

相談業務等に関するアンケート

(1/4)

名前()

(A) 電話相談業務について

Q1. 住まい110番相談員に登録をしていますか？また、登録している方はその期間を選んで下さい。？

(一つ選んでください)

- 1) 登録していない
- 2) 登録している
 1. 6ヶ月未満
 2. 6ヶ月以上1年未満
 3. 1年以上2年未満
 4. 2年以上
 5. よく分からない

Q2. これまで受け付けた電話相談は約何件ありましたか？

(一つ選んでください。また、()には適当な数字を入れて下さい)

- 1) ()件 内 NPO 建築 G メンの会構成員としての相談 ()件
- 2) トータルは分からないが、平均月 ()件くらい 内建築 G メンの会構成員として ()件くらい
- 3) よく分からない

Q3. 受け付けた相談のうち、電話相談カルテを作成した件数は、何パーセントくらいですか。(一つ選んでください。また、()には適当な数字を入れて下さい)

- 1) 約 ()%
- 2) ほとんど作成していない
- 3) 作成したことがない
- 4) 電話相談カルテの存在を知らない、
- 5) 電話相談カルテは知っているが、相談毎に作成しなければいけないことを知らない
- 6) 建築 G メンの構成員としての相談でないため

Q4. Q3 で 1) or 2) に回答された方に質問します

作成したカルテはどのように事務局に送っていますか？(複数選択可能)

- 1) カルテ作成後すぐに事務局に転送している
- 2) ある程度まとまったら事務局に送っている
- 3) 相談後の調査業務が完了したら事務局に送っている
- 4) 送らない場合もある
- 5) 送らない
- 6) 送らなければいけないことを知らない

Q5. カルテを作成しない、またその送付をしない場合、その理由は何ですか？(複数選択可能)

- 1) その時間がない
- 2) 面倒くさい
- 3) 必要性を感じない 次頁に肢 4) ~ 5) があります

電話相談カルテ (A4 版)

相談業務等に関するアンケート

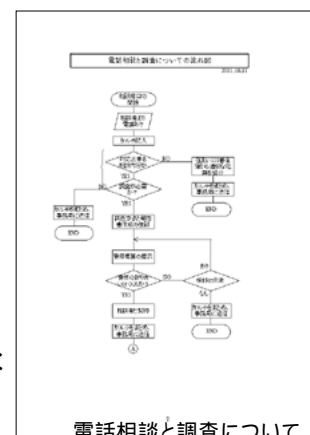
(2/4)

- 4) NPO建築Gメンの会の構成員としての相談でないため
5) その他()
- Q6. 登録時に配布した、「住まい 110 番 電話相談対応の注意事項」(以下冊子に略)は読まれましたか？(一つ選んでください)
- 1) 熟読した
2) さっと目を通した
3) 読んでいない
4) その冊子を持っていない



住まい 110 番 電話相談対応の注意事項(A4 版)

- Q7. 冊子中の相談業務のフローチャートは確認されましたか。(一つ選んでください)
- 1) 確認して、実行している。
2) 確認しているが、あまり実行出来ていない
3) 確認していない
- Q8. 一件あたりの相談件数は、平均すると何分くらいですか？(一つ選んでください)
- 1) 10 分以内
2) 10 分～20 分
3) 20 分～30 分
4) 30 分以上



電話相談と調査についての流れ図

(B) 検査や調査など有償で対応した業務について

- Q9. 建築Gメンの会に入会してから実施した有償で対応した業務は何件くらいになりますか？
- 1) () 件内Gメンの会構成員として() 件
2) よく分からない
- Q10. 実施した調査等の業務のうち、事務局からではなく、依頼者から直接アクセスがあったものはどのくらいですか？(答えやすい方法で教えて下さい)
- 1) () % くらい
2) () 件 くらい
3) よく分からない
- Q11. 寄せられる調査等の業務の依頼件数について
- 1) 丁度いい
2) 少ない(もっと調査を行いたい)
3) 多い(裁ききれない)
4) その他
- Q12. 調査費用はどのように決めていますか(一番多いものに、次に多いものに、計2つマーキングして下さい)
- 1) ヒアリングや事前提供資料から判断して見積書を発行する
2) 無償で現場の下見をして、見積書を発行する (次頁に肢3)～8)があります

相談業務等に関するアンケート

(3/4)

- 3) 有償で事前調査を行った後、本調査の見積書を発行する
- 4) 電話で単価を説明し、掛かった分を請求する
- 5) 電話で概算を説明して、最終的には掛かった分を請求する
- 6) 予算を聞いておいて、その範囲内で業務を組み立てる
- 7) 調査費用について事前の打合せはあまり行わず、掛かった分を請求する
- 8) その他()

Q13. 調査等の有償業務においては、どのように契約をしていますか？(一番多いものを選んでください)

- 1) 契約書を取交わす
- 2) 見積書の発行で済ませる
- 3) 口頭での約束のみ
- 4) その他()

Q14. 報告書や鑑定書等(以下報告書等に略)の調査の結果を報告する書類は作成していますか？(一つを選んでください)

- 1) 毎回作成している
- 2) 簡易な物を含めると毎回書類を作成している
- 3) ほぼ書類を作成しているが、口頭報告で済ませる場合もある
- 4) 基本的には口頭報告で済ませている
- 5) 作成したことはない
- 6) その他()

Q15. 報告書等は事務局に控えを送っていますか？(複数可)

- 1) 作成した場合は、毎回必ず送付している
- 2) ほぼ送付している
- 3) あまり送付していない
- 4) 一度も送付していない
- 5) 相談カルテ等で事務局への報告を代行している

Q16. 報告書等を事務局に送らなかった場合、その理由はなんですか？(該当する方のみ。複数選択可)

- 1) 控えを作るのが面倒くさいから
- 2) 忘れてしまうから
- 3) 報告書等の控えを送る必要がないと思うから
- 4) 報告書等を依頼者と自分以外の人に見られるのがいやだから
- 5) 報告書の控えを事務局に送付しなければいけないことを知らなかった
- 6) その他()

Q17. 報酬を伴う業務が発生した場合に行う、会への特別会費の納付について(一つを選んでください)

- 1) 納付している
- 2) 納付していないものがある(依頼者からの入金がないものをのぞく)
- 3) 納付していない
- 4) その他()

相談業務等に関するアンケート

(4/4)

Q18. 特別会費を納付しなかった場合のその理由は何ですか？(該当する場合のみ、一つ選んでください)

- 1) 面倒くさい、もしくは忘れていた
- 2) その業務から、特別会費を捻出出来なかった
- 3) 特別会費についてよく分からない
- 4) 特別会費を会へ納付しなくても良いと考えている
- 5) その他()

Q19. これまでに依頼者とトラブルになったことはありますか？(一つ選んでください)

- 1) ある
- 2) ない

Q20. あると答えた場合、どのようなトラブルがありましたか？(複数可)

- 1) 調査等の業務の内容にクレームがついた
- 2) 調査費用が高いと言われた
- 3) 調査費用が払ってもらえなかった
- 4) 業務を行う範囲で依頼者との見解の相違が生じた
- 5) その他()

(C)その他、相談等の業務全般について

Q21. 「住まい110番相談員」の登録を行って、良かった点は何ですか？(登録者のみ、記述)

()

Q22. 相談員の登録を行って、何か不都合や困った点はありませんか(Q22 以外の内容で)(記述)

()

Q23. 理事会及び常任理事会では、全ての相談や依頼に対して、事務局発行による管理番号を発行して、相談業務の円滑化を図ることを検討しています。このことに対して、何かご意見があればお書き下さい。(記述)

()

Q24. 社員有志による「住まい 110 番」電話相談の運営について、ご意見ご要望がございましたら、お書き下さい。

()

ご協力ありがとうございました。

なお、このアンケートについては、勝手ながら 11 月 15 日(月)までに返信(返送)下さるようお願いいたします。

また、回答結果につきましては、会の運営に資する以外での利用は一切行いません。

また、上記アンケートに関して不明な点があれば、事務局(担当:藤井)までその旨ご一報下さい。

送付先== 当会事務局 042-311-4125(FAX)