

福島市シルバー人材センターの

お客様満足度調査結果

(平成31年4月)

調査実施 平成31年1月18日 送付
平成31年2月15日 回答期限

依頼件数 総数 388件
内訳 家庭 180件
企業団体 188件
官公庁 20件

回答件数 総数 224件(回答率 57.7%)
内訳 家庭 108件(60.0%)



シルバー人材センター
マスコットキャラクター
「チエブクロ」

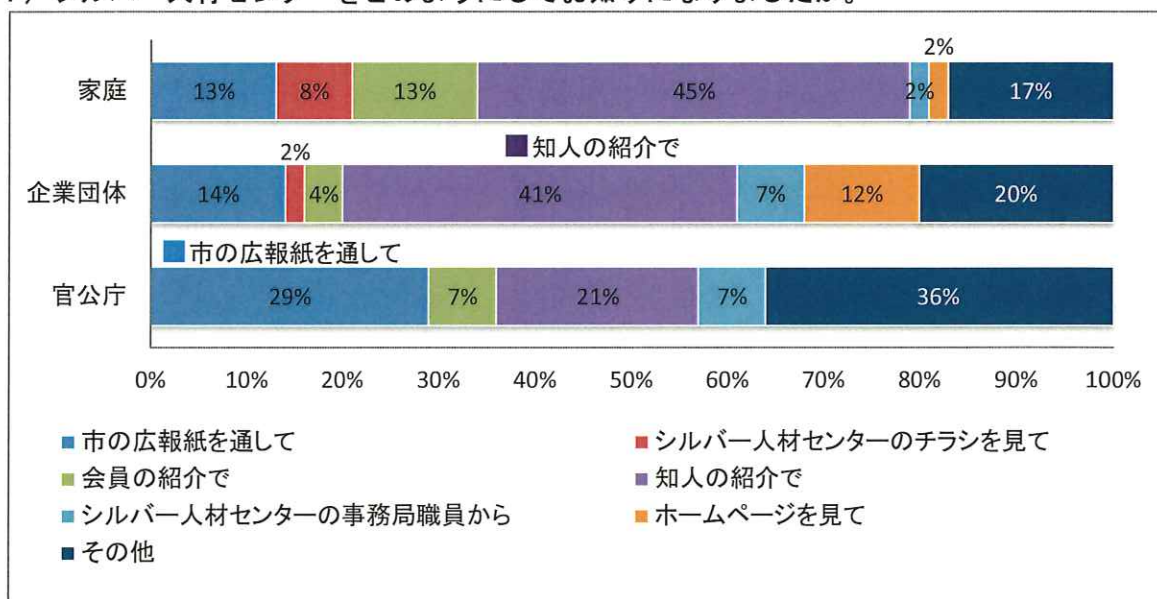
公益社団法人福島市シルバー人材センター

目 次

- 問 1 シルバー人材センターをどのようにしてお知りになりましたか。 1
- 問 2 シルバー人材センターにどのようなお仕事をお願いしましたか。 1
- 問 3 シルバー人材センターへ仕事を発注したのはどのような理由からですか。 2
- 問 4 シルバー人材センターへ仕事を発注したときの
職員の対応（言葉づかいや態度）はいかがでしたか。 2
- 問 5 仕事の依頼から契約・実施までの手続きについていかがでしたか。 3
- 問 6 仕事をした会員のマナー、態度、言葉づかいはいかがでしたか。 3
- 問 7 希望した条件（日程、時間等含む）で仕事は完了しましたか。 4
- 問 8 仕事ぶり、仕事の仕上がりはいかがでしたか。 4
- 問 9 仕事を始める前と完了後に説明（料金等の確認を含む）はありましたか。 5
- 問 10 仕事に対する料金についてはいかがでしたか。 5
- 問 11 今後もシルバー人材センターに仕事をお願いしたいとお考えですか。 6
- 問 12 今後、どのような仕事でシルバー人材センターをお願いしたいとお考えですか。 . . 6
- 問 13 シルバー人材センターの複数の就業形態（契約システム）はご存知ですか。 7
- 問 14 こんな仕事があればお願いしたいと思う職種があればご記入ください。 7
- 問 15 その他お気づきの点がありましたら何でも結構ですのご記入ください。 8



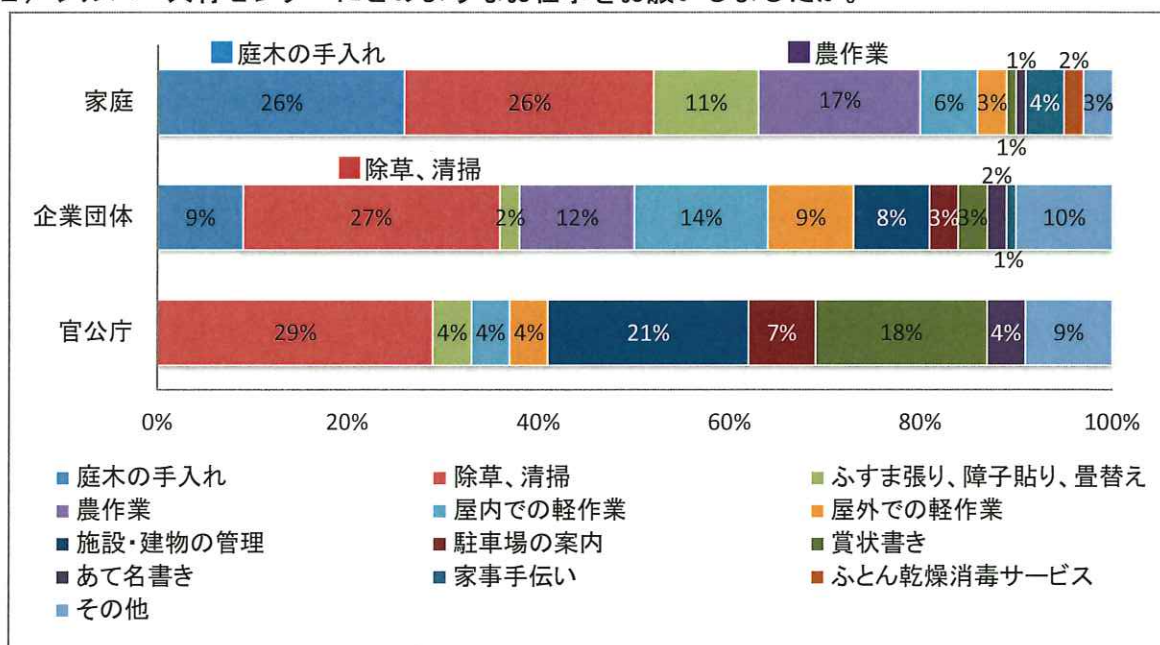
(問1) シルバー人材センターをどのようにしてお知りになりましたか。



(結果) 複数回答が多数あり、回答すべてを集計した。

いずれも知人の紹介、いわゆる口コミにより認知されている割合が高く、前回の調査(平成25年)と比較すると、企業団体(前回23%)と官公庁(前回10%)では2倍近くになっている。またその他として、企業団体、官公庁では前任者から紹介されたという回答が多かった。

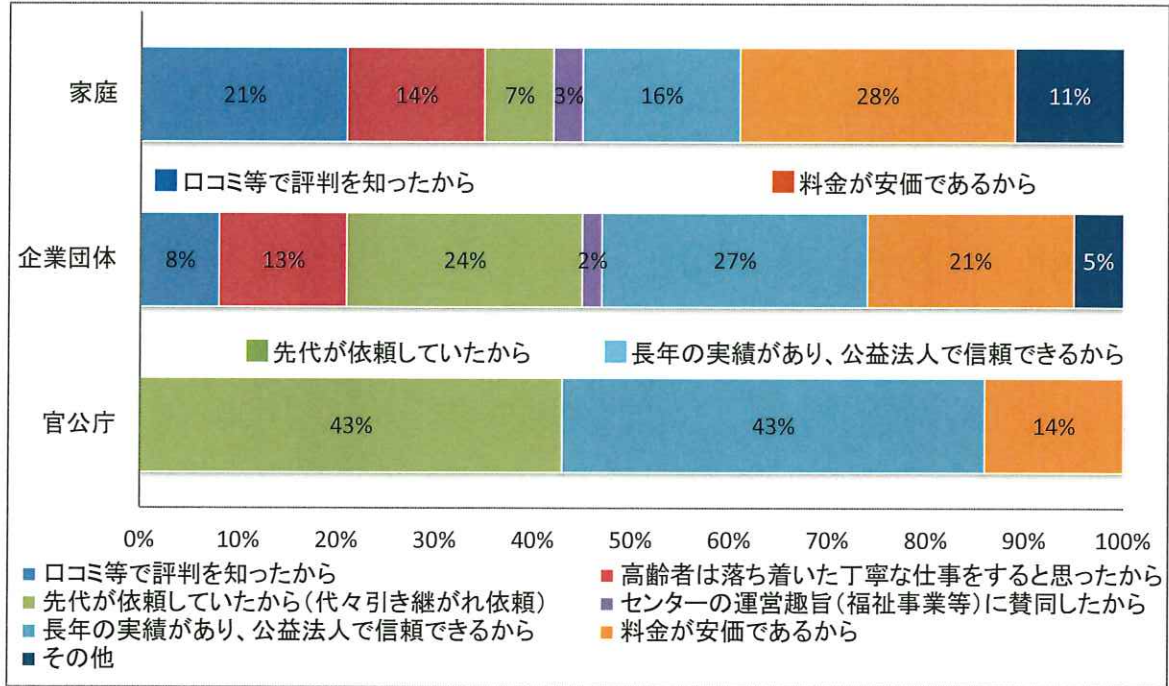
(問2) シルバー人材センターにどのようなお仕事をお願いしましたか。



(結果) 複数回答が多数あり、回答すべてを集計した。

家庭では、庭木手入れと除草作業で半分を占めており、両業種がセンターの根幹であることが窺える。

(問3) シルバー人材センターへ仕事を発注したのはどのような理由からですか。



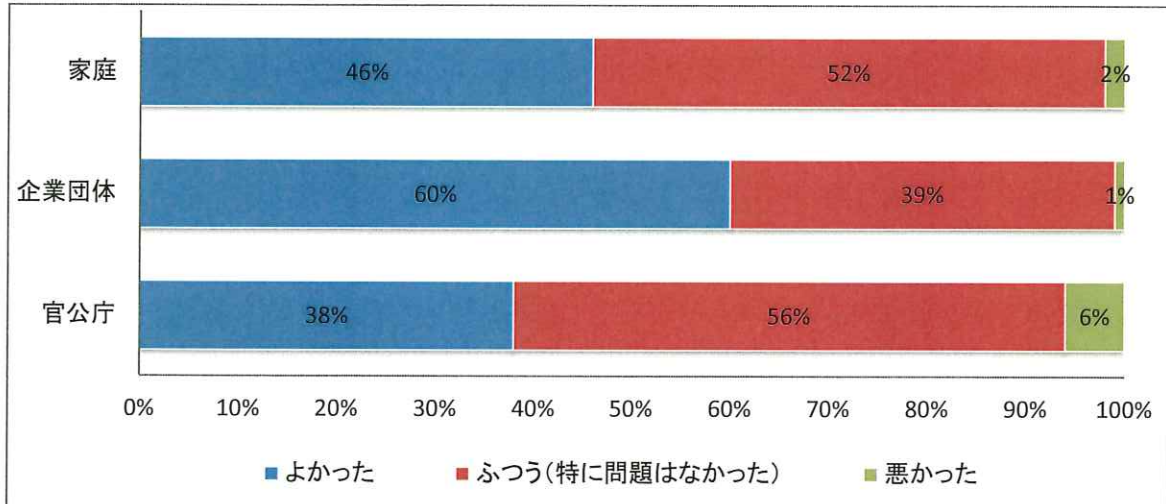
(結果) 複数回答が多数あり、回答すべてを集計した。

(問1)でのシルバーの認知度はロコミの力が強かったが、それが発注へとはつながっていないと思われる。

官公庁、企業団体では前任者からの引継による継続受注が多い。

また、その他としては人材不足による発注が多かった。

(問4) シルバー人材センターへ仕事を発注したときの職員の対応(言葉づかいや態度)はいかがでしたか。



(提出された意見)

家庭：もう少し説明をていねいにしてほしい。

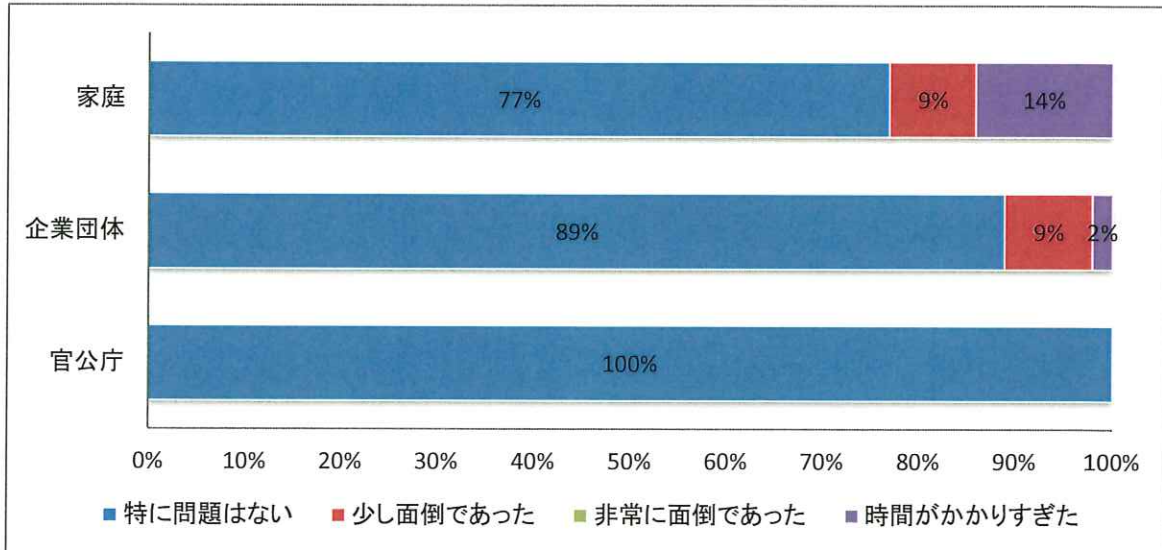
会員まかせのところがある。

企業団体：明るさがない。

官公庁：会員がトラブルを起こした際の対応・報告が遅れることがある。

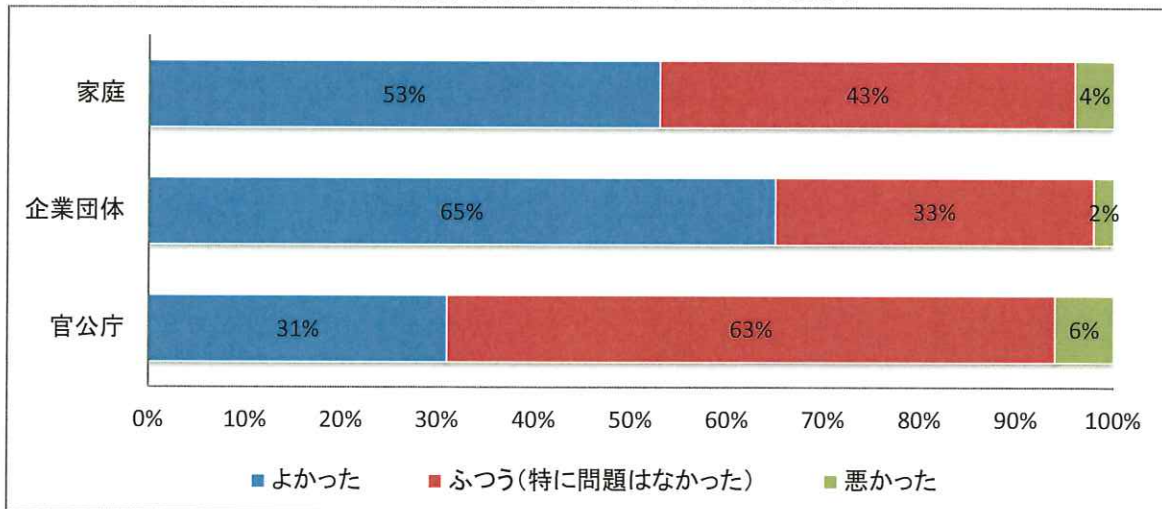
(結果) よかった、ふつう(特に問題はなかった)が大半を占めるが、前回の調査と比べると悪かったという回答が増えている。職員のスキルアップの必要性が問われる。

(問5) 仕事の依頼から契約・実施までの手続きについていかがでしたか。



(結果) 家庭での時間がかかりすぎたという意見が目立つ。庭木・除草等で従事会員不足による遅延が大きな要因と考えられる。

(問6) 仕事をした会員のマナー、態度、言葉づかいはいかがでしたか。



(提出された意見)

家庭：とてもすばらしい方々で喜んでいきます。

人数が多いとバラつきがある(色々な人がいる)。

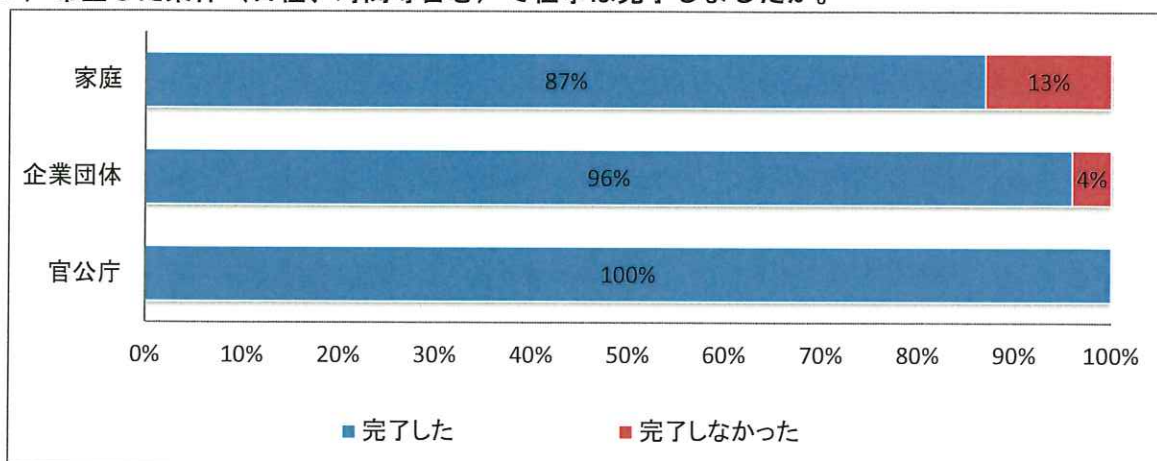
企業団体：接遇にクレームが時々ある。

官公庁：利用者から態度・言葉づかいで度々苦情がある。

(結果) 個人により接遇が異なるため、研修等を通してスキルアップを図ることが必要と考えられる。



(問7) 希望した条件(日程、時間等含む)で仕事は完了しましたか。



(提出された意見)

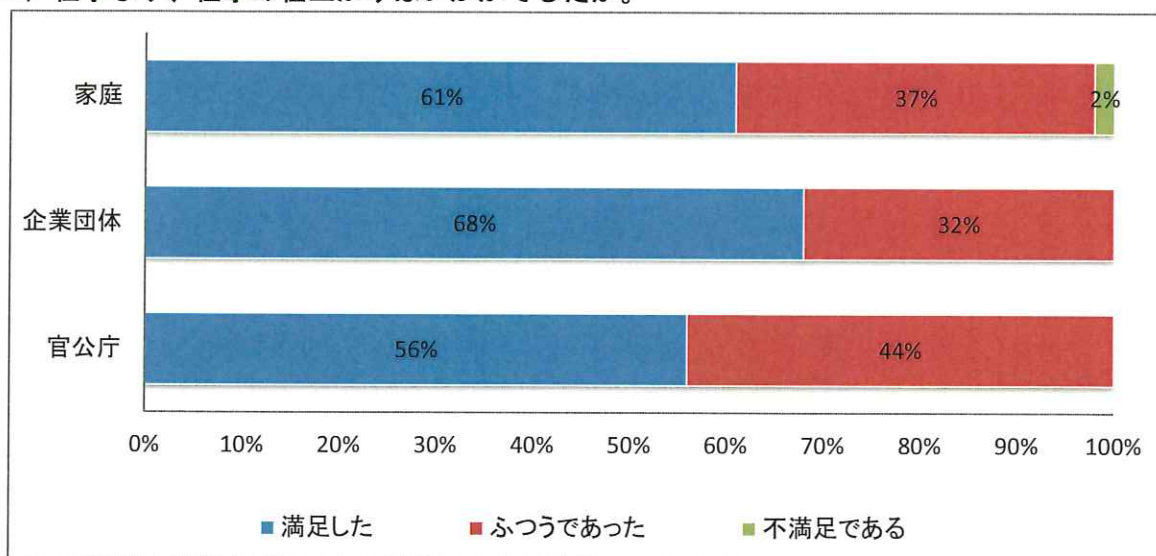
家庭：完了はしたがやり直しが多かった。

天候に左右される。

企業団体：センターの都合で他の作業を優先させられた。

(結果) 平成30年度は夏季の猛暑により作業が遅延したことが大きな要因と考えられる。

(問8) 仕事ぶり、仕事の仕上がりはいかがでしたか。



(提出された意見)

家庭：いつも非常にいいので満足している。

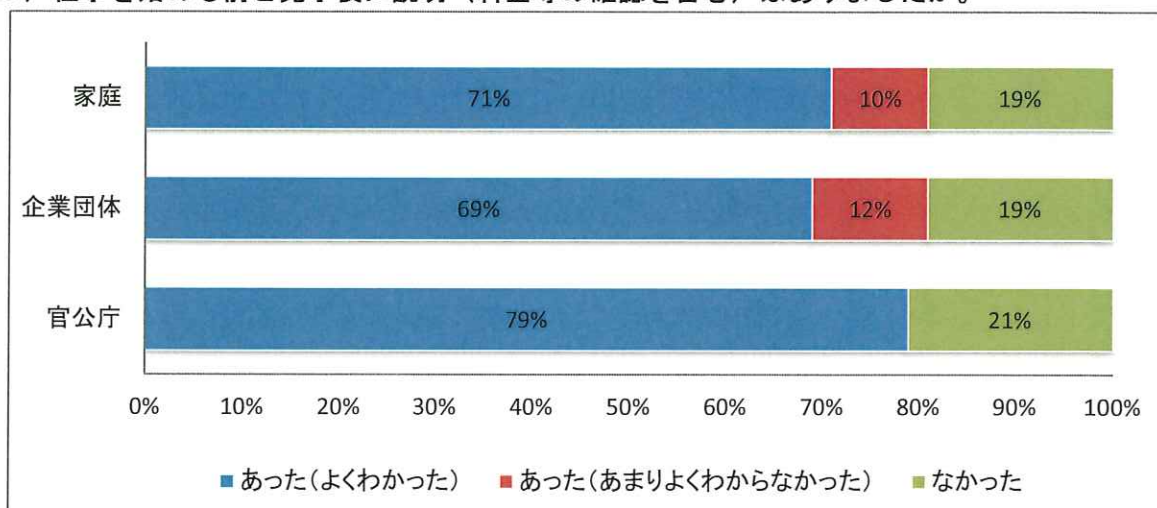
人による。

ラジオをイヤホンで聞きながらやっている。

(結果) (問6)同様に、お客様に満足していただけるよう、会員の資質向上が必要と考えられる。



(問9) 仕事を始める前と完了後に説明(料金等の確認を含む)はありましたか。



(提出された意見)

家庭：料金をきちんと説明してほしかった。

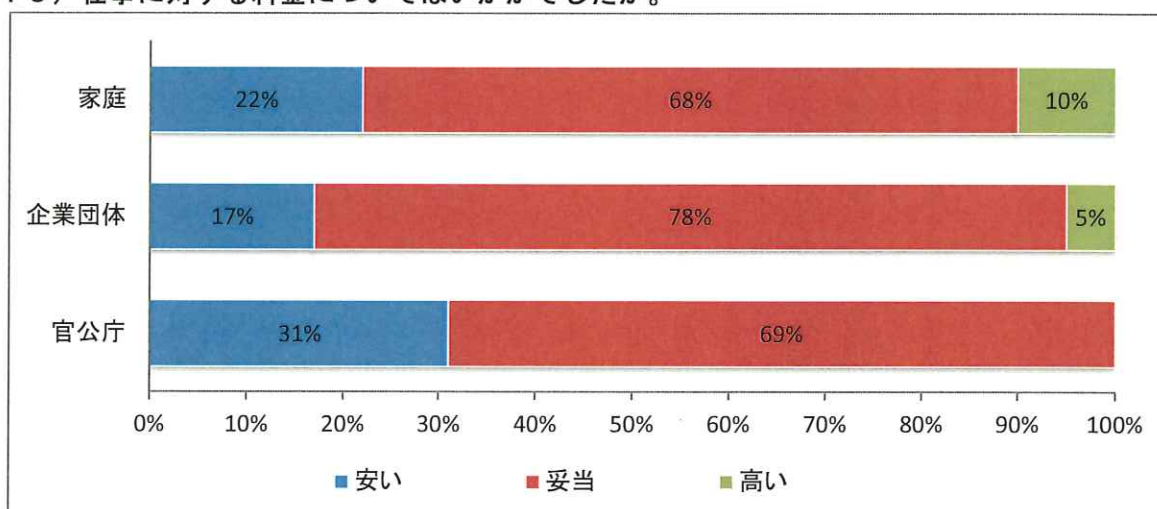
企業団体：初回時に確認して継続しているため不要。

官公庁：前年度と同じ委託業務なので不要。

(結果) 各区分とも約20%が説明がなかったとの回答があった。

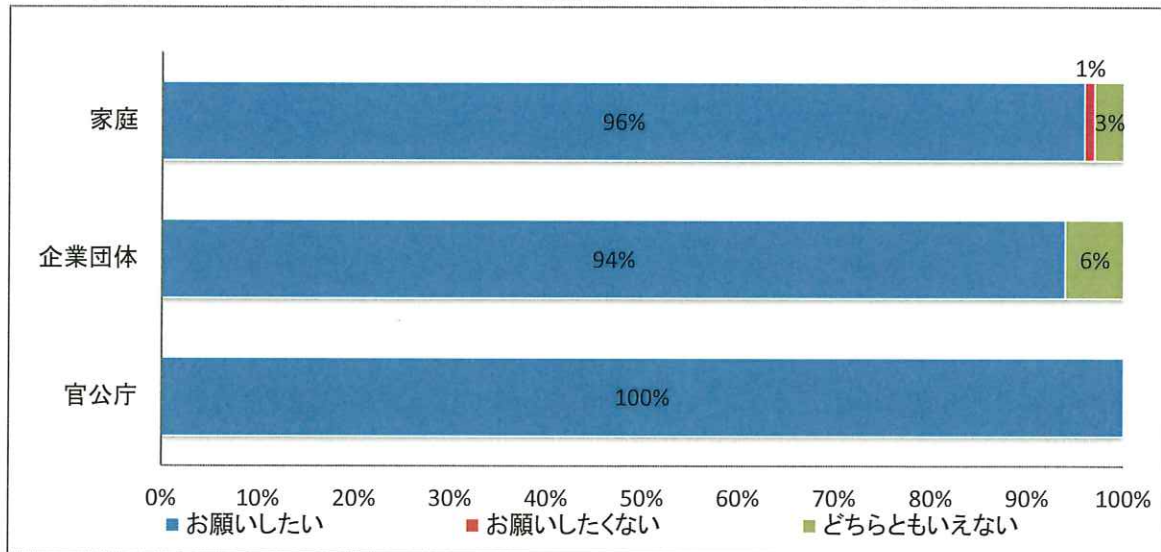
センター業務は基本的に請負契約のため、作業前後の確認、特に料金の説明は不可欠である。従事する会員だけでなく、事務局の説明も不足していると考えられる。

(問10) 仕事に対する料金についてはいかがでしたか。



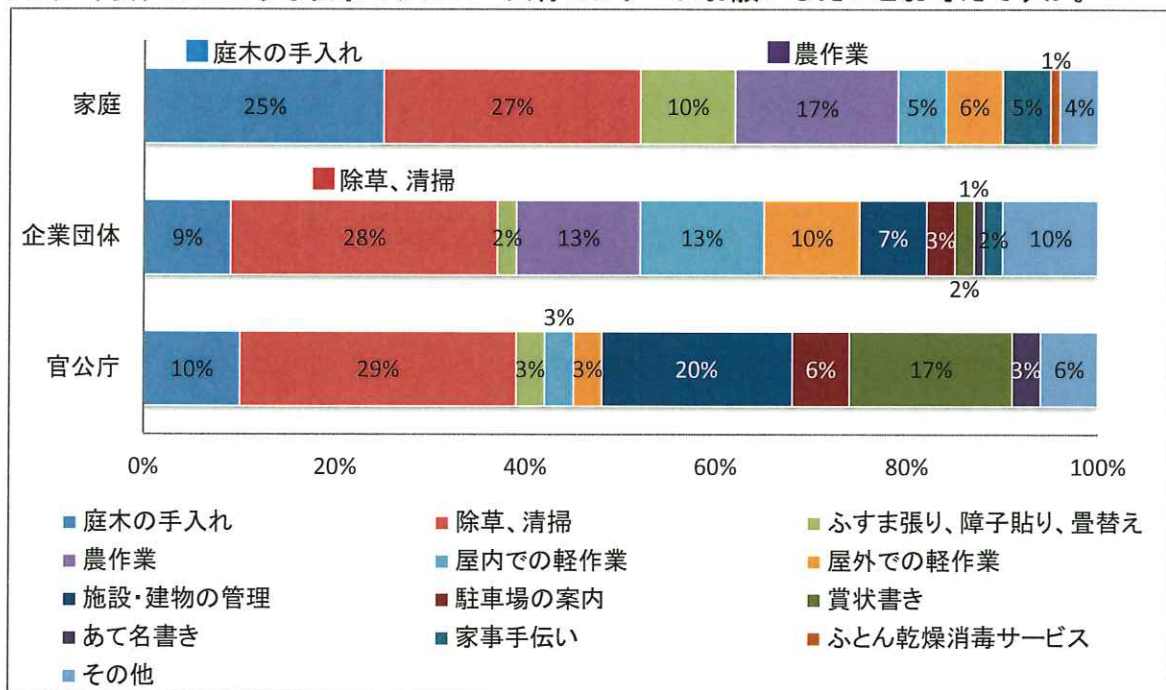
(結果) (問3)で料金が安価であるから発注したと回答した割合に比べ、安いと回答した割合は家庭及び企業団体では減っている。特に家庭では、高いとの回答が前回の調査では0%であったが、今回は10%になっており、「シルバー＝安い」というイメージは薄れ、一事業者と捉えられる傾向が今後も強くなると考えられる。

(問 1 1) 今後もシルバー人材センターに仕事をお願いしたいとお考えですか。



(結果) お客様がおおむね評価していただいている結果と考えられるが、お願ひしたくないとの厳しい意見があることも今後の事業運営において忘れてはならないことである。

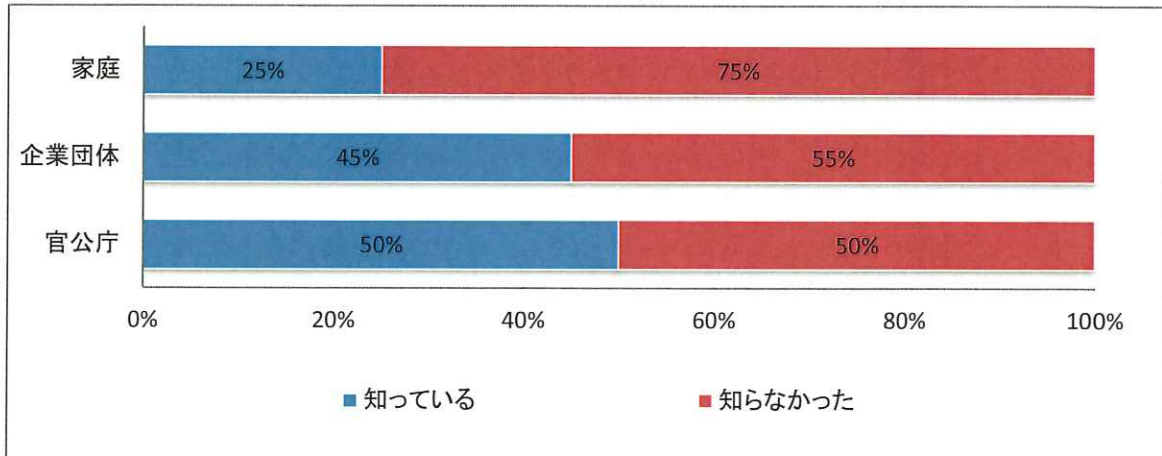
(問 1 2) 今後、どのような仕事でシルバー人材センターにお願ひしたいとお考えですか。



(結果) (問 2) の質問回答と同じで、現在お願ひしている仕事を引き続きお願ひしたいという意見が大半であった。



(問13) シルバー人材センターの複数の就業形態(契約システム)はご存知ですか。



(結果) 企業団体、官公庁の多くの発注者には「シルバー人材センターのご案内」を配付し、センターの就業形態(請負・委任・派遣・職業紹介)の案内をしているが、認知度はかなり低い。

センターの健全な運営のためにも、家庭への周知を含め、今後の大きな課題と考えられる。

(問14) こんな仕事があればお願いしたいと思う職種があればご記入ください。

(提出された意見)

家庭：雪かき、庭木消毒、高い木の剪定、雨樋・建具の調整、不用品の片付け、荷物運搬、粗大ごみの処分、植木の植栽

企業団体：製本関係の内職業務、営業担当者、登録カメラマン、交通警察員、農産物の直売所への配達と陳列、重機による除雪、簡単な土木工事・電気工事、介護の手伝い、登録ヘルパー

(結果) 現在センターで請け負っている仕事も含まれていたり、各種法令上請けられない職種もあることから、更なるきめ細かな普及啓発をしていく必要を感じる。

また、お客様のニーズを把握し、新たな就業機会の拡大へとつなげていくことも必要である。



(問15) その他お気づきの点がありましたら何でも結構ですのでご記入ください。

(提出された意見)

- 家 庭：・依頼内容が適確・正確に把握されていない場合がある。
- ・主人の病院での夜間介護をお願いした。とても良心的親身になって仕事をしてもらい感謝です。
 - ・いろいろな集まりで利用されている方から不満を聞くことがある。
例) 注意すると怒る。タバコを長い時間吸ってなかなか戻らない。すぐ飽きる。
 - ・農作業で高所が無理ならできないと言ってほしい。後で大変な思いをした。
 - ・果樹作業ができる若い会員を育て、増やして行ってほしい。
 - ・とても親切でした。ありがとうございました。
 - ・毎回ていねいな作業をしていただき、満足している。
 - ・予想以上の仕上がりで満足している。
 - ・他の業者さんも庭木手入れに入るが、シルバーの会員は真面目で時間厳守ですばらしい。
 - ・遠方のため作業日の調整がうまくいかない。
 - ・会員は年々高齢化するのに賃金が少しずつUPすることにやや疑問あり。
 - ・事務局側で会員個人の能力を把握してほしい。
- 企業団体：・人員を配置する職員と会員さんとの確認がおろそか。
- ・とてもていねいに仕事をしてくださり気持ちよい。
 - ・作業がゆっくりな人がたまにいる。
 - ・人によって仕上がりに差が出る。
 - ・長期間お願いしていると委託内容以外のことにも口出ししてくる人がいる。
- 官 公 庁：・会員により仕事ぶりの良し悪しの差が大きかった。



ご協力ありがとうございました。

公益社団法人福島市シルバー人材センター