

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 平成29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	1333 件中	130 件	
〃 (新規)	121 件中	10 件	計 140 件
民間企業	90 件中	10 件	
〃 (新規)	11 件中	5 件	計 25 件

※新規：平成29年4月1日～12月31日の間に新規登録した発注者

2. 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。  
3. 調査時期 平成30年1月18日までに一括送付し、2月19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. 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。）
3. 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
4. 今後も当センターを利用したいと思いますか。
5. 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	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計
調査件数	10 件	5 件	130 件	10 件	165 件
回答件数	7 件	3 件	67 件	4 件	81 件
回収率(%)	70%	60%	52%	40%	49%

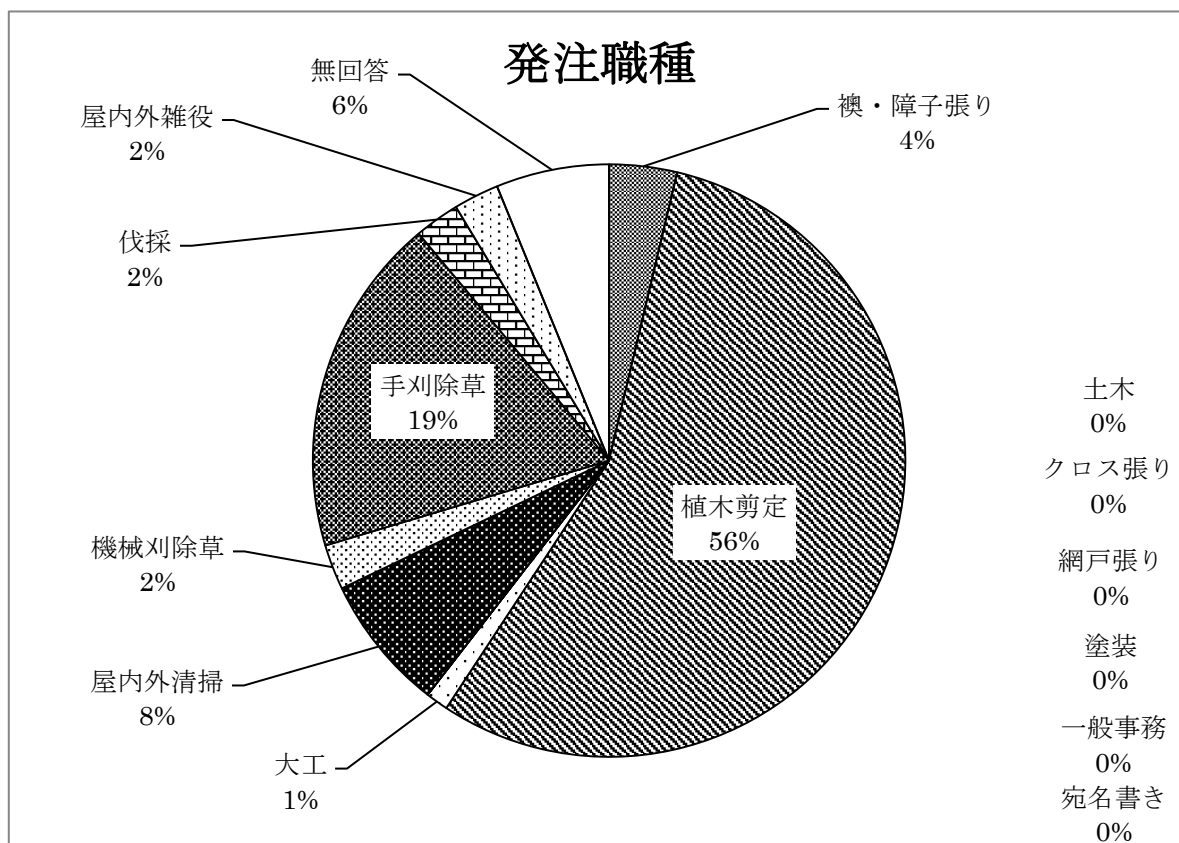
6. 調査結果

(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	1	1	1	3	4%
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	1	0	43	1	45	56%
大 工	0	0	1	0	1	1%
塗 装	0	0	0	0	0	0%
一般事務	0	0	0	0	0	0%
宛名書き	0	0	0	0	0	0%
屋内外清掃	2	2	2	0	6	8%
機械刈除草	1	0	1	0	2	2%
手刈除草	2	0	13	0	15	19%
伐 採	0	0	1	1	2	2%
土 木	0	0	0	0	0	0%
屋内外雑役	1	0	1	0	2	2%
無 回 答	0	0	4	1	5	6%
合 計	7	3	67	4	81	100%



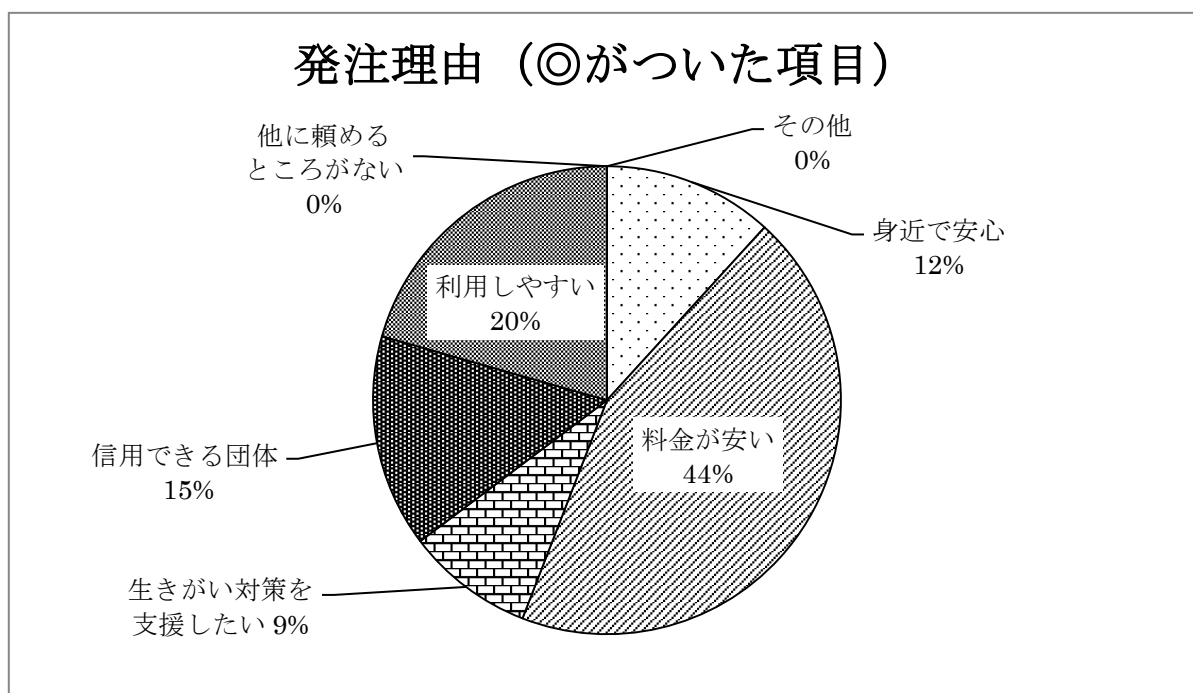
(2) 当センターをご利用いただいた理由をお聞かせください。(当てはまるものに○を付けてください。) 複数回答可 (但し、最も重要視した理由には◎を付けてください。)

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	0	0	4	0	4	12%
イ 利用料金が安いから	1	0	13	1	15	44%
ウ 高齢者の生きがい対策を支援したいから	0	2	1	0	3	9%
エ 行政が後押ししている信用できる団体だから	1	0	4	0	5	15%
オ 手軽に頼めて利用しやすいから	0	0	7	0	7	20%
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%
合計	2	2	29	1	34	100%

「キ その他」の理由 (一般家庭)

- ・自身もセンターの会員に登録しているから
- ・ずっと長い間お願いしているので安心してお願いできるから



(2) 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。)

② ○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	1	30	1	35	21%
イ 利用料金が安いから	2	2	34	0	38	22%
ウ 高齢者の生きがい対策を支援したいから	2	0	20	2	24	14%
エ 行政が後押ししている信用できる団体だから	0	1	24	2	27	16%
オ 手軽に頼めて利用しやすいから	4	2	29	2	37	21%
カ 他に頼めるところがないから	1	0	5	0	6	4%
キ その他	0	1	3	0	4	2%
合計	12	7	145	7	171	100%

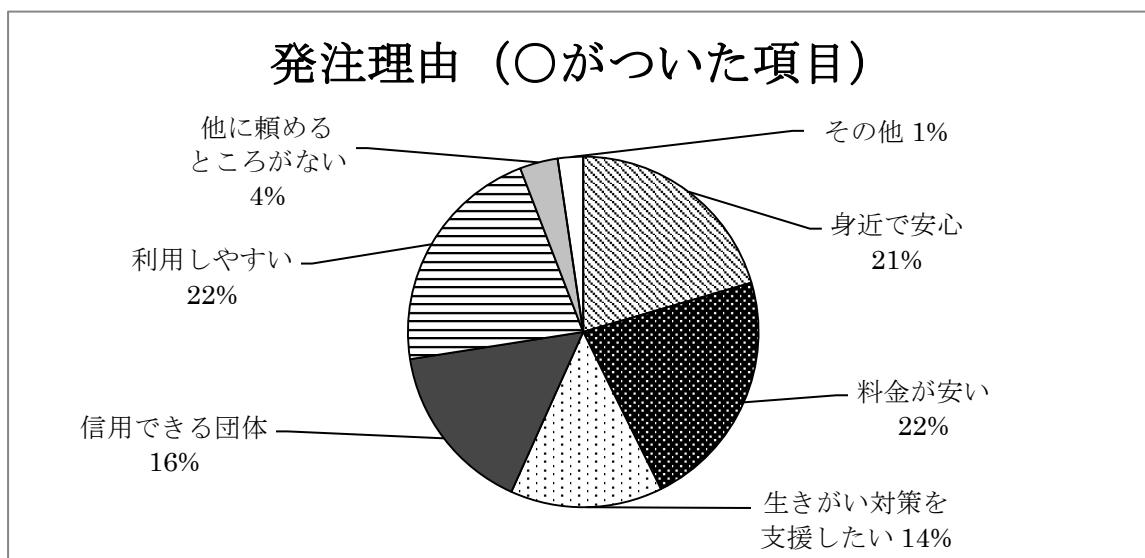
「キ その他」の理由

<一般家庭>

- ・いつもきれいに草取りをしてくれるから
- ・親の代からずっと頼んでいるから
- ・以前父が(会員として)仕事をしていた
- ・遠方に住んでいて自身も高齢者で自分では足を運べないため

<民間企業>

- ・センターの会員から紹介を受けた



(3) 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。)

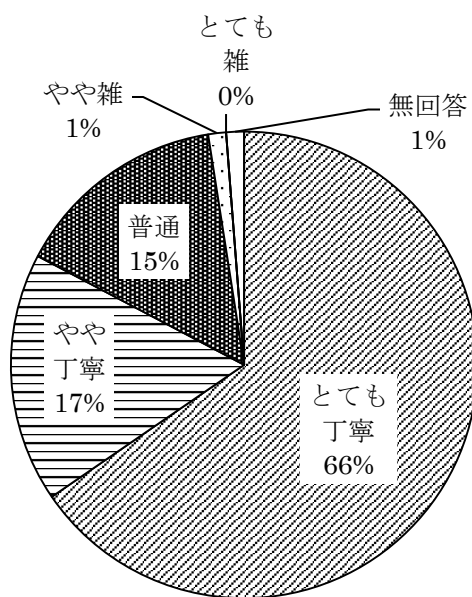
① 会員の仕事ぶり

	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	6	3	41	3	53	66%
イ. やや丁寧	0	0	13	1	14	17%
ウ. 普通	1	0	11	0	12	15%
エ. やや雑	0	0	1	0	1	1%
オ. とても雑	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	1	0	1	1%
合計	7	3	67	4	81	100%

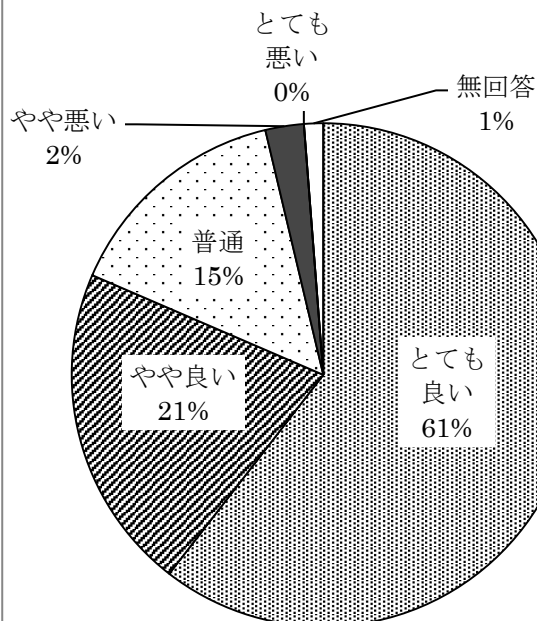
② 仕事の仕上がり具合

	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	6	3	36	4	49	61%
イ. やや良い	0	0	17	0	17	21%
ウ. 普通	1	0	11	0	12	15%
エ. やや悪い	0	0	2	0	2	2%
オ. とても悪い	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	1	0	1	1%
合計	7	3	67	4	81	100%

①会員の仕事ぶり



②仕事の仕上がり具合

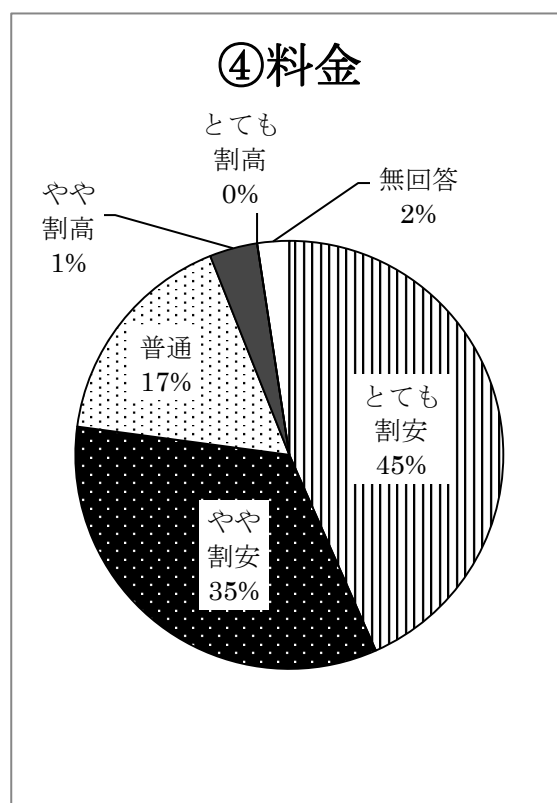
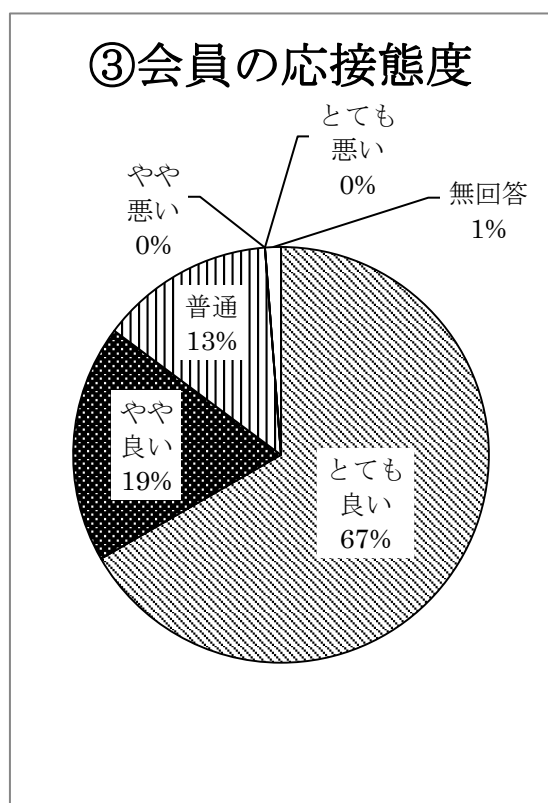


### ③ 会員の応接態度

	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	6	3	42	3	54	67%
イ. やや良い	1	0	13	1	15	19%
ウ. 普通	0	0	11	0	11	13%
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	1	0	1	1%
合計	7	3	67	4	81	100%

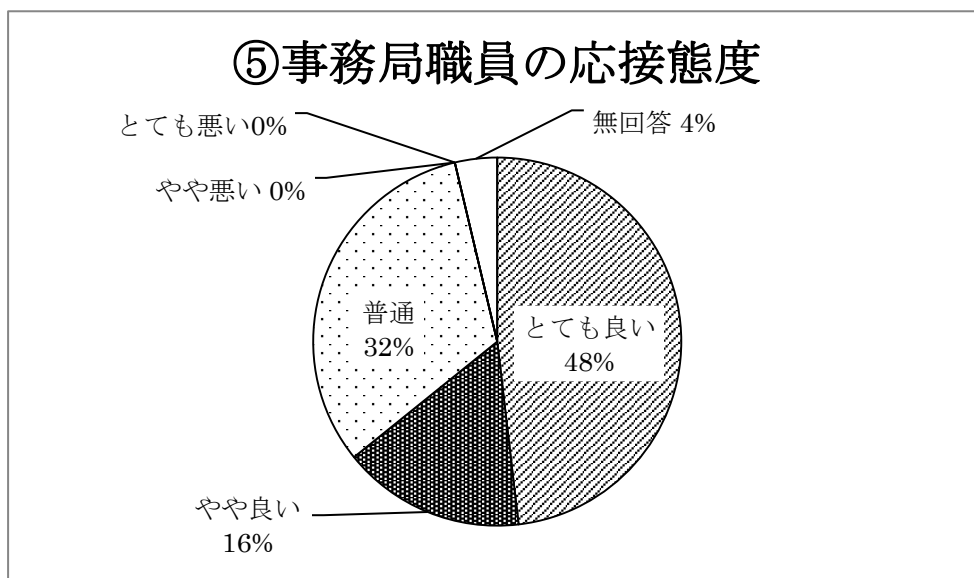
### ④ 料金

	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	4	3	26	3	36	45%
イ. やや割安	3	0	24	1	28	35%
ウ. 普通	0	0	14	0	14	17%
エ. やや割高	0	0	1	0	1	1%
オ. とても割高	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	2	0	2	2%
合計	7	3	67	4	81	100%



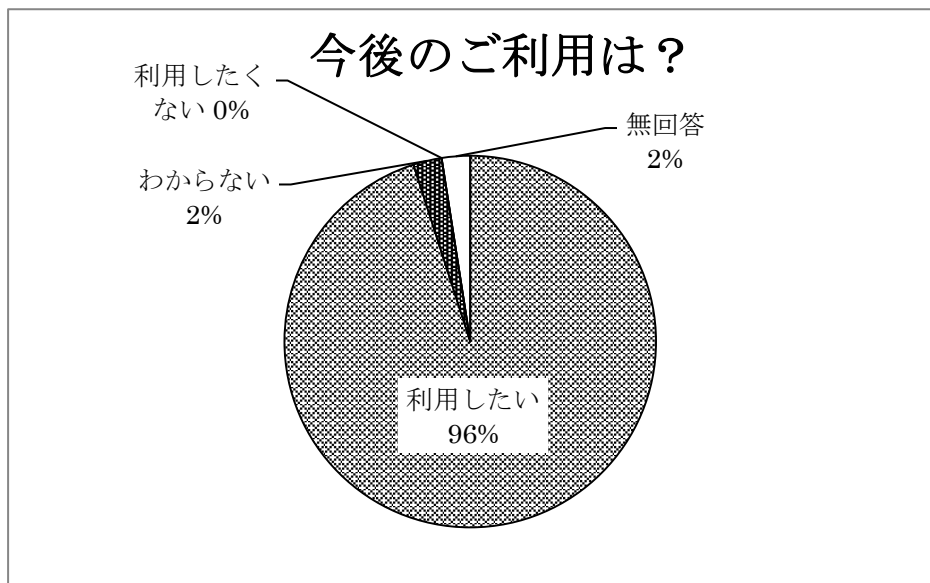
⑤ センター事務局職員の応接態度

	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	6	2	29	2	39	48%
イ. やや良い	0	0	11	2	13	16%
ウ. 普通	1	1	24	0	26	32%
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	4%
合計	7	3	67	4	81	100%



(4) 今後も当センターを利用したいと思えますか。

	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	2	64	4	77	96%
イ. わからない	0	1	1	0	2	2%
ウ. 利用したくない	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	2	0	2	2%
合計	7	3	67	4	81	100%



◎利用したい仕事の内容

- ・ 植木剪定
- ・ 手刈除草
- ・ 刈払除草
- ・ 襖・障子張り
- ・ クロス張り
- ・ 屋内外清掃
- ・ 大作業
- ・ 樹木伐採
- ・ 家事援助サービス
- ・ 親切にしてくださるから (利用したい理由として)



(5) 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)

- ・ 予想以上の丁寧な仕事で、大変満足しました。ありがとうございました
- ・ すぐに来ていただきとても助かりました
- ・ 本当にたすかっています。感謝しております
- ・ いつもお世話になっております。これからも宜しくお願いします
- ・ いつも大変お世話様です。満足しております
- ・ 昨年から大変御世話になっております。主に境内、墓地そうじをお願いしております。仕事も一生懸命にやってもらい、ていねいできれいにしてもらい助かっております。今年もお世話になります。よろしく御願ひします

(悪い点・要望など)

- ・ 申し込み時、「電話連絡後来てください」とお伝えしてましたが、突然来られて、さらに障子張り替えの場所を貸してほしいとのこと。そんな話は聞いていなかったし、おどろきました。一部屋あけて作業していただきました。枚数も多かったのも半日以上かかりました。これはないと思いました

<一般家庭>

(良い点)

- ・ 次年度も時期が近づくと電話をくれるので良い
- ・ 電話のうけ答えがすごくいいかんじです
- ・ いつも暑いなか、植木剪定や草とりなど多数で来て下さりありがとうございます。又、連日の時もあり大変だと思います
- ・ 皆さんが健康でお仕事が出来ますように応援しています
- ・ 何種か（仕事を）利用させて頂いておりましたが、茶もおやつも頂かない方がおり感心と感謝の限りです。老齢となり接待が難儀となりました
- ・ また、お願いします
- ・ これからも宜しくお願い致します
- ・ 人も命ある、草木も命ある。この世に生まれたものは美を求める。名のないものはない。少しでも多くの草木の名と性質を学ばれ作業をやられるといいですね
- ・ 夏の暑い中、大変感謝しています。とてもきれいにしていただきました。又よろしくお願ひいたします
- ・ 皆さんご年配の方々ですが親切で私のように老婆ですと話すにも気楽です
- ・ 会員の仕事ぶりがとても良いです。これからもお願ひいたします
- ・ とても助かっております。今後もよろしくお願ひします
- ・ 毎年同じ方達が来てくださりありがたいです（植木）

## <一般家庭>

### (良い点)

- ・ 私が週三回透析をしておりますのでその合間に他の病院に通うこともあり、その都度勤務時間を変更していただき本当に助かります
- ・ 大変こみあっているのもかかわらず今年もありがとうございます
- ・ 作業員の説明と良くしてくれるセンター事務員の応接が大変良い
- ・ 昨年、庭の草木整理と草むしりを頼みましたが今までになく女性二人の仕事は見事でした。次回も同じ方にお仕事を依頼したいと思います
- ・ シルバーの方にいろいろお話して教えて頂く事も有り、すごくいいですネ
- ・ センターの方も、日時を決める時等も明確でとても感じよくて電話しやすいです
- ・ 高齢者の皆さんには、健康で頑張っていたきたいです

### (悪い点・要望など)

- ・ 料金値上げする場合は事前に通知（周知）して欲しい
- ・ 盆・暮れの年2回おねがいしておりますが、直前に依頼の連絡が必要とされております。当方遠方におりますので、ついご連絡を忘れがちです。できましたら、こちらからもうけっこうですとの連絡をする迄毎年時期が来たら継続してやっていただけないものかそのようなご依頼のシステムを考えていただけないものかとその都度いつも考えております
- ・ 仕事はていねいで大変結構ですが、依頼してから施工まで日時が長過ぎる
- ・ 花壇造り作業をお願いしたい（助言を含めて）
- ・ 作業量が年々長くなり、料金が高くなっている。同じ作業量に対し同じ料金を設定して欲しい
- ・ 塗装屋さん、大工さん等がもっとほしいと思う
- ・ 予約の日時がはやめに決まると予定がたてやすいのでたすかるのですが
- ・ 高齢化がすすんでいるようで真夏など気の毒な時があります。人材の確保、よろしくお願いします
- ・ 金額に対して中身がもう少し丁寧であってほしい
- ・ 5年位前ですが福寿草を全部雑草と思い処分されてしまった（事前教育不十分）
- ・ 皆さん高齢者なので仕方ないかなとは思いますがこちらも高齢者なので10時又は3時のお茶の用意が重荷になってきました
- ・ 作業で発生したゴミは、その日に処理してほしい

<一般家庭>

(悪い点・要望など)

- ・ いつも安心してお任せしていますが、一昨年は剪定鋏をみえなくした（紛失した）ので（庭の木が多いので）鋏を探しておいてくださいと言われた。その方は昨年（作業に）見えなかったようですが…。昨年は2日後に見た時にのこぎりで切ったものがあり勝手に切られていてショックを受けました。思い出の木もあるものです。切断されたものは戻りません。一応はいらないだろうと思っても話をしてほしかったです
- ・ 代金支払の振込方法について、いまインターネット・ATM振込を利用しているのに通知書付振込用紙ですと窓口へ行っての手續になる為とても不便です。通知書廃止していただきたいです
- ・ 昨年木の枝を切りすぎて、枯れたり花が咲かなくなったこともあり、まかせて失敗した思いがあります
- ・ 庭が狭いので終わったら（作業が）早目に脚立等を持って行って欲しいです
- ・ 事務費が値上げしたんですね。一言書いていて欲しいものです
- ・ 事務局の方の予約の取り方がいいかげんで期日が来ても連絡なしでした（数か月待ちの後もです）
- ・ 家の中の修理はこまかい事迄どんな事があるのか詳しく知りたいです。料金も含めて