

# 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6年度)

令和7年 2月

## 目 次

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| ■ 令和6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6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6年10月1日 ～ 令和6年10月15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<br>(入居戸数) | 回収数   | 回収率   | 昨年度<br>回収率 |
|-------------------------------|--------------|--------|-----------------------------------------------------------|----------------|-------|-------|------------|
| 守口市・寝屋川市・門真市地区                | 日本管財(株)      | 【寝屋川】  | 寝屋川秦、寝屋川河北、寝屋川大利、寝屋川香里、寝屋川萱島東、門真古川橋                       | 1,137          | 615   | 54.1% | 50.1%      |
| 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、交野星田                 | 1,703          | 904   | 53.1% | 52.6%      |
| 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                                           | 792            | 427   | 53.9% | 50.6%      |
| 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            | 374   | 53.4% | 50.9%      |
| 村野地区                          | 日本管財(株)      | 【村野】   | 村野                                                        | 500            | 265   | 53.0% | 52.0%      |
| 北摂①地区                         | (株)東急コミュニティー | 【千里】   | 豊中新千里北、吹田山田西、吹田山田西第2、千里古江台、千里青山台、吹田高野台、箕面                 | 2,218          | 1,152 | 51.9% | 50.2%      |
| 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                                 | 1,897          | 985   | 51.9% | 51.8%      |
| 泉州南部地区                        | (株)東急コミュニティー | 【泉佐野】  | 春木旭、岸和田額原、貝塚三ツ松第2、貝塚王子、泉佐野長滝、泉佐野鶴原北、泉南岡田、熊取朝代、東鳥取石田       | 2,282          | 1,167 | 51.1% | 58.1%      |
| 堺市②地区                         | (株)東急コミュニティー | 【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                       | 1,768          | 1,064 | 60.2% | 52.9%      |
| 中・南河内地区                       | 日本管財(株)      | 【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、羽曳野高鷲、狭山   | 2,543          | 1,133 | 44.6% | 52.0%      |
| 堺市①、泉州北部地区                    | (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、堺新金岡2丁3番、堺新金岡4丁5番、泉大津式内、泉大津小松、和泉伯太 | 3,112          | 1,678 | 53.9% | 51.2%      |
|                               | 合 計          |        |                                                           | 18,652         | 9,764 | 52.3% | 52.1%      |

## 【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 | 80    | 0.8%  | 1.0%  |
| 30歳代  | 205   | 2.1%  | 2.5%  |
| 40歳代  | 563   | 5.8%  | 5.2%  |
| 50歳代  | 1,170 | 12.0% | 11.9% |
| 60歳代  | 1,645 | 16.8% | 17.9% |
| 70歳代  | 3,318 | 34.0% | 34.1% |
| 80歳以上 | 2,715 | 27.8% | 26.8% |
| 未記入   | 68    | 0.7%  | 0.5%  |

### 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か。

|       | 回答数   | 割合    | 昨年度   |
|-------|-------|-------|-------|
| 知っている | 7,446 | 76.3% | 76.4% |
| 知らない  | 2,145 | 22.0% | 22.0% |
| 未記入   | 173   | 1.8%  | 1.6%  |

### 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     | 3,570 | 37.3% | 40.3% |
| 行きにくい     | 1,807 | 18.9% | 16.5% |
| わからない     | 749   | 7.8%  | 7.2%  |
| 訪問したことがない | 3,448 | 36.0% | 36.0% |

### 小問2 手段

|           | 回答数   | 割合    | 昨年度   |
|-----------|-------|-------|-------|
| 公共交通機関    | 3,730 | 39.4% | 39.5% |
| 車・バイク     | 1,653 | 17.5% | 16.5% |
| 徒歩・自転車    | 996   | 10.5% | 13.9% |
| その他       | 220   | 2.3%  | 1.9%  |
| 訪問したことがない | 2,871 | 30.3% | 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        | 2,134 | 22.1% | 24.0% |
| ふつう       | 3,437 | 35.7% | 34.0% |
| 不満        | 198   | 2.1%  | 2.1%  |
| わからない     | 293   | 3.0%  | 2.8%  |
| 訪問したことがない | 3,577 | 37.1% | 37.1% |

#### 小問2 対応の早さについて

|           | 回答数   | 割合    | 割合    |
|-----------|-------|-------|-------|
| 早い        | 1,847 | 19.3% | 20.6% |
| ふつう       | 3,498 | 36.5% | 35.5% |
| 遅い        | 314   | 3.3%  | 3.1%  |
| わからない     | 403   | 4.2%  | 4.0%  |
| 訪問したことがない | 3,518 | 36.7% | 36.7% |

#### 小問3 説明について

|           | 回答数   | 割合    | 割合    |
|-----------|-------|-------|-------|
| わかりやすい    | 2,508 | 26.3% | 27.8% |
| ふつう       | 3,047 | 32.0% | 31.0% |
| わかりにくい    | 329   | 3.5%  | 3.1%  |
| 訪問したことがない | 3,650 | 38.3% | 38.1% |

### 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        | 2,354 | 24.3% | 24.7% |
| ふつう       | 3,947 | 40.8% | 39.0% |
| 不満        | 317   | 3.3%  | 2.8%  |
| わからない     | 244   | 2.5%  | 2.2%  |
| 電話したことがない | 2,821 | 29.1% | 31.3% |

#### 小問2 対応の早さについて

|           | 回答数   | 割合    | 割合    |
|-----------|-------|-------|-------|
| 早い        | 2,080 | 21.7% | 21.6% |
| ふつう       | 4,067 | 42.4% | 40.1% |
| 遅い        | 359   | 3.7%  | 3.6%  |
| わからない     | 353   | 3.7%  | 4.0%  |
| 電話したことがない | 2,736 | 28.5% | 30.6% |

#### 小問3 説明について

|           | 回答数   | 割合    | 割合    |
|-----------|-------|-------|-------|
| わかりやすい    | 2,670 | 27.9% | 28.2% |
| ふつう       | 3,627 | 38.0% | 36.2% |
| わかりにくい    | 443   | 4.6%  | 4.1%  |
| 電話したことがない | 2,814 | 29.5% | 31.6% |

## 【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             | 2,165 | 22.5% | 22.3% |
| ふつう            | 4,120 | 42.8% | 41.0% |
| 遅い             | 329   | 3.4%  | 3.6%  |
| わからない          | 455   | 4.7%  | 5.3%  |
| 申請や手続きをしたことがない | 2,551 | 26.5% | 27.8% |

#### 小問2 説明について

|                | 回答数   | 割合    | 割合    |
|----------------|-------|-------|-------|
| わかりやすい         | 2,609 | 27.5% | 28.8% |
| ふつう            | 3,846 | 40.5% | 38.3% |
| わかりにくい         | 424   | 4.5%  | 4.1%  |
| 申請や手続きをしたことがない | 2,611 | 27.5% | 28.8% |

### 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      | 2,005 | 20.9% | 21.5% |
| ふつう           | 2,075 | 21.7% | 20.2% |
| すぐに来てくれなかった   | 385   | 4.0%  | 3.8%  |
| わからない         | 907   | 9.5%  | 9.8%  |
| 修繕の依頼をしたことがない | 4,199 | 43.9% | 44.6% |

#### 小問2 修繕の仕上がりについて

|               | 回答数   | 割合    | 割合    |
|---------------|-------|-------|-------|
| よい            | 1,480 | 15.8% | 17.1% |
| ふつう           | 2,351 | 25.1% | 23.3% |
| よくない          | 340   | 3.6%  | 3.1%  |
| わからない         | 626   | 6.7%  | 6.5%  |
| 修繕の依頼をしたことがない | 4,575 | 48.8% | 50.0% |

### 問 8 その他、自由意見欄

|       | 回答数 | 割合    | 昨年度   |
|-------|-----|-------|-------|
| 謝辞    | 325 | 16.8% | 14.7% |
| 接遇    | 134 | 6.9%  | 9.4%  |
| 駐車場   | 120 | 6.2%  | 6.8%  |
| 修繕    | 458 | 23.7% | 21.6% |
| 届出申請  | 29  | 1.5%  | 2.5%  |
| 樹木剪定  | 114 | 5.9%  | 4.3%  |
| 巡回指導  | 165 | 8.6%  | 8.2%  |
| 高齢者対応 | 34  | 1.8%  | 3.3%  |
| その他   | 550 | 28.5% | 29.1% |

## 【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      | 96.6%  | 94.5% | 94.4% | 95.2%  | 94.5% | 93.4% | 95.0% | 93.8% | 91.4% | 91.8% | 94.2% | 94.5% |
| ①管財・寝屋川  | 97.2%  | 94.8% | 94.5% | 96.5%  | 94.5% | 93.9% | 94.9% | 94.7% | 93.5% | 93.3% | 94.9% | 95.3% |
| ②近鉄・枚方   | 94.5%  | 93.9% | 92.6% | 91.8%  | 92.8% | 92.4% | 94.1% | 91.4% | 91.0% | 92.6% | 92.7% | 96.3% |
| ③近鉄・布施   | 96.7%  | 96.2% | 91.9% | 95.8%  | 94.0% | 93.5% | 97.5% | 92.7% | 93.2% | 90.3% | 94.2% | 94.0% |
| ④管財・大東朋来 | 98.1%  | 98.1% | 97.3% | 96.7%  | 97.7% | 96.7% | 97.7% | 98.4% | 95.7% | 96.4% | 97.3% | 97.3% |
| ⑤管財・村野   | 98.5%  | 98.0% | 98.5% | 97.4%  | 98.9% | 98.4% | 97.0% | 95.1% | 96.3% | 94.6% | 97.4% | 96.8% |
| ⑥東急・千里   | 97.4%  | 94.7% | 95.3% | 96.1%  | 94.5% | 93.7% | 96.0% | 95.0% | 93.5% | 94.0% | 95.1% | 95.0% |
| ⑦東急・高槻   | 98.3%  | 96.2% | 96.5% | 97.4%  | 96.5% | 96.5% | 96.1% | 96.6% | 89.6% | 90.4% | 95.8% | 95.2% |
| ⑧東急・泉佐野  | 98.1%  | 95.5% | 95.0% | 94.9%  | 95.0% | 92.4% | 95.4% | 93.4% | 92.7% | 91.8% | 94.5% | 94.6% |
| ⑨東急・泉北   | 96.0%  | 94.5% | 95.9% | 96.7%  | 95.6% | 94.9% | 96.5% | 95.7% | 90.7% | 89.6% | 95.0% | 95.2% |
| ⑩管財・藤井寺  | 96.2%  | 91.6% | 92.4% | 94.2%  | 93.1% | 91.2% | 92.2% | 90.4% | 89.4% | 90.5% | 92.2% | 91.3% |
| ⑪東急・堺東   | 95.3%  | 92.5% | 92.8% | 93.9%  | 92.7% | 91.2% | 92.9% | 92.5% | 88.2% | 90.5% | 92.4% | 92.5% |

※「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6年10月1日 ～ 令和6年10月15日  
 (3) 調査対象 全350自治会  
 (4) 回収結果 347自治会から回答（回収率99.1%、昨年度回収率98.3%）  
 (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）】

#### ○アンケート回収率について

| 指定管理者名   | 回答数<br>A | 全自治会数<br>B | 回収率<br>A/B | 昨年度<br>回収率 |
|----------|----------|------------|------------|------------|
| 全 体      | 347      | 350        | 99.1%      | 98.3%      |
| ①管財・寝屋川  | 27       | 28         | 96.4%      | 100.0%     |
| ②近鉄・枚方   | 24       | 26         | 92.3%      | 96.2%      |
| ③近鉄・布施   | 13       | 13         | 100.0%     | 84.6%      |
| 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  | 51       | 51         | 100.0%     | 94.1%      |
| 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 | 44.6% | 44.2% |
| ふつう       | 147 | 42.9% | 41.3% |
| 不満        | 3   | 0.9%  | 1.4%  |
| わからない     | 5   | 1.5%  | 0.3%  |
| 訪問したことがない | 35  | 10.2% | 12.7% |

##### 小問2 対応の早さについて

|           | 回答数 | 割合    | 昨年度   |
|-----------|-----|-------|-------|
| 早い        | 132 | 38.7% | 42.1% |
| ふつう       | 152 | 44.6% | 41.8% |
| 遅い        | 19  | 5.6%  | 3.7%  |
| わからない     | 4   | 1.2%  | 0.3%  |
| 訪問したことがない | 34  | 10.0% | 12.1% |

##### 小問3 説明について

|           | 回答数 | 割合    | 昨年度   |
|-----------|-----|-------|-------|
| わかりやすい    | 159 | 46.9% | 46.9% |
| ふつう       | 135 | 39.8% | 38.1% |
| わかりにくい    | 8   | 2.4%  | 2.6%  |
| 訪問したことがない | 37  | 10.9% | 12.3% |

#### 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        | 179 | 52.2% | 50.6% |
| ふつう       | 150 | 43.7% | 45.4% |
| 不満        | 5   | 1.5%  | 1.4%  |
| わからない     | 2   | 0.6%  | 0.3%  |
| 電話したことがない | 7   | 2.0%  | 2.3%  |

##### 小問2 対応の早さについて

|           | 回答数 | 割合    | 昨年度   |
|-----------|-----|-------|-------|
| 早い        | 151 | 44.2% | 46.3% |
| ふつう       | 155 | 45.3% | 47.7% |
| 遅い        | 23  | 6.7%  | 3.4%  |
| わからない     | 6   | 1.8%  | 0.3%  |
| 電話したことがない | 7   | 2.0%  | 2.3%  |

##### 小問3 説明について

|           | 回答数 | 割合    | 昨年度   |
|-----------|-----|-------|-------|
| わかりやすい    | 167 | 49.0% | 47.1% |
| ふつう       | 155 | 45.5% | 47.1% |
| わかりにくい    | 13  | 3.8%  | 3.4%  |
| 電話したことがない | 6   | 1.8%  | 2.3%  |

## 【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 |     |       |       | 問4 修繕工事の対応について  |     |       |       | 問 6 その他、自由意見欄 |     |       |       |
|-------------------|-----|-------|-------|-----------------|-----|-------|-------|---------------|-----|-------|-------|
| 小問1 対応の早さについて     |     |       |       | 小問1 対応の早さについて   |     |       |       |               | 回答数 | 割合    | 昨年度   |
|                   | 回答数 | 割合    | 昨年度   |                 | 回答数 | 割合    | 昨年度   |               |     |       |       |
| 早い                | 138 | 40.6% | 40.1% | すぐに来てくれた        | 162 | 47.4% | 46.8% | 謝辞            | 36  | 26.5% | 25.2% |
| ふつう               | 152 | 44.7% | 45.8% | ふつう             | 110 | 32.2% | 32.6% | 接遇            | 15  | 11.0% | 11.0% |
| 遅い                | 16  | 4.7%  | 4.9%  | すぐに来てくれなかった     | 23  | 6.7%  | 7.3%  | 駐車場           | 6   | 4.4%  | 7.9%  |
| わからない             | 10  | 2.9%  | 1.7%  | わからない           | 17  | 5.0%  | 4.1%  | 修繕            | 17  | 12.5% | 13.4% |
| 申請や手続きをしたことがない    | 24  | 7.1%  | 7.5%  | 修繕の依頼をしたことがない   | 30  | 8.8%  | 9.3%  | 届出申請          | 1   | 0.7%  | 3.1%  |
| 小問2 説明について        |     |       |       | 小問2 修繕の仕上がりについて |     |       |       | 樹木剪定          | 11  | 8.1%  | 6.3%  |
|                   | 回答数 | 割合    | 昨年度   |                 | 回答数 | 割合    | 昨年度   | 巡回指導          | 5   | 3.7%  | 4.7%  |
| わかりやすい            | 158 | 47.3% | 45.2% | よい              | 135 | 40.2% | 40.2% | 高齢者対応         | 2   | 1.5%  | 1.6%  |
| ふつう               | 137 | 41.0% | 45.2% | ふつう             | 123 | 36.6% | 36.6% | その他           | 43  | 31.6% | 26.8% |
| わかりにくい            | 13  | 3.9%  | 2.0%  | よくない            | 13  | 3.9%  | 3.9%  |               |     |       |       |
| 申請や手続きをしたことがない    | 26  | 7.8%  | 7.5%  | わからない           | 32  | 9.5%  | 9.5%  |               |     |       |       |
|                   |     |       |       | 修繕の依頼をしたことがない   | 33  | 9.8%  | 9.8%  |               |     |       |       |

## 【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      | 99.0%  | 93.7%  | 97.4%  | 98.5%  | 93.0%  | 96.1%  | 94.8%  | 95.8%  | 92.2%  | 95.2%  | 95.6%  | 96.2%  |
| ①管財・寝屋川  | 95.8%  | 87.5%  | 91.3%  | 100.0% | 92.6%  | 96.3%  | 96.0%  | 96.2%  | 96.0%  | 95.8%  | 94.8%  | 97.7%  |
| ②近鉄・枚方   | 100.0% | 95.7%  | 100.0% | 95.8%  | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 99.1%  | 97.2%  |
| ③近鉄・布施   | 91.7%  | 92.3%  | 92.3%  | 92.3%  | 92.3%  | 92.3%  | 90.0%  | 90.9%  | 91.7%  | 90.0%  | 91.7%  | 100.0% |
| ④管財・大東朋来 | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 66.7%  | 100.0% | 66.7%  | 100.0% | 93.3%  | 100.0% |
| 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% | 100.0% |
| ⑥東急・千里   | 98.0%  | 93.6%  | 97.9%  | 98.2%  | 90.9%  | 94.6%  | 93.9%  | 96.0%  | 90.2%  | 97.2%  | 95.1%  | 96.6%  |
| ⑦東急・高槻   | 100.0% | 100.0% | 97.4%  | 100.0% | 95.1%  | 97.7%  | 97.3%  | 97.2%  | 94.6%  | 90.9%  | 97.2%  | 98.8%  |
| ⑧東急・泉佐野  | 100.0% | 97.7%  | 97.7%  | 100.0% | 95.5%  | 100.0% | 97.6%  | 97.7%  | 87.8%  | 97.5%  | 97.2%  | 92.8%  |
| ⑨東急・泉北   | 100.0% | 90.3%  | 96.8%  | 97.0%  | 87.5%  | 90.9%  | 93.3%  | 96.7%  | 86.2%  | 87.5%  | 92.7%  | 91.3%  |
| ⑩管財・藤井寺  | 100.0% | 95.0%  | 97.4%  | 100.0% | 93.6%  | 93.8%  | 93.0%  | 88.9%  | 97.7%  | 93.2%  | 95.2%  | 95.0%  |
| ⑪東急・堺東   | 100.0% | 87.2%  | 100.0% | 97.7%  | 90.7%  | 97.7%  | 92.9%  | 97.5%  | 90.7%  | 100.0% | 95.4%  | 98.1%  |

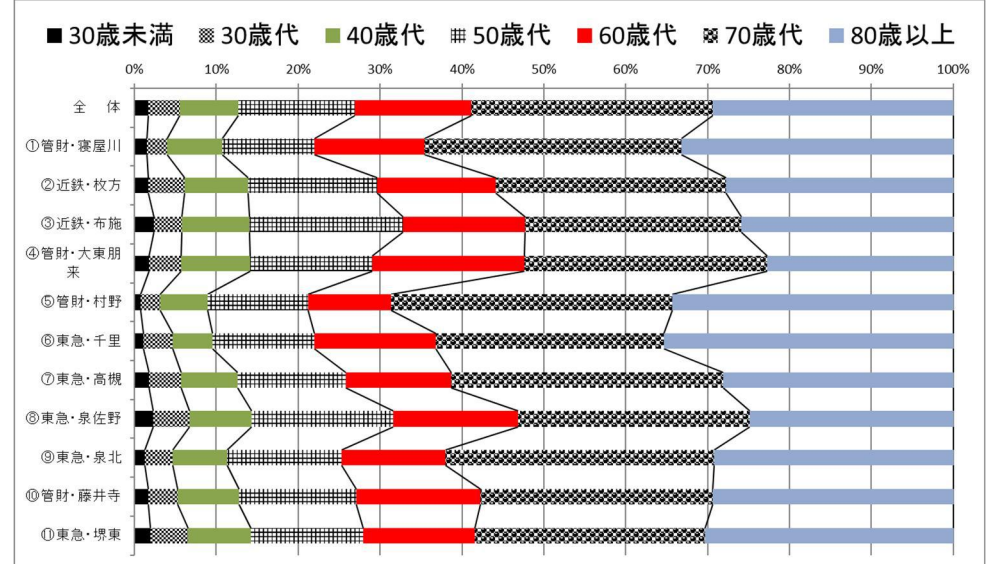
※⑤ 管財・村野については、一部の項目について、「わからない」であった。

※「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）

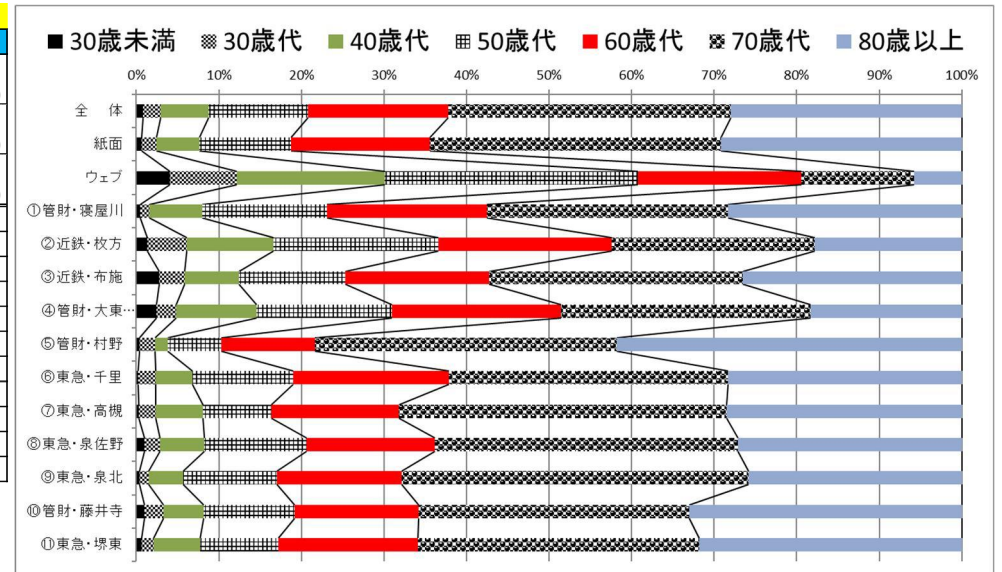
## ●アンケート対象住宅の入居者(名義人)の属性 年齢

| 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         | 317    | 718    | 1,324  | 2,667   | 2,655   | 5,497   | 5,474   | 18,652   |
| 入居者全体に対する割合 | (1.7%) | (3.9%) | (7.1%) | (14.3%) | (14.2%) | (29.5%) | (29.3%) | (100.0%) |
| ①管財・寝屋川     | 17     | 28     | 77     | 128     | 153     | 356     | 378     | 1,137    |
| ②近鉄・枚方      | 29     | 76     | 132    | 268     | 246     | 479     | 473     | 1,703    |
| ③近鉄・布施      | 19     | 27     | 65     | 149     | 118     | 209     | 205     | 792      |
| ④管財・大東朋来    | 12     | 27     | 59     | 104     | 130     | 207     | 159     | 700      |
| ⑤管財・村野      | 4      | 12     | 29     | 61      | 51      | 172     | 172     | 500      |
| ⑥東急・千里      | 24     | 79     | 109    | 275     | 330     | 618     | 783     | 2,218    |
| ⑦東急・高槻      | 33     | 75     | 131    | 251     | 243     | 631     | 533     | 1,897    |
| ⑧東急・泉佐野     | 53     | 101    | 173    | 394     | 349     | 645     | 567     | 2,282    |
| ⑨東急・泉北      | 23     | 60     | 117    | 247     | 225     | 580     | 516     | 1,768    |
| ⑩管財・藤井寺     | 42     | 91     | 192    | 363     | 386     | 723     | 746     | 2,543    |
| ⑪東急・堺東      | 61     | 142    | 240    | 426     | 424     | 877     | 942     | 3,112    |



## 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      | 80      | 205     | 563     | 1,170   | 1,645   | 3,318   | 2,715   | 68  | 9,764    |
| (回答割合)   | (0.8%)  | (2.1%)  | (5.8%)  | (12.0%) | (16.8%) | (34.0%) | (27.8%) |     | (100.0%) |
| 紙面       | 61      | 167     | 479     | 1,026   | 1,552   | 3,254   | 2,688   | 68  | 9,295    |
| (回答割合)   | (76.3%) | (81.5%) | (85.1%) | (87.7%) | (94.3%) | (98.1%) | (99.0%) |     | (95.2%)  |
| ウェブ      | 19      | 38      | 84      | 144     | 93      | 64      | 27      | 0   | 469      |
| (回答割合)   | (23.8%) | (18.5%) | (14.9%) | (12.3%) | (5.7%)  | (1.9%)  | (1.0%)  |     | (4.8%)   |
| ①管財・寝屋川  | 3       | 7       | 39      | 93      | 119     | 179     | 174     | 1   | 615      |
| ②近鉄・枚方   | 12      | 43      | 94      | 179     | 189     | 220     | 160     | 7   | 904      |
| ③近鉄・布施   | 12      | 13      | 28      | 55      | 74      | 131     | 113     | 1   | 427      |
| ④管財・大東朋来 | 9       | 9       | 36      | 61      | 76      | 112     | 68      | 3   | 374      |
| ⑤管財・村野   | 1       | 5       | 4       | 17      | 30      | 96      | 110     | 2   | 265      |
| ⑥東急・千里   | 3       | 24      | 50      | 138     | 214     | 383     | 321     | 19  | 1,152    |
| ⑦東急・高槻   | 3       | 20      | 56      | 81      | 151     | 388     | 278     | 8   | 985      |
| ⑧東急・泉佐野  | 11      | 22      | 62      | 143     | 179     | 424     | 313     | 13  | 1,167    |
| ⑨東急・泉北   | 4       | 12      | 44      | 120     | 160     | 445     | 273     | 6   | 1,064    |
| ⑩管財・藤井寺  | 11      | 26      | 55      | 124     | 169     | 369     | 371     | 8   | 1,133    |
| ⑪東急・堺東   | 11      | 24      | 95      | 159     | 284     | 571     | 534     | 0   | 1,678    |



## 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      | 7,446 | 2,145 | 173 | 9,764 |
| ①管財・寝屋川  | 473   | 134   | 8   | 615   |
| ②近鉄・枚方   | 796   | 107   | 1   | 904   |
| ③近鉄・布施   | 346   | 73    | 8   | 427   |
| ④管財・大東朋来 | 270   | 93    | 11  | 374   |
| ⑤管財・村野   | 201   | 57    | 7   | 265   |
| ⑥東急・千里   | 873   | 244   | 35  | 1,152 |
| ⑦東急・高槻   | 812   | 158   | 15  | 985   |
| ⑧東急・泉佐野  | 875   | 263   | 29  | 1,167 |
| ⑨東急・泉北   | 757   | 283   | 24  | 1,064 |
| ⑩管財・藤井寺  | 683   | 433   | 17  | 1,133 |
| ⑪東急・堺東   | 1,360 | 300   | 18  | 1,678 |

## 問 3 管理センターへのアクセスについて

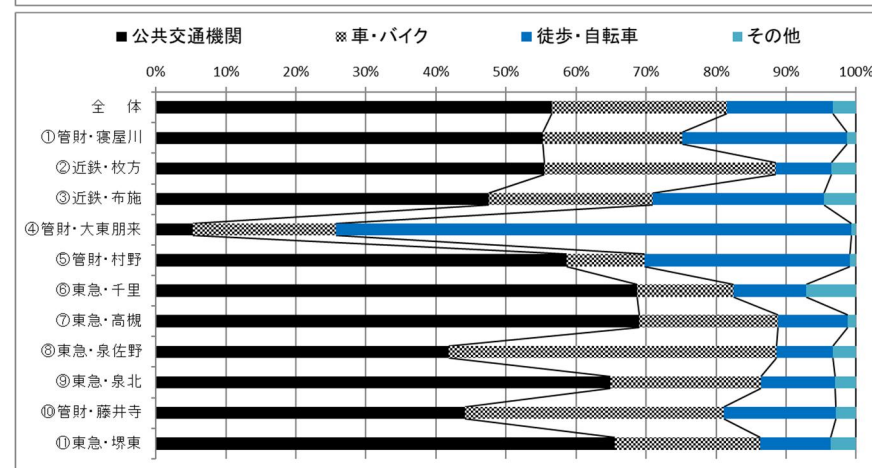
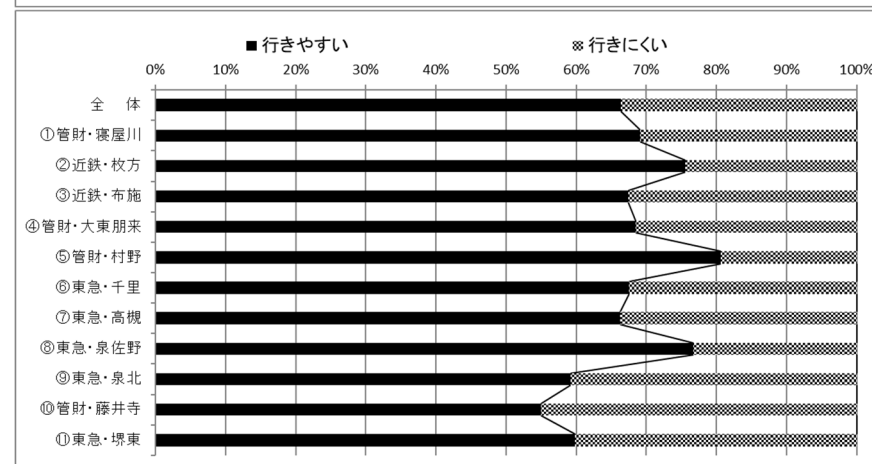
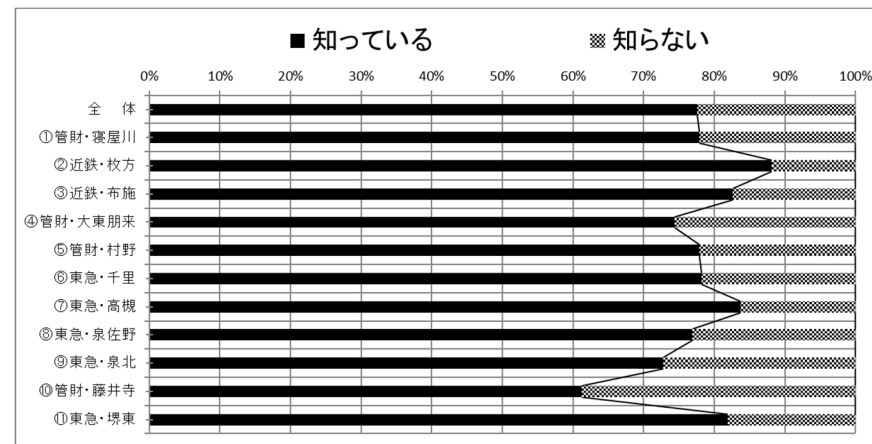
### 小問 1 行きやすさ

| 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      | 3,570 | 1,807 | 749   | 3,448     | 190 | 9,764 |
| ①管財・寝屋川  | 267   | 119   | 54    | 161       | 14  | 615   |
| ②近鉄・枚方   | 509   | 165   | 78    | 148       | 4   | 904   |
| ③近鉄・布施   | 143   | 69    | 33    | 176       | 6   | 427   |
| ④管財・大東朋来 | 176   | 81    | 35    | 76        | 6   | 374   |
| ⑤管財・村野   | 146   | 35    | 24    | 55        | 5   | 265   |
| ⑥東急・千里   | 449   | 216   | 78    | 379       | 30  | 1,152 |
| ⑦東急・高槻   | 321   | 163   | 76    | 406       | 19  | 985   |
| ⑧東急・泉佐野  | 359   | 109   | 62    | 603       | 34  | 1,167 |
| ⑨東急・泉北   | 357   | 246   | 76    | 363       | 22  | 1,064 |
| ⑩管財・藤井寺  | 260   | 213   | 71    | 560       | 29  | 1,133 |
| ⑪東急・堺東   | 583   | 391   | 162   | 521       | 21  | 1,678 |

## 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      | 3,730  | 1,653 | 996    | 220 | 2,871     | 294 | 9,764 |
| ①管財・寝屋川  | 247    | 89    | 105    | 6   | 147       | 21  | 615   |
| ②近鉄・枚方   | 419    | 250   | 60     | 27  | 140       | 8   | 904   |
| ③近鉄・布施   | 124    | 61    | 64     | 12  | 152       | 14  | 427   |
| ④管財・大東朋来 | 15     | 58    | 209    | 2   | 84        | 6   | 374   |
| ⑤管財・村野   | 126    | 24    | 63     | 2   | 42        | 8   | 265   |
| ⑥東急・千里   | 565    | 113   | 85     | 59  | 293       | 37  | 1,152 |
| ⑦東急・高槻   | 438    | 126   | 63     | 8   | 318       | 32  | 985   |
| ⑧東急・泉佐野  | 275    | 307   | 53     | 22  | 457       | 53  | 1,167 |
| ⑨東急・泉北   | 477    | 158   | 78     | 22  | 303       | 26  | 1,064 |
| ⑩管財・藤井寺  | 262    | 219   | 95     | 17  | 481       | 59  | 1,133 |
| ⑪東急・堺東   | 782    | 248   | 121    | 43  | 454       | 30  | 1,678 |



※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<br>ことがない | 未記入 | 計     |
|----------|-------|-------|-----|-------|---------------|-----|-------|
| 全 体      | 2,134 | 3,437 | 198 | 293   | 3,577         | 125 | 9,764 |
| ①管財・寝屋川  | 157   | 254   | 12  | 10    | 177           | 5   | 615   |
| ②近鉄・枚方   | 334   | 320   | 38  | 39    | 172           | 1   | 904   |
| ③近鉄・布施   | 88    | 146   | 8   | 20    | 156           | 9   | 427   |
| ④管財・大東朋来 | 105   | 150   | 5   | 9     | 105           | 0   | 374   |
| ⑤管財・村野   | 64    | 136   | 3   | 7     | 52            | 3   | 265   |
| ⑥東急・千里   | 215   | 449   | 18  | 39    | 412           | 19  | 1,152 |
| ⑦東急・高槻   | 174   | 354   | 9   | 27    | 397           | 24  | 985   |
| ⑧東急・泉佐野  | 248   | 272   | 10  | 21    | 616           | 0   | 1,167 |
| ⑨東急・泉北   | 237   | 385   | 26  | 23    | 374           | 19  | 1,064 |
| ⑩管財・藤井寺  | 161   | 314   | 19  | 36    | 573           | 30  | 1,133 |
| ⑪東急・堺東   | 351   | 657   | 50  | 62    | 543           | 15  | 1,678 |

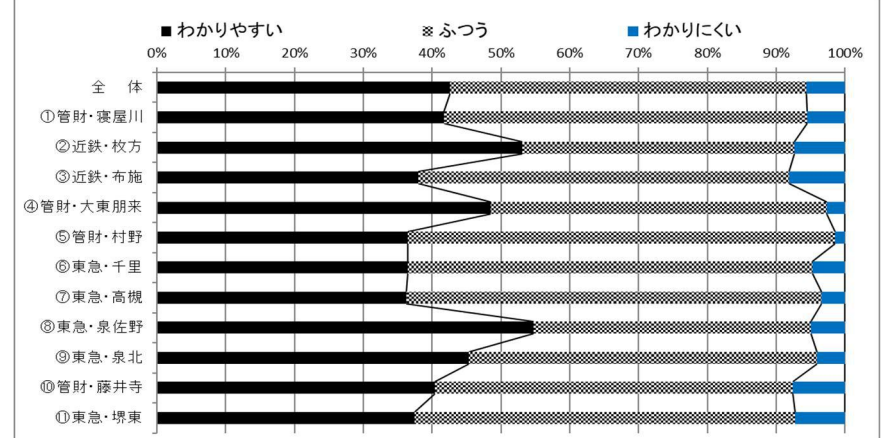
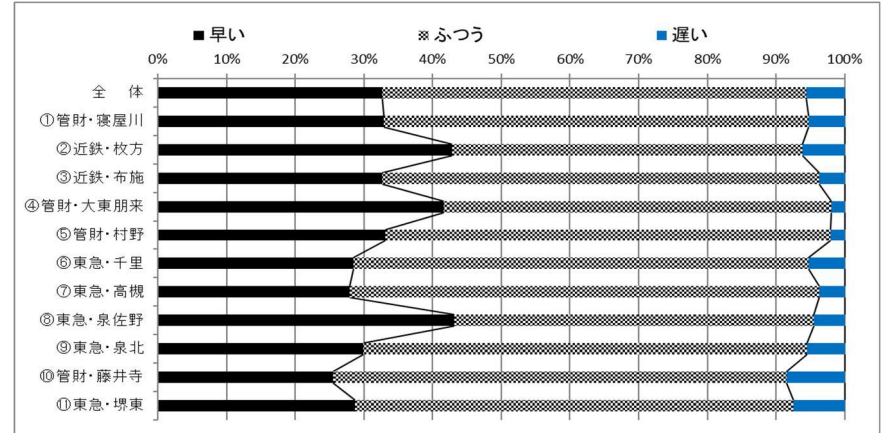
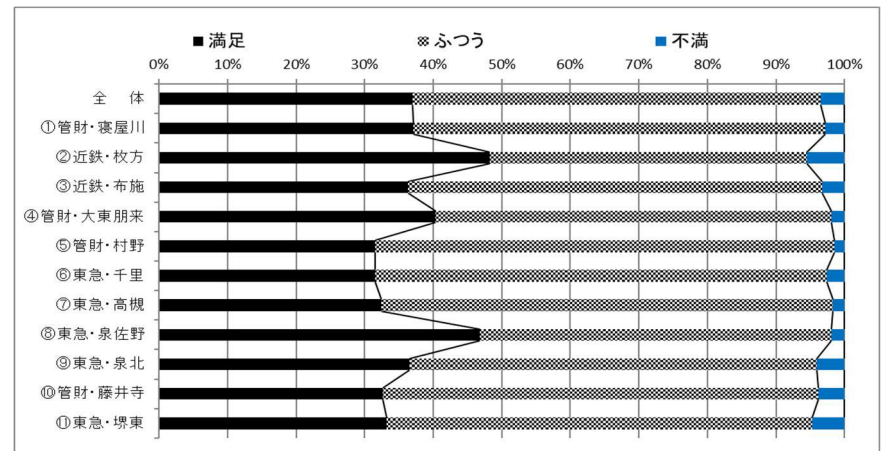
問 4 窓口での対応について  
小問2 対応の早さについて

| 指定管理者名   | 早い    | ふつう   | 遅い  | わからない | 訪問した<br>ことがない | 未記入 | 計     |
|----------|-------|-------|-----|-------|---------------|-----|-------|
| 全 体      | 1,847 | 3,498 | 314 | 403   | 3,518         | 184 | 9,764 |
| ①管財・寝屋川  | 138   | 260   | 22  | 17    | 169           | 9   | 615   |
| ②近鉄・枚方   | 294   | 351   | 42  | 45    | 166           | 6   | 904   |
| ③近鉄・布施   | 78    | 152   | 9   | 24    | 151           | 13  | 427   |
| ④管財・大東朋来 | 107   | 145   | 5   | 12    | 104           | 1   | 374   |
| ⑤管財・村野   | 65    | 127   | 4   | 15    | 49            | 5   | 265   |
| ⑥東急・千里   | 193   | 449   | 36  | 38    | 406           | 30  | 1,152 |
| ⑦東急・高槻   | 149   | 364   | 20  | 28    | 390           | 34  | 985   |
| ⑧東急・泉佐野  | 210   | 254   | 22  | 69    | 612           | 0   | 1,167 |
| ⑨東急・泉北   | 191   | 412   | 35  | 29    | 371           | 26  | 1,064 |
| ⑩管財・藤井寺  | 124   | 322   | 41  | 46    | 560           | 40  | 1,133 |
| ⑪東急・堺東   | 298   | 662   | 78  | 80    | 540           | 20  | 1,678 |

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<br>ことがない | 未記入 | 計     |
|----------|--------|-------|--------|---------------|-----|-------|
| 全 体      | 2,508  | 3,047 | 329    | 3,650         | 230 | 9,764 |
| ①管財・寝屋川  | 174    | 220   | 23     | 179           | 19  | 615   |
| ②近鉄・枚方   | 382    | 284   | 53     | 179           | 6   | 904   |
| ③近鉄・布施   | 98     | 139   | 21     | 156           | 13  | 427   |
| ④管財・大東朋来 | 128    | 129   | 7      | 107           | 3   | 374   |
| ⑤管財・村野   | 73     | 124   | 3      | 59            | 6   | 265   |
| ⑥東急・千里   | 256    | 413   | 33     | 419           | 31  | 1,152 |
| ⑦東急・高槻   | 198    | 329   | 19     | 396           | 43  | 985   |
| ⑧東急・泉佐野  | 298    | 219   | 27     | 622           | 1   | 1,167 |
| ⑨東急・泉北   | 289    | 323   | 26     | 391           | 35  | 1,064 |
| ⑩管財・藤井寺  | 203    | 262   | 38     | 581           | 49  | 1,133 |
| ⑪東急・堺東   | 409    | 605   | 79     | 561           | 24  | 1,678 |

※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

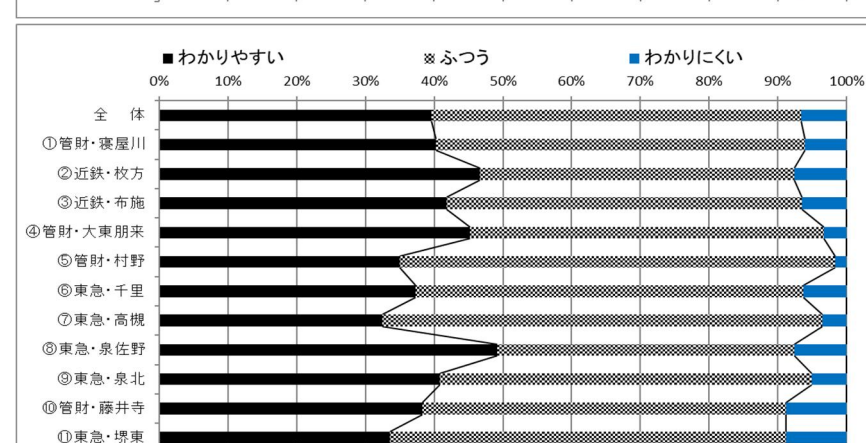
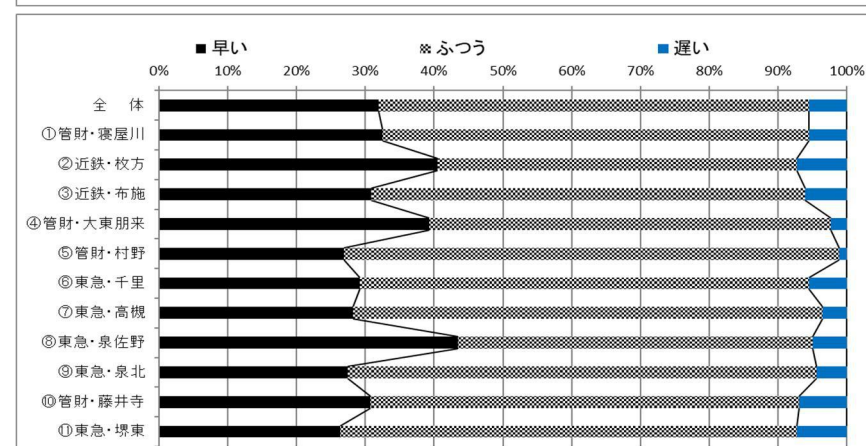
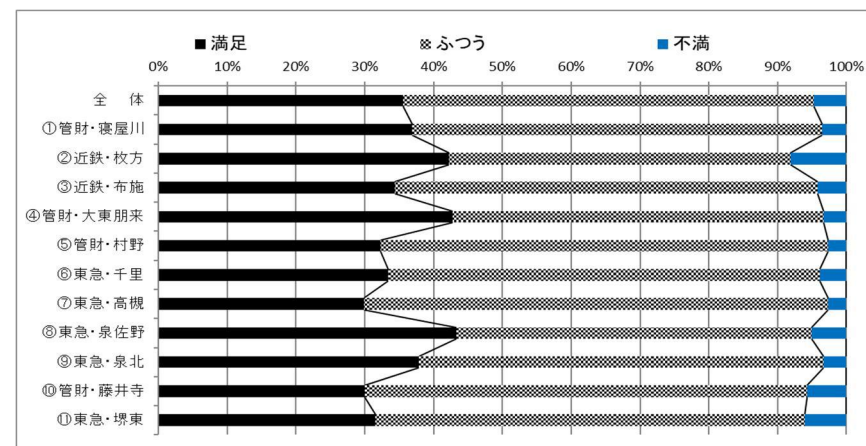
| 指定管理者名   | 満足    | ふつう   | 不満  | わからない | 電話した<br>ことがない | 未記入 | 計     |
|----------|-------|-------|-----|-------|---------------|-----|-------|
| 全 体      | 2,354 | 3,947 | 317 | 244   | 2,821         | 81  | 9,764 |
| ①管財・寝屋川  | 180   | 291   | 17  | 10    | 112           | 5   | 615   |
| ②近鉄・枚方   | 315   | 371   | 61  | 40    | 113           | 4   | 904   |
| ③近鉄・布施   | 115   | 206   | 14  | 11    | 77            | 4   | 427   |
| ④管財・大東朋来 | 129   | 163   | 10  | 1     | 71            | 0   | 374   |
| ⑤管財・村野   | 61    | 123   | 5   | 4     | 70            | 2   | 265   |
| ⑥東急・千里   | 256   | 480   | 30  | 32    | 345           | 9   | 1,152 |
| ⑦東急・高槻   | 204   | 461   | 18  | 18    | 268           | 16  | 985   |
| ⑧東急・泉佐野  | 297   | 353   | 35  | 26    | 456           | 0   | 1,167 |
| ⑨東急・泉北   | 250   | 388   | 22  | 21    | 373           | 10  | 1,064 |
| ⑩管財・藤井寺  | 188   | 402   | 36  | 27    | 465           | 15  | 1,133 |
| ⑪東急・堺東   | 359   | 709   | 69  | 54    | 471           | 16  | 1,678 |

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<br>ことがない | 未記入 | 計     |
|----------|-------|-------|-----|-------|---------------|-----|-------|
| 全 体      | 2,080 | 4,067 | 359 | 353   | 2,736         | 169 | 9,764 |
| ①管財・寝屋川  | 160   | 305   | 27  | 9     | 105           | 9   | 615   |
| ②近鉄・枚方   | 302   | 389   | 54  | 41    | 106           | 12  | 904   |
| ③近鉄・布施   | 102   | 209   | 20  | 12    | 76            | 8   | 427   |
| ④管財・大東朋来 | 118   | 175   | 7   | 3     | 69            | 2   | 374   |
| ⑤管財・村野   | 50    | 134   | 2   | 6     | 69            | 4   | 265   |
| ⑥東急・千里   | 223   | 498   | 42  | 35    | 332           | 22  | 1,152 |
| ⑦東急・高槻   | 191   | 463   | 24  | 22    | 257           | 28  | 985   |
| ⑧東急・泉佐野  | 272   | 323   | 31  | 84    | 456           | 1   | 1,167 |
| ⑨東急・泉北   | 180   | 448   | 29  | 25    | 354           | 28  | 1,064 |
| ⑩管財・藤井寺  | 188   | 381   | 42  | 41    | 449           | 32  | 1,133 |
| ⑪東急・堺東   | 294   | 742   | 81  | 75    | 463           | 23  | 1,678 |

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<br>ことがない | 未記入 | 計     |
|----------|--------|-------|--------|---------------|-----|-------|
| 全 体      | 2,670  | 3,627 | 443    | 2,814         | 210 | 9,764 |
| ①管財・寝屋川  | 199    | 266   | 30     | 106           | 14  | 615   |
| ②近鉄・枚方   | 362    | 355   | 59     | 111           | 17  | 904   |
| ③近鉄・布施   | 141    | 174   | 22     | 79            | 11  | 427   |
| ④管財・大東朋来 | 136    | 155   | 10     | 70            | 3   | 374   |
| ⑤管財・村野   | 65     | 118   | 3      | 72            | 7   | 265   |
| ⑥東急・千里   | 291    | 441   | 49     | 350           | 21  | 1,152 |
| ⑦東急・高槻   | 225    | 445   | 24     | 262           | 29  | 985   |
| ⑧東急・泉佐野  | 344    | 303   | 53     | 467           | 0   | 1,167 |
| ⑨東急・泉北   | 273    | 362   | 34     | 360           | 35  | 1,064 |
| ⑩管財・藤井寺  | 243    | 335   | 56     | 453           | 46  | 1,133 |
| ⑪東急・堺東   | 391    | 673   | 103    | 484           | 27  | 1,678 |



※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

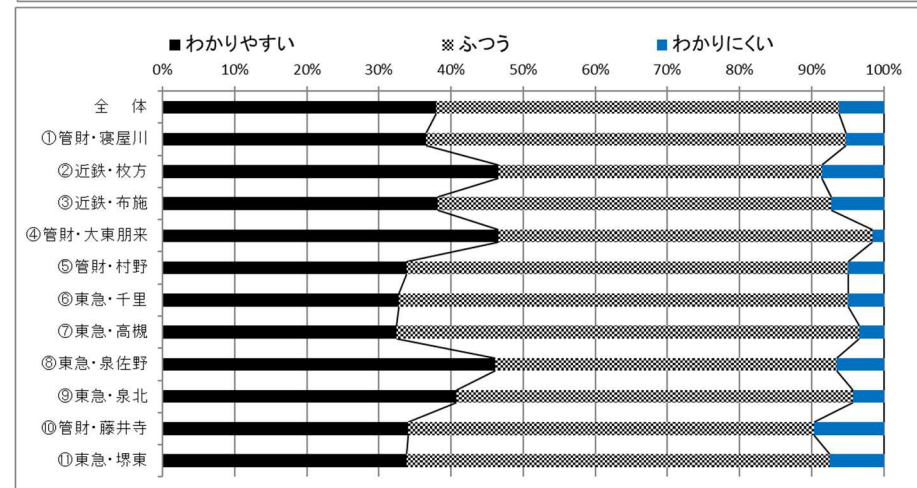
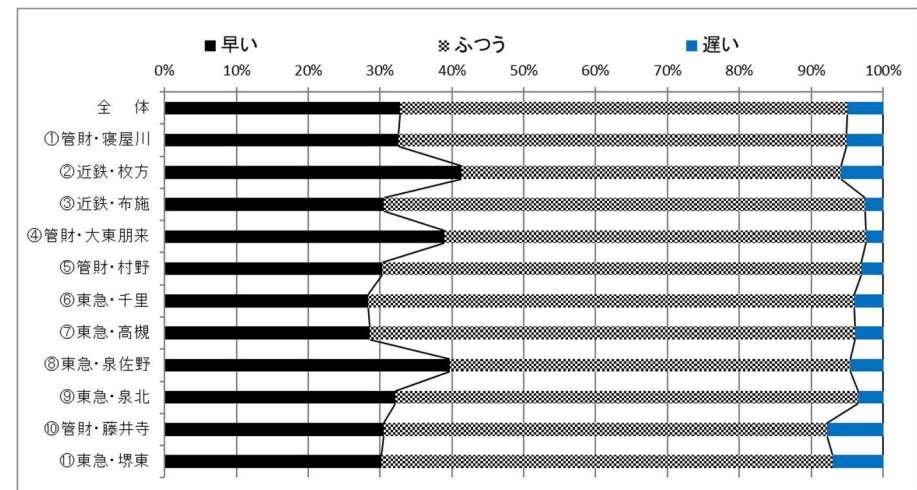
小問 1 対応の早さについて

| 指定管理者名   | 早い    | ふつう   | 遅い  | わからない | 申請や<br>手続きを<br>したことがない | 未記入 | 計     |
|----------|-------|-------|-----|-------|------------------------|-----|-------|
| 全 体      | 2,165 | 4,120 | 329 | 455   | 2,551                  | 144 | 9,764 |
| ①管財・寝屋川  | 161   | 309   | 25  | 18    | 93                     | 9   | 615   |
| ②近鉄・枚方   | 289   | 370   | 41  | 59    | 137                    | 8   | 904   |
| ③近鉄・布施   | 97    | 213   | 8   | 18    | 84                     | 7   | 427   |
| ④管財・大東朋来 | 117   | 176   | 7   | 11    | 58                     | 5   | 374   |
| ⑤管財・村野   | 60    | 132   | 6   | 11    | 53                     | 3   | 265   |
| ⑥東急・千里   | 225   | 537   | 32  | 43    | 294                    | 21  | 1,152 |
| ⑦東急・高槻   | 184   | 435   | 25  | 32    | 285                    | 24  | 985   |
| ⑧東急・泉佐野  | 253   | 355   | 29  | 85    | 443                    | 2   | 1,167 |
| ⑨東急・泉北   | 239   | 479   | 26  | 34    | 266                    | 20  | 1,064 |
| ⑩管財・藤井寺  | 177   | 358   | 45  | 60    | 469                    | 24  | 1,133 |
| ⑪東急・堺東   | 363   | 756   | 85  | 84    | 369                    | 21  | 1,678 |

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<br>手続きを<br>したことがない | 未記入 | 計     |
|----------|--------|-------|--------|------------------------|-----|-------|
| 全 体      | 2,609  | 3,846 | 424    | 2,611                  | 274 | 9,764 |
| ①管財・寝屋川  | 180    | 287   | 26     | 94                     | 28  | 615   |
| ②近鉄・枚方   | 346    | 333   | 64     | 140                    | 21  | 904   |
| ③近鉄・布施   | 125    | 179   | 24     | 85                     | 14  | 427   |
| ④管財・大東朋来 | 144    | 160   | 5      | 59                     | 6   | 374   |
| ⑤管財・村野   | 69     | 125   | 10     | 54                     | 7   | 265   |
| ⑥東急・千里   | 271    | 516   | 41     | 294                    | 30  | 1,152 |
| ⑦東急・高槻   | 211    | 418   | 22     | 285                    | 49  | 985   |
| ⑧東急・泉佐野  | 323    | 331   | 46     | 461                    | 6   | 1,167 |
| ⑨東急・泉北   | 305    | 412   | 32     | 282                    | 33  | 1,064 |
| ⑩管財・藤井寺  | 209    | 345   | 59     | 470                    | 50  | 1,133 |
| ⑪東急・堺東   | 426    | 740   | 95     | 387                    | 30  | 1,678 |

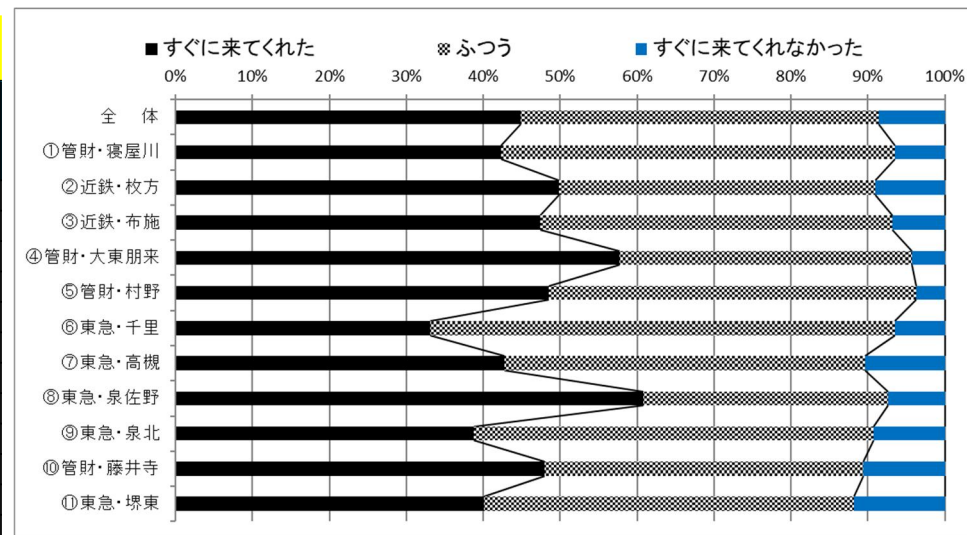


※棒グラフについては、「わからない」、「申請や手続きをしたことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

# 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

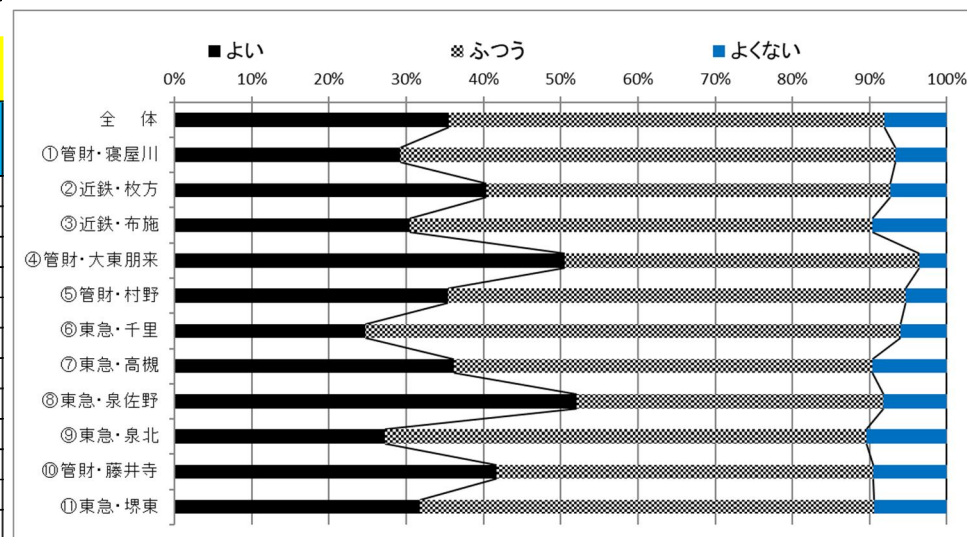
| 指定管理者名   | すぐに来てくれた | ふつう   | すぐに来てくれなかった | わからない | 修繕の依頼をしたことがない | 未記入 | 計     |
|----------|----------|-------|-------------|-------|---------------|-----|-------|
| 全 体      | 2,005    | 2,075 | 385         | 907   | 4,199         | 193 | 9,764 |
| ①管財・寝屋川  | 144      | 174   | 22          | 35    | 230           | 10  | 615   |
| ②近鉄・枚方   | 254      | 210   | 46          | 66    | 317           | 11  | 904   |
| ③近鉄・布施   | 111      | 107   | 16          | 25    | 164           | 4   | 427   |
| ④管財・大東朋来 | 120      | 79    | 9           | 24    | 138           | 4   | 374   |
| ⑤管財・村野   | 66       | 65    | 5           | 40    | 85            | 4   | 265   |
| ⑥東急・千里   | 187      | 341   | 37          | 84    | 474           | 29  | 1,152 |
| ⑦東急・高槻   | 189      | 207   | 46          | 81    | 433           | 29  | 985   |
| ⑧東急・泉佐野  | 273      | 143   | 33          | 154   | 560           | 4   | 1,167 |
| ⑨東急・泉北   | 159      | 213   | 38          | 102   | 521           | 31  | 1,064 |
| ⑩管財・藤井寺  | 199      | 172   | 44          | 107   | 572           | 39  | 1,133 |
| ⑪東急・堺東   | 303      | 364   | 89          | 189   | 705           | 28  | 1,678 |



# 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      | 1,480 | 2,351 | 340  | 626   | 4,575         | 392 | 9,764 |
| ①管財・寝屋川  | 96    | 210   | 22   | 24    | 235           | 28  | 615   |
| ②近鉄・枚方   | 192   | 248   | 35   | 80    | 322           | 27  | 904   |
| ③近鉄・布施   | 69    | 136   | 22   | 19    | 172           | 9   | 427   |
| ④管財・大東朋来 | 99    | 90    | 7    | 9     | 154           | 15  | 374   |
| ⑤管財・村野   | 46    | 77    | 7    | 12    | 110           | 13  | 265   |
| ⑥東急・千里   | 135   | 378   | 33   | 40    | 513           | 53  | 1,152 |
| ⑦東急・高槻   | 150   | 225   | 40   | 41    | 471           | 58  | 985   |
| ⑧東急・泉佐野  | 216   | 165   | 34   | 81    | 646           | 25  | 1,167 |
| ⑨東急・泉北   | 102   | 233   | 39   | 76    | 552           | 62  | 1,064 |
| ⑩管財・藤井寺  | 153   | 179   | 35   | 67    | 644           | 55  | 1,133 |
| ⑪東急・堺東   | 222   | 410   | 66   | 177   | 756           | 47  | 1,678 |

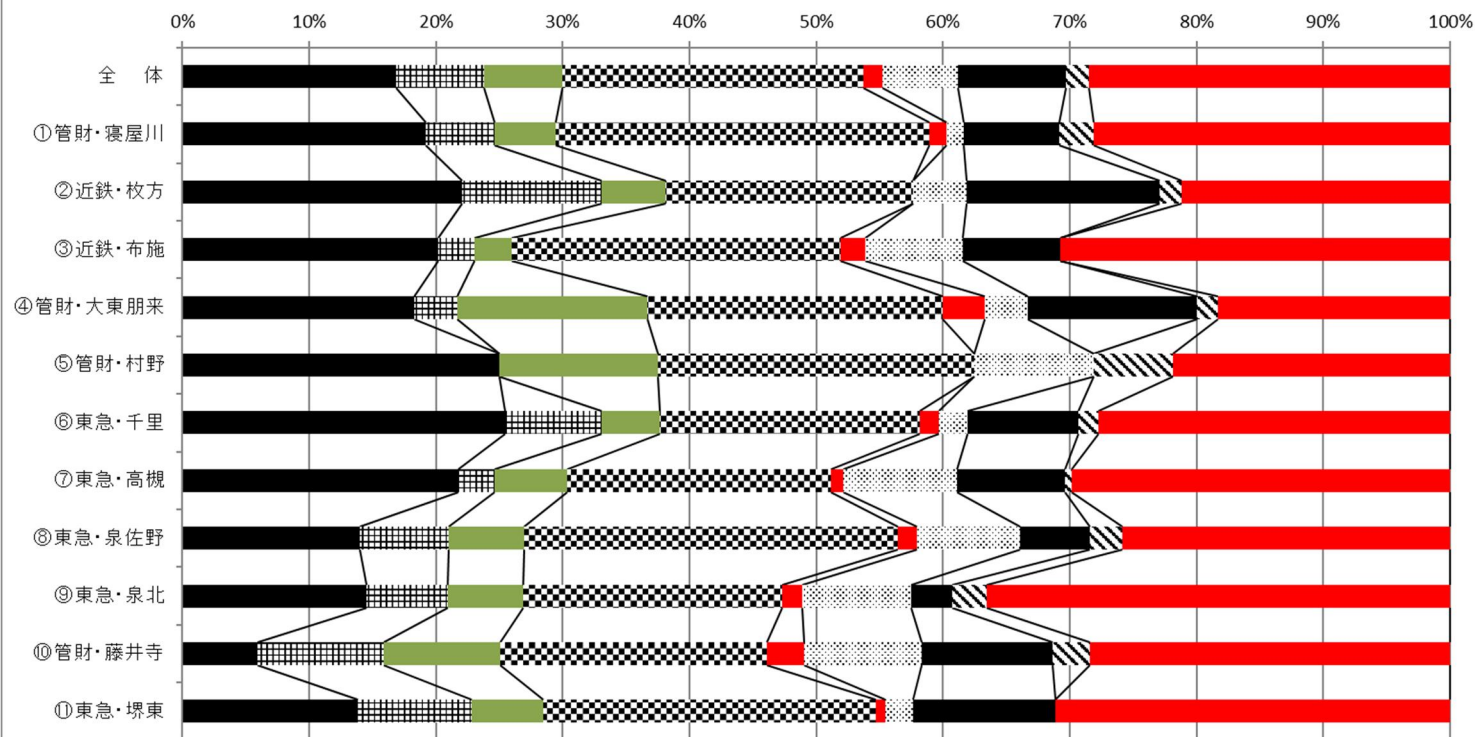


※棒グラフについては、「わからない」、「修繕の依頼をしたことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

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      | 325 | 134 | 120 | 458 | 29   | 114  | 165  | 34    | 550 | 1,929 |
| ①管財・寝屋川  | 28  | 8   | 7   | 43  | 2    | 2    | 11   | 4     | 41  | 146   |
| ②近鉄・枚方   | 26  | 13  | 6   | 23  | 0    | 5    | 18   | 2     | 25  | 118   |
| ③近鉄・布施   | 21  | 3   | 3   | 27  | 2    | 8    | 8    | 0     | 32  | 104   |
| ④管財・大東朋来 | 11  | 2   | 9   | 14  | 2    | 2    | 8    | 1     | 11  | 60    |
| ⑤管財・村野   | 8   | 0   | 4   | 8   | 0    | 3    | 0    | 2     | 7   | 32    |
| ⑥東急・千里   | 67  | 20  | 12  | 54  | 4    | 6    | 23   | 4     | 73  | 263   |
| ⑦東急・高槻   | 46  | 6   | 12  | 44  | 2    | 19   | 18   | 1     | 63  | 211   |
| ⑧東急・泉佐野  | 38  | 19  | 16  | 80  | 4    | 22   | 15   | 7     | 70  | 271   |
| ⑨東急・泉北   | 27  | 12  | 11  | 38  | 3    | 16   | 6    | 5     | 68  | 186   |
| ⑩管財・藤井寺  | 16  | 27  | 25  | 57  | 8    | 25   | 28   | 8     | 77  | 271   |
| ⑪東急・堺東   | 37  | 24  | 15  | 70  | 2    | 6    | 30   | 0     | 83  | 267   |

■ 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



自由意見欄の主な意見と当該管理センターの対応

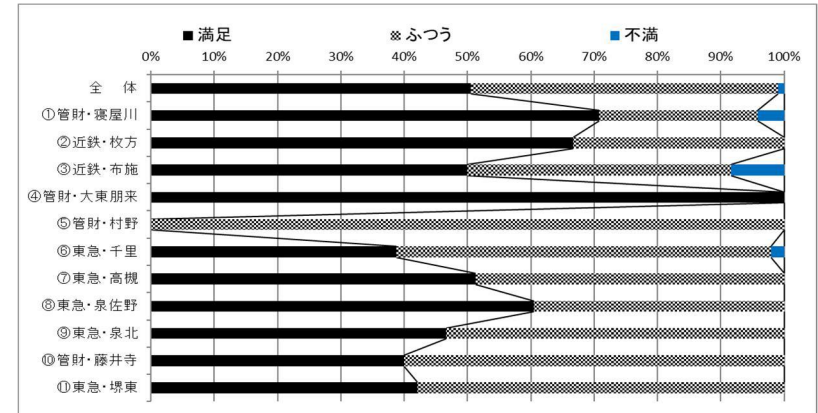
| 項目    | 自由意見（抜粋）                                                                                                                 | 当該管理センターの対応                                                                                          |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 接遇    | 対応してくれる人によって少し態度が違った。質問した内容によってはめんどうそうに話した人もいたが全体的には親切でわかりやすく説明してくれた。                                                    | 接遇研修を実施し職員の意識向上を図り、言葉遣いや立ち居振舞いを丁寧なものにするよう再周知を行う。                                                     |
| 駐車場   | 車の持ち主は申請されていますか？時々ナンバープレートの記入されていない所に止まっているのを見受けます。                                                                      | 駐車場管理業務委託会社と連携し、悪質な不正駐車の情報提供があった際は、所有者を調査し、車の所有者に指導を実施する。                                            |
| 修繕    | 修繕工事、どの範囲まで無料でしてくれるのか、知りたい。                                                                                              | 入居時にお渡ししている「すまいのしおり」の負担区分表を基に、負担区分や計画修繕にて実施する内容を説明し、ご理解を頂けるように努める。また、お手元に無い場合は当社HPからもご確認頂けることをご案内する。 |
| 届出申請  | 月曜日に住宅内に申請等できる部屋、時間を設けているのは有難い。それでも短時間な為、仕事があるので行けません。以前申請書をポストに入れておいてほしいと希望したところ断られました。簡単に行ける距離ではないので何か対応してもらえないかと思います。 | ホームページよりダウンロードできる申請書はその旨のご案内を行う。また、祝日を除く土曜日も営業している事、郵送でも対応可能な旨の丁寧な説明を心掛ける。                           |
| 樹木剪定  | 老人が多いので植木(ひくいもの)草刈りなんとかしてほしい。                                                                                            | 共益費府徴収切替制度の紹介を行い、必要に応じて自治会への働きかけ・説明を行う。                                                              |
| 巡回指導  | 月曜日と金曜日が集会所での受付窓口ですが、月曜日は振替休日や連休で休みが多く、火曜日にしてほしい！                                                                        | ご意見を自治会へ伝達し、希望があれば巡回曜日や時間帯等の変更を行う。                                                                   |
| 高齢者対応 | 今後独居老人が増えるが、何か案があるのでしょうか。                                                                                                | 孤独死増加の心配をされるケースが想定される為、「ふれあいサービス」を自治会に提案を実施する。                                                       |
| その他   | 空家のベランダにハトが来て(住みついて)、朝早くからないで寝れない。                                                                                       | 対象住戸を確認し、空き家の場合はハト避けネットを設置する。                                                                        |

## 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

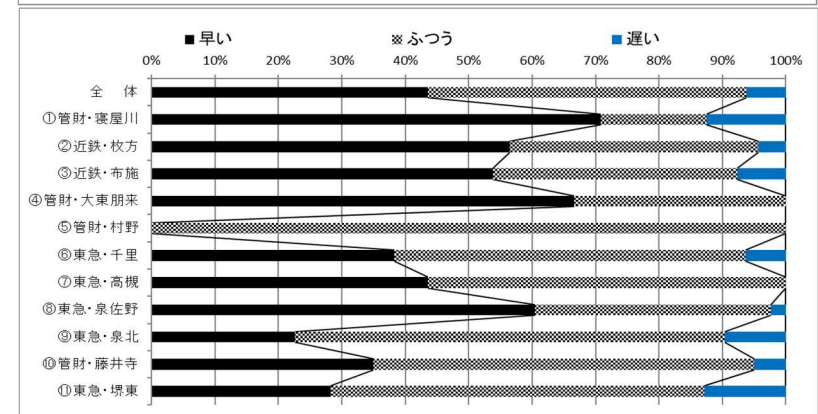
| 指定管理者名   | 満足  | ふつう | 不満 | わからない | 訪問した<br>ことがない | 未記入 | 計   |
|----------|-----|-----|----|-------|---------------|-----|-----|
| 全 体      | 153 | 147 | 3  | 5     | 35            | 4   | 347 |
| ①管財・寝屋川  | 17  | 6   | 1  | 0     | 2             | 1   | 27  |
| ②近鉄・枚方   | 16  | 8   | 0  | 0     | 0             | 0   | 24  |
| ③近鉄・布施   | 6   | 5   | 1  | 1     | 0             | 0   | 13  |
| ④管財・大東朋来 | 3   | 0   | 0  | 0     | 0             | 0   | 3   |
| ⑤管財・村野   | 0   | 1   | 0  | 0     | 0             | 0   | 1   |
| ⑥東急・千里   | 19  | 29  | 1  | 1     | 7             | 0   | 57  |
| ⑦東急・高槻   | 20  | 19  | 0  | 0     | 6             | 0   | 45  |
| ⑧東急・泉佐野  | 26  | 17  | 0  | 0     | 3             | 0   | 46  |
| ⑨東急・泉北   | 14  | 16  | 0  | 1     | 2             | 0   | 33  |
| ⑩管財・藤井寺  | 16  | 24  | 0  | 0     | 10            | 1   | 51  |
| ⑪東急・堺東   | 16  | 22  | 0  | 2     | 5             | 2   | 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

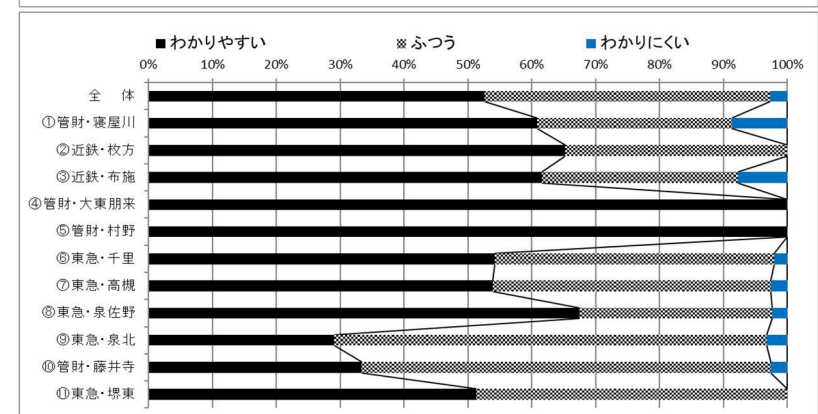
| 指定管理者名   | 早い  | ふつう | 遅い | わからない | 訪問した<br>ことがない | 未記入 | 計   |
|----------|-----|-----|----|-------|---------------|-----|-----|
| 全 体      | 132 | 152 | 19 | 4     | 34            | 6   | 347 |
| ①管財・寝屋川  | 17  | 4   | 3  | 0     | 2             | 1   | 27  |
| ②近鉄・枚方   | 13  | 9   | 1  | 0     | 0             | 1   | 24  |
| ③近鉄・布施   | 7   | 5   | 1  | 0     | 0             | 0   | 13  |
| 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   | 18  | 26  | 3  | 2     | 7             | 1   | 57  |
| ⑦東急・高槻   | 17  | 22  | 0  | 1     | 5             | 0   | 45  |
| ⑧東急・泉佐野  | 26  | 16  | 1  | 0     | 3             | 0   | 46  |
| ⑨東急・泉北   | 7   | 21  | 3  | 0     | 2             | 0   | 33  |
| ⑩管財・藤井寺  | 14  | 24  | 2  | 0     | 10            | 1   | 51  |
| ⑪東急・堺東   | 11  | 23  | 5  | 1     | 5             | 2   | 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<br>ことがない | 未記入 | 計   |
|----------|--------|-----|--------|---------------|-----|-----|
| 全 体      | 159    | 135 | 8      | 37            | 8   | 347 |
| ①管財・寝屋川  | 14     | 7   | 2      | 2             | 2   | 27  |
| ②近鉄・枚方   | 15     | 8   | 0      | 0             | 1   | 24  |
| ③近鉄・布施   | 8      | 4   | 1      | 0             | 0   | 13  |
| ④管財・大東朋来 | 3      | 0   | 0      | 0             | 0   | 3   |
| ⑤管財・村野   | 1      | 0   | 0      | 0             | 0   | 1   |
| ⑥東急・千里   | 26     | 21  | 1      | 8             | 1   | 57  |
| ⑦東急・高槻   | 21     | 17  | 1      | 6             | 0   | 45  |
| ⑧東急・泉佐野  | 29     | 13  | 1      | 3             | 0   | 46  |
| ⑨東急・泉北   | 9      | 21  | 1      | 2             | 0   | 33  |
| ⑩管財・藤井寺  | 13     | 25  | 1      | 11            | 1   | 51  |
| ⑪東急・堺東   | 20     | 19  | 0      | 5             | 3   | 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<br>ことがない | 未記入 | 計   |
|----------|-----|-----|----|-------|---------------|-----|-----|
| 全 体      | 179 | 150 | 5  | 2     | 7             | 4   | 347 |
| ①管財・寝屋川  | 18  | 9   | 0  | 0     | 0             | 0   | 27  |
| ②近鉄・枚方   | 18  | 5   | 1  | 0     | 0             | 0   | 24  |
| ③近鉄・布施   | 7   | 5   | 1  | 0     | 0             | 0   | 13  |
| ④管財・大東朋来 | 3   | 0   | 0  | 0     | 0             | 0   | 3   |
| ⑤管財・村野   | 0   | 1   | 0  | 0     | 0             | 0   | 1   |
| ⑥東急・千里   | 27  | 29  | 1  | 0     | 0             | 0   | 57  |
| ⑦東急・高槻   | 21  | 21  | 0  | 0     | 3             | 0   | 45  |
| ⑧東急・泉佐野  | 27  | 17  | 0  | 0     | 1             | 1   | 46  |
| ⑨東急・泉北   | 16  | 16  | 1  | 0     | 0             | 0   | 33  |
| ⑩管財・藤井寺  | 20  | 27  | 0  | 1     | 2             | 1   | 51  |
| ⑪東急・堺東   | 22  | 20  | 1  | 1     | 1             | 2   | 47  |

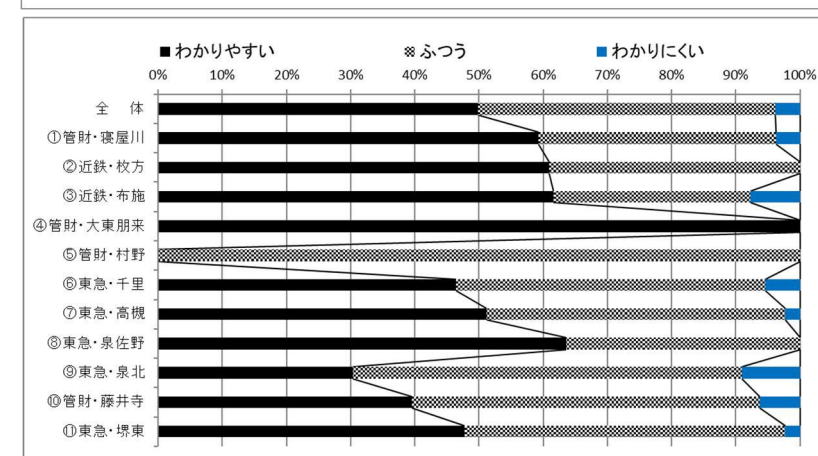
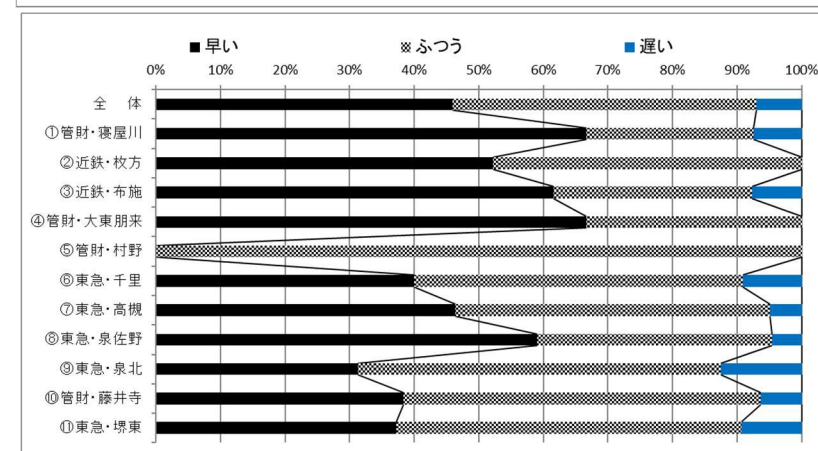
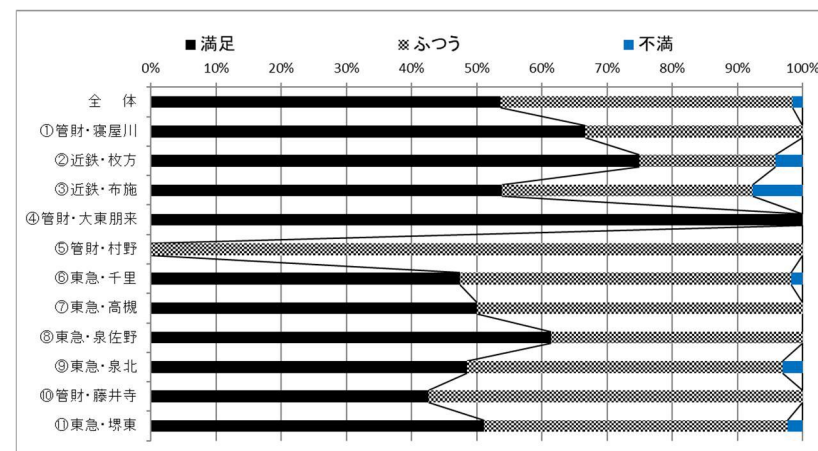
問 2 電話での対応について  
小問 2 対応の早さについて

| 指定管理者名   | 早い  | ふつう | 遅い | わからない | 電話した<br>ことがない | 未記入 | 計   |
|----------|-----|-----|----|-------|---------------|-----|-----|
| 全 体      | 151 | 155 | 23 | 6     | 7             | 5   | 347 |
| ①管財・寝屋川  | 18  | 7   | 2  | 0     | 0             | 0   | 27  |
| ②近鉄・枚方   | 12  | 11  | 0  | 0     | 0             | 1   | 24  |
| ③近鉄・布施   | 8   | 4   | 1  | 0     | 0             | 0   | 13  |
| 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   | 22  | 28  | 5  | 2     | 0             | 0   | 57  |
| ⑦東急・高槻   | 19  | 20  | 2  | 1     | 3             | 0   | 45  |
| ⑧東急・泉佐野  | 26  | 16  | 2  | 0     | 1             | 1   | 46  |
| ⑨東急・泉北   | 10  | 18  | 4  | 1     | 0             | 0   | 33  |
| ⑩管財・藤井寺  | 18  | 26  | 3  | 1     | 2             | 1   | 51  |
| ⑪東急・堺東   | 16  | 23  | 4  | 1     | 1             | 2   | 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<br>ことがない | 未記入 | 計   |
|----------|--------|-----|--------|---------------|-----|-----|
| 全 体      | 167    | 155 | 13     | 6             | 6   | 347 |
| ①管財・寝屋川  | 16     | 10  | 1      | 0             | 0   | 27  |
| ②近鉄・枚方   | 14     | 9   | 0      | 0             | 1   | 24  |
| ③近鉄・布施   | 8      | 4   | 1      | 0             | 0   | 13  |
| ④管財・大東朋来 | 3      | 0   | 0      | 0             | 0   | 3   |
| ⑤管財・村野   | 0      | 1   | 0      | 0             | 0   | 1   |
| ⑥東急・千里   | 26     | 27  | 3      | 0             | 1   | 57  |
| ⑦東急・高槻   | 22     | 20  | 1      | 2             | 0   | 45  |
| ⑧東急・泉佐野  | 28     | 16  | 0      | 1             | 1   | 46  |
| ⑨東急・泉北   | 10     | 20  | 3      | 0             | 0   | 33  |
| ⑩管財・藤井寺  | 19     | 26  | 3      | 2             | 1   | 51  |
| ⑪東急・堺東   | 21     | 22  | 1      | 1             | 2   | 47  |

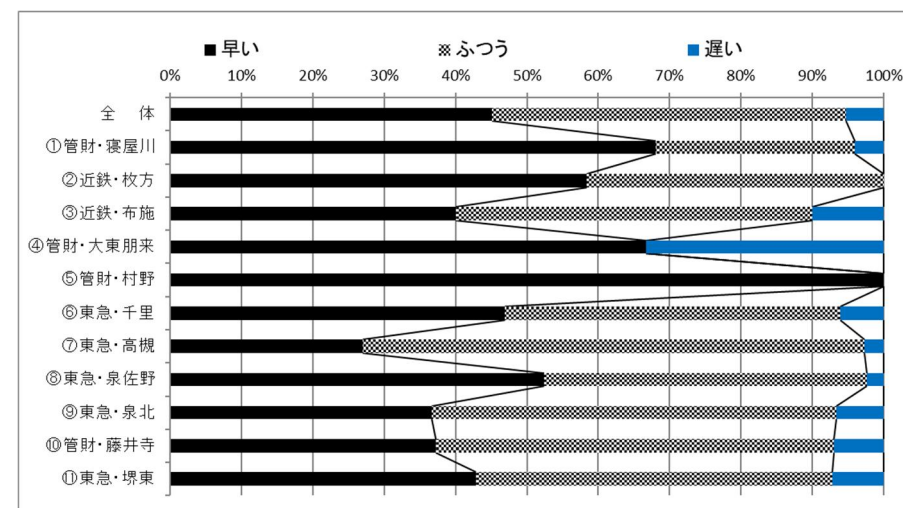
※棒グラフについては、「わからない」、「電話したことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。



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

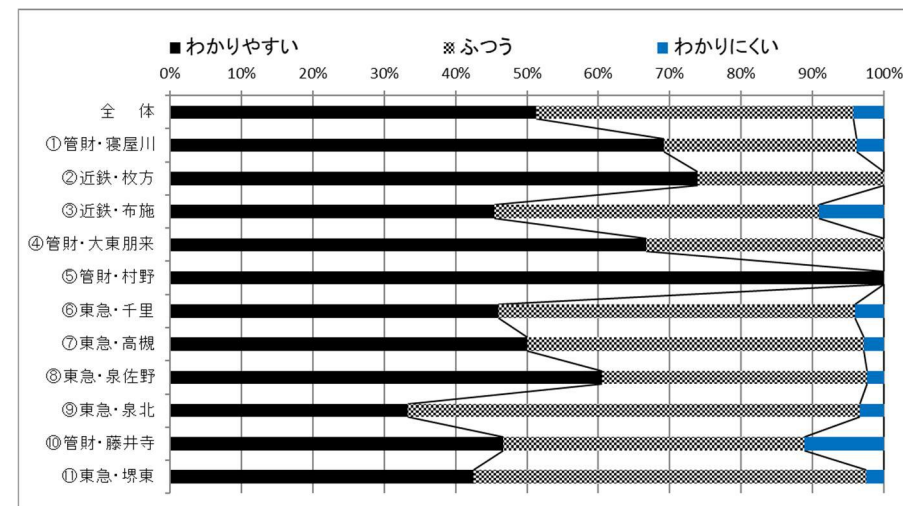
| 指定管理者名   | 早い  | ふつう | 遅い | わからない | 申請や手続きをしたことがない | 未記入 | 計   |
|----------|-----|-----|----|-------|----------------|-----|-----|
| 全 体      | 138 | 152 | 16 | 10    | 24             | 7   | 347 |
| ①管財・寝屋川  | 17  | 7   | 1  | 1     | 0              | 1   | 27  |
| ②近鉄・枚方   | 14  | 10  | 0  | 0     | 0              | 0   | 24  |
| ③近鉄・布施   | 4   | 5   | 1  | 1     | 1              | 1   | 13  |
| ④管財・大東朋来 | 2   | 0   | 1  | 0     | 0              | 0   | 3   |
| ⑤管財・村野   | 1   | 0   | 0  | 0     | 0              | 0   | 1   |
| ⑥東急・千里   | 23  | 23  | 3  | 3     | 5              | 0   | 57  |
| ⑦東急・高槻   | 10  | 26  | 1  | 0     | 7              | 1   | 45  |
| ⑧東急・泉佐野  | 22  | 19  | 1  | 2     | 1              | 1   | 46  |
| ⑨東急・泉北   | 11  | 17  | 2  | 0     | 3              | 0   | 33  |
| ⑩管財・藤井寺  | 16  | 24  | 3  | 2     | 5              | 1   | 51  |
| ⑪東急・堺東   | 18  | 21  | 3  | 1     | 2              | 2   | 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      | 158    | 137 | 13     | 26             | 13  | 347 |
| ①管財・寝屋川  | 18     | 7   | 1      | 1              | 0   | 27  |
| ②近鉄・枚方   | 17     | 6   | 0      | 0              | 1   | 24  |
| ③近鉄・布施   | 5      | 5   | 1      | 1              | 1   | 13  |
| 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   | 23     | 25  | 2      | 6              | 1   | 57  |
| ⑦東急・高槻   | 18     | 17  | 1      | 7              | 2   | 45  |
| ⑧東急・泉佐野  | 26     | 16  | 1      | 1              | 2   | 46  |
| ⑨東急・泉北   | 10     | 19  | 1      | 3              | 0   | 33  |
| ⑩管財・藤井寺  | 21     | 19  | 5      | 5              | 1   | 51  |
| ⑪東急・堺東   | 17     | 22  | 1      | 2              | 5   | 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

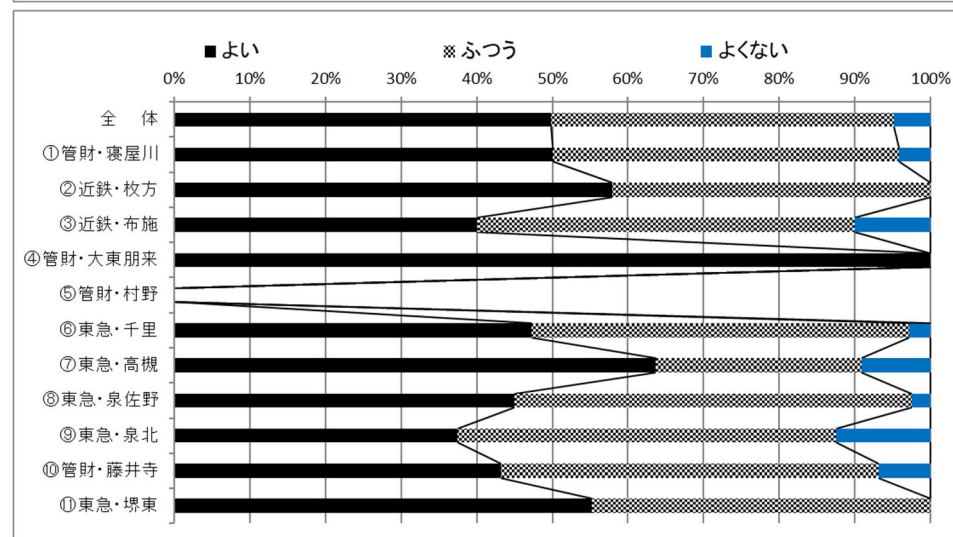
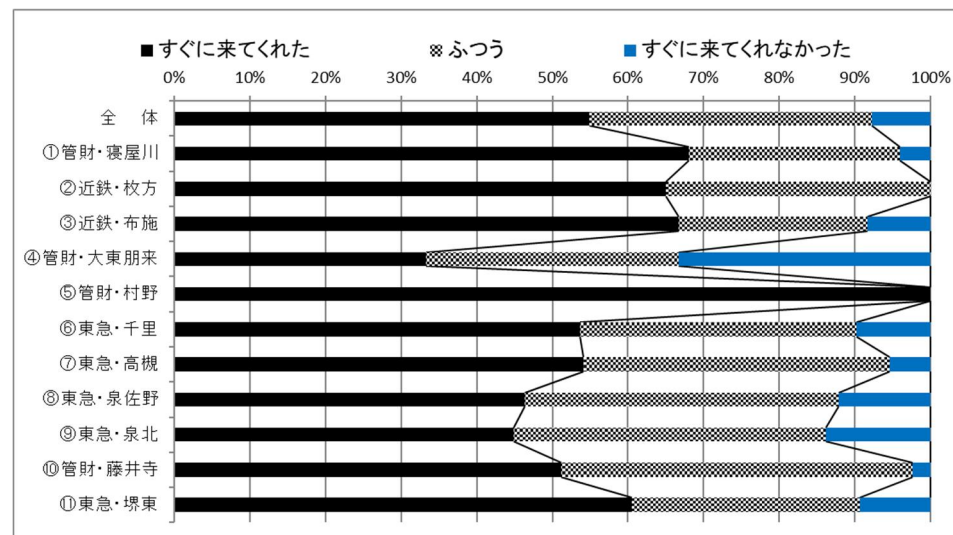
##### 小問 1 対応の早さについて

| 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      | 162      | 110 | 23          | 17    | 30            | 5   | 347 |
| ①管財・寝屋川  | 17       | 7   | 1           | 0     | 1             | 1   | 27  |
| ②近鉄・枚方   | 13       | 7   | 0           | 1     | 3             | 0   | 24  |
| ③近鉄・布施   | 8        | 3   | 1           | 0     | 1             | 0   | 13  |
| ④管財・大東朋来 | 1        | 1   | 1           | 0     | 0             | 0   | 3   |
| ⑤管財・村野   | 1        | 0   | 0           | 0     | 0             | 0   | 1   |
| ⑥東急・千里   | 22       | 15  | 4           | 6     | 10            | 0   | 57  |
| ⑦東急・高槻   | 20       | 15  | 2           | 2     | 6             | 0   | 45  |
| ⑧東急・泉佐野  | 19       | 17  | 5           | 1     | 3             | 1   | 46  |
| ⑨東急・泉北   | 13       | 12  | 4           | 1     | 3             | 0   | 33  |
| ⑩管財・藤井寺  | 22       | 20  | 1           | 5     | 2             | 1   | 51  |
| ⑪東急・堺東   | 26       | 13  | 4           | 1     | 1             | 2   | 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      | 135 | 123 | 13   | 32    | 33            | 11  | 347 |
| ①管財・寝屋川  | 12  | 11  | 1    | 1     | 1             | 1   | 27  |
| ②近鉄・枚方   | 11  | 8   | 0    | 1     | 2             | 2   | 24  |
| ③近鉄・布施   | 4   | 5   | 1    | 1     | 1             | 1   | 13  |
| ④管財・大東朋来 | 3   | 0   | 0    | 0     | 0             | 0   | 3   |
| ⑤管財・村野   | 0   | 0   | 0    | 1     | 0             | 0   | 1   |
| ⑥東急・千里   | 17  | 18  | 1    | 11    | 10            | 0   | 57  |
| ⑦東急・高槻   | 21  | 9   | 3    | 4     | 7             | 1   | 45  |
| ⑧東急・泉佐野  | 18  | 21  | 1    | 2     | 3             | 1   | 46  |
| ⑨東急・泉北   | 9   | 12  | 3    | 5     | 3             | 1   | 33  |
| ⑩管財・藤井寺  | 19  | 22  | 3    | 3     | 3             | 1   | 51  |
| ⑪東急・堺東   | 21  | 17  | 0    | 3     | 3             | 3   | 47  |

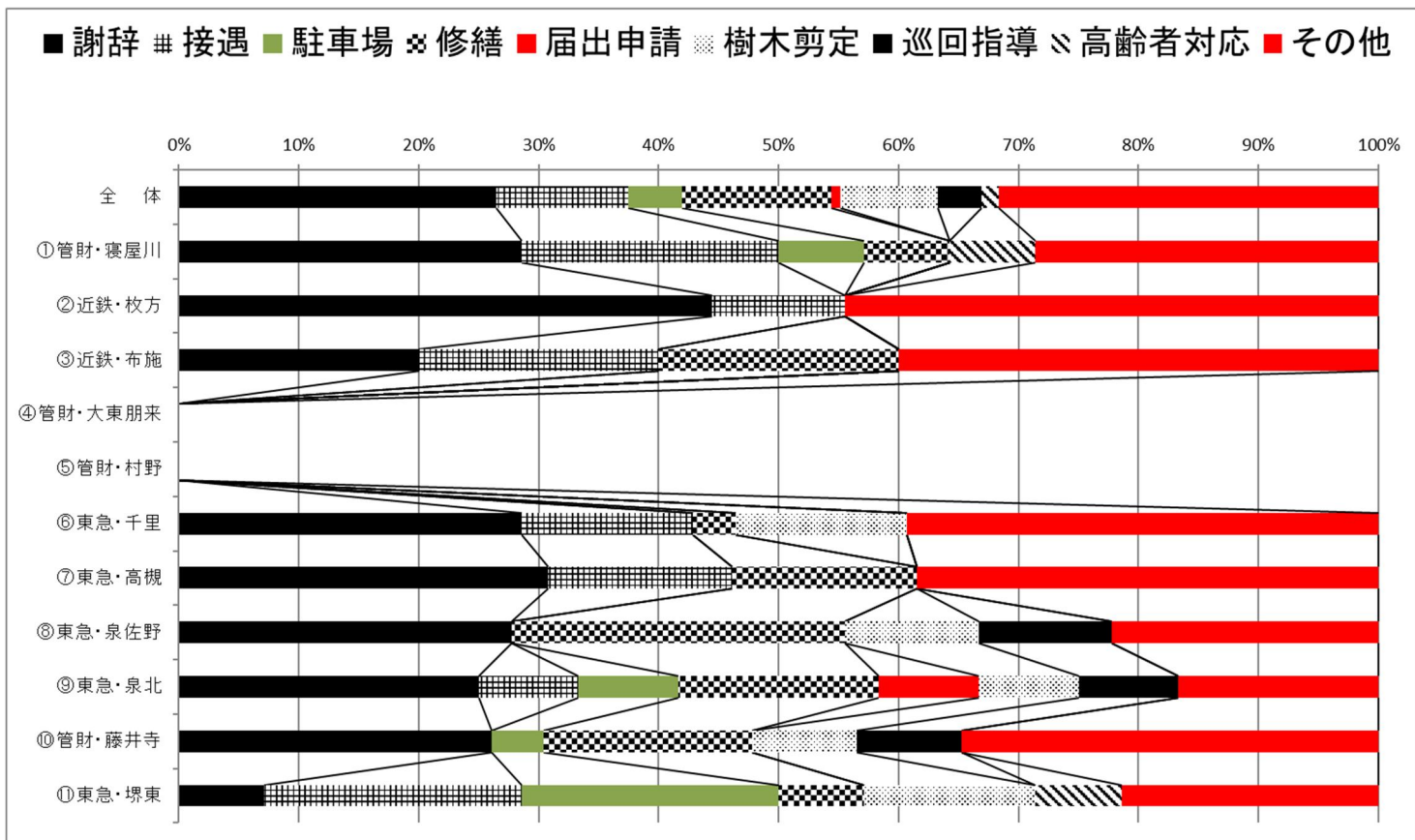


※棒グラフについては、「わからない」、「修繕の依頼をしたことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

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      | 36 | 15 | 6   | 17 | 1    | 11   | 5    | 2     | 43  | 136 |
| ①管財・寝屋川  | 4  | 3  | 1   | 1  | 0    | 0    | 0    | 1     | 4   | 14  |
| ②近鉄・枚方   | 4  | 1  | 0   | 0  | 0    | 0    | 0    | 0     | 4   | 9   |
| ③近鉄・布施   | 1  | 1  | 0   | 1  | 0    | 0    | 0    | 0     | 2   | 5   |
| ④管財・大東朋来 | 0  | 0  | 0   | 0  | 0    | 0    | 0    | 0     | 0   | 0   |
| ⑤管財・村野   | 0  | 0  | 0   | 0  | 0    | 0    | 0    | 0     | 0   | 0   |
| ⑥東急・千里   | 8  | 4  | 0   | 1  | 0    | 4    | 0    | 0     | 11  | 28  |
| ⑦東急・高槻   | 4  | 2  | 0   | 2  | 0    | 0    | 0    | 0     | 5   | 13  |
| ⑧東急・泉佐野  | 5  | 0  | 0   | 5  | 0    | 2    | 2    | 0     | 4   | 18  |
| ⑨東急・泉北   | 3  | 1  | 1   | 2  | 1    | 1    | 1    | 0     | 2   | 12  |
| ⑩管財・藤井寺  | 6  | 0  | 1   | 4  | 0    | 2    | 2    | 0     | 8   | 23  |
| ⑪東急・堺東   | 1  | 3  | 3   | 1  | 0    | 2    | 0    | 1     | 3   | 14  |

■ 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



民間の創意工夫による入居者サービスの提供に向け、お住まいの府営住宅につきましては、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)」が指定管理者として、管理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。

令和6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6年10月15日(火)**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。

令和6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。

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://lqpos.task-asp.net/cu/270008/ea/residents/procedures/apply/1fa11382-e8fc-45cb-aa68-3f50ee456d56/start>

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 管理センターに来所する場合、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でしたか。(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でしたか。(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 ご意見等があれば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6年10月15日(火)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 6 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 6 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、民間の創意工夫による入居者サービスの提供に向け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 6 年 10 月 15 日 (火)
- 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) (自治会加入戸数)  
※可能であれば、自治会加入戸数をご記入ください

(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5 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6年 10 月 15 日(火)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。)