

福島市シルバー人材センター
令和5年度
お客様満足度調査
報告書

令和6年(2024年)8月

公益社団法人 福島市シルバー人材センター

目次

【1】 調査概要	2
1. 調査目的	
2. 調査項目	
3. 調査方法	
4. 調査対象	
5. 調査期間	
6. 回収状況	
7. 調査結果のポイント	
【2】 調査結果の詳細	
1. 依頼した仕事の内容	4
2. シルバー人材センターを選んだ理由	6
3. 仕事依頼で重視したのは	8
4. 仕事に対する満足度	11
(ア)シルバー人材センター(事務局)の対応	11
(イ)仕事の手続きのし易さ	13
(ウ)会員の就業時のマナーや態度	15
(エ)仕事の完了	17
(オ)仕事の出来栄・結果	19
(カ)会員のコミュニケーション	21
(キ)仕事に対する料金	23
(ク)今後もシルバー人材センターに仕事を依頼	25
5. 福島市シルバー人材センターを知ったきっかけ	27
6. 今後、福島市シルバー人材センターに依頼したい仕事	29
7. 寄せられた意見	30
(ア)センターへの要望	
(イ)仕事の感想	
【3】 資料	
1. 調査結果要約	32
2. 調査票	33

【1】調査概要

1. 調査目的

福島市シルバー人材センター(以下「センター」)会員の就業に対する発注者の評価を調査し、満足度、利用状況、会員およびセンターへの要望・意見等を把握し、今後のサービスの質の向上や事業内容の改善に役立てることを目的とした。

2. 調査項目

次の3点をアンケートによる設問で調査した。

- ① 提供サービスの評価 ② センターとの接点 ③ 今後の依頼意向

3. 調査方法

郵送調査法(同封した返信用封筒にて郵送で回収)

4. 調査対象

令和4年8月～令和5年9月までセンターに業務を発注した個人・企業及び団体・官公庁

5. 調査期間

令和5年11月17日～12月15日

- ① 発送日 : 11月17日
② 回収期限 : 12月15日

6. 回収状況

発送数 : 299件
有効回収数 : 177件
回収率 : 59.2%

7. 調査結果のポイント

◎ センターの主要業務の傾向

顧客が当センターに依頼した仕事の中で、最も多かったのは「除草・清掃」で、全体の3割を占めた。さらに、「庭木の手入れ」と合わせると、これら2つの業務が全体の半数を占める状況だった(参照:表1-1)。また「今後センターに依頼したい仕事」に関する調査でも「除草・清掃」と「庭木の手入れ」を希望する割合が全体のほぼ半数を占めていた(参照:表6-1)。このため、「除草・清掃」と「庭木の手入れ」は当センターの基幹業務として中心的な位置を占めており、今後もこの状況が続くものと予測される。こうした状況を踏まえ、顧客依頼と受け入れのミスマッチを出来るだけ少なくする日程調整や、きめ細かな情報の受け渡しに、引き続き注力することが重要になっている。また、「農作業」に関する依頼が増加傾向にあり、全体の1割を占めるようになった。センターへの要望には「農作業に従事できる会員の増加」を求める意見もあった。この背景には農家の高齢化や人手不足があると見られる。このため、新たな会員の加入促進を図り、農作業の受け入れ態勢を厚くすることが喫緊の課題でもあると思われる。

◎ 顧客がセンターを選ぶ理由

顧客が当センターを選ぶ理由で最も多かったのは「長年の実績があり、公益法人として信頼できる」という回答で、全体の4分の1を占めた(参照:表2-1)。当センターは45年以上の歴史があり、公益法人としての信頼と実績がある。このため、「昔からずっとセンターに仕事を依頼している」と回答する顧客が多く、継続的に当センターを利用していることが窺える。また、仕事を依頼する際に重視する項目に、4人に1人は「信頼感」を挙げている(参照:表3-1)。特に「官公庁」はその傾向が強く表れている(参照:表3-2)。センターの安定した運営のためにも「信頼される」

イメージを維持していくことが重要である。

◎ センターに対するイメージの変化

センターに対する顧客のイメージは変化が見られる。顧客が仕事を依頼する理由として「料金が安いから」という回答は、減少傾向にある(参照:表2-1)。特に「家庭」の顧客では、前回の調査で28%だったものが14%に半減した(参照:表2-2)。これは「センターは手軽に安く仕事を頼める」イメージに変化が出てきていることを窺わせる。

また、仕事を依頼する際、重視する項目では「仕事の出来栄や結果」「信頼度」が上位に挙げられ、「契約金額」を重視する顧客は全体の1割程度であった(参照:表3-1)。これは「料金の安さ」というセンターのイメージが薄れてきているためと見られる。顧客がセンターをいくつかの選択肢の一つとみて、その中から仕事の依頼先を選ぶ傾向が強くなってきている。

◎ 仕事の対価としての料金

仕事に対する料金について、「安い」または「妥当」と回答した顧客が全体の94%を占めた(参照:表4-キ-1)。センターの料金設定が概ね納得される枠内にあったと思われる。

更に仕事に対する評価では「出来栄や結果」が「満足」の回答が69%と高く、「普通」の回答も合わせると98%を占めた(参照:表4-キ-3)。仕事の満足感が料金の納得感を上回った。

また、「今後もセンターに仕事を依頼するかどうか」の質問に対して、「依頼したくない」とする否定的な回答は無く、回答者のすべてが今後もセンターとの関わりを何らかの形で望んでいることが窺えた(参照:表4-ク-1)。これらの結果からセンターの料金設定は概ね妥当であると判断できる。

しかし、顧客によってはわずかながら料金を「高い」と感じる回答が前回調査よりも増えた。これは「企業及び団体」や「官公庁」の顧客がセンターに仕事を依頼する際、「契約金額」を重視する傾向が強くなってきていることが要因と見られる(参照:表3-2)。

全体としては、センターの仕事の満足度と料金は、一定の理解が得られていると判断できるが、今後も環境の変化に配慮しながら対応していく姿勢が求められる。

◎ 会員の就業時のマナーや態度

会員の就業時のマナーや態度は、「良かった」と回答した割合が全体の6割を占め、「普通」を含めると99%に達した(参照:表4-ウ-1)。全体的に円滑に仕事が遂行されたと判断できる。

また、「就業時における会員の顧客に対する説明」でも、「よく分かった」の回答が前回調査より大幅に増加し、会員と顧客の間で適切なコミュニケーションが取られていたことも窺える(参照:表4-カ-1)

一方で、わずかではあるが、否定的な評価もあった(参照:表4-ウ-1)。その多くは、発注側と受注側の間で、仕事内容に対する理解の食い違いがあったとみられている。

このため、今後も認識や意識のズレを解消する丁寧なコミュニケーションが求められる。

◎ シルバー人材センターの認知度を高めるために

認知度を向上させるためには、いくつかの重要な要素がある。センターを知るきっかけとして最も多いのが「知人の紹介」で、全体の3割を占めている。口コミはこれまで認知度を高めるうえで重要な役割を果たしてきた。(参照:表5-1)。しかし、顧客別にみると、「知人の紹介」は「企業及び団体」では前回調査から半減し、「官公庁」ではゼロだった(参照:表5-2)。その代わりに「ホームページを見て知った」という回答が大幅に増加し、全体でもWEB経由による認知度の伸びが顕著だった。

こうした状況を踏まえ、今後はセンターのホームページを活用した情報提供やWEBコンテンツの充実を図るなど、WEBの積極的な活用に取り組むことが重要な課題である。

【2】調査結果の詳細

調査結果の見方

- ・ 図表中の「回答数」は複数回答の設問に対してはその総数を基数として「回答率(%)」を算出した。
- ・ 「回答率(%)」は、小数点以下を四捨五入したため、合計が100%にならない場合がある。
- ・ 前回調査は平成30年に実施した顧客満足度調査を指す。

1. 依頼した仕事内容

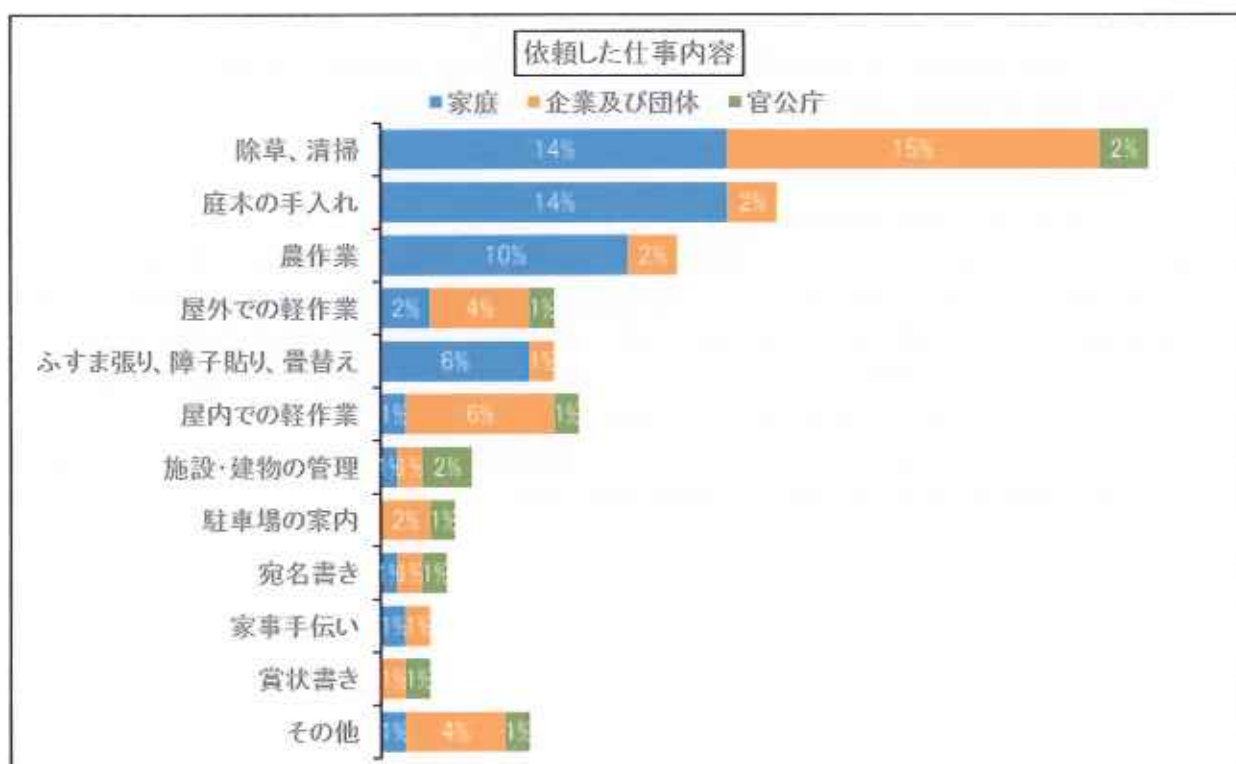
- ◎依頼した仕事内容は「除草、清掃」が最も多く、全体の3割を占める。
次いで多い「庭木の手入れ」を併せると全体の半数を占め、当センターの基幹をなす仕事になっている。
- ◎農作業は全体の10%を超え、「除草、清掃」や「庭木の手入れ」に次ぐ仕事になってきている。
人手不足や農家の高齢化が背景にあるとみられる。
- ◎新しい仕事にICT班の分野が加わり「デジタルサポートデスク相談業務」や 「ディワーク登録サポート業務」など今後の展開が期待される仕事も見られた。

Q.どのような仕事を依頼しましたか。

※複数回答あり

<表 1-1>

全体・顧客類型別	全体		家庭		企業及び団体		官公庁	
除草、清掃	91	32%	41	14%	44	15%	6	2%
庭木の手入れ	48	17%	41	14%	7	2%	0	
農作業	37	13%	30	10%	7	2%	0	
屋外での軽作業	22	8%	7	2%	12	4%	3	1%
ふすま張り、障子貼り、畳替え	21	7%	18	6%	3	1%	0	
屋内での軽作業	21	7%	3	1%	17	6%	1	1%
施設・建物の管理	12	4%	1	1%	4	1%	7	2%
駐車場の案内	7	2%	0		5	2%	2	1%
宛名書き	6	2%	1	1%	4	1%	1	1%
家事手伝い	5	2%	3	1%	2	1%	0	
賞状書き	3	1%	0		2	1%	1	1%
その他	15	5%	3	1%	11	4%	1	1%

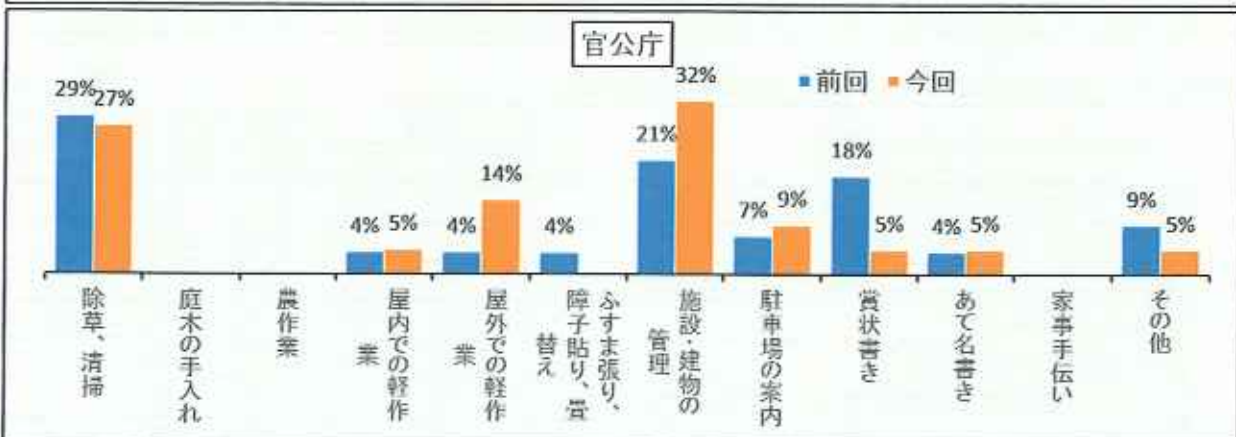
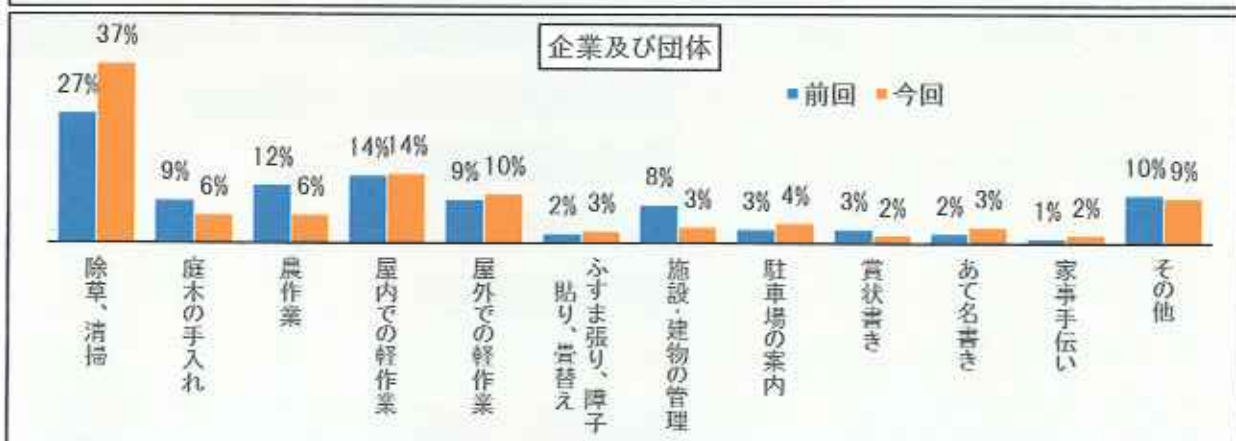
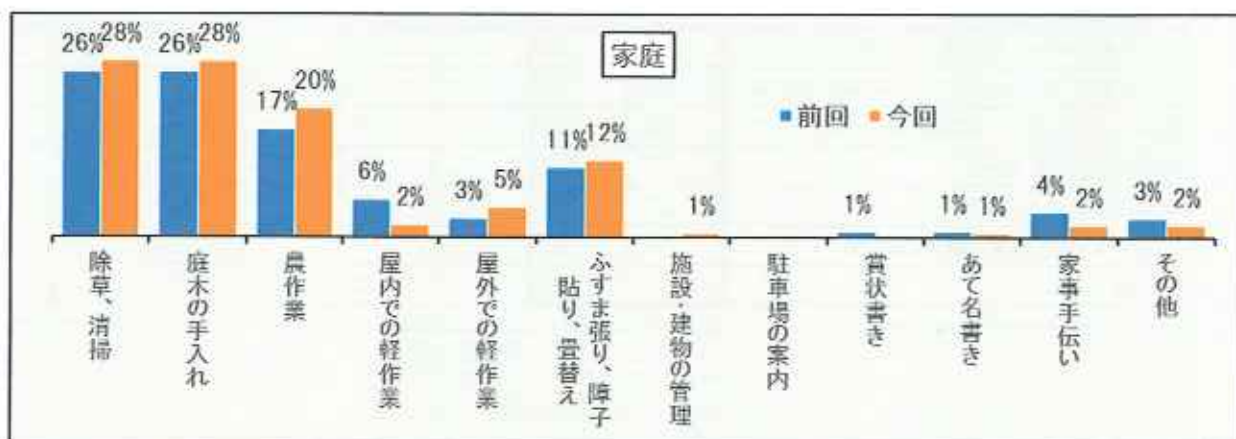


Q.どのような仕事をお願いしましたか。

※複数回答あり

<表 1-2>

前回調査との比較(顧客類型別)	家庭		企業及び団体		官公庁	
	前回	今回	前回	今回	前回	今回
除草、清掃	26%	28%	27%	37%	29%	27%
庭木の手入れ	26%	28%	9%	6%		
農作業	17%	20%	12%	6%		
屋内での軽作業	6%	2%	14%	14%	4%	5%
屋外での軽作業	3%	5%	9%	10%	4%	14%
ふすま張り、障子貼り、畳替え	11%	12%	2%	3%	4%	
施設・建物の管理		1%	8%	3%	21%	32%
駐車場の案内			3%	4%	7%	9%
賞状書き	1%		3%	2%	18%	5%
あて名書き	1%	1%	2%	3%	4%	5%
家事手伝い	4%	2%	1%	2%		
その他	3%	2%	10%	9%	9%	5%



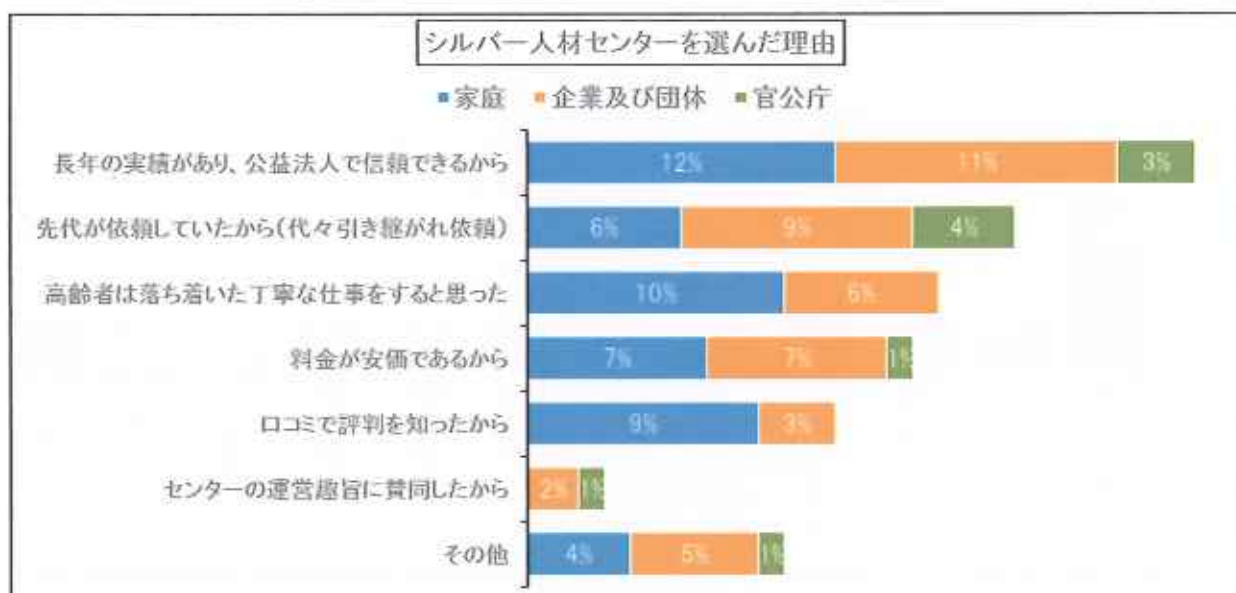
2. シルバー人材センターを選んだ理由

- シルバー人材センターに仕事を依頼する理由は「長年の実績と公益法人で信頼ができる」が全体の4分の1を占め、最も多かった。次いで「代々引き継がれて依頼」が多く、センターを継続的に利用している顧客が多いことを示している。「以前から依頼していた」や「現場の事情を知っている」等が多いのも同傾向を表している。
- これまでセンターを選ぶ理由で多くを占めてきた「料金が安価だから」は減少傾向にあり、「センターは安価で仕事が依頼できる」というイメージが薄れていることを窺わせる。とりわけ、顧客別の「家庭」にその傾向が顕著で前回調査から半減した。
- 今回の調査では「人手不足」の回答が目立ち、企業及び団体に多く見られた。シルバー人材センターが労働力不足を補う位置づけにあり、今後この傾向は続くものと見られる。
- シルバー人材センターの仕事のイメージとして定着している「高齢者は落ち着いた仕事をすると考えたから」は家庭、企業及び団体、官公庁を問わず増えており、信頼感があるとした回答の延長線上にあるものと見られる。
- 新たな取り組みとしてスタートした「IT班」はデジタル分野の普及のために期待され、受注業務の拡大にも道を拓いた

Q.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。

<表 2-1>

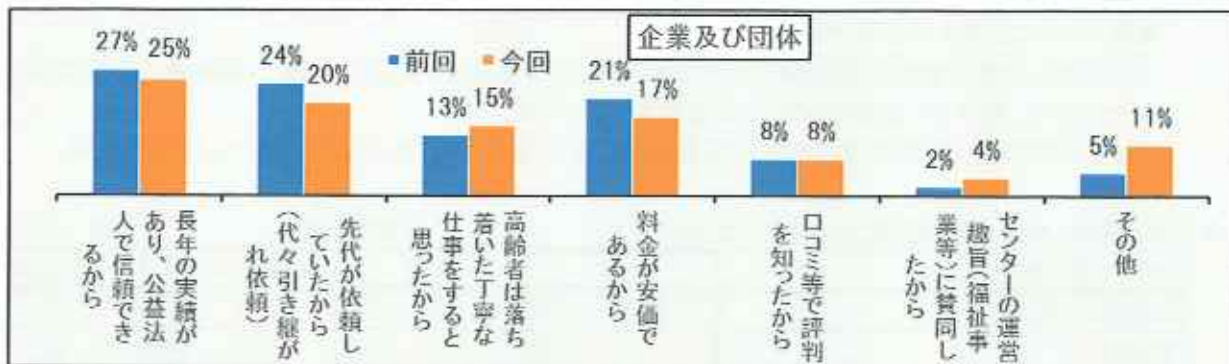
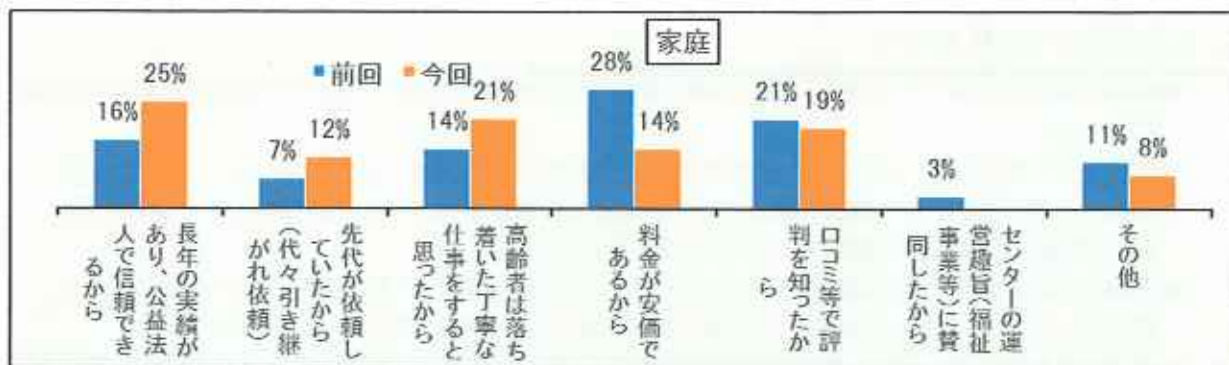
全体・顧客類型別	全体		家庭		企業及び団体		官公庁	
長年の実績があり、公益法人で信頼できるから	45	26%	21	12%	19	11%	5	3%
先代が依頼していたから(代々引き継がれ依頼)	32	18%	10	6%	15	9%	7	4%
高齢者は落ち着いた丁寧な仕事をすると考えた	29	16%	18	10%	11	6%	0	
料金が安価であるから	27	15%	12	7%	13	7%	2	1%
口コミで評判を知ったから	22	13%	16	9%	6	3%	0	
センターの運営趣旨に賛同したから	4	2%	0		3	2%	1	1%
その他	17	10%	7	4%	8	5%	2	1%



Q.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。

<表 2-2>

前回調査との比較(顧客類型別)	家庭		企業及び団体		官公庁	
	前回	今回	前回	今回	前回	今回
長年の実績があり、公益法人で信頼できるから	16%	25%	27%	25%	43%	29%
先代が依頼していたから(代々引き継がれ依頼)	7%	12%	24%	20%	43%	41%
高齢者は落ち着いた丁寧な仕事をすると考えたから	14%	21%	13%	15%		
料金が安価であるから	28%	14%	21%	17%	14%	12%
口コミ等で評判を知ったから	21%	19%	8%	8%		
センターの運営趣旨(福祉事業等)に賛同したから	3%		2%	4%		6%
その他	11%	8%	5%	11%		12%

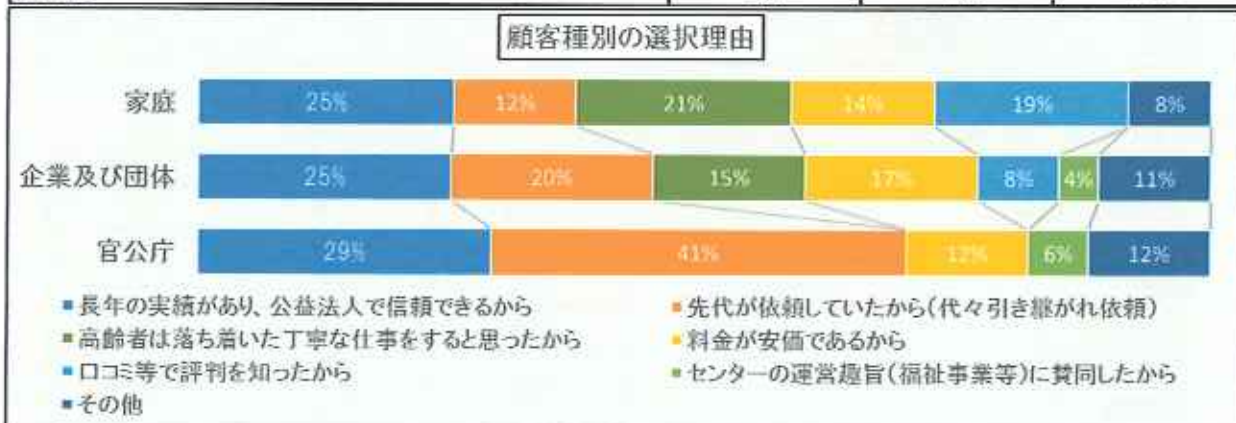


Q.センターへ仕事を発注したのはどのような理由からですか。

※回答者総数

<表 2-3>

顧客類型別	家庭	企業及び団体	官公庁
長年の実績があり、公益法人で信頼できるから	25%	25%	29%
先代が依頼していたから(代々引き継がれ依頼)	12%	20%	41%
高齢者は落ち着いた丁寧な仕事をすると考えたから	21%	15%	0%
料金が安価であるから	14%	17%	12%
口コミ等で評判を知ったから	19%	8%	0%
センターの運営趣旨(福祉事業等)に賛同したから	0%	4%	6%
その他	8%	11%	12%

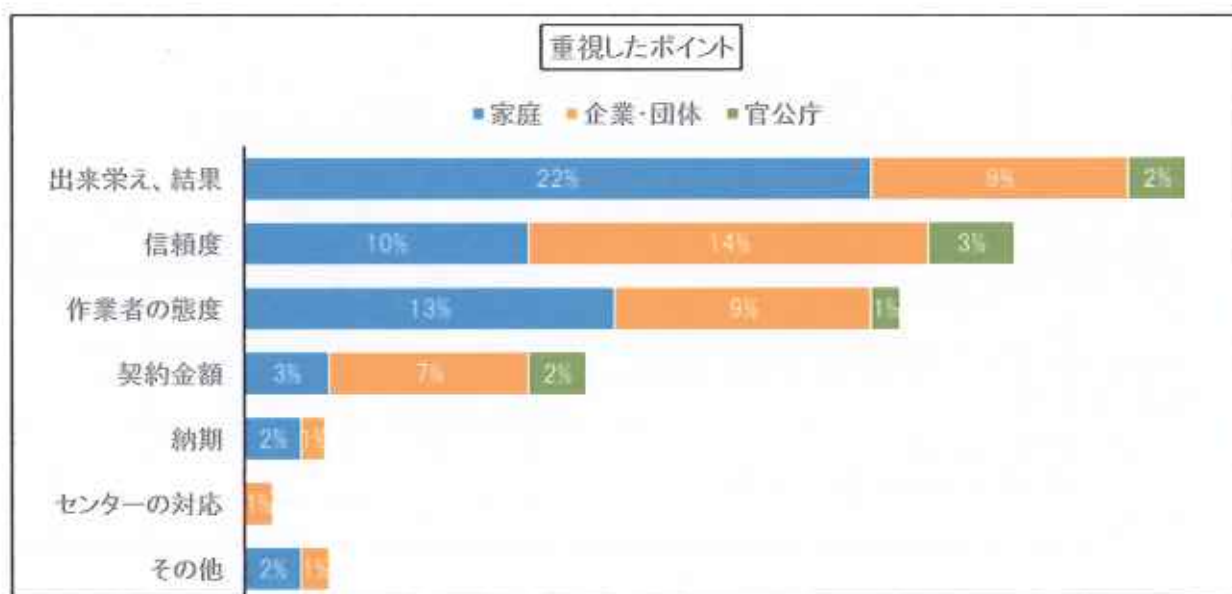


3. 仕事依頼で重視したのは

- ◎顧客が重視するのは「出来栄え・結果」が最も多く全体の3分の1を占めた。次いで信頼度、作業者の態度と続いている。
- ◎顧客種別では「企業及び団体」「官公庁」が最も重視するのは「信頼感」で、全体では多かった「出来栄え、結果」を上回っている。「企業及び団体」では「作業者の態度」、官公庁では「契約金額」の重視度が高い。個人と組織の依頼の際の重視ポイントの違いが見受けられる
- ◎「契約金額」の重視度は「家庭」での割合が少なかったため、全体では1割程度を占めるに過ぎなかった。前項目の「センターを選んだ理由」で「料金が安価であるから」の減少傾向と呼応する形となった。
- ◎仕事の種別では「出来栄え、結果」が重視されるのは「庭木の手入れ」「除草、清掃」「ふすま張り、障子貼り、畳替え」「あて名書き」で顕著であった。
一方「施設、建物の管理」「駐車場の案内」では「信頼度」の重視度が際立った。また「農作業」「家事手伝い」は「出来栄え、結果」と「作業者の態度」の重視度が高かった。
「屋内での軽作業」は「作業者の態度」が圧倒的に多く、発注者との距離の近さが表れているとみられる。

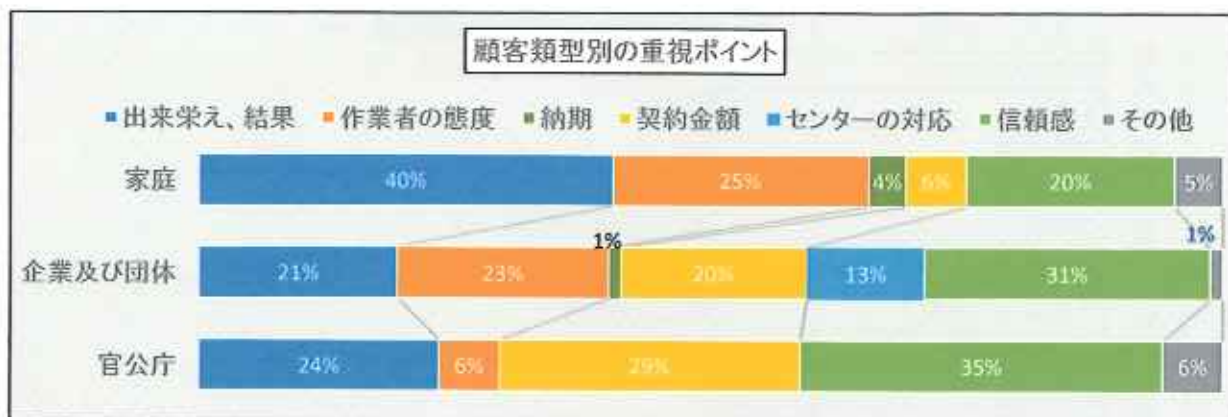
Q.仕事を発注した時、特に重視したのはどんなことですか。 ※複数回答あり <表 3-1>

全体・顧客類型別	全体		家庭		企業及び団体		官公庁	
出来栄え、結果	97	33%	62	22%	27	9%	5	2%
信頼度	78	27%	30	10%	39	14%	9	3%
作業者の態度	65	23%	36	13%	27	9%	2	1%
契約金額	35	12%	10	3%	20	7%	5	2%
納期	6	3%	5	2%	1	1%	0	
センターの対応	2	1%	0		2	1%	0	
その他	8	3%	5	2%	2	1%	1	



Q.仕事を発注した時、特に重視したのはどんなことですか。 ※回答者総数 <表 3-2>

顧客類型別	家庭	企業及び団体	官公庁
出来栄え、結果	40%	21%	24%
作業者の態度	25%	23%	6%
納期	4%	1%	
契約金額	6%	20%	29%
センターの対応		13%	
信頼感	20%	31%	35%
その他	5%	1%	6%



Q.仕事を発注した時、特に重視したのはどんなことですか。

仕事別の重視ポイント

<表 3-3>

庭木の 手入れ	出来栄え、結果	40%	40%
	作業者の態度	13%	13%
	納期	4%	4%
	契約金額	15%	15%
	センターの対応	0%	0%
	信頼度	27%	27%
	その他	2%	2%
除草・ 清掃	出来栄え、結果	33%	33%
	作業者の態度	14%	14%
	納期	2%	2%
	契約金額	19%	19%
	センターの対応	1%	1%
	信頼度	30%	30%
	その他	1%	1%
ふすま 張り 障子 貼り	出来栄え、結果	43%	43%
	作業者の態度	14%	14%
	納期	0%	0%
	契約金額	14%	14%
	センターの対応	0%	0%
	信頼度	29%	29%
	その他	0%	0%
農 作 業	出来栄え、結果	38%	38%
	作業者の態度	38%	38%
	納期	3%	3%
	契約金額	0%	0%
	センターの対応	3%	3%
	信頼度	8%	8%
	その他	11%	11%
屋 内 で の 軽 作 業	出来栄え、結果	14%	14%
	作業者の態度	48%	48%
	納期	0%	0%
	契約金額	10%	10%
	センターの対応	0%	0%
	信頼度	24%	24%
	その他	5%	5%

屋外での軽作業	出来栄え、結果	36%	36%
	作業者の態度	32%	32%
	納期	5%	5%
	契約金額	5%	5%
	センターの対応	0%	
	信頼度	23%	23%
	その他	0%	
施設・建物の管理	出来栄え、結果	17%	17%
	作業者の態度	25%	25%
	納期	0%	
	契約金額	17%	17%
	センターの対応	0%	
	信頼度	42%	42%
	その他	0%	
駐車場の案内	出来栄え、結果	14%	14%
	作業者の態度	29%	29%
	納期	0%	
	契約金額	14%	14%
	センターの対応	0%	
	信頼度	43%	43%
	その他	0%	
賞状書き	出来栄え、結果	0%	
	作業者の態度	0%	
	納期	0%	
	契約金額	33%	33%
	センターの対応	0%	
	信頼度	67%	67%
	その他	0%	
宛て名書き	出来栄え、結果	50%	50%
	作業者の態度	0%	
	納期	0%	
	契約金額	17%	17%
	センターの対応	0%	
	信頼度	33%	33%
	その他	0%	
家事手伝い	出来栄え、結果	40%	40%
	作業者の態度	40%	40%
	納期	0%	
	契約金額	0%	
	センターの対応	0%	
	信頼度	20%	20%
	その他	0%	
その他	出来栄え、結果	20%	20%
	作業者の態度	33%	33%
	納期	0%	
	契約金額	0%	
	センターの対応	0%	
	信頼度	40%	40%
	その他	7%	7%

4. 仕事に対する満足度

【ア】福島市シルバー人材センター(事務局)の対応

- ◎事務局の対応は全体で「良かった」「普通」を合わせて99%であった。複数回利用している顧客が多いのも要因だが、引き続き職員のスキルアップを図りたい。
- ◎顧客別では「官公庁」で前回調査であった「悪かった」が、今回はゼロになり「良かった」の回答も大幅に増え、過半数を超えた。
- ◎顧客の思いとセンターの窓口との乖離をなくするためにも、円滑なコミュニケーションに引き続き務めたい。

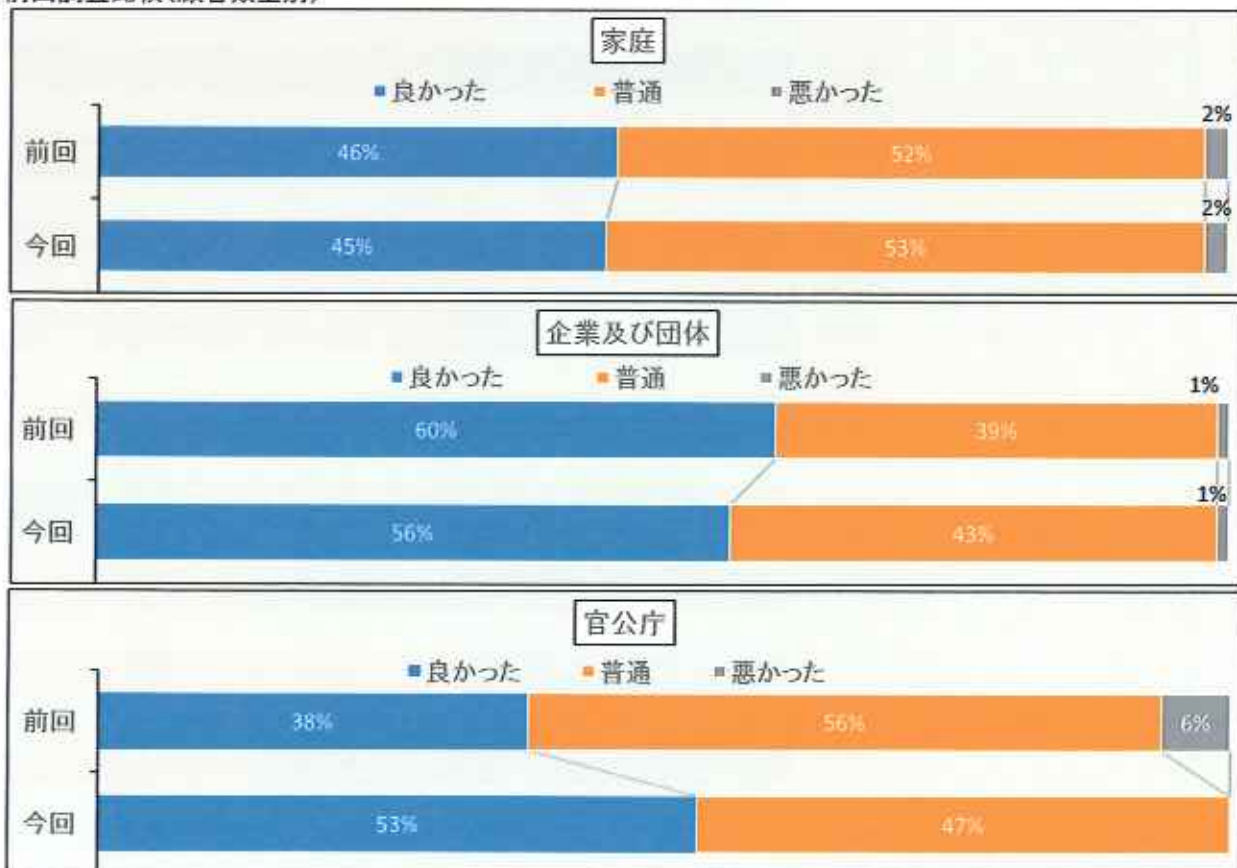
Q.仕事を発注した時の職員の対応(言葉づかいや態度)はいかがでしたか。

<表 4-ア-1>

	全体 (176件)		家庭		企業及び団体		官公庁	
	件数	割合	前回	今回	前回	今回	前回	今回
良かった	89	51%	46%	45%	60%	56%	38%	53%
普通	84	48%	52%	53%	39%	43%	56%	47%
悪かった	3	2%	2%	2%	1%	1%	6%	0%



○前回調査比較(顧客類型別)

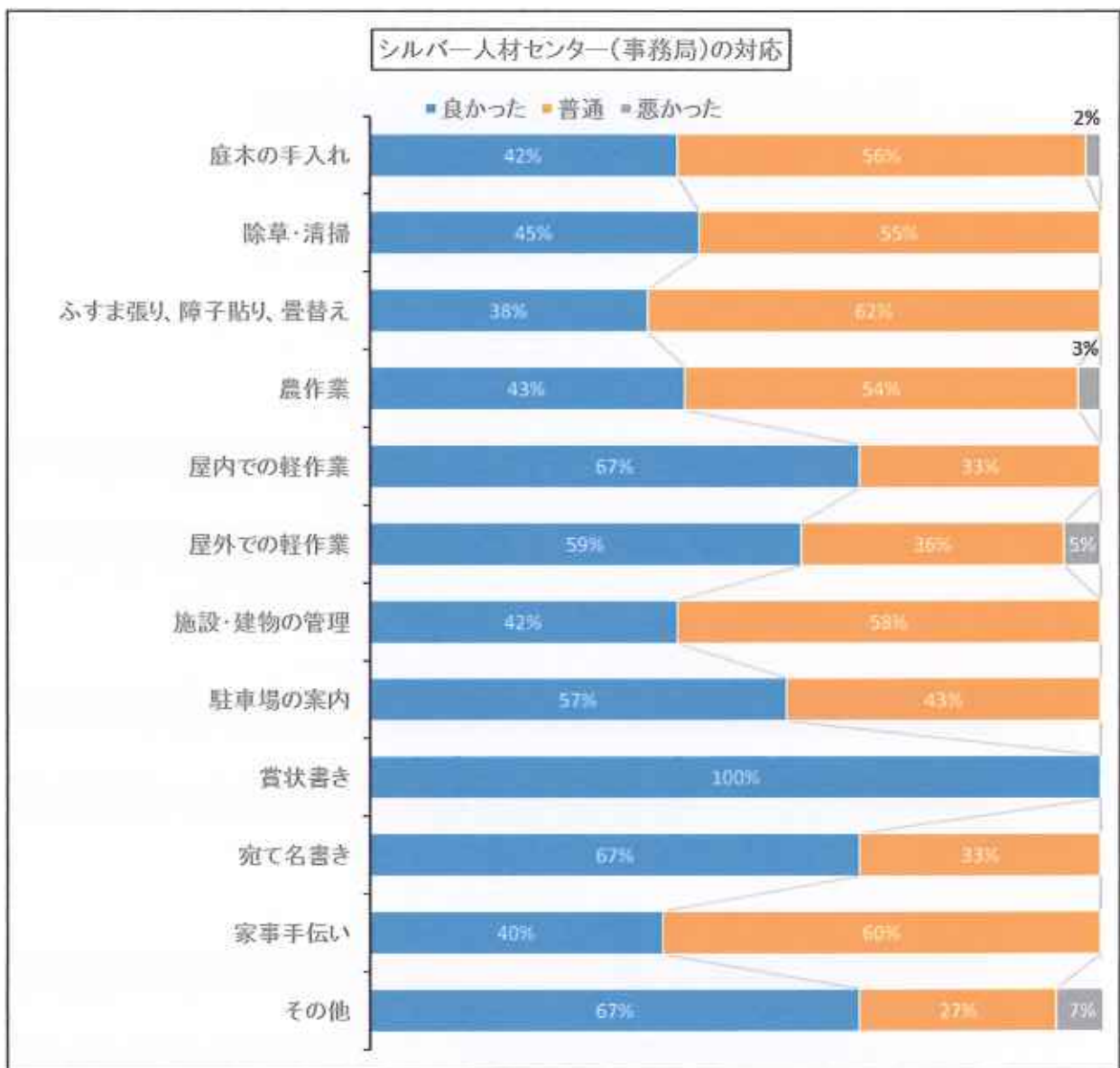


Q.仕事を発注した時の職員の対応(言葉づかいや態度)はいかがでしたか。

<表 4-ア-2>

仕事種別の評価	良かった	普通	悪かった
庭木の手入れ	42%	56%	2%
除草・清掃	45%	55%	
ふすま張り、障子貼り、畳替え	38%	62%	
農作業	43%	54%	3%
屋内での軽作業	67%	33%	
屋外での軽作業	59%	36%	5%
施設・建物の管理	42%	58%	
駐車場の案内	57%	43%	
賞状書き	100%		
宛て名書き	67%	33%	
家事手伝い	40%	60%	
その他	67%	27%	7%

※複数回答あり



【イ】仕事の手続きのし易さ

- 回答者全体の9割が「特に問題はない」とし、1割がある種の煩わしさを感じていた。
- 前回調査との比較では「家庭」「企業及び団体」で「特に問題はない」が増え、とりわけ「家庭」では、前回調査で目立った「時間がかかり過ぎた」が大幅に減少した。「企業及び団体」でも「少し面倒であった」の回答が減って、相対的にマイナス要因の割合が減少した。
- 一方、仕事をする会員の不足や条件等で、契約から実施まで調整が「面倒」あるいは「時間がかかる」と受けとられることもあり、仕事のミスマッチ対策を含め今後の課題として取り組むことが求められる。

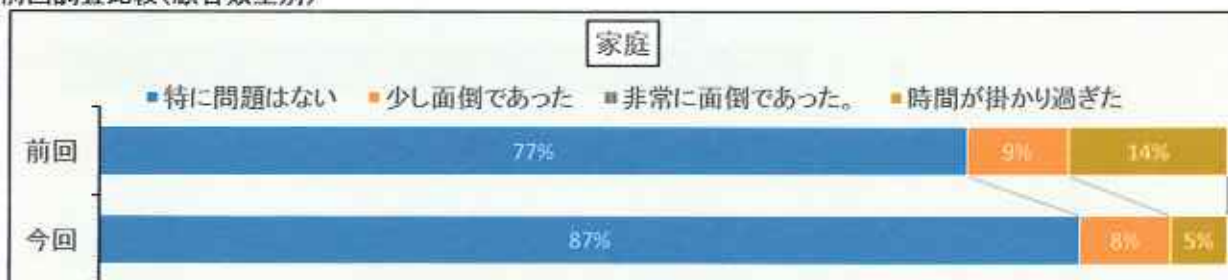
Q.仕事の手続きのし易さについていかがでしたか。

＜表 4-イ-1＞

	全体 (176件)		家庭		企業及び団体		官公庁	
	件数	割合	前回	今回	前回	今回	前回	今回
特に問題はない	159	90%	77%	87%	89%	92%	100%	100%
少し面倒であった	9	5%	9%	8%	9%	3%		
非常に面倒であった。	1	1%				1%		
時間が掛かり過ぎた	7	7%	14%	5%	2%	4%		



○前回調査比較(顧客類型別)

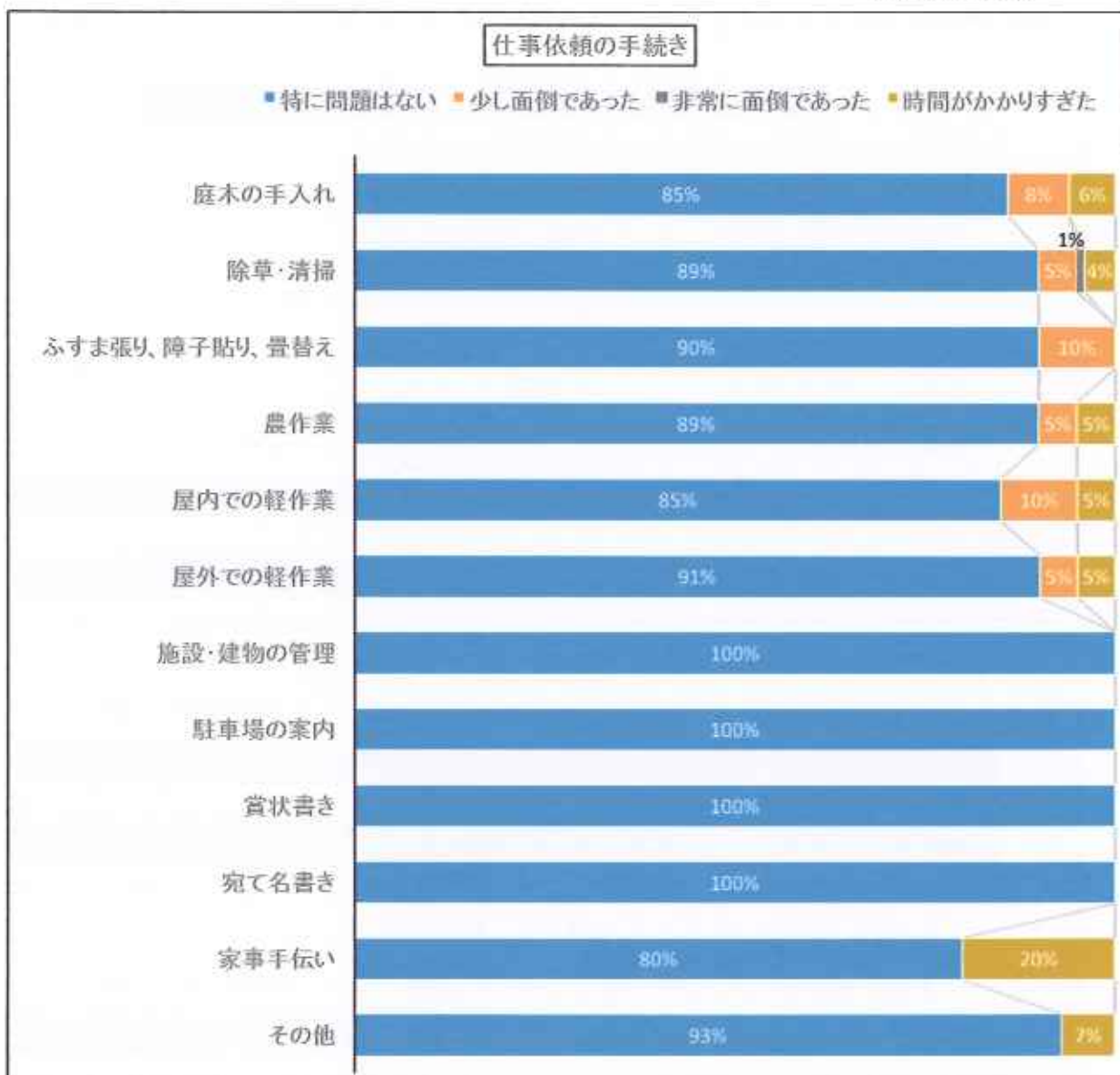


Q.仕事の依頼から契約・実施までの手続きについていかがでしたか。

<表 4-イ-2>

仕事種別の評価	特に問題はない	少し問題であった	非常に面倒であった	時間がかかりすぎた
庭木の手入れ	85%	8%		6%
除草・清掃	89%	5%	1%	4%
ふすま張り、障子貼り、畳替え	90%	10%		
農作業	89%	5%		5%
屋内での軽作業	85%	10%		5%
屋外での軽作業	91%	5%		5%
施設・建物の管理	100%			
駐車場の案内	100%			
賞状書き	100%			
宛て名書き	100%			
家事手伝い	80%			20%
その他	93%			7%

※複数回答あり



【ウ】会員の就業時のマナーや態度

- ◎会員の就業時の態度に対する満足度は、回答者の57%が「良かった」、42%が「普通」と回答した。概ね好意的に受け止められていることが窺える。
- ◎「悪かった」とする回答は前回の調査と比べ「家庭」ではなくなり、「企業及び団体」でも減り、マイナス評価の割合は減少した。
- ◎顧客の種別の「官公庁」は前回調査と比較し、「良かった」が大幅に増え、「普通」から「良かった」にシフトした形となった。
- ◎仕事別では「施設・建物の管理」など依頼者以外の人との接触がある場合は、周囲への配慮が必要なこともある。仕事を円滑に進めるためにもセンター、依頼者、会員の事前にコミュニケーションを深めることが求められる。

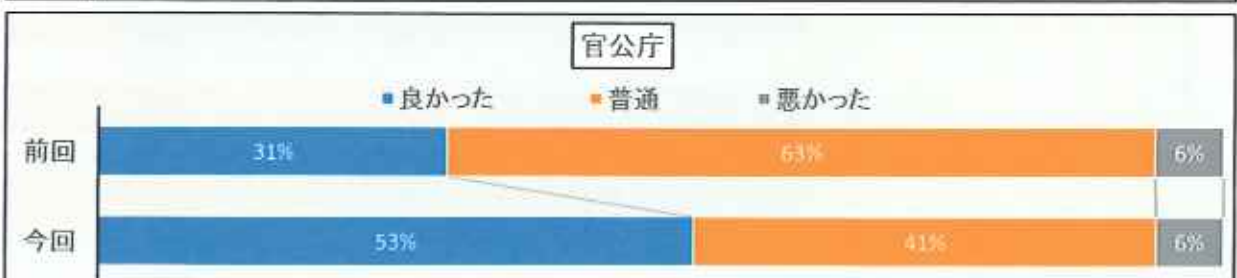
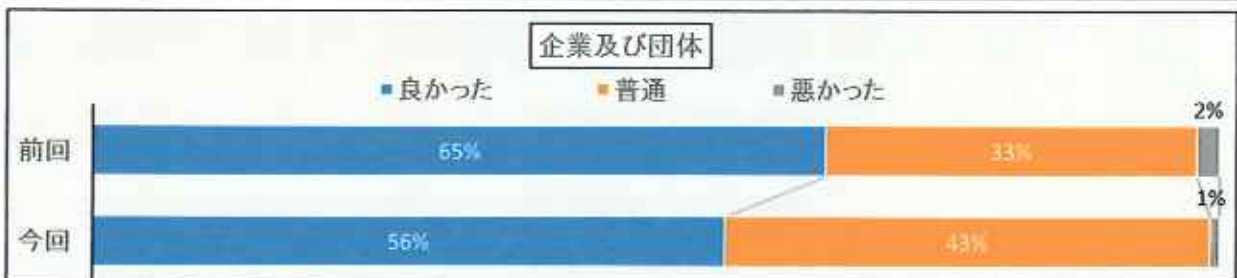
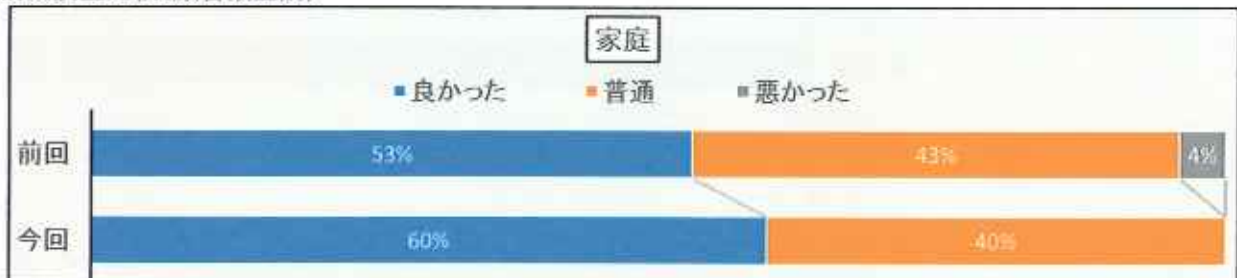
Q.仕事をした会員のマナー、態度、言葉づかいはいかがでしたか。

＜表 4-ウ-1＞

	全体 (176件)		家庭		企業及び団体		官公庁	
	件数	割合	前回	今回	前回	今回	前回	今回
良かった	101	57%	53%	60%	65%	56%	31%	53%
普通	73	42%	43%	40%	33%	43%	63%	41%
悪かった	2	1%	4%	0%	2%	1%	6%	6%



○前回調査比較(顧客類型別)

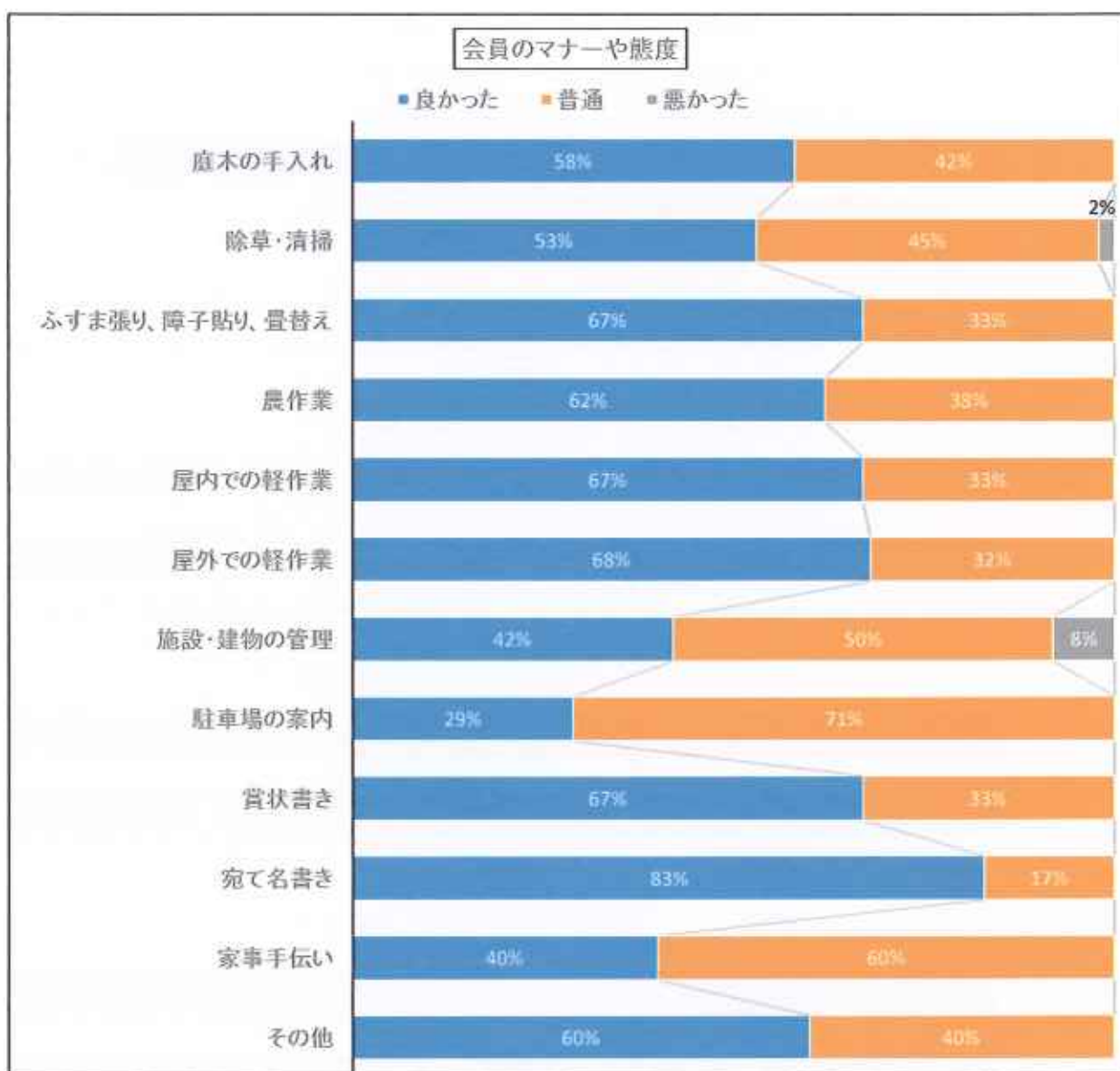


Q.仕事をした会員のマナー、態度、言葉づかいはいかがでしたか。

<表 4-ウ-2>

仕事種別の評価	良かった	普通	悪かった
庭木の手入れ	58%	42%	
除草・清掃	53%	45%	2%
ふすま張り、障子貼り、畳替え	67%	33%	
農作業	62%	38%	
屋内での軽作業	67%	33%	
屋外での軽作業	68%	32%	
施設・建物の管理	42%	50%	8%
駐車場の案内	29%	71%	
賞状書き	67%	33%	
宛て名書き	83%	17%	
家事手伝い	40%	60%	
その他	60%	40%	

※複数回答あり



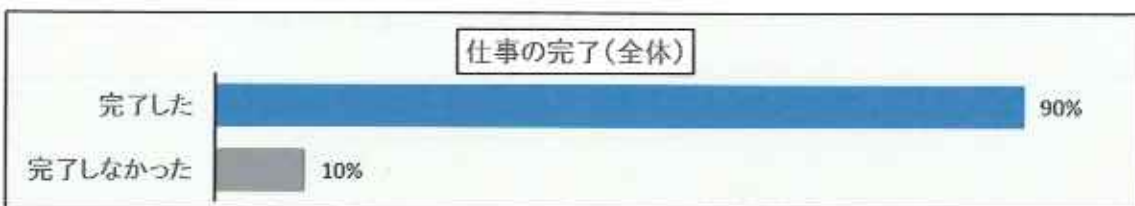
【エ】仕事の完了

- ◎希望した条件で仕事が完了したという回答は全体の9割を占めた。
- ◎前回調査と比較し「完了しなかった」割合がやや増加した。その理由は「仕事をする会員の不足」や「天候の影響」によるものと見られる。
- ◎仕事別では「庭木の手入れ」「除草、清掃」「農作業」「屋外の軽作業」で「完了しなかった」割合が目立つが、いずれも天候に影響される屋外の作業で、猛暑による影響もあったとみられる。
- ◎「農作業」は仕事が可能な日数の確保や人手不足を補うための対応を求める声があり、果樹農家などの繁忙期を、視野に入れて対処することも必要と思われる。

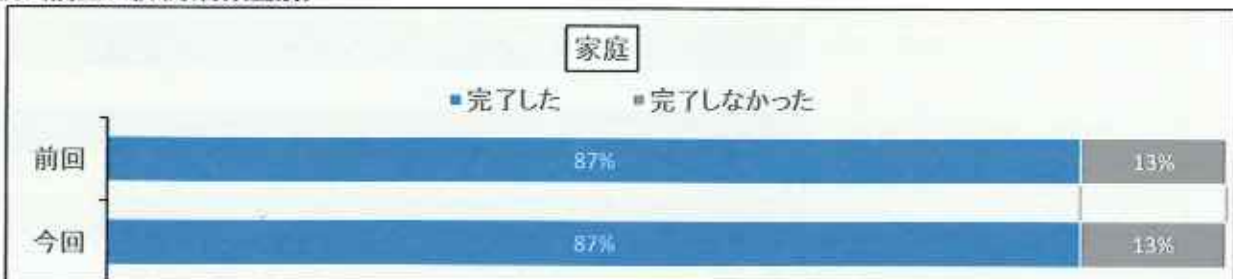
Q.希望した条件(日程、時間等を含む)で仕事は完了しましたか。

<表 4-エ-1>

	全体 (176件)		家庭		企業及び団体		官公庁	
	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回
完了した	159	90%	87%	87%	96%	93%	100%	94%
完了しなかった	17	10%	13%	13%	4%	7%		6%



○前回調査比較(顧客類型別)

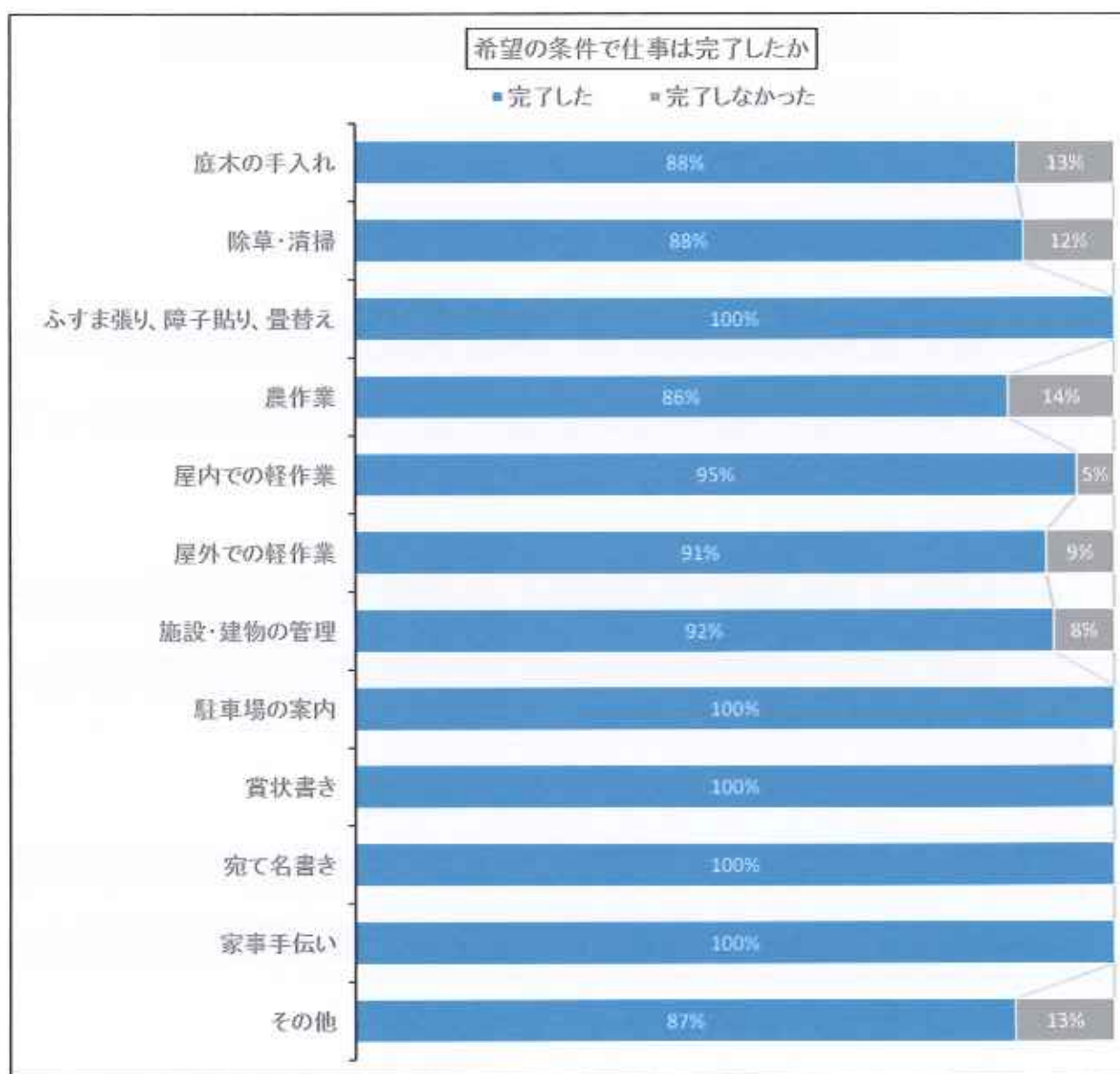


Q.希望した条件(日程、時間等を含む)で仕事は完了しましたか。

<表 4-エ-2>

仕事種別の評価	完了した	完了しなかった
庭木の手入れ	88%	13%
除草・清掃	88%	12%
ふすま張り、障子貼り、畳替え	100%	0%
農作業	86%	14%
屋内での軽作業	95%	5%
屋外での軽作業	91%	9%
施設・建物の管理	92%	8%
駐車場の案内	100%	0%
賞状書き	100%	0%
宛て名書き	100%	0%
家事手伝い	100%	0%
その他	87%	13%

※複数回答あり



【オ】仕事の出来栄・結果

- ◎仕事(サービス)の仕上がりにたいして「満足した」が全体の69%、「普通であった」が29%で仕事の出来栄・結果に対する満足度は前回調査を上回った。顧客種別でもそれぞれの分野で前回調査を上回った。
- ◎一方で、僅かではあるが「不満である」の回答が前回調査で見られなかったポイントで散見された。その背景には発注者と受注者、請負う人の中で「仕事の姿」について思い込みやギャップがあるのが要因の一つとみられる。このため、仕事(サービス)の結果について相互に確認し、共通認識を持てるよう対処することが求められる。
- ◎仕事別ではフォーマットが定まっている仕事については一定の満足度を得られるが、バリエーションが生じる仕事では「出来栄や結果」に個人差が生じ、満足度を左右していることが窺える。

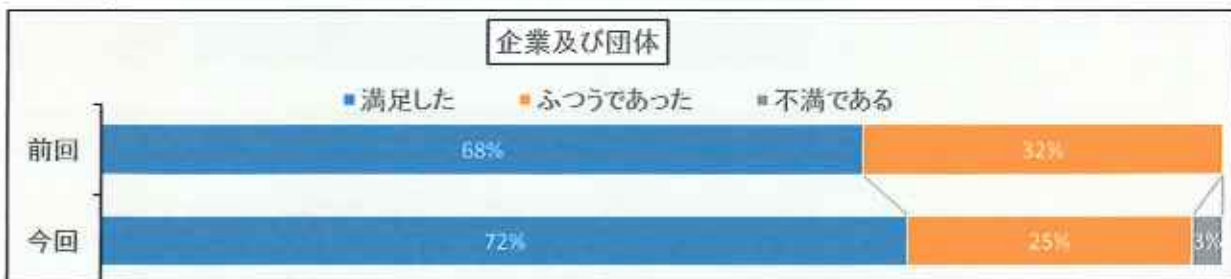
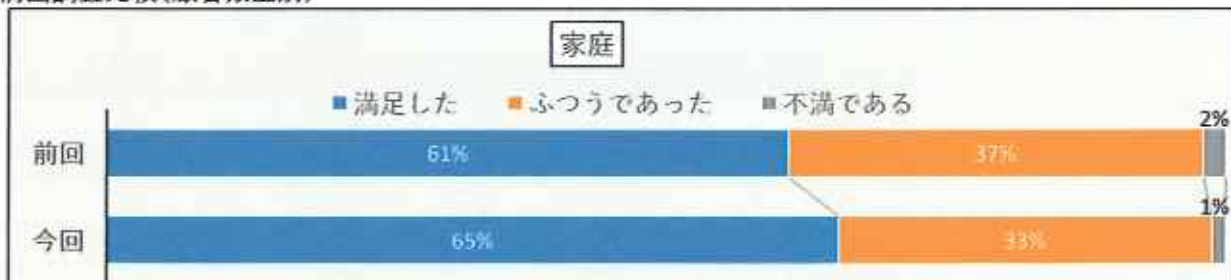
Q.仕事ぶり、仕事の仕上がりはいかがでしたか。

〈表 4-オ-1〉

	全体 (176件)		家庭		企業及び団体		官公庁	
	件数	割合	前回	今回	前回	今回	前回	今回
満足した	121	69%	61%	65%	68%	72%	56%	71%
ふつうであった	51	29%	37%	33%	32%	25%	44%	24%
不満である	4	2%	2%	1%	0%	3%	0%	6%



○前回調査比較(顧客類型別)

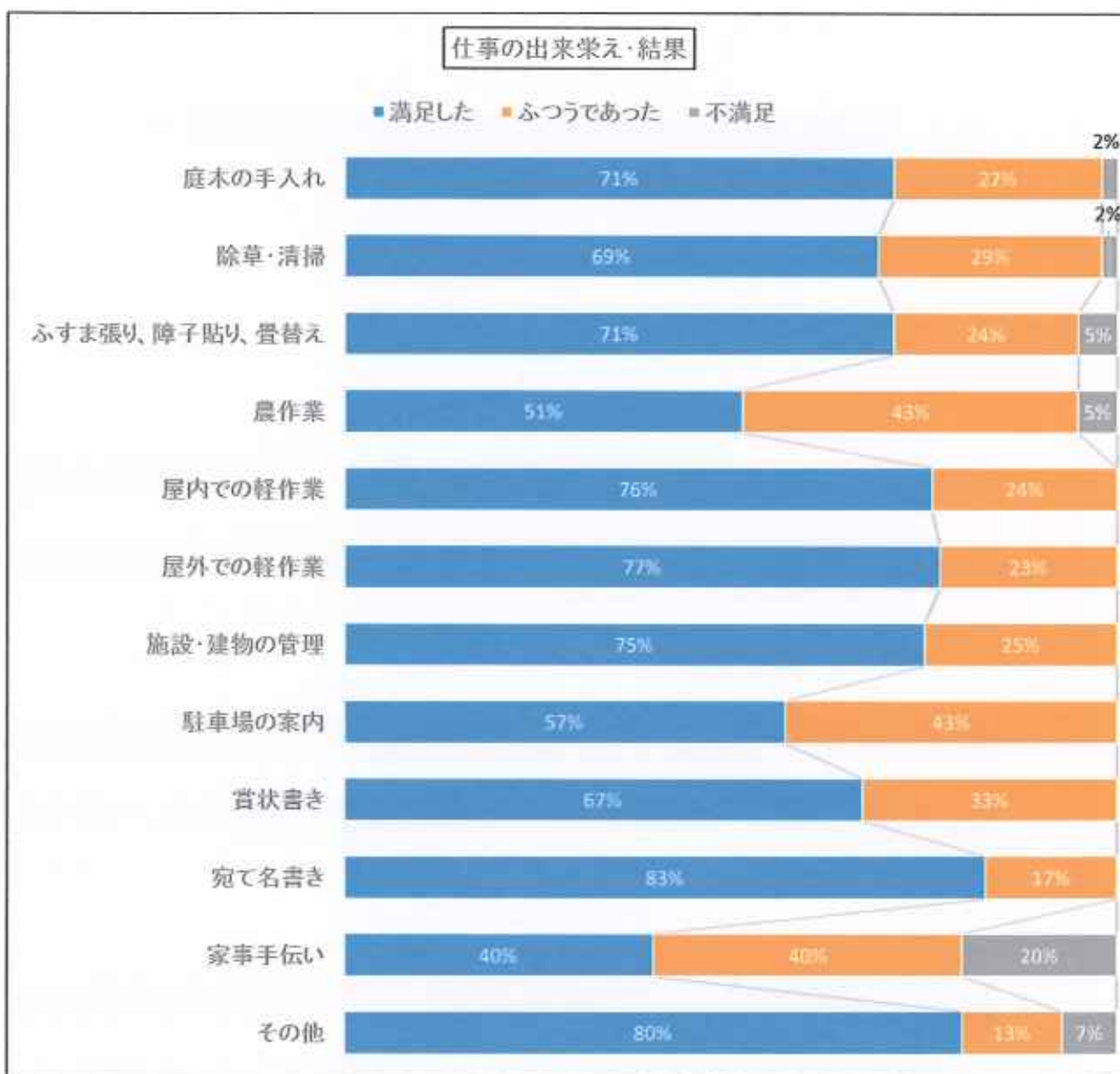


Q.仕事ぶり、仕事の仕上がりはいかがでしたか。

<表 4-オ-2>

仕事種別の評価	満足した	ふつうであった	不満である
庭木の手入れ	71%	27%	2%
除草・清掃	69%	29%	2%
ふすま張り、障子貼り、畳替え	71%	24%	5%
農作業	51%	43%	5%
屋内での軽作業	76%	24%	
屋外での軽作業	77%	23%	
施設・建物の管理	75%	25%	
駐車場の案内	57%	43%	
賞状書き	67%	33%	
宛て名書き	83%	17%	
家事手伝い	40%	40%	20%
その他	80%	13%	7%

※複数回答あり



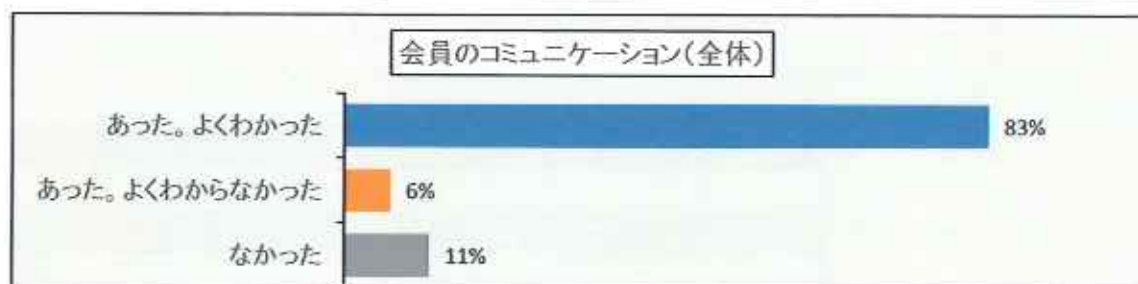
【カ】会員のコミュニケーション(仕事を始める前と完了後の説明)

- ◎仕事を始める前と完了後の説明(料金等の確認を含む)があったかについて、「家庭」「企業及び団体」「官公庁」の顧客分野すべてで前回調査より好印象の度合いが高まり、満足度が向上した。
- ◎マイナス要素となる「説明がなかった」は前回調査では2割前後あったが、半減した。一方で、「説明がなかった」とする回答が依然としてある状況は続いている。センターの業務が請負契約によるものであることを考慮すれば、作業前後の確認や料金の説明は不可欠になる。引き続き顧客とセンター、仕事をする人のコミュニケーションを深めていくことが求められる。
- ◎仕事別では「農作業」や「家事手伝い」で「説明がなかった」回答が目立ったが、こうした仕事は「求める事」と「求められている事」をすり合わせる事が極めて重要になる。このため、こうした対応力の向上に引き続き取り組むことが求められる。

Q.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。

〈表 4-カ-1〉

	全体 (176件)		家庭		企業及び団体		官公庁	
	件数	割合	前回	今回	前回	今回	前回	今回
あった。よくわかった	146	83%	71%	77%	69%	87%	79%	94%
あった。よくわからなかった	11	6%	10%	7%	12%	7%	0%	0%
なかった	19	11%	19%	15%	19%	7%	21%	6%



○前回調査比較(顧客類型別)

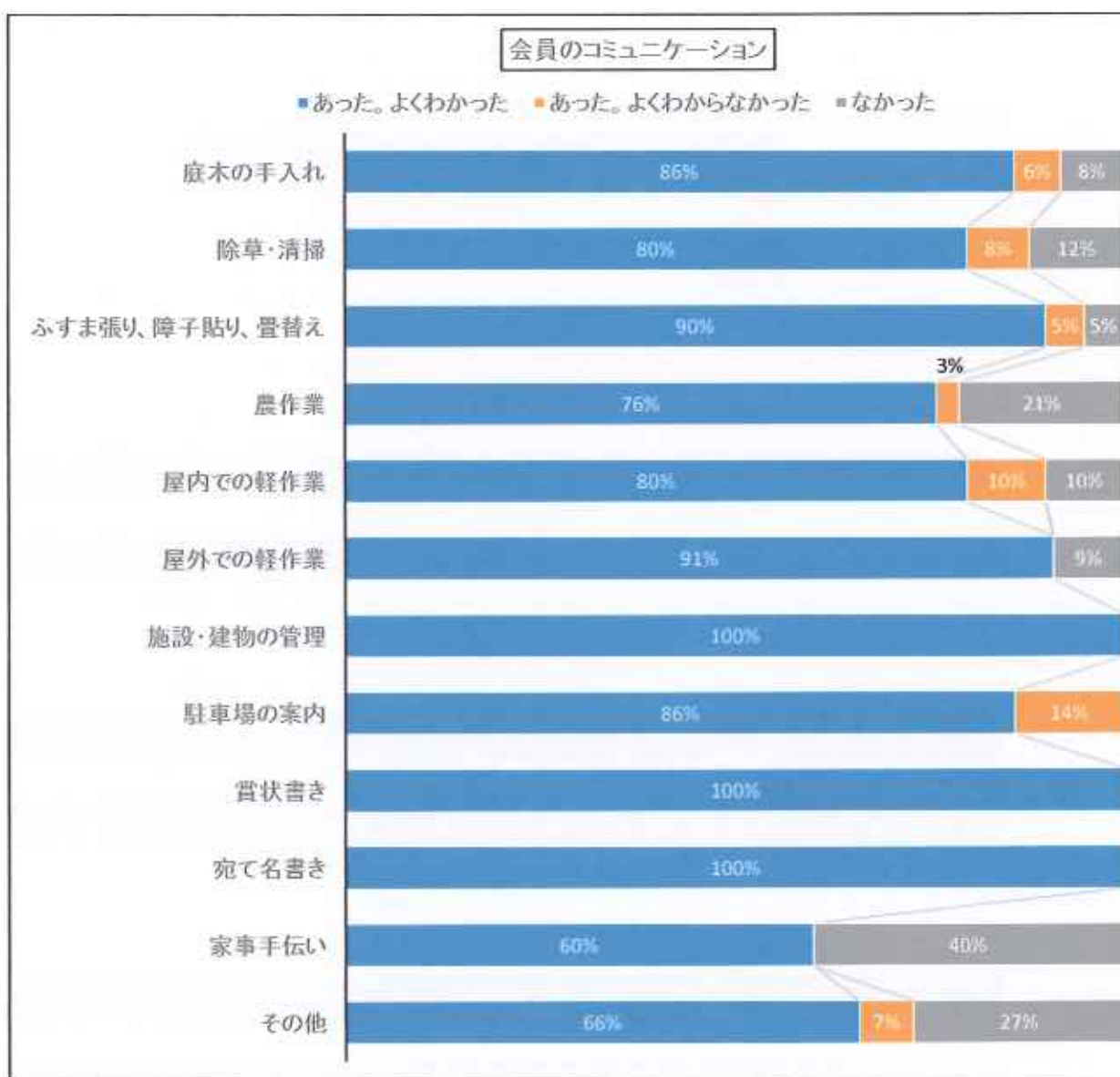


Q.仕事を始める前と完了後に説明(料金等の確認を含む)はありましたか。

<表 4-カ-2>

仕事種別の評価	あった。よくわかった	あった。よくわからなかった	なかった
庭木の手入れ	86%	6%	8%
除草・清掃	80%	8%	12%
ふすま張り、障子貼り、畳替え	90%	5%	5%
農作業	76%	3%	21%
屋内での軽作業	80%	10%	10%
屋外での軽作業	91%		9%
施設・建物の管理	100%		
駐車場の案内	86%	14%	
賞状書き	100%		
宛て名書き	100%		
家事手伝い	60%		40%
その他	66%	7%	27%

※複数回答あり



【キ】仕事に対する料金

- ◎仕事に対する料金は回答者全体で「安い」が18%、「妥当」が76%、「高い」が6%だった。顧客種別では「家庭」、「企業及び団体」で「安い」が前回調査より減少し、「シルバー人材センターはリーズナブル」というイメージが薄れ、一事業者として捉えられる傾向が定着しつつある。
- ◎「官公庁」は契約金額を重視する割合が29%(参照:表3-2)と高い一方で、対価としての料金を「安い」と感じている割合が41%(参照:表4-キ-1)となっており、契約金額の重視度を上回った。これは官公庁が定型的な業務の一環として、継続的に仕事を依頼しているためと考えられる。
- ◎前問<オ>の「出来栄・結果」に対して、「料金」の受け止め方は「満足+ふつう」が98%だったのに対し「安い+妥当」94%だった(参照:表4-キ-3)。仕事の「出来栄や結果」の満足度が「料金」の満足度を上回ったことになる。こうしたことから、センターの料金設定は概ね妥当であると受けとめられる。
- ◎仕事別では「シルバー人材センター」の定番となっている仕事は料金の受け止め方に大きな変化や差はないが、様々な形態が生じる業態は料金の受け止め方に差が生じている。

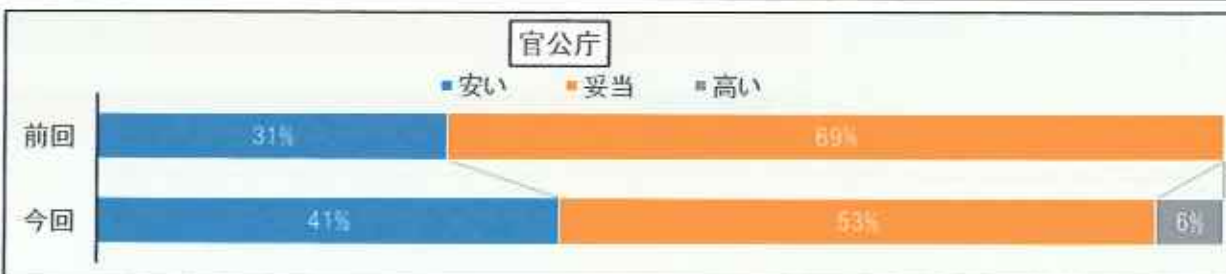
Q.仕事に対する料金についていかがでしたでしょうか。

<表 4-キ-1>

	全体 (176件)		家庭		企業及び団体		官公庁	
	件数	割合	前回	今回	前回	今回	前回	今回
安い	31	18%	22%	19%	17%	11%	31%	41%
妥当	134	76%	68%	75%	78%	83%	69%	53%
高い	11	6%	10%	6%	5%	7%	0%	6%



○前回調査比較(顧客類型別)



Q.仕事に対する料金はいかがでしたか。

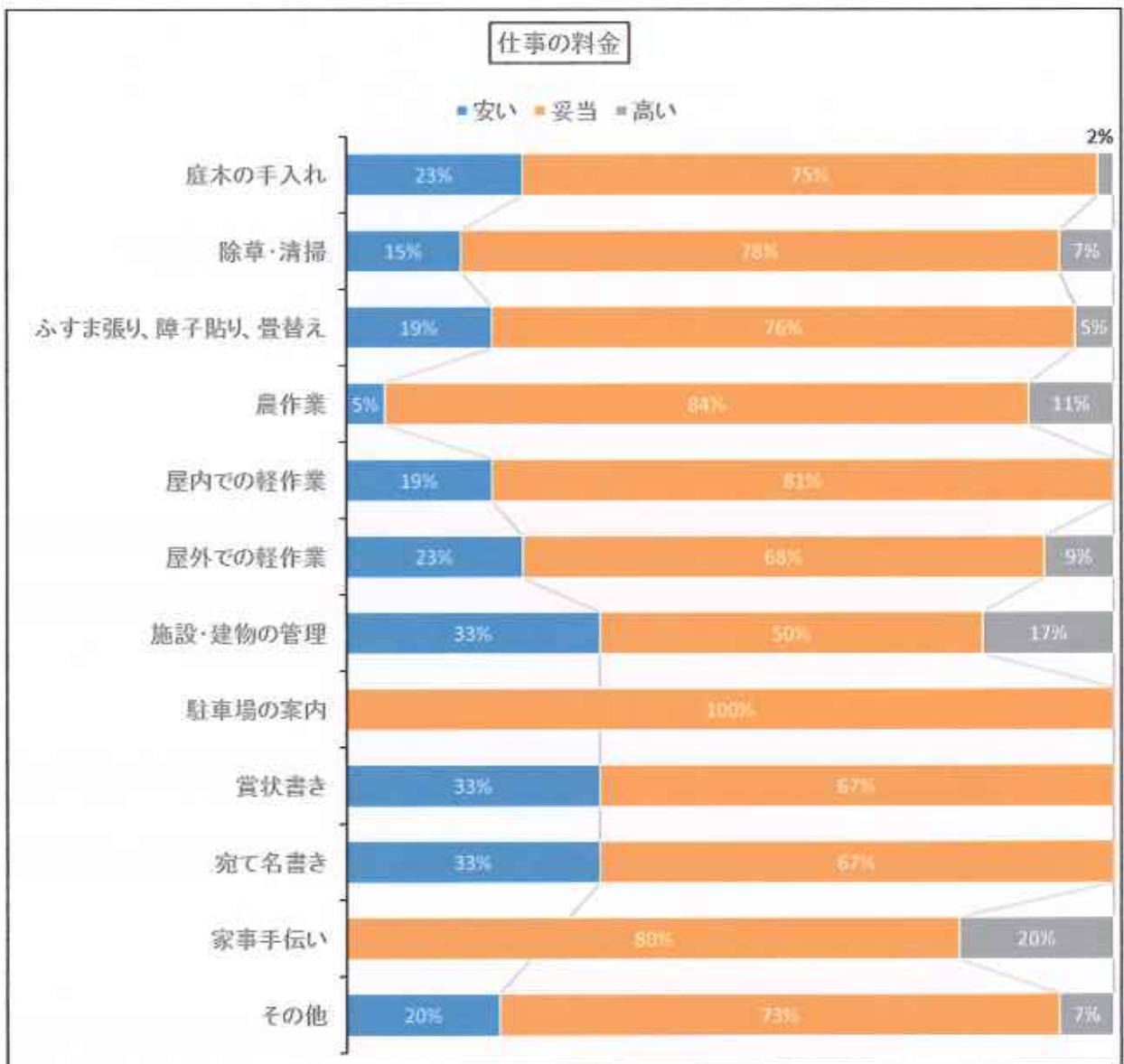
<表 4-キ-2>

仕事種別の評価	安い	妥当	高い
庭木の手入れ	23%	75%	2%
除草・清掃	15%	78%	7%
ふすま張り、障子貼り、畳替え	19%	76%	5%
農作業	5%	84%	11%
屋内での軽作業	19%	81%	
屋外での軽作業	23%	68%	9%
施設・建物の管理	33%	50%	17%
駐車場の案内		100%	
賞状書き	33%	67%	
宛て名書き	33%	67%	
家事手伝い		80%	20%
その他	20%	73%	7%

※複数回答あり

・料金と仕事の対比 <表 4-キ-3>

料金	安い	18%	安い+妥当 94%
	妥当	76%	
	高い	6%	
出来栄え・結果	満足	69%	満足+普通 98%
	普通	29%	
	不満足	2%	



【ク】今後もシルバー人材センターに仕事を依頼する

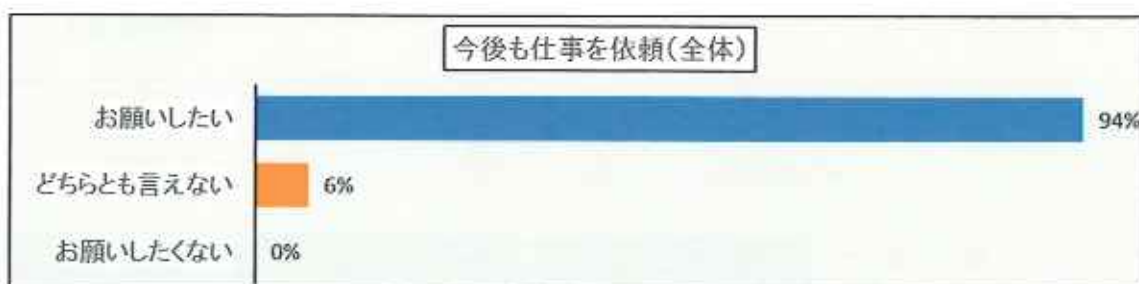
◎回答者全体の94%が「また仕事をお願いしたい」と回答、シルバー人材センターの仕事が概ね満足を得ていることが読み取れる。

◎仕事の依頼について、「お願いしたくない」とする否定的な回答は皆無だったが、「どちらとも言えない」と留保する声が増えた。留保した「顧客」の3分の1は仕事の料金が「高い」と回答。同様に留保した「顧客」の3分の1が「希望通りの日程で仕事が完了しなかった」と回答した。

Q.今後もシルバー人材センターに仕事をお願いしたいと考えていますか。

< 表4-ク-1 >

	全体 (176件)		家庭		企業及び団体		官公庁	
	件数	割合	前回	今回	前回	今回	前回	今回
お願いしたい	165	94%	96%	96%	94%	91%	100%	94%
どちらとも言えない	11	6%	3%	4%	6%	9%	0%	6%
お願いしたくない	0	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%



○前回調査比較(顧客類型別)

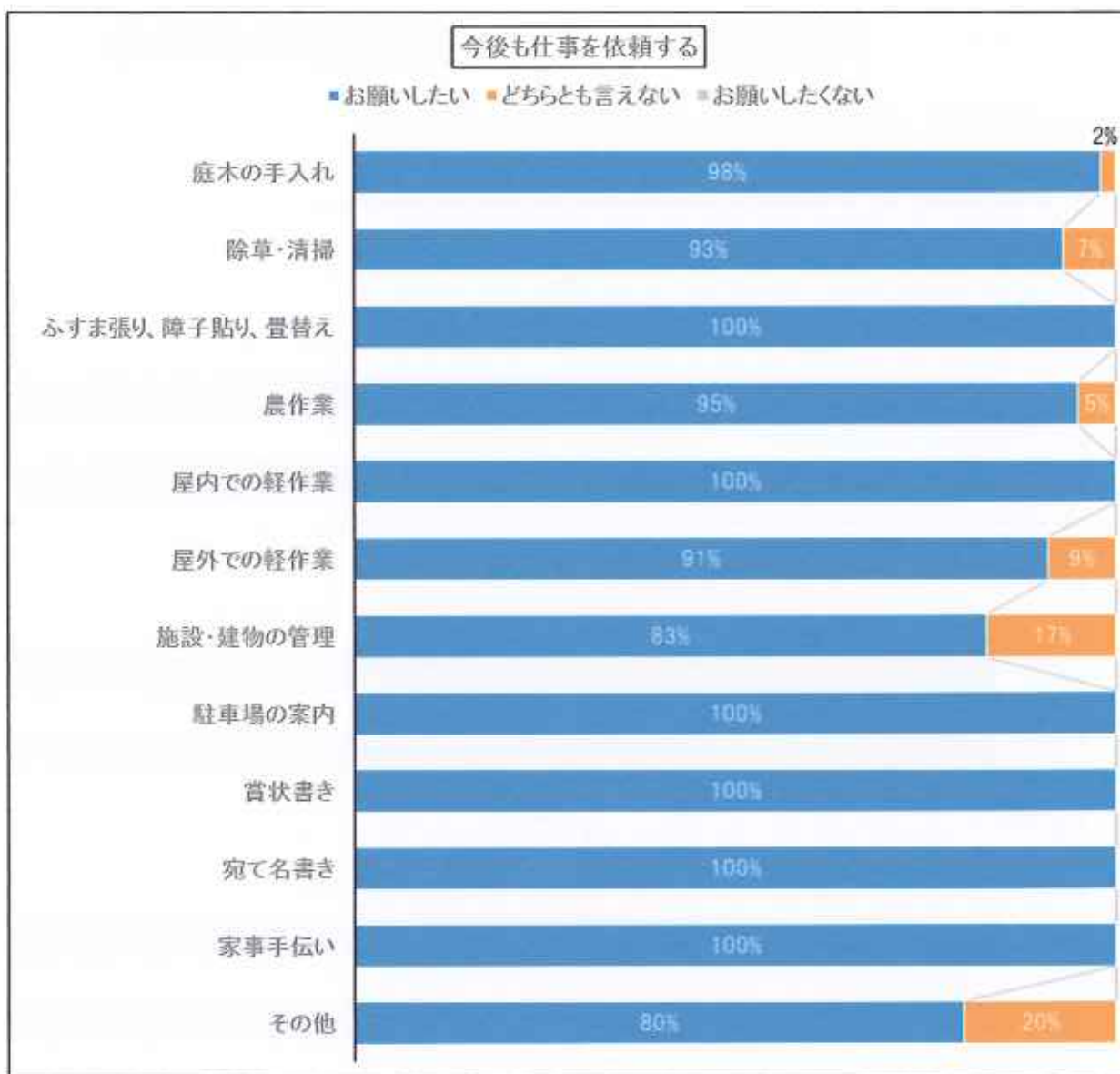


Q. 今後もシルバー人材センターに仕事をお願いしたいと考えていますか。

＜ 表4-ク-2＞

仕事種別の評価	お願いしたい	どちらとも言えない	お願いしたくない
庭木の手入れ	98%	2%	
除草・清掃	93%	7%	
ふすま張り、障子貼り、畳替え	100%		
農作業	95%	5%	
屋内での軽作業	100%		
屋外での軽作業	91%	9%	
施設・建物の管理	83%	17%	
駐車場の案内	100%		
賞状書き	100%		
宛て名書き	100%		
家事手伝い	100%		
その他	80%	20%	

※複数回答あり



5. 福島市シルバー人材センターを知ったきっかけ

●シルバー人材センターをどのようにして知ったかは「知人の紹介で」が最も多く、全体の3割を占めた。こうした口コミによる認知度は「家庭」に多く、「企業及び団体」では前回調査から半減した。

●全体的に増えているのが「ホームページを見て」で「家庭」や「企業及び団体」で一定の割合を占めるようになった。庭木の手入れや除草、清掃を依頼した人は「ネットで検索して知った」と仕事依頼にWEBの積極的な活用も見られた。とりわけ「官公庁」は「知人の紹介で」が無くなり、「ホームページを見て」が「その他」を除いて最も多くなった。

こうしたことから、センターのホームページによる情報提供や内容に充実が今後、一層重要になるとみられる。

●「官公庁」は「その他」が多く、4分の3を占めたが、大半は以前から継続的に利用しているケースだった。

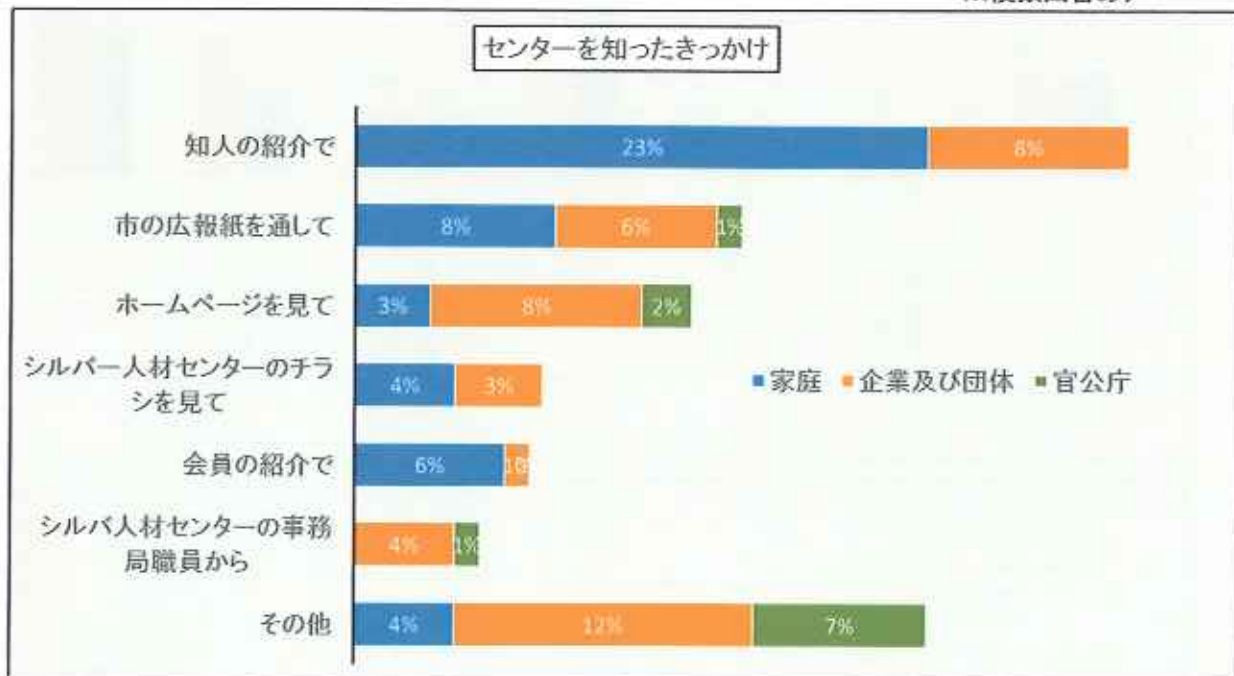
「その他」の内容は、「家庭」や「企業及び団体」でも同様に以前からの継続が多かった。

Q.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。

<表 5-1>

	全体		家庭		企業及び団体		官公庁	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
知人の紹介で	62	31%	46	23%	16	8%	0	0%
市の広報紙を通して	30	15%	16	8%	13	6%	1	1%
ホームページを見て	26	13%	6	3%	17	8%	3	2%
シルバー人材センターのチラシを見て	15	7%	8	4%	7	3%	0	0%
会員の紹介で	14	7%	12	6%	2	1%	0	0%
シルバー人材センターの事務局職員から	9	4%	0	0%	8	4%	1	1%
その他	46	23%	8	4%	24	12%	14	7%

※複数回答あり

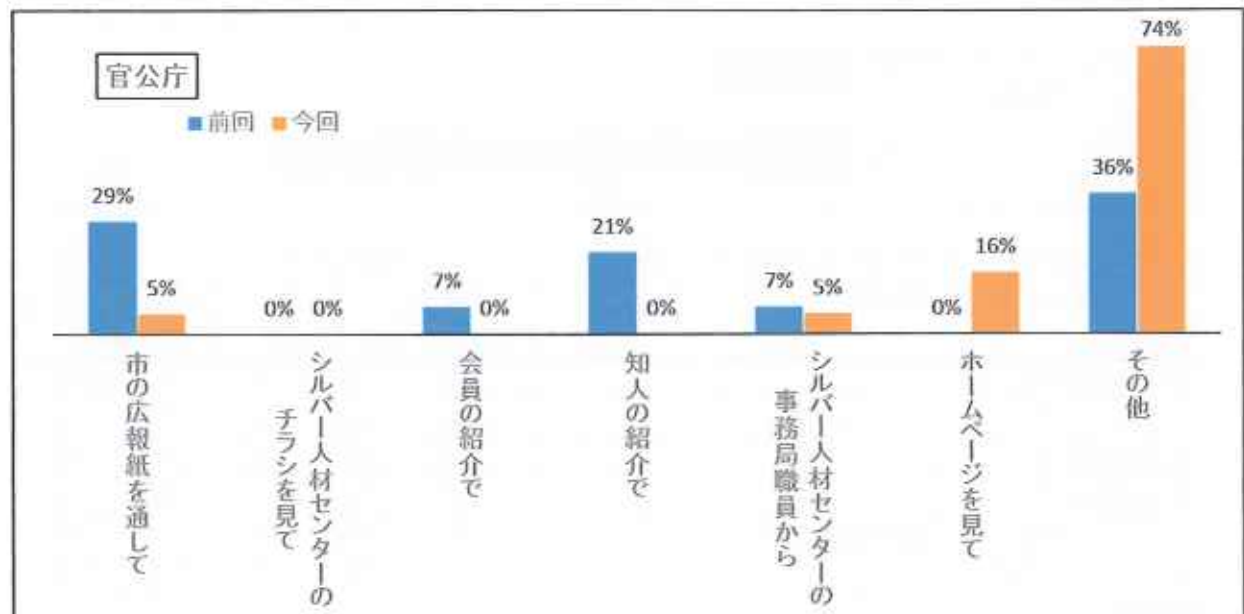
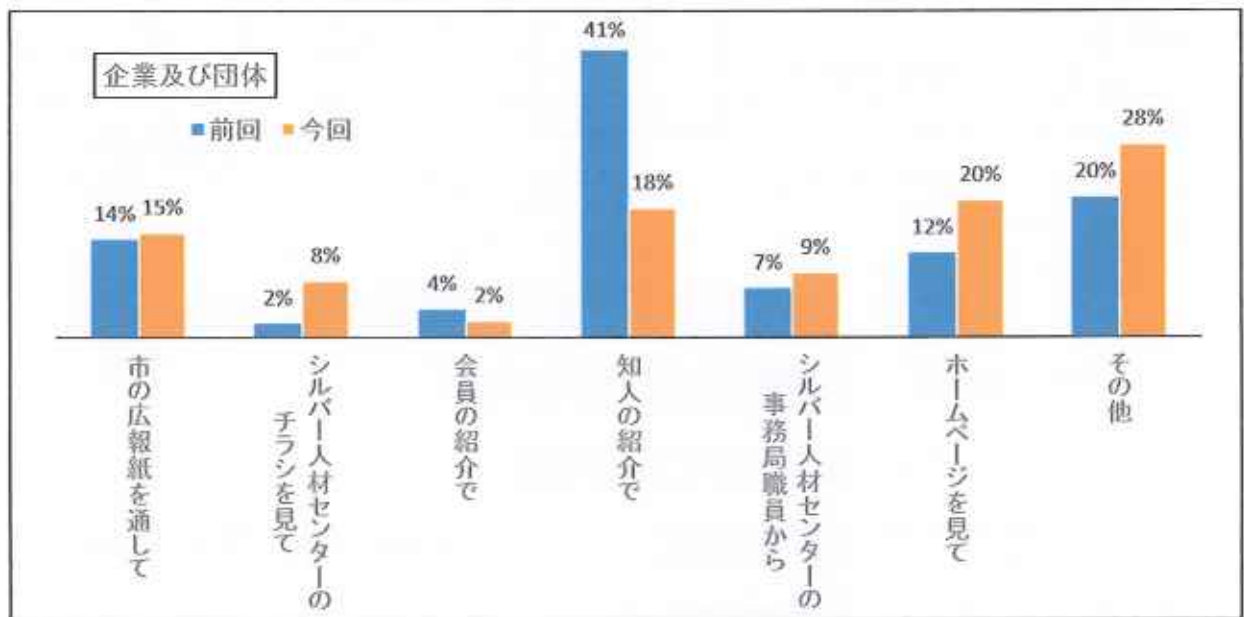
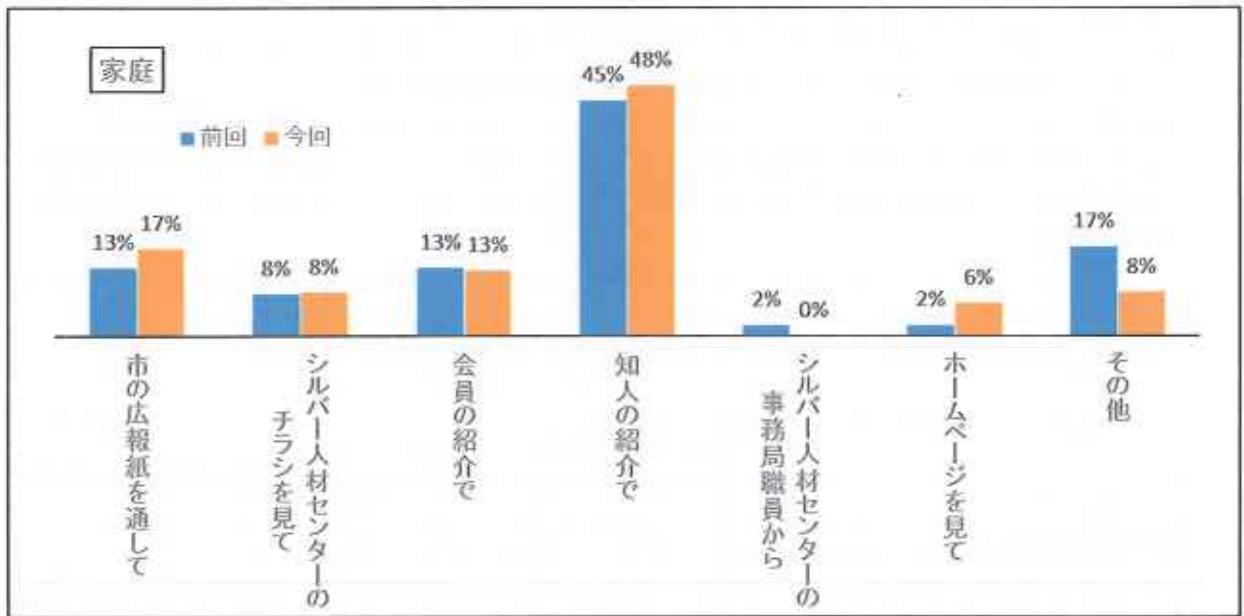


Q.シルバー人材センターをどのようにしてお知りになりましたか。

※複数回答あり

<表 5-2>

前回調査との比較(顧客類型別)	家庭		企業及び団体		官公庁	
	前回	今回	前回	今回	前回	今回
市の広報紙を通して	13%	17%	14%	15%	29%	5%
シルバー人材センターのチラシを見て	8%	8%	2%	8%	0%	0%
会員の紹介で	13%	13%	4%	2%	7%	0%
知人の紹介で	45%	48%	41%	18%	21%	0%
シルバー人材センターの事務局職員から	2%	0%	7%	9%	7%	5%
ホームページを見て	2%	6%	12%	20%	0%	16%
その他	17%	8%	20%	28%	36%	74%



6. 今後、福島市シルバー人材センターに依頼したい仕事

- ◎シルバー人材センターに今後依頼したい仕事は本調査の<1>の依頼した仕事と相似形の内容であった。これは現在、依頼した仕事を継続したい意思を反映したものと見られる。
- ◎「その他」に記載された仕事は、現在センターで取り扱っているものもあり、センターの活動内容を広く伝えることが求められる。
- ◎一方、センターの業態とマッチしない仕事を受け入れることは難しいが、顧客ニーズを把握し、就業機会の拡大に努めることも重要である。官公庁が「ICT関連」を明示したのもその一例である。

Q.今後、どのような仕事でシルバー人材センターにお願いしたいですか。

<表 6-1>

除草、清掃	97	97
庭木の手入れ	62	62
農作業	38	38
屋内での軽作業	24	24
屋外での軽作業	24	24
ふすま張り、障子貼り、畳替え	19	19
施設・建物の管理	14	14
駐車場の案内	7	7
あて名書き	5	5
家事手伝い	5	5
賞状書き	4	4
ICT関連(データ入力など)	2	2
その他	13	13

※複数回答あり

総数:314件

「その他」に記載されていた内容

<家庭>

- ・農作業の事務整理
- ・墓地の清掃
- ・草刈り
- ・エアコンの清掃
- ・不用品の片付け、収集の手伝い
- ・除草を定期的に依頼したい
- ・屋根のペンキ塗り

<企業及び団体>

- ・除雪
- ・封入れ封緘
- ・仕分け発送

<寄せられた意見>

- ・老いて車が使えなくなったら、「買い物」の代行をお願いしたい。
- ・屋根の塗装を依頼したい。

7. 寄せられた意見

【ア】センターへの要望

【庭木の手入れ】

- ・毎年、受付の時期を忘れてしまいそうで、気になります。
- ・予約の開始日時等のスケジュールを事前に知らせて欲しい。
- ・毎年依頼したいので、次年度の予約も受け付けて欲しい。
- ・作業に6～7人で来るが、それぞれ個人の車で来るため、近所に駐車スペースを確保して対応している。
作業のため、来宅する際、車の台数を減らすことは出来ないか。
- ・作業が終了した際の後始末が十分ではなかった。

【除草、清掃】

- ・センターの受付と仕事をする会員の間で、依頼内容(依頼場所、日程など)に関して、正確な情報の受け渡しが出来ていないケースがあった。
- ・除草作業の日程が直近にならないと決まらないので、前もってスケジュールを立てにくい。
- ・除草作業を依頼したかったが3か月先まで予定が入っていて、作業依頼したくても出来なかった。ニーズが多いのは分かるが、依頼を受け入れられるよう人員を増やして対応して欲しい。
- ・以前は年に1～2回センターの担当者が訪問し、現状の内容を説明してくれたが、今は郵便で送られてくる文書のみで、担当者が誰かも分からなくなっている。

【ふすま張り、障子貼り、畳替え】

- ・事前の料金概算がはっきりしなかったため、予算内に収まるかどうか作業完了後に請求書が来るまで心配だった。

【農作業】

- ・農作業に従事できる会員を増やした欲しい。
- ・農作業の繁忙期(果樹の袋掛けや花の摘果)に仕事を依頼しているが、この時期に従事できる会員を増やして欲しい。
- ・料金計算について、昼食時間と午前、午後の休憩時間を除く実働時間で就労時間を決定する対応をして欲しい。
- ・一連の仕事は出来るだけ同じメンバーで来て欲しい。
- ・申し込んだ人数を確保して作業をして欲しい。
- ・作業中のアクシデントで作業する人が欠けた時、早急に人員の補充をお願いしたい。

【屋内での軽作業】

- ・仕事が終わらない理由で遅くまで残る方がいるが、所定の時間で終了して帰宅して欲しい。
- ・仕事の最中に、私語が多い。

【宛て名書き】

- ・高齢者へのデジタル普及を更に強化してほしい。センターの事務処理のデジタル化も進めて欲しい。

【その他】

- ・今後、後期高齢者の一人暮らしが増加するので、家事全般、簡単な料理、買い物代行、病院の送迎などのジャンルを設けて欲しい。
- ・料金の目安として、作業別の料金表があってもいいのではないか。
- ・シルバー人材センターの高齢化が進んでいるため、会員の年齢層を下げるような会員募集をお願いしたい。
- ・センターは仕事をする会員が力を発揮できるよう、現場の状況を十分に把握すべきだ。
- ・仕事の内容が十分に理解されていなかったため、再度、手直しがあった。
- ・禁煙にして欲しい。あらかじめ凡その休憩時間を設定して欲しい。

【イ】仕事の感想

【庭木の手入れ】【除草・清掃】

- ・大変お世話になっています。助かっています。
- ・一生懸命作業をして頂いてありがたく思っていますが、人手不足のためか、少し雑なところがあるように感じます。

- ・本当によくたっついていただいて、庭などきれいになります。有難うございます。
- ・丁寧で、一生懸命作業していただいています。安心してお願いすることが出来ます。
- ・丁寧な作業で、毎回、同じ方なので安心してお願いが出来ます。
- ・毎年お願いしていて、同じ方が対応して下さるので信頼感も増し、十分満足しています。料金も妥当だと思います。
- ・仕事をする人は暑い中、熱中症にならないよう、体力維持に工夫しながら働いて下さいました。
- ・無理をしないで、作業して欲しい。
- ・いつも手際よく、対応してもらっています。
- ・除草や落葉清掃など屋外の仕事は天候に左右されるため人員の確保が大変でしょうが、宜しくお願いします。

【除草・清掃】

- ・ここ数年、猛暑が続いているため、作業する人の体調が無事終わるまで心配です。毎年、何月に依頼すれば良いか悩んでいます。
- ・暑い中、草刈りをしていただき助かっています。
- ・庭の状況を見て、タイミングよく除草に来てもらえるので助かっています。
- ・人によって「除草」の出来に違いあり、十分ではないと感じたところはやり直してもらいました。いやな顔もなく作業してもらえて良かった。作業を統括しているリーダーは大変だなと思いました。
- ・大変よくして頂いています。早めに確認の電話をすべきでした。

【農作業】

- ・春と秋、継続的に仕事を依頼しているが、時間を厳守し、仕事にも積極的に取り組み、出来栄え・結果とも満足のものでした。

【屋内での軽作業】

- ・長年にわたり、丁寧な仕事で手伝っていただき感謝しています。

【屋外での軽作業】

- ・とても助かっています。
- ・現状で満足しています。
- ・年齢的但也有りますが、休憩時間が長いように感じました。
- ・仕事にまじめに取り組んでいただき、予定よりも早く完了させてもらい感謝しています。
- ・センター事務局の方も作業する方も真摯にご対応いただきありがとうございます。

【施設・建物の管理】

- ・とても丁寧に対応していただいて助かっています。

【賞状書き】

- ・いつもお世話になっています。

【その他】

- ・皆さん協力的で仕事熱心でした。後片付け廻分の仕方様々の良い助言をいただき、助かりました。
- ・80代になり、自分一人で出来ないことが多くなりました。これからもお願いします。
- ・皆さんがそれぞれ工夫された用具を作り、効率よく作業を進めています。いつも頑張ってください結果も出ています。本当に助かっています。

資料 調査票

調査結果要約

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。

知人の紹介が多い。前回と比べてホームページで知ったとの回答が多くなっている。

問2 シルバー人材センターにどのような仕事を依頼しましたか。

屋外の作業が多い。前回調査の結果と比較し、極端な変化はなかった。

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。

長年の実績や、公益法人で信頼できるから、という割合が一番多かった。料金は安価だからという理由は前回と比べて割合が減っている。

問4 シルバー人材センターへ仕事を発注した時、特に重視したのはどんなことですか。

出来栄え、結果が全体としては一番多かった。また、施設建物管理や駐車場案内では、信頼度を重視する傾向が強かった。

問5 シルバー人材センターへ仕事を発注した時の職員の対応(言葉づかいや態度)はいかがでしたか。

「普通」から「良かった」が大半を占めた。

問6 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。

大部分が問題ないと感じているが、時間がかかり過ぎたとの印象を持っている発注者も一定数あった。

問7 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。

「普通」から「良かった」がほとんどを占めた。

問8 希望した条件(日程、時間等を含む)で仕事は完了しましたか。

9割は「完了した」という回答だった。屋外の作業等で「完了しなかった」回答もあった。

問9 仕事ぶり、仕事の仕上がりはいかがでしたか。

全体の90%以上は「満足」から「普通」。一部「不満足」の理由はコミュニケーション不足、説明不足が要因と思われる。

問10 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。

「なかった」の割合が前回より減少した。

問11 仕事に対する料金についてはいかがでしたか。

家庭では「安価」から「妥当」の割合が多く、官公庁では「高い」と思う割合が前回調査より増加した。

問12 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。

前回よりも「どちらともいえない」が増加。「お願いしたくない」は無かった。

問13 今後、どのような仕事をシルバー人材センターにお願いしたいとお考えですか。

屋外作業がほとんどを占めた。

お客様満足度調査票

<ご記入の方法>

- 1 選択肢がある場合には、番号に○をお付けください
- 2 その他及び理由については、内容をご記入ください
- 3 選択肢がない項目については、空欄に具体的な内容をご記入ください

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。《複数回答可》

- 1 市の広報誌を通して
- 2 シルバー人材センターのチラシを見て
※入手先がわかればご記入ください []
- 3 会員の紹介で
- 4 知人の紹介で
- 5 シルバー人材センターの事務局職員から
- 6 ホームページを見て
- 7 シルバー人材センターのイベントに参加して(シルバーまつり、健康講座)
- 8 その他 []

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。《複数回答可》

- 1 庭木の手入れ
- 2 除草、清掃
- 3 ふすま張り、障子貼り、畳替え
- 4 農作業
- 5 屋内での軽作業
- 6 屋外での軽作業
- 7 施設・建物の管理
- 8 駐車場の案内
- 9 賞状書き
- 10 あて名書き
- 11 家事手伝い
- 12 子育て援助
- 13 その他 []

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。

- 1 口コミ等で評判を知ったから
- 2 高齢者は落ち着いた丁寧な仕事をと思ったから
- 3 先代が依頼していたから(代々引き継がれ依頼)
- 4 センターの運営趣旨(福祉等事業)に賛同したから
- 5 長年の実績があり、公益法人で信頼できるから
- 6 料金が安価であるから
- 7 その他 []

問4 シルバー人材センターへ仕事を発注した時、特に重視したのはどんなことですか？

- 1 出来栄え、結果
- 2 作業者の態度
- 3 納期
- 4 契約金額
- 5 センターの対応
- 6 信頼感
- 7 その他 []

- 問5 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。
- 1 よかった
 - 2 ふつう(特に問題はなかった)
 - 3 悪かった[理由:]
- 問6 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。
- 1 特に問題はない
 - 2 少し面倒であった
 - 3 非常に面倒であった
 - 4 時間がかかりすぎた
- 問7 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。
- 1 よかった
 - 2 ふつう(特に問題はなかった)
 - 3 悪かった[理由:]
- 問8 希望した条件(日程、時間等含む)で仕事は完了しましたか。
- 1 完了した
 - 2 完了しなかった[理由:]
- 問9 仕事ぶり、仕事の仕上がりはいかがでしたか。
- 1 満足した
 - 2 ふつうであった
 - 3 不満足である[理由:]
- 問10 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。
- 1 あった
 - ① よくわかった
 - ② あまりよくわからなかった
 - 2 なかった
- 問11 仕事に対する料金についてはいかがでしたか。
- 1 安い
 - 2 妥当
 - 3 高い
- 問12 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。
- 1 お願いしたい
 - 2 お願いしたくない
 - 3 どちらともいえない
- 問13 今後、どのような仕事でシルバー人材センターにお願いしたいとお考えですか。
 <<複数回答可>>
- 1 庭木の手入れ
 - 2 除草、清掃
 - 3 ふすま張り、障子貼り、畳替え
 - 4 農作業
 - 5 屋内での軽作業
 - 6 屋外での軽作業
 - 7 施設・建物の管理

次ページへ続く

- 8 駐車場の案内
- 9 賞状書き
- 10 あて名書き
- 11 家事手伝い
- 12 子育て援助
- 13 ICT関連(データ入力等)
- 14 その他、こんな仕事があればお願いしたいという職種をご記入下さい。
[]

問14 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。

問15 <ご記入者について>

- 1 区分 ① 家庭 ② 企業及び団体 ③ 官公庁
- 2 区分で家庭に○をつけられた方にお聞きします
 - 1 50歳代未満
 - 2 50歳代
 - 3 60歳代
 - 4 70歳代
 - 5 80歳代以上

ご協力ありがとうございました。

今後も皆様のご意見をお聞きし、ご満足いただけるよりよい仕事に努めてまいりますので、よろしくお願い申し上げます。

福島市シルバー人材センター お客様満足度調査 報告書

令和6年(2024年)8月

編集・発行:公益社団法人 福島市シルバー人材センター

〒960-8132 福島市東浜町 11番40号
Tel:024-531-2511 Fax:024-531-8274