

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29年度)

平成30年3月

目 次

■ 平成29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 ①性別	6
問1 回答者の属性 ②年齢	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	8
問3 窓口での対応について	9
問4 電話での対応について	10
問5 申請や手続きでの対応について	11
問6 修繕工事での対応について	12
問7 その他、自由意見欄	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 申請や手続きでの対応について	16
問4 修繕工事での対応について	17
問5 その他、自由意見欄	18
■ アンケート調査票	19、20

平成 29 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 平成 29 年 10 月 2 日 ~ 平成 29 年 10 月 20 日
- (3) 調査対象住宅及び回収結果

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】	守口淀江、守口金田南、守口佐太東、寝屋川井上、寝屋川寝屋、寝屋川春日、寝屋川高柳、門真北岸和田、門真四宮	2,003	631	31.5%	34.5%
枚方市・大東市・四條畷市・交野市(村野・大東朋来除く)地区	(株)東急コミュニティー	【枚方】	牧野北、枚方沼津第2、枚方上之町、枚方牧野、枚方交北第2、大東深野、交野神公塚、交野神公枝第2	1,949	1,002	51.4%	41.2%
東大阪市地区	近鉄住宅管理株	【布施】	東大阪加味納、東大阪鳩池、東大阪新上小阪	1,142	474	41.5%	27.8%
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	343	49.0%	33.7%
村野地区	日本管財株	【村野】	村野	500	134	26.8%	24.4%
北摂①地区	大阪府住宅供給公社・大阪ガスセキュリティサービス(株)共同	【千里】	新千里南、豊中島江、豊中服部本町、池田城南、岸部第1、吹田藤白台、吹田竹見台、箕面桜	2,788	1,283	46.0%	44.7%
北摂②地区	(株)東急コミュニティー	【高槻】	高槻下田部、高槻赤大路、高槻尺良木、高槻八丁畷、茨木松ヶ本、茨木三島丘	2,247	1,179	52.5%	—
泉州地区	(株)東急コミュニティー	【泉大津】	岸和田田治米、岸和田土生、岸和田吉井、泉大津東助松、貝塚森、泉佐野上町、泉佐野泉ヶ丘、泉佐野雑鳥原、和泉今福、富木、高石加茂、泉南樽井、岬深日	3,697	1,934	52.3%	34.5%
堺市南区地区	大阪府住宅供給公社・日本総合住生活株大阪支社共同	【泉北】	宮山台第1、若松台第2、桃山台1丁、桃山台2丁、原山台5丁、城山台2丁	2,631	726	27.6%	24.6%
大阪市・中・南河内地区	(株)東急コミュニティー	【藤井寺】	千鳥橋、瓜破、瓜破西、久宝寺、八尾西山本、河内長野南、柏原可原、古市、羽曳野城山、羽曳野野々上	2,798	1,523	54.4%	42.4%
堺市(南区除く)地区	(株)東急コミュニティー	【堺東】	金岡東第1、金岡東第5、深井沢町、百舌鳥梅町、堺兵寺、堺大美野、堺新金岡3丁8番	1,983	1,011	51.0%	46.4%
	合 計			22,438	10,240	45.6%	41.4%

※昨年度の公社・千里の地区は、北摂(北摂①+北摂②)地区である。
昨年度の泉大津地区については、公社が実施したものである。

(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)】

問1 回答者の属性 ①性別

	回答数	割合	昨年度
男性	3,405	33.3%	32.9%
女性	6,572	64.2%	63.5%
未記入	263	2.6%	3.6%

問1 回答者の属性 ②年齢

	回答数	割合	昨年度
30歳未満	115	1.1%	0.9%
30歳代	245	2.4%	2.5%
40歳代	629	6.1%	7.3%
50歳代	1,019	10.0%	10.4%
60歳代	2,474	24.2%	24.4%
70歳以上	5,588	54.6%	52.7%
未記入	170	1.7%	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	昨年度
知っている	7,637	74.6%	82.5%
知らない	2,328	22.7%	15.9%
未記入	275	2.7%	1.6%

問3 窓口での対応について

	回答数	割合	昨年度
言葉遣いや態度が良い	2,109	19.3%	19.9%
対応が早い	1,383	12.6%	13.5%
普通	2,433	22.2%	28.7%
対応が遅い	221	2.0%	2.0%
言葉遣いや態度が悪い	158	1.4%	2.0%
分からない	557	5.1%	4.1%
窓口に行ったことがない	4,074	37.3%	29.8%

問4 電話での対応について

	回答数	割合	昨年度
言葉遣いや態度が良い	1,470	13.7%	13.8%
説明が分かりやすい	1,700	15.8%	17.5%
普通	2,456	22.9%	27.7%
説明が分かりにくい	322	3.0%	2.8%
言葉遣いや悪い	109	1.0%	1.3%
電話に出るのが遅い	109	1.0%	1.1%
分からない	530	4.9%	3.7%
電話をしたことがない	4,048	37.7%	32.1%

問5 申請や手続きでの対応について

	回答数	割合	昨年度
対応が早い	1,687	15.8%	17.2%
説明がよく分かった	2,124	19.9%	19.5%
普通	2,477	23.2%	27.7%
説明が分かりにくい	287	2.7%	2.9%
対応が遅い	241	2.3%	3.0%
分からない	755	7.1%	5.2%
申請手続きをしたことがない	3,085	29.0%	24.5%

問6 修繕工事での対応について

	回答数	割合	昨年度
修繕の仕上がりが良い	555	5.4%	5.0%
修繕がすぐ来てくれた	1,537	15.0%	16.6%
普通	1,269	12.4%	14.5%
修繕がすぐ来てくれなかった	350	3.4%	3.4%
修繕の仕上がり悪い	223	2.2%	3.2%
分からない	913	8.9%	7.8%
修繕を依頼したことがない	5,398	52.7%	49.5%

問7 その他 自由意見欄

	回答数	割合	昨年度
謝辞	317	14.7%	-
接遇	264	12.3%	12.1%
駐車場	109	5.1%	9.4%
修繕	529	24.6%	21.3%
届出申請	28	1.3%	1.4%
樹木剪定	89	4.1%	4.4%
巡回指導	205	9.5%	4.4%
高齢者対応	80	3.7%	3.5%
その他	533	24.7%	43.5%

【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ごと評価 【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	
	本年度	昨年度	本年度	昨年度	本年度	昨年度	本年度	昨年度	本年度	昨年度
全 体	94.0%	93.9%	91.2%	91.9%	92.3%	91.6%	85.4%	84.6%	91.3%	91.1%
① 管財・寝屋川	92.6%	95.9%	89.2%	92.5%	92.2%	93.3%	89.2%	94.5%	91.1%	94.0%
② 東急・枚方	95.6%	93.2%	93.5%	90.4%	93.8%	91.3%	93.1%	88.1%	94.1%	91.1%
③ 近鉄・布施	91.9%	95.2%	92.6%	91.2%	92.0%	92.4%	87.1%	81.7%	91.3%	91.5%
④ 管財・大東朋来	94.3%	95.5%	92.9%	93.7%	93.6%	94.5%	92.0%	94.3%	93.4%	94.6%
⑤ 管財・村野	92.5%	93.4%	96.0%	89.6%	96.9%	90.1%	85.5%	87.5%	93.2%	90.6%
⑥ 公社・千里	95.2%	99.7%	93.5%	92.2%	93.6%	91.5%	82.3%	82.6%	91.9%	92.2%
⑦ 東急・高槻	93.9%	—	92.6%	—	94.0%	—	88.1%	—	92.8%	—
⑧ 東急・泉大津	91.1%	95.0%	82.7%	91.7%	86.7%	92.8%	70.6%	81.9%	84.3%	91.2%
⑨ 公社・泉北	90.1%	89.4%	86.7%	90.5%	88.8%	90.7%	80.1%	81.9%	86.9%	88.5%
⑩ 東急・藤井寺	95.8%	94.3%	93.5%	93.4%	93.8%	93.2%	91.0%	90.9%	93.8%	93.2%
⑪ 東急・堺東	96.0%	92.2%	93.4%	91.1%	93.5%	89.4%	87.9%	82.4%	93.0%	89.3%

※昨年度の⑧の泉大津地区については、公社が指定管理者である。

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 平成29年10月2日～平成29年10月20日
- (3) 調査対象 全376自治会
- (4) 回収結果 345自治会から回答（回収率91.8%、昨年度回収率91.7%）
- (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)】

問1 窓口での対応について

	回答数	割合	昨年度
言葉遣いや態度が良い	170	40.4%	39.9%
対応が早い	102	24.2%	28.9%
普通	100	23.8%	21.8%
対応が遅い	9	2.1%	2.1%
言葉遣いや態度が悪い	1	0.2%	0.0%
分からない	1	0.2%	1.6%
窓口に行かなかった	38	9.0%	5.7%

問4 修繕工事での対応について

	回答数	割合	昨年度
修繕の仕上がり良い	61	15.7%	17.2%
修繕がすぐ来てくれた	169	43.4%	47.4%
普通	90	23.1%	18.2%
修繕がすぐ来てくれなかった	19	4.9%	7.1%
修繕の仕上がり悪い	3	0.8%	3.2%
分からない	10	2.6%	1.7%
修繕を依頼したことが無い	37	9.5%	5.2%

問2 電話での対応について

	回答数	割合	昨年度
言葉遣いや態度が良い	164	39.2%	40.3%
説明が分かり易い	110	26.3%	30.5%
普通	123	29.4%	25.1%
説明が分かり難い	6	1.4%	2.3%
言葉遣いや悪い	2	0.5%	1.2%
電話に出るのが遅い	2	0.5%	0.2%
分からない	2	0.5%	0.2%
電話をしたことが無い	9	2.2%	0.2%

問5 その他 自由意見欄

	回答数	割合	昨年度
謝辞	37	29.8%	-
接遇	30	24.2%	17.8%
馬車場	8	6.5%	7.7%
修繕	11	8.9%	17.8%
届出申請	0	0.0%	0.0%
樹木剪定	9	7.3%	6.4%
巡回指導	9	7.3%	5.7%
高齢者対応	3	2.4%	1.9%
その他	17	13.7%	42.7%

問3 申請や手続きでの対応について

	回答数	割合	昨年度
対応が早い	163	40.4%	41.7%
説明がよく分かった	89	22.1%	27.3%
普通	112	27.8%	23.0%
説明が分かり難い	8	2.0%	2.1%
対応が遅い	10	2.5%	4.7%
分からない	2	0.5%	0.5%
申請・手続をしたことが無い	19	4.7%	0.7%

〇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	345	376	91.8%	91.7%
① 管財・寝屋川	33	36	91.7%	94.3%
② 東急・枚方	30	30	100.0%	100.0%
③ 近鉄・布施	10	13	76.9%	92.8%
④ 管財・大東朋来	4	4	100.0%	100.0%
⑤ 管財・村野	1	1	100.0%	100.0%
⑥ 公社・千里	58	64	90.6%	91.0%
⑦ 東急・高槻	43	45	95.6%	-
⑧ 東急・泉大津	63	67	94.0%	85.1%
⑨ 公社・泉北	21	34	61.8%	82.9%
⑩ 東急・藤井寺	55	55	100.0%	100.0%
⑪ 東急・堺東	27	27	100.0%	100.0%

※昨年度の⑦公社・千里の地区は、北摂（北摂①+北摂②）地区である。
昨年度の⑧泉大津地区については、公社が実施したものである。

【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ごと評価 【普通以上の割合】

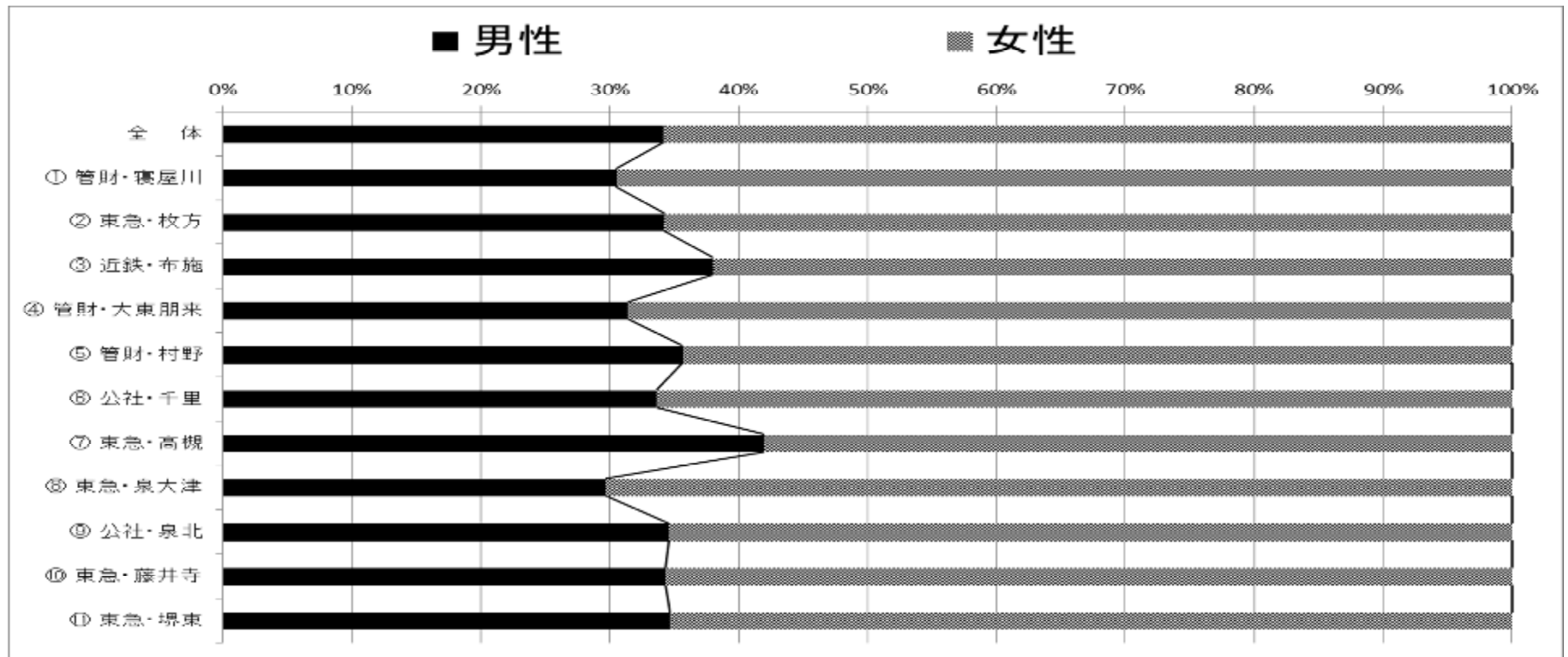
指定管理者名	窓口対応		電話対応		申請・手続		修繕		計	
	本年度	昨年度	本年度	昨年度	本年度	昨年度	本年度	昨年度	本年度	昨年度
全 体	97.4%	97.8%	97.5%	96.6%	95.3%	93.0%	93.6%	88.9%	96.0%	94.2%
① 管財・寝屋川	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	95.0%	97.6%	98.8%	99.4%
② 東急・枚方	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	91.4%	100.0%	90.3%	100.0%	95.8%
③ 近鉄・布施	100.0%	95.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	90.9%	100.0%	97.0%
④ 管財・大東朋来	85.7%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	95.8%	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%
⑥ 公社・千里	93.8%	98.0%	98.5%	94.0%	95.3%	93.5%	91.4%	86.9%	94.8%	93.1%
⑦ 東急・高槻	92.9%	—	97.8%	—	90.5%	—	94.1%	—	93.9%	—
⑧ 東急・泉大津	96.9%	100.0%	93.1%	94.6%	91.2%	93.0%	84.7%	87.3%	91.6%	93.8%
⑨ 公社・泉北	100.0%	91.4%	100.0%	91.9%	92.3%	86.8%	100.0%	86.1%	98.0%	89.0%
⑩ 東急・藤井寺	100.0%	98.3%	98.6%	100.0%	98.5%	91.7%	96.4%	88.3%	98.4%	94.6%
⑪ 東急・堺東	100.0%	92.9%	93.5%	96.7%	93.3%	86.7%	92.9%	84.6%	94.8%	90.4%

※昨年度の⑧の泉大津地区については、公社が指定管理者である。

入居者アンケート結果（指定管理者別）

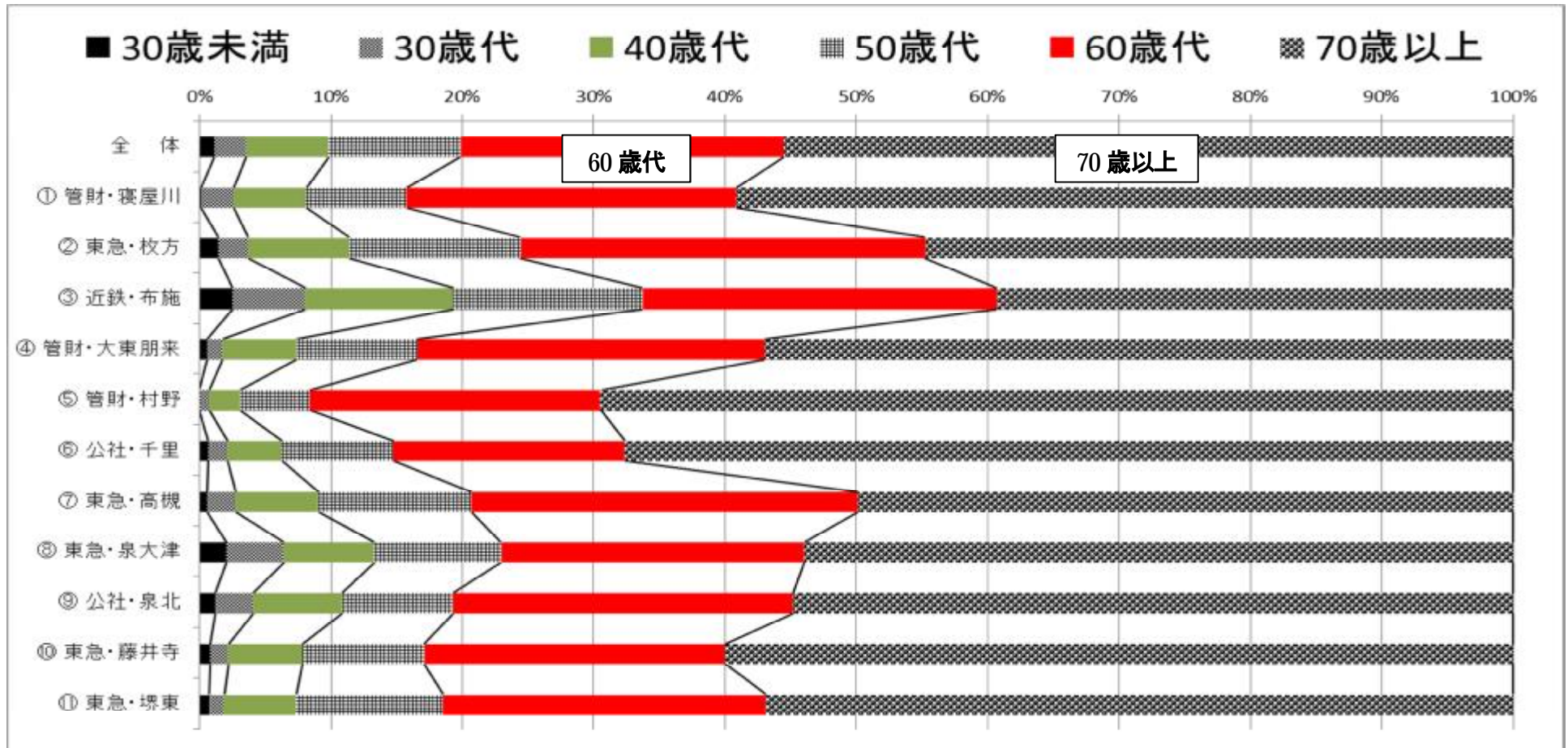
問 1 回答者の属性 ① 性別

指定管理者名	男性	女性	未記入	計
全 体	3,405	6,572	263	10,240
① 管財・寝屋川	186	424	21	631
② 東急・枚方	336	645	21	1,002
③ 近鉄・布施	176	287	11	474
④ 管財・大東朋来	106	232	5	343
⑤ 管財・村野	46	83	5	134
⑥ 公社・千里	416	822	45	1,283
⑦ 東急・高槻	484	670	25	1,179
⑧ 東急・泉大津	564	1,336	34	1,934
⑨ 公社・泉北	240	454	32	726
⑩ 東急・藤井寺	505	966	52	1,523
⑪ 東急・堺東	346	653	12	1,011



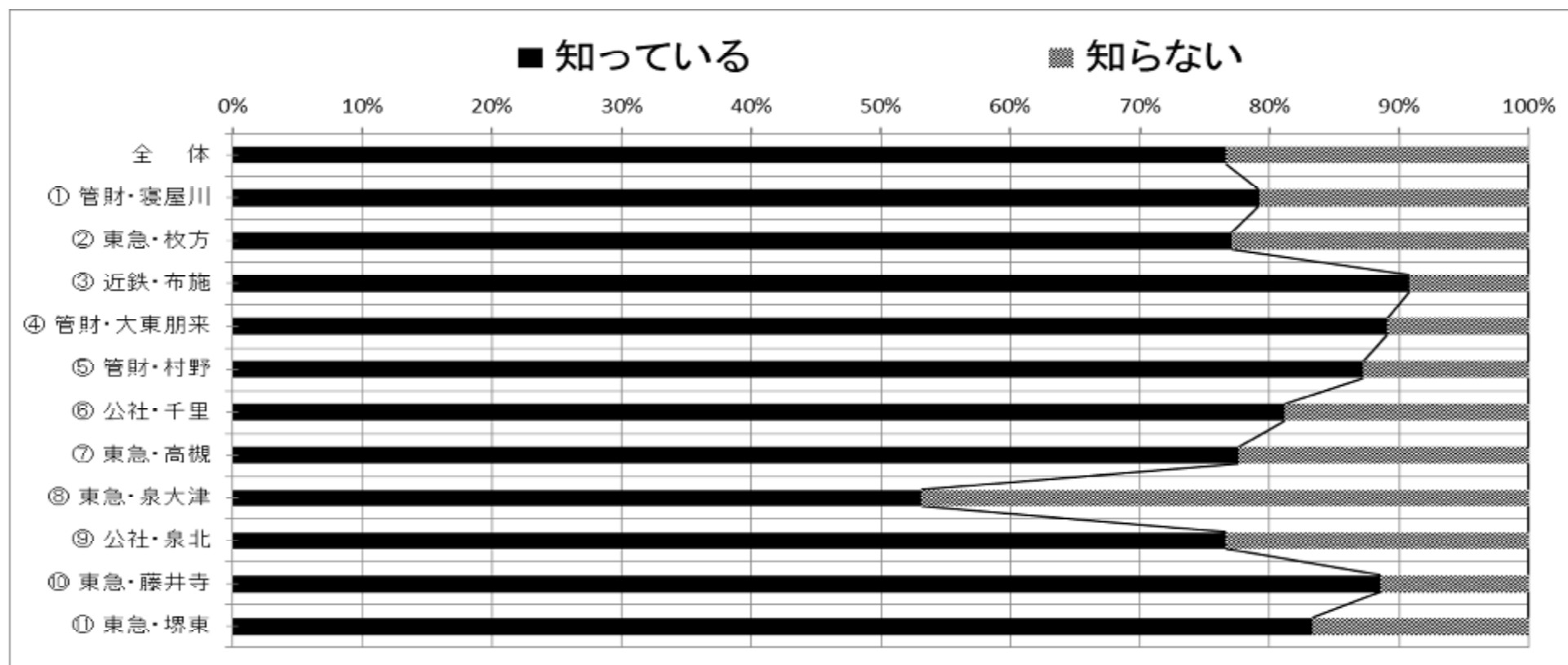
問 1 回答者の属性 ② 年齢

指定管理者名	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	未記入	計
全 体	115	245	629	1,019	2,474	5,588	170	10,240
① 管財・寝屋川	1	15	34	47	154	363	17	631
② 東急・枚方	14	22	75	127	300	435	29	1,002
③ 近鉄・布施	12	26	53	68	127	185	3	474
④ 管財・大東朋来	2	4	19	31	89	192	6	343
⑤ 管財・村野	0	1	3	7	29	91	3	134
⑥ 公社・千里	9	18	52	107	221	851	25	1,283
⑦ 東急・高槻	7	25	73	135	340	577	22	1,179
⑧ 東急・泉大津	40	83	132	185	441	1,033	20	1,934
⑨ 公社・泉北	9	20	48	60	183	388	18	726
⑩ 東急・藤井寺	13	20	85	139	343	900	23	1,523
⑪ 東急・堺東	8	11	55	113	247	573	4	1,011



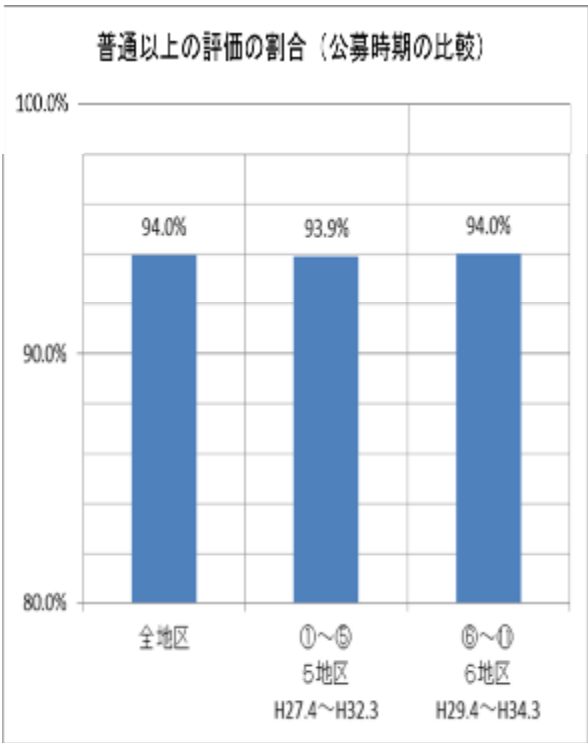
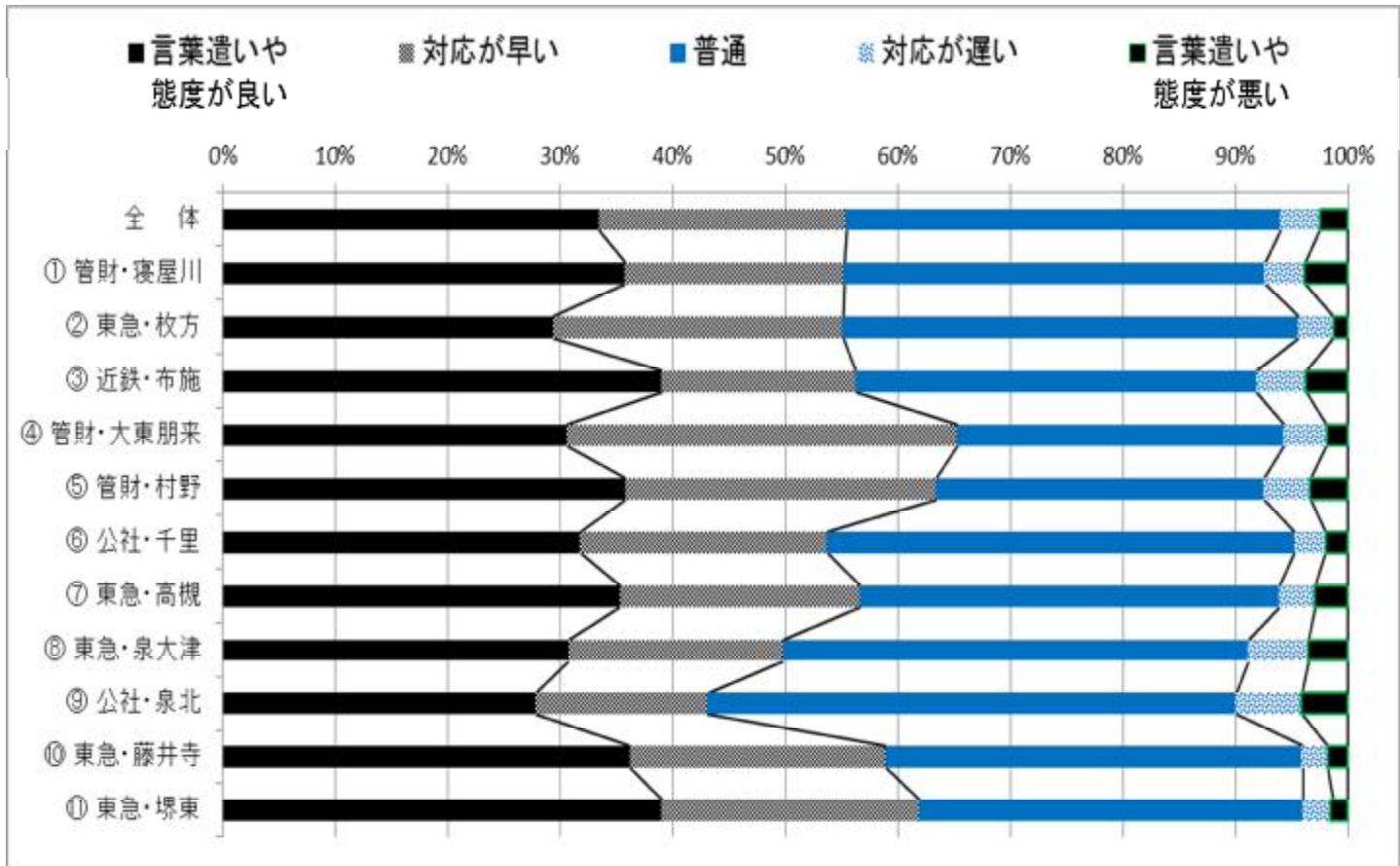
問 2 住宅管理業務を指定管理者が行っていることを知っている。

指定管理者名	知っている	知らない	未記入	計
全 体	7,637	2,328	275	10,240
① 管財・寝屋川	494	130	7	631
② 東急・枚方	722	215	65	1,002
③ 近鉄・布施	405	41	28	474
④ 管財・大東朋来	294	36	13	343
⑤ 管財・村野	116	17	1	134
⑥ 公社・千里	1,018	236	29	1,283
⑦ 東急・高槻	896	259	24	1,179
⑧ 東急・泉大津	1,015	896	23	1,934
⑨ 公社・泉北	535	163	28	726
⑩ 東急・藤井寺	1,325	171	27	1,523
⑪ 東急・堺東	817	164	30	1,011



問 3 窓口での対応について

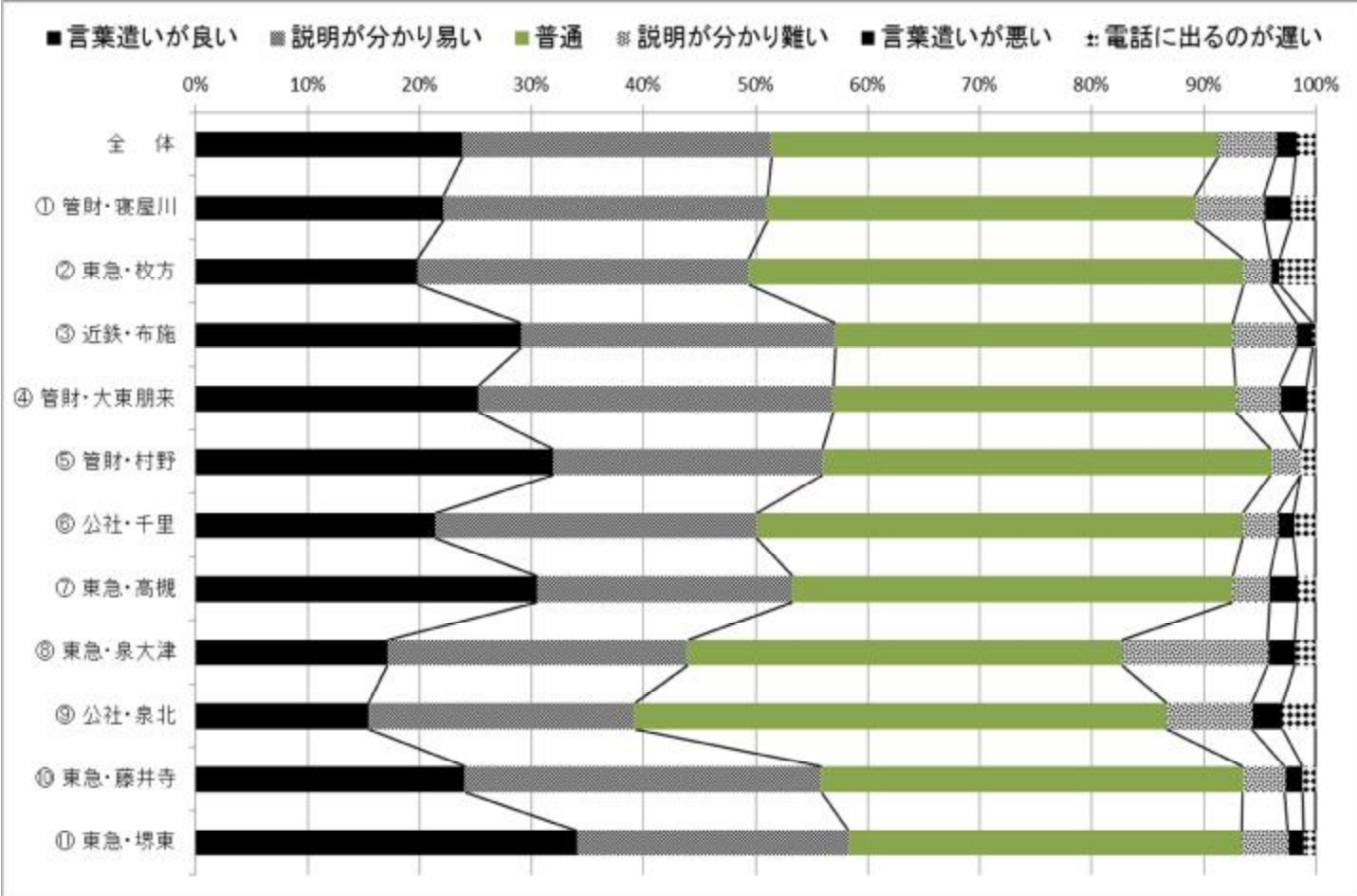
指定管理者名	言葉遣いや態度が悪い	対応が早い	普通	対応が遅い	言葉遣いや態度が悪い	分からない	窓口に行かなかったことがない	未記入	計
全 体	2,109	1,383	2,433	221	158	557	4,074	138	11,073
① 管財・寝屋川	131	71	137	13	14	36	278	18	698
② 東急・枚方	199	174	274	21	9	92	307	15	1,091
③ 近鉄・布施	115	51	105	13	11	11	183	3	492
④ 管財・大東朋来	96	109	91	12	6	9	58	1	382
⑤ 管財・村野	43	33	35	5	4	11	37	0	168
⑥ 公社・千里	314	216	410	27	20	43	364	17	1,411
⑦ 東急・高槻	179	108	189	16	15	61	674	22	1,264
⑧ 東急・泉大津	219	135	294	38	25	162	1,135	42	2,050
⑨ 公社・泉北	162	89	274	34	24	26	168	10	787
⑩ 東急・藤井寺	379	238	386	25	19	63	542	4	1,656
⑪ 東急・堺東	272	159	238	17	11	43	328	6	1,074



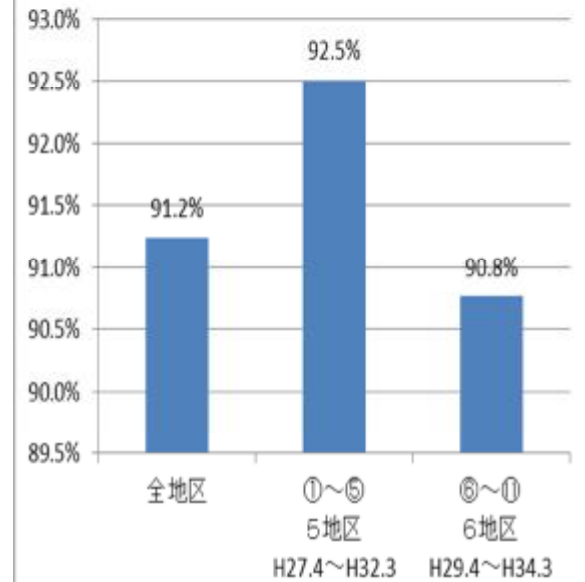
※二つの棒グラフについては、「分からない」、「窓口に行かなかったことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

問 4 電話での対応について

指定管理者名	言葉遣いが良い	説明が分かり易い	普通	説明が分かり難い	言葉遣いが悪い	電話に出るのが遅い	分からない	電話をしたことがない	未記入	計
全 体	1,470	1,700	2,456	322	109	109	530	4,048	164	10,908
① 管財・寝屋川	72	94	124	20	8	7	29	314	19	687
② 東急・枚方	135	201	300	17	5	22	93	273	16	1,062
③ 近鉄・布施	102	98	124	20	5	1	11	131	2	494
④ 管財・大東朋来	64	80	91	10	6	2	9	102	2	366
⑤ 管財・村野	24	18	30	2	0	1	12	62	4	153
⑥ 公社・千里	187	250	378	28	12	17	48	434	23	1,377
⑦ 東急・高槻	185	138	238	20	15	10	60	560	22	1,248
⑧ 東急・泉大津	129	201	291	98	18	14	154	1,081	49	2,035
⑨ 公社・泉北	79	121	242	39	14	15	23	223	14	770
⑩ 東急・藤井寺	245	323	383	38	16	12	56	563	6	1,642
⑪ 東急・堺東	248	176	255	30	10	8	35	305	7	1,074



普通以上の評価の割合（公募時期比較）

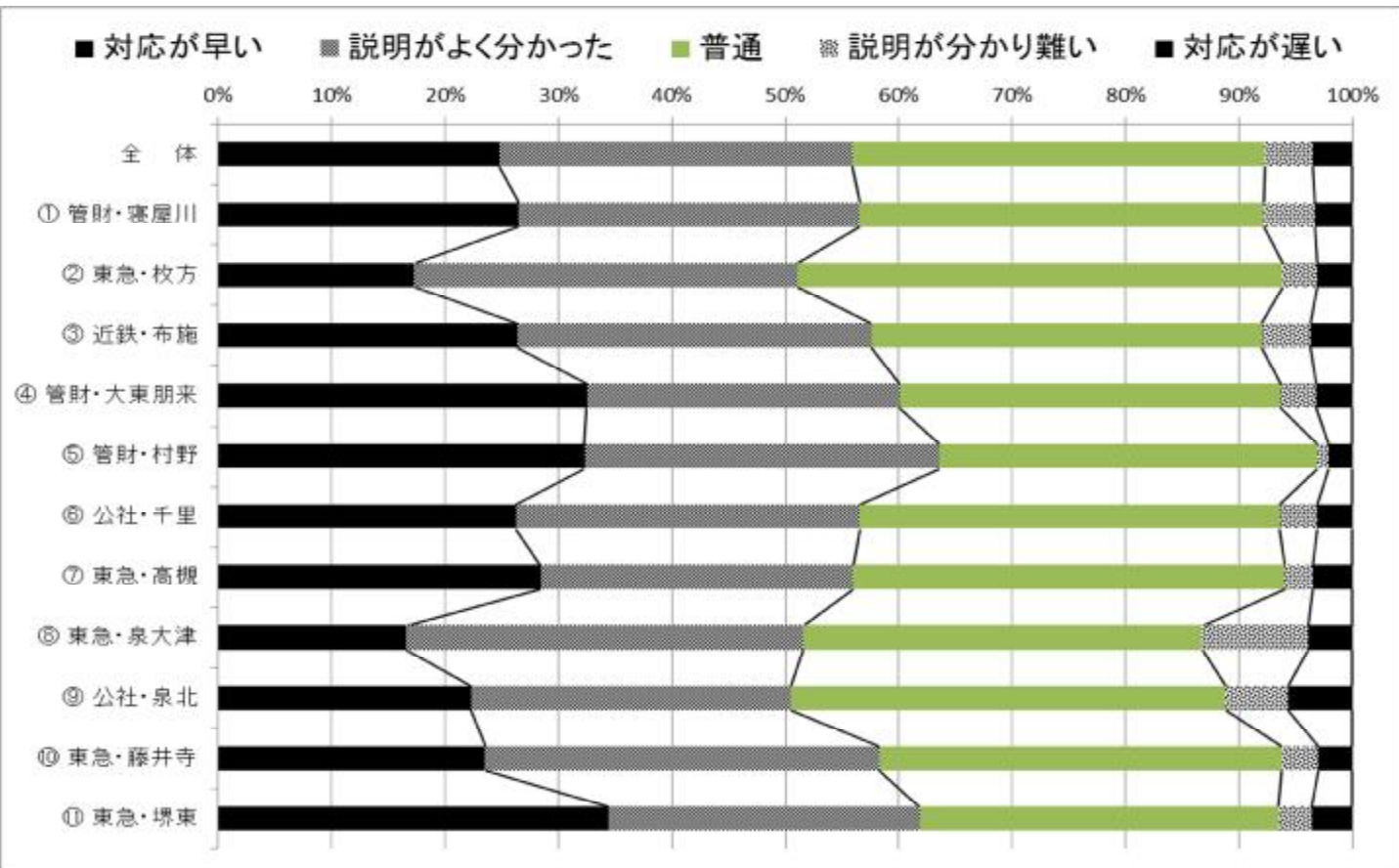
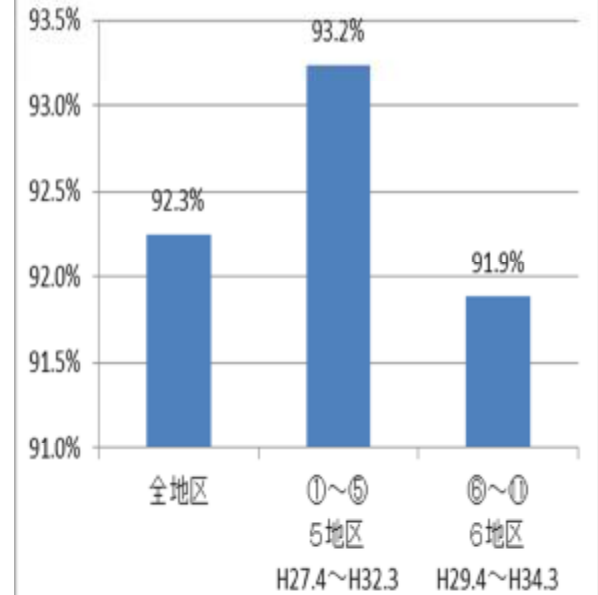


※二つの棒グラフについては、「分からない」、「電話をしたことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

問 5 申請や手続きでの対応について

指定管理者名	対応が早い	説明がよく分かった	普通	説明が分かりにくい	対応が遅い	分からない	申請・手続きをしたことがない	未記入	計
全 体	1,687	2,124	2,477	287	241	755	3,085	219	10,875
① 管財・寝屋川	105	119	141	18	13	39	220	25	680
② 東急・枚方	123	240	304	22	22	129	201	23	1,064
③ 近鉄・布施	92	109	120	15	13	41	96	4	490
④ 管財・大東朋来	92	78	95	9	9	16	44	23	366
⑤ 管財・村野	31	30	32	1	2	11	42	2	151
⑥ 公社・千里	263	303	371	33	31	58	300	26	1,385
⑦ 東急・高槻	186	180	249	16	23	78	493	26	1,251
⑧ 東急・泉大津	148	314	315	84	35	209	873	57	2,035
⑨ 公社・泉北	129	163	222	32	33	36	138	15	768
⑩ 東急・藤井寺	258	381	389	35	33	84	428	9	1,617
⑪ 東急・堺東	260	207	239	22	27	54	250	9	1,068

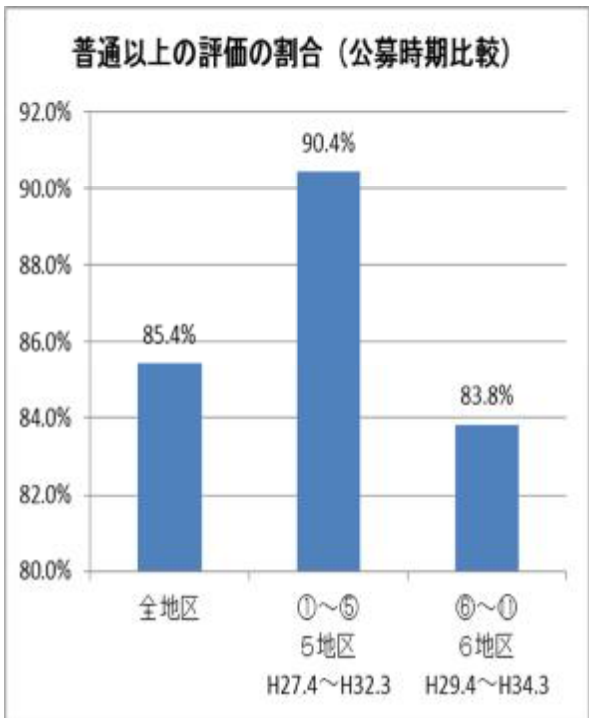
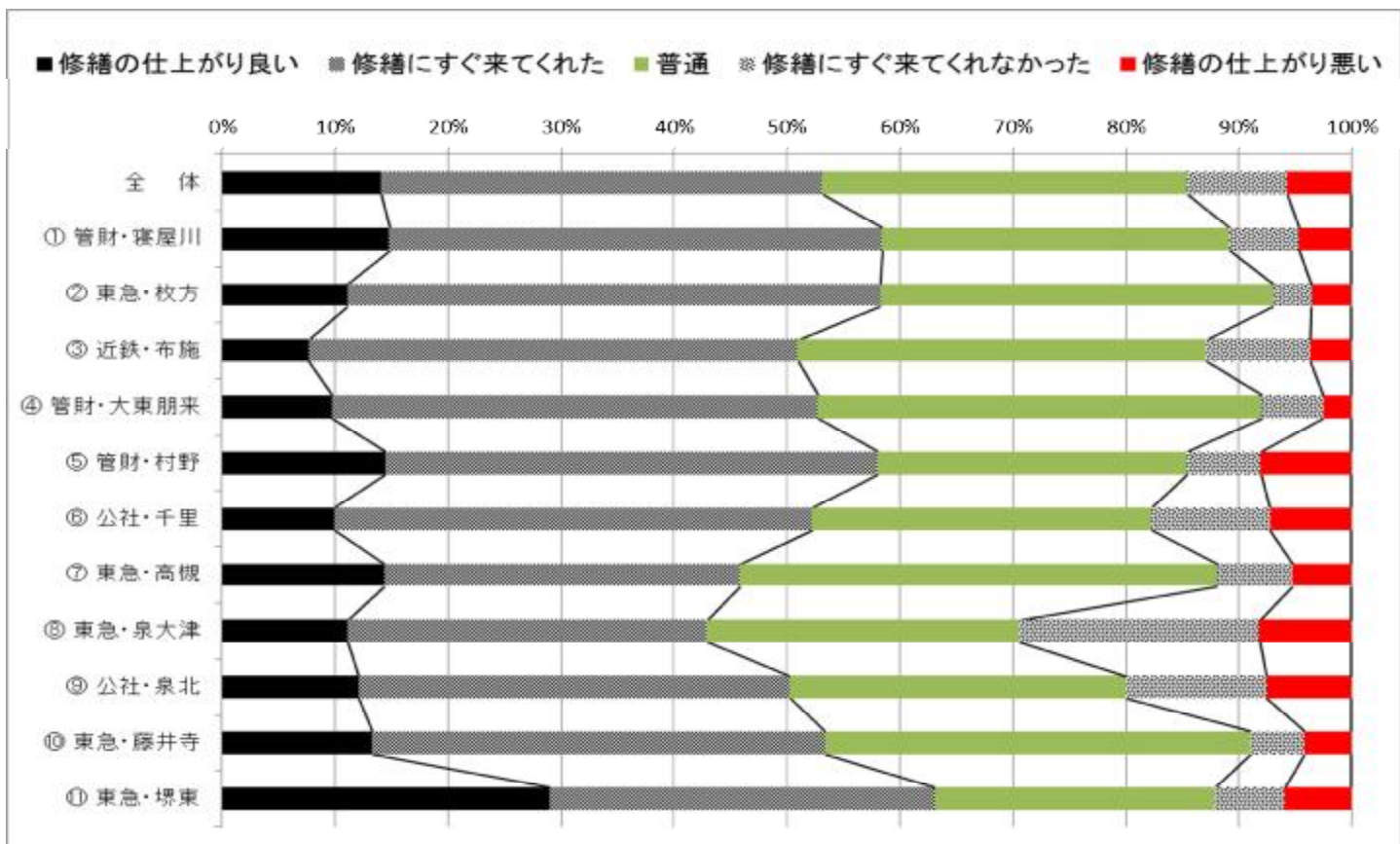
普通以上の評価の割合（公募時期比較）



※二つの棒グラフについては、「分からない」、「申請・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 6 修繕工事での対応について

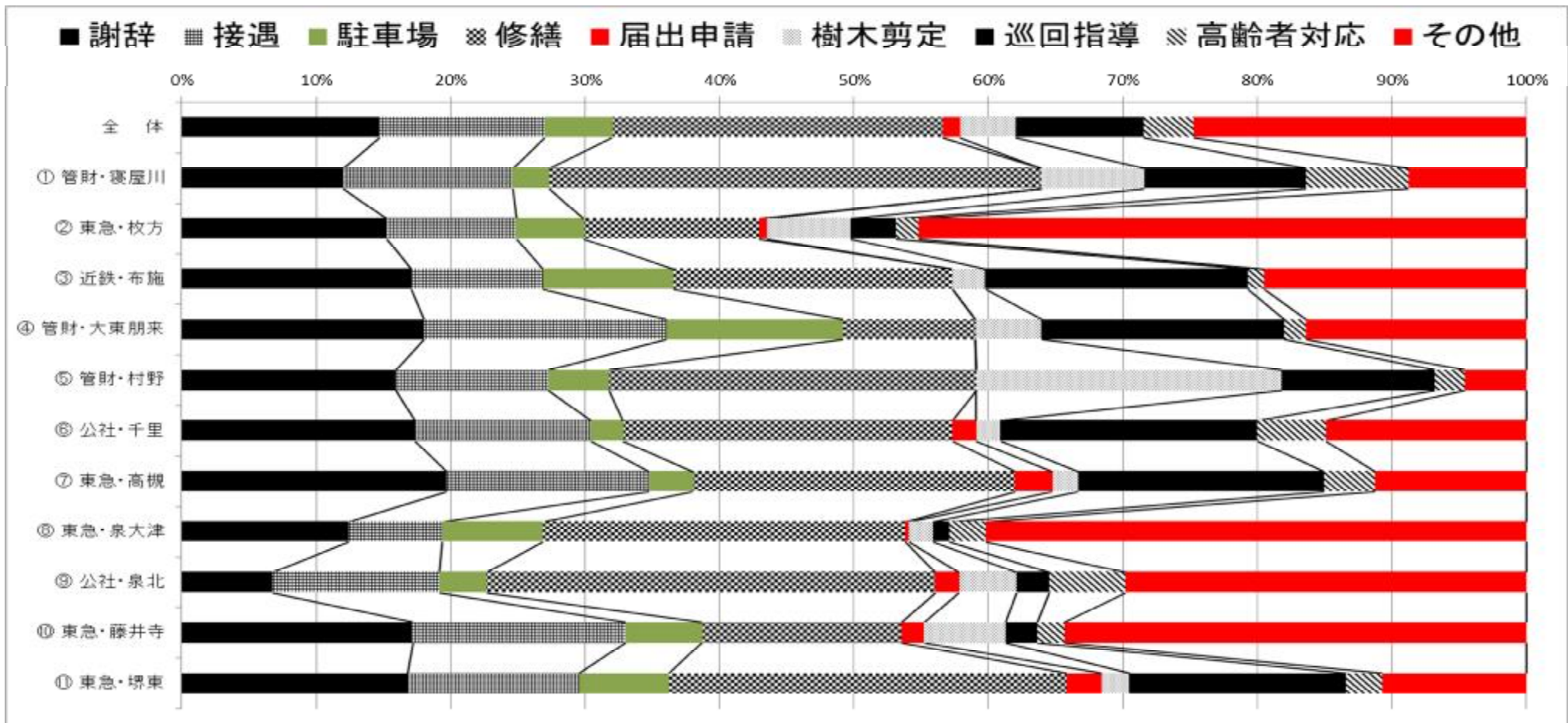
指定管理者名	修繕の仕上がり良い	修繕にすぐ来てくれた	普通	修繕にすぐ来てくれなかった	修繕の仕上がり悪い	分からない	修繕を依頼したことがない	未記入	計
全 体	555	1,537	1,269	350	223	913	5,398	365	10,610
① 管財・寝屋川	29	85	60	12	9	48	374	42	659
② 東急・枚方	39	164	121	12	12	125	529	42	1,044
③ 近鉄・布施	15	84	70	18	7	49	231	5	479
④ 管財・大東朋来	16	70	64	9	4	37	122	27	349
⑤ 管財・村野	9	27	17	4	5	9	68	3	142
⑥ 公社・千里	67	282	201	70	48	74	548	44	1,334
⑦ 東急・高槻	39	85	114	18	14	99	787	57	1,213
⑧ 東急・泉大津	47	133	116	89	34	236	1,278	73	2,006
⑨ 公社・泉北	52	163	127	53	32	58	243	33	761
⑩ 東急・藤井寺	88	264	248	32	27	102	796	28	1,585
⑪ 東急・堺東	154	180	131	33	31	76	422	11	1,038



※二つの棒グラフについては、「分からない」、「修繕を依頼したことがない」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 その他 自由意見欄

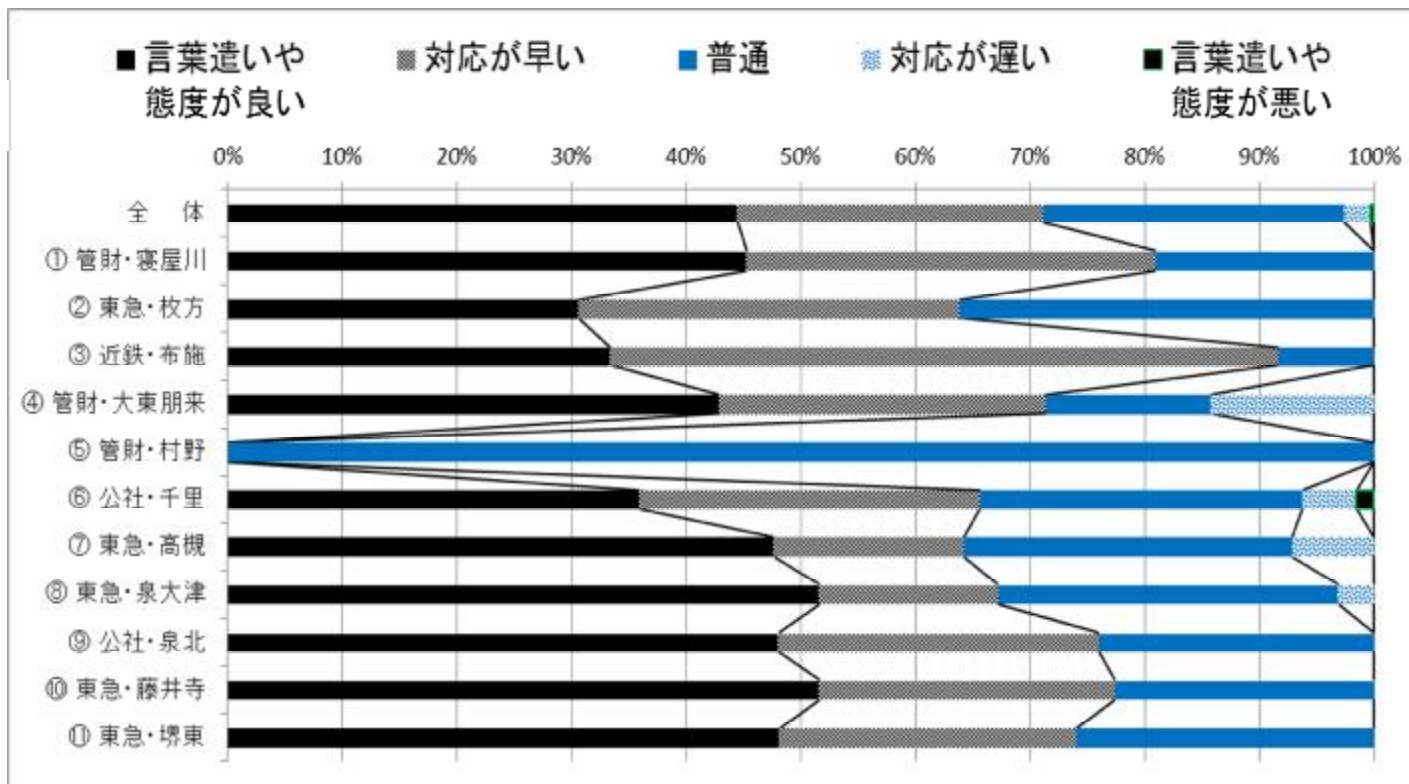
指定管理者名	謝辞	接遇	駐車場	修繕	届出申請	樹木剪定	巡回指導	高齢者対応	その他	計
全 体	317	264	109	529	28	89	205	80	533	2,154
① 管財・寝屋川	22	23	5	67	0	14	22	14	16	183
② 東急・枚方	27	17	9	23	1	11	6	3	80	177
③ 近鉄・布施	14	8	8	17	0	2	16	1	16	82
④ 管財・大東朋来	11	11	8	6	0	3	11	1	10	61
⑤ 管財・村野	7	5	2	12	0	10	5	1	2	44
⑥ 公社・千里	58	44	8	82	6	6	64	17	50	335
⑦ 東急・高槻	42	32	7	51	6	4	39	8	24	213
⑧ 東急・泉大津	41	23	25	89	1	6	4	9	133	331
⑨ 公社・泉北	19	35	10	94	5	12	7	16	84	282
⑩ 東急・藤井寺	51	47	17	44	5	18	7	6	102	297
⑪ 東急・堺東	25	19	10	44	4	3	24	4	16	149



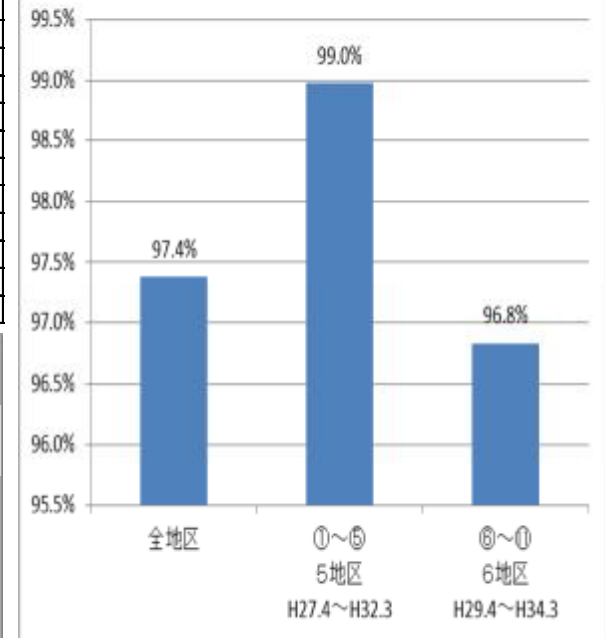
自治会長アンケート結果（指定管理者別）

問 1 窓口での対応について

指定管理者名	言葉遣いや態度が悪い	対応が早い	普通	対応が遅い	言葉遣いや態度が悪い	分からない	窓口に行かなかったことがない	未記入	計
全 体	170	102	100	9	1	1	38	0	421
① 管財・寝屋川	19	15	8	0	0	0	2	0	44
② 東急・枚方	11	12	13	0	0	0	0	0	36
③ 近鉄・布施	4	7	1	0	0	0	0	0	12
④ 管財・大東朋来	3	2	1	1	0	0	0	0	7
⑤ 管財・村野	0	0	1	0	0	0	0	0	1
⑥ 公社・千里	23	19	18	3	1	0	10	0	74
⑦ 東急・高槻	20	7	12	3	0	0	7	0	49
⑧ 東急・泉大津	33	10	19	2	0	1	7	0	72
⑨ 公社・泉北	12	7	6	0	0	0	0	0	25
⑩ 東急・藤井寺	32	16	14	0	0	0	9	0	71
⑪ 東急・堺東	13	7	7	0	0	0	3	0	30



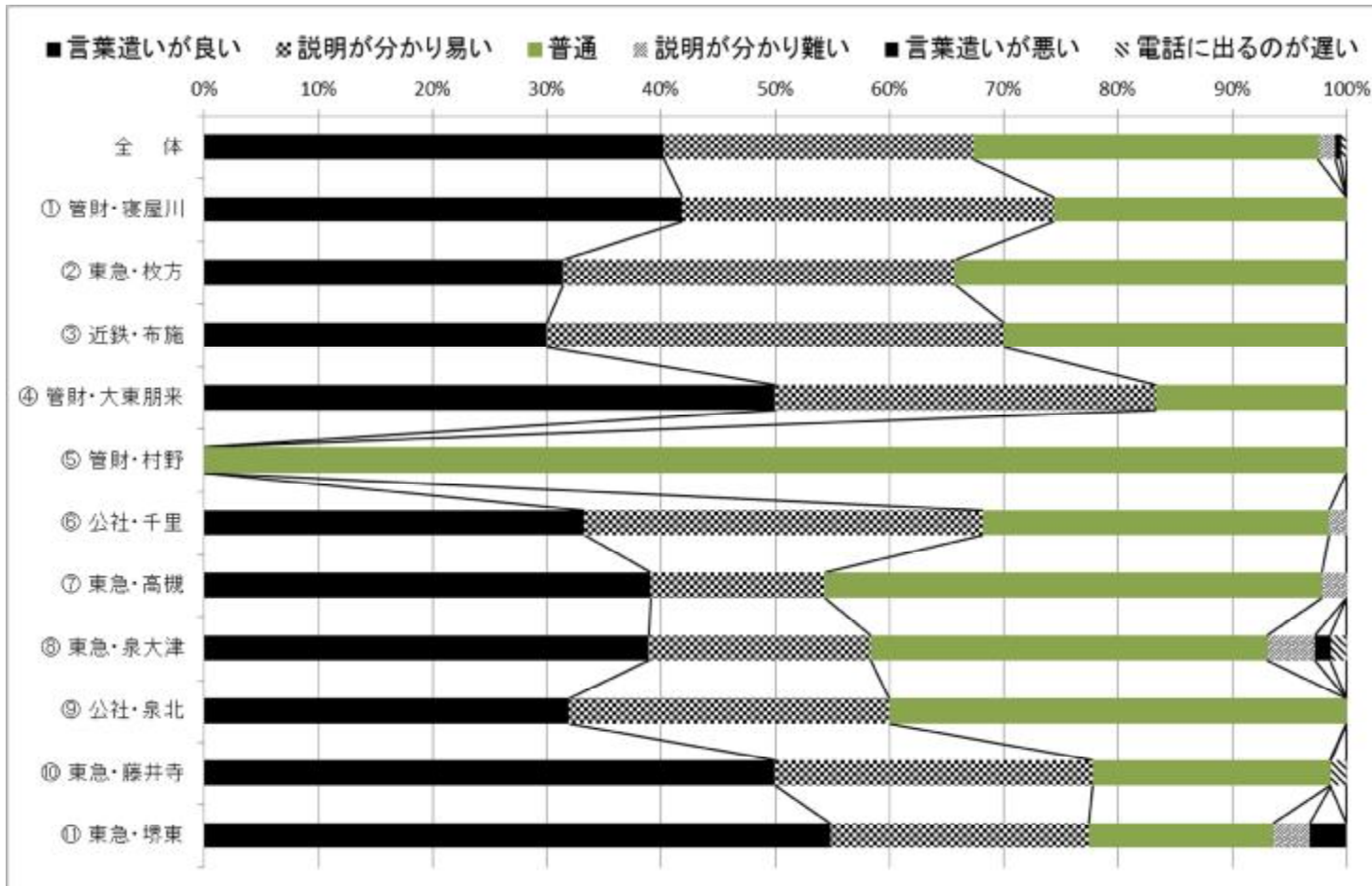
普通以上の評価の割合（公募時期の比較）



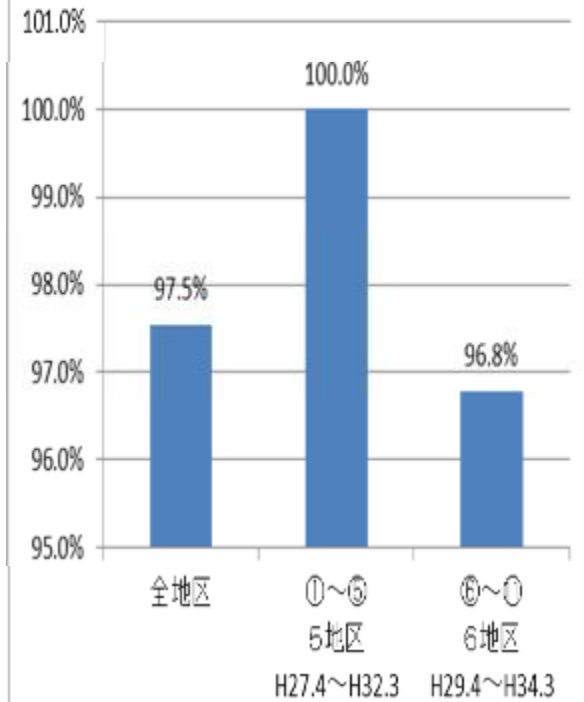
※二つの棒グラフについては、「分からない」、「窓口に行かなかったことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

問 2 電話での対応について

指定管理者名	言葉遣いが良い	説明が分かり易い	普通	説明が分かり難い	言葉遣いが悪い	電話に出るのが遅い	分からない	電話をしたことがない	未記入	計
全 体	164	110	123	6	2	2	2	9	0	418
① 管財・寝屋川	18	14	11	0	0	0	0	1	0	44
② 東急・枚方	11	12	12	0	0	0	0	0	0	35
③ 近鉄・布施	3	4	3	0	0	0	0	0	0	10
④ 管財・大東朋来	3	2	1	0	0	0	0	0	0	6
⑤ 管財・村野	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
⑥ 公社・千里	22	23	20	1	0	0	0	4	0	70
⑦ 東急・高槻	18	7	20	1	0	0	0	1	0	47
⑧ 東急・泉大津	28	14	25	3	1	1	2	0	0	74
⑨ 公社・泉北	8	7	10	0	0	0	0	0	0	25
⑩ 東急・藤井寺	36	20	15	0	0	1	0	3	0	75
⑪ 東急・堺東	17	7	5	1	1	0	0	0	0	31



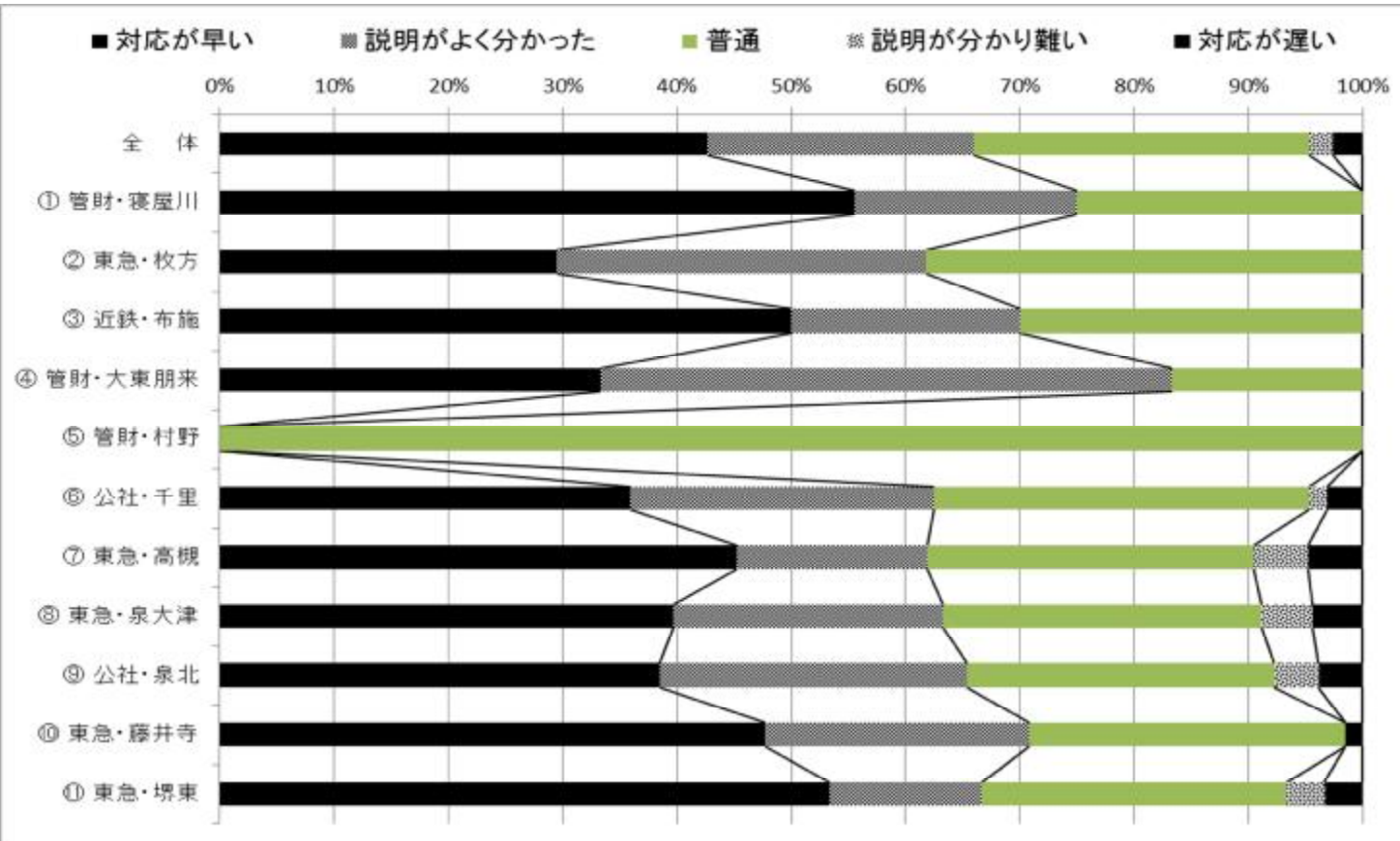
普通以上の評価の割合 (公募時期比較)



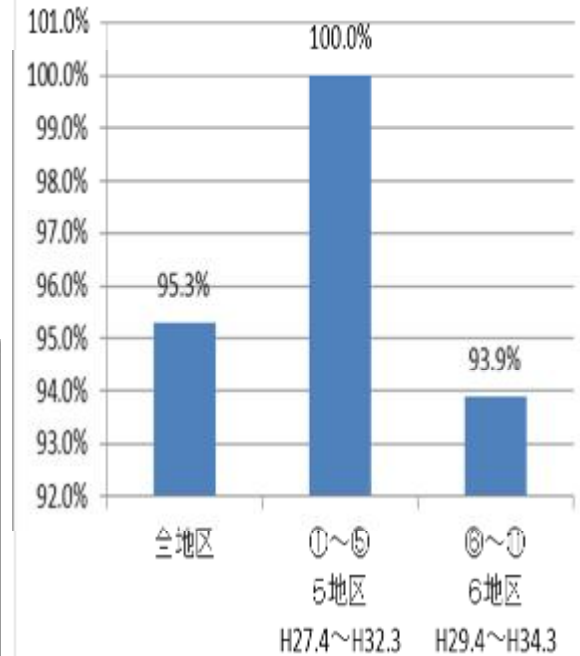
※二つの棒グラフについては、「分からない」、「電話をしたことがない」及び「未記入」の評価できない数値を除き、作成しています。

問 3 申請や手続きでの対応について

指定管理者名	対応が早い	説明がよく分かった	普通	説明が分かり難い	対応が遅い	分からない	申請・手続きをしたことがない	未記入	計
全 体	163	89	112	8	10	2	19	3	406
① 管財・寝屋川	20	7	9	0	0	0	0	2	38
② 東急・枚方	10	11	13	0	0	0	1	0	35
③ 近鉄・布施	5	2	3	0	0	0	0	0	10
④ 管財・大東朋来	2	3	1	0	0	0	0	0	6
⑤ 管財・村野	0	0	1	0	0	0	0	0	1
⑥ 公社・千里	23	17	21	1	2	0	6	0	70
⑦ 東急・高槻	19	7	12	2	2	0	6	0	48
⑧ 東急・泉大津	27	16	19	3	3	2	2	0	72
⑨ 公社・泉北	10	7	7	1	1	0	0	0	26
⑩ 東急・藤井寺	31	15	18	0	1	0	3	1	69
⑪ 東急・堺東	16	4	8	1	1	0	1	0	31



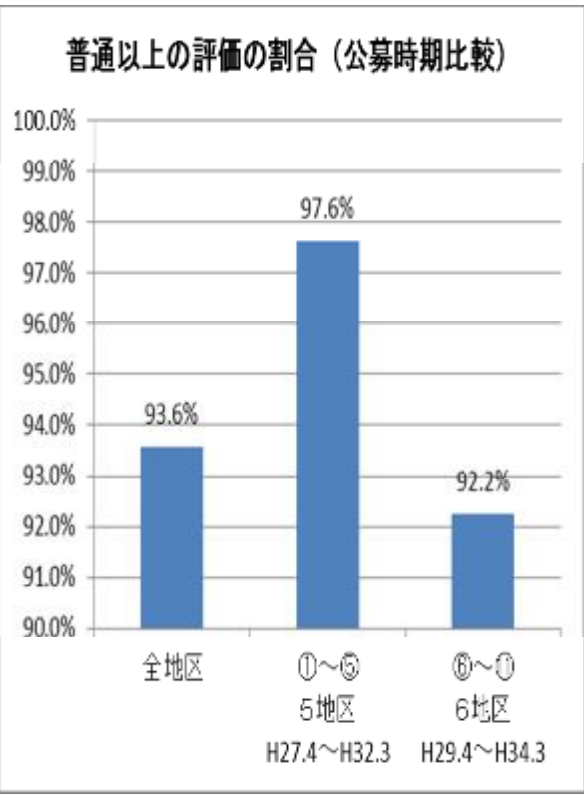
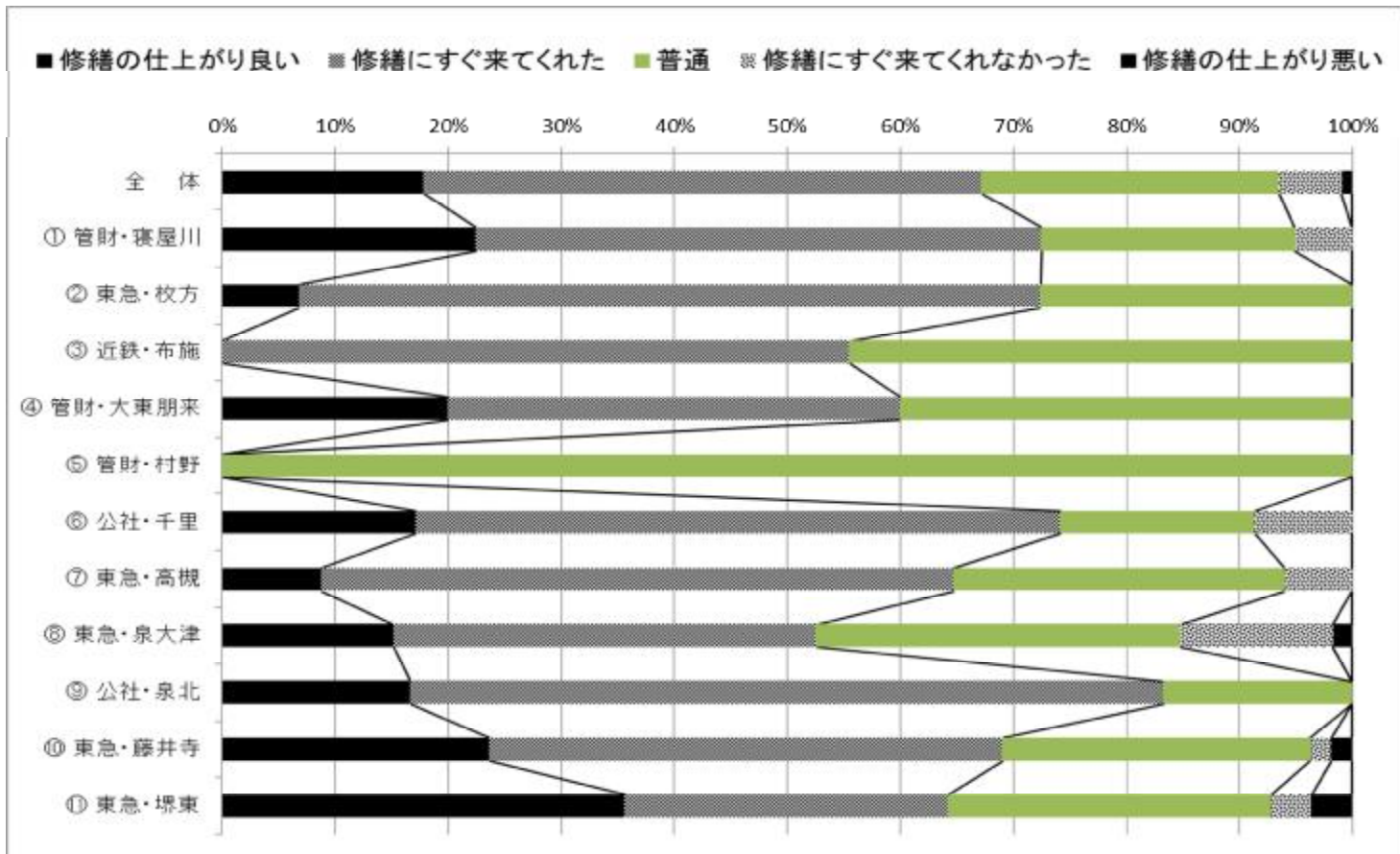
普通以上の評価の割合 (公募時期比較)



※二つの棒グラフについては、「分からない」、「申請・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 修繕工事での対応について

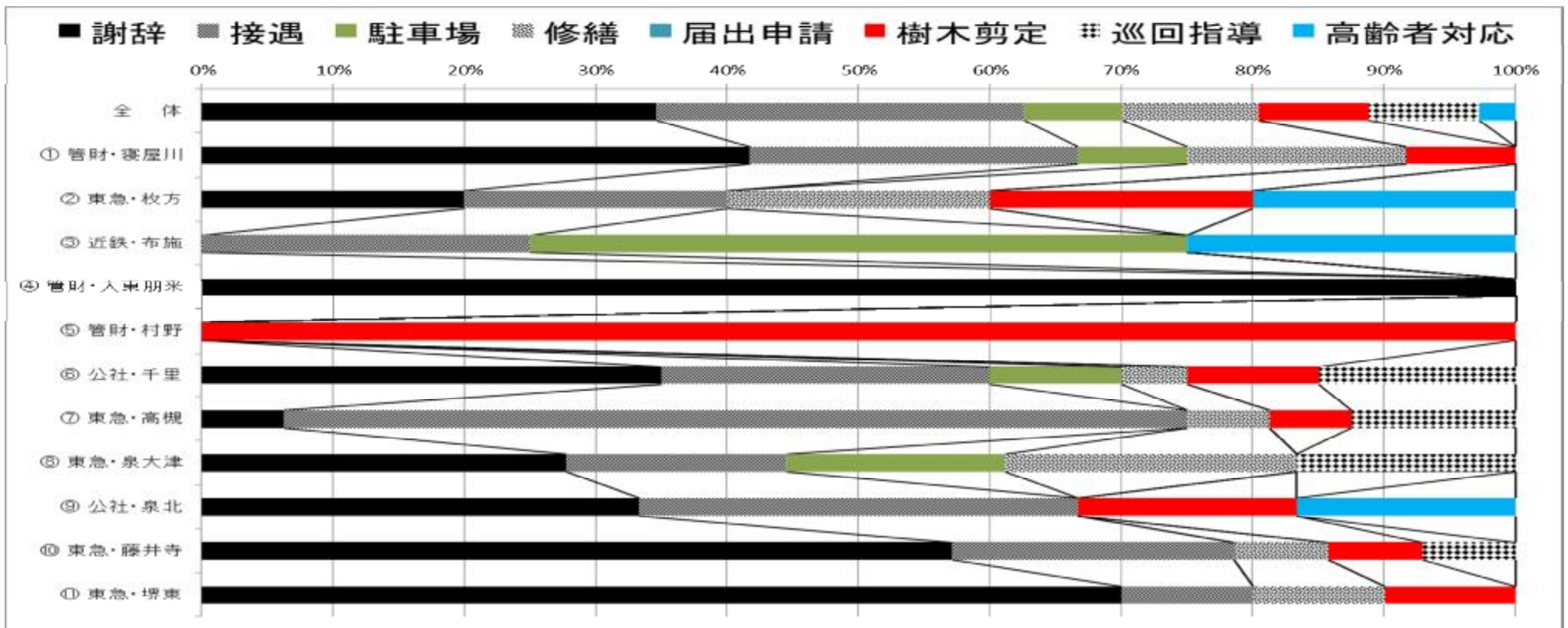
指定管理者名	修繕の仕上がり良い	修繕にすぐ来てくれた	普通	修繕にすぐ来てくれなかった	修繕の仕上がり悪い	分からない	修繕を依頼したことがない	未記入	計
全 体	61	169	90	19	3	10	37	5	394
① 管財・寝屋川	9	20	9	2	0	0	1	0	41
② 東急・枚方	2	19	8	0	0	0	3	0	32
③ 近鉄・布施	0	5	4	0	0	0	0	1	10
④ 管財・大東朋来	1	2	2	0	0	0	0	0	5
⑤ 管財・村野	0	0	1	0	0	0	0	0	1
⑥ 公社・千里	10	33	10	5	0	3	9	0	70
⑦ 東急・高槻	3	19	10	2	0	0	10	1	45
⑧ 東急・泉大津	9	22	19	8	1	2	6	2	69
⑨ 公社・泉北	4	16	4	0	0	0	0	0	24
⑩ 東急・藤井寺	13	25	15	1	1	3	6	1	65
⑪ 東急・堺東	10	8	8	1	1	2	2	0	32



※二つの棒グラフについては、「分からない」、「修繕を依頼したことがない」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	37	30	8	11	0	9	9	3	17	124
① 管財・寝屋川	5	3	1	2	0	1	0	0	0	12
② 東急・枚方	1	1	0	1	0	1	0	1	0	5
③ 近鉄・布施	0	1	2	0	0	0	0	1	1	5
④ 管財・大東朋来	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
⑤ 管財・村野	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
⑥ 公社・千里	7	5	2	1	0	2	3	0	1	21
⑦ 東急・高槻	1	11	0	1	0	1	2	0	3	19
⑧ 東急・泉大津	5	3	3	4	0	0	3	0	8	26
⑨ 公社・泉北	2	2	0	0	0	1	0	1	0	6
⑩ 東急・藤井寺	8	3	0	1	0	1	1	0	1	15
⑪ 東急・堺東	7	1	0	1	0	1	0	0	2	12



アンケート用紙

以下の問いにお答えください。(最もあてはまると思われるものをお選びください。)

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〕の窓口での対応はいかがですか。

- 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

問4 〔指定管理者名〕の電話での対応はいかがですか。

- 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

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。

- 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。

- 修繕の仕上がりが良い
- 修繕にすぐ来てくれた
- ふつう
- 修繕にすぐ来てくれなかった
- 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

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29年10月20日(金)までに、〔指定管理者名〕において検討された回収方法を記載してください。

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、平成〇〇年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いします。

平成29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29年10月20日(金)までに、

〔指定管理者名〕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。

平成29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。

平成 29 年 10 月 〇〇 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 29 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 29 年 10 月 20 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)

(明合先)	
(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。(最もあてはまると思われるものをお選びください。)

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 29 年 10 月 20 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。)