
第1章 調査の概要

1. 調査の実施の目的

三宅村シルバー人材センター（以下「センター」という。）で、ご利用いただいているお客様を対象とし、利用に至った経緯、利用の状況、満足度等の調査を実施し、調査によって得られた実態を適切に把握・分析したうえで、サービスの質の向上、今後のセンター発展に必要なこと及び事業内容の改善に役立てることと、加えてセンターの現状をお客様に丁寧に説明し、ご理解いただけることを目的とする。

2. 調査の概要

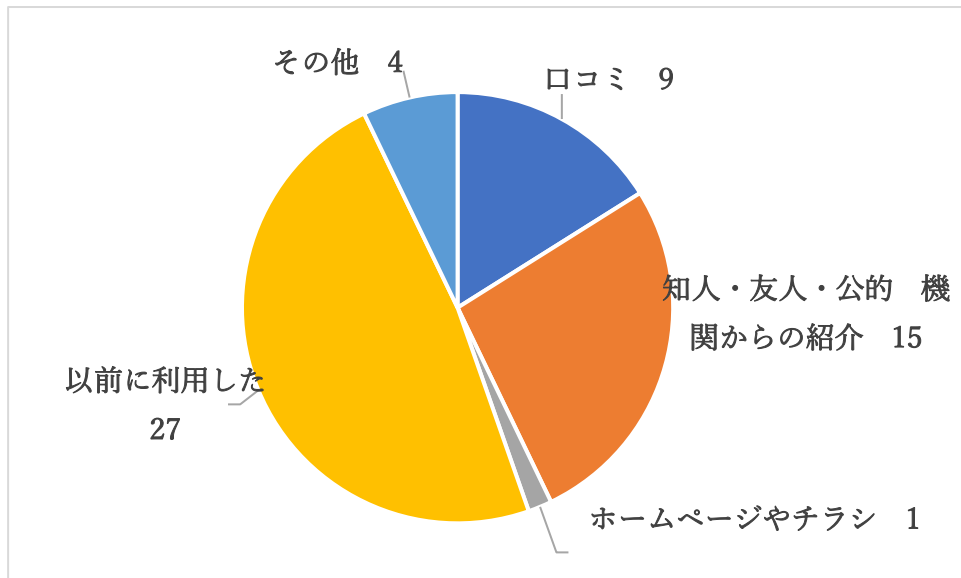
調査対象	島内在住で、令和4年12月1日から令和5年11月30日までの発注者（家庭・企業） 対象数：60件
調査方法	事前送付し、カレンダー配布時に訪問し回収
調査時期	令和5年12月13日から令和6年1月15日
回収状況	回収数53件（回収率88.3%）
情報公開	理事会報告後、ホームページ掲載及び総会資料添付

第2章 調査結果

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) 回答数：53

口コミ	知人・友人 公的機関か らの紹介	HPや チラシを 見て	以前に利用 した	その他	合計
9	15	1	27	4	56

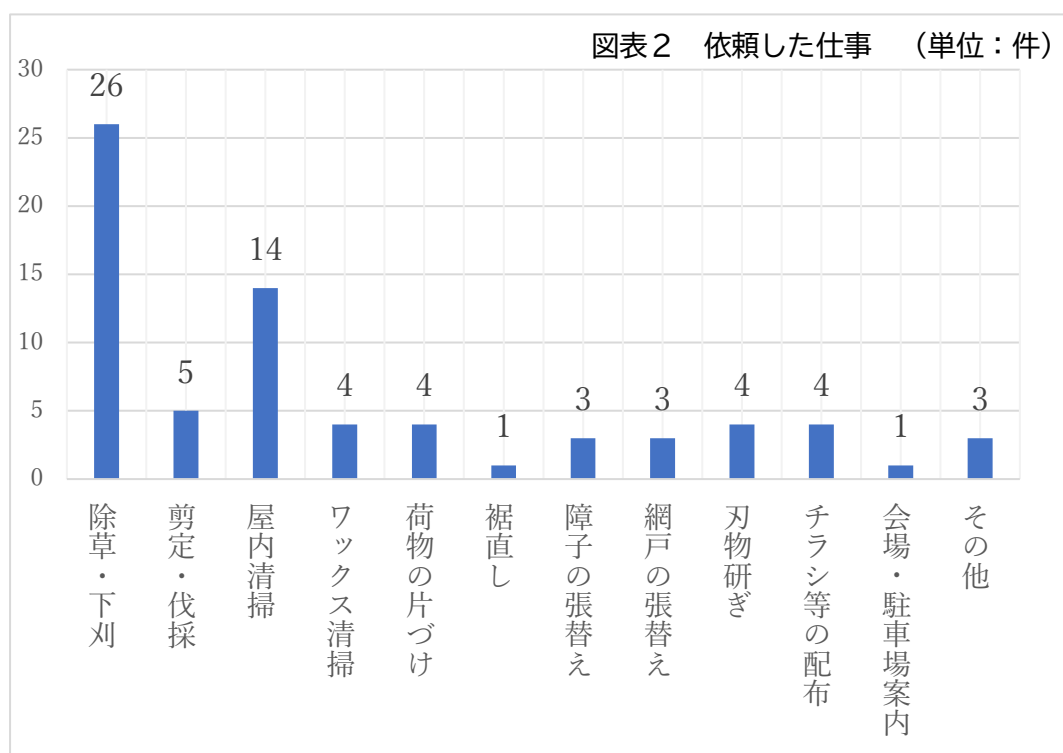
図表1 依頼したきっかけ (単位：件)



- ・「以前に利用した」方が全体の48.2%を占めた。
- ・その他の4件は、「以前会員だった」「シルバーの仕事を知っていた」「仕事をしているのを見ていた」などでした。

問2. 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) 回答数：53

仕事	件数	割合
除草・下刈	26	36.1%
剪定・伐採	5	6.9%
屋内清掃	14	19.4%
ワックス清掃	4	5.6%
荷物片づけ	4	5.6%
裾直し	1	1.4%
障子の張替え	3	4.2%
網戸の張替え	3	4.2%
刃物研ぎ	4	5.6%
チラシ等配布	4	5.6%
会場及び駐車場案内	1	1.4%
その他	3	4.2%
合計	72	



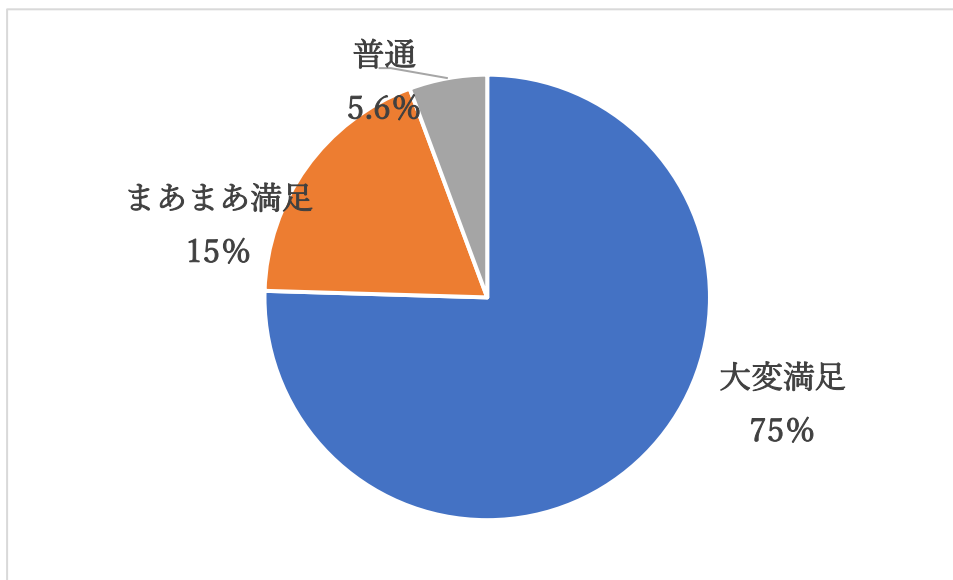
※除草・下刈が最も多く、続いて屋内清掃となっている。

※その他では、耕耘作業2件、墓清掃1件となっている。

※企業からは、ワックス清掃、チラシ等配布、会場・駐車場案内業務を受託している。

問3 仕事の出来具合はいかがでしたか。回答数：53

	人数	比率
① 大変満足 (100点~90点)	40	75.4%
② まあまあ満足 (89点~70点)	10	18.9%
③ 普通 (69点~50点)	3	5.7%
④ やや不満 (49点~30点)	0	0.0%
⑤ 不満 (29点以下)	0	0.0%

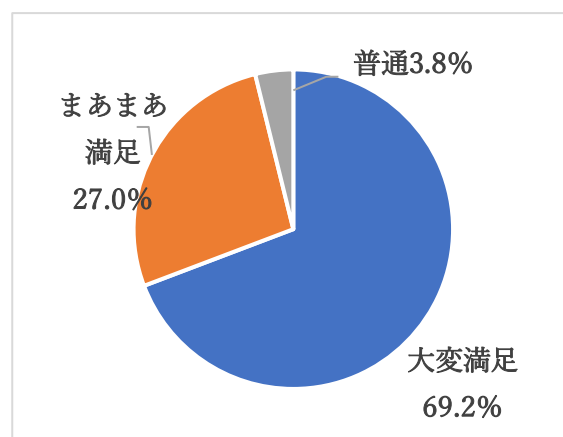


問4 問3で③・④・⑤を選択された方はその理由をご記入ください。

- ・掃除されていない棚があったり、棚によってはゴミが出てきた。
- ・磨き残しがあった。

問5 会員の対応及び仕事ぶりは、いかがでしたか。回答数：52

	人数	比率
① 大変満足	36	69.2%
② まあまあ満足	14	27.0%
③ 普通	2	3.8%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%

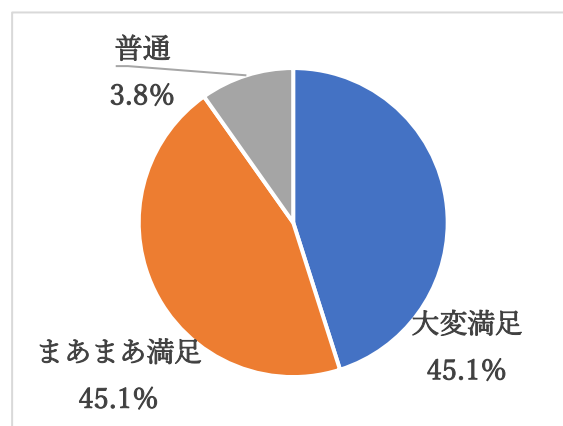


問6 問5で③・④・⑤を選択された方は、その理由をご記入ください。

- ・立会いしていないので、わかりません。
- ・タンスの引き出しの中に何か入っているか見てくれると思っていました。

問7 料金については、いかがですか。回答数：51

項目	人数	比率
① 大変満足	23	45.1%
② まあまあ満足	23	45.1%
③ 普通	5	3.8%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
合計	51	

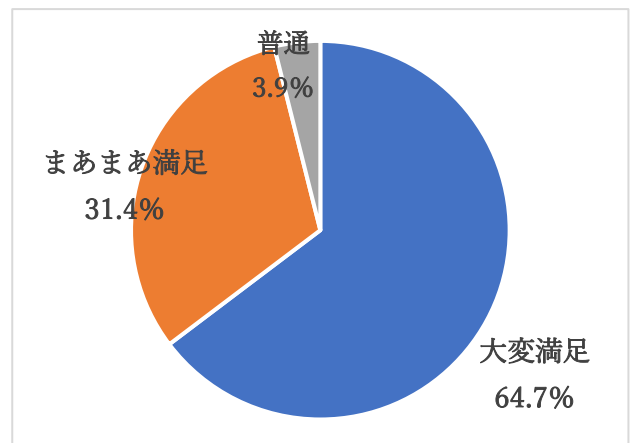


問8 問7で③・④・⑤を選択された方は、その理由をご記入ください。

- ・就業時間と費用の関係がよくわからない。
- ・もう少し安くして欲しい。
- ・まだ請求書が届いていないので未回答

問9 事務局の対応は、いかがでしたか。回答数：51

項目	人数	比率
① 大変満足	33	64.7%
② まあまあ満足	16	31.4%
③ 普通	2	3.9%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
合計	51	



問10 問9で③・④・⑤を選択された方は、その理由をご記入ください。

- ・メール、PDFでのやり取りができると助かります。
- ・支払いの連絡や手段が分からず困った。

問11 今後も当センターを利用したいと思えますか。回答数：52

① 思う	② 思わない	計
52	0	52

問12 問11で②「思わない」を選択された方は、その理由をご記入ください。

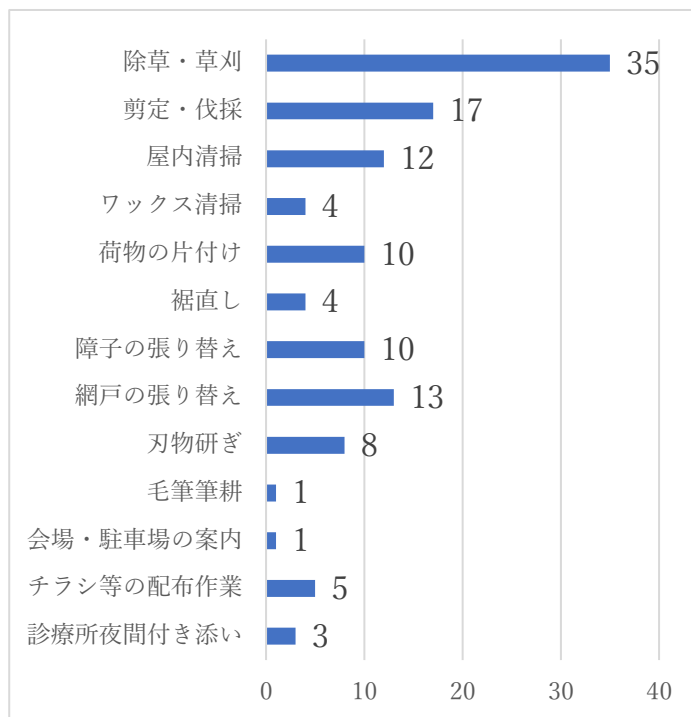
- ・「内容によっては、料金との兼ね合いで依頼させていただくこともある。」
(問11の未選択の方のご意見)

※問3から問12までの満足度についての回答では、「仕事の出来具合」を大変満足と回答した方が75.4%となりましたが、「料金」については、大変満足が45.1%という回答になりました。

問13 今後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）

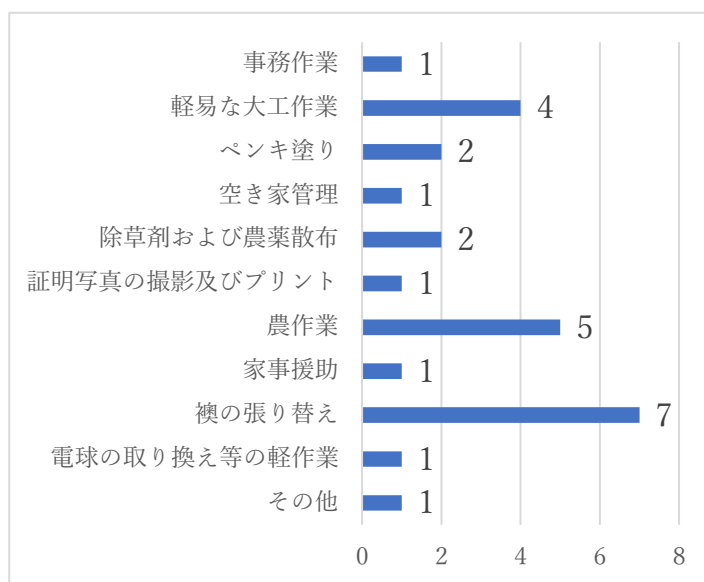
【当センターが現在実施中の作業】

作業内容	人数
除草・草刈	35
剪定・伐採	17
屋内清掃	12
ワックス清掃	4
荷物の片付け	10
裾直し	4
障子の張替え	10
網戸の張替え	13
刃物研ぎ	8
毛筆筆耕	1
会場又は駐車場の案内	1
チラシ等の配布	5
診療所付き添い	3
合計	149



【当センターが未実施の作業】

作業内容	人数
事務作業	1
軽易な大工作業	4
ペンキ塗り	2
空き家管理	1
除草剤及び農薬散布	2
証明写真の撮影・プリント	1
農作業	5
家事援助	1
襖の張替え	7
電球取替え等の軽作業	1
その他	1
合計	26



※現在実施中の作業では、「除草・草刈」が全体の23.5%と最も多く、次いで「剪定・伐採」「屋内清掃」「網戸・障子の張替え」があがっています。

※現在未実施の分野では、「襖の張替え」「農作業」「軽易な大工作業」が多いことがわかります。

※その他は、「自宅での日中の付き添い」がありました。

問14 当センターがより発展していくために必要だと思うことをお聞かせください。

(複数回答可)

内容	人数	人数
センターに関する広報・宣伝の充実	10	9.6%
センターに依頼できる仕事に関する情報の充実	26	25.0%
センターに依頼できる仕事の拡大	13	12.5%
仕事の申込方法の簡便化	5	4.8%
申込から仕事開始までの速やかな対応	15	14.4%
仕事の出来具合	10	9.6%
会員の接遇（仕事の態度・意識）	1	1.0%
安全就業・事故防止の推進	11	10.6%
会員の健康維持・増進	13	12.5%
その他	0	0.0
合計	104	

※「センターに依頼できる仕事に関する情報の充実」が25.0%と最も多く、「申込から仕事開始までの速やかな対応」が続いています。

※「センターに依頼できる仕事に関する情報の充実」と問1の「依頼したきっかけ」にある、④ホームページやチラシを見て依頼が、1件であった点を合わせるとHPやチラシ等の情報内容の充実を図ることも必要であると推察します。

問15 センターへのご意見・ご要望

- ❖ 請求書の内訳があるとよいと思う。
- ❖ 料金が一覧で見られると、お願いしやすくなる。
- ❖ 2人でよいとお願ひしたのに、4人で作業して高額になったという話を聞いたことがある。要望した人数でやってほしい。
- ❖ 自分では手に負えないことを依頼し申し訳ないのですが、いつもきれいにして頂いて感謝しています。今後ともよろしくお願ひいたします。
- ❖ 暑い中、丁寧に草刈りしていただき、ありがとうございます。
- ❖ 丁寧な作業に感謝しています。会員の皆さんに作業してもらうのには、皆さんの健康管理第一と思いますので、心身ともに健康管理をして、お元気に過ごせる環境づくりをお願いします。
- ❖ 毎回、丁寧できれいにやって頂いて満足しています。
- ❖ 事務局の皆さんの対応は、とても良かった。