

令和元年度岩倉市シルバー人材センター お客様満足度アンケート調査実結果

1 調査の目的

会員の就業状況や出来栄えに対する満足度について、発注者の声をお聞きし、今後の事業運営に反映させるため調査したもの。平成 29 年度の実施に当たり、3 年間は同内容で調査することを前提としたため、今年度は、令和元年度の集計に加えて 3 年間の比較を併せて行うこととした。

2 調査の項目

「問 1 仕事の種別」「問 2 利用した理由」「問 3 会員の仕事ぶり、仕事の出来栄え、会員の接遇、事務局職員の接遇、金額の妥当性」「問 4 今後の利用希望」「問 5 自由記載」の同内容で 3 年間実施した。

3 対象者

令和元年度の対象者は、平成 29・30 年度の対象者（平成 29 年 4 月～11 月までの発注者 476 件・平成 29 年 12 月～30 年 11 月 236 件）から平成 29・30 年度にアンケートを送付した者（159 件+159 件）を除き、平成 30 年 12 月以降令和元年 11 月の発注者 138 件（年度間で重複している者を除く）を加えた 532 件の中から無作為に抽出した 160 件を対象とした。

なお、対象者は全発注者ではなく、原則一月以内の単発発注者で、3 年間の累計では、850 件の発注者に対し累計 478 件となった。

4 調査方法

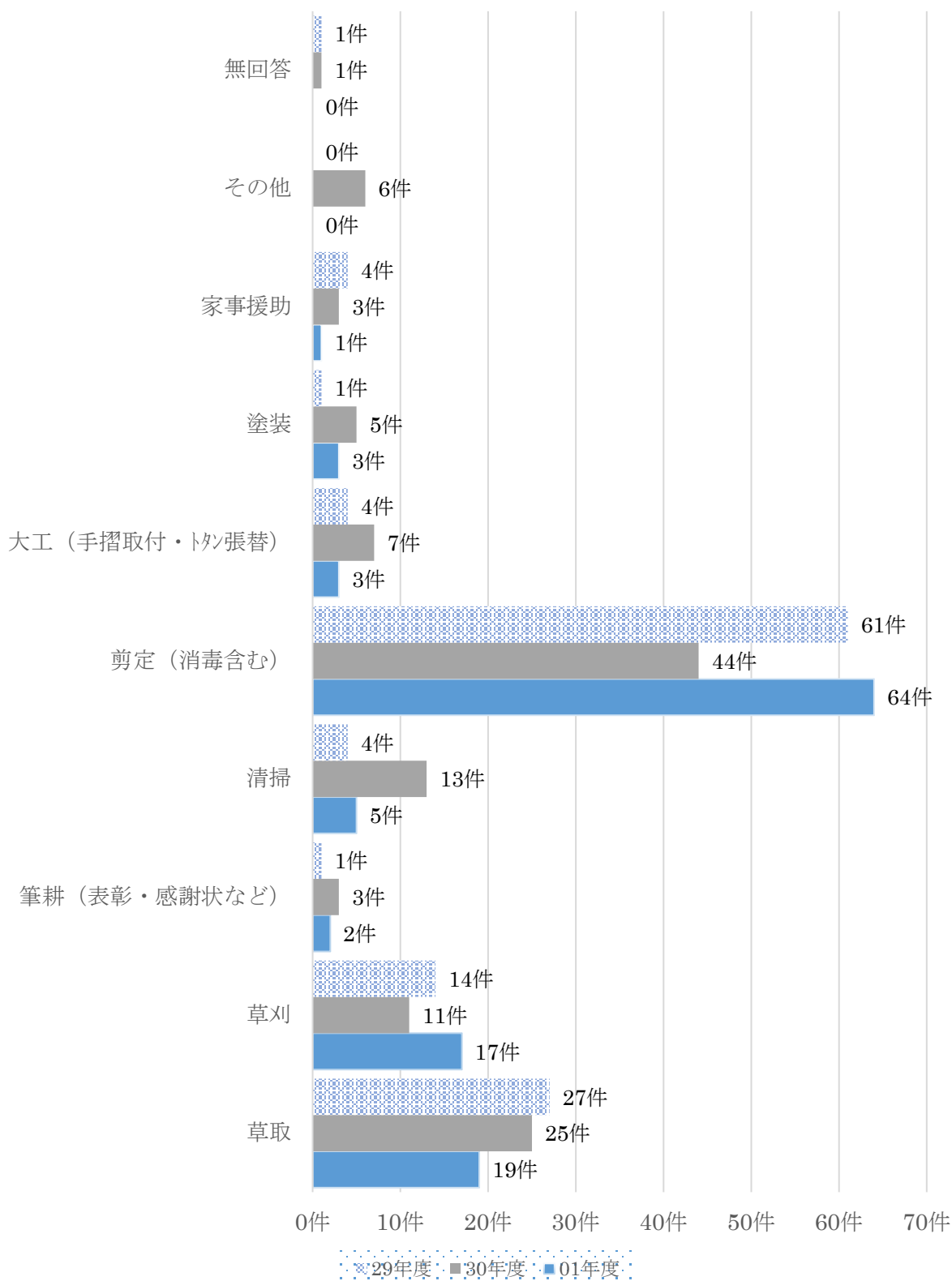
令和元年度は、2 月初旬にアンケート用紙と返信用封筒を同封し、発注者に郵送した。回答は無記名で、回答期限は平成令和 2 年 3 月 6 日とした。3 年間とも発送は 2 月初旬で同時期とした。

5 調査結果

令和元年度の回答数は 105 件で 65.6%、3 年間累計は 311 件 66.1% となった。回収率の最大差は 5 ポイントで、年度間にそれほど大きな差はなかったと考える。以降「問い」ごとに評価する。

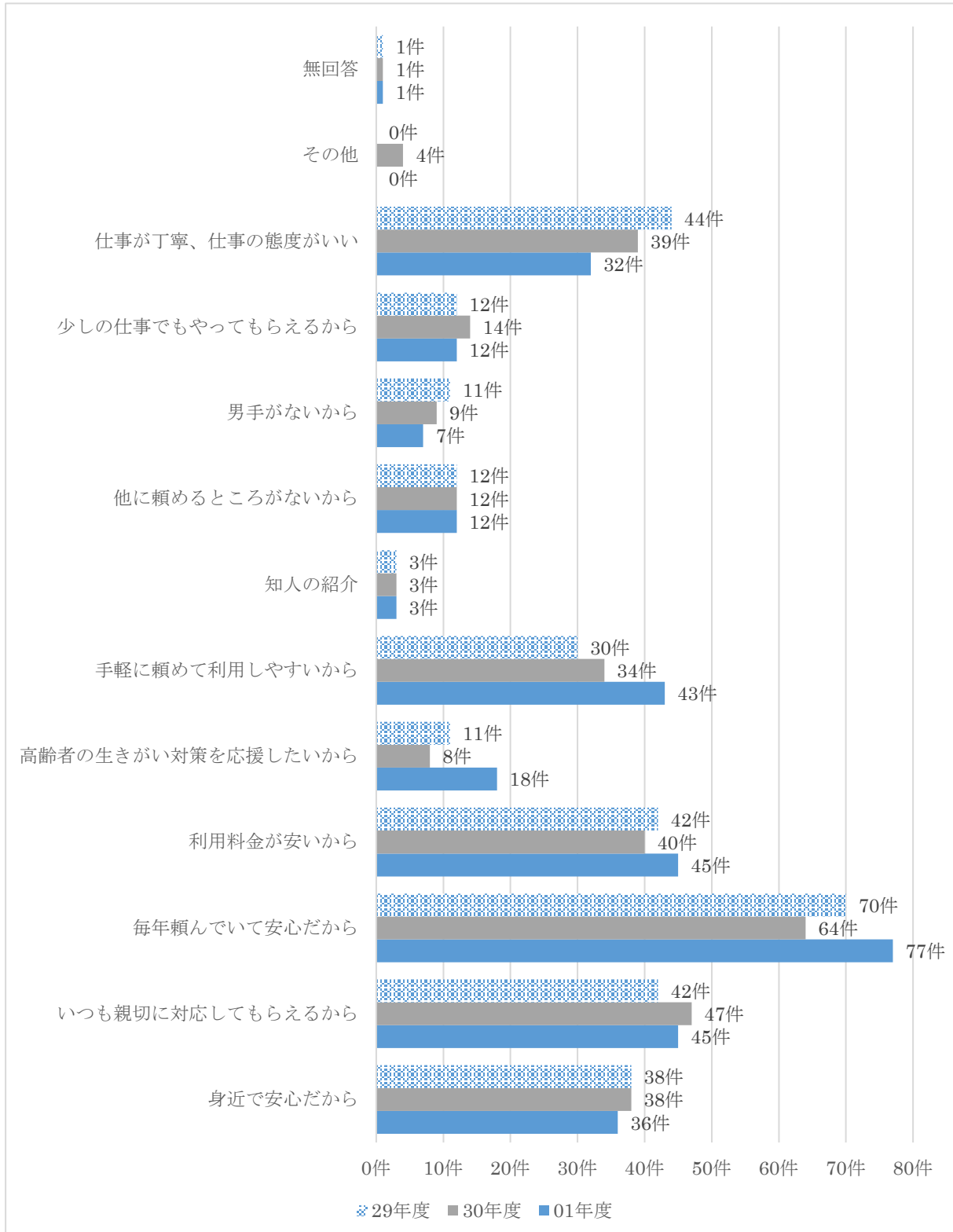
問1. 仕事の種別

最も多いのは剪定の64件で60.9%、次に草取19件、草刈17件となりました。この傾向は3年間ほぼ変わりませんが、特に令和元年度は剪定の割合が大きくなっています。



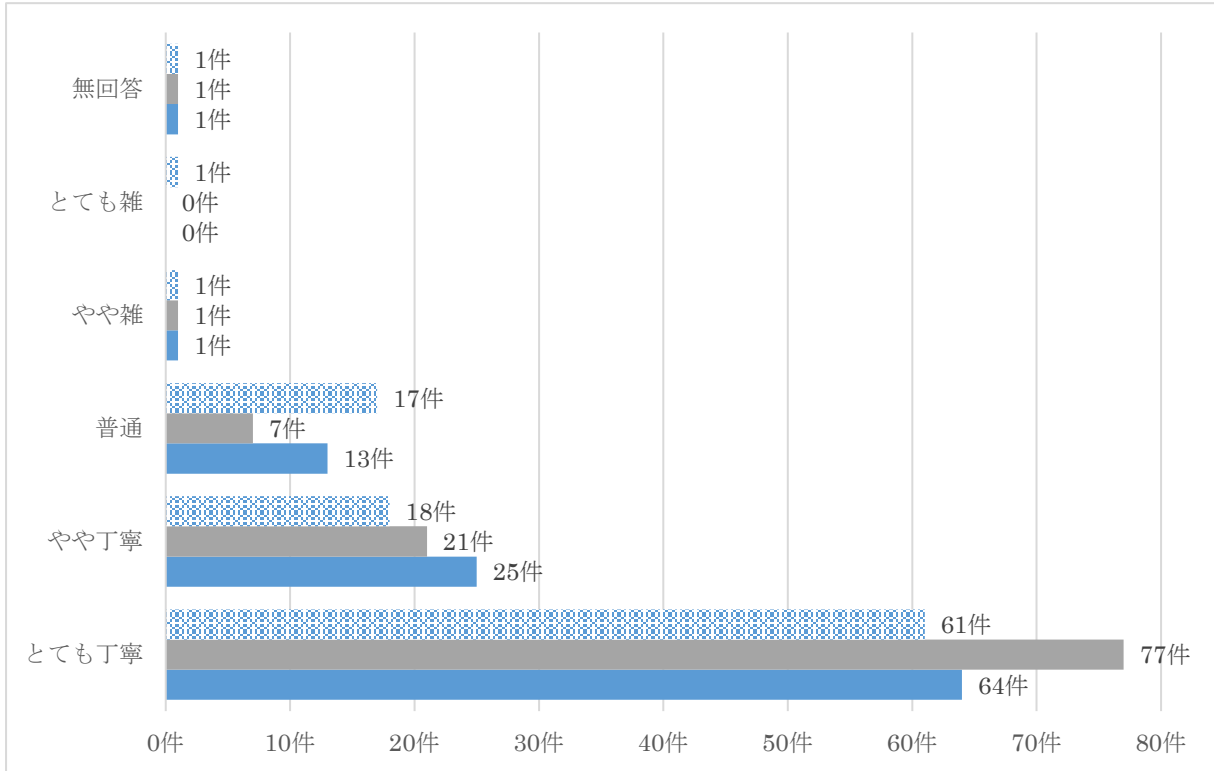
問2. 利用した理由

最も多いのは「毎年頼んでいて安心だから」の77件、次に「利用料金が安いから」「いつも親切に対応してもらえるから」の45件となりました。問2についても3年間の傾向はそれほど変わりが無いと考えます。

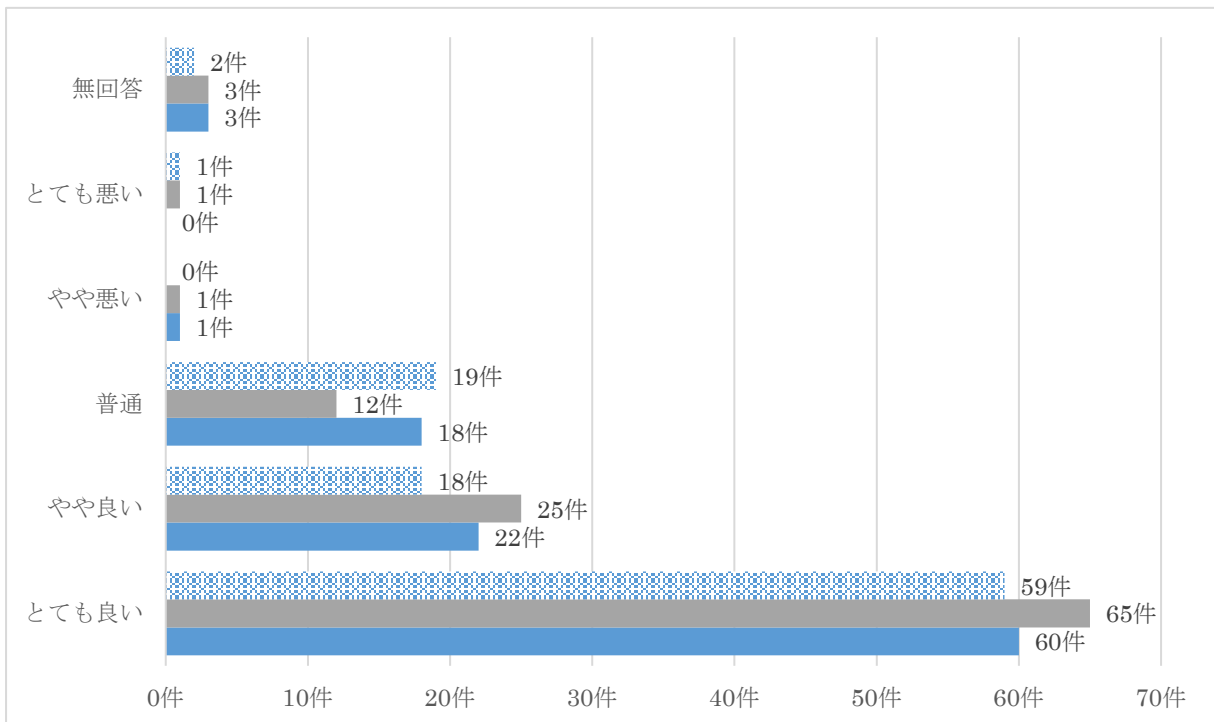


問3. 会員の仕事ぶり、仕事の出来栄え、会員の接遇、事務局職員の接遇、金額の妥当性

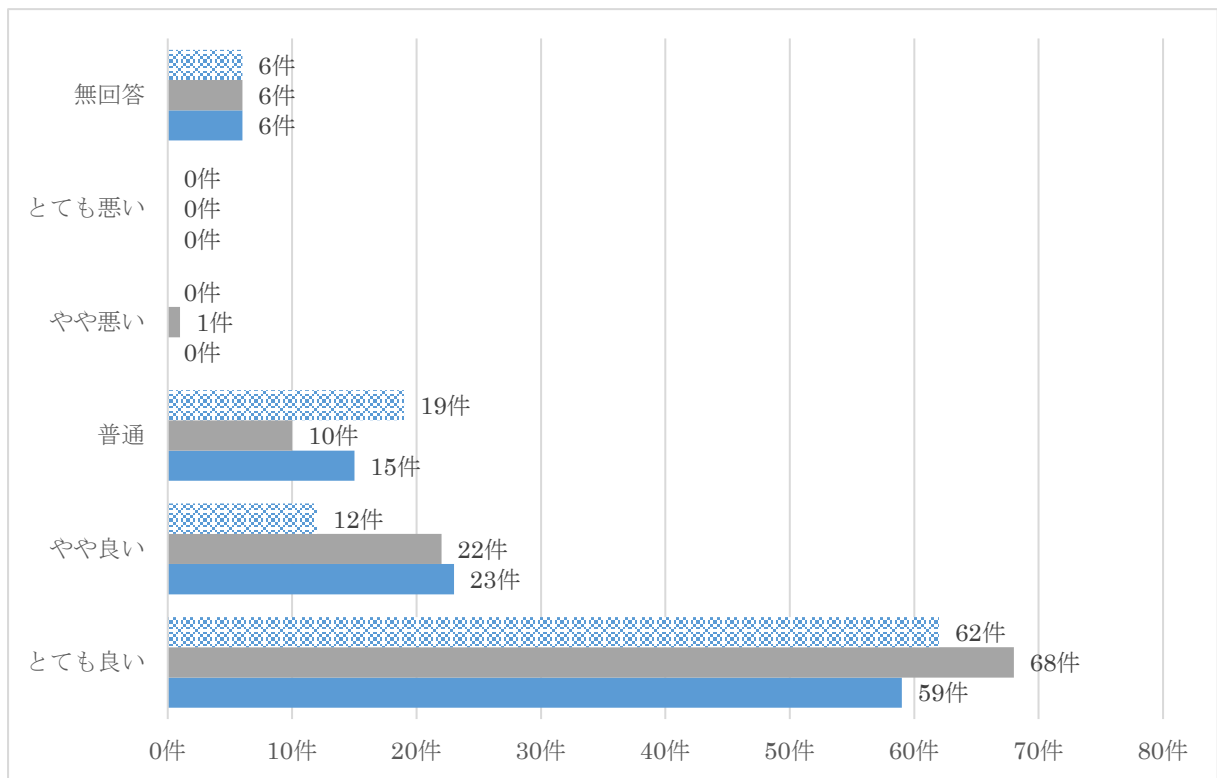
「会員の仕事ぶりは、どうでしたか」に対して、「とても丁寧」が64件60.9%でした。



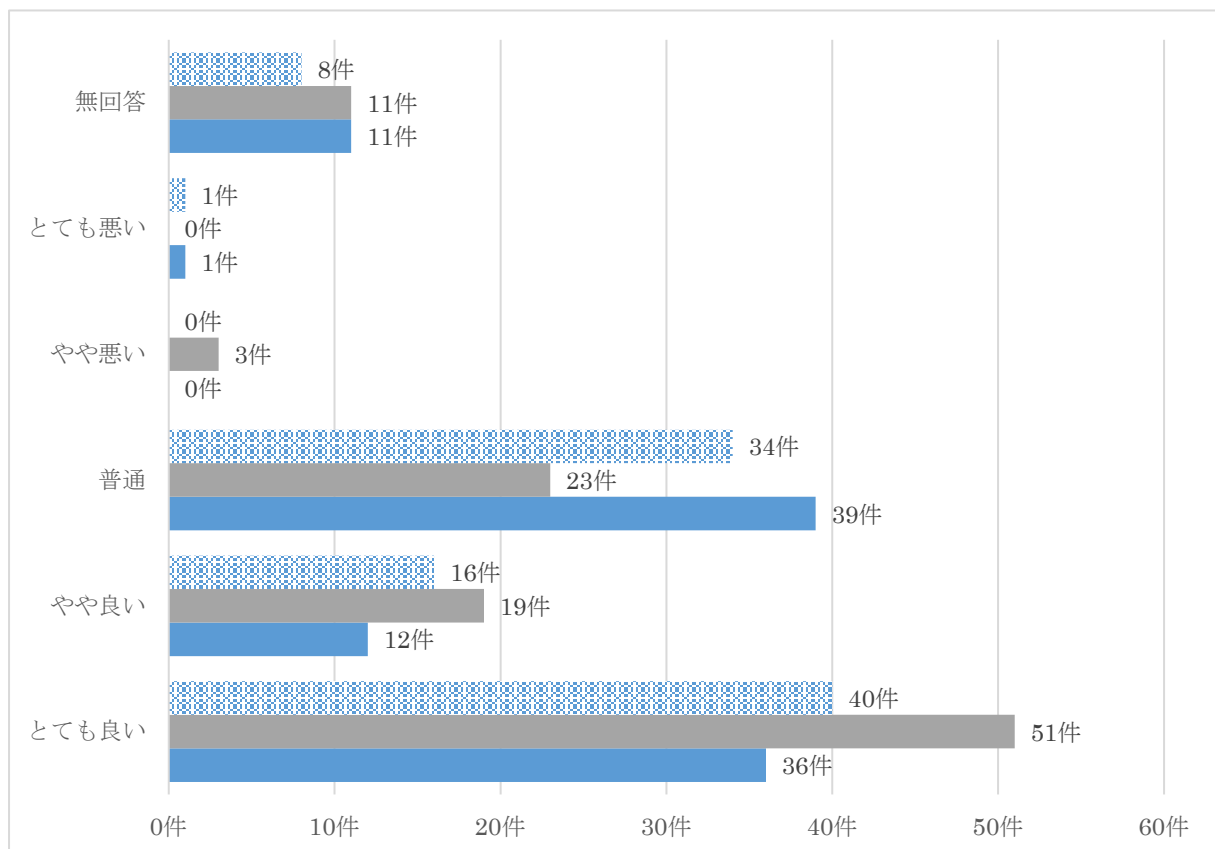
「仕事の仕上がり具合はどうでしたか」に対しては、「とても良い」が60件57.1%でした。



「会員の対応態度はどうでしたか」に対しては、「とても良い」が59件56.1%でした。

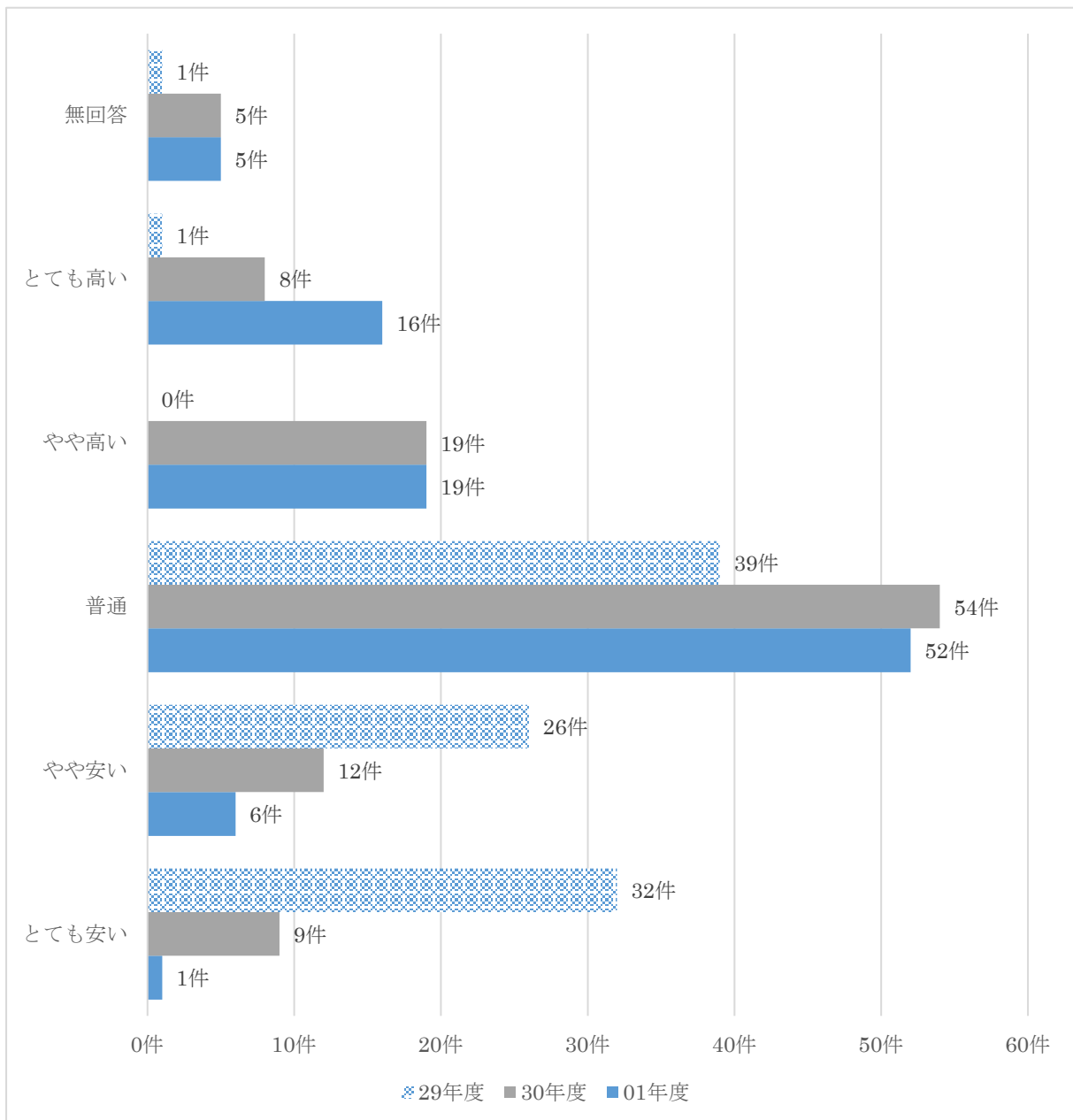


「事務局職員の対応態度はどうでしたか」に対しては、「普通」が39件、「とても良い」が36件でした。



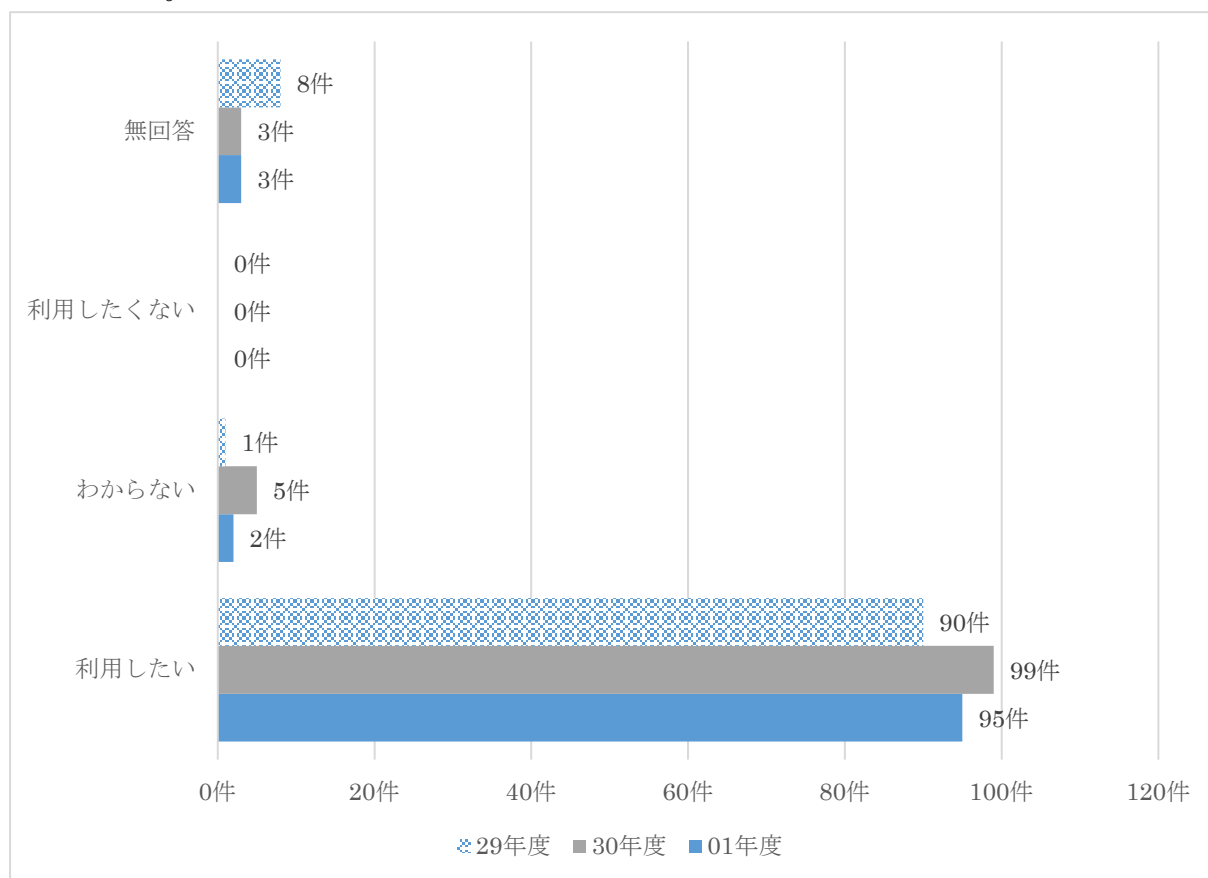
会員の対応態度までは年度間の傾向にそれ程の差異はありませんでしたが、職員の対応態度については「普通」が「とても良い」を上回ってしまいました。残念ながら「とても悪い」も1件出現しています。

「利用料金はどうでしたか」に対しては、「普通」が52件で最も多かったものの、「とても安い」「やや安い」の割合が過去2年に比べて減少しています。「とても高い」も平成30年度に比べて倍増しています。



問4. 今後の利用希望

「利用したい」が95件で、3年間の傾向にほとんど差異はありません。



問5. 自由記載

平成 29 年度 38 件、30 年度 37 件に対して、令和元年度は記載者が 14 件となり大幅に減少しました。

No.	当センターについての意見、要望等
1	作業予定日をもう少し早く教えて欲しい。7~10日前希望
2	令和元年は10万円が、令和2年度の見積りが13万円になって、予算が10万円予定しているのどうしたものか。
3	大変まじめにやっけていただいています。欲を言えば剪定などの技術を上げて頂ければと思います。かつては、プロの経験のある方もみえて技術が伝承されていたようです。
4	いつもていねいにやっけていただいています。これからもよろしくお願いします。
5	毎年丁寧にお仕事をやって頂きありがとうございます。
6	今回は、部活動のトロフィー用のテナントの筆耕を依頼させていただきました。丁寧に対応していただきありがとうございます。
7	草刈をお願いした時、翌月も頼んだのに会員の方か事務局の方の連絡ミスで、何も対応してもらえず来て頂けなかった事が残念でした。
8	いつも良心的に手早い作業をしていただきありがとうございます。これからも利用させていただきたいと思います。よろしくお願いします。
9	きちんとお願いができました。ありがとう
10	仕事の生産性が低いと思う→効率UPを。料金をも少し安くしてほしい。
11	剪定、草取共にとても丁寧な仕上がりでとても満足しています。今後とも利用させていただきたいと思っています。よろしくお願い致します。
12	来ていただく時は、1週間くらい前に、知らせて下されば…ありがたいです(予備の日も日程に…)
13	暑い中タン張り替えをお願いし、とても早く行って下さり本当にありがとうございました。しかもとても安価で、本当に申し訳ありませんでした。また宜しくお世話になります。
14	知人の紹介で初めて頼んだが満足している。料金も納得しています。

6 まとめ

利用料金で不満度が高くなっている一方で、今後の利用希望には減少がみられません。また、問2の利用した理由に「料金が安いから」を選

択した者の傾向は変わっておらず、アンケートの結果には多少、矛盾した傾向が現れました。令和2年度に配分金単価を大きく見直しましたが、平成29年から令和元年度までのアンケート期間中は、一部を除いて料金単価には変動がなく、料金が「とても高い」が増えた理由ははっきりとしません。自由記載で、見積額が前年度より増えたとか作業効率を上げて欲しいと言う要望があり、単価の変動よりも作業量等の変動により請求額が変動することや作業状況の見た目の印象が料金への不満に反映している可能性があります。

今後もアンケート結果を考慮し運営に努めてまいります。