.3%
修繕を依頼したことがない	5,128	48.0%

##### 問7 その他、自由意見欄

	回答数	割合
接遇	319	10.5%
駐車場	265	8.7%
修繕	769	25.4%
届出申請	56	1.8%
樹木剪定	97	3.2%
巡回指導	158	5.2%
高齢者対応	78	2.6%
その他	1,289	42.6%

### 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 平成27年9月14日～平成27年10月2日
- (3) 調査対象 全380自治会
- (4) 回収結果 330自治会から回答（回収率86.8%）
- (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	17	44.0%
対応が早い	128	32.2%
ふつう	84	21.1%
対応が遅い	6	1.5%
言葉づかいや態度が悪い	2	0.5%
わからない	3	0.8%
窓口に行ったことがない	35	8.8%

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	170	40.4%
説明がわかりやすい	131	31.1%
ふつう	109	25.9%
説明がわかりにくい	6	1.4%
言葉づかいが悪い	2	0.5%
電話に出るのが遅い	1	0.2%
わからない	2	0.5%
電話をしたことがない	10	2.4%

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	166	42.2%
説明がよくわかった	107	27.2%
ふつう	95	24.2%
説明がわかりにくい	6	1.5%
対応が遅い	15	3.8%
わからない	4	1.0%
申請や手続きをしたことがない	15	3.7%

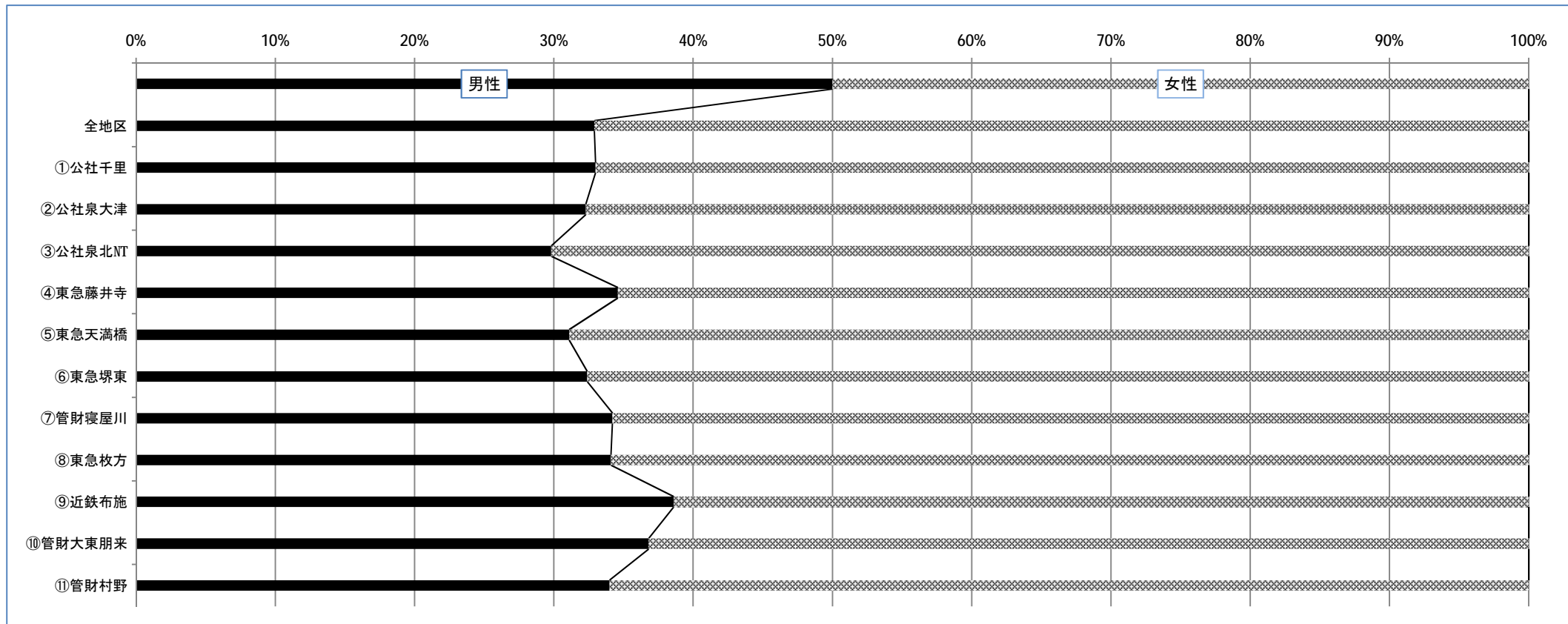
問4 修繕工事での対応について		
	回答数	割合
修繕の仕上がりがよい	76	20.7%
修繕にすぐ来てくれた	179	48.8%
ふつう	84	22.9%
修繕にすぐきてくれなかった	16	4.4%
修繕の仕上がりがよくない	5	1.4%
わからない	7	1.9%
修繕を依頼したことがない	30	7.6%

問5 その他、自由意見欄		
	回答数	割合
接遇	15	11.4%
駐車場	10	7.6%
修繕	27	20.5%
届出申請	2	1.5%
樹木剪定	10	7.6%
巡回指導	6	4.5%
高齢者対応	8	6.1%
その他	54	40.9%

# 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

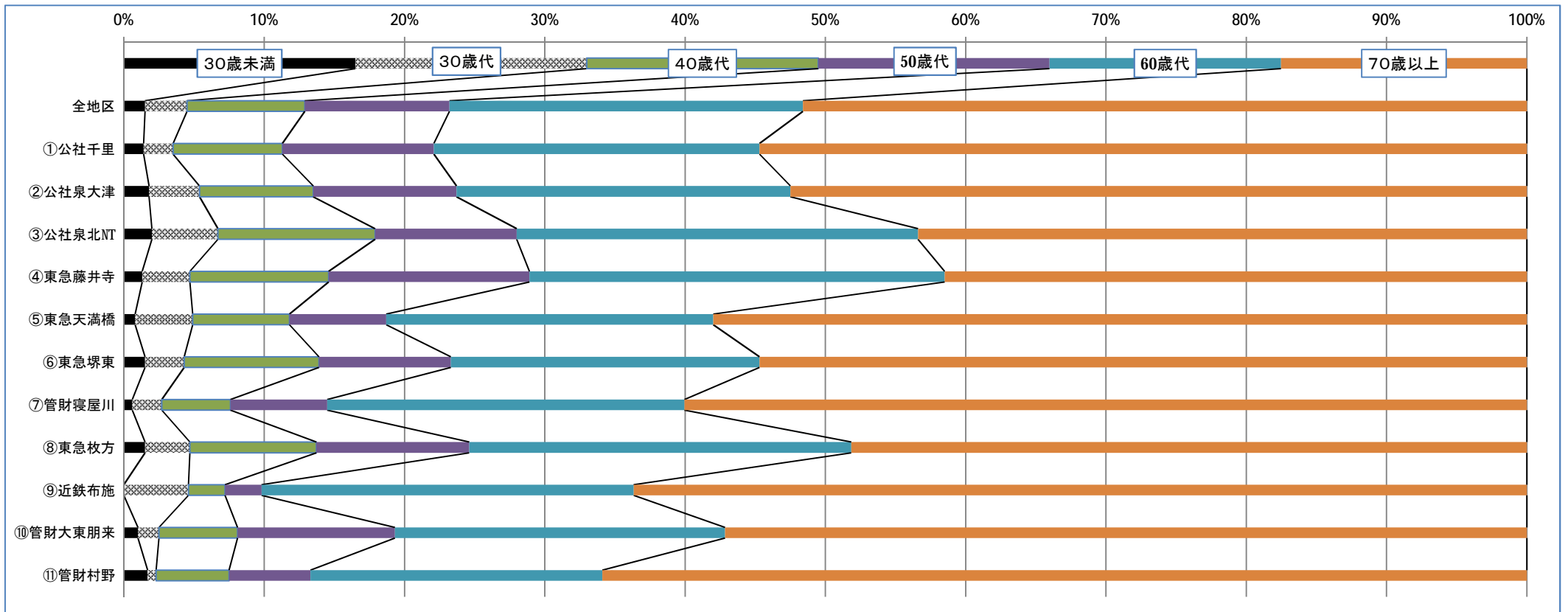
	男性	女性	未記入	計
全地区	3,332	6,800	433	10,565
① 公社千里	803	1,634	105	2,542
② 公社泉大津	523	1,097	80	1,700
③ 公社泉北NT	398	937	40	1,375
④ 東急藤井寺	436	825	37	1,298
⑤ 東急天満橋	73	162	10	245
⑥ 東急堺東	373	778	47	1,198
⑦ 管財寝屋川	285	548	39	872
⑧ 東急枚方	260	503	43	806
⑨ 近鉄布施	56	89	8	153
⑩ 管財大東朋来	70	120	10	200
⑪ 管財村野	55	107	14	176



# 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

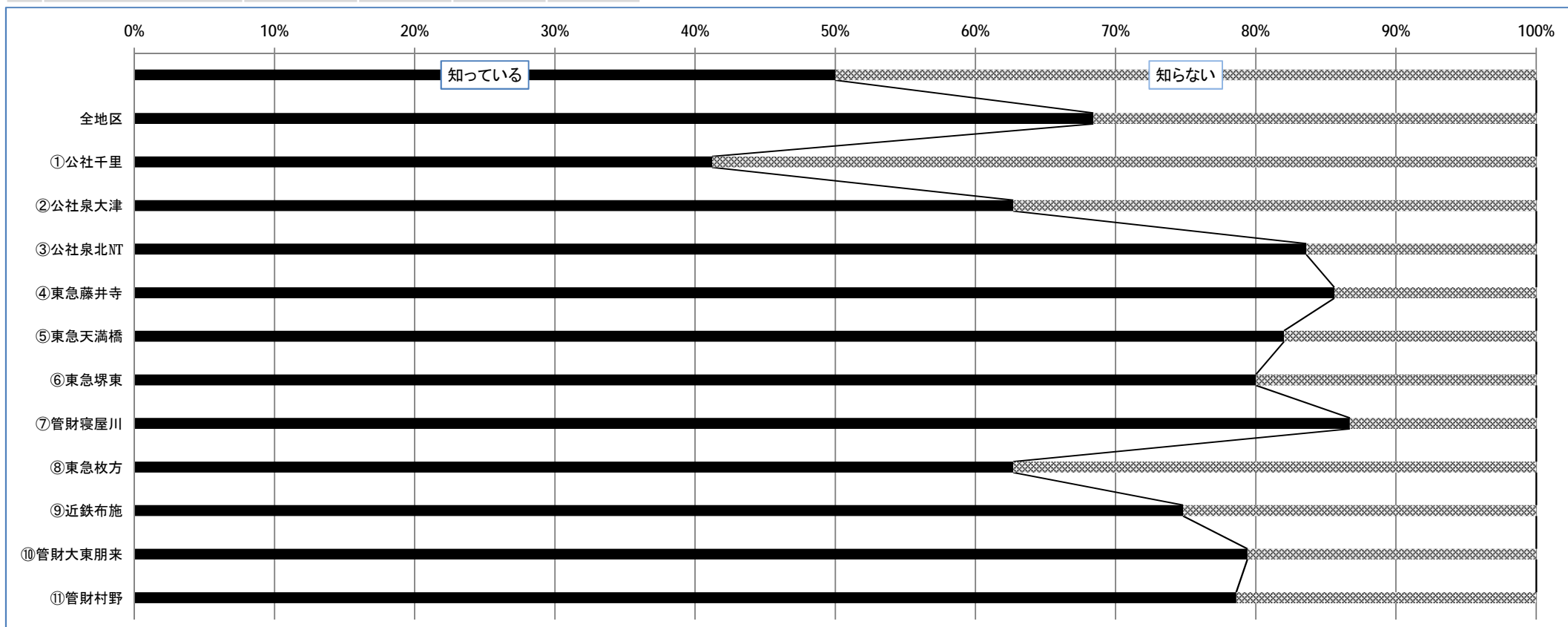
	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	未記入	計
全地区	152	316	875	1,066	2,611	5,355	190	10,565
① 公社千里	36	53	195	268	578	1,362	50	2,542
② 公社泉大津	30	59	134	170	396	872	39	1,700
③ 公社泉北NT	27	64	153	137	389	591	14	1,375
④ 東急藤井寺	17	43	127	183	379	532	17	1,298
⑤ 東急天満橋	2	10	17	17	57	142	0	245
⑥ 東急堺東	18	33	112	110	257	640	28	1,198
⑦ 管財寝屋川	5	18	42	59	219	516	13	872
⑧ 東急枚方	12	25	71	86	214	378	20	806
⑨ 近鉄布施	0	7	4	4	40	96	2	153
⑩ 管財大東朋来	2	3	11	22	46	112	4	200
⑪ 管財村野	3	1	9	10	36	114	3	176



# 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。

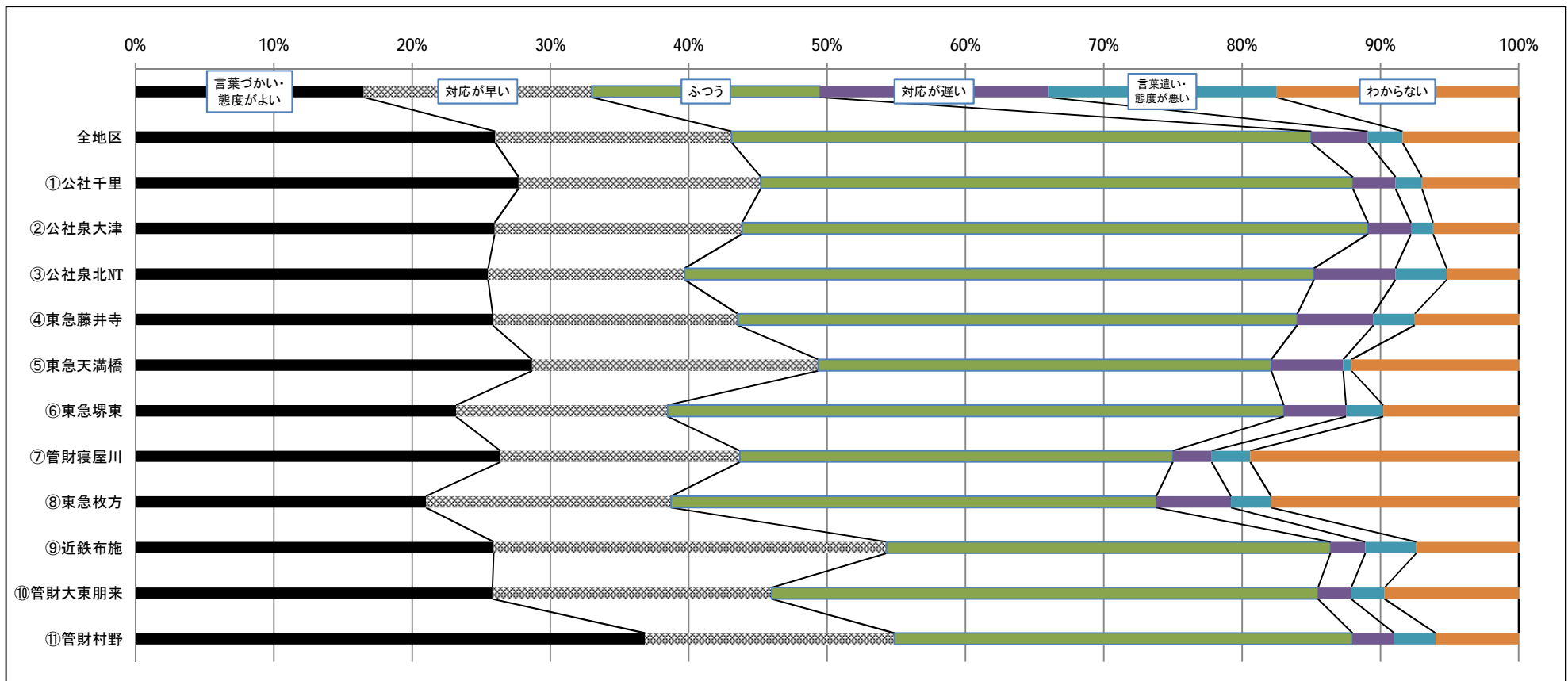
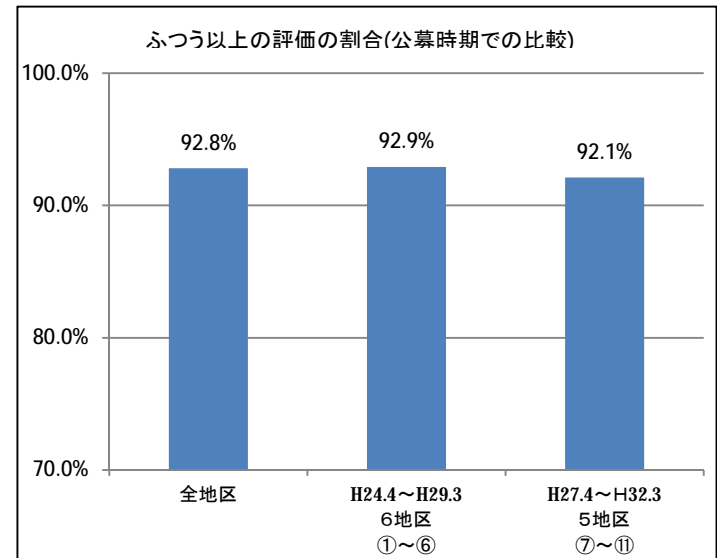
	知っている	知らない	未記入	計
全地区	7,036	3,256	273	10,565
① 公社千里	1,007	1,439	96	2,542
② 公社泉大津	1,021	608	71	1,700
③ 公社泉北NT	1,134	222	19	1,375
④ 東急藤井寺	1,091	183	24	1,298
⑤ 東急天満橋	196	43	6	245
⑥ 東急堺東	942	235	21	1,198
⑦ 管財寝屋川	742	114	16	872
⑧ 東急枚方	500	297	9	806
⑨ 近鉄布施	113	38	2	153
⑩ 管財大東朋来	154	40	6	200
⑪ 管財村野	136	37	3	176



# 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	1,912	1,257	3,085	305	182	618	3,960	11,319
①	公社千里	514	325	795	57	35	130	872	2,728
②	公社泉大津	331	228	578	39	20	79	561	1,836
③	公社泉北NT	300	167	536	70	43	61	286	1,463
④	東急藤井寺	237	163	372	51	28	69	485	1,405
⑤	東急天満橋	50	36	57	9	1	21	95	269
⑥	東急堺東	182	120	350	35	21	77	464	1,249
⑦	管財寝屋川	102	67	121	11	11	75	556	943
⑧	東急枚方	94	79	157	24	13	80	416	863
⑨	近鉄布施	21	23	26	2	3	6	81	162
⑩	管財大東朋来	32	25	49	3	3	12	84	208
⑪	管財村野	49	24	44	4	4	8	60	193

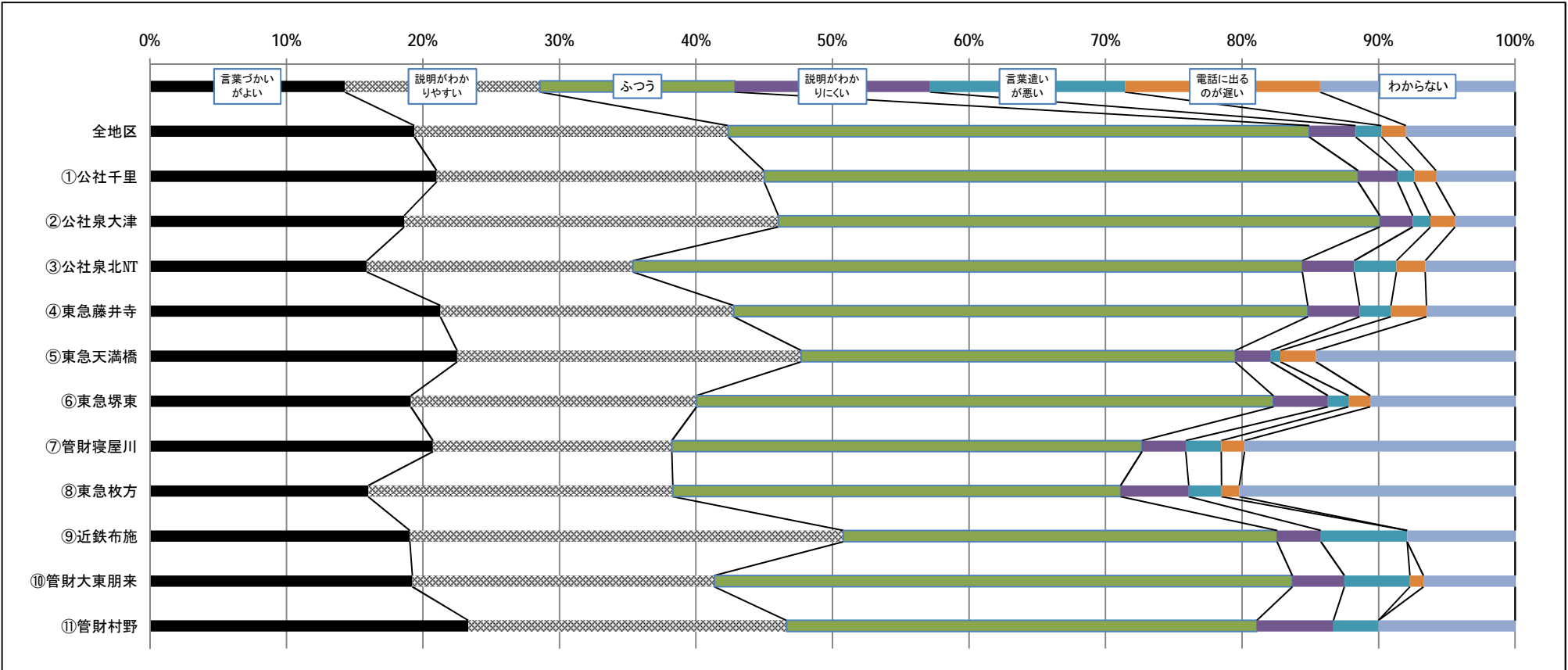
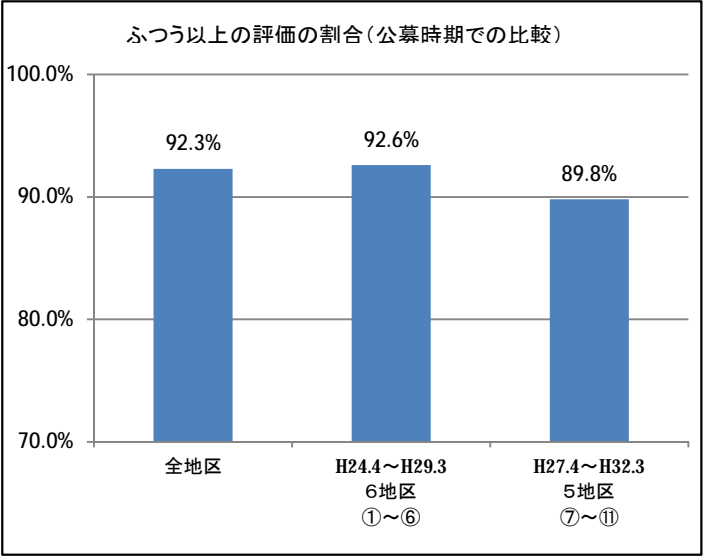




# 入居者アンケート結果(指定管理者別)

## 問4 電話での対応について

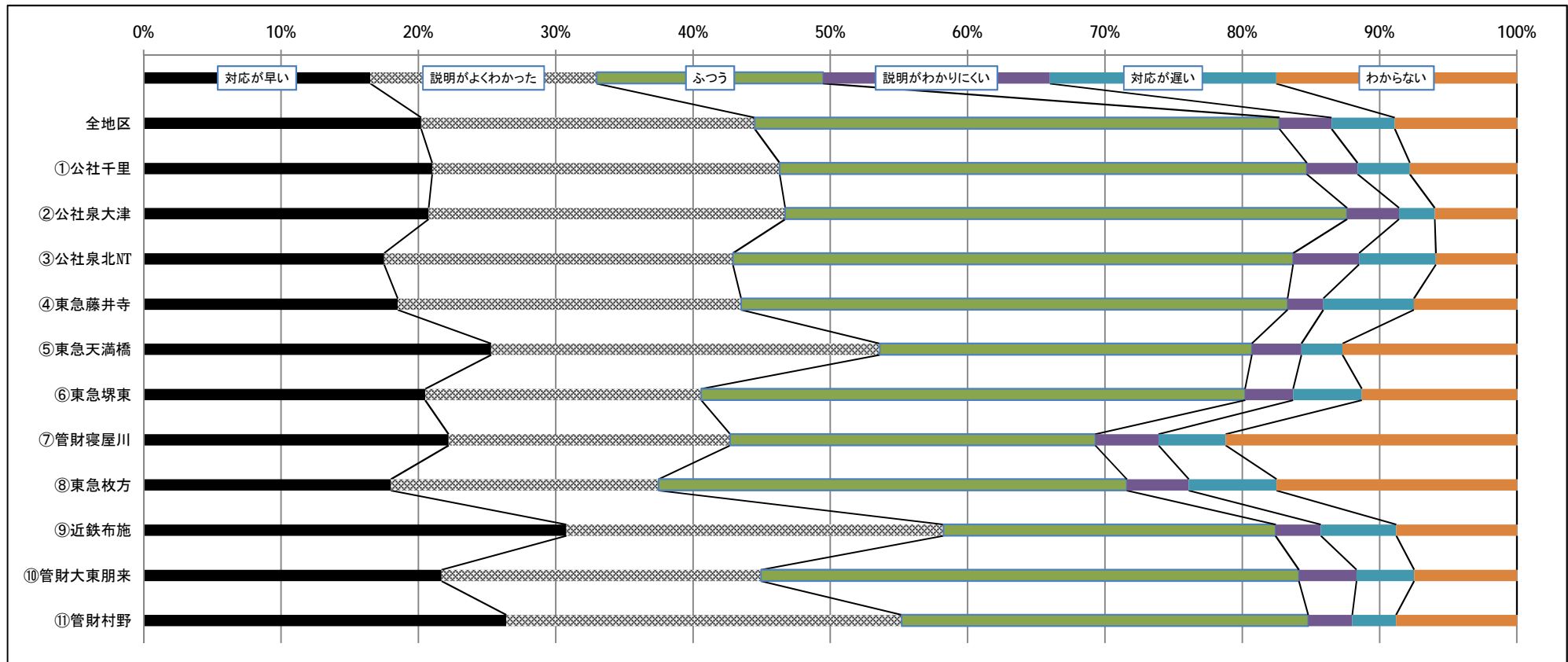
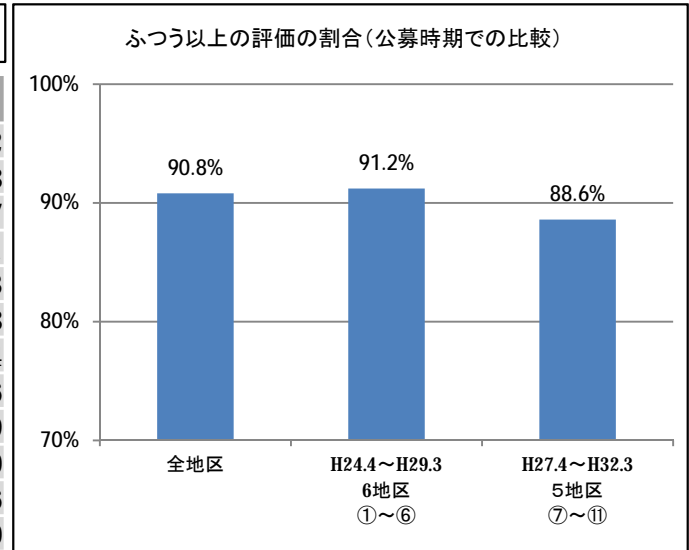
		言葉づかい がよい	説明がわかり やすい	ふつう	説明がわか りにくい	言葉づかい が悪い	電話に出るの が遅い	わからない	電話をしたこと がない	計
	全地区	1,380	1,634	3,029	240	135	130	570	4,103	11,221
①	公社千里	383	439	795	53	21	29	106	875	2,701
②	公社泉大津	252	370	595	33	17	25	60	484	1,836
③	公社泉北NT	159	195	491	38	31	21	66	449	1,450
④	東急藤井寺	216	218	428	39	23	26	66	389	1,405
⑤	東急天満橋	34	38	48	4	1	4	22	109	260
⑥	東急堺東	151	165	334	32	12	13	84	469	1,260
⑦	管財寝屋川	71	60	118	11	9	6	68	578	921
⑧	東急枚方	61	85	125	19	9	5	77	457	838
⑨	近鉄布施	12	20	20	2	4	0	5	93	156
⑩	管財大東朋来	20	23	44	4	5	1	7	103	207
⑪	管財村野	21	21	31	5	3	0	9	97	187



# 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

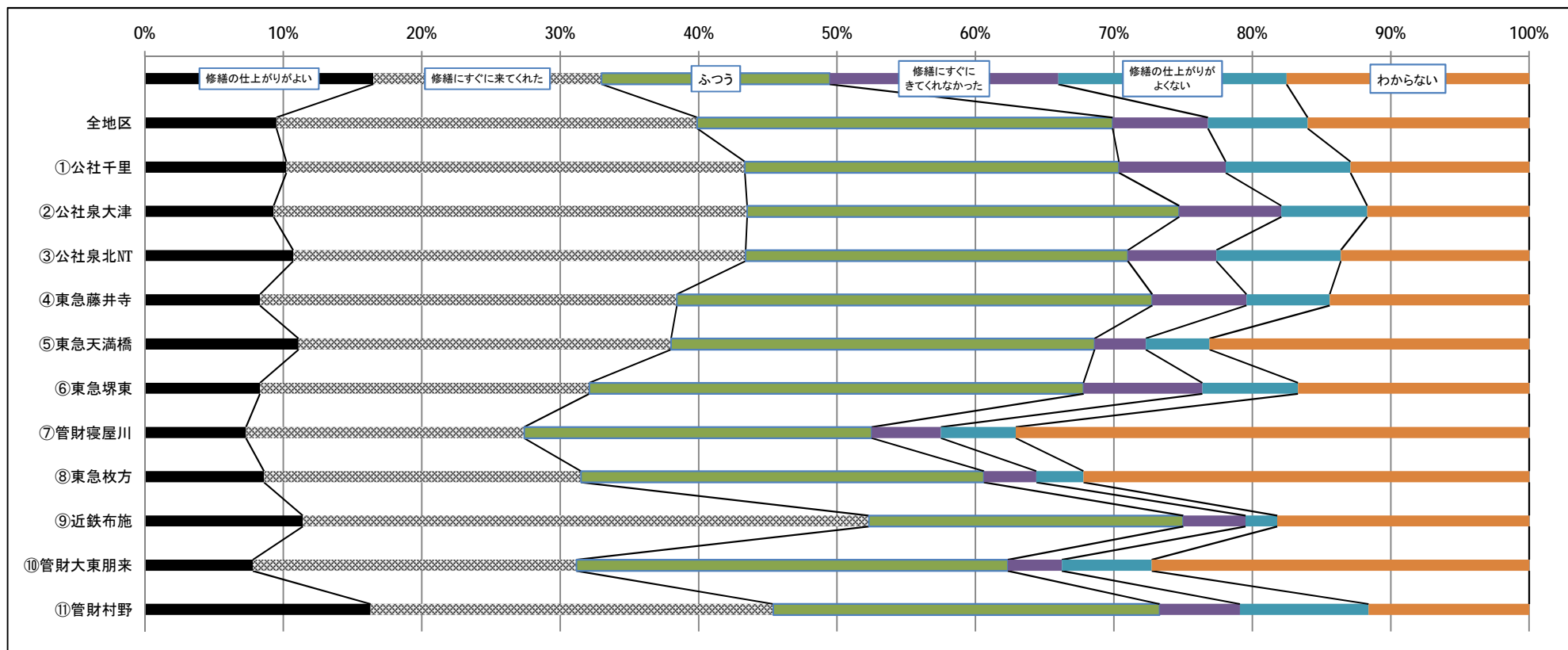
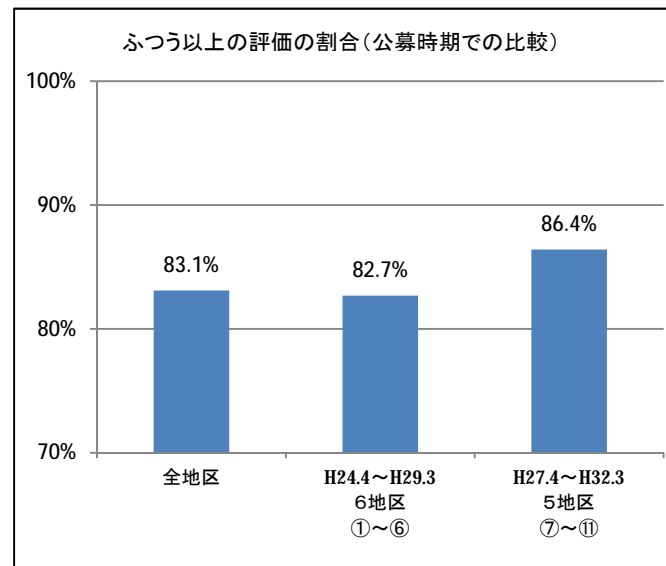
		対応が早い	説明がよくわかった	ふつう	説明がわかりにくい	対応が遅い	わからない	申請・手続きをしたことがない	計
	全地区	1,584	1,905	2,987	298	357	698	3,203	11,032
①	公社千里	406	489	742	72	73	151	715	2,648
②	公社泉大津	293	366	577	53	36	84	388	1,797
③	公社泉北NT	208	302	486	57	67	70	241	1,431
④	東急藤井寺	193	261	415	27	69	78	320	1,363
⑤	東急天満橋	42	47	45	6	5	21	92	258
⑥	東急堺東	185	181	357	32	45	102	342	1,244
⑦	管財寝屋川	91	84	109	19	20	87	506	916
⑧	東急枚方	79	86	150	20	28	77	389	829
⑨	近鉄布施	28	25	22	3	5	8	69	160
⑩	管財大東朋来	26	28	47	5	5	9	86	206
⑩	管財村野	33	36	37	4	4	11	55	180



# 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

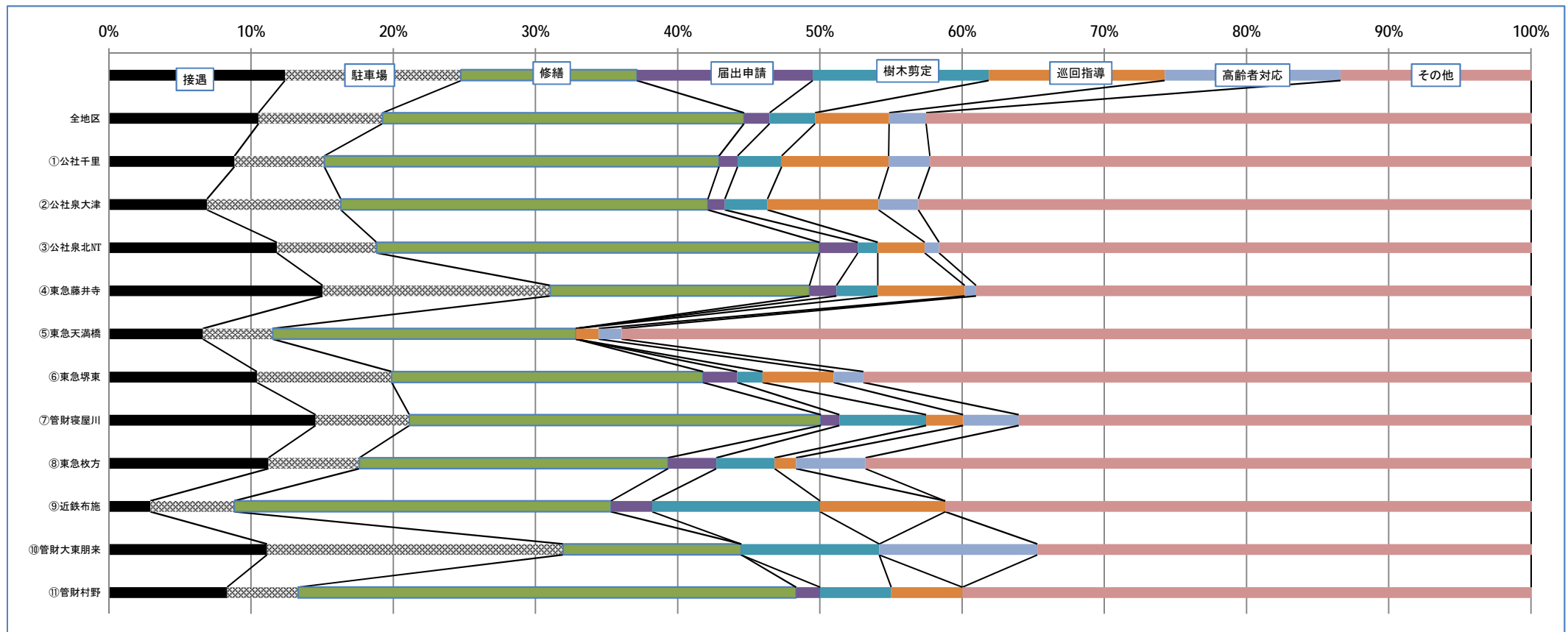
	修繕の仕上がりがよい	修繕にすぐ来てくれた	ふつう	修繕にすぐに来てくれなかった	修繕の仕上がりがよくない	わからない	修繕を依頼したことがない	計
全地区	528	1,683	1,662	384	401	887	5,128	10,673
① 公社千里	144	466	381	109	127	182	1,180	2,589
② 公社泉大津	94	345	315	75	63	118	705	1,715
③ 公社泉北NT	95	291	246	57	80	121	527	1,417
④ 東急藤井寺	61	220	251	50	44	105	594	1,325
⑤ 東急天満橋	12	29	33	4	5	25	140	248
⑥ 東急堺東	53	152	228	55	44	107	542	1,181
⑦ 管財寝屋川	19	52	65	13	14	96	625	884
⑧ 東急枚方	25	67	85	11	10	94	497	789
⑨ 近鉄布施	5	18	10	2	1	8	107	151
⑩ 管財大東朋来	6	18	24	3	5	21	119	196
⑪ 管財村野	14	25	24	5	8	10	92	178



# 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

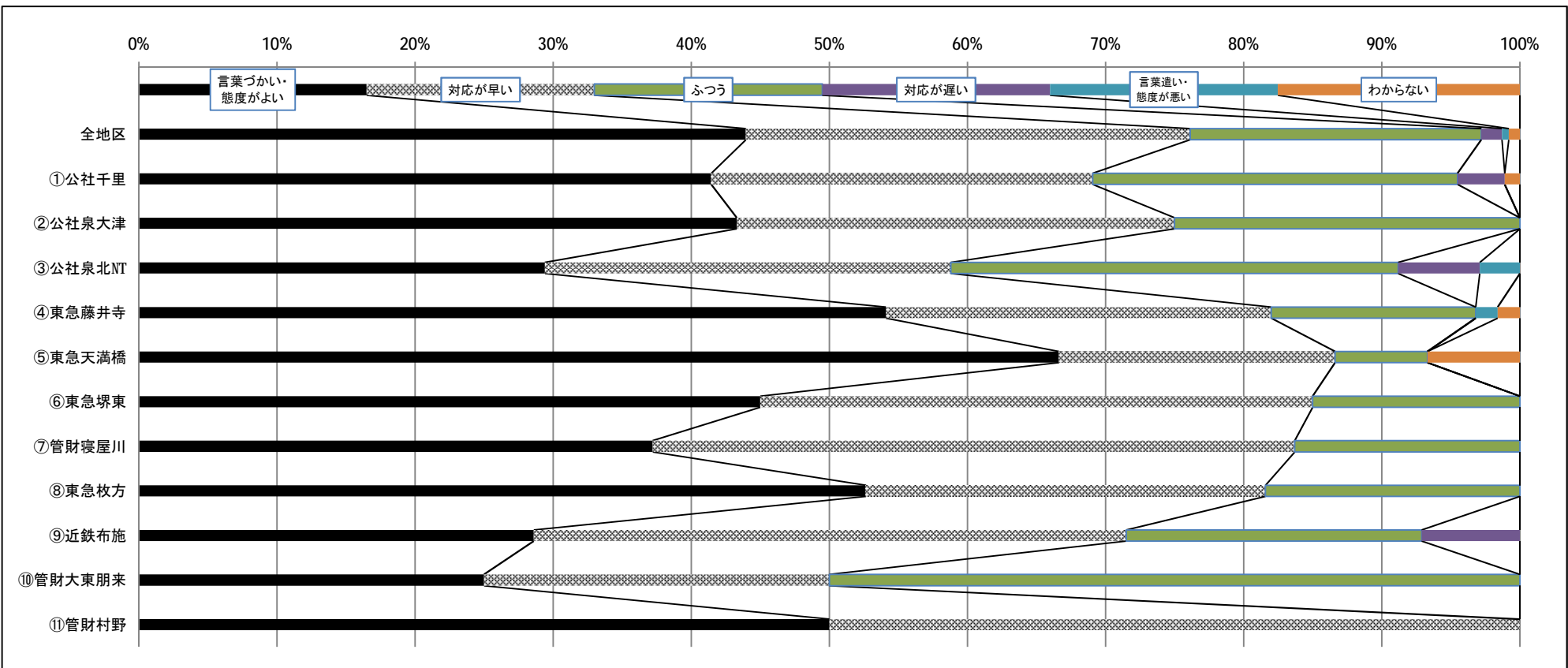
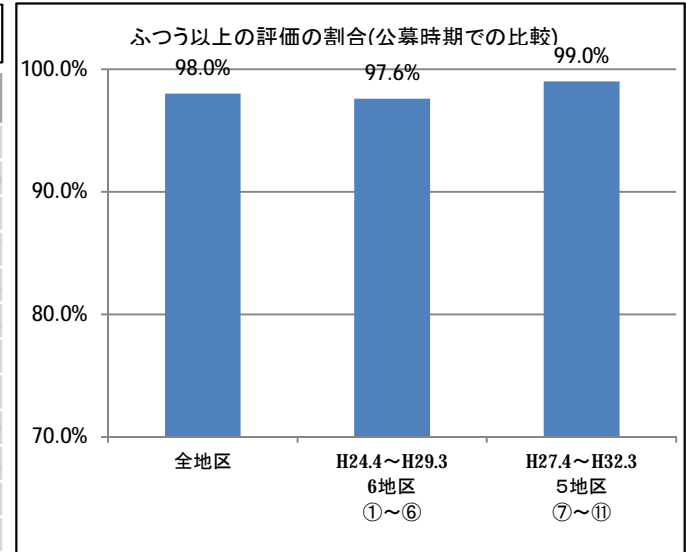
	接遇	駐車場	修繕	届出申請	樹木剪定	巡回指導	高齢者対応	その他	計
全地区	319	265	769	56	97	158	78	1289	3,031
①公社千里	60	43	188	9	21	51	20	286	678
②公社泉大津	30	41	112	5	13	34	12	187	434
③公社泉北NT	57	34	151	13	7	16	5	202	485
④東急藤井寺	56	60	68	7	11	23	3	146	374
⑤東急天満橋	4	3	13	0	0	1	1	39	61
⑥東急堺東	35	32	74	8	6	17	7	159	338
⑦管財寝屋川	33	15	66	3	14	6	9	82	228
⑧東急枚方	30	17	58	9	11	4	13	125	267
⑨近鉄布施	1	2	9	1	4	3	0	14	34
⑩管財大東朋来	8	15	9	0	7	0	8	25	72
⑪管財村野	5	3	21	1	3	3	0	24	60



# 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

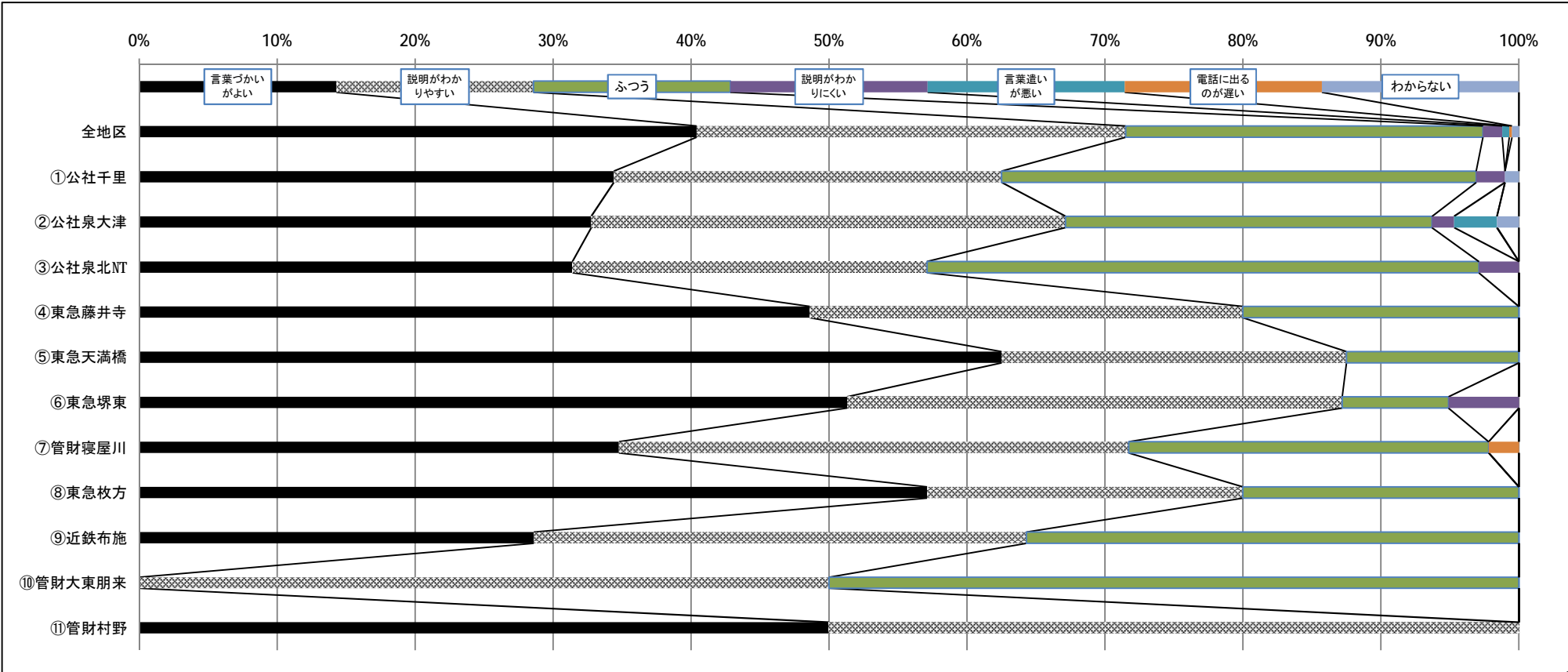
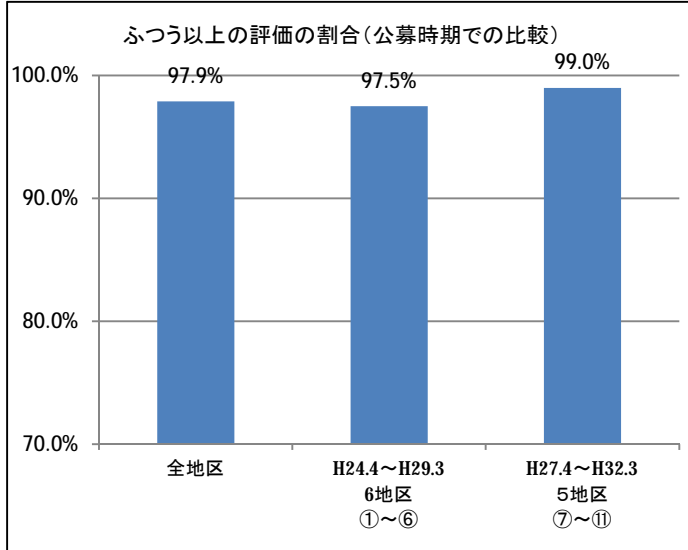
		言葉づかいや態度がよい	対応が早い	ふつう	対応が遅い	言葉づかいや態度が悪い	わからない	窓口に行ったことがない	計
	全地区	175	128	84	6	2	3	35	433
①	公社千里	36	24	23	3	0	1	13	100
②	公社泉大津	26	19	15	0	0	0	4	64
③	公社泉北NT	10	10	11	2	1	0	3	37
④	東急藤井寺	33	17	9	0	1	1	5	66
⑤	東急天満橋	10	3	1	0	0	1	1	16
⑥	東急塚東	18	16	6	0	0	0	1	41
⑦	管財寝屋川	16	20	7	0	0	0	4	47
⑧	東急枚方	20	11	7	0	0	0	1	39
⑨	近鉄布施	4	6	3	1	0	0	2	16
⑩	管財大東朋来	1	1	2	0	0	0	1	5
⑪	管財村野	1	1	0	0	0	0	0	2



# 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

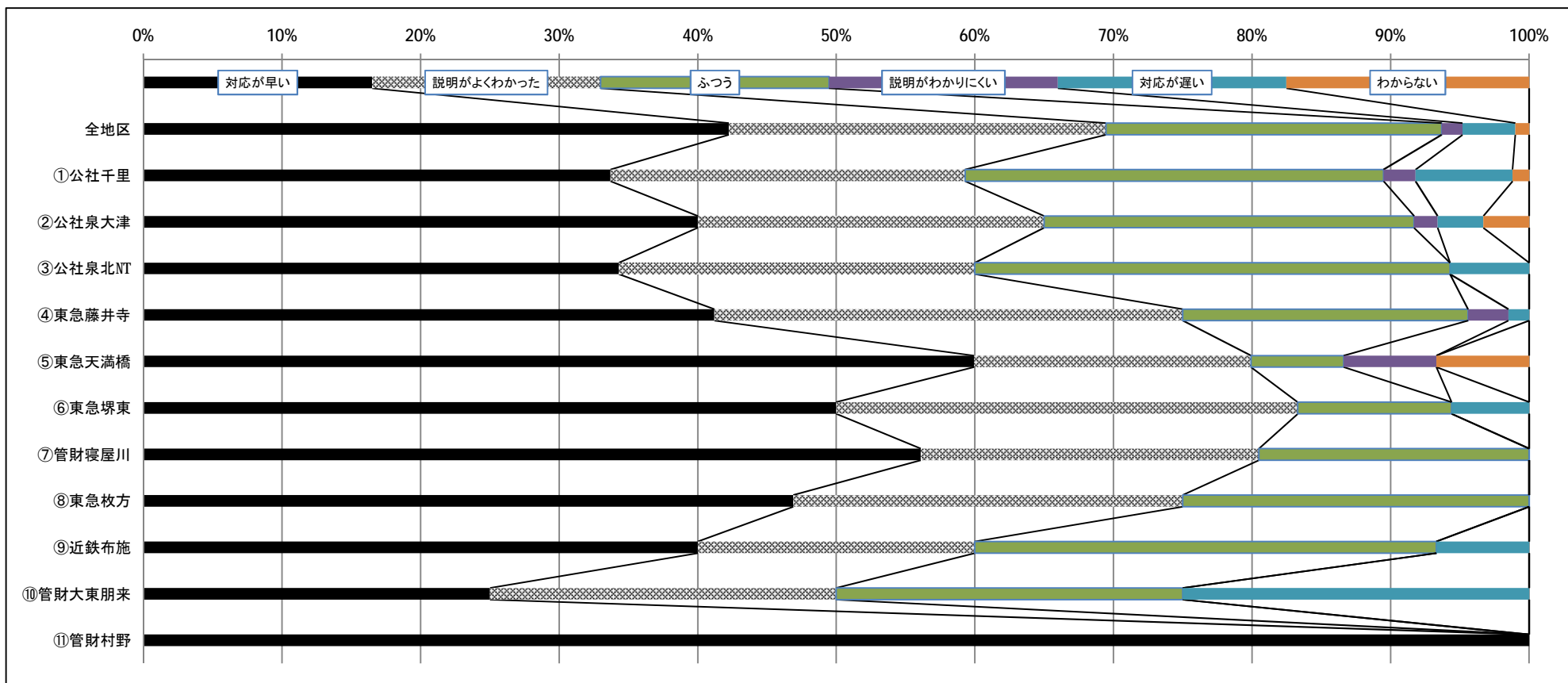
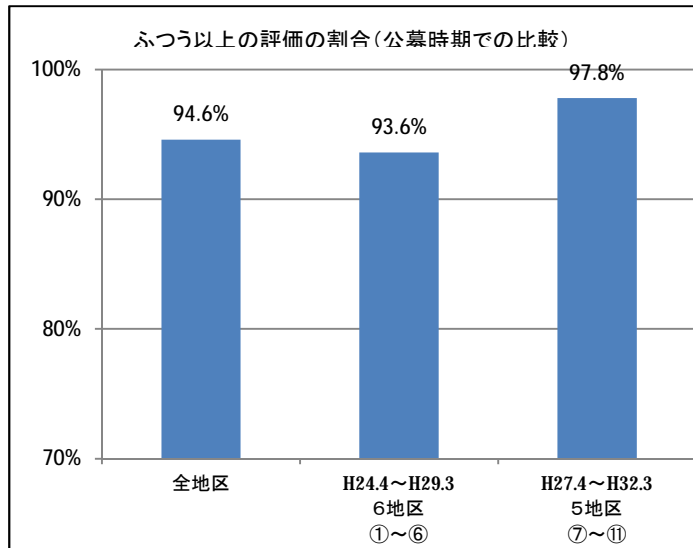
	言葉づかい がよい	説明がわか りやすい	ふつう	説明がわか りにくい	言葉づかい が悪い	電話に出る のが遅い	わからない	電話をしたこ とがない	計
全地区	170	131	109	6	2	1	2	10	431
① 公社千里	33	27	33	2	0	0	1	5	101
② 公社泉大津	21	22	17	1	2	0	1	1	65
③ 公社泉北NT	11	9	14	1	0	0	0	0	35
④ 東急藤井寺	34	22	14	0	0	0	0	2	72
⑤ 東急天満橋	10	4	2	0	0	0	0	0	16
⑥ 東急堺東	20	14	3	2	0	0	0	0	39
⑦ 管財寝屋川	16	17	12	0	0	1	0	1	47
⑧ 東急枚方	20	8	7	0	0	0	0	0	35
⑨ 近鉄布施	4	5	5	0	0	0	0	1	15
⑩ 管財大東朋来	0	2	2	0	0	0	0	0	4
⑪ 管財村野	1	1	0	0	0	0	0	0	2



# 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

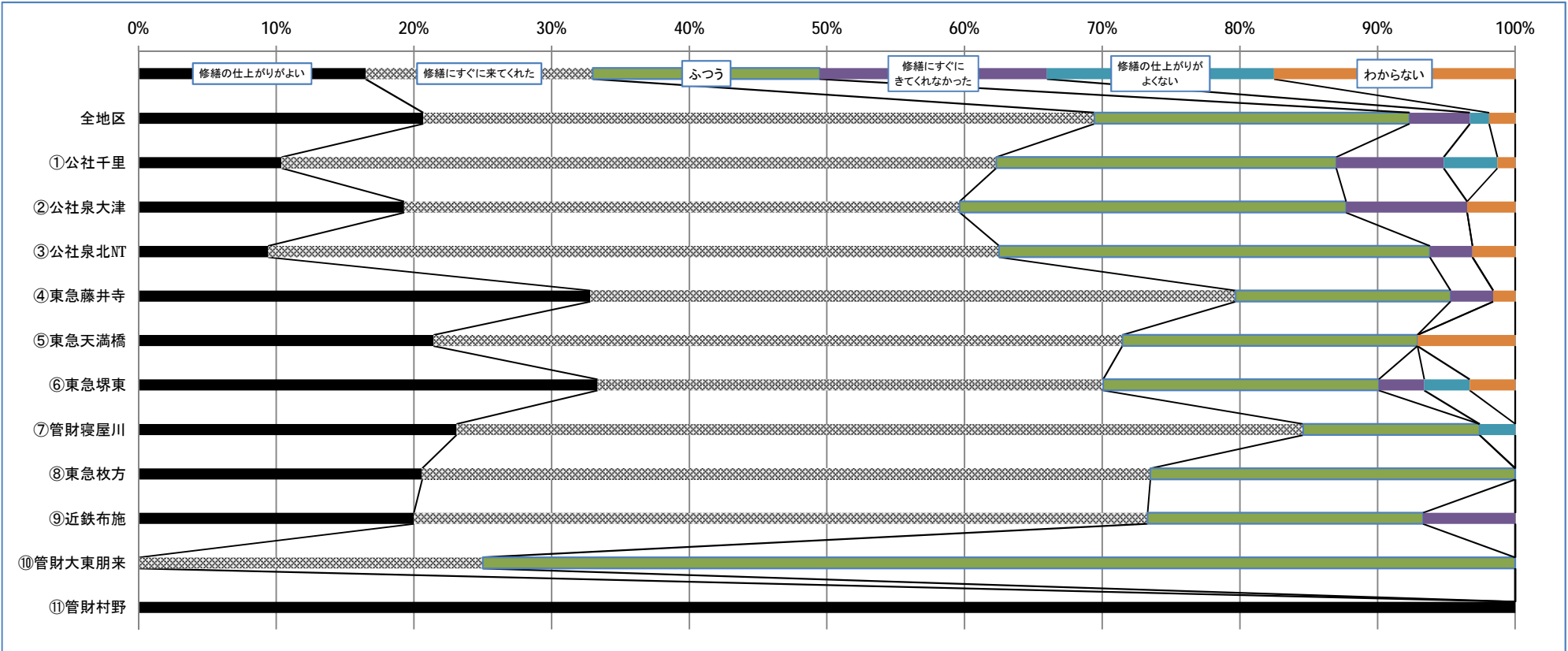
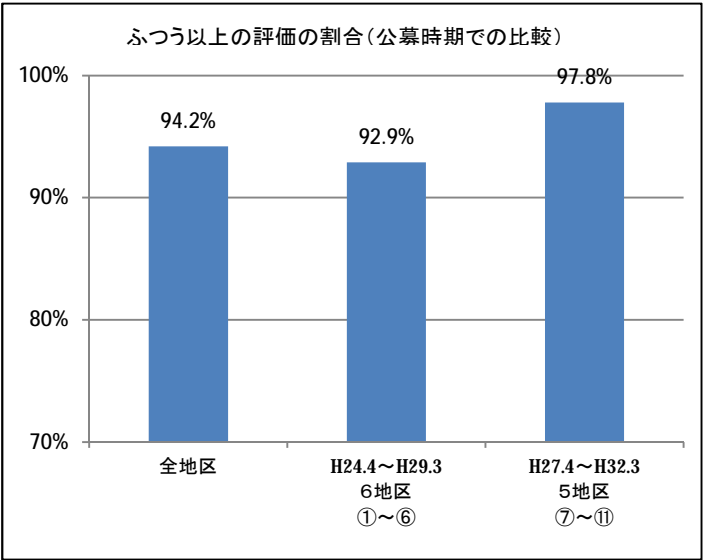
		対応が早い	説明がよくわかった	ふつう	説明がわかりにくい	対応が遅い	わからない	申請・手続きをしたことがない	計
	全地区	166	107	95	6	15	4	15	408
①	公社千里	29	22	26	2	6	1	8	94
②	公社泉大津	24	15	16	1	2	2	2	62
③	公社泉北NT	12	9	12	0	2	0	0	35
④	東急藤井寺	28	23	14	2	1	0	1	69
⑤	東急天満橋	9	3	1	1	0	1	1	16
⑥	東急塚東	18	12	4	0	2	0	2	38
⑦	管財寝屋川	23	10	8	0	0	0	0	41
⑧	東急枚方	15	9	8	0	0	0	1	33
⑨	近鉄布施	6	3	5	0	1	0	0	15
⑩	管財大東朋来	1	1	1	0	1	0	0	4
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	76	179	84	16	5	7	30	397
① 公社千里	8	40	19	6	3	1	13	90
② 公社泉大津	11	23	16	5	0	2	5	62
③ 公社泉北NT	3	17	10	1	0	1	2	34
④ 東急藤井寺	21	30	10	2	0	1	3	67
⑤ 東急天満橋	3	7	3	0	0	1	2	16
⑥ 東急堺東	10	11	6	1	1	1	2	32
⑦ 管財寝屋川	9	24	5	0	1	0	2	41
⑧ 東急枚方	7	18	9	0	0	0	1	35
⑨ 近鉄布施	3	8	3	1	0	0	0	15
⑩ 管財大東朋来	0	1	3	0	0	0	0	4
⑪ 管財村野	1	0	0	0	0	0	0	1

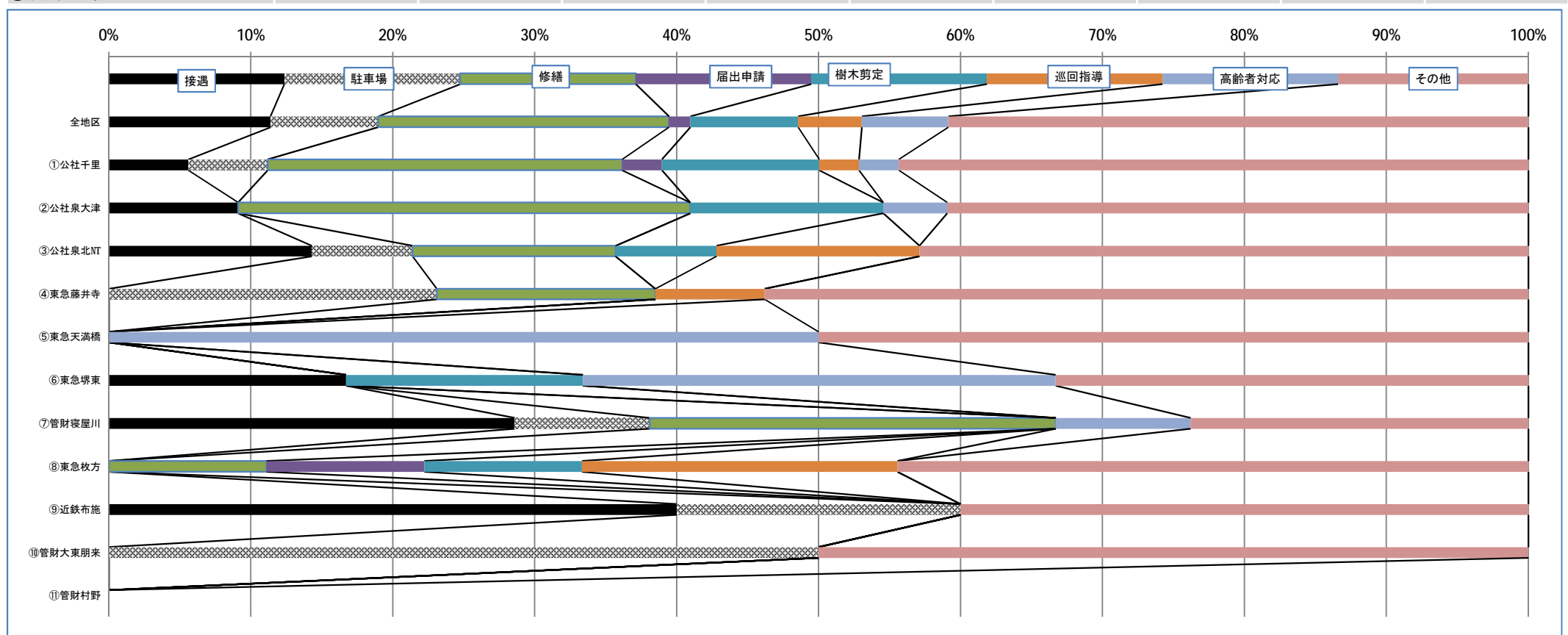




# 自治会長アンケート結果(指定管理者別)

## 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	15	10	27	2	10	6	8	54	132
①公社千里	2	2	9	1	4	1	1	16	36
②公社泉大津	2	0	7	0	3	0	1	9	22
③公社泉北NT	2	1	2	0	1	2	0	6	14
④東急藤井寺	0	3	2	0	0	1	0	7	13
⑤東急天満橋	0	0	0	0	0	0	2	2	4
⑥東急堺東	1	0	0	0	1	0	2	2	6
⑦管財寝屋川	6	2	6	0	0	0	2	5	21
⑧東急枚方	0	0	1	1	1	2	0	4	9
⑨近鉄布施	2	1	0	0	0	0	0	2	5
⑩管財大東朋来	0	1	0	0	0	0	0	1	2
⑪管財村野	0	0	0	0	0	0	0	0	0



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お願ひします。

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。）  
ご協力をよろしくお願ひします。

平成 年 月

（指定管理者名）

<お問い合わせ先> (電 話) ○○-○○○○-○○○○  
(営業時間) ○○:○○~○○:○○  
※(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)

【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。

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。)