府営住宅の入居者及び自治会長アンケート集計結果

**資料　１**

（２０２０年度）

２０２１年３月

目　　　　次

■ ２０２０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 窓口での対応について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・８

問４ 電話での対応について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・９

問５ 申請や手続きの対応について・・・・・・・・・・・・・・・・10

問６ 修繕工事の対応について・・・・・・・・・・・・・・・・・・11

問７ 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

2020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**・・・・・・・・・・2020年10月１日　～　2020年10月16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**

**【入居者アンケートの　概　要（全　体　の　ま　と　め）】**

****

**【入居者アンケートの　概　要（全　体　の　ま　と　め）】**

**【入居者アンケートの　概　要（指定管理者ごとのまとめ）】**

**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**　　　　2020年10月１日　～　2020年10月16日

**(3)　調査対象**　　　　全353自治会

**(4)　回収結果**　　　　340自治会から回答（回収率96.3％、昨年度回収率96.3％）

**(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）】**



**【自治会長アンケートの　概　要（全　体　の　ま　と　め）】**

****

**【自治会長アンケートの　概　要（指定管理者ごとのまとめ）】**

**入居者アンケート結果（指定管理者別）**



**70歳以上**

**60歳代**









※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。







※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。







※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。



※二つの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。





※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。

※二つの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。





自由意見欄の主な意見

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 項目 | 意見 | 対応 |
| 接遇 | 巡回の人の口調がきつかった。  そちらはよく分かっているかもしれませんが、高齢者にはわからない事があるので、きつく聞こえます。 | センター職員内で共有するとともに、当該住宅の巡回管理員に対して、わかりやすく、丁寧な口調で説明するように指導した。 |
| 修繕 | 修繕後の連絡を業者さんから自治会へ入れてほしいです。  完了しているかがわからないためです。 | 各業者に完了確認（報告）を行うよう指導した。 |
| 樹木剪定 | 草刈り作業をお願いします。 | 当該住宅について、大阪府負担分は作業済み。  入居者負担分に関しては、原則を順守し随時対応を行う。 |
| その他 | 空家にハトがたまり、フンや羽等で困っています。  対策を考えてほしいです。 | 対象の住戸のベランダに、忌避剤やネットを設置して対応した。 |

自治会長アンケート結果（指定管理者別）









※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。









※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。





※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。





※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。





　　　

　　　