

# 令和5年度お客様満足度調査 報告書

令和6(2024)年3月

公益社団法人 練馬区シルバー人材センター



# お客様満足度調査 報告書 目次

I. 調査のあらまし .....	1
1. 調査の目的.....	1
2. 調査の概要 .....	1
3. 報告書利用上の注意 .....	1
II. 調査の結果.....	2
1. お客様の年齢.....	2
2. お客様の世帯構成.....	4
3. シルバー人材センターを知った媒体.....	6
4. シルバー人材センターに依頼した理由.....	8
5. 依頼したサービスの種類.....	10
6. 利用したサービスの満足度.....	11
ア 会員の態度、言葉遣い .....	11
イ 仕事の仕上がり具合(質).....	13
◆『不満』の内容◆ .....	15
ウ 仕事の料金.....	16
◆『不満』の内容◆ .....	16
エ センター事務局の対応 .....	18
◆『不満』の内容◆ .....	20
オ ア～エを総合した満足度 .....	21
満足度に関する比較.....	23
7. 今後の利用意向.....	24
8. ご意見・ご要望等 .....	26
(1) 満足(230件) .....	27
①感謝・満足の言葉(59件).....	27
②会員の対応等に満足(安心・信頼等)(45件) .....	27
③会員の仕事に満足(丁寧・きれい等)(43件).....	28
④今後もお願い・利用したい(38件).....	29
⑤具体的な仕事等の満足(22件).....	29
⑥高齢等のため、助かっている・感謝している(18件).....	30
⑦料金に満足・安心(5件) .....	32

(2) 意見・要望(108件) .....	33
①センターに対すること(23件) .....	33
②依頼したいサービス(20件) .....	34
③会員に関すること(19件) .....	35
④サービスに関すること(範囲・時間・回数等)(15件) .....	36
⑤サービスや仕事内容、料金の周知(12件) .....	37
⑥料金に関すること(12件) .....	38
⑦事務に関すること(7件) .....	39
(3) 不満(42件) .....	40
①会員の仕事の質のこと(17件) .....	40
②申し込んでから時間がかかること(14件) .....	41
③会員の態度・対応のこと(11件) .....	42
(4) その他(5件) .....	43
<b>Ⅲ. 調査票 .....</b>	<b>44</b>

# I 調査のあらまし

## 1. 調査の目的

練馬区シルバー人材センター(以下、センターという。)では、お客様の属性やサービスの満足度、ご意見・ご要望等を把握するために本調査を実施しました。この調査によって得られた実態を適切に把握・分析した上で、今後のサービス向上、センターの運営改善のための基礎資料として活用するものです。

## 2. 調査の概要

調査対象	令和5年11月から令和6年1月の期間に 会員が就業した一般家庭
調査の方法	郵送配布・郵送回収
調査の期間	令和6年2月21日～3月11日
有効回収数 及び 有効回収率	対象数：1,327件 有効回収数：872件 有効回収率：65.7%

## 3. 報告書利用上の注意

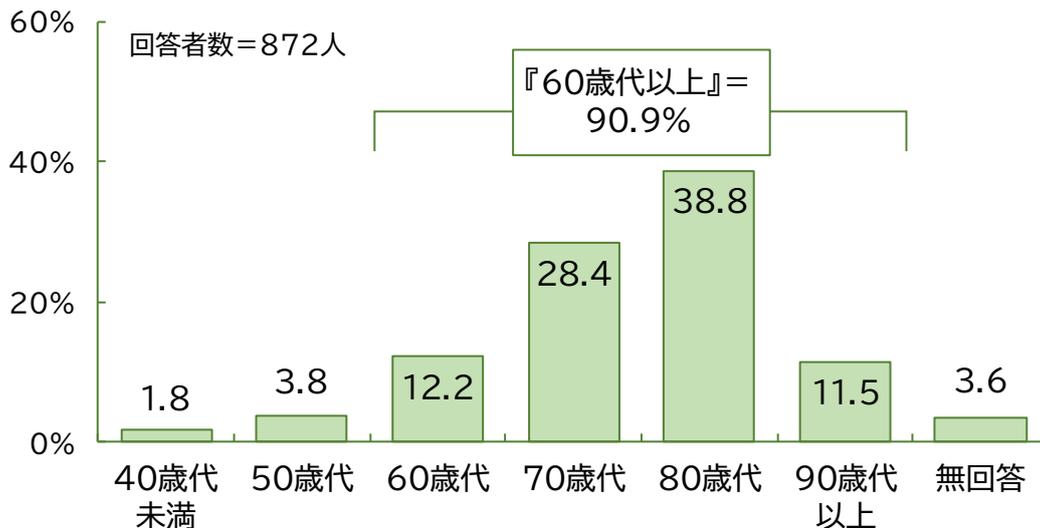
- 図表中の「回答者数」は、各設問に該当する回答者の総数であり、回答率(%)の母数をあらわしています。
- グラフの単位は、断りのない限り「%」を示しています。
- 回答率(%)は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。
- 複数回答は、一人の回答者が複数選択する回答方式であり、合計は100%を超えています。
- 図表中の選択肢の文章を一部省略している場合があります。省略していないものは「Ⅲ 調査票」を参照してください。

## Ⅱ 調査の結果

### 1. お客様の年齢

問1 お客様の年齢をお教えてください。(1つに○)

図表 1 お客様の年齢(単数回答)



- 調査に回答した872人の年齢は、「70歳代」「80歳代」の割合が高く、合わせて7割近く(67.2%)となっています。「60歳代」は12.2%、「90歳代以上」は11.5%、「50歳代」は3.8%、「40歳代未満」は1.8%となっています。
- 世帯構成別にみると、“一人暮らしの世帯”で「80歳代」が51.0%と5割を超えています。
- センターを知った媒体別にみると、“練馬区の区報や冊子等”“知人の紹介”“センターのチラシ”で「70歳代」以上が高く、“インターネット”は「60歳代」以下で他の年代より高くなっています。
- センターに依頼した理由別にみると、すべての依頼した理由で「80歳代」が最も高くなっています。
- 依頼したサービスの種類別にみると、“大工、塗装、内装工事”を除くすべてのサービスの種類で、「80歳代」が最も高く、“大工、塗装、内装工事”は「70歳代」が最も高くなっています。一方、「40歳代未満」では“その他”が9.4%、“家事援助サービス”が6.6%で、年代によりニーズが異なっています。

図表 2 お客様の年齢

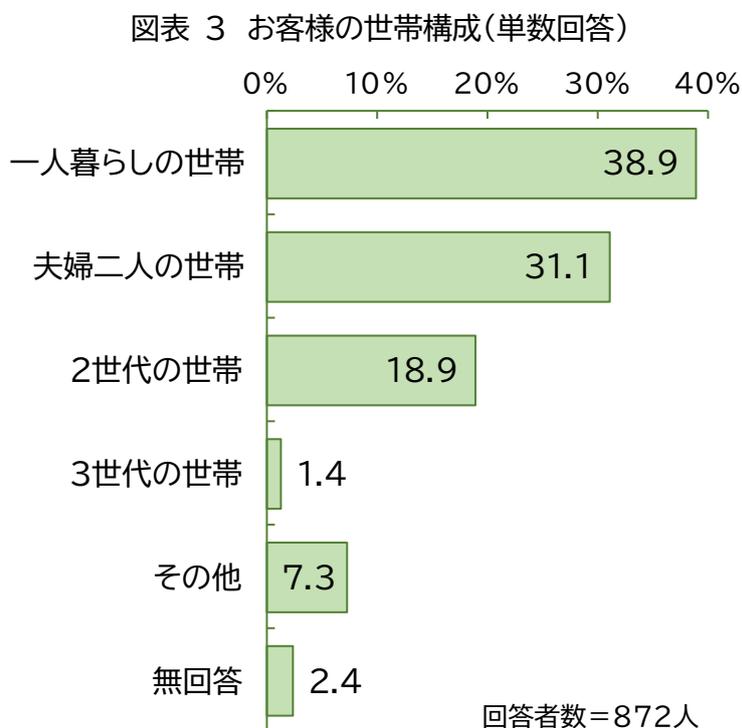
【世帯構成別・センターを知った媒体別・センターに依頼した理由別・依頼したサービスの種類別】

		回答者数(人)	40歳代未満	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代以上	無回答
全体		872	1.8	3.8	12.2	28.4	38.8	11.5	3.6
世帯構成別	一人暮らしの世帯	339	0.0	1.2	7.4	21.2	51.0	15.0	4.1
	夫婦二人の世帯	271	0.7	3.3	16.6	37.6	31.4	7.7	2.6
	2世代の世帯	165	7.9	9.1	14.5	27.9	26.1	11.5	3.0
	3世代の世帯	12	0.0	0.0	16.7	33.3	33.3	16.7	0.0
	その他	64	1.6	7.8	12.5	31.3	39.1	6.3	1.6
センターを知った媒体別	練馬区の区報や冊子等	519	0.6	2.1	11.6	28.5	42.0	11.4	3.9
	知人の紹介	211	3.3	3.8	10.9	25.6	37.4	15.2	3.8
	センターのチラシ	85	0.0	1.2	7.1	28.2	47.1	14.1	2.4
	インターネット	65	10.8	20.0	32.3	20.0	12.3	3.1	1.5
	その他	105	1.9	1.9	13.3	35.2	37.1	8.6	1.9
センターに依頼した理由別	信用できるから	651	1.1	3.7	13.1	27.5	39.0	12.9	2.8
	価格が安心だから	625	2.1	4.3	13.8	28.5	36.6	11.8	2.9
	技術力が高いから	148	0.7	6.8	16.9	27.0	34.5	11.5	2.7
	高齢者に働く機会を提供したいから	213	0.9	3.8	15.5	31.9	36.2	9.4	2.3
	他に頼むところが見つからないから	119	1.7	0.0	10.9	29.4	41.2	11.8	5.0
	その他	39	2.6	2.6	7.7	38.5	33.3	15.4	0.0
依頼したサービスの種類別	植木の剪定	375	0.5	5.9	14.4	30.7	33.6	12.0	2.9
	除草	197	1.0	2.5	14.7	25.9	38.1	11.7	6.1
	大工、塗装、内装工事	30	0.0	6.7	16.7	40.0	33.3	3.3	0.0
	襖、障子、網戸、畳の張替え等	70	1.4	1.4	11.4	35.7	41.4	7.1	1.4
	家事援助サービス	76	6.6	1.3	5.3	25.0	48.7	7.9	5.3
	お困りごと支援事業	26	0.0	0.0	3.8	19.2	53.8	15.4	7.7
	シルバーサポート	18	0.0	0.0	0.0	5.6	66.7	27.8	0.0
	その他	64	9.4	3.1	7.8	21.9	43.8	12.5	1.6

※「センターを知った媒体別」と「センターに依頼した理由別」は複数回答（あてはまるものすべてに○）です。従って、それぞれの回答者数（人）の合計は、全体の回答者数（872人）と一致しません。

## 2. お客様の世帯構成

問2 お客様の世帯構成をお教えてください。(1つに○)



- お客様の世帯構成は、「一人暮らしの世帯」38.9%で最も高く、次いで「夫婦二人の世帯」31.1%、「2世代の世帯」18.9%、「3世代の世帯」1.4%、「その他」7.3%、となっています。
- センターを知った媒体別にみると、「一人暮らしの世帯」では“知人の紹介” “練馬区の区報や冊子等” “センターのチラシ”の割合が高く、「2世代の世帯」では“インターネット”の割合が高くなっています。
- センターに依頼した理由別にみると、「一人暮らしの世帯」では“他に頼むところが見つからないから”が53.8%で5割を超えています。「夫婦二人の世帯」では“高齢者に働く機会を提供したいから”、「2世代の世帯」では“技術力が高いから”の割合が高くなっています。
- 依頼したサービスの種類別にみると、「一人暮らしの世帯」は“家事援助サービス” “お困りごと支援事業” “シルバーサポート”の割合が約6割以上となっています。

図表 4 お客様の世帯構成  
【センターを知った媒体別・センターに依頼した理由別・依頼したサービスの種類別】

		回答者数(人)	一人暮らしの世帯	夫婦二人の世帯	2世代の世帯	3世代の世帯	その他	無回答
全体		872	38.9	31.1	18.9	1.4	7.3	2.4
センターを知った媒体別	練馬区の区報や冊子等	519	39.5	31.6	17.5	1.9	7.7	1.7
	知人の紹介	211	43.1	30.8	18.0	0.9	6.2	0.9
	センターのチラシ	85	35.3	34.1	23.5	0.0	5.9	1.2
	インターネット	65	24.6	24.6	43.1	1.5	4.6	1.5
	その他	105	41.0	27.6	16.2	1.9	9.5	3.8
センターに依頼した理由別	信用できるから	651	38.7	30.4	20.1	1.4	7.2	2.2
	価格が安心だから	625	38.6	32.2	18.9	1.3	7.2	1.9
	技術力が高いから	148	35.1	30.4	27.7	2.0	2.7	2.0
	高齢者に働く機会を提供したいから	213	30.5	35.7	21.6	1.4	9.4	1.4
	他に頼むところが見つからないから	119	53.8	22.7	15.1	0.0	6.7	1.7
	その他	39	38.5	28.2	17.9	0.0	10.3	5.1
依頼したサービスの種類別	植木の剪定	375	32.3	36.0	19.7	2.4	6.7	2.9
	除草	197	37.6	28.4	19.8	0.0	12.2	2.0
	大工、塗装、内装工事	30	30.0	43.3	16.7	3.3	3.3	3.3
	襖、障子、網戸、畳の張替え等	70	30.0	37.1	22.9	2.9	5.7	1.4
	家事援助サービス	76	59.2	23.7	11.8	0.0	2.6	2.6
	お困りごと支援事業	26	69.2	11.5	11.5	0.0	7.7	0.0
	シルバーサポート	18	72.2	11.1	11.1	0.0	0.0	5.6
	その他	64	42.2	28.1	20.3	0.0	7.8	1.6

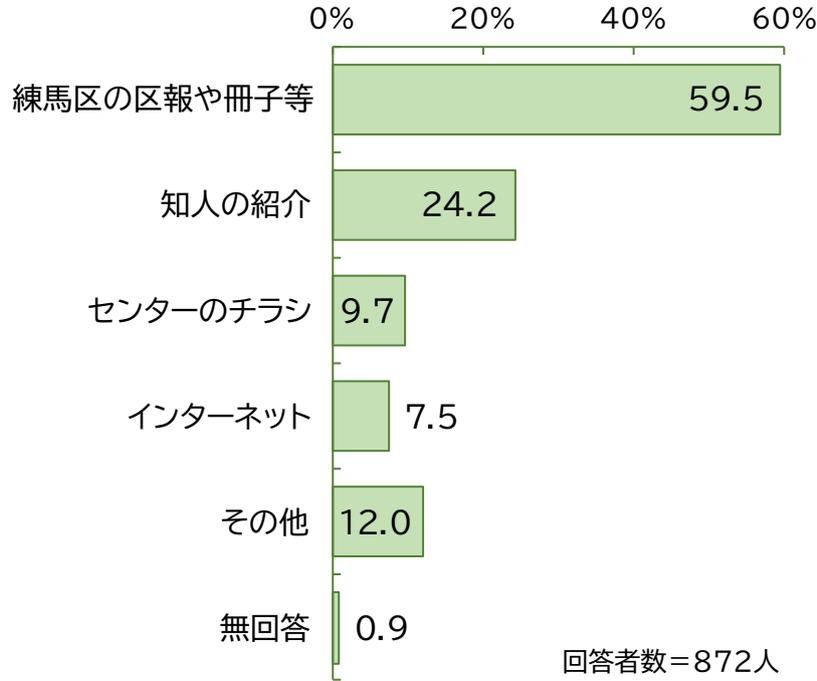
※「センターを知った媒体別」と「センターに依頼した理由別」は複数回答（あてはまるものすべてに○）です。従って、それぞれの回答者数（人）の合計は、全体の回答者数（872人）と一致しません。

### 3. シルバー人材センターを知った媒体

問3 センターのサービスを何でお知りになりましたか。

(あてはまるものすべてに○)

図表 5 シルバー人材センターを知った媒体(複数回答)



- シルバー人材センターを知った媒体は、「練馬区の区報や冊子等」59.5%で最も高く、次いで「知人の紹介」24.2%、「センターのチラシ」9.7%、「インターネット」7.5%となっています。
- センターに依頼した理由別にみると、“信用できるから” “価格が安心だから” “高齢者に働く機会を提供したいから” “他に頼むところが見つからないから”で「練馬区の区報や冊子等」の割合が6割を超えており、全体を上回っています。
- 依頼したサービスの種類別にみると、すべてのサービスの種類で「練馬区の区報や冊子等」が最も高くなっていますが、「知人の紹介」や「センターのチラシ」では“シルバーサポート”、「インターネット」では“大工、塗装、内装工事”を知る割合が高くなっています。

図表 6 シルバー人材センターを知った媒体  
【センターに依頼した理由別・依頼したサービスの種類別】

		回答者数(人)	練馬区の区報や冊子等	知人の紹介	センターのチラシ	インターネット	その他	無回答
全体		872	59.5	24.2	9.7	7.5	12.0	0.9
理由別 センターに依頼した	信用できるから	651	62.4	23.8	10.3	6.8	11.5	0.6
	価格が安心だから	625	61.0	24.8	10.7	7.7	12.2	0.3
	技術力が高いから	148	53.4	33.8	15.5	7.4	12.8	0.7
	高齢者に働く機会を提供したいから	213	67.1	23.5	12.2	7.0	10.3	0.0
	他に頼むところが見つからないから	119	62.2	23.5	11.8	5.0	14.3	0.0
	その他	39	33.3	17.9	10.3	12.8	38.5	2.6
依頼したサービスの種類別	植木の剪定	375	63.5	24.5	7.7	6.9	10.4	1.3
	除草	197	54.8	26.9	8.6	9.6	9.6	1.0
	大工、塗装、内装工事	30	66.7	10.0	6.7	16.7	16.7	0.0
	襖、障子、網戸、畳の張替え等	70	70.0	18.6	14.3	2.9	11.4	0.0
	家事援助サービス	76	63.2	25.0	10.5	5.3	10.5	1.3
	お困りごと支援事業	26	65.4	11.5	7.7	3.8	23.1	0.0
	シルバーサポート	18	55.6	33.3	22.2	0.0	5.6	0.0
	その他	64	35.9	29.7	18.8	10.9	21.9	0.0

※「センターに依頼した理由別」は複数回答（あてはまるものすべてに○）です。従って、それぞれの回答者数（人）の合計は、全体の回答者数（872人）と一致しません。

図表 7 「その他」に記載されたシルバー人材センターを知った媒体

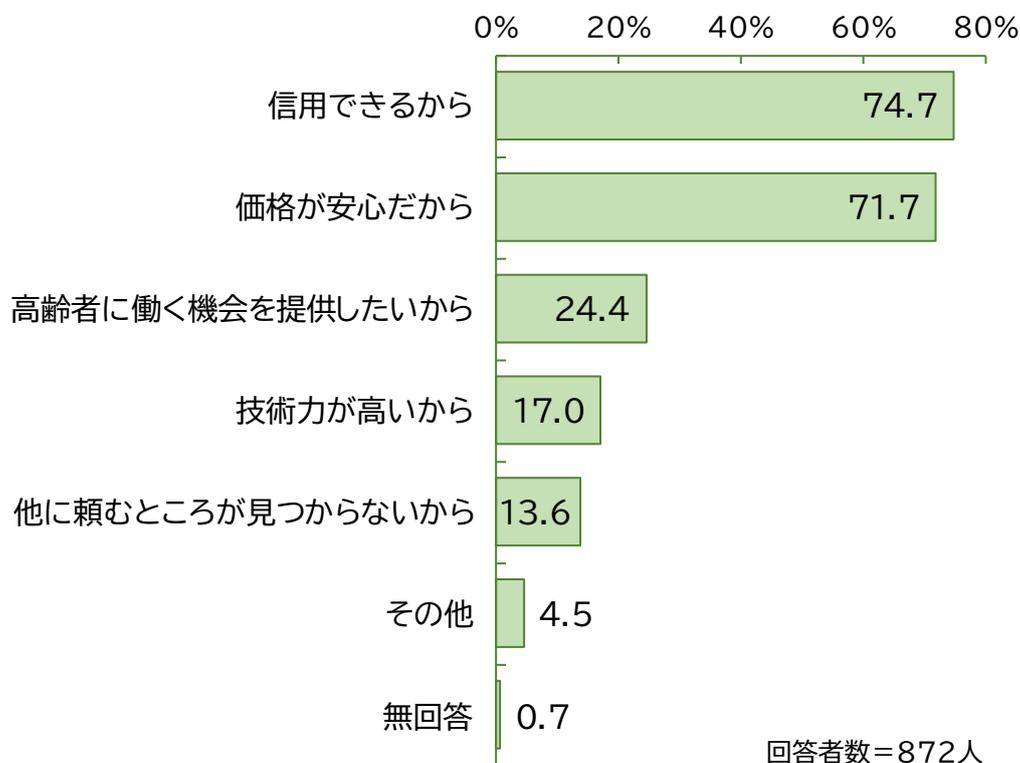
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 以前から知っていた(36件)</li> <li>• 地域包括支援センター・ケアマネジャーから(18件)</li> <li>• 家族、親族から(14件)</li> <li>• シルバー会員の仕事ぶりを見たから(14件)</li> <li>• 区役所から(5件)</li> <li>• 近所の人から(5件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• センターの職員から(3件)</li> <li>• センターに所属していたから(2件)</li> <li>• 覚えていない・不明(2件)</li> <li>• 駅の看板</li> <li>• 民生委員の方に教えてもらったから</li> </ul>
---	---

※同じ回答内容は、一つにまとめて掲載しています。

## 4. シルバー人材センターに依頼した理由

問4 センターにサービスを依頼された理由は何ですか。  
(あてはまるものすべてに○)

図表 8 シルバー人材センターに依頼した理由(複数回答)



- シルバー人材センターに依頼した理由は、「信用できるから」74.7%で最も高く、次いで「価格が安心だから」71.7%、「高齢者に働く機会を提供したいから」24.4%、「技術力が高いから」17.0%、「他に頼むところが見つからないから」13.6%となっています。
- 依頼したサービスの種類別にみると、“植木の剪定”“除草”“襖、障子、網戸、畳の張替え等”“シルバーサポート”で「信用できるから」が全体の割合を上回っています。また、“植木の剪定”では、8割が「価格が安心だから」と回答しています。

図表 9 シルバー人材センターに依頼した理由【依頼したサービスの種類別】

	回答者数(人)	信用できるから	価格が安心だから	高齢者に働く機会を提供したいから	技術力が高いから	他に頼むところが見つからないから	その他	無回答	
全体	872	74.7	71.7	24.4	17.0	13.4	4.6	0.7	
依頼したサービスの種類別	植木の剪定	375	74.9	80.5	23.2	21.1	11.2	2.9	1.3
	除草	197	79.7	66.5	24.4	15.2	15.2	4.1	0.5
	大工、塗装、内装工事	30	60.0	60.0	36.7	20.0	23.3	10.0	0.0
	襖、障子、網戸、畳の張替え等	70	78.6	65.7	42.9	14.3	5.7	1.4	0.0
	家事援助サービス	76	72.4	65.8	25.0	6.6	14.5	3.9	0.0
	お困りごと支援事業	26	69.2	65.4	7.7	19.2	23.1	3.8	0.0
	シルバーサポート	18	83.3	66.7	0.0	27.8	33.3	5.6	0.0
	その他	64	60.9	62.5	20.3	10.9	15.6	17.2	0.0

図表 10 「その他」に記載されたシルバー人材センターに依頼した理由

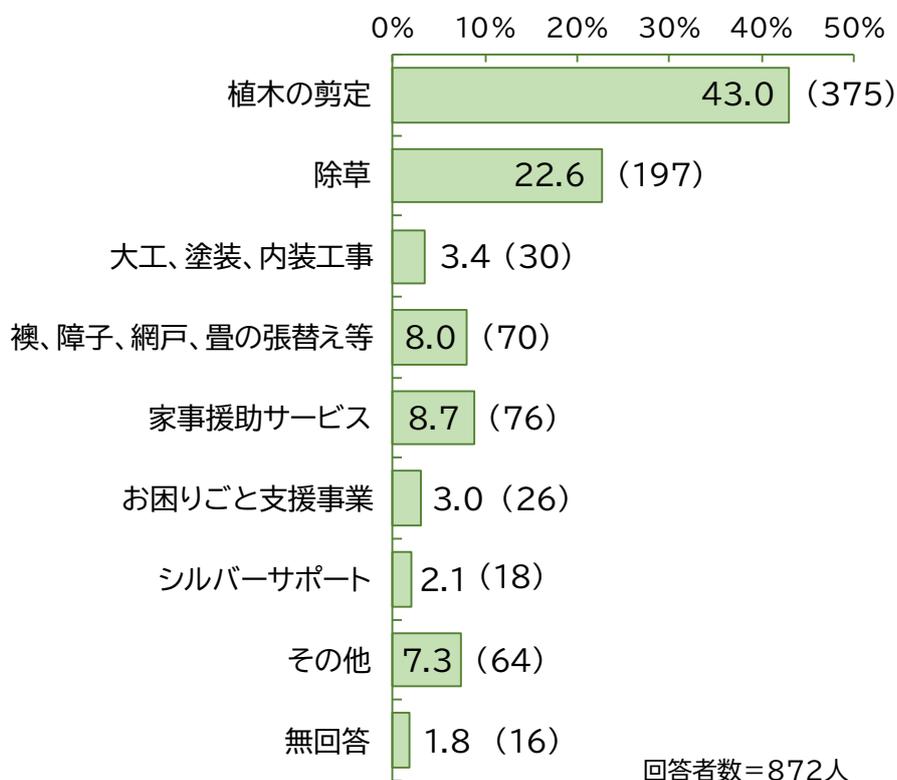
- センターは仕事が丁寧で安心だから(14件)
- 自分ではできないから(9件)
- 利用者の意見を聞いてくれるから(4件)
- 知人が働いているから
- 人にすすめられて
- 地域包括支援センターの方に教えて頂いたから
- 区役所の人から勧められたから

※同じ回答内容は、一つにまとめて掲載しています。

## 5. 依頼したサービスの種類

問5 センターに依頼されたサービスは何ですか。(1つに○)  
 複数ある場合は、お客様が最も重要と思うサービスを1つ選び○をしてください。

図表 11 依頼したサービスの種類(単数回答)



※ ( ) は回答者数あらわしています。

- 依頼したサービスの種類は、「植木の剪定」43.0%で最も高く、次いで「除草」22.6%、「家事援助サービス」8.7%、「襖、障子、網戸、畳の張替え等」8.0%の順となっています。

図表 12 「その他」に記載された依頼したサービスの種類

- |                |                          |
|----------------|--------------------------|
| • 窓のガラス掃除(12件) | • 本、衣類等の処分               |
| • 屋内外清掃(11件)   | • お買物                    |
| • 出張着付け(8件)    | • お墓掃除                   |
| • 電球の交換(6件)    | • タンスの処分                 |
| • 簡易電気工事(5件)   | • 家具の組み立て、マットひき、ホース掃除    |
| • エアコンの掃除(4件)  | • 重い家具の移動、台所の換気扇のフィルター外し |
| • 草むしり         | • 粗大家具の外への搬出             |
| • 植木の水やり       | • 和ダンスの移動                |
| • 剪定した樹木の処理    |                          |

※同じ回答内容は、一つにまとめて掲載しています。

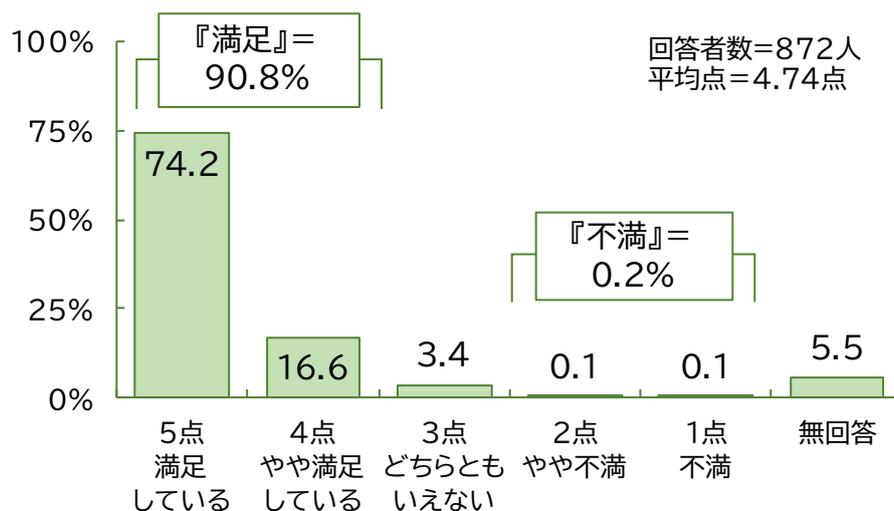
## 6. 利用したサービスの満足度

問6 利用されたサービスについて、下記ア～オの各項目の満足度をお教えてください。各項目に1つ○をしてください。

問6-1 問6のア～エのうち2点以下の項目がありましたら理由をお聞かせください。

### ア 会員の態度、言葉遣い

図表 13 会員の態度、言葉遣い(単数回答)



- 会員の態度、言葉遣いの満足度は「5点 満足している」74.2%、「4点 やや満足している」16.6%であり、これらを合わせた『満足』が90.8%となっており、平均点は4.74点となっています。
- 一方、「2点 やや不満」0.1%、「1点 不満」0.1%を合わせた『不満』という回答は、0.2%となっています。
- 年齢別にみると、“70歳代”以下では『満足』の割合が9割を超えています。
- 世帯構成別にみると、“一人暮らしの世帯”においては『不満』が0.6%で全体の割合を上回っています。
- 依頼したサービスの種類別にみると、“植木の剪定”“除草”“大工、塗装、内装工事”“襖、障子、網戸、畳の張替え等”は『満足』の割合が9割を超えています。一方、“お困りごと支援事業”は『満足』の割合が76.9%で最も低く、“除草”においては『不満』が0.5%で全体の割合を上回っています。

図表 14 会員の態度、言葉遣い【年齢別・世帯構成別・依頼したサービスの種類別】

		回答者数(人)	5点 満足している	4点 やや満足している	3点 どちらともいえない	2点 やや不満	1点 不満	無回答	『満足』	『不満』
全体		872	74.2	16.6	3.4	0.1	0.1	5.5	90.8	0.2
年齢別	40歳代未満	16	93.8	6.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.1	0.0
	50歳代	33	87.9	9.1	3.0	0.0	0.0	0.0	97.0	0.0
	60歳代	106	82.1	16.0	0.9	0.0	0.0	0.9	98.1	0.0
	70歳代	248	74.2	17.3	4.8	0.0	0.4	3.2	91.5	0.4
	80歳代	338	70.7	17.5	3.3	0.3	0.0	8.3	88.2	0.3
	90歳代以上	100	68.0	17.0	4.0	0.0	0.0	11.0	85.0	0.0
世帯構成別	一人暮らしの世帯	339	72.9	16.8	2.9	0.3	0.3	6.8	89.7	0.6
	夫婦二人の世帯	271	74.5	16.2	5.5	0.0	0.0	3.7	90.7	0.0
	2世代の世帯	165	77.6	15.2	1.8	0.0	0.0	5.5	92.8	0.0
	3世代の世帯	12	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	その他	64	65.6	23.4	3.1	0.0	0.0	7.8	89.0	0.0
依頼したサービスの種類別	植木の剪定	375	78.7	14.4	3.2	0.0	0.0	3.7	93.1	0.0
	除草	197	77.7	14.7	3.0	0.5	0.0	4.1	92.4	0.5
	大工、塗装、内装工事	30	70.0	26.7	3.3	0.0	0.0	0.0	96.7	0.0
	襖、障子、網戸、畳の張替え等	70	68.6	25.7	2.9	0.0	0.0	2.9	94.3	0.0
	家事援助サービス	76	67.1	22.4	9.2	0.0	0.0	1.3	89.5	0.0
	お困りごと支援事業	26	65.4	11.5	7.7	0.0	0.0	15.4	76.9	0.0
	シルバーサポート	18	66.7	22.2	0.0	0.0	0.0	11.1	88.9	0.0
	その他	64	75.0	18.8	0.0	0.0	0.0	6.3	93.8	0.0

※『満足』は、「5点 満足している」+「4点 やや満足している」

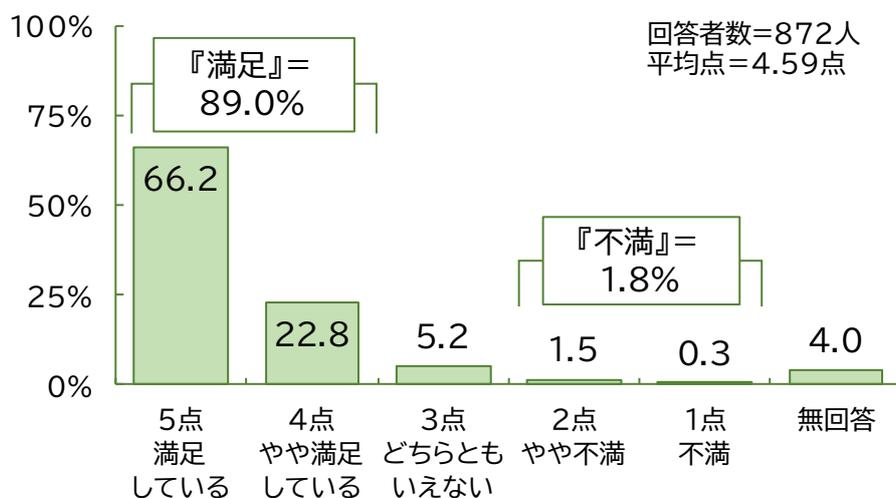
※『不満』は、「2点 やや不満」+「1点 不満」

### ◆『不満』の内容◆

会員の態度、言葉遣いにおいては、『不満』の内容の記載はありませんでした。

## イ 仕事の仕上がり具合(質)

図表 15 仕事の仕上がり具合(質)(単数回答)



- 仕事の仕上がり具合(質)の満足度は「5点 満足している」66.2%、「4点 やや満足している」22.8%であり、これらを合わせた『満足』が89.0%となっており、平均点は4.59点となっています。
- 一方、「2点 やや不満」1.5%、「1点 不満」0.3%を合わせた『不満』という回答は、1.8%となっています。
- 年齢別にみると、“70歳代”以下では『満足』の割合が9割を超えています。“90歳代以上”で『不満』の割合が5.0%と全体の割合を上回っています。
- 世帯構成別にみると、“2世代の世帯”“3世代の世帯”においては『満足』の割合が高くなっています。
- 依頼したサービスの種類別にみると、“大工、塗装、内装工事”“襖、障子、網戸、畳の張替え等”“家事援助サービス”で『不満』の割合が高くなっています。

図表 16 仕事の仕上がり具合(質)【年齢別・世帯構成別・依頼したサービスの種類別】

		回答者数(人)	5点 満足している	4点 やや満足している	3点 どちらともいえない	2点 やや不満	1点 不満	無回答	『満足』	『不満』
全体		872	66.2	22.8	5.2	1.5	0.3	4.0	89.0	1.8
年齢別	40歳代未満	16	56.3	37.5	6.3	0.0	0.0	0.0	93.8	0.0
	50歳代	33	81.8	18.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	60歳代	106	79.2	16.0	3.8	0.9	0.0	0.0	95.2	0.9
	70歳代	248	69.4	21.0	6.0	0.4	0.8	2.4	90.4	1.2
	80歳代	338	58.3	26.9	6.8	2.1	0.0	5.9	85.2	2.1
	90歳代以上	100	67.0	19.0	0.0	4.0	1.0	9.0	86.0	5.0
世帯構成別	一人暮らしの世帯	339	64.3	22.1	5.3	1.2	0.6	6.5	86.4	1.8
	夫婦二人の世帯	271	65.3	23.6	7.0	2.6	0.0	1.5	88.9	2.6
	2世代の世帯	165	70.9	20.6	3.0	1.2	0.6	3.6	91.5	1.8
	3世代の世帯	12	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	その他	64	62.5	28.1	4.7	0.0	0.0	4.7	90.6	0.0
依頼したサービスの種類別	植木の剪定	375	68.0	23.2	5.1	1.3	0.3	2.1	91.2	1.6
	除草	197	72.6	21.8	3.6	1.5	0.0	0.5	94.4	1.5
	大工、塗装、内装工事	30	66.7	20.0	10.0	3.3	0.0	0.0	86.7	3.3
	襖、障子、網戸、畳の張替え等	70	70.0	22.9	2.9	1.4	1.4	1.4	92.9	2.8
	家事援助サービス	76	53.9	31.6	9.2	3.9	0.0	1.3	85.5	3.9
	お困りごと支援事業	26	57.7	15.4	11.5	0.0	0.0	15.4	73.1	0.0
	シルバーサポート	18	50.0	27.8	0.0	0.0	0.0	22.2	77.8	0.0
	その他	64	67.2	21.9	6.3	0.0	0.0	4.7	89.1	0.0

※『満足』は、「5点 満足している」+「4点 やや満足している」

※『不満』は、「2点 やや不満」+「1点 不満」

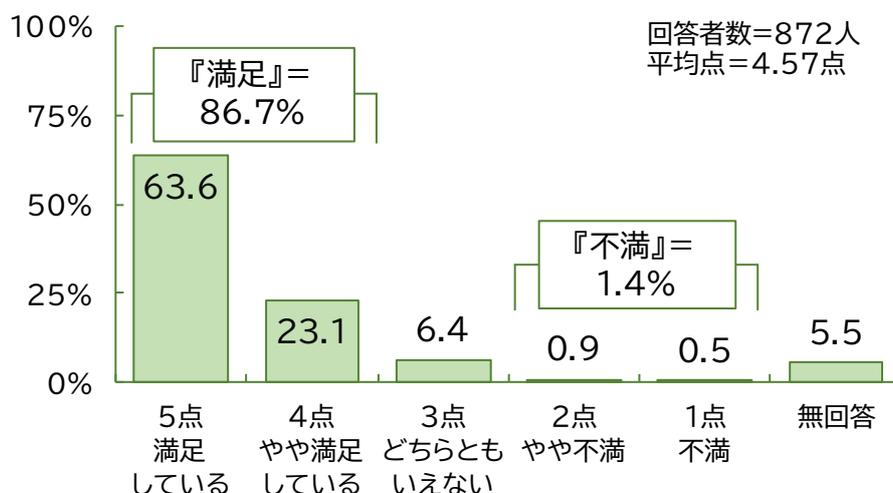
これ以降の『不満』の内容については、原則として誤字脱字は修正して、依頼したサービスの種類を【…】で示しています。

### ◆『不満』の内容◆

- 以前より1日半の「仕事量」でお願いしており、作業の内容もあまり変わらない。今回も翌日は午前中で仕事を終えた。午後に別の仕事があるのか、片付けもきちんと行えていなかった(作業員により個人差大きい)。【植木の剪定】
- こちらの注文通りの事をしないで帰ってしまった。【植木の剪定】
- 昨年12月に2工事(2人)でお願いしました。当日の日没は午後4時30分でしたが、3時におやつ・お茶を出し休憩した折、松の剪定が難しいと思われたので、下の方は後回しにして貰ってもOKですと伝えた所、3時頃に帰られてしまった。もう一人は上部が切り残しの他、掃除が不十分で挨拶も無く帰られた。【植木の剪定】
- 仕事が非常に遅い。【植木の剪定】
- 説明したとおりに剪定されず悪くなっている。一日の作業時間が短く、終わるのが早すぎる。午前9時に来て午後3時に帰っている。休憩が多すぎる。【植木の剪定】
- 剪定後の後始末をもう少し丁寧にしてほしい。剪定した枝をゴミとしてまとめてくれるのはありがたいが、落ちた葉っぱの始末等、竹箒ではいてほしい。【植木の剪定】
- 人によってバラつきがある(草とりで1週間で草が出て来たことがありました。)。【除草】
- 網戸をお願いしましたが、仕上がりが少々不満でした。【襖、障子、網戸、畳の張替え等】
- 襖の張り替えをお願いしました。押入れの襖は満足の出来でした。木のドアの張り替えは1回目は半分位まではがれてしまい、再度依頼しましたが、2回目も上部の端がはがれてしまい、両面テープで始末しました。【襖、障子、網戸、畳の張替え等】
- ①76歳ということと本人の性格もあると思うが、前の人に比べて掃除の仕方はかなり大雑把である(わが家が古いということもあるが)。②お休みが多い。1か月に2回程度。【家事援助サービス】
- ここに何故これを置く必要があるのか等、逆に指示された。長年自分流でやってきたことを否定された。【家事援助サービス】
- 時間(労働)が足りない為、いつも中途半端で終わってしまう。【家事援助サービス】
- 風呂清掃を依頼した所、ベテランが行くから安心して下さいと言われた。よく見えなかったらしく、汚れは残ったままの状態でした。子どもよりいい加減な清掃と思われました。【無回答】

## ウ 仕事の料金

図表 17 仕事の料金(単数回答)



- 仕事の料金の満足度は「5点 満足している」63.6%、「4点 やや満足している」23.1%であり、これらを合わせた『満足』が86.7%となっており、平均点は4.57点となっています。
- 一方、「2点 やや不満」0.9%、「1点 不満」0.5%を合わせた『不満』という回答は、1.4%となっています。
- 年齢別にみると、年代が高くなるほど『満足』の割合が低くなっています。
- 世帯構成別にみると、“3世代の世帯”は『不満』の割合が8.3%で、全体より6.9ポイント高くなっています。
- 依頼したサービスの種類別にみると、“家事援助サービス”は『満足』の割合が9割を超えています。一方、『不満』の割合は、“大工、塗装、内装工事”が6.6%、“襖、障子、網戸、畳の張替え等”が4.3%で全体を上回っています。

### ◆『不満』の内容◆

- 思ったよりも安価ではない。【除草】
- 去年からすごく料金が上がってびっくりした。【大工、塗装、内装工事】
- 網、ゴム等の材料費がかかったとはいえ、作業時間1時間20分位でこの料金はかなり高いと思う。【襖、障子、網戸、畳の張替え等】
- 少し高すぎる。【襖、障子、網戸、畳の張替え等】
- はじめに来ていただいた方が急病でできないということで、次の方を紹介していただいたらかなり料金が高くなった。【襖、障子、網戸、畳の張替え等】
- 料金は少し高い。【家事援助サービス】

図表 18 仕事の料金【年齢別・世帯構成別・依頼したサービスの種類別】

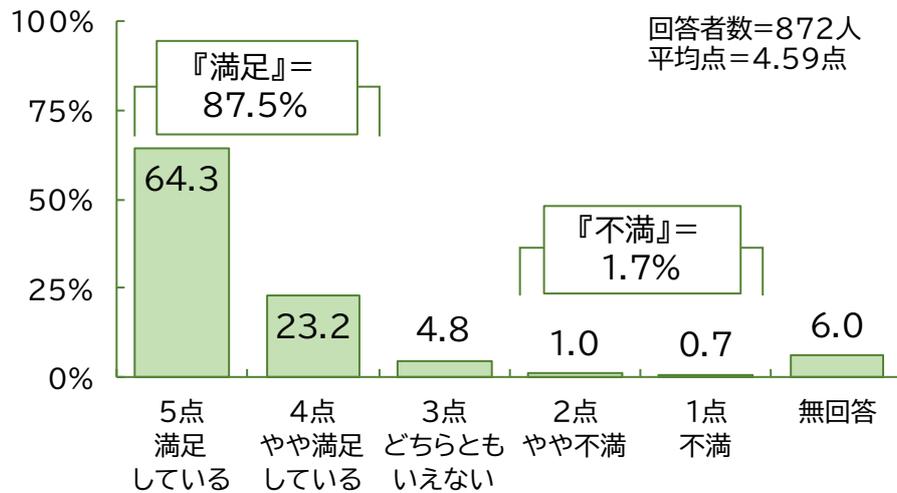
		回答者数(人)	5点 満足している	4点 やや満足している	3点 どちらともいえない	2点 やや不満	1点 不満	無回答	『満足』	『不満』
全体		872	63.6	23.1	6.4	0.9	0.5	5.5	86.7	1.4
年齢別	40歳代未満	16	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	50歳代	33	69.7	27.3	3.0	0.0	0.0	0.0	97.0	0.0
	60歳代	106	75.5	19.8	2.8	0.9	0.9	0.0	95.3	1.8
	70歳代	248	63.3	23.8	8.1	0.8	0.4	3.6	87.1	1.2
	80歳代	338	58.6	24.9	6.5	1.2	0.6	8.3	83.5	1.8
	90歳代以上	100	61.0	20.0	7.0	1.0	0.0	11.0	81.0	1.0
世帯構成別	一人暮らしの世帯	339	64.0	20.9	6.2	1.2	0.0	7.7	84.9	1.2
	夫婦二人の世帯	271	63.5	24.4	7.4	0.4	1.1	3.3	87.9	1.5
	2世代の世帯	165	64.2	24.8	5.5	0.6	0.0	4.8	89.0	0.6
	3世代の世帯	12	66.7	8.3	16.7	8.3	0.0	0.0	75.0	8.3
	その他	64	59.4	26.6	4.7	1.6	1.6	6.3	86.0	3.2
依頼したサービスの種類別	植木の剪定	375	64.0	25.9	5.6	0.5	0.5	3.5	89.9	1.0
	除草	197	71.1	16.8	7.1	1.0	0.0	4.1	87.9	1.0
	大工、塗装、内装工事	30	56.7	30.0	6.7	3.3	3.3	0.0	86.7	6.6
	襖、障子、網戸、畳の張替え等	70	50.0	27.1	15.7	2.9	1.4	2.9	77.1	4.3
	家事援助サービス	76	59.2	34.2	2.6	1.3	0.0	2.6	93.4	1.3
	お困りごと支援事業	26	57.7	19.2	11.5	0.0	0.0	11.5	76.9	0.0
	シルバーサポート	18	72.2	16.7	0.0	0.0	0.0	11.1	88.9	0.0
	その他	64	75.0	14.1	4.7	0.0	0.0	6.3	89.1	0.0

※『満足』は、「5点 満足している」+「4点 やや満足している」

※『不満』は、「2点 やや不満」+「1点 不満」

## エ センター事務局の対応

図表 19 センター事務局の対応(単数回答)



- センター事務局の対応の満足度は「5点 満足している」64.3%、「4点 やや満足している」23.2%であり、これらを合わせた『満足』が87.5%となっており、平均点は4.59点となっています。
- 一方、「2点 やや不満」1.0%、「1点 不満」0.7%を合わせた『不満』という回答は、1.7%となっています。
- 年齢別にみると、“50歳代” “60歳代”は『満足』の割合が9割半ばを超えています。一方、“80歳代”で『不満』の割合が3.0%と他より高くなっています。
- 世帯構成別にみると、『満足』の割合が、“2世代の世帯”90.9%、“3世代の世帯”100.0%と高い割合となっています。
- 依頼したサービスの種類別にみると、“除草” “大工、塗装、内装工事” “襖、障子、網戸、畳の張替え等”で『満足』の割合が9割台と高くなっています。一方、『不満』の割合は、“大工、塗装、内装工事”3.3%、“家事援助サービス”3.9%、“お困りごと支援事業”3.8%と他より高くなっています。

図表 20 センター事務局の対応【年齢別・世帯構成別・依頼したサービスの種類別】

		回答者数(人)	5点 満足している	4点 やや満足している	3点 どちらともいえない	2点 やや不満	1点 不満	無回答	『満足』	『不満』
全体		872	64.3	23.2	4.8	1.0	0.7	6.0	87.5	1.7
年齢別	40歳代未満	16	75.0	12.5	12.5	0.0	0.0	0.0	87.5	0.0
	50歳代	33	78.8	18.2	3.0	0.0	0.0	0.0	97.0	0.0
	60歳代	106	67.0	28.3	3.8	0.9	0.0	0.0	95.3	0.9
	70歳代	248	69.4	18.5	8.5	0.4	0.4	2.8	87.9	0.8
	80歳代	338	58.0	26.6	3.3	1.8	1.2	9.2	84.6	3.0
	90歳代以上	100	65.0	19.0	2.0	0.0	0.0	14.0	84.0	0.0
世帯構成別	一人暮らしの世帯	339	61.7	23.3	5.3	0.6	0.9	8.3	85.0	1.5
	夫婦二人の世帯	271	67.9	20.3	6.6	1.1	1.1	3.0	88.2	2.2
	2世代の世帯	165	66.1	24.8	2.4	1.8	0.0	4.8	90.9	1.8
	3世代の世帯	12	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	その他	64	60.9	23.4	3.1	1.6	0.0	10.9	84.3	1.6
依頼したサービスの種類別	植木の剪定	375	67.5	21.6	5.3	1.3	0.3	4.0	89.1	1.6
	除草	197	71.6	18.8	4.1	1.0	0.5	4.1	90.4	1.5
	大工、塗装、内装工事	30	56.7	36.7	0.0	3.3	0.0	3.3	93.4	3.3
	襖、障子、網戸、畳の張替え等	70	62.9	28.6	7.1	0.0	0.0	1.4	91.5	0.0
	家事援助サービス	76	51.3	32.9	7.9	0.0	3.9	3.9	84.2	3.9
	お困りごと支援事業	26	61.5	23.1	0.0	3.8	0.0	11.5	84.6	3.8
	シルバーサポート	18	55.6	27.8	0.0	0.0	0.0	16.7	83.4	0.0
	その他	64	60.9	26.6	4.7	0.0	0.0	7.8	87.5	0.0

※『満足』は、「5点 満足している」+「4点 やや満足している」

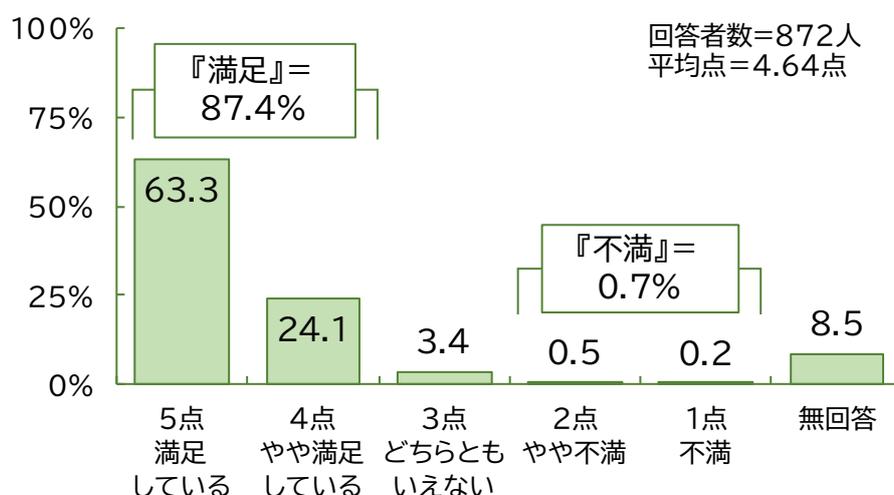
※『不満』は、「2点 やや不満」+「1点 不満」

## ◆『不満』の内容◆

- センターに電話したときの窓口対応が冷たい。まず「満員でご希望に添えない」との返答がある。これは不親切に響く。その数日後に突然会員メンバーなる作業員から連絡があり、現状と希望日、内容の相談となる。【植木の剪定】
- 電話の女性(男性の時もある)の話し方が、つっけんどんな感じで、あまり感じがいいとは言えない。【植木の剪定】
- 長い間利用させて頂いているのですが、3年位前にセンターに予約のTELをしたところ、「お宅様の植木は切れませんので」と言う、年配の対応にビックリした事を覚えています。いきなりで、まずどうしてなのかの説明がなかった。その時の会員さんが辞めたとの事だった様で、次の会員さんに見てもらったら「全然切れます！」との事でひと安心したのを思い出しました。最後までセンターの方は理由を言いませんでした。ただそれまで1度も「切れない」と言われた事はありませんでした。あくまでも私の考えですが、会員さんが辞めたという口実だと思われまます。【植木の剪定】
- 毎年連絡するということが不満です。ずっとお願いしたいので、打ち切りの連絡がなければ、連続でお願いしていることになる方法を考えて下さい。【植木の剪定】
- 翌年の剪定とガラス磨きを頼んだけど、つっけんどんな態度で断られた。男性職員。翌年度分はいつ頃から申し込めるのだろうか？【植木の剪定】
- シルバーセンターの職員はゆっくり仕事し、時間をかせぐことがないよう十分注意して欲しい。【植木の剪定】
- 連絡した後の対応が遅い。事務局員内の連絡が取れていない。電話で伝えた内容が担当の人に伝わっていなかった。【除草】
- 実害もないのに「あれはできません」「これをしてはいけない」「間違いがあると困りますからねえ…」と断る。【家事援助サービス】
- 自分の責任にならないように断るのが仕事みたいです。相手が困ろうと、どうだろうと、ちょっとでも万が一でも責任にならないようにと見張っているみたいです。【家事援助サービス】
- 近くに来ていたのでと1時間以上前に来訪されると、あわててしまいます(電話を頂けると有難いです)。【家事援助サービス】

## オ ア～エを総合した満足度

図表 21 総合した満足度(単数回答)



- 総合した満足度は「5点 満足している」63.3%、「4点 やや満足している」24.1%、であり、これらを合わせた『満足』が87.4%となっており、平均点は4.64点となっています。
- 一方、「2点 やや不満」0.5%、「1点 不満」0.2%、を合わせた『不満』という回答は、0.7%となっています。
- 年齢別にみると、“60歳代”以下は『満足』の割合が9割を超えています。一方、“90歳代以上”で『不満』の割合が高くなっています。
- 世帯構成別にみると、『満足』の割合が、“2世代の世帯”90.3%、“3世代の世帯”100.0%と高い割合となっています。
- 依頼したサービスの種類別にみると、“除草”は『満足』の割合が9割を超えています。一方、“襖、障子、網戸、畳の張替え等”は『満足』の割合が82.9%で最も低く、“家事援助サービス”においては『不満』が1.3%で他より高くなっています。

図表 22 総合した満足度【年齢別・世帯構成別・依頼したサービスの種類別】

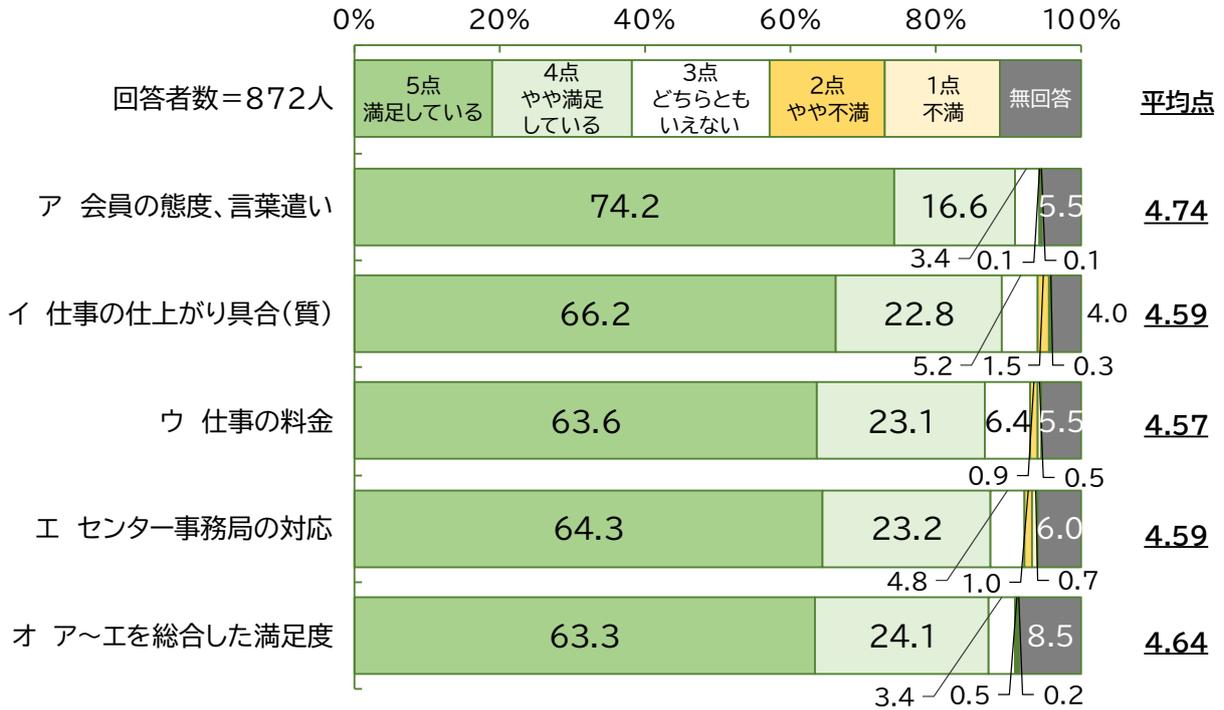
		回答者数(人)	5点満足している	4点やや満足している	3点どちらともいえない	2点やや不満	1点不満	無回答	『満足』	『不満』
全体		872	63.3	24.1	3.4	0.5	0.2	8.5	87.4	0.7
年齢別	40歳代未満	16	62.5	31.3	0.0	0.0	0.0	6.3	93.8	0.0
	50歳代	33	72.7	21.2	0.0	0.0	0.0	6.1	93.9	0.0
	60歳代	106	71.7	21.7	0.9	0.9	0.0	4.7	93.4	0.9
	70歳代	248	64.5	24.6	4.8	0.4	0.4	5.2	89.1	0.8
	80歳代	338	58.3	26.3	3.8	0.3	0.3	10.9	84.6	0.6
	90歳代以上	100	66.0	16.0	4.0	1.0	0.0	13.0	82.0	1.0
世帯構成別	一人暮らしの世帯	339	63.4	22.1	3.5	0.6	0.3	10.0	85.5	0.9
	夫婦二人の世帯	271	62.4	24.7	4.8	0.4	0.4	7.4	87.1	0.8
	2世代の世帯	165	67.3	23.0	3.0	0.0	0.0	6.7	90.3	0.0
	3世代の世帯	12	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	その他	64	54.7	31.3	0.0	1.6	0.0	12.5	86.0	1.6
依頼したサービスの種類別	植木の剪定	375	67.7	21.3	3.2	0.8	0.0	6.9	89.0	0.8
	除草	197	71.1	21.8	1.0	0.0	0.5	5.6	92.9	0.5
	大工、塗装、内装工事	30	53.3	30.0	3.3	0.0	0.0	13.3	83.3	0.0
	襖、障子、網戸、畳の張替え等	70	50.0	32.9	8.6	0.0	0.0	8.6	82.9	0.0
	家事援助サービス	76	48.7	36.8	7.9	1.3	0.0	5.3	85.5	1.3
	お困りごと支援事業	26	57.7	30.8	3.8	0.0	0.0	7.7	88.5	0.0
	シルバーサポート	18	72.2	16.7	0.0	0.0	0.0	11.1	88.9	0.0
	その他	64	62.5	25.0	3.1	0.0	0.0	9.4	87.5	0.0

※『満足』は、「5点 満足している」+「4点 やや満足している」

※『不満』は、「2点 やや不満」+「1点 不満」

## 満足度に関する比較

図表 23 満足度に関する比較(単数回答)

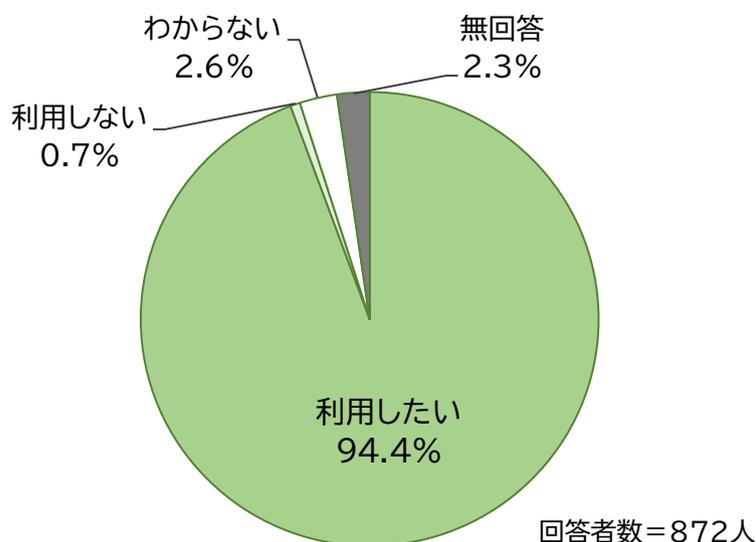


- ア 会員の態度、言葉遣い、イ 仕事の仕上がり具合(質)、ウ 仕事の料金、エ センター事務局の対応、オ ア~エを総合した満足度という5項目について、満足の程度を比較したグラフが上図です(いずれも単純集計の再掲)。
- 『満足』(「5点 満足している」+「4点 やや満足している」)の割合が高い項目はア 会員の態度、言葉遣い(90.8%)であり、約9割が『満足』と回答しています。
- 一方、『不満』(「2点 やや不満」+「1点 不満」)はア 会員の態度、言葉遣い0.2%、イ 仕事の仕上がり具合(質)1.8%、ウ 仕事の料金1.4%、エ センター事務局の対応1.7%、オ ア~エを総合した満足度0.7%となっています。
- 平均点が最も高いのはア 会員の態度、言葉遣い4.74点、最も低いのはウ 仕事の料金4.57点となっています。

## 7. 今後の利用意向

問7 今回利用されたサービスを、今後も利用したいと考えていますか。  
(1つに○)

図表 24 今後の利用意向(単数回答)



- 今後の利用意向については、「利用したい」が94.4%となっています。
- 一方、「利用しない」は0.7%となっています。
- 年齢別にみると、すべての年齢で「利用したい」が9割を超えています。一方、“70歳代”“80歳代”で「利用しない」の割合が全体を上回っています。
- 世帯構成別にみると、すべての世帯構成で「利用したい」が9割を超えています。一方、“一人暮らしの世帯”で「利用しない」の割合が全体を上回っています。
- センターを知った媒体別にみると、すべての知った媒体で「利用したい」が9割を超えています。一方、“練馬区の区報や冊子等”でセンターを知った人の「利用しない」割合が全体を上回っています。
- センターに依頼した理由別にみると、すべての依頼した理由で「利用したい」が9割を超えています。一方、“高齢者に働く機会を提供したいから”“他に頼むところが見つからないから”で「利用しない」の割合が全体を上回っています。
- 依頼したサービスの種類別にみると、“障子、網戸、畳の張替え等”以外のサービスの種類で「利用したい」が9割を超えています。一方、「利用しない」の割合は、“大工、塗装、内装工事”3.3%、“襖、障子、網戸、畳の張替え等”1.4%、“家事援助サービス”2.6%で全体を上回っています。

図表 25 今後の利用意向【年齢別・世帯構成別・センターを知った媒体別・センターに依頼した理由別・依頼したサービスの種類別】

		回答者数 (人)	利用 したい	利用 しない	わから ない	無回答
全 体		872	94.4	0.7	2.6	2.3
年 齢 別	40歳代未満	16	93.8	0.0	6.3	0.0
	50歳代	33	100.0	0.0	0.0	0.0
	60歳代	106	98.1	0.0	1.9	0.0
	70歳代	248	94.0	0.8	3.2	2.0
	80歳代	338	92.9	1.2	3.0	3.0
	90歳代以上	100	93.0	0.0	2.0	5.0
世 帯 構 成 別	一人暮らしの世帯	339	93.2	0.9	2.7	3.2
	夫婦二人の世帯	271	95.6	0.7	3.3	0.4
	2世代の世帯	165	93.9	0.6	1.8	3.6
	3世代の世帯	12	91.7	0.0	8.3	0.0
	その他	64	95.3	0.0	1.6	3.1
セ ン タ ー を 知 っ た 媒 体 別	練馬区の区報や冊子等	519	94.0	1.2	3.3	1.5
	知人の紹介	211	95.7	0.5	1.9	1.9
	センターのチラシ	85	95.3	0.0	2.4	2.4
	インターネット	65	98.5	0.0	1.5	0.0
	その他	105	90.5	1.0	2.9	5.7
セ ン タ ー に 依 頼 し た 理 由 別	信用できるから	651	96.2	0.5	1.2	2.2
	価格が安心だから	625	96.3	0.5	1.6	1.6
	技術力が高いから	148	98.6	0.7	0.0	0.7
	高齢者に働く機会を 提供したいから	213	92.5	1.4	3.3	2.8
	他に頼むところが 見つからないから	119	95.0	0.8	4.2	0.0
	その他	39	92.3	0.0	5.1	2.6
依 頼 し た サ ー ビ ス の 種 類 別	植木の剪定	375	97.9	0.3	1.1	0.8
	除草	197	97.5	0.0	2.0	0.5
	大工、塗装、内装工事	30	93.3	3.3	3.3	0.0
	襖、障子、網戸、畳の張替え等	70	88.6	1.4	8.6	1.4
	家事援助サービス	76	93.4	2.6	3.9	0.0
	お困りごと支援事業	26	92.3	0.0	3.8	3.8
	シルバーサポート	18	100.0	0.0	0.0	0.0
	その他	64	92.2	0.0	6.3	1.6

※「センターを知った媒体別」と「センターに依頼した理由別」は複数回答（あてはまるものすべてに○）です。従って、それぞれの回答者数（人）の合計は、全体の回答者数（872人）と一致しません。

## 8. ご意見・ご要望等

問8 その他ご意見、ご要望等をお聞かせください。

- 以下は、お客様のご意見・ご要望等を内容別に分類し、「5. 依頼したサービスの種類」ごとに一部抜粋等して掲載しています。原則として誤字脱字は修正し、記載されていた文のとおり掲載しています。
- 同じ内容は、要約等をしてまとめて掲載しています。
- ■の見出し(5. 依頼したサービスの種類)と、文章の内容は、異なっている場合があります。

図表 26 ご意見・ご要望等の分類

大分類	件数	小分類	件数
満足	230	感謝・満足の言葉	59
		会員の対応等に満足(安心・信頼等)	45
		会員の仕事に満足(丁寧・きれい等)	43
		今後もお願い・利用したい	38
		具体的な仕事等の満足	22
		高齢等のため、助かっている・感謝している	18
		料金に満足・安心	5
意見・要望	108	センターに対すること	23
		依頼したいサービス	20
		会員に関すること	19
		サービスに関すること(範囲・時間・回数等)	15
		サービスや仕事内容、料金の周知	12
		料金に関すること	12
		事務に関すること	7
不満	42	会員の仕事の質のこと	17
		申し込んでから時間がかかること	14
		会員の態度・対応のこと	11
その他			5
ご意見・ご要望等の合計件数			385

## (1) 満足(230件)

### ①感謝・満足の言葉(59件)

- ・感謝・満足の言葉は59件ありました。

### ②会員の対応等に満足(安心・信頼等)(45件)

#### ■ 植木の剪定

- ・柿の木の剪定が上手で今年も百目柿が楽しみです。私は今の担当の方以上の剪定師はいないと思っています。
- ・植木の剪定時に木に対する愛情やアドバイスがあり、とても良かったといつも思っております。高齢なのでいつまで来ていただけるかと心配しています。
- ・毎回、同じ担当の方に植木の剪定をお願いしていますが、とても丁寧でご夫婦での連携プレーが素晴らしく、仕事も早いし安心してお任せしています。色々アドバイスも頂け、いつも楽しみにしています。
- ・お願いする電話対応も良く、又来て下さる方々も感じの良い方ばかりで助かります。何時も安心してお願いさせていただいています。
- ・人格の良さがよく伝わってきて、とても感じの良い方が来て下さって安心いたしました。ありがとうございました。

#### ■ 除草

- ・ここ数回は同じ方指名させていただいています。きちんとした方で、安心してお願いできます。
- ・剪定の方達も、除草の方もとても丁寧で、色々アドバイスもしてくれ助かっています。お元気で活躍されている姿を見ると、こちらも励まされます。
- ・除草のお仕事を10年程利用させて頂いております。一生懸命なさいますし、誰でも感じが良くて、仕事が早いです。有難うございます。
- ・来て下さった方が、とても人柄が良く、仕事も丁寧にやって下さり、また頼みたいと思いました。
- ・初めて利用しましたが大変良い方に来てもらい大満足です。次回も同じ方にぜひと家族皆で話している位です。時間に余裕を持って一生懸命に作業していただきました。

#### ■ 襖、障子、網戸、畳の張替え等

- ・初めて利用させて頂きましたが、前にTelがあり、日にち・時間がきちんとしていた。
- ・親切に対応して下さいました。

#### ■ 家事援助サービス

- ・サービス全般に大変満足しています。ご担当いただいている方のお人柄も良く、ありがたいです。
- ・早くて気持ちの良い仕事ぶりでした。また利用しようと思っています。

- とても良く対応してもらっています。
- シルバーの方々の対応は本当に有難く感謝しております。

#### ■ お困りごと支援事業

- 生活上で困った時、安心してお願い出来るので感謝しています。現代の世の中、特に悪い人がおられるので、安心出来る事が最高で感謝しています。

#### ■ シルバーサポート

- 気さくに相談、依頼に応じて貰えるので。
- 時間をかけて直してくれました。

#### ■ その他

- てきぱき作業していただき、高齢者には信用できて助かりました。
- 仕事の取りかかりが早くて良い。練馬区在住の職人で安心感がある。値段も安心。
- 事前にお電話を頂けたり、リハーサル(小物の確認)もしていただけて、当日安心して迎えることができました。ありがとうございました。

### ③会員の仕事に満足(丁寧・きれい等)(43件)

#### ■ 植木の剪定

- 流石、元プロです。仕事の手際、仕上がりに唯々感心するばかりです。
- 毎年、植木の剪定をお願いしていますが、大変丁寧な仕事をして下さいます。ご高齢にもかかわらず元気なご様子です。お元気なうちは私どもの植木の面倒を見ていただきたいと思えます。いつもありがとうございます。
- 誠実で丁寧なお仕事にいつも感謝しています。今後とも利用させていただきますので、よろしく願いいたします。
- 毎年お願いしておりますが、担当の方は丁寧に作業してくれており、大変満足しています。これからもよろしくお願い致します。
- 作業手順、進め方、処理方法など、すべてにおいて大変満足です。この数年で3度ほど依頼をしておりますが、ご担当者の技量を含め、これからもずっとご縁をいただきたいと願っています。ご活躍を期待しております。

#### ■ 除草

- いつも丁寧な仕事に感謝してます。
- とても丁寧でお安くして頂き感謝しています。私も高齢なので、自分の庭の手入れが精いっぱいなので、親せきの庭まで手が回らずお願いしましたが、毎回植木の手入れ同様満足しています。
- 丁寧で非常に満足しています。
- 草むしりを御願いました。いつもは自分(82歳)がしてましたが、膝が痛いのでお願いしました。時間は私の倍かかってましたが、とっても丁寧なので、又お願いしたいと思っています。

## ■ 大工、塗装、内装工事

- 大工工事ははじめて利用させていただきましたが、とても良い仕事をしていただき有難かったです。
- 初めて利用させて頂きまして、とても助かりました。ありがとうございます。はじめての作業だった様ですが、テキパキと組み立てて頂き、毎日気持ちよく生活出来感謝です。

## ■ 襖、障子、網戸、畳の張替え等

- たいへん助かりました。きれいな仕事で満足しております。
- 前回、襖の張替えしていただきました。大事にきれいに今でもしています。
- 仕事が早くて、丁寧にやってもらえました。年を取って自分たちでは手におえない事が多くなったので、とても助かります。

## ■ 家事援助サービス

- どれも親切に丁寧にやっていただきました。

## ■ お困りごと支援事業

- ③大工、塗装、内装工事④襖、障子、網戸、畳の張替え等お願いしましたが、壁の張替えをすぐ丁寧に頂き、友人に紹介しました。

## ■ シルバーサポート

- 大変ていねいです。仕上がりもきれいです。

## ■ その他

- 親切丁寧にやっていただきました。ありがとうございます。
- 担当の方は、とても丁寧で楽しいお方で子どもも楽しんでおりました。晴れの日を素敵な1日にして下さり、ありがとうございます。
- とても丁寧なお仕事ぶりです。とてもキレイになり、感謝しています。普通の業者の方よりこんなに丁寧に頂きました。

## ④今後もお願い・利用したい(38件)

- 今後もお願い・利用したいは38件ありました。

## ⑤具体的な仕事等の満足(22件)

### ■ 植木の剪定

- 植木の剪定はずっと同じ人に来ていただいて、我が家の庭の樹々のことをよくわかって下さっているの、いつもありがたく思っています。
- 毎年、植木の剪定をお願いしております。早くから来ていただきこちらでお願いした所を快くやって下さいます。本当に助かりました。又今年もお願いしたいと思います。皆様お体に気を付けてお仕事して下さいます様に、ありがとうございます。

- 植木の剪定をお願いしたのですが、仕上がりに大変満足しています。さすが、熟練のなす技です。どうも有難うございました。とても感謝しています。
- 植木の剪定の方は、今までシルバーセンターでやっていただいた方の中で、一番技術力も高く、丁寧で、とてもよくしていただいております。これからもやっていただくことを希望しております。感謝しております。
- シルバーの方なので高度な事はダメと思っていました。植木の剪定は難しいと思い(簡単なところでも)ダメだと思っていましたので、除草くらいしかお願いしていませんが、自分でやるよりもとてもきれいにして下さいました。シルバー人材センターを理解できていないように思いますので、勉強しなおします。きて下さった方はとても親切な方でした。ありがとうございました。

## ■ 除草

- 草花、花木に詳しいと助かる。大変お世話になりました。助けて頂きました。

## ■ 襖、障子、網戸、畳の張替え等

- 母の家の襖、網戸、畳などの張替えを頼みました。12月に頼みましたが、すぐにやっていただきとても助かりました。仕事も丁寧でしたし、仕上がりも良かったです。又、利用したいと思えます。
- 襖をしていただいたのです。こちらの要望をちゃんと入れてくれて、参考もしてくれて本当にありがたかったです。ありがとうございました。
- とても丁寧に障子の張替えをして下さり、その節はありがとうございました。おもしろくて感じのよいおじさんで、楽しくコミュニケーションできました。センターの方も連絡がまだとれない旨伝えましたら、すぐに動いて下さいました。とても気持ちのよいサービスでした。また機会がございましたら宜しくお願い致します。
- 実施状況は十分満足出来るものであり、またセンターへの依頼から実施までの期間も丁度良く、大変助かりました。有難うございました。

## ■ 家事援助サービス

- 窓拭きなどして頂いて、大変助かりました。また、お願いしたいと思っています。
- 除草、電球の交換などをお願いしています。とても助かっています。

## ⑥ 高齢等のため、助かっている・感謝している(18件)

### ■ 植木の剪定

- 自身が病で体調が悪い為、必要があれば頼みたいと思います。
- 私の年齢94歳。普通に生活は出来ておりますが、右肩・腰が痛いため、力を入れたり、手を上げるのが出来ないので、剪定と草とりもして頂いてとても助かります。今後ともよろしくお願い致します。
- いつも自分では出来ないためお願いしています。とても丁寧に助かっています。これからも宜しく申し上げます。

- 夫婦でいくら頑張ってもなかなかできない事が多くなってきて、最後はイライラしたり、喧嘩しちゃったりです。助けて頂いて又気持ちよく生活スタートできる為にも、これからも宜しく願います。

## ■ 除草

- 自宅の庭、借家回り等、少し広い場所になりますので、年齢の為無理なのでお願いしております。
- 80歳を過ぎていますので、何も出来なくなります。お願いする事が多くなると思います。その時はよろしくお願い致します。
- 80代で一人暮らしの私にとってとてもありがたいことです。これからもセンターが長く継続する事を願っています。
- この場所のこの家に住んでいられる間はずっと来てもらいたいです。雑草が生えてこない薬を買ってみても、腰痛のため出来なくなりました。夏場や冬寒い時は彼らの体の事も心配しながら、とても感謝しています。

## ■ 大工、塗装、内装工事

- 高齢者世帯には大変ありがたい事業です。今後共宜しく願います。

## ■ 家事援助サービス

- 身体がゆれるので、肩と腕が痛いので助かります。
- 利用させて頂くのは最近ですが、年を重ね出来ない事が多い中とても助かっています。ありがとうございます。感謝しています。

## ■ お困りごと支援事業

- とても良くして頂きました。来年度もできない事があると思います。(高齢者で介護を受けている)宜しく願い致します。
- 要支援なので、現在85歳一人暮らしなので、週1回きてもらいたいです。

## ■ シルバーサポート

- 高齢化し、日中は一人暮らしなので出来ない事が増して来ます。助けていただければ嬉しいです。

## ■ その他

- 一人生活で今身体が動けないことが不便です。助かっています。
- 年齢が上がるにつれ、足腰が不安定になり、独り暮らしの年金生活者としては、大変助かっております。今後ますますお世話になることが増えると思われまます。どうぞよろしくお願い致します。
- シルバー人材の方1人と私とで段取りよく数日の引越の用意が出来た事、数日訪問手伝いのシルバー人材の方のおかげです。今でも心より感謝しています。家の物7割処分出来、ありがとうございました。
- 年寄りにとっては本当に有難いことだと思っております。

## ⑦料金に満足・安心(5件)

### ■ 植木の剪定

- 価格が安心。
- 仕事内容、料金について非常に満足しています。

### ■ 除草

- 高齢の家庭なので安心、料金、満足しています。これからもよろしくお願いします。

### ■ シルバーサポート

- お安い価格で申し訳ない位、皆さんよくして下さい有り難いと思っています。

## (2) 意見・要望(108件)

### ①センターに対すること(23件)

#### ■ 植木の剪定

- 落ち葉となる前の予約がしたい。又は事前の連絡が嬉しいですね。
- 依頼してから実施までの時間(期間)が短くできたら尚良いです。
- 出来れば頼んでから仕事日迄短くなるとありがたいです。
- 温暖化で作業当日の天候状況を配慮して頂き、細く長く活動してもらえると、利用する側もありがたいです。
- 人手不足で大変だとは思いますが、がんばってほしいと思います。
- 植木の剪定を毎年お願いしておりますが、3か月～4か月先になる事が多々あります。好評なのでしょうが、作業する方が増えればと思っております。
- 剪定について、希望の日に間に合わないのが少し残念でした。例えば、実施の日が3か月後との回答でしたが、さらに延期になったのは、人手不足でやむを得ないのかと思っています。
- 「植木の剪定」のサービスが続きますように。
- 自分に出来ないことをして頂いてありがたく、こちらの気持ちでお茶を用意しておりますが(お茶はいらない)とか決まりごとがあるといいと思います。

#### ■ 除草

- 過去に植木の剪定を依頼しました。真夏の暑い時にお越しくださり、助かりましたがとてもキツそうでした。夏などは比較のお元気な高齢者にするなど、身体面もサポートしたほうがいいのでは？と思います。息が荒くなり、作業途中で帰られました。中途半端でしたが胸が痛みセンターにも報告していませんでした。そちらで身体面はある程度管理した方が良く思う。
- 今後とも良質なサービスの提供を続けて頂ければ幸いです。どうぞよろしくお願い致します。
- 従来自分でもしていた作業ですので、大変さ加減は理解出来ます。出来る限り、働いてくださる方との相互理解のもと、成立する機構であることを願います。
- 初めてのことで依頼の内容を1つも伝えることが出来なかった。次をお願いする時は自分で納得してからにしたい。2回に分けて来てもらう。
- 炎天の中での除草は大丈夫だろうかと気になり、途中で冷たい麦茶などをお出ししています。

#### ■ 大工、塗装、内装工事

- 予約もかなり前にしなくてはいけなくて人材の確保をお願いします。
- 無くなりましたら困ります。続けて下さい。
- 協力会員と面接連絡できたらいいと思います。小さな依頼事、例えば電球の交換等はある時間にやって頂ければ本当に助かると思います。

#### ■ 家事援助サービス

- 練馬区は女性会員さんが少な過ぎると感じてます。

- 現在の方はかなり大雑把な仕事ぶりだが、やめられると代わりの人が見つかりにくい。そのことは経験上、知っているので本人がやめると言い出さない限りは来てほしい。正直で前向きな性格の所は好ましいと思う。
- もう少し若い方がいらっしゃればその方をお願いしたいです。現在75歳の方ですので、無理な事も多いのもう少しいろいろと頼みたい事がありますので、よろしくお願いします。
- 仕事上のこちらの希望をどの程度言えるのかがわからず、お任せするしかなかった。具体的に教えてほしいです。

## ②依頼したいサービス(20件)

### ■ 植木の剪定

- 剪定のおかげで植木がイキイキしてツボミもふくらみました。他のサービスもお願いする予定です。
- 大工、塗装工事等を活用したい。
- サービスが植木剪定以外にもある事を初めてしりました。網戸張替サービス等有るなら利用したいです。
- 何年も植木の手入れをお願いしていましたが、問5内容を見まして、その他のサービスも依頼したいと思っております。
- 高齢ですので雪かきをしてくれる人がいると助かります。

### ■ 除草

- 季節になったら、植木の剪定もお願いしたいと思っています。
- 除草しかお願いしておりませんが、窓ふき等できればうれしいです。
- 大工仕事、内装の仕事等も見積して利用したいと思えます。
- 大型ゴミを門まで運びたくても運ばません。運んで頂けるサービスがあれば助かりますが。
- 窓ガラス拭きがあれば良いのですが。

### ■ 大工、塗装、内装工事

- 水回りの仕事も引き受けて下さると有難いです。

### ■ 襖、障子、網戸、畳の張替え等

- 近いうちに障子張替えをお願いしたいと思っています。担当の方は素晴らしい方です。
- 畳替えをお願いしたいのですが、今やっていないのですが。

### ■ 家事援助サービス

- わが家は高齢の夫婦2人なので今後も家事援助を受けたいとは願っている。
- 問5の範囲を広げて欲しい。

## ■ お困りごと支援事業

- シルバー人材センターに注文していたのは70代です。“電球の取り換えからします”というキヤッチフレーズでした。現在高齢になって困る事は街の電気屋さんがいなくなりました。小さな電気製品の(ファクスのフィルム取替え)と電気製品の組立とか困ります。今後ともよろしくお願いします。

## ■ その他

- 腰痛に加え、坐骨神経痛もあるので、部屋の高い所の作業が出来ないのです。脚立に登って作業することも出来ないものですか、もし可能ならばお宅様にお願いしたいと思っております。希望ですが。
- 大変満足致しました。また何かありましたら是非お願いしたいです。実は今のところ、お風呂の床の洗浄をお願い出来たらと、膝が悪いので。
- ピアノの室内移動位やってほしい。ピアノの引越業者は高すぎる。

## ③会員に関すること(19件)

### ■ 植木の剪定

- 料金も上がってきているので、庭師の質も向上して頂ければ良いですね。
- シルバー人材の技術力にかなり差があるように思われますが、全員資格を持っている人材なのでしょう。
- 植木、植物に対する知識がもう少し欲しいと思います。いずれにしてもこのような人材センターがあることは有難いです。
- 剪定当日前後のはしごを置きに来るor持ち帰る前に連絡いただきたい。
- 機材の撤収のスケジュール連絡を良くしてほしい。
- 体の元気な方をお願いしたいです。
- できれば次回も同じペアの方をお願いしたいと思います。
- 担当者は変わらず継続してお願いしたいと思っています。
- 会員の高齢化に対する長期的な対策が必要ですね。

### ■ 除草

- 「除草」とは単純作業のようで、さにあらず。これまで数人の会員に依頼しましたが、仕上がりには確かに格差がありました。「除草」には誠実さが求められます。
- いつも同じ人をお願いする事は可能でしょうか？

### ■ 大工、塗装、内装工事

- 植木の剪定は、10年以上同じ方をお願いしていましたが、おやめになったので、新しい方で年々作業してもらってます。個人の個性が仕事ぶりにもよく現れ、満足度に差が出ます。

## ■ 襖、障子、網戸、畳の張替え等

- 今回のアンケートに依頼した時はとても良い人でしたが、会員さんの中には双方の日時を合わせるのが大変な方もいました。
- シルバーさんの年齢や性格もありますのであまり完全は求めません。
- 我が家も高齢ですが、あまり高齢の方がみえると気を使ってしまいます。

## ■ 家事援助サービス

- 少し遅くても丁寧、きれい好きな方を。
- 相手が困って「お願いできないでしょうか」と頼んだ時、何とかしてやってあげようというお気持ちがあって、工夫をしてやって頂ければ、シルバー人材センターの評判はとても良くなることでしょう。
- 出来れば、最初に来た方をお願いしたい。

## ■ その他

- 時間給というのは依頼した会員の能力がわからないので高いか安いかわからないが、事務局の推薦に頼って決めている。まずまずそれで納得のいく方を送ってもらっていると思う。

## ④サービスに関すること(範囲・時間・回数等)(15件)

### ■ 植木の剪定

- 植木剪定作業後はしばらくの間切れ端が下に落ちるので、2~3日後に下の清掃もやってもらえるとありがたいです。ゴミ袋30枚入りパックを渡したところ、残りの返却がなく、持ち帰ってしまったものと思われます。余ったら戻していただくとありがたいです。
- 現在は、1日単位での設定のようですが、時間単位で依頼できたらと思います。

### ■ 除草

- 下見に来られた際に、希望する作業は不可と知り残念。芝桜が伸びて横にはっているのを切っしてほしい旨お願いしたのですが…。面積も(3m×15m)の広くない通路でした。もう少し作業範囲をひろげてくださると助かります。
- 除草をお願いしていますが、取り終えた草をゴミ出し(又は処理)を有償でも構わないのでお願い出来ると助かる(植木の剪定も同じ)。以前他の地区のシルバーでは依頼することが出来た。
- 草むしり時に必ず除草剤をまいてほしいので、次回からはお願いしたい。
- 1時間以上の利用を考えてもらいたい。
- 1人1時間では話にならない。

### ■ 家事援助サービス

- 植木については花苗ややさしい花種まきなど一緒にやっていただけると、もっと楽しみながら出来るのにとすることもあります。
- 家事援助の範囲をもう少し開けて欲しい。時間を2時間位にして欲しい。

- 年に利用は6回では少なすぎる。そんなに格安にしなくてもいいから、月に1度、年に12回にしてほしい。
- 1回の利用時間の延長をたとえ30分でも延長して欲しい。料金はその分上乗せしても結構です。
- 出来ればもう少し回数を増していただけたら嬉しいし助かります。
- 6回利用できるのも、もっと12回利用できるようにしてほしい。
- 年に6回のみ(500円)なのが不満。

### ■ お困りごと支援事業

- お困りごと、でお願いしていますが、1時間で終わらない場合、2時間の追加は出来ないのでしょうか？

## ⑤サービスや仕事内容、料金の周知(12件)

### ■ 植木の剪定

- 植木以外でもお願いしたいが、②大工、塗装、内装工事④襖、障子、網戸、畳の張替え等ほどの程度のものか仕事内容を知りたい。
- 問5の⑤～⑦ですが具体的にどのような依頼を引き受けて下さるのでしょうか？区報等で照会されているのかもしれませんが、どういう依頼は可能かなど、具体的なことを詳しく知りたいと思います。
- 家事援助サービス、シルバーサポートは具体的なサービスを知りたい。
- 「家事援助サービス」「シルバーサポート」は知りませんでした。どのようなお仕事でしょうか？
- センターに依頼したいサービスの内容、価格等のパンフレットあるいは一覧表があれば頂きたい。

### ■ 除草

- 家事援助とか、シルバーサポートはどんな内容なのか、案内があったら教えてほしい。
- 庭木の剪定もお願いしたいが、どの程度まで仕事をして下さるのか。今は民間です。年2回。
- 問5の⑤家事援助サービス、⑥お困りごと支援事業、⑦シルバーサポートの内容と価格はどんなものがありますか。

### ■ 襖、障子、網戸、畳の張替え等

- A4、1枚くらいの大ききで、どのような仕事を依頼できるのか。大体、いくらくらいなのかの一覧を配布いただけると助かります(1年更新で)。

### ■ 家事援助サービス

- もっと早く利用すればよかったです。知人に教えてもらうまで、このサービスの存在を全く知らなかったのも、もっと周知していただけたらと思いました。

## ■ お困りごと支援事業

- ①植木の剪定②大工、塗装、内装工事④襖、障子、網戸、畳の張替え等は専門の方がいるので大丈夫ですが、②除草⑥お困りごと支援事業はこれからお願いしようと思ってます。今回こんな制度があった事を知り助かります。
- 技術と料金がわかると頼みたいと思う。

## ⑥料金に関すること(12件)

### ■ 植木の剪定

- 作業する方の受取る日当が多くなると良いと思ってます。
- これからも色々とお願ひする事が多くなると思いますが、今の価格でいつまでも頑張っていたきたい。
- 半日でも1日分の料金は不満。仕方ないのかな、と頼んでいる。
- 植木の手入れは費用が高いので毎年はお願ひ出来ないの、どんどん成長してしまい困っています。

### ■ 除草

- 依頼者(80歳以上)に対して、シルバー割引があればありがたいです。

### ■ 大工、塗装、内装工事

- 人材センターの料金は適正か否か、ご検討を(ちょっときびしいでしょうか?)。

### ■ 襖、障子、網戸、畳の張替え等

- もう少し金額が低ければと思います。
- 網戸の料金は非常に高い。

### ■ 家事援助サービス

- 賃金をもっと上げて良いと思います。
- 金額があがったことを知らなかった。

### ■ その他

- 植木の剪定について、練馬区として被緑率が23区内でトップとか。これは行政の努力もさることながら各区民の自己負担で手入れしていることも大いに寄与していると思う。高齢化と共に自らの手入れは難しくなっているが区の相応のバックアップがあってしかるべきと思うが。故に植木の剪定などはかなり低額で対応していただければと思う。区「みどり推進課」の仕事かな。タイアップして下さい。

## ⑦事務に関すること(7件)

### ■ 植木の剪定

- 申込方法を分かりやすくしてほしい。
- 土日祭日も事務所に電話受付を1人位いて欲しい(急な事故でもあったら困る)。

### ■ 除草

- 平日の昼間しか受付がないのが残念です。窓口の方を増やすわけにもいかないのは分かりますので、ホームページで予約フォーム→メールで返信など、導入されてはいかががでしょうか。
- 請求書を拝見しますと、賃金の中から0.83%も引かれていて、そんなに事務費が必要でしょうか。通知状ももっと簡素でいいと思います。

### ■ お困りごと支援事業

- 申し込みの電話受注者は依頼の内容を取り違える。人の話をよく聞いて下さい。

### ■ その他

- 支払い方法が不便すぎる。クレジットカードやオンライン決済可能にしてほしい。このアンケートもインターネットでも答えられるようにしてはいかががでしょうか。
- 何回か依頼したら直接頼んで、直接支払いができるようにしてほしい。郵送など無駄な経費をカットして簡単に。

### (3) 不満(42件)

#### ①会員の仕事の質のこと(17件)

##### ■ 植木の剪定

- 大変満足しておりますが、包丁研ぎは人によってはかえって切れなくなって困ったことがありました。
- 希望どおりの対応をしてもらえない。
- 22年にかなり短く切られてしまった。毎年勢いの良い植木が、去年は枝葉が出ず、枯れてしまったかも。花が咲くのを毎年楽しみにしていたがとても残念。
- 最初にセンターに依頼したらお年寄りの方と若い方と二人でいらして、お年寄りの方はぬれ縁に座り指図だけで丸坊主にされ終わりの6～7年に来て下さった。
- 窓のふきそうじをお願いしたら時間がきたからと途中でやめて帰ったのは残念でした。私でしたらほんの少しだから最後までやります。
- 地植えの日本石楠花を無断で移植されてしまい(不適切な場所に)気がついて元にもどしたが、根付くかどうか？
- 作業に使用したブルーシートの忘れものあり。
- 「立つ鳥跡を濁さず」ではないが、作業終了後はきちんとするよう指導していただきたい。
- 枝を切った後、よくふってない。風が吹くと切った小さな枝が落ちる。よく揺さぶってほしい。切った小さなごみを掃かない。私が後で掃除した。
- 昨年91歳と高齢になり、従来個人で家の周囲10本の剪定を行っていたが、高所危険と思い昨年初めて利用させて貰いました。専門職人と比べるとはありますが、ある程度のレベルは必要かと思えます。私の場合1工事のできる予定の作業をお願いした所、2人で半日の作業となりました。そのことについては特に問題ありませんが、それぞれが独立して作業された上に、1人は全くの素人に近く掃除も徹底されていませんでした。作業終了時に挨拶いただければチェック出来たが、何も言わずに帰られたので注意することさえ出来ませんでした。掃除も出来ない人には頼みたくありません。

##### ■ 除草

- 技術をレベルアップして頂きたい。早朝すぎると、相談しながらはやって頂けないので、全て抜かれた。コミュニケーション大事！

##### ■ 家事援助サービス

- 1回目に来て頂いた方は時間がかかり、かつなおすどころか悪化させてしまった。2回目の方はプロ意識がありお上手でした。1回目の方については大変不満です。
- 高齢にもかかわらずずっと一生懸命、作業(室内掃除)をなさっています。庭の草ひきや整備のためにお頼みしました男性の方は、少し重いものについての作業をためらいがち、だめなことです。草ひきはかなり当方が補助しなければ遅くなりました。

##### ■ お困りごと支援事業

- 植木の剪定の後始末が、少々雑だと感じています。

## ■ その他

- 会員の人により仕事のサービスが違う。
- シルバーサポートを使用する事で、高齢者の快く生活が出来るよう。当家の障子の張替えの際、作業は良いけどはめ替えの際乱暴であった。
- 植木の剪定、雑草作業が終わって確認の時間が欲しいです。気になっている所が言いにくいです。

## ②申し込んでから時間がかかること(14件)

### ■ 植木の剪定

- 依頼してから会員からの連絡がなく日程がなかなか決まらなかった。余裕をもってサービスの日の連絡をしてほしい。
- 実作業日の決定をもう少し早くしていただけるとありがたい。
- ただ植木の剪定は最近はかなり混み合っているようで、なかなか順番がまわってこないのが少々残念なところ。職人さんの数が限られているのでしょうか。
- また、お願いしたいとは思っても、植木の場合上手な方は1年も先になってしまいます。危うい仕事もあるかもしれない、仕方がないとは思っています。
- 植木の剪定の希望する日に予約するため、数か月前から予約しなければならないのが、不満のところ。
- 植木の剪定を申し込んだがなかなかできなかった。
- ただ一つ申し込んでから剪定に来てもらうのに、3か月位かかるのが少し残念です。しかしこれだけ安い料金なので、仕方がないことだと思っています。隣の家にも紹介したので、そのうち依頼がいくと思います。

### ■ 除草

- お願いしてからかなり待たなければならないので、その点だけが気になりますが、仕方がないのかとも思います。
- センター事務局に依頼してから業者からの連絡まで少し時間がかかりました。お忙しいと思いますが、もう少し早いと助かります。
- 申込してから、もう少し早いとありがたいです。

### ■ 襖、障子、網戸、畳の張替え等

- 植木の剪定は申込をしてから1か月も先になる。
- 申し込んで工事が始まるまで待つ時間が長すぎる。せめて1か月位にしてほしいが…。人数を増やすとかで対応できるといいと思う。

## ■ その他

- センターに依頼して会員が来て頂く間がもう少し早いと助かります。

## ■ 無回答

- 発注してから半年位の待ち時間長過ぎて切るタイミングが分からない。6か月以前に予約をすれば良いのか？人材不足と高齢化のことは聞きましたが。

## ③会員の態度・対応のこと(11件)

### ■ 植木の剪定

- 到着時間に遅れるトラブルがありましたが、時間に余裕があった為、お仕事して頂きました。
- 翌年の剪定とガラス磨きを頼んだけれど、つけんどんな態度で断られた。男性職員。
- 見積り通りの事をしないで帰ってしまった事で、料金は払いたくなかったが、揉めるのは良くないと思い話さなかった。
- 植木の剪定に来て下さった方(毎年同じ方)は仕事もすばらしく、すべてに渡って大満足ですが、以前除草に来て下さった方は仕事の内容もいい加減(こちらの要望を聞かずに自分の都合のよいようにやってしまう。帰り際には個人的に便利屋をやっていると名刺をおいて行きました。)でしたし、人間的にもいかなものかと思ひ、二度とその方にはお願いするつもりはありません。やはり人柄もシルバーの入会の時に審査していただけたらと思います。除草の方は数回依頼しましたが最近お願いした方は不満です。こちらが言ったようにやらず、自分の都合のよいやり方でやってしまう。

### ■ 除草

- 除草の方は沢山頼まれるので、少々遅れる事があり、でも丁寧で早いので他の方には変えられませんので、いつもお願いします。
- 話し出すと手が止まるのは避けて欲しい。
- 以前の方は夫婦で1人はイスに座ったまま、ただ来ているだけの方、又は時間に来て少しやり帰る頃に来てすこしやり、時間をごまかす男性の方。今後その様な事があつたら考えます。90歳の家で見たり聞いたりしないので、だまされやすく許せません。

### ■ 襖、障子、網戸、畳の張替え等

- 予約をして下見にみえ、ご本人と直接時間等日程を予約したが、日にちを間違え等有りましたので、改善して欲しいです。

### ■ 家事援助サービス

- 家事は私語が多い。
- 次回の仕事内容について、要望したところ、次回には何も心の用意をしてくれなかった。手伝って少しでも喜んでもらえるような意欲は感じられなかった(高圧的な言動をとったつもりは全くないと思う)。

## ■ 無回答

- 安いから悪かろうの仕事では頼む気なし。人選をよく見極めなさい。

## (4) その他(5件)

### ■ 植木の剪定

- 今回はじめて頼んだ。もっと早くお願いすれば良かったと思います。
- 元気でいつまでも働けますように。

### ■ 襖、障子、網戸、畳の張替え等

- シルバー世代の方々が、活躍できる場所がもっと増えるといいと思います。
- お元気なシルバー世代の方達が、世の中の役に立っているという事は、同世代としてうれしいです。一方、年を重ねると共に健康を害する事も避けられないので、働きたくても働けないシルバー世代の方達も大勢いるのも現実です。全ての老人が同じ様に笑顔でいられる社会にするにはどうしたらいいのか。考えてしまいます。

### ■ 家事援助サービス

- 弱い人が出来なくて困っていることを、出来ることなら、してあげて、助けてあげれば、シルバー人材センターはどんなに感謝されることでしょう。

### Ⅲ 調査票

## 練馬区シルバー人材センター お客様満足度調査票 (一般家庭用)

お客様各位

練馬区シルバー人材センターをご利用いただきましてありがとうございます。  
当センターでは、今後のサービス向上のため、お客様満足度調査を実施しております。  
ご多忙のところ、誠に恐縮ですが、下記アンケートにご記入いただき、  
令和6年3月11日までに同封の封筒でご返送いただきますようお願い申し上げます。

令和6年2月 22 日

公益社団法人練馬区シルバー人材センター  
電話:03-3993-7168

問1 お客様の年齢をお教えてください。(1つに○)

- |           |         |           |
|-----------|---------|-----------|
| 1. 40歳代未満 | 2. 50歳代 | 3. 60歳代   |
| 4. 70歳代   | 5. 80歳代 | 6. 90歳代以上 |

問2 お客様の世帯構成をお教えてください。(1つに○)

- |             |            |           |
|-------------|------------|-----------|
| 1. 一人暮らしの世帯 | 2. 夫婦二人の世帯 | 3. 2世代の世帯 |
| 4. 3世代の世帯   | 5. その他     |           |

問3 センターのサービスを何でお知りになりましたか。(あてはまるものすべてに○)

- |               |                |             |
|---------------|----------------|-------------|
| 1. 練馬区の区報や冊子等 | 2. 知人の紹介       | 3. センターのチラシ |
| 4. インターネット    | 5. その他(具体的に: ) |             |

問4 センターにサービスを依頼された理由は何ですか。(あてはまるものすべてに○)

- |                     |                     |             |
|---------------------|---------------------|-------------|
| 1. 信用できるから          | 2. 価格が安心だから         | 3. 技術力が高いから |
| 4. 高齢者に働く機会を提供したいから | 5. 他に頼むところが見つからないから |             |
| 6. その他(具体的に: )      |                     |             |

**質問は裏面へ続いています。**

問5 センターに依頼されたサービスは何ですか。(1つに○)

複数ある場合は、お客様が最も重要と思うサービスを1つ選び○をしてください。

1. 植木の剪定	2. 除草
3. 大工、塗装、内装工事	4. 襖、障子、網戸畳の張替え等
5. 家事援助サービス	6. お困りごと支援事業
7. シルバーサポート	8. その他(具体的に: _____)

問6 利用されたサービスについて、下記ア～オの各項目の満足度をお教えてください。

各項目に1つ○をしてください。

	満足している 5点	やや満足 している 4点	どちらとも いえない 3点	やや不満 2点	不満 1点
ア 会員の態度、言葉遣い	5点	4点	3点	2点	1点
イ 仕事の仕上がり具合(質)	5点	4点	3点	2点	1点
ウ 仕事の料金	5点	4点	3点	2点	1点
エ センター事務局の対応	5点	4点	3点	2点	1点
オ ア～エを総合した満足度	5点	4点	3点	2点	1点

問6-1 問6のア～エのうち2点以下の項目がありましたら理由をお聞かせください。

問7 今回利用されたサービスを、今後も利用したいと考えていますか。(1つに○)

1. 利用したい	2. 利用しない	3. わからない
----------	----------	----------

問8 その他ご意見、ご要望等をお聞かせください。

ご協力ありがとうございました。

返信用封筒に入れ、3月11日(月)までに投函してください。  
切手を貼る必要はありません。差出人の氏名・住所も記載不要です。

---

---

## 令和5年度お客様満足度調査 報告書

令和6(2024)年 3月

発行 公益社団法人 練馬区シルバー人材センター  
〒176-0012 練馬区豊玉北五丁目 29 番 8 号  
電話:03(3993)7168 FAX:03(3993)7530

編集 株式会社コモン計画研究所  
〒166-0015 杉並区成田東五丁目 35 番 15 号  
電話:03(3220)5415 FAX:03(3220)4417

---

---