

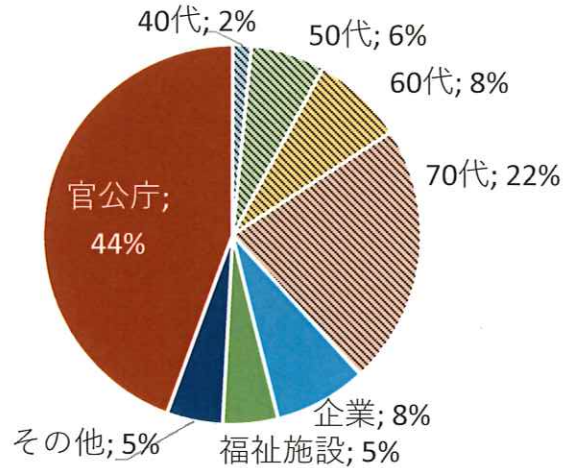
## 令和7年度 お客様満足度調査結果について

日の出町シルバー人材センターに仕事を依頼されたお客様を対象に、令和7年9月～11月にアンケートを実施しました。

いただいた回答の集計結果を以下に報告いたします。

### 問1 お客様について教えてください。

個人(40代)	1
個人(50代)	4
個人(60代)	5
個人(70代)	14
個人 計	24
企業	5
福祉施設	3
その他	3
民間 小計	35
官公庁	28
合計	63

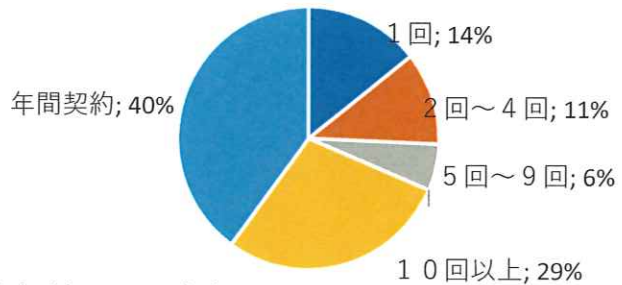


個人のお客様で前回ゼロだった40代・50代の比較的若い方が増えました。依頼内容は除草・掃除・植木の剪定等でした。

### 問2 これまで、日の出町シルバー人材センターに何回依頼されましたか。

【民間のお客様のみ】

1回	5
2回～4回	4
5回～9回	2
10回以上	10
年間契約	14
合計	35

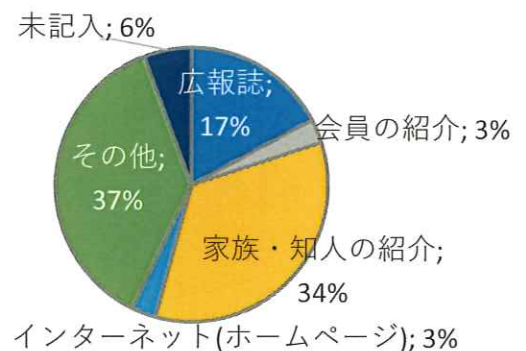


今回は比較的回数が多い方の比率が高くなっています。

### 問3 日の出町シルバー人材センターを知ったきっかけを教えてください。

【民間のお客様のみ】

広報誌	6
チラシ・ポスター・パンフレット	0
会員の紹介	1
家族・知人の紹介	12
インターネット(ホームページ)	1
その他	13
未記入	2
合計	35

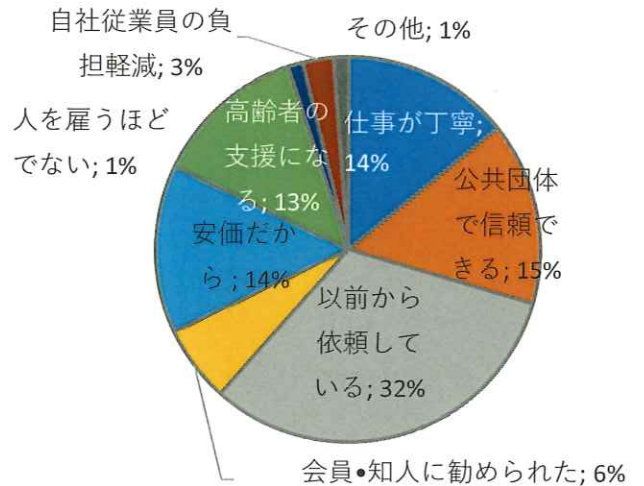


前回は広報紙が多く、今回は家族・知人の紹介とその他が増えました。

問4 日の出町シルバー人材センターに依頼されたのはなぜですか。(あてはまるもの全てに○)

【民間のお客様のみ】

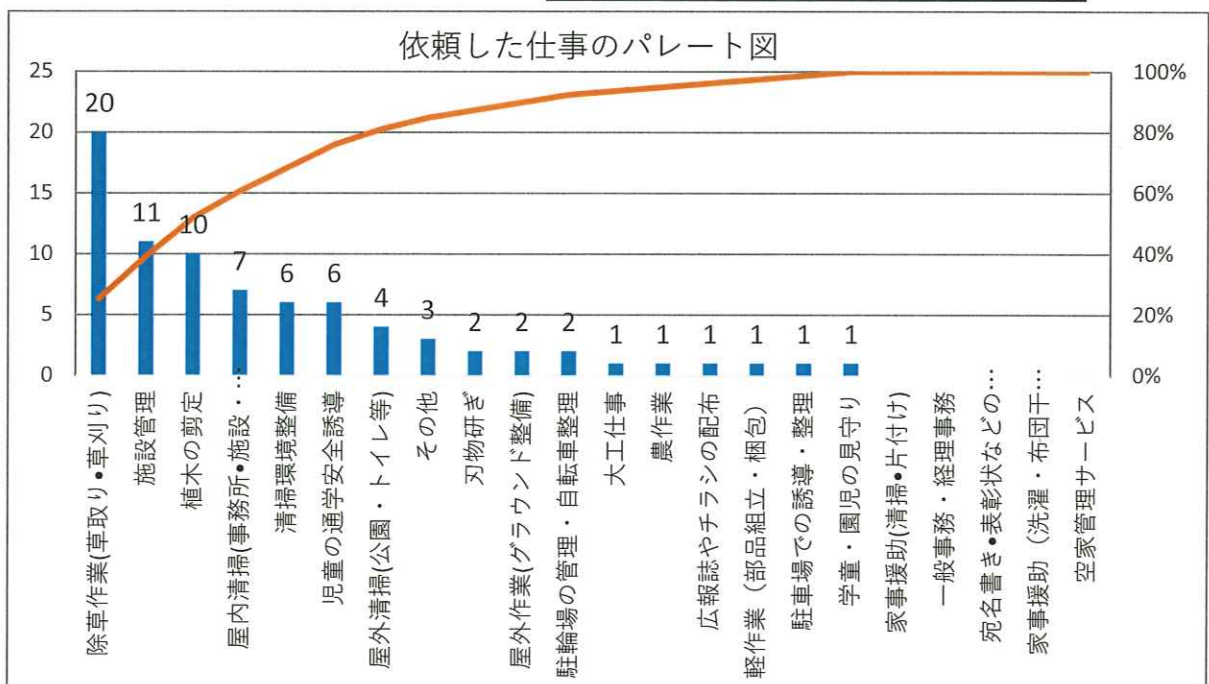
仕事が丁寧だから	11
公共団体なので信頼できるから	12
以前から依頼しているから	25
会員・知人に勧められたから	5
安価だから	11
高齢者の生きがい・社会参加の支援になるから	10
求人して人を雇うほどでないから	1
自社従業員の負担が軽減出来るから	2
その他	1
合計	78



問2で依頼回数の多い方の比率が高いため、「以前から依頼」が多いと思われます。

問5 依頼された仕事は何ですか。主なもの1つに○をしてください。(複数○が6件ありました)

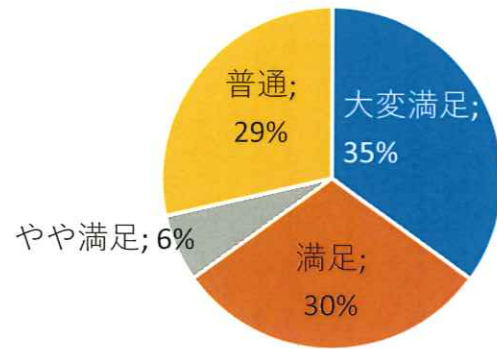
植木の剪定	10	広報誌やチラシの配布	1
刃物研ぎ	2	軽作業(部品組立・梱包)	1
大工仕事	1	駐輪場の管理・自転車整理	2
家事援助(清掃・片付け)	0	駐車場での誘導・整理	1
屋内清掃(事務所・施設・家庭)	7	施設管理	11
屋外清掃(公園・トイレ等)	4	清掃環境整備	6
除草作業(草取り・草刈り)	20	児童の通学安全誘導	6
農作業	1	学童・園児の見守り	1
屋外作業(グラウンド整備)	2	家事援助(洗濯・布団干し・ゴミ出し)	0
一般事務・経理事務	0	空家管理サービス	0
宛名書き・表彰状などの筆耕	0	その他	3
合計	79		



前回と比較して植木の剪定が減り、除草作業が増えましたが、植木の剪定・除草作業・施設管理の3つの仕事の比率は依然として高くなっています。

問6 仕事のやり方や仕上り具合はいかがでしたか。(1つに○)

	民間	官公庁	合計
大変満足	12	10	22
満足	14	5	19
やや満足	1	3	4
普通	8	10	18
やや不満	0	0	0
不満	0	0	0
未記入	0	0	0
合計	35	28	63

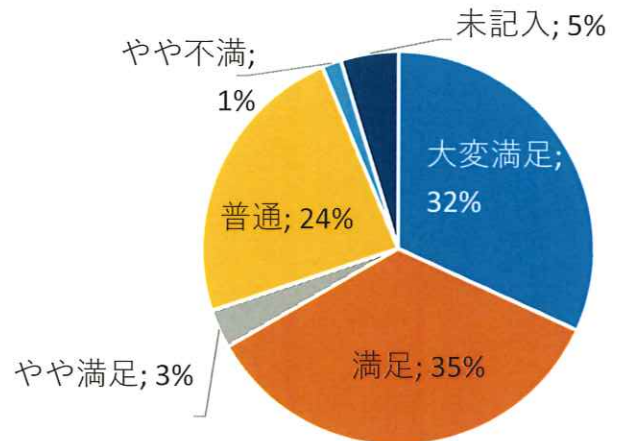


前回あった「不満」「やや不満」が無くなり、「普通」までで100%でした。

具体的なご意見では、民間・官公庁とも事前の打ち合わせや作業内容等について、全般的に良い評価をいただきました。ただ、中には個人的な差があり、作業品質のバラツキや施設の利用者への対応に行き過ぎではないかと思われる行動もあり、改善の努力を続けていきます。

問7 仕事をした会員のあいさつや言葉遣い、態度はいかがでしたか。(1つに○)

	民間	官公庁	合計
大変満足	12	8	20
満足	12	10	22
やや満足	0	2	2
普通	10	5	15
やや不満	0	1	1
不満	0	0	0
未記入	1	2	3
合計	35	28	63

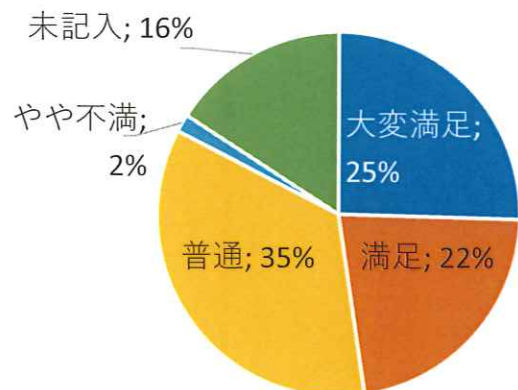


「やや不満」が減り、改善傾向にあります。

具体的なご意見では、全般的に挨拶や報告・確認に良い評価をいただきました。ただ、会員によってはうまくコミュニケーションを取れていないという指摘もあり、今後も研修等で改善を図っていきます。

問8 料金設定は適切だと思いますか。満足度をお聞かせください。(1つに○)

	民間	官公庁	合計
大変満足	13	3	16
満足	8	6	14
やや満足	0	0	0
普通	12	10	22
やや不満	1	0	1
不満	0	0	0
未記入	1	9	10
合計	35	28	63



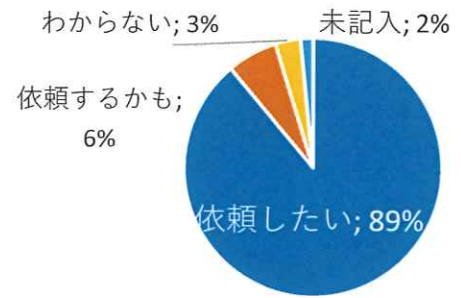
「やや不満」「不満」が減少し、改善傾向にあります。

具体的なご意見では、価格設定への直接的な不満はありませんでした。

作業品質で価格差をつけるという提案もありましたが、実現は難しいと思います。

問9 今後も日の出町シルバー人材センターに仕事を依頼したいですか。(1つに○)

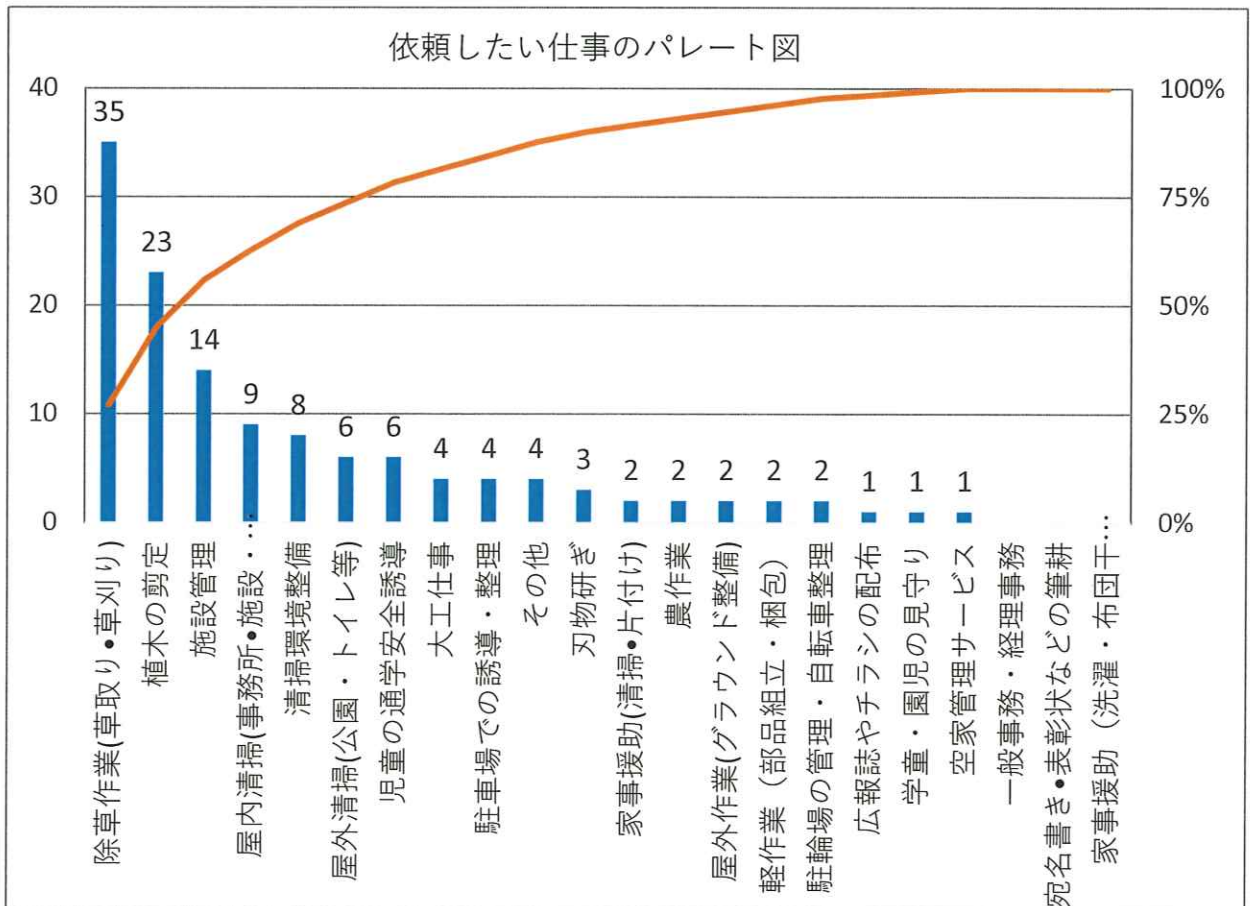
	民間	官公庁	合計
依頼したい	31	25	56
依頼するかも	3	1	4
遠慮したい	0	0	0
わからない	0	2	2
未記入	1	0	1
合計	35	28	63



「依頼したい」が増え、「遠慮したい」は0件、「わからない」も減少しました。

問9-1 「依頼したい」「依頼するかもしれない」仕事は何ですか。(あてはまるもの全てに○)

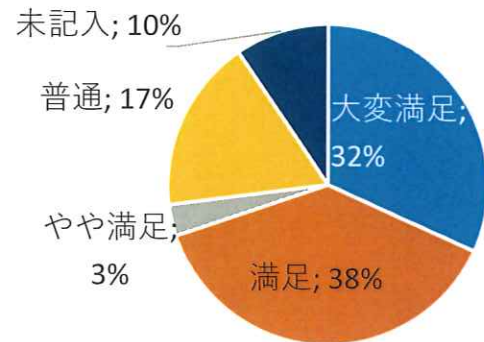
植木の剪定	23	広報誌やチラシの配布	1
刃物研ぎ	3	軽作業(部品組立・梱包)	2
大工仕事	4	駐輪場の管理・自転車整理	2
家事援助(清掃・片付け)	2	駐車場での誘導・整理	4
屋内清掃(事務所・施設・家庭)	9	施設管理	14
屋外清掃(公園・トイレ等)	6	清掃環境整備	8
除草作業(草取り・草刈り)	35	児童の通学安全誘導	6
農作業	2	学童・園児の見守り	1
屋外作業(グラウンド整備)	2	家事援助(洗濯・布団干し・ゴミ出し)	0
一般事務・経理事務	0	空家管理サービス	1
宛名書き・表彰状などの筆耕	0	その他	4
		未記入	2
		合計	131



植木の剪定・除草作業・施設管理が高い比率を占めています。

問10 日の出町シルバー人材センターの満足度をお聞かせください。(1つに○)

	民間	官公庁	合計
大変満足	9	11	20
満足	13	11	24
やや満足	1	1	2
普通	9	2	11
やや不満	0	0	0
不満	0	0	0
未記入	3	3	6
合計	35	28	63

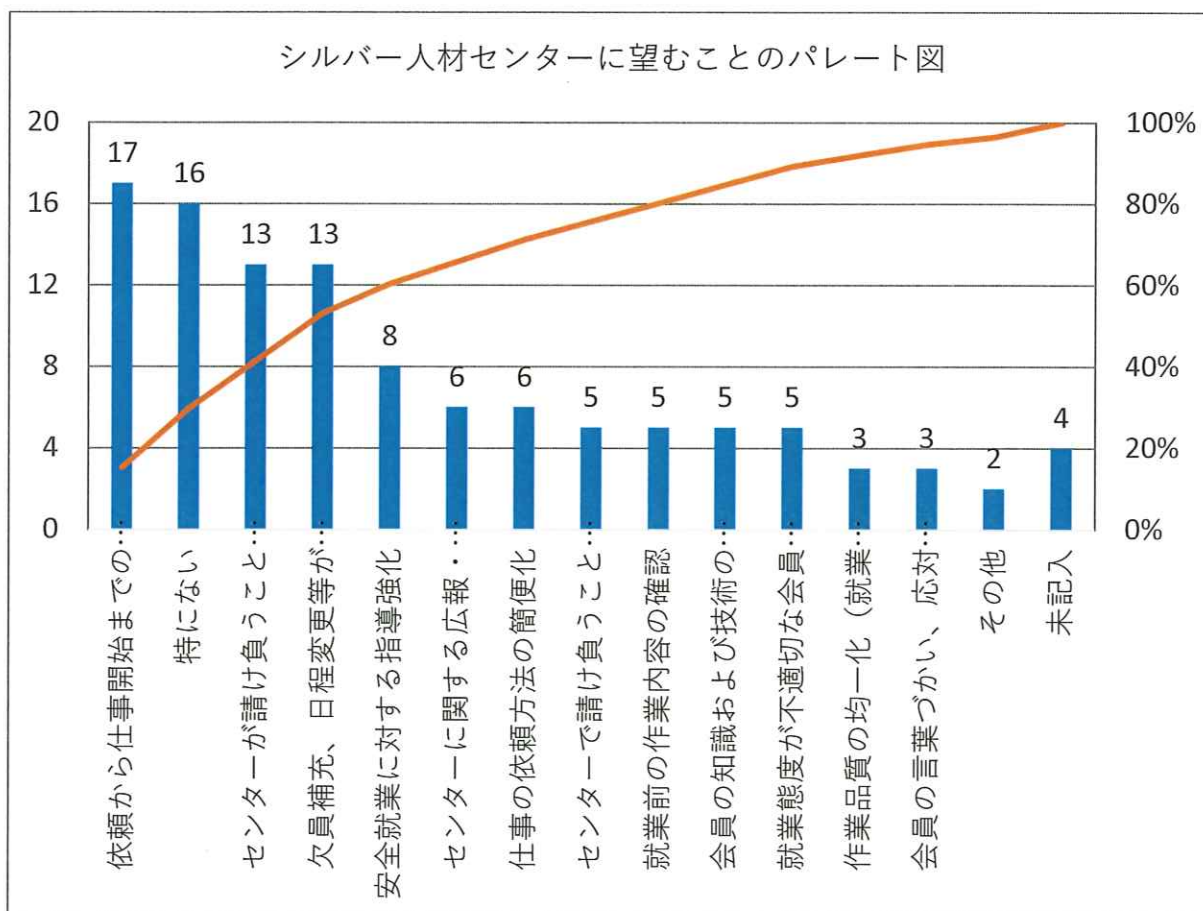


「やや不満」「不満」はゼロになり、「普通」までで100%、「大変満足」～「やや満足」までが前回72%→今回81%と改善傾向にあります。

具体的なお意見では、民間・官公庁とも良い評価をいただき、批判的な意見はありませんでした。

問11 シルバー人材センターに望むことは何ですか？(あてはまるもの全てに○)

	民間	官公庁	合計
センターに関する広報・宣伝の充実	3	3	6
センターが請け負うことができる仕事の分かり易い説明	8	5	13
センターで請け負うことができる仕事の拡大	5	0	5
仕事の依頼方法の簡便化	0	6	6
依頼から仕事開始までの時間短縮	11	6	17
欠員補充、日程変更等が発生した時の速やかな対応	3	10	13
就業前の作業内容の確認	3	2	5
作業品質の均一化(就業マニュアルの整備等)	2	1	3
会員の知識および技術の向上	2	3	5
会員の言葉づかい、応対等の改善	0	3	3
就業態度が不適切な会員への指導	0	5	5
安全就業に対する指導強化	2	6	8
その他	2	0	2
特にない	8	8	16
未記入	3	1	4
合計	52	59	111



仕事開始までの時間短縮、仕事内容の分かり易い説明、欠員補充・日程変更への迅速な対応が上位を占めています。

「就業態度が不適切な会員への指導」が前回10%→今回5%、「会員の言葉づかい、対応等の改善」が7%→3%と改善傾向が見えますが、問7で接遇面で不満な意見もあり、接遇研修等の継続は必要と考えます。

問12 日の出町シルバー人材センターについてご意見・ご要望・ご助言等がありましたらお書きください。

初めて依頼いただいた方からは「シルバー人材センターの名前は知っていたがこういう仕事を依頼できることは知らなかった」というご意見があり、PR不足を感じました。

「元気な高齢者が体を使って働くことと依頼者の双方が満足できれば良いこと。シルバー人材センターの存在価値がある。」というお言葉もいただきました。

一方で、問11で要望されたことの改善や、作業できる会員の増員の要望もありました。皆さまからの貴重なご意見・要望に応えられるよう、改善を図ってまいります。

アンケートにご協力いただいた皆さま、ありがとうございました。