

令和7年度 お客様満足度調査報告書

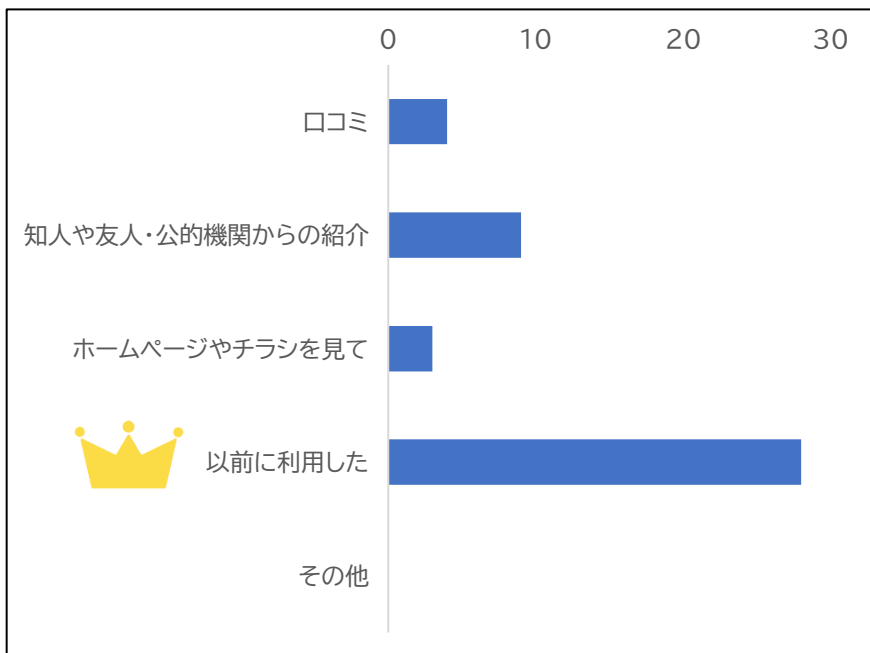
調査目的	三宅村シルバー人材センター(以下「センター」)会員の就業に対する発注者の評価を調査し、利用に至った経緯、満足度、利用状況、会員及びセンターへの要望・意見等を把握し、今後のサービスの質の向上や事業内容の改善に役立てることを目的とする。
調査方法	郵送による調査票の送付及び職員による回収
調査対象	令和6年4月1日から令和7年10月31日までにセンターに業務を発注した「島内在住」の民間企業及び個人の方
対象数	69件 (内、6件は発注後島外へ転居されていて回収不能)
有効回収数	39件
有効回収率	61.90%
情報公開	理事会報告後、ホームページ掲載及び総会資料添付

※有効回答数及び有効回収率の母数は、回収不能な6件を除いた63件とした。

※満足度の設問(問4・問6・問8・問10)の点数は、「大変満足」100点～90点、「まあまあ満足」89点から70点、「普通」69点から50点、「やや不満」49点から30点、「不満」29点以下とした。

【問1】 当センターに依頼したきっかけをお聞かせください。複数回答可

口コミ	知人や友人・公的機関からの紹介	ホームページやチラシを見て	以前に利用した	その他	計
4	9	3	28	0	44

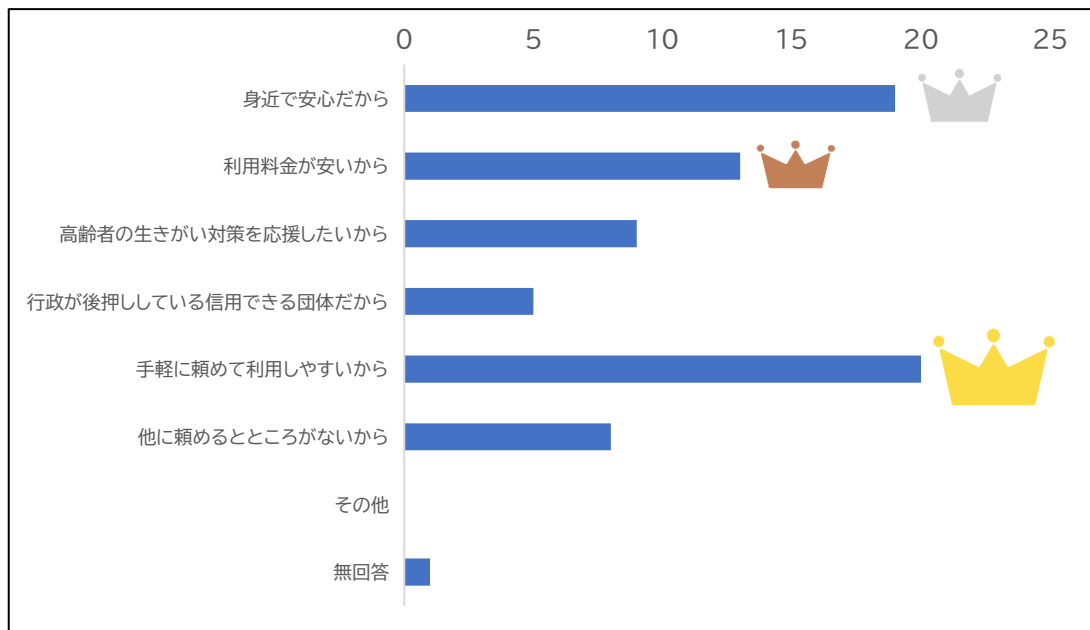


・「以前利用した」のでまた依頼するという、リピート受注がダントツの1位。初めて発注した方の多くは「紹介」が多いことがわかった。2年前実施したアンケートでは「ホームページやチラシを見て」が1件であったのに対し、今回は3件となった。



【問2】 当センターをご利用いただいた理由をお聞かせください。 複数回答可

身近で安心だから	利用料金が安いから	高齢者の生きがい対策を応援したいから	行政が後押ししている信用できる団体だから	手軽に頼めて利用しやすいから	他に頼めるところがないから	その他	無回答	計
19	13	9	5	20	8	0	1	75

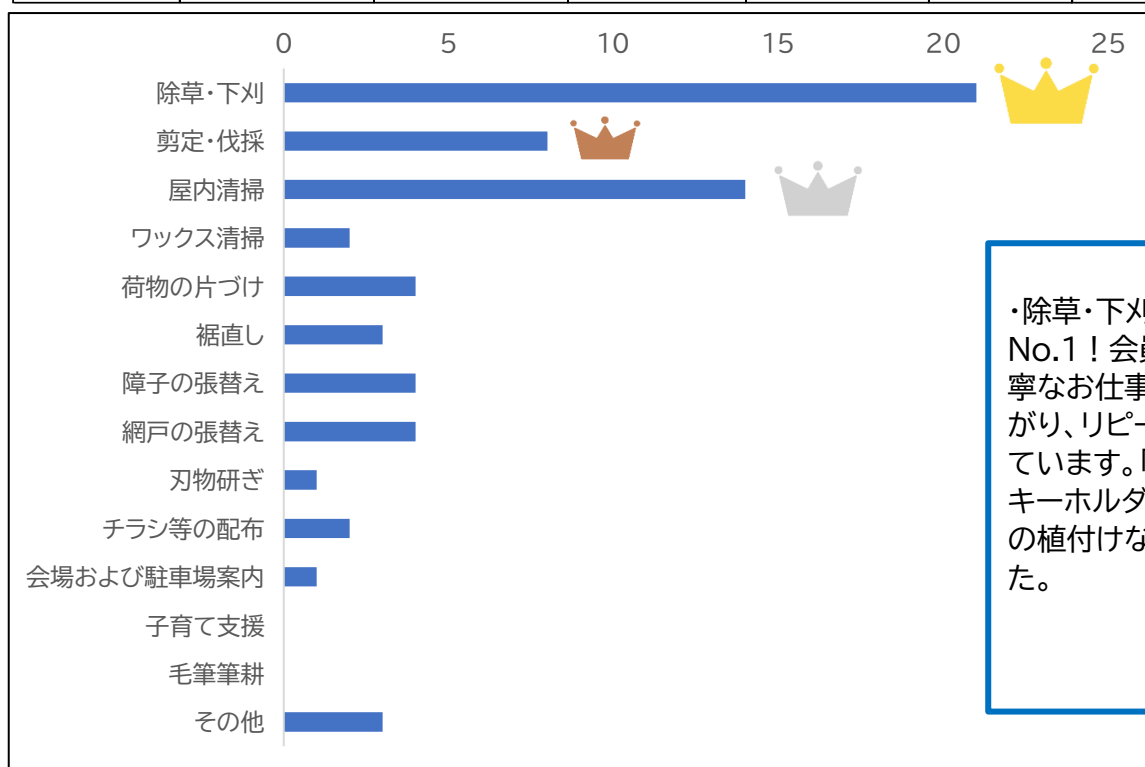


・センターに依頼した理由では、「手軽に頼める利用のし易さ」「身近で安心」「利用料金の安さ」が上位3項目を占めた。複数回答のうち、最も重視した項目についても「利用のし易さ」が1位という結果となった。



【問3】 当センターに依頼した仕事をお聞かせください。 複数回答可

除草・下刈	剪定・伐採	屋内清掃	ワックス清掃	荷物の片づけ	裾直し	障子の張替え	網戸の張替え
21	8	14	2	4	3	4	4
刃物研ぎ	チラシ等の配布	会場および駐車場案内	子育て支援	毛筆筆耕	その他	計	
1	2	1	0	0	3	67	

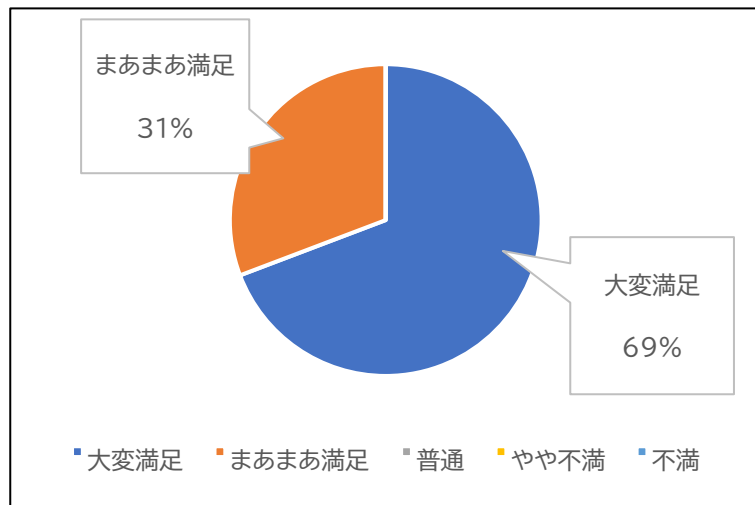


・除草・下刈が受注率No.1！会員の皆様の丁寧なお仕事を受注に繋がりに、リピートに繋がっています。「その他」ではキーホルダー作成や芋の植付けなどがありました。



【問4】 仕事の出来具合はいかがでしたか。

大変満足	まあまあ満足	普通	やや不満	不満	計
27	12	0	0	0	39



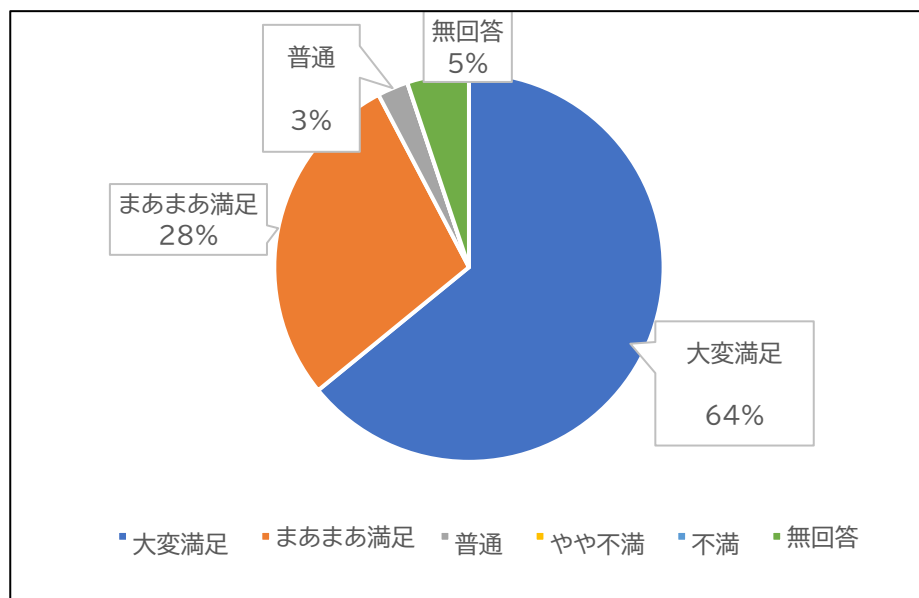
・「大満足+まあまあ満足」で100%となっている。7割の方が大満足と回答されており、会員の皆様の誠実なお仕事の評価された結果となっている。

【問5】 問4で③・④・⑤を選択された方は、その理由をご記入ください。

・該当なし

【問6】 会員の対応及び仕事ぶりはいかがでしたか。

大変満足	まあまあ満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
25	11	1	0	0	2	39



・「大満足+まあまあ満足」で約92%となっている。
 ・「普通」と回答されている方がいた。
 ・出来具合に比べ、満足度がやや劣っている。

【問7】 問6で③・④・⑤を選択された方は、その理由をご記入ください。

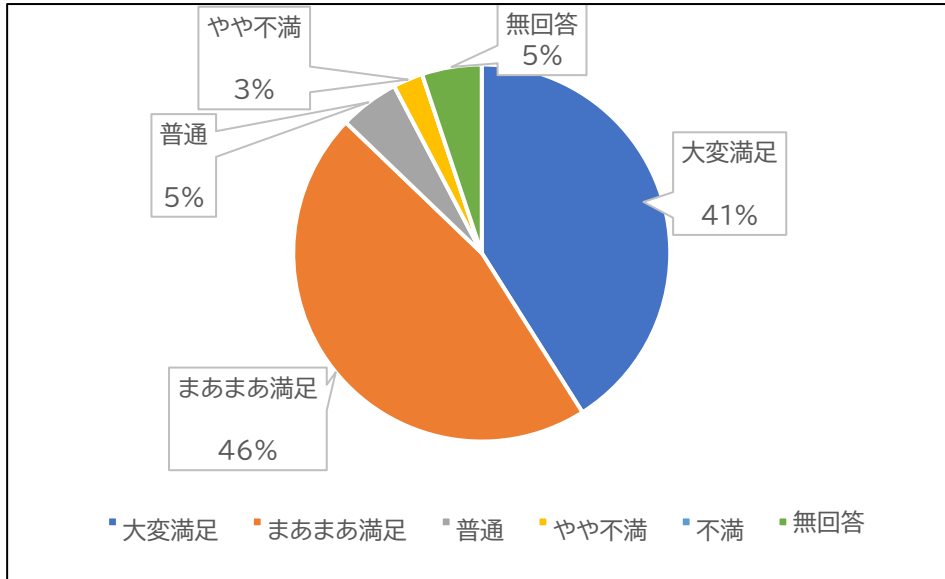


・指定品以外のものを処分された。(屋内清掃)

・発注者様から伺った情報の周知が徹底されていなかったことが要因と思われる。再発防止に努めなければならない。

【問8】 料金についてはいかがですか。

大変満足	まあまあ満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
16	18	2	1	0	2	39



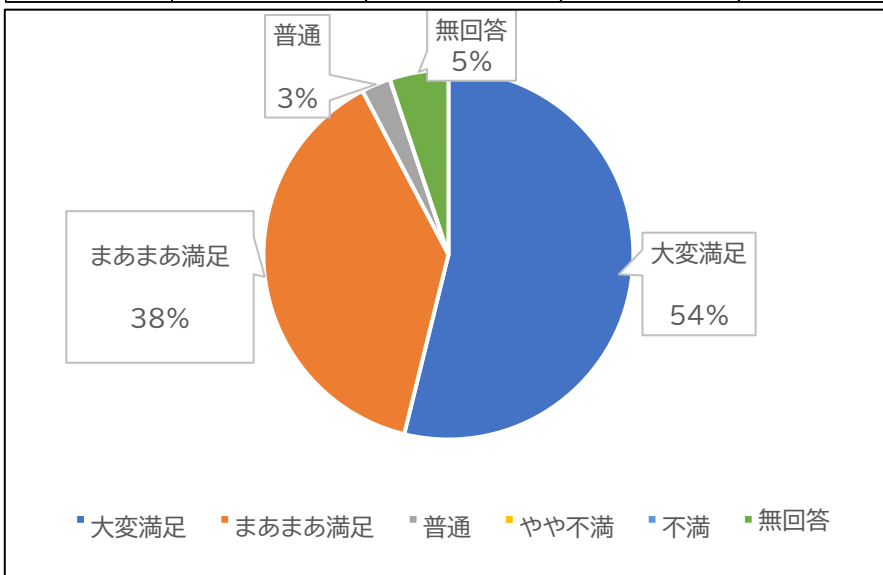
・「大変満足+まあまあ満足」で87%、「普通+やや不満」が8%という結果だった。2年前と比較すると「料金」に対する満足度が減少している。人件費の高騰等があり料金を下げることは実質不可能な中、今後は独自の「付加価値」の創出が必要である。

【問9】 問8で③・④・⑤を選択された方は、その理由をご記入ください。

・年々高くなっているので人件費にかかることもわかりますが少し高いと感じています。(草刈)

【問10】 事務局の対応はいかがでしたか。

大変満足	まあまあ満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
21	15	1	0	0	2	39



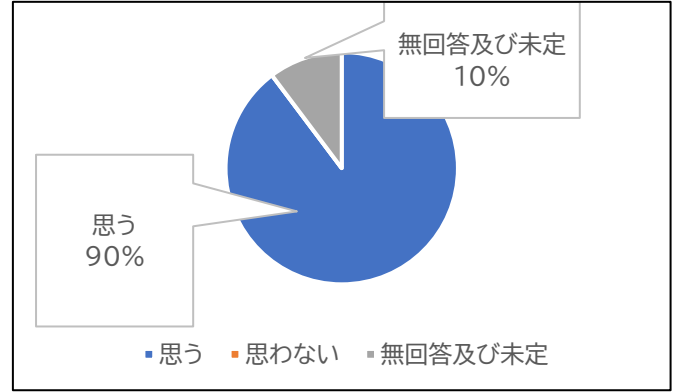
・「大変満足+まあまあ満足」で92%という結果となった。「普通」と回答された方は「事務局の対応の遅さ」を指摘しており、業務改善に努めていきたい。

【問11】 問10で③・④・⑤を選択された方は、その理由をご記入ください。

・依頼してから実際いつ頃可能なのかの電話連絡が遅かったり 見積書をお願いしていたのに届かなかったりしたので。(草刈)

【問12】 今後も当センターを利用したいと思いませんか。

思う	思わない	無回答及び 未定	計
35	0	4	39



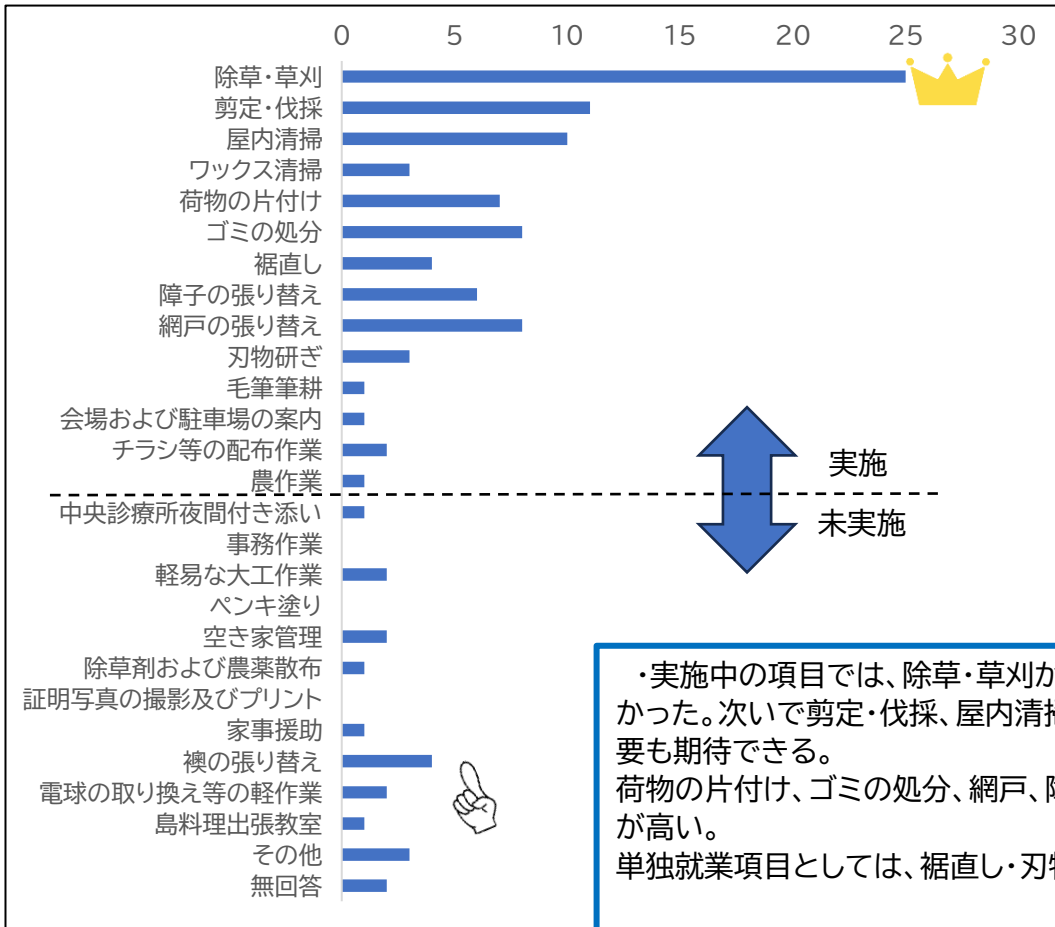
【問13】 問12で③・④・⑤を選択された方は、その理由をご記入ください。

・「未定」と回答された方は、「今現在、頼むかどうかまだ決めていないので」と回答されていた。

【問14】 今後、当センターに依頼したい仕事をお聞かせください。複数回答可

除草・草刈	剪定・伐採	屋内清掃	ワックス 清掃	荷物の片 付け	ゴミの 処分	裾直し	障子の 張り替え	網戸の 張り替え	刃物研ぎ	毛筆筆耕	会場およ び駐車場 の案内	チラシ等 の配布作 業	農作業
25	11	10	3	7	8	4	6	8	3	1	1	2	1
中央診療所夜 間付き添い	事務作業	軽易な 大工作業	ペンキ塗り	空き家管 理	除草剤及び 農薬散布	証明写真の 撮影及び プリント	家事援助	襖の 張り替え	電球の取 り換え等 の軽作業	島料理 出張教室	その他	無回答	計
1	0	2	0	2	1	0	1	4	2	1	3	2	109

※網掛けは現在未実施のもの



・実施中の項目では、除草・草刈が全体の22.9%と最も多かった。次いで剪定・伐採、屋内清掃が挙がっており、今後の需要も期待できる。荷物の片付け、ゴミの処分、網戸、障子の張替も安定して要望が高い。単独就業項目としては、裾直し・刃物研ぎの要望が根強い。

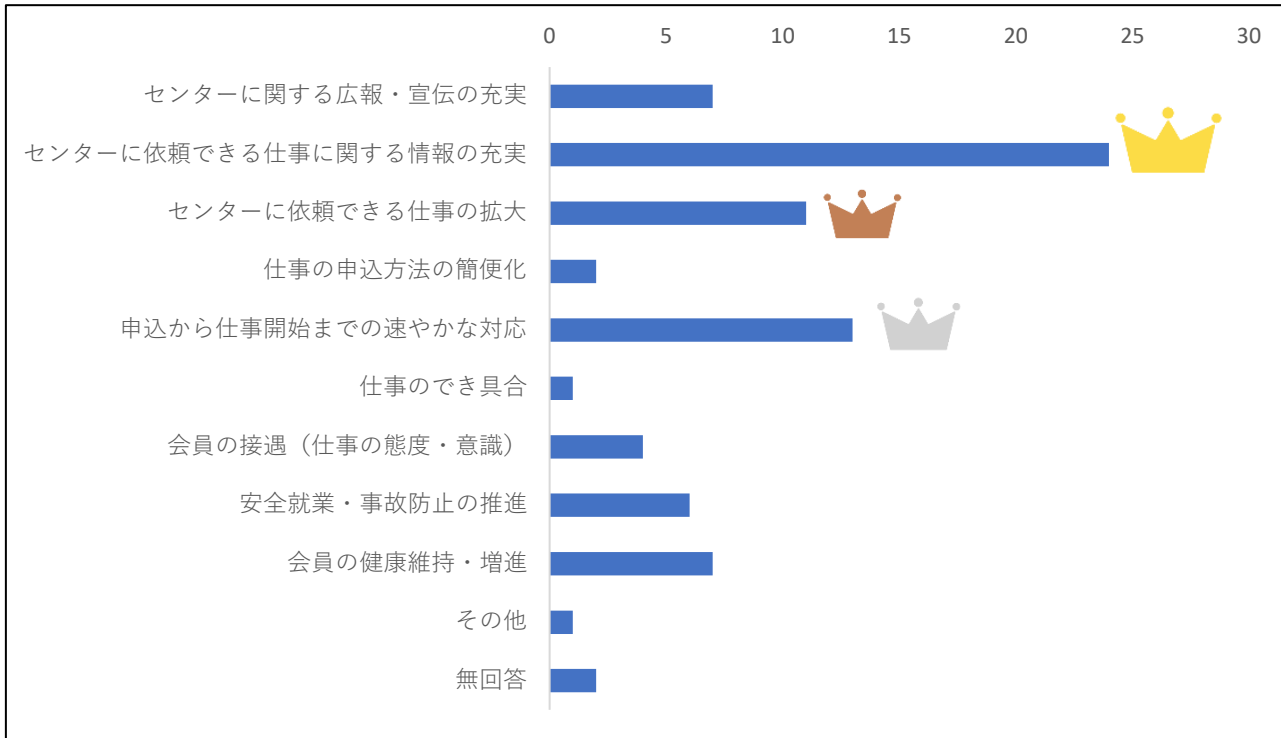
未実施の項目では、襖の張替が最も多く、島内での業者不在に需要が高まっている。

「その他」では、電気工事・食堂賄い補助・宿直の回答があった。



【問15】 当センターがより発展していくために必要なことをお聞かせください。複数回答可

センターに関する広報・宣伝の充実	センターに依頼できる仕事に関する情報の充実	センターに依頼できる仕事の拡大	仕事の申込方法の簡便化	申込から仕事開始までの速やかな対応	仕事のでき具合	会員の接遇（仕事の態度・意識）	安全就業・事故防止の推進	会員の健康維持・増進	その他	無回答	計
7	24	11	2	13	1	4	6	7	1	2	78



・「センターに依頼できる仕事に関する情報の充実」が全体の30.7%となっている。次いで「申込から仕事開始までの速やかな対応」、「センターに依頼できる仕事の拡大」となっている。ホームページやチラシ、パンフレット等でセンターの情報を発信し、島内外における認知度を高め、会員数の拡大、受注件数の増大、新規就業開拓を積極的に目指す体制づくりが必要と考えます。



【問16】 当センターへのご意見・ご要望等があればご記入ください。

- ★村民が多く利用する診療所や船客待合所に依頼できる仕事の内容に関する広報ポスターを提示するとよい
- ★いつもありがとうございます。
- ★アンケートの回収方法について、自宅まで回収に来られると無記名の意味がなくなり、本心で回答できなくなると思いました。
- ★困った事がありましたらよろしく願いいたします。
- ★いつもお世話になり助かっています。除草作業後の仕事がすごくきれいで大満足です。
- ★毎回迅速でていねいに作業してくださり、ありがたいです。