

公益社団法人多賀城市シルバー人材センター

「お客様満足度アンケート調査」結果

センターでは、会員の就業状況や仕事の出来栄えに対する満足度、事務局の対応等についてお客様の生の声をお聞きするため、アンケート調査を行いました。

アンケート調査は、下記の方法で実施させていただきました。ご協力いただいた皆様には、厚く感謝申し上げますとともに、いただいたご意見等につきましては、今後の事業運営に反映させてまいります。

1. 対象 令和4年度(4/1~12/31)、当センターを利用されたお客様の中から下記の件数を無作為に抽出。

◎一般家庭	927件中	93件			
〃 (新規)	138件中	14件	計	107件	
◎民間企業	63件中	11件			
〃 (新規)	3件中	3件	計	14件	合計 121件

※新規：令和4年4月1日～12月31日の間に新規登録した発注者

- 3.調査方法 調査票を対象者に直接郵送、返信用封筒（無記名）にて回収。

- 4.調査時期 令和5年2月3日までに一括送付し、2月17日までに返信用封筒投函依頼。

4. 調査項目

1. 当センターをご利用いただいた仕事の内容は何ですか。（多数ある場合は、最も多いものをお書きください。）
2. ご利用になったきっかけ
3. 当センターをご利用いただいた理由をお聞かせください。（複数回答。但し、最も重要視した理由には◎をつけてください。）
4. 当センターを利用しての感想をお聞かせください。（各項目別5段階評価）
 - ① 会員の仕事ぶり
 - ② 仕事の仕上がり具合
 - ③ 会員の応接態度
 - ④ 料金
 - ⑤ センター事務局職員の応接態度
5. 今後も当センターを利用したいと思いませんか。
6. 当センターについてご意見・ご要望・ご助言等をお書きください。

5. 回収率

対象者	一般家庭	新規家庭	民間企業	新規企業	合計
調査件数	93件	14件	11件	3件	121件
回答件数	48件	7件	7件	3件	65件
回収率(%)	52%	50%	64%	100%	54%

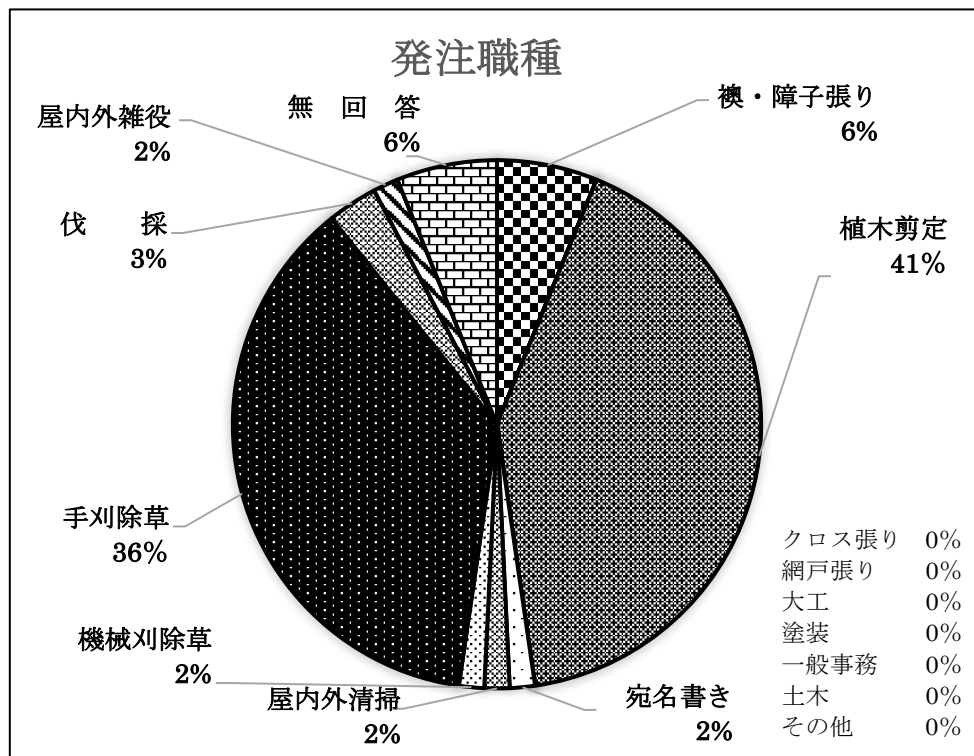
6. 調査結果

(1) 当センターをご利用いただいた仕事の内容は何ですか。

(複数ある場合は最も多いものをお書きください。)

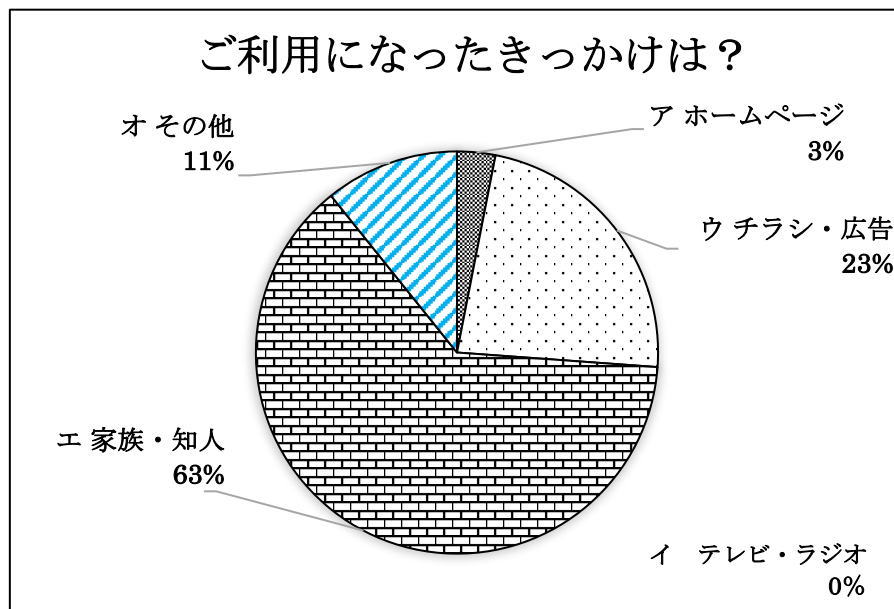
(件、%)

職 種	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計	比率
襖・障子張り	0	0	1	3	4	6%
クロス張り	0	0	0	0	0	0%
網戸張り	0	0	0	0	0	0%
植木剪定	2	0	23	2	27	41%
大 工	0	0	0	0	0	0%
塗 装	0	0	0	0	0	0%
一般事務	0	0	0	0	0	0%
宛名書き	1	0	0	0	1	2%
屋内外清掃	1	0	0	0	1	2%
機械刈除草	0	0	1	0	1	2%
手刈除草	3	3	16	2	24	36%
伐 採	0	0	2	0	2	3%
土 木	0	0	0	0	0	0%
屋内外雑役	0	0	1	0	1	2%
その他	0	0	0	0	0	0%
無 回 答	0	0	4	0	4	6%
合 計	7	3	48	7	65	100%



(2) ご利用になったきっかけを教えてください。

職 種	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計	比率
ア ホームページ	0	1	1	0	2	3%
イ テレビ・ラジオ	0	0	0	0	0	0%
ウ チラシ・広告	1	0	13	1	15	23%
エ 家族・知人	6	2	29	4	41	63%
オ その他	0	0	5	2	7	11%
無回答	0	0	0	0	0	0%
合 計	7	3	48	7	65	100%



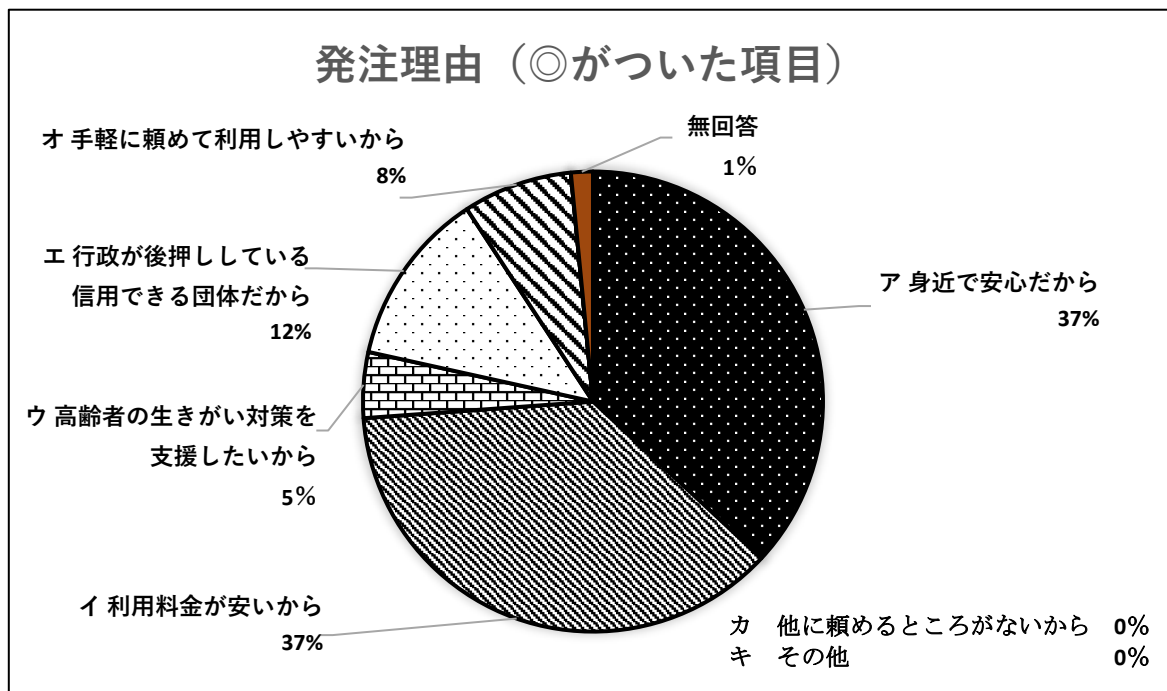
その他

- ・毎年注文しているから。
- ・シルバー会員として所属している為。
- ・以前からシルバー人材センターを知っていたから。
- ・シルバー人材センターが自宅近くにある、以前より利用してきたから。
- ・大崎市シルバー人材センターを利用していたことがあるから。
- ・市政だよりを見てお願いしようと考えました。

(3) 当センターをご利用いただいた理由をお聞かせください。(当てはまるものに○を付けてください。) 複数回答可 (但し、最も重要視した理由には◎を付けてください。)

① ◎がついた項目について

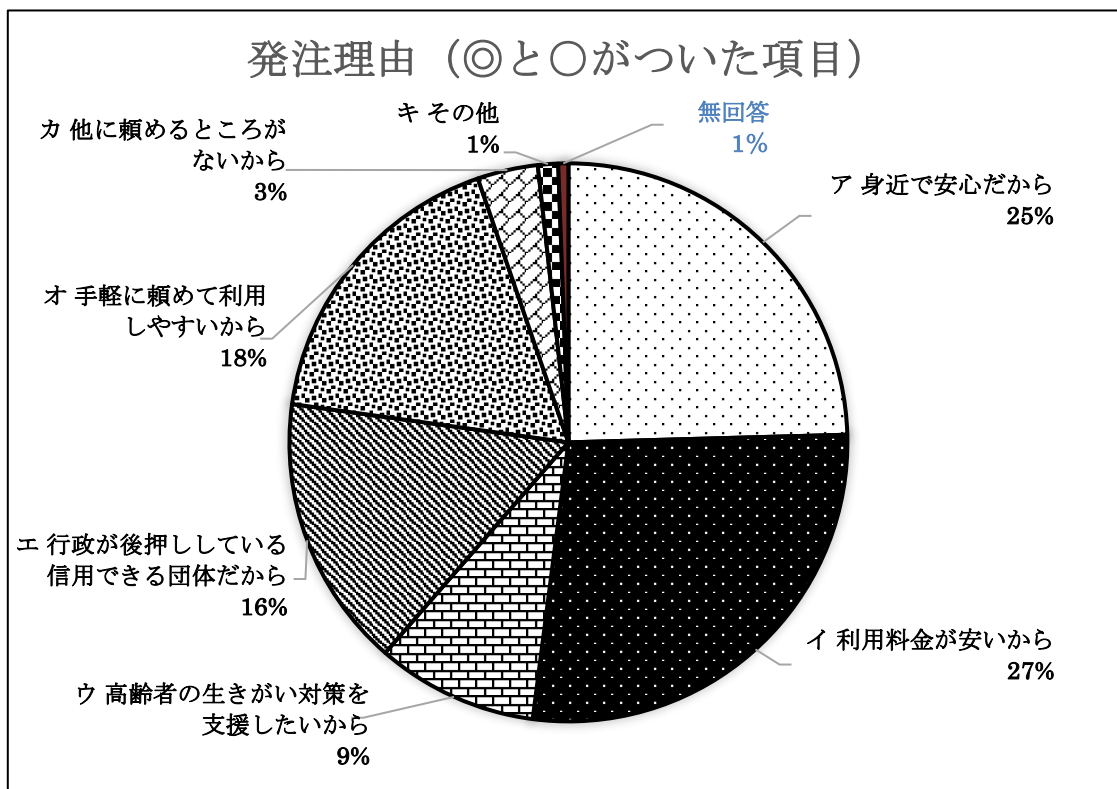
理由	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計	比率
ア 身近で安心だから	3	0	17	4	24	37%
イ 利用料金が安いから	1	1	19	3	24	37%
ウ 高齢者の生きがい対策を支援したいから	0	0	3	0	3	5%
エ 行政が後押ししている信用できる団体だから	0	2	6	0	8	12%
オ 手軽に頼めて利用しやすいから	2	0	3	0	5	8%
カ 他に頼めるところがないから	0	0	0	0	0	0%
キ その他	0	0	0	0	0	0%
無回答	1	0	0	0	1	1%
合計	7	3	48	7	65	100%



(4) 当センターをご利用いただいた理由をお聞かせください。(当てはまるものに○を付けてください。) 複数回答可 (但し、最も重要視した理由には◎を付けてください。)

① ◎と○がついた項目について

理 由	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計	比率
ア 身近で安心だから	4	0	32	6	42	25%
イ 利用料金が安いから	5	2	35	5	47	27%
ウ 高齢者の生きがい対策を支援したいから	1	1	12	2	16	9%
エ 行政が後押ししている信用できる団体だから	1	2	22	2	27	16%
オ 手軽に頼めて利用しやすいから	3	2	22	3	30	18%
カ 他に頼めるところがないから	1	0	3	2	6	3%
キ その他	0	0	1	1	2	1%
無回答	1	0	0	0	1	1%
合 計	16	7	127	21	171	100%



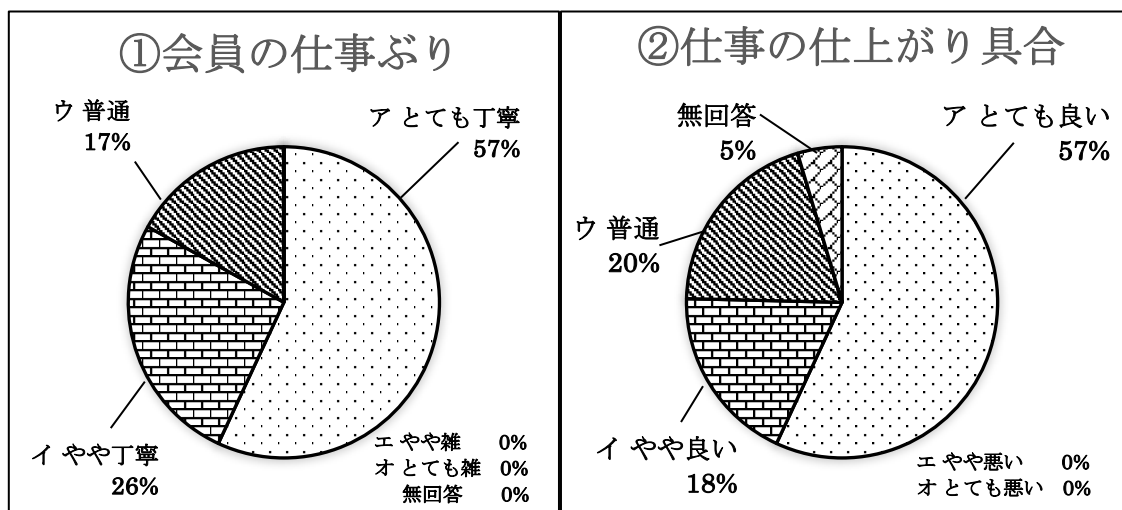
(5) 当センターを利用しての感想をお聞かせください。(それぞれ1つお選び下さい。)

① 会員の仕事ぶり

	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計	比率
ア. とても丁寧	5	3	23	6	37	57%
イ. やや丁寧	1	0	15	1	17	26%
ウ. 普通	1	0	10	0	11	17%
エ. やや雑	0	0	0	0	0	0%
オ. とても雑	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	0	0	0	0%
合計	7	3	48	7	65	100%

② 仕事の仕上がり具合

	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計	比率
ア. とても良い	4	3	25	5	37	57%
イ. やや良い	3	0	8	1	12	18%
ウ. 普通	0	0	12	1	13	20%
エ. やや悪い	0	0	0	0	0	0%
オ. とても悪い	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	3	0	3	5%
合計	7	3	48	7	65	100%

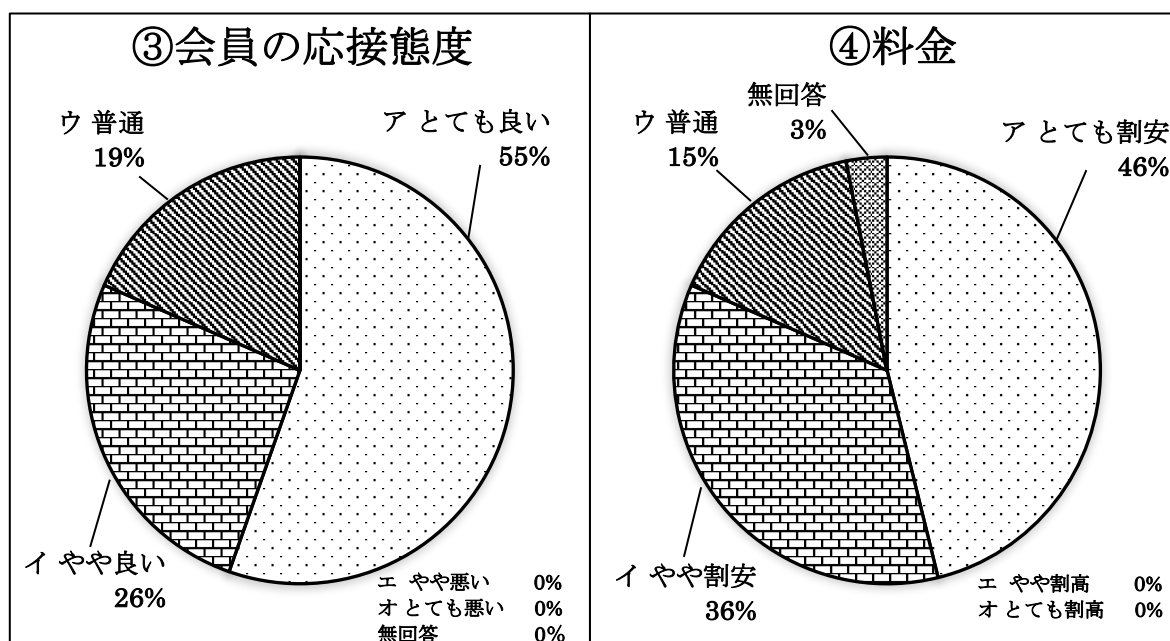


③ 会員の応接態度

	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計	比率
ア. とても良い	5	2	23	6	36	55%
イ. やや良い	1	1	15	0	17	26%
ウ. 普通	1	0	10	1	12	19%
エ. やや悪い	0	0	0	0	0	0%
オ. とても悪い	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	0	0	0	0%
合計	7	3	48	7	65	100%

④ 料金

	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計	比率
ア. とても割安	3	3	20	4	30	46%
イ. やや割安	3	0	17	3	23	36%
ウ. 普通	1	0	9	0	10	15%
エ. やや割高	0	0	0	0	0	0%
オ. とても割高	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	2	0	2	3%
合計	7	3	48	7	65	100%

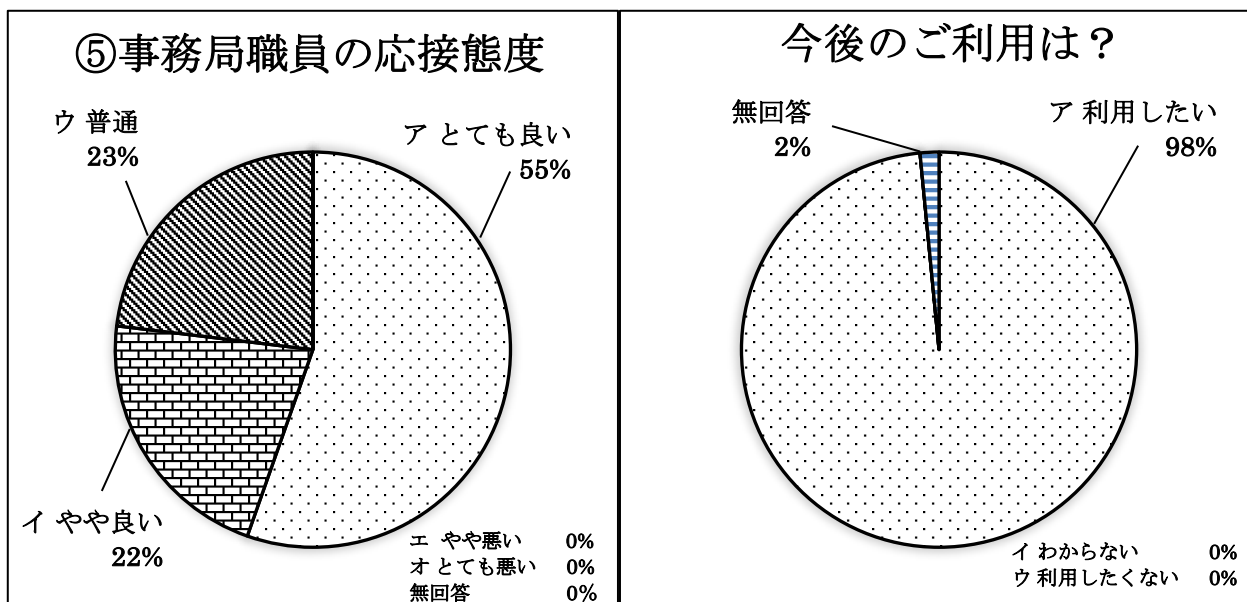


⑤ センター事務局職員の応接態度

	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計	比率
ア. とても良い	5	2	25	4	36	55%
イ. やや良い	1	1	11	1	14	22%
ウ. 普通	1	0	12	2	15	23%
エ. やや悪い	0	0	0	0	0	0%
オ. とても悪い	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	0	0	0	0%
合計	7	3	48	7	65	100%

(6) 今後も当センターを利用したいと思いますか。

	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計	比率
ア. 利用したい	7	3	47	7	64	98%
イ. わからない	0	0	0	0	0	0%
ウ. 利用したくない	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	1	0	1	2%
合計	7	3	48	7	65	100%



◎利用したい仕事の内容

- ・植木剪定 ・手刈除草 ・部屋の整理、移動 ・襖・障子・網戸の張り替え
- ・家内掃除、表の（窓）の掃除 ・室内の修繕 ・イベント用筆耕業務

(7) 当センターについてのご意見・ご要望・ご助言等

<民間企業>

(良い点)

- ・いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
- ・体に気をつけて、末永くよろしくお願い致します。
- ・ご対応が早くて助かってます。また宜しくお願い致します。
- ・とても丁寧に、きれいに草刈りしていただき大変助かりました。また次回頼みたいと思います。よろしくお願い致します。
- ・機会があればまたお願いしたいです。

<民間企業>

(悪い点・要望など)

なし

<一般家庭>

(良い点)

- ・またいつか、利用させていただきたいと思います。
- ・身近にあってとても信頼しています。ずっと続いていく事を願っております。
- ・仕事をしてもらい、感謝しております。
- ・これからも高齢者の福祉増進のため頑張ってください。
- ・会員の方々はとても良心的で、時間も早めに始めて下さいますので安心してお願いしています。
- ・仕事が手早く、思っていたよりもきれいにして頂き助かりました。
- ・今後共、皆さん体に気をつけて頑張ってください。
- ・お願いをする時は初めての事ばかりなので、シルバー会員さんとよくお話しをするようにしています。ありがとうございます。
- ・非常に社会貢献度の高い事業だと思い、お願いする立場として感謝しています。ご活躍を祈っています。
- ・植木の剪定は十分に満足しました。またお願いする予定です。除草に来て下さる方はとても丁寧でした。いつもありがたく思っています。
- ・長年お世話になりましてありがとうございます。最近の気候の変化、コロナウイルス感染、大地震の発生等世界情勢の中、皆様のお仕事に影響があり大変でしょうが頑張ってください、今後益々の御繁栄をお祈り申し上げます。今後とも、よろしくお願い申し上げます。
- ・昨年来て頂いた障子張りの方はとても良い感じの人でした。次も頼みたいと思います。換気扇の掃除などもやってもらえるのでしょうか。
- ・とても親切で好感がもてました。丁寧な仕事ぶりでもた他の事でも頼みたいと思います！

- ・今回初めて利用させていただきましたが、想像以上に良い仕事をしていただき、大変感謝致しております。これからも大いに利用させていただきたいと思っています。
- ・長年剪定を頼んでいます。これからもよろしくお願い致します。
- ・暑い中、朝早くからお仕事ありがとうございます。体が不自由で自分にはできない事を手伝って頂き感謝しかありません。
- ・以前は仙台の植木屋さんに頼んで10年でした。ありがとうございます。
- ・丁寧な作業だった。兄は作業ぶりにびっくりしていました。

<一般家庭>

(悪い点・要望など)

- ・予約日時は1~2ヶ月前ぐらいにさせていただきたい。
- ・アンケートに書く字が、できなくなってきました。○で済むようにもっときめ細やかにお願いします。
- ・業種をもっと広げて欲しいです。
- ・支払い方法について少し考えていただきたいです。年に3回か4回お願いしていますが、毎回農協までいくのが大変です。車がなくてタクシー代もかかりますし、コンビニか、集金か考えていただければとてもありがたいです。
- ・老人ですので、予約することが大変です。
- ・事務手続きが遅く、何度も連絡をさせていただきました。なるべく早い処理をお願いしたい。
- ・出来れば定期的な案内・ご提案頂けると助かります。
- ・除草について、来て下さる方によっては取り残しがあった時がありました。

<その他：シルバーワークプラザについて>

(良い点)

- ・私も以前利用させていただいていました。気軽に教室に行けて、楽しい思い出でした。シルバーの方が利用できる楽しい場所だと思います。

(悪い点・要望など)

- ・パソコン教室が市役所の6階で開かれると参加できるのですが…。坂道がきついです。