資料－２

**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

別紙①

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、○○○○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いします。

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応対に役立てるため、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いします。

2019年10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。)

別紙②

2019年10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）

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よろしく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）○○○○（担当者名）　　○○○○ (電話番号)　　 ○○－○○○○－○○○○ (営業時間) ○○:○○～○○:○○ |

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。)

-2-