

お客様満足度アンケート調査結果

今年度もご利用いただいたお客様を対象に、会員の就業状況、事務局の対応等についてお客様の率直なご意見を伺い、今後の事業運営に反映させるため、アンケート調査を行いました。

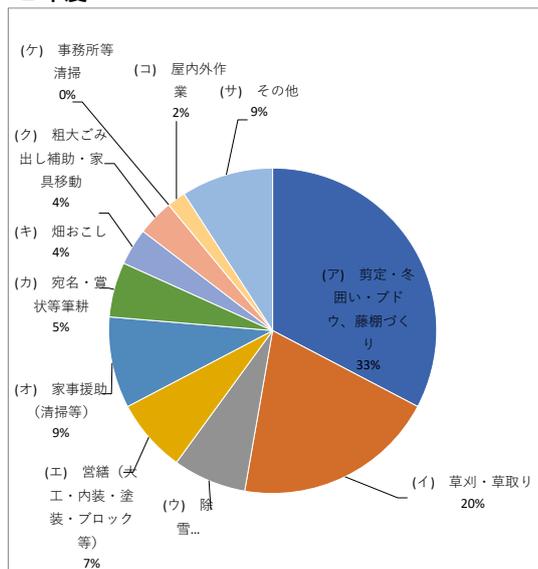
- 調査期間 令和4年1月28日から令和4年2月18日
- 調査対象 新規顧客を中心に「一般家庭(団体含む)85件」「企業15件」を無作為に抽出
- 調査方法 調査票を送付し無記名回答方式
- 回収率 一般家庭(団体含む) 62.4%(53件)
企業 80.0%(12件)

< 一般家庭 >

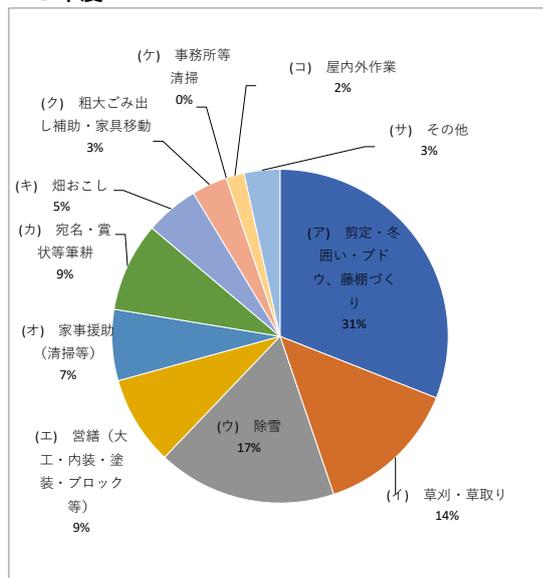
問1. 今回の発注業務

| | 2年度 | 3年度 |
|------------------------|-----|-----------------------|
| (ア) 剪定・冬囲い・ブドウ、藤棚づくり | 18 | 18 |
| (イ) 草刈・草取り | 11 | 8 |
| (ウ) 除雪 | 4 | 10 |
| (エ) 営繕(大工・内装・塗装・ブロック等) | 4 | 5 |
| (オ) 家事援助(清掃等) | 5 | 4 |
| (カ) 宛名・賞状等筆耕 | 3 | 5 |
| (キ) 畑おこし | 2 | 3 |
| (ク) 粗大ごみ出し補助・家具移動 | 2 | 2 |
| (ケ) 事務所等清掃 | 0 | 0 |
| (コ) 屋内外作業 | 1 | 1 |
| (サ) その他 | 5 | 2 |
| 合計 | 55 | 58 (令和3年度重複回答6件無回答1件) |

2年度



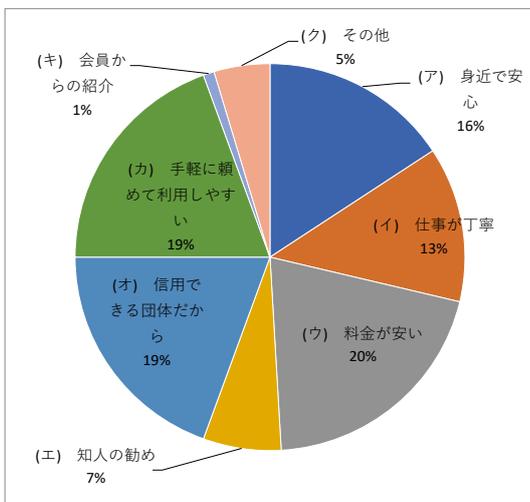
3年度



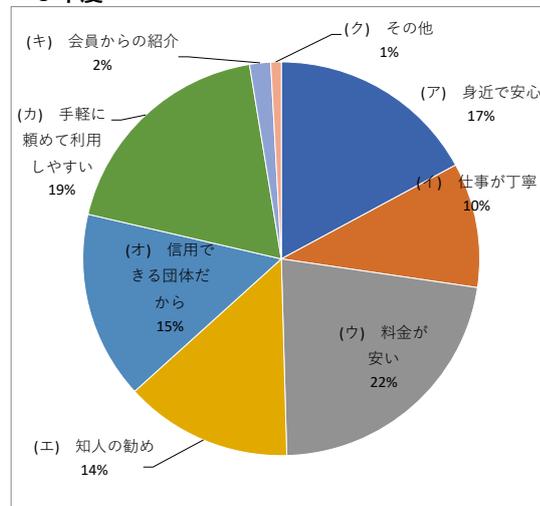
問2. 利用されたきっかけは (複数回答可)

| | 2年度 | 3年度 |
|------------------|-----|-----|
| (ア) 身近で安心 | 17 | 20 |
| (イ) 仕事が丁寧 | 14 | 12 |
| (ウ) 料金が安い | 22 | 26 |
| (エ) 知人の勧め | 7 | 16 |
| (オ) 信用できる団体だから | 21 | 18 |
| (カ) 手軽に頼めて利用しやすい | 21 | 22 |
| (キ) 会員からの紹介 | 1 | 2 |
| (ク) その他 | 5 | 1 |
| 合計 | 108 | 117 |

2年度



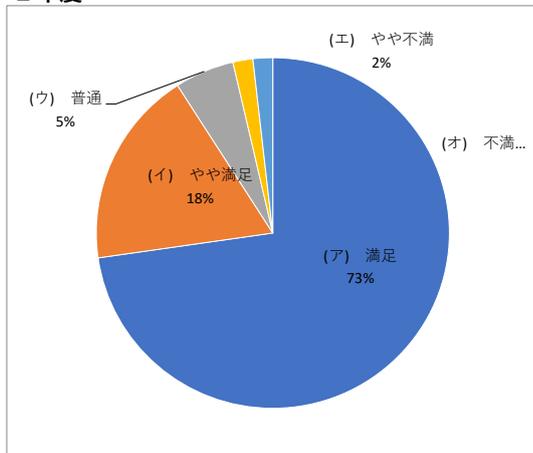
3年度



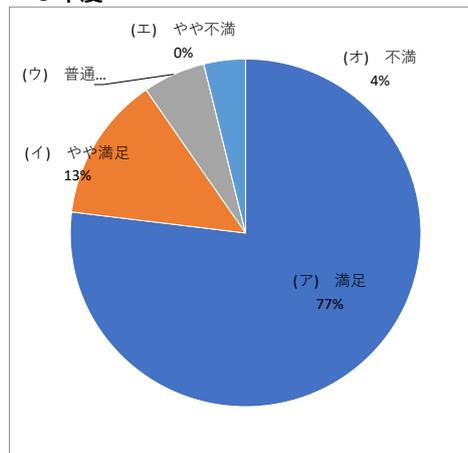
問3. 仕事の出来栄えはどうでしたか

| | 2年度 | 3年度 |
|----------|-----|-----------------|
| (ア) 満足 | 40 | 40 |
| (イ) やや満足 | 10 | 7 |
| (ウ) 普通 | 3 | 3 |
| (エ) やや不満 | 1 | 0 |
| (オ) 不満 | 1 | 2 |
| 合計 | 55 | 52 (令和3年度無回答1件) |

2年度



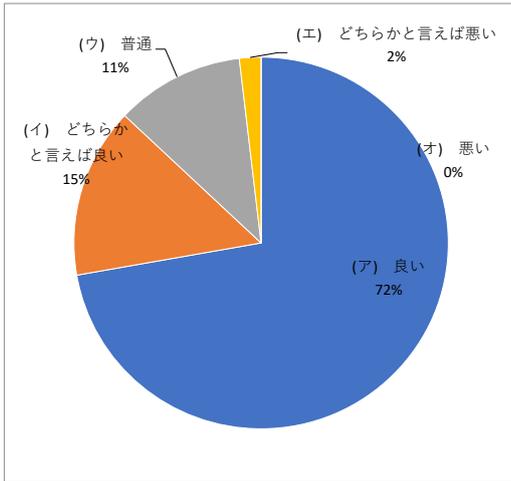
3年度



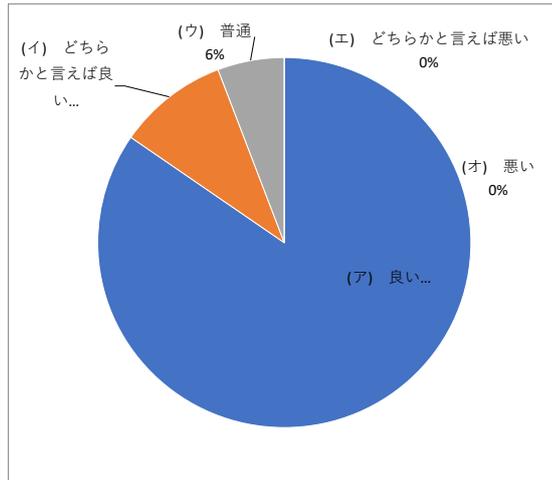
問4. 会員のマナー（挨拶・言動）は

| | 2年度 | 3年度 |
|----------------|-----|-----------------|
| (ア) 良い | 39 | 44 |
| (イ) どちらかと言えば良い | 8 | 5 |
| (ウ) 普通 | 6 | 3 |
| (エ) どちらかと言えば悪い | 1 | 0 |
| (オ) 悪い | 0 | 0 |
| 合計 | 54 | 52 (令和3年度無回答1件) |

2年度



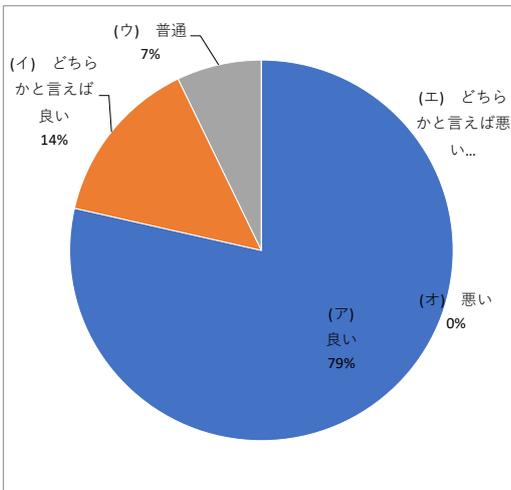
3年度



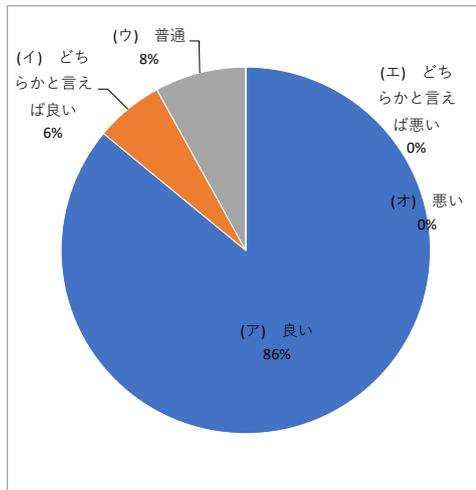
問5. 事務局のマナー（電話・窓口）対応は

| | 2年度 | 3年度 |
|----------------|-----|-----------------|
| (ア) 良い | 44 | 43 |
| (イ) どちらかと言えば良い | 8 | 3 |
| (ウ) 普通 | 4 | 4 |
| (エ) どちらかと言えば悪い | 0 | 0 |
| (オ) 悪い | 0 | 0 |
| 合計 | 56 | 50 (令和3年度無回答3件) |

2年度



3年度

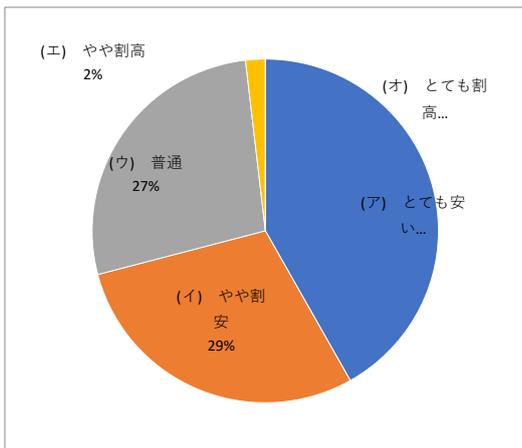


問6. 利用料金はいかがでしたか

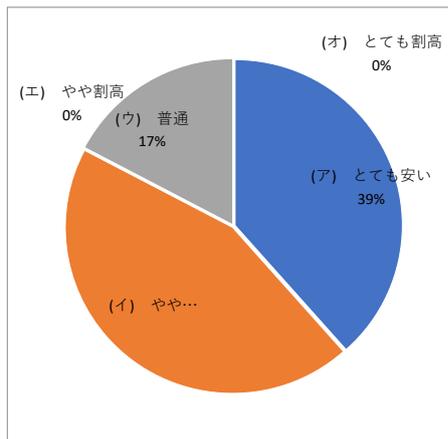
| | 2年度 | 3年度 |
|-----------|-----|-----|
| (ア) とても安い | 23 | 20 |
| (イ) やや割安 | 16 | 23 |
| (ウ) 普通 | 15 | 9 |
| (エ) やや割高 | 1 | 0 |
| (オ) とても割高 | 0 | 0 |
| 合計 | 55 | 52 |

(令和3年度重複回答1件無回答2件)

2年度



3年度

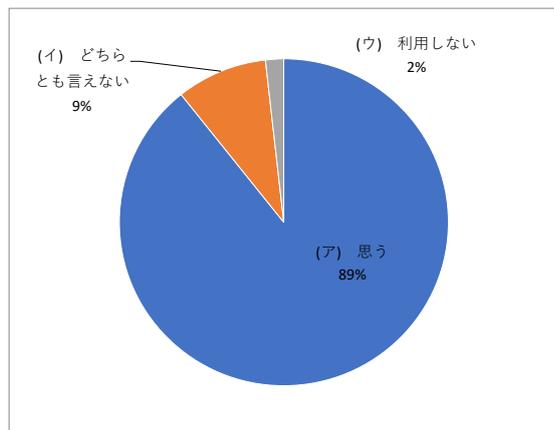


問7. 今後もセンターを利用しようと思いますか

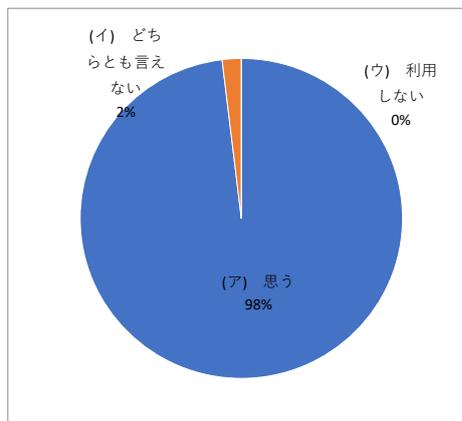
| | 2年度 | 3年度 |
|---------------|-----|-----|
| (ア) 思う | 50 | 51 |
| (イ) どちらとも言えない | 5 | 1 |
| (ウ) 利用しない | 1 | 0 |
| 合計 | 56 | 52 |

(令和3年度無回答1件)

2年度



3年度



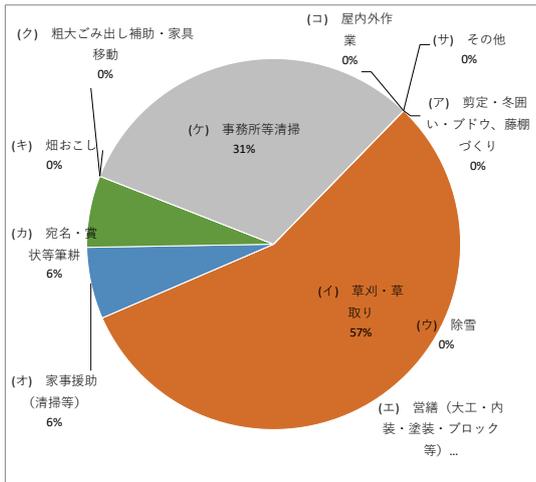
＜ 企業 ＞

問1. 今回の発注業務

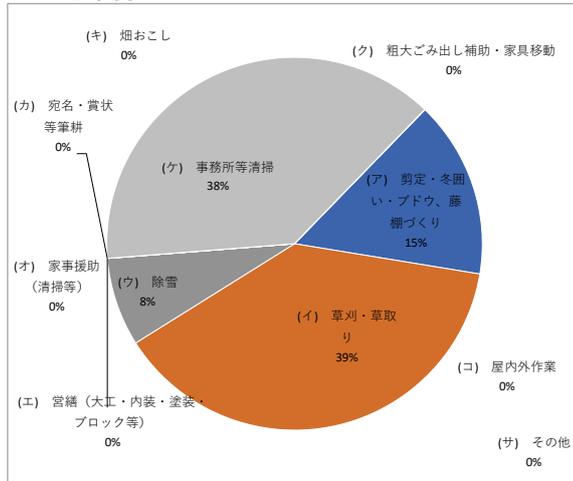
| | 2年度 | 3年度 |
|------------------------|-----|-----|
| (ア) 剪定・冬囲い・ブドウ、藤棚づくり | 0 | 2 |
| (イ) 草刈・草取り | 9 | 5 |
| (ウ) 除雪 | 0 | 1 |
| (エ) 営繕（大工・内装・塗装・ブロック等） | 0 | 0 |
| (オ) 家事援助（清掃等） | 1 | 0 |
| (カ) 宛名・賞状等筆耕 | 1 | 0 |
| (キ) 畑おこし | 0 | 0 |
| (ク) 粗大ごみ出し補助・家具移動 | 0 | 0 |
| (ケ) 事務所等清掃 | 5 | 5 |
| (コ) 屋内外作業 | 0 | 0 |
| (サ) その他 | 0 | 0 |
| 合計 | 16 | 13 |

（令和3年度重複回答1件）

2年度



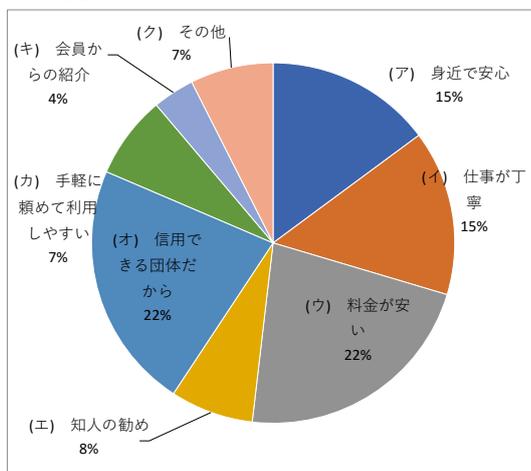
3年度



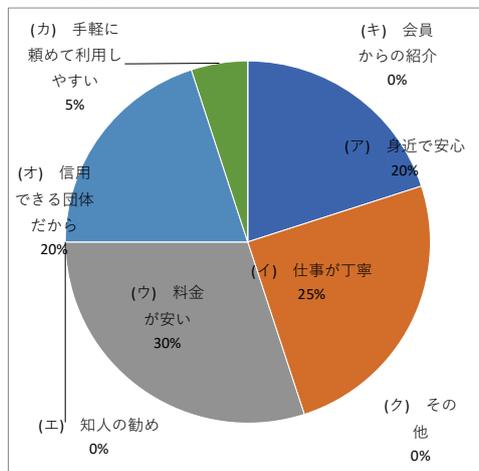
問2. 利用されたきっかけは（複数回答可）

| | 2年度 | 3年度 |
|------------------|-----|-----|
| (ア) 身近で安心 | 4 | 4 |
| (イ) 仕事が丁寧 | 4 | 5 |
| (ウ) 料金が安い | 6 | 6 |
| (エ) 知人の勧め | 2 | 0 |
| (オ) 信用できる団体だから | 6 | 4 |
| (カ) 手軽に頼めて利用しやすい | 2 | 1 |
| (キ) 会員からの紹介 | 1 | 0 |
| (ク) その他 | 2 | 0 |
| 合計 | 27 | 20 |

2年度



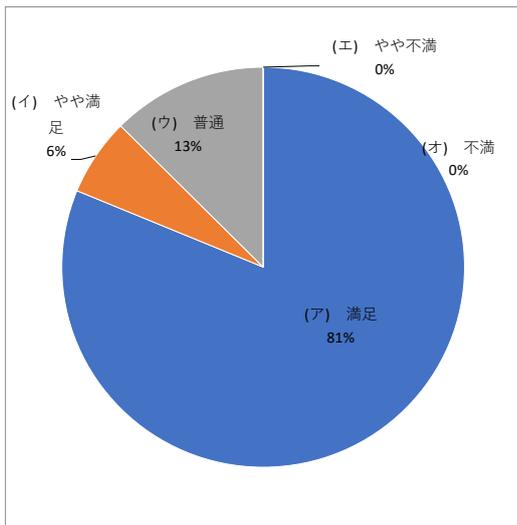
3年度



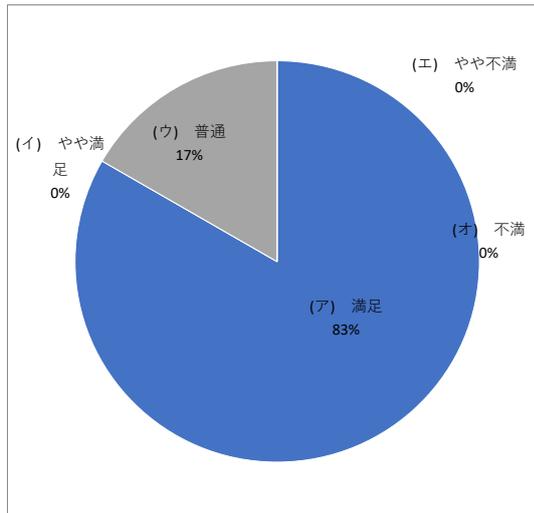
問3. 仕事の出来栄はどうでしたか

| | 2年度 | 3年度 |
|----------|-----|-----|
| (ア) 満足 | 13 | 10 |
| (イ) やや満足 | 1 | 0 |
| (ウ) 普通 | 2 | 2 |
| (エ) やや不満 | 0 | 0 |
| (オ) 不満 | 0 | 0 |
| 合計 | 16 | 12 |

2年度



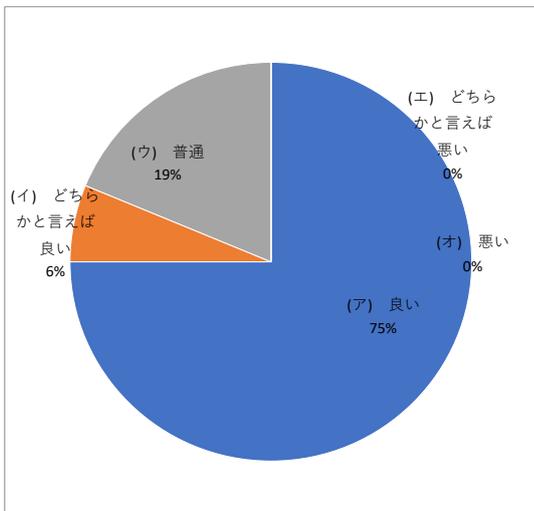
3年度



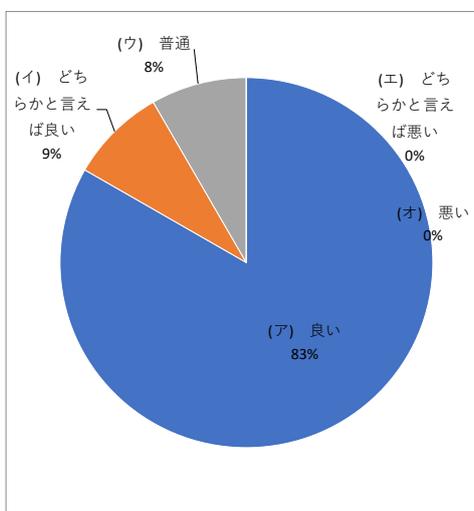
問4. 会員のマナー（挨拶・言動）は

| | 2年度 | 3年度 |
|----------------|-----|-----|
| (ア) 良い | 12 | 10 |
| (イ) どちらかと言えば良い | 1 | 1 |
| (ウ) 普通 | 3 | 1 |
| (エ) どちらかと言えば悪い | 0 | 0 |
| (オ) 悪い | 0 | 0 |
| 合計 | 16 | 12 |

2年度



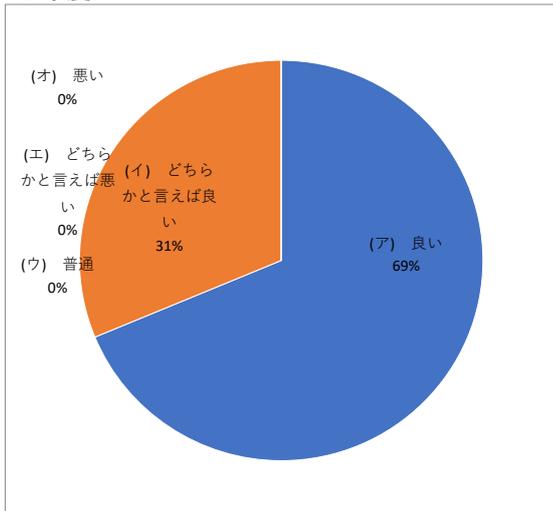
3年度



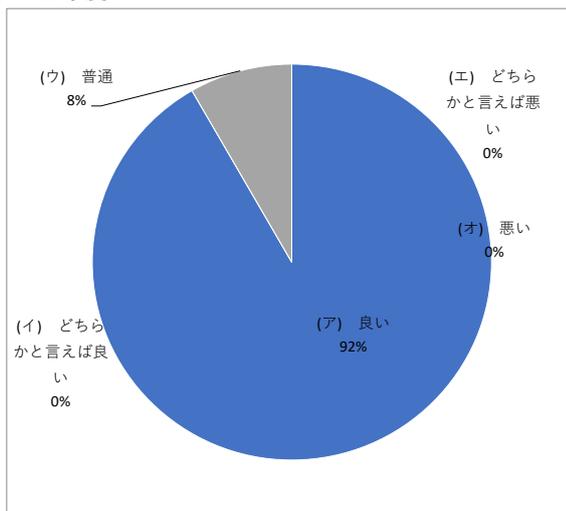
問5. 事務局のマナー（電話・窓口）対応は

| | 2年度 | 3年度 |
|----------------|-----|-----|
| (ア) 良い | 11 | 11 |
| (イ) どちらかと言えば良い | 5 | 0 |
| (ウ) 普通 | 0 | 1 |
| (エ) どちらかと言えば悪い | 0 | 0 |
| (オ) 悪い | 0 | 0 |
| 合計 | 16 | 12 |

2年度



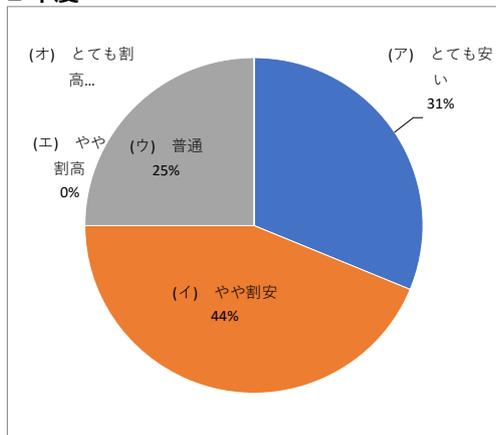
3年度



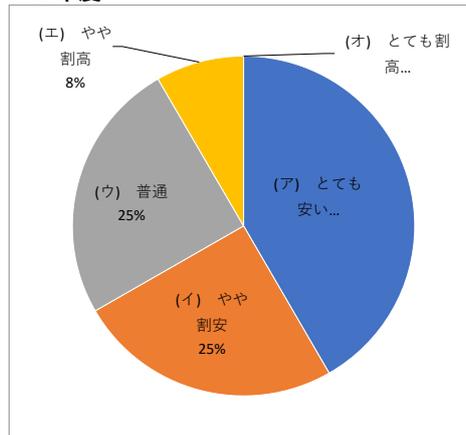
問6. 利用料金はいかがでしたか

| | 2年度 | 3年度 |
|-----------|-----|-----|
| (ア) とても安い | 5 | 5 |
| (イ) やや割安 | 7 | 3 |
| (ウ) 普通 | 4 | 3 |
| (エ) やや割高 | 0 | 1 |
| (オ) とても割高 | 0 | 0 |
| 合計 | 16 | 12 |

2年度



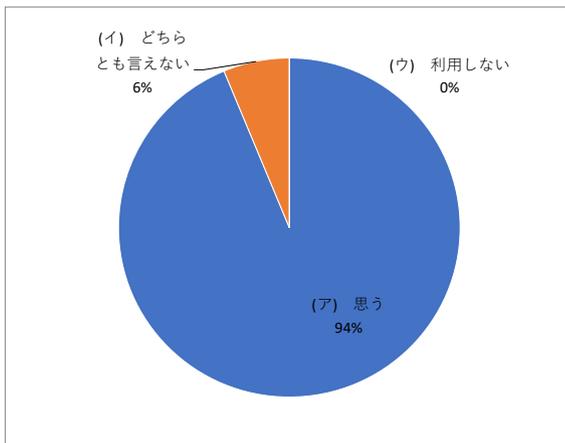
3年度



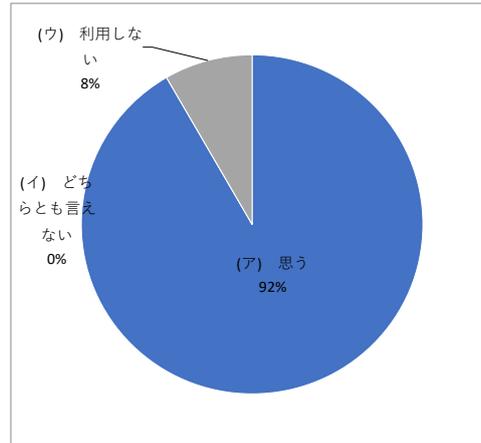
問7. 今後もセンターを利用しようと思いますか

| | 2年度 | 3年度 |
|---------------|-----|-----|
| (ア) 思う | 15 | 11 |
| (イ) どちらとも言えない | 1 | 0 |
| (ウ) 利用しない | 0 | 1 |
| 合計 | 16 | 12 |

2年度



3年度



センターに対するご意見・ご要望

< 一般家庭 >

- (1) 2人組で来て頂いて、とても良い仕事をさせていただきました。ありがとう。
- (2) 同じ人を指名したぐらい、良い仕事をありがとうございました。
- (3) 草刈の草などの搬出はシルバー人材センターで請け負っていないとのこと、他の業者を頼んだのですが（人材センターが間に入ってやってくれた）搬出料金が高く感じました。
- (4) これからも利用したいと考えています。
- (5) 今年は雪が多くて大変な中、きれいにはねて頂き有りがたいと思います。朝も早くにお疲れ様です。皆さん体に気を付けてくださいね。
- (6) これからも、小さな仕事でも高齢のため力仕事は厳しくなってきたので、庭のお手入れ等考えております。
- (7) 換気扇をしてもらいました。流しの壁とてもきれいにしてくださいました。今年もお願いしようと思ってます。
- (8) お世話になっております。今後も宜しくお願いいたします。
- (9) また利用したいです。
- (10) 今度除雪頼む。シルバーさんは、真面目、立派。ありがたい。感謝します。ラッキー、嬉しい。
- (11) 依頼した日程に来てもらえず、時期を失する事になったのが非常に残念でした。当初の方は個人的理由で来られず新たな人に交替したようでした。仕事は丁寧でよかったのですが慣れからくる、連絡等が怠っていたような感じでした。業務管理の問題があるのではないのでしょうか。
- (12) 過去の職業で得た技術を生かし、すばらしい仕事をしていました。またぜひお願いしたい。
- (13) 昨年春に夫が亡くなり、私はした事がないので何も分らず困っていたので大変助かりました。庭木の剪定と冬囲いをして戴きました。粗大ゴミも少々お願いしましたが料金少々高かった様に思いました。

| | |
|------|---|
| (14) | 請求書をまだ受け取っていませんのでわかりませんが、我が家担当の鈴木様には感謝のみ、本当にありがとうございました。助かりました。 |
| (15) | とても丁寧に作業していただきました。ありがとうございました。 |
| (16) | 初の依頼でしたが仕事が丁寧でとても満足しました。 |
| (17) | 今回来てくれた方は仕事が早く丁寧で大変助かりました。しかし、近所に住んでいる人の話では、会員によって働き方が全然違うとの事です。もし、又仕事を依頼する時には、同じ方に来てもらえると良いのですが・・・ |
| (18) | とても丁寧に仕事をしてくれて、大変助かりました。今年もお願いしたいです。 |
| (19) | 物置、車庫、屋根の雪おろしをしてくれると助かる。 |
| (20) | 屋外デッキの補修をお願いした。素人では道具も技能もなくでできない作業をやっていた。現役をしりぞいた大工さんだったが、気持ち良くやっていただいて感謝しています。 |
| (21) | 庭囲いで依頼した時は大変良くしていただきましたが、除雪はもう少し家の前だけと言われても、もう少し広めにして頂きたい、車が入るギリギリでは回り切れず困っている。大変とは思いますが宜しくお願いします。 |
| (22) | お世話になっています。ありがとうございました。 |
| (23) | とても助かっています。 |
| (24) | とにかく料金が安くてびっくりしました。(一般の1/3の金額でした) 今後いろいろな面でまずはシルバー人材センターに聞いてからにしようと思っています。 |
| (25) | 大変お世話になりました。今後ともよろしくお願い致します。 |
| (26) | 人材センターのお仕事の内容がたくさんあることが分かりました。今後も利用させていただきます。 |
| (27) | 車庫の掃除で利用した。電話の対応はとてもよかったです。電話での打ち合わせと当日の作業内容が違ったので、もう少しこちらの意図を汲んで作業してほしかった。 |

| | |
|---------------------|---|
| < 企業 > | |
| (1) | 今後ともよろしく願いいたします。 |
| (2) | ありがとうございます。 |
| (3) | 大変お世話になっております。いつも丁寧なお仕事に感謝しています。 |
| (4) | いつもお世話になっております。これからも必要に応じてお願いしたいと思っております。 |