

令和7年度お客様満足度調査 報 告 書

令 和 7（2025）年 10 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
(1) 会員の態度、言葉遣い.....	11
(2) 仕事の仕上がり具合または質	14
(3) サービスの料金	17
(4) お申し込みやお支払いの際のセンター事務局の対応	19
(5) 総合評価	22
(6) 満足度に関する比較	24
7. 今後の利用意向.....	25
8. ご意見・ご要望等	27
(1) 満足(286 件)	28
①感謝・満足の言葉(93 件).....	28
②会員の仕事に満足(丁寧・きれい等)(64 件).....	28
③今後もお願い・利用したい(43 件)	31
④会員の対応等に満足(安心・信頼等)(33 件)	31
⑤料金に満足・安心(19 件)	32
⑥具体的な仕事等の満足(17 件)	34
⑦高齢等のため、助かっている・感謝している(14 件).....	35
⑧事務局の対応に満足(3 件).....	36

(2) 意見・要望(75 件)	37
①センターに対すること(25 件)	37
②依頼したいサービス(23 件)	38
③料金に関すること(11 件)	40
④サービスに関すること(範囲・時間・回数等)(10 件)	40
⑤サービスや仕事内容、料金の周知(6 件)	41
(3) 不満(45 件)	42
①会員の態度・対応のこと(22 件)	42
②会員の仕事の質のこと(12 件)	43
③申し込んでから時間がかかる、対応が悪い等(11 件)	44
(4) その他(15 件)	46
Ⅲ. 調査票	47

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7年4月から6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7年7月15日～7月30日
有効回収数 及び 有効回収率	対象数： 1,611件 有効回収数： 938件 有効回収率： 58.2%

3. 報告書利用上の注意

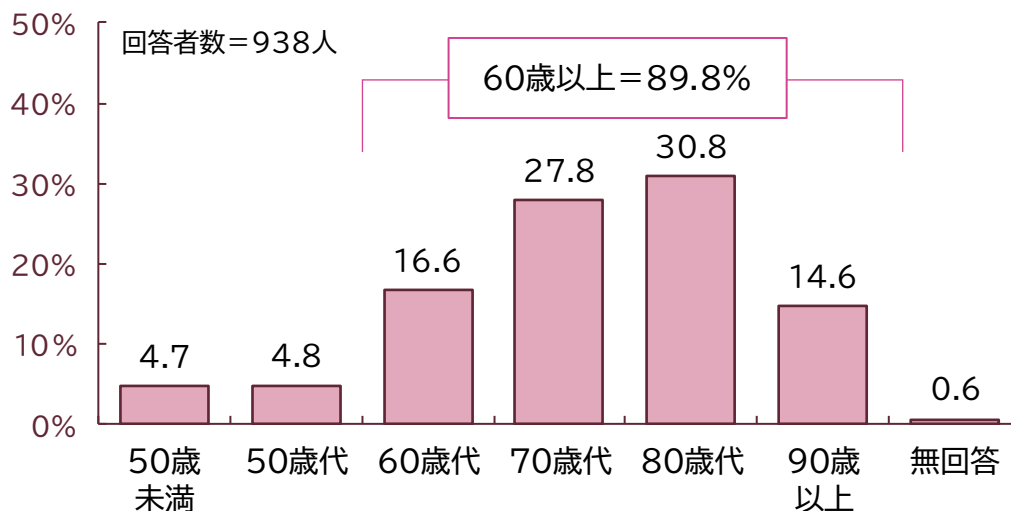
- 図表中の「回答者数」は、各設問に該当する回答者の総数であり、回答率(%)の母数をあらわしています。
- グラフの単位は、断りのない限り「%」を示しています。
- 回答率(%)は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。
- 複数回答は、一人の回答者が複数選択する回答方式であり、合計は100%を超えています。
- 図表中の選択肢の文章を一部省略している場合があります。省略していない選択肢は「Ⅲ 調査票」を参照してください。
- クロス表の網掛けは、分析文に関係しているか所につけています。

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938人の年齢は、「80歳代」30.8%が最も高く、次いで「70歳代」27.8%、「60歳代」16.6%、「90歳以上」14.6%と続いています。60歳以上は89.8%で9割となっています。
- 世帯構成別にみると、“一人暮らしの世帯”で「80歳代」が37.4%と4割近くなっています。
- 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」「80歳代」が高く、“インターネット”は「70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、“信用できるから”“他に頼むところが見つからないから”は「80歳代」の割合が高く、“価格が安心だから”“高齢者に働く機会を提供したいから”は「70歳代」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、“除草”“襖、障子、網戸、畳の張替え等”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”で「80歳代」が最も高くなっています。一方、“家事援助サービス”では「50歳未満」が24.1%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】

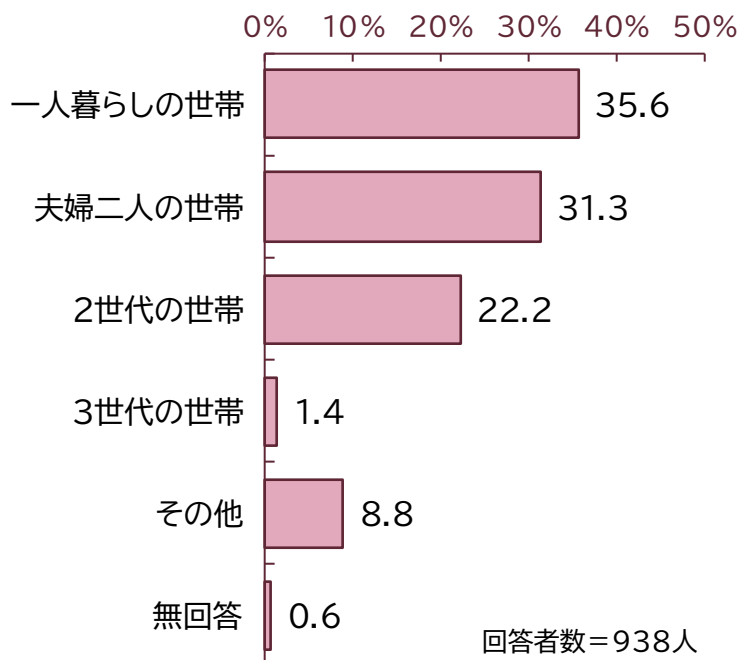
		回答者数(人)	50歳未満	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上	無回答
全 体		938	4.7	4.8	16.6	27.8	30.8	14.6	0.6
世帯構成別	一人暮らしの世帯	334	1.2	3.3	8.7	26.0	37.4	23.4	0.0
	夫婦二人の世帯	294	5.1	2.7	20.4	33.0	29.9	8.8	0.0
	2世代の世帯	208	10.6	12.0	23.6	25.0	20.2	8.7	0.0
	3世代の世帯	13	0.0	0.0	38.5	23.1	15.4	23.1	0.0
	その他	83	3.6	1.2	15.7	26.5	34.9	14.5	3.6
センターを知った媒体別	練馬区の区報や冊子等	529	1.5	2.8	11.9	29.7	35.5	18.1	0.4
	知人の紹介	211	6.2	7.1	16.6	27.5	28.0	14.2	0.5
	センターのチラシ	97	1.0	2.1	16.5	33.0	30.9	16.5	0.0
	インターネット	107	24.3	14.0	29.9	23.4	5.6	1.9	0.9
	その他	108	0.9	2.8	28.7	21.3	35.2	9.3	1.9
センターに依頼した理由別	信用できるから	677	4.0	4.6	16.8	27.6	30.3	16.2	0.4
	価格が安心だから	648	5.7	5.2	18.8	30.7	26.7	12.2	0.6
	高齢者に働く機会を提供したいから	216	2.8	3.7	19.4	33.3	25.0	15.7	0.0
	他に頼むところが見つからないから	143	2.1	2.8	14.0	26.6	35.7	18.2	0.7
	技術力が高いから	106	2.8	6.6	28.3	23.6	23.6	15.1	0.0
	その他	36	0.0	8.3	11.1	22.2	47.2	11.1	0.0
依頼したサービスの種類別	植木の剪定	269	3.0	4.8	19.7	30.9	29.4	12.3	0.0
	除草	396	2.3	4.0	15.4	26.3	30.1	20.7	1.3
	大工、塗装、内装工事	18	0.0	0.0	33.3	33.3	27.8	0.0	5.6
	襖、障子、網戸、畳の張替え等	56	0.0	7.1	16.1	32.1	35.7	8.9	0.0
	家事援助サービス	87	24.1	4.6	9.2	25.3	27.6	9.2	0.0
	お困りごと支援事業	25	8.0	4.0	12.0	24.0	40.0	12.0	0.0
	シルバーサポート	19	0.0	0.0	5.3	10.5	57.9	26.3	0.0
	その他	67	6.0	10.4	22.4	29.9	29.9	1.5	0.0

※「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（938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○)

図表 3 お客様の世帯構成(単数回答)



- お客様の世帯構成は、「一人暮らしの世帯」35.6%で最も高く、次いで「夫婦二人の世帯」31.3%、「2世代の世帯」22.2%、「3世代の世帯」1.4%、「その他」8.8%、となっています。
- 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」では「一人暮らしの世帯」「夫婦二人の世帯」の割合が高く、「インターネット」では「夫婦二人の世帯」「2世代の世帯」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39.9%で4割となっています。「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“価格が安心だから”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“シルバーサポート”の割合が約6割を超えています。「夫婦二人の世帯」では“お困りごと支援事業”、「2世代の世帯」では“家事援助サービス”の割合が高くなっています。

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		938	35.6	31.3	22.2	1.4	8.8	0.6
センターを知った媒体別	練馬区の区報や冊子等	529	39.1	29.7	21.0	1.1	8.7	0.4
	知人の紹介	211	33.6	34.6	22.7	1.4	7.6	0.0
	センターのチラシ	97	42.3	30.9	18.6	1.0	6.2	1.0
	インターネット	107	22.4	36.4	32.7	3.7	4.7	0.0
	その他	108	45.4	25.0	13.9	0.9	13.9	0.9
センターに依頼した理由別	信用できるから	677	36.3	32.1	21.6	1.2	8.4	0.4
	価格が安心だから	648	34.0	29.9	25.5	1.5	8.5	0.6
	高齢者に働く機会を提供したいから	216	36.1	33.3	21.8	0.9	7.4	0.5
	他に頼むところが見つからないから	143	39.9	28.0	22.4	2.1	7.0	0.7
	技術力が高いから	106	34.0	34.9	22.6	0.0	8.5	0.0
	その他	36	61.1	22.2	8.3	0.0	8.3	0.0
依頼したサービスの種類別	植木の剪定	269	30.9	32.3	24.9	1.9	10.0	0.0
	除草	396	38.6	29.3	19.9	1.5	9.6	1.0
	大工、塗装、内装工事	18	27.8	38.9	22.2	0.0	11.1	0.0
	襖、障子、網戸、畳の張替え等	56	35.7	35.7	25.0	0.0	3.6	0.0
	家事援助サービス	87	33.3	28.7	28.7	1.1	6.9	1.1
	お困りごと支援事業	25	36.0	52.0	4.0	0.0	8.0	0.0
	シルバーサポート	19	63.2	31.6	0.0	0.0	5.3	0.0
	その他	67	32.8	29.9	26.9	1.5	7.5	1.5

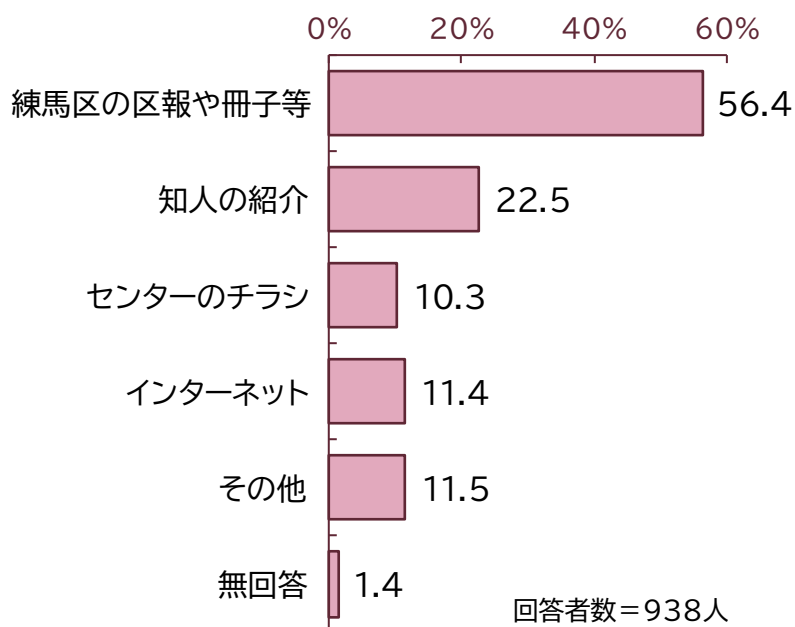
※「センターを知った媒体別」と「センターに依頼した理由別」は複数回答（あてはまるものすべてに○）です。従って、それぞれの回答者数（人）の合計は、全体の回答者数（938人）と一致しません。

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」56.4%で最も高く、次いで「知人の紹介」22.5%、「センターのチラシ」10.3%、「インターネット」11.4%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”“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割前後で、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、“シルバーサポート”を除き「練馬区の区報や冊子等」が最も高くなっています。“シルバーサポート”は「知人の紹介」、「大工、塗装、内装工事」は「インターネット」で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		938	56.4	22.5	10.3	11.4	11.5	1.4
センターに依頼した理由別	信用できるから	677	59.8	21.1	12.0	11.2	10.8	0.9
	価格が安心だから	648	55.9	25.3	10.3	12.7	11.0	1.1
	高齢者に働く機会を提供したいから	216	58.3	27.8	10.6	10.6	12.0	0.9
	他に頼むところが見つからないから	143	60.8	20.3	9.1	9.8	11.9	1.4
	技術力が高いから	106	52.8	27.4	14.2	10.4	14.2	0.9
	その他	36	55.6	19.4	2.8	0.0	36.1	0.0
依頼したサービスの種類別	植木の剪定	269	63.9	23.4	9.7	5.9	9.7	1.9
	除草	396	59.6	22.0	10.9	9.6	12.1	1.5
	大工、塗装、内装工事	18	38.9	16.7	5.6	33.3	16.7	0.0
	襖、障子、網戸、畳の張替え等	56	48.2	10.7	23.2	16.1	8.9	0.0
	家事援助サービス	87	42.5	32.2	3.4	23.0	9.2	1.1
	お困りごと支援事業	25	56.0	20.0	12.0	8.0	24.0	0.0
	シルバーサポート	19	31.6	36.8	15.8	10.5	15.8	5.3
	その他	67	44.8	17.9	6.0	20.9	13.4	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（938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

- ・家族・親族から(19件)
- ・ケアマネジャーから(17件)
- ・以前から知っていた(17件)
- ・地域包括支援センターから(11件)
- ・覚えていない・不明(6件)
- ・区役所から(4件)
- ・近所の人から(3件)
- ・不動産会社から(3件)
- ・シルバーで働いていたから(2件)
- ・センターの方から(2件)
- ・テレビ(2件)
- ・会社が利用しているから
- ・清掃局から
- ・他区で利用していたから
- ・福祉事務所から

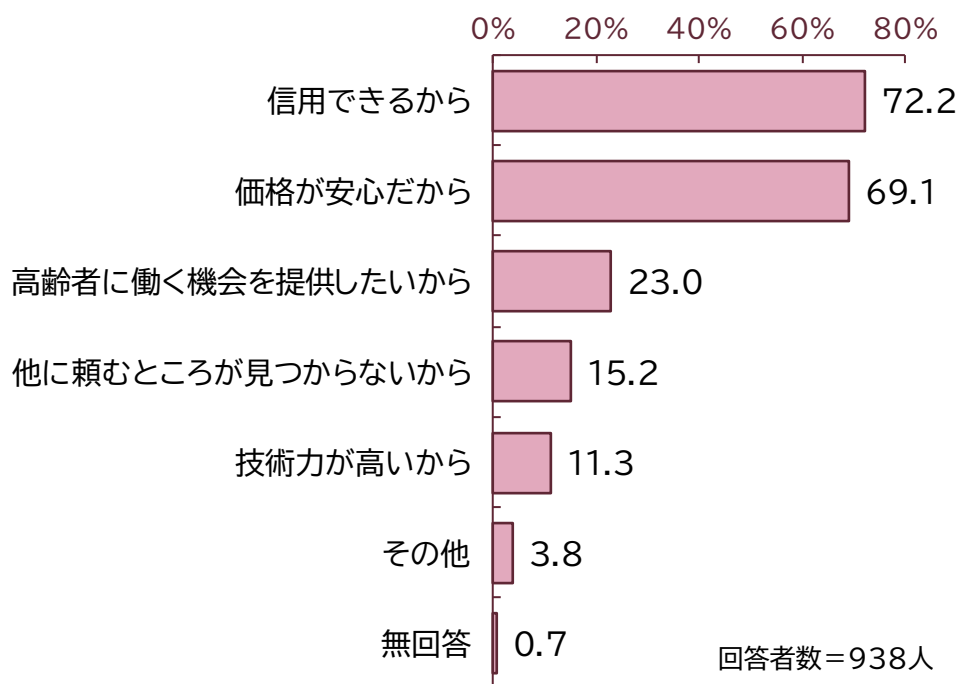
※同じ回答内容は、一つにまとめて掲載しています。

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」72.2%で最も高く、次いで「価格が安心だから」69.1%、「高齢者に働く機会を提供したいから」23.0%、「他に頼むところが見つからないから」15.2%、「技術力が高いから」11.3%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”“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”では「価格が安心だから」が最も高く、“除草”“大工、塗装、内装工事”“襖、障子、網戸、畳の張替え等”では「信用できるから」が最も高くなっています。

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	他に頼むところが見つからないから	技術力が高いから	その他	無回答
	全 体	938	72.2	69.1	23.0	15.2	11.3	3.8	0.7
依頼したサービスの種類別	植木の剪定	269	73.6	75.5	25.3	10.0	16.0	1.9	0.7
	除草	396	75.3	66.4	24.0	16.7	11.1	4.5	0.5
	大工、塗装、内装工事	18	72.2	66.7	22.2	11.1	11.1	11.1	0.0
	襖、障子、網戸、畳の張替え等	56	78.6	67.9	26.8	16.1	14.3	1.8	1.8
	家事援助サービス	87	69.0	74.7	13.8	13.8	4.6	2.3	1.1
	お困りごと支援事業	25	64.0	68.0	16.0	40.0	8.0	4.0	0.0
	シルバーサポート	19	63.2	63.2	15.8	10.5	5.3	10.5	0.0
	その他	67	53.7	55.2	22.4	22.4	3.0	7.5	1.5

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

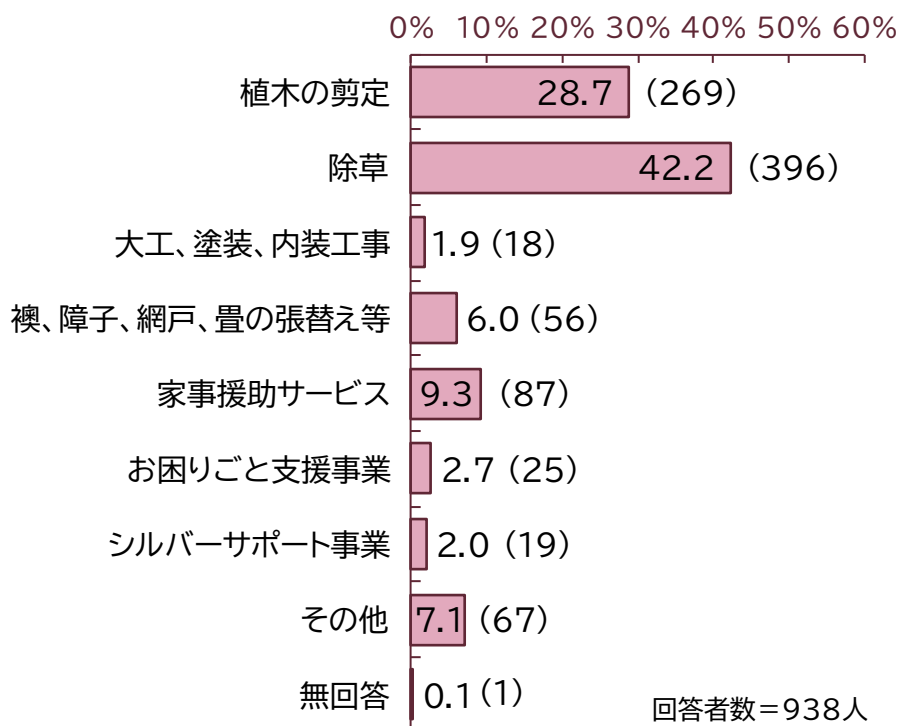
- 自分ではできないから (11件)
- 親切で丁寧、安心だから (9件)
- 人にすすめられたから (3件)
- 前から利用しているから (2件)
- 価格が明確化されているから
- 小回りがきくから

※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、「除草」42.2%が最も高く、次いで「植木の剪定」28.7%、「家事援助サービス」9.3%、「襖、障子、網戸、畳の張替え等」6.0%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

• 清掃 (10件)	• ゴミ出し (2件)
• マンション・アパート、ビルの清掃(8件)	• 家具の移動 (2件)
• 庭木、花の水やり (7件)	• 高所作業 (2件)
• 解体・組立、搬出 (6件)	• 着付け (2件)
• 屋内外の清掃 (5件)	• お墓の掃除
• 共用部分清掃 (5件)	• かたづけ
• 簡易電気関係 (4件)	• ドアの修理
• 電球等の交換 (4件)	• 窓ガラス

※同じ回答内容は、一つにまとめて掲載しています。

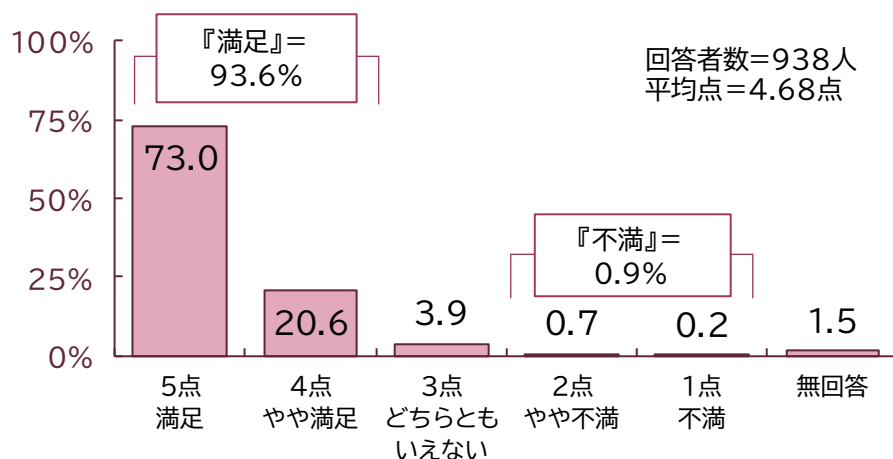
6. 利用したサービスの満足度

問6 問5で利用されたサービスの各項目について、満足度をお教えてください。
(それぞれ1つに○)

問6-1 2点以下の場合は理由をお聞かせください。

(1) 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」73.0%、「4点 やや満足」20.6%であり、これらを合わせた『満足』が93.6%となっており、平均点は4.68点となっています。
- 一方、「2点 やや不満」0.7%、「1点 不満」0.2%を合わせた『不満』という回答は、0.9%となっています。
- 年齢別にみると、“70歳代”以下では『満足』が全体の割合を上回っています。一方、“50歳未満”で『不満』が4.5%と全体の割合を上回っています。
- 世帯構成別にみると、“夫婦二人の世帯” “2世代の世帯”では『満足』が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、“家事援助サービス” “お困りごと支援事業”は『満足』の割合が8割台で、『不満』が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	4点やや満足	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		938	73.0	20.6	3.9	0.7	0.2	1.5	93.6	0.9
年 齢 別	50 歳未満	44	84.1	11.4	0.0	4.5	0.0	0.0	95.5	4.5
	50歳代	45	93.3	4.4	2.2	0.0	0.0	0.0	97.7	0.0
	60歳代	156	77.6	17.3	3.8	0.6	0.6	0.0	94.9	1.2
	70歳代	261	70.5	23.8	3.8	1.1	0.0	0.8	94.3	1.1
	80歳代	289	70.2	22.8	4.2	0.0	0.3	2.4	93.0	0.3
	90歳以上	137	69.3	21.9	5.1	0.0	0.0	3.6	91.2	0.0
世 帯 構 成 別	一人暮らしの世帯	334	72.2	21.3	4.5	0.3	0.0	1.8	93.5	0.3
	夫婦二人の世帯	294	75.9	18.0	3.7	1.0	0.0	1.4	93.9	1.0
	2世代の世帯	208	73.1	22.6	3.4	0.0	0.0	1.0	95.7	0.0
	3世代の世帯	13	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	その他	83	63.9	24.1	4.8	2.4	2.4	2.4	88.0	4.8
依 頼 し た サ ー ビ ス の 種 類 別	植木の剪定	269	69.5	26.4	1.9	0.0	0.4	1.9	95.9	0.4
	除草	396	76.0	18.4	3.8	0.5	0.3	1.0	94.4	0.8
	大工、塗装、内装工事	18	66.7	27.8	5.6	0.0	0.0	0.0	94.5	0.0
	襖、障子、網戸、畳の張替え等	56	82.1	17.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	家事援助サービス	87	69.0	19.5	8.0	3.4	0.0	0.0	88.5	3.4
	お困りごと支援事業	25	80.0	0.0	4.0	4.0	0.0	12.0	80.0	4.0
	シルバーサポート	19	57.9	36.8	0.0	0.0	0.0	5.3	94.7	0.0
	その他	67	71.6	13.4	11.9	1.5	0.0	1.5	85.0	1.5

※『満足』は、「5点 満足」+「4点 やや満足」

※『不満』は、「2点 やや不満」+「1点 不満」

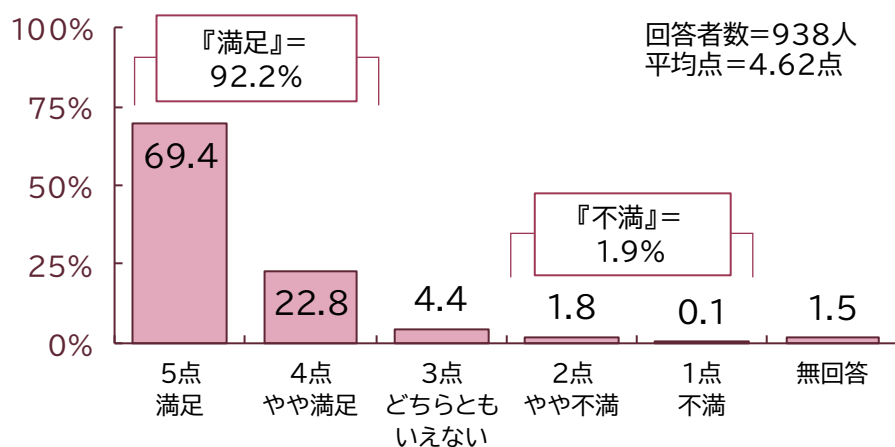
これ以降の『不満』の内容については、原則として誤字脱字は修正して、依頼したサービスの種類を【…】で示しています。

◆2点以下の『不満』の内容◆

- 注文主のいう事を聞かず、自分の考えで刈り込みする。【植木の剪定】
- 今回の方ですが、最後に残る細かい草を地面一杯のままで終わってしまい、土が見える位に細かい草を始末してほしい。2回共地面に草がパラパラ残っているため、後で自分でほうきで片付けているので…。【除草】
- 初めての除草でいやな思いをしました。【除草】
- 5回お願いして、5人の方(ABCDEさん)、満足したのは1人Eさんのみ。Aさんは除草のビニール袋の中に、落ちていた洗濯物を詰め込み、何も言わずにゴミにしている。信じられない。Bさんは2日前に連絡して、あさって何うと言う。これ、普通ですか？4～5日前に予定したいと言うと、「できない」と。Cさんは、予定の30分以上前に来て、連絡もなく「今から始めたい」と。決めた時間になぜ始めないのか。おまけに作業中に近所の人と雑談！！Dさんは、網戸。たるんだ仕上がりで、これで「問題ない」と。どうしてABCDさんのような方を設定するのか？あまりに常識はずれの方は仕事を引き受けないでほしい。来所したとしても、断りたいほど不信感。こんなに品質悪いのですか？【除草】
- そうじの質があまりよくない。【家事援助サービス】
- 仕事が雑。おしゃべりが多い。【家事援助サービス】
- 作業する人の都合が優先、との事で当日の電話でいきなり「今日伺いたい」は困りました。【お困りごと支援事業】
- 30分で充分終了する事をお願いしても、1時間位かかる。【その他】

(2) 仕事の仕上がり具合または質

図表 15 仕事の仕上がり具合または質(単数回答)



- 仕事の仕上がり具合または質の満足度は「5点 満足」69.4%、「4点 やや満足」22.8%であり、これらを合わせた『満足』が92.2%となっており、平均点は4.62点となっています。
- 一方、「2点 やや不満」1.8%、「1点 不満」0.1%を合わせた『不満』という回答は、1.9%となっています。
- 年齢別にみると、“60歳代”以下では『満足』が全体の割合を上回っています。一方、『不満』をみると、“50歳未満”が4.5%、“60歳代”が3.2%で、全体の割合を上回っています。
- 世帯構成別にみると、“夫婦二人の世帯” “2世代の世帯” “3世代の世帯”では『満足』が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、“家事援助サービス” “お困りごと支援事業”は『満足』の割合が8割台で、『不満』が全体の割合を上回り、“家事援助サービス”の『不満』は8.0%となっています。

図表 16 仕事の仕上がり具合または質【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	4点 やや満足	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		938	69.4	22.8	4.4	1.8	0.1	1.5	92.2	1.9
年 齢 別	50 歳未満	44	77.3	18.2	0.0	4.5	0.0	0.0	95.5	4.5
	50歳代	45	95.6	2.2	2.2	0.0	0.0	0.0	97.8	0.0
	60歳代	156	78.2	16.7	1.9	3.2	0.0	0.0	94.9	3.2
	70歳代	261	64.0	28.0	5.4	1.5	0.4	0.8	92.0	1.9
	80歳代	289	67.5	22.8	5.5	1.4	0.0	2.8	90.3	1.4
	90歳以上	137	63.5	28.5	4.4	0.7	0.0	2.9	92.0	0.7
世 帯 構 成 別	一人暮らしの世帯	334	67.4	24.0	4.5	1.8	0.0	2.4	91.4	1.8
	夫婦二人の世帯	294	71.1	21.8	5.4	1.4	0.3	0.0	92.9	1.7
	2世代の世帯	208	71.6	23.1	2.9	1.4	0.0	1.0	94.7	1.4
	3世代の世帯	13	84.6	7.7	0.0	0.0	0.0	7.7	92.3	0.0
	その他	83	65.1	22.9	4.8	3.6	0.0	3.6	88.0	3.6
依 頼 し た サ ー ビ ス の 種 類 別	植木の剪定	269	65.4	29.0	3.0	1.5	0.0	1.1	94.4	1.5
	除草	396	72.2	20.2	4.8	1.0	0.0	1.8	92.4	1.0
	大工、塗装、内装工事	18	66.7	27.8	5.6	0.0	0.0	0.0	94.5	0.0
	襖、障子、網戸、畳の張替え等	56	80.4	19.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	家事援助サービス	87	59.8	26.4	5.7	6.9	1.1	0.0	86.2	8.0
	お困りごと支援事業	25	72.0	16.0	4.0	4.0	0.0	4.0	88.0	4.0
	シルバーサポート	19	57.9	36.8	0.0	0.0	0.0	5.3	94.7	0.0
	その他	67	76.1	9.0	9.0	3.0	0.0	3.0	85.1	3.0

※『満足』は、「5点 満足」+「4点 やや満足」

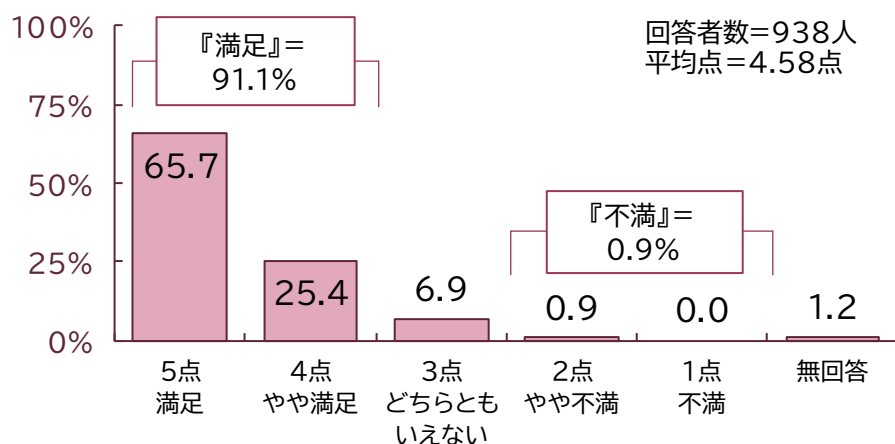
※『不満』は、「2点 やや不満」+「1点 不満」

◆2点以下の『不満』の内容◆

- 人によりかなり技術の差がある。【植木の剪定】
- 仕事が遅い。【植木の剪定】
- 時間がルーズ。【植木の剪定】
- 一生懸命やってくださったのですが、以前の方に比べ、力不足でした。【植木の剪定】
- 植木の剪定はいつもていねいで良いです。除草はどちらともいえません。【除草】
- 仕事が雑で短時間。油だれが出て、拭き直した。【家事援助サービス】
- もう少し中身を濃く、きちっとやってほしい。【家事援助サービス】
- 病気がちで高齢の為、思うようにたのめない事も多く、やや不満です。もう少し若い方がいらっしゃればお願いしたいです。【家事援助サービス】
- トイレはきれいになっていたが、風呂の洗い場が依頼する前とあまりかわらなかった。【家事援助サービス】
- ある程度の質のバラつきがあることは理解しているが、あまり改善されない。【家事援助サービス】
- 作業する方により、全然違いました。【お困りごと支援事業】
- 若干、中途半端(わからない事があつたら、もっと聞いてほしい。こちらの指示が悪い点もあると思う。コミュニケーション不足)。【その他】
- アパートの清掃と除草をお願いしているが、除草をしてもらえない。【その他】

(3) サービスの料金

図表 17 サービスの料金(単数回答)



- サービスの料金の満足度は「5点 満足」65.7%、「4点 やや満足」25.4%であり、これらを合わせた『満足』が91.1%となっており、平均点は4.58点となっています。
- 一方、「2点 やや不満」0.9%、「1点 不満」0.0%を合わせた『不満』という回答は、0.9%となっています。
- 年齢別にみると、“60歳代”以下では『満足』が全体の割合を上回っています。
- 世帯構成別にみると、“夫婦二人の世帯”では『不満』が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、“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”“シルバーサポート”は『満足』が全体の割合を上回っています。

◆2点以下の『不満』の内容◆

- もう少しお安くして頂ければ助かります。(植木剪定、除草)【植木の剪定】
- 以前の料金をつい思い出してしまいます。価格変更あるのは現在の状況でしかたないかな。【植木の剪定】
- 2年続けて上がったのですが、技術が2年続けて落ちたと思います。【植木の剪定】
- 最近値上がりしたので。【除草】
- 一般サービスよりは抑えられていることは理解するが、仕上がりに物足りなさを感じる。【家事援助サービス】
- 内容と本人の年齢等を考慮するとありがたい存在だが、本人の年齢からすると仕事量が少ないと感じる。【その他】

図表 18 サービスの料金【年齢別・世帯構成別・依頼したサービスの種類別】

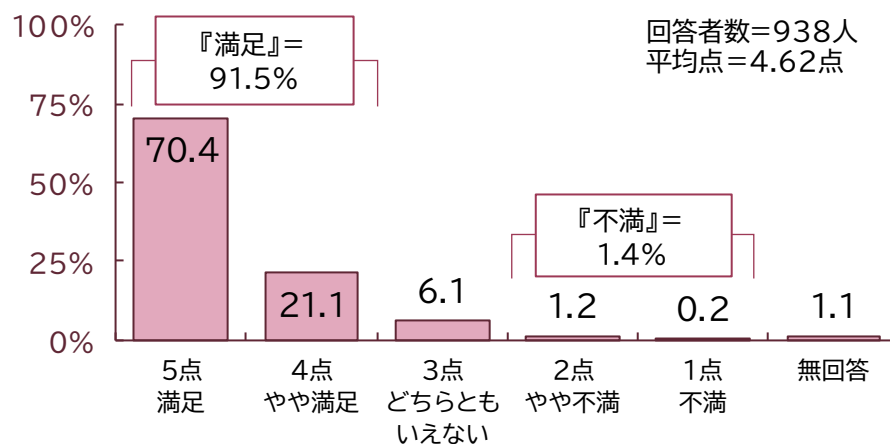
		回答者数(人)	5点満足	4点やや満足	3点どちらともいえない	2点やや不満	1点不満	無回答	『満足』	『不満』
全 体		938	65.7	25.4	6.9	0.9	0.0	1.2	91.1	0.9
年 齢 別	50歳未満	44	79.5	18.2	0.0	2.3	0.0	0.0	97.7	2.3
	50歳代	45	77.8	17.8	4.4	0.0	0.0	0.0	95.6	0.0
	60歳代	156	66.0	26.9	5.1	1.9	0.0	0.0	92.9	1.9
	70歳代	261	63.2	27.6	7.7	1.1	0.0	0.4	90.8	1.1
	80歳代	289	66.1	23.2	7.6	0.3	0.0	2.8	89.3	0.3
	90歳以上	137	62.0	28.5	8.0	0.0	0.0	1.5	90.5	0.0
世 帯 構 成 別	一人暮らしの世帯	334	70.7	21.6	5.7	0.3	0.0	1.8	92.3	0.3
	夫婦二人の世帯	294	66.0	24.1	7.5	1.4	0.0	1.0	90.1	1.4
	2世代の世帯	208	64.9	26.9	7.2	0.0	0.0	1.0	91.8	0.0
	3世代の世帯	13	69.2	30.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	その他	83	47.0	39.8	9.6	3.6	0.0	0.0	86.8	3.6
依 頼 し た サ ー ビ ス の 種 類 別	植木の剪定	269	63.2	27.1	6.7	1.9	0.0	1.1	90.3	1.9
	除草	396	66.4	24.0	8.3	0.3	0.0	1.0	90.4	0.3
	大工、塗装、内装工事	18	77.8	16.7	5.6	0.0	0.0	0.0	94.5	0.0
	襖、障子、網戸、畳の張替え等	56	69.6	26.8	3.6	0.0	0.0	0.0	96.4	0.0
	家事援助サービス	87	60.9	32.2	4.6	1.1	0.0	1.1	93.1	1.1
	お困りごと支援事業	25	84.0	4.0	8.0	0.0	0.0	4.0	88.0	0.0
	シルバーサポート	19	68.4	26.3	0.0	0.0	0.0	5.3	94.7	0.0
	その他	67	64.2	26.9	6.0	1.5	0.0	1.5	91.1	1.5

※『満足』は、「5点 満足」+「4点 やや満足」

※『不満』は、「2点 やや不満」+「1点 不満」

(4) お申し込みやお支払いの際のセンター事務局の対応

図表 19 お申し込みやお支払いの際の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」70.4%、「4点 やや満足」21.1%であり、これらを合わせた『満足』が91.5%となっており、平均点は4.62点となっています。
- 一方、「2点 やや不満」1.2%、「1点 不満」0.2%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、“50歳代”では『満足』が8割台と他より低くなっています。
- 世帯構成別にみると、“夫婦二人の世帯”では『満足』が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、“除草”“大工、塗装、内装工事”“お困りごと支援事業”は『不満』が全体の割合を上回り、“お困りごと支援事業”の『不満』は8.0%となっています。

図表 20 お申し込みやお支払いの際の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	4点やや満足	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		938	70.4	21.1	6.1	1.2	0.2	1.1	91.5	1.4
年 齢 別	50 歳未満	44	77.3	15.9	4.5	2.3	0.0	0.0	93.2	2.3
	50歳代	45	82.2	6.7	11.1	0.0	0.0	0.0	88.9	0.0
	60歳代	156	73.1	18.6	7.1	1.3	0.0	0.0	91.7	1.3
	70歳代	261	65.5	26.8	5.4	1.5	0.0	0.8	92.3	1.5
	80歳代	289	69.6	21.8	5.2	1.0	0.3	2.1	91.4	1.3
	90歳以上	137	73.0	18.2	6.6	0.0	0.7	1.5	91.2	0.7
世 帯 構 成 別	一人暮らしの世帯	334	71.3	19.5	6.3	1.2	0.0	1.8	90.8	1.2
	夫婦二人の世帯	294	71.1	21.8	5.4	1.0	0.3	0.3	92.9	1.3
	2世代の世帯	208	72.1	19.2	6.7	1.0	0.0	1.0	91.3	1.0
	3世代の世帯	13	84.6	15.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	その他	83	59.0	30.1	7.2	1.2	1.2	1.2	89.1	2.4
依 頼 し た サ ー ビ ス の 種 類 別	植木の剪定	269	70.6	21.9	5.9	0.7	0.0	0.7	92.5	0.7
	除草	396	70.7	19.9	6.8	1.0	0.5	1.0	90.6	1.5
	大工、塗装、内装工事	18	61.1	22.2	11.1	5.6	0.0	0.0	83.3	5.6
	襖、障子、網戸、畳の張替え等	56	78.6	17.9	3.6	0.0	0.0	0.0	96.5	0.0
	家事援助サービス	87	64.4	31.0	4.6	0.0	0.0	0.0	95.4	0.0
	お困りごと支援事業	25	76.0	4.0	4.0	8.0	0.0	8.0	80.0	8.0
	シルバーサポート	19	78.9	15.8	0.0	0.0	0.0	5.3	94.7	0.0
	その他	67	67.2	20.9	7.5	3.0	0.0	1.5	88.1	3.0

※『満足』は、「5点 満足」+「4点 やや満足」

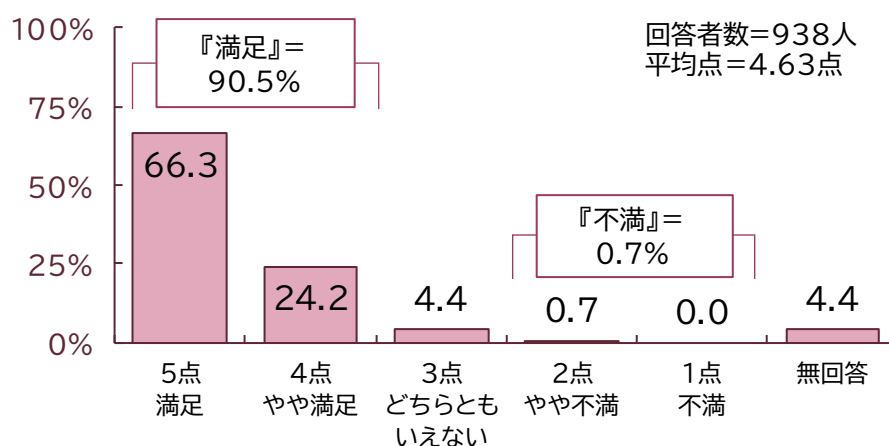
※『不満』は、「2点 やや不満」+「1点 不満」

◆2点以下の『不満』の内容◆

- 対応に愛情がない。【植木の剪定】
- 一部サービスはインターネットでも申し込めるようになったようですが、すべてのサービスをそうしていただきたいです。土日に連絡できないので依頼しづらいです。【植木の剪定】
- 申し込んでから約1か月何も返事がなく、2度電話しましたがお返事がありませんでした。ちょうどケアマネジャー様の訪問時にお話をしましてケアマネジャー様がセンター様へ電話をしていただき、作業に至りました。【除草】
- 日程調整のため、こちらの第一希望、第二希望を伝えてあったが、確定した日程の連絡がなかった。こちらが伝えた(指定した)電話番号でない番号に電話がかかってきた。迷惑しました。【除草】
- 予約日程ができない。【除草】
- 対応が遅い時があった。【除草】
- 受付女性の複数の方の対応で、間違いが多いし、冷たい対応。【除草】
- 2回連絡して、1度目の対応は2点、2度目の時は4点と、人により、かなり差がありました。【除草】
- 対応が遅い。【大工、塗装、内装工事】
- 申し込み時には1時間で2件の用事を頼めたのに、作業員の方の主張とはくいちがいがありました。【お困りごと支援事業】
- 作業員さんは本当によく、気持ちよく作業してくれました。問題は一部の事務局の方です。【お困りごと支援事業】
- ネットやメールなどで証跡が残ると良い(電話での予約だけだと不安)。【その他】
- 仕事依頼受付後、作業日程等打合せのご返信が何日間もないのが理由です。【その他】

(5) 総合評価

図表 21 ①～④の総合評価(単数回答)



- 総合評価は「5点 満足」66.3%、「4点 やや満足」24.2%、であり、これらを合わせた『満足』が90.5%となっており、平均点は4.63点となっています。
- 一方、「2点 やや不満」0.7%、「1点 不満」0.0%、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、“70歳代”以下は『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”では『満足』の割合が87.2%で、他より低くなっています。
- 依頼したサービスの種類別にみると、“襖、障子、網戸、畳の張替え等”で『満足』の割合が94.7%と最も高くなっています。一方、“家事援助サービス”においては『不満』が3.4%で他より高くなっています。

図表 22 ①～④の総合評価【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	4点やや満足	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		938	66.3	24.2	4.4	0.7	0.0	4.4	90.5	0.7
年 齢 別	50 歳未満	44	84.1	11.4	2.3	2.3	0.0	0.0	95.5	2.3
	50歳代	45	93.3	4.4	2.2	0.0	0.0	0.0	97.7	0.0
	60歳代	156	74.4	18.6	3.8	1.3	0.0	1.9	93.0	1.3
	70歳代	261	62.5	31.4	3.4	0.4	0.0	2.3	93.9	0.4
	80歳代	289	60.6	26.6	5.9	0.0	0.0	6.9	87.2	0.0
	90歳以上	137	62.8	22.6	4.4	1.5	0.0	8.8	85.4	1.5
世 帯 構 成 別	一人暮らしの世帯	334	65.6	21.6	5.1	0.6	0.0	7.2	87.2	0.6
	夫婦二人の世帯	294	68.7	24.1	4.8	0.7	0.0	1.7	92.8	0.7
	2世代の世帯	208	69.2	24.5	2.4	0.5	0.0	3.4	93.7	0.5
	3世代の世帯	13	84.6	15.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	その他	83	51.8	34.9	6.0	1.2	0.0	6.0	86.7	1.2
依 頼 し た サ ー ビ ス の 種 類 別	植木の剪定	269	65.4	26.8	2.6	0.7	0.0	4.5	92.2	0.7
	除草	396	66.9	23.7	4.8	0.5	0.0	4.0	90.6	0.5
	大工、塗装、内装工事	18	55.6	33.3	5.6	0.0	0.0	5.6	88.9	0.0
	襖、障子、網戸、畳の張替え等	56	78.6	16.1	0.0	0.0	0.0	5.4	94.7	0.0
	家事援助サービス	87	59.8	24.1	8.0	3.4	0.0	4.6	83.9	3.4
	お困りごと支援事業	25	80.0	12.0	4.0	0.0	0.0	4.0	92.0	0.0
	シルバーサポート	19	57.9	31.6	0.0	0.0	0.0	10.5	89.5	0.0
	その他	67	65.7	22.4	9.0	0.0	0.0	3.0	88.1	0.0

※『満足』は、「5点 満足」+「4点 やや満足」

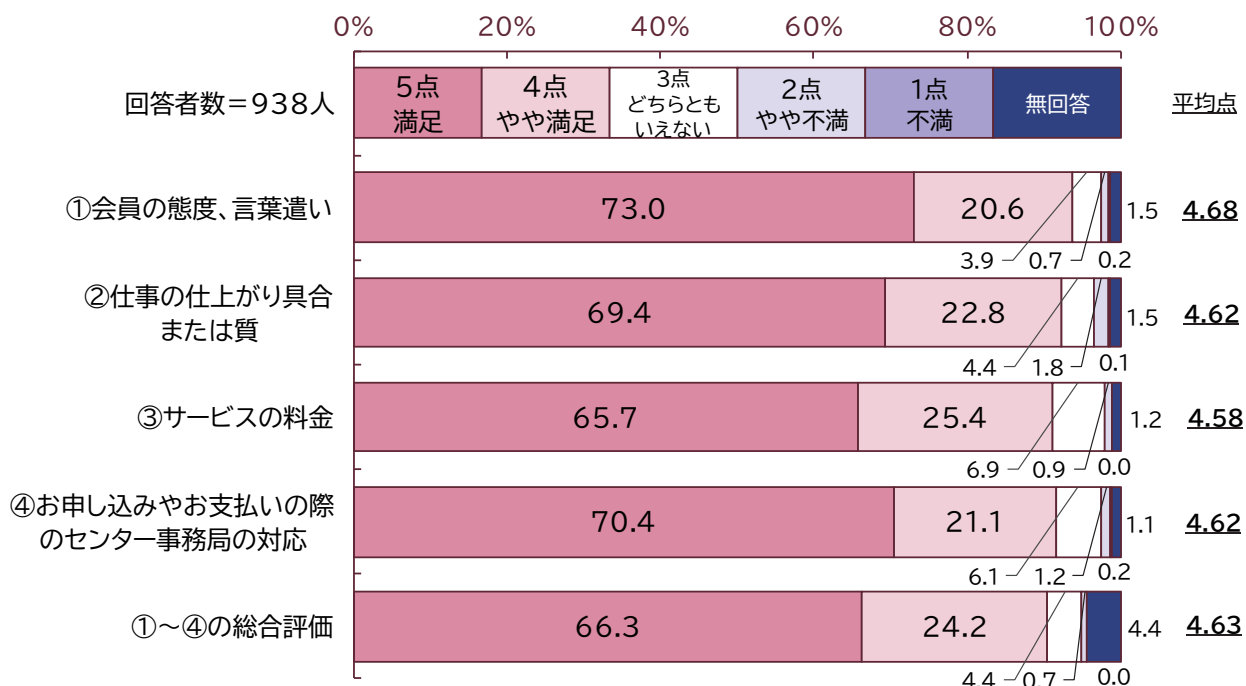
※『不満』は、「2点 やや不満」+「1点 不満」

◆2点以下の『不満』の内容◆

- ・見積金額や素材選びについて、説明不足を感じた。【植木の剪定】
- ・人柄は良いのですが、できない事も多く、多少ストレスを感じます。【家事援助サービス】

(6) 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)

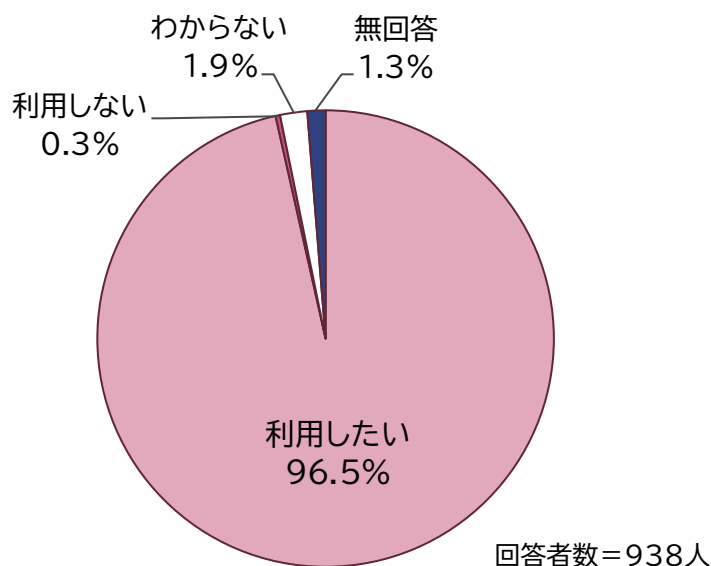


- ①会員の態度、言葉遣い、②仕事の仕上がり具合または質、③サービスの料金、④お申し込みやお支払いの際のセンター事務局の対応の満足度、①～④の総合評価という5項目について、満足の程度を比較したグラフが上図です(いずれも単純集計の再掲)。
- 『満足』(「5点 満足」+「4点 やや満足」)の割合が高い項目は①会員の態度、言葉遣い(93.6%)であり、約9割を超えた方が『満足』と回答しています。
- 一方、『不満』(「2点 やや不満」+「1点 不満」)は①会員の態度、言葉遣い0.9%、②仕事の仕上がり具合または質1.9%、③サービスの料金0.9%、④お申し込みやお支払いの際のセンター事務局の対応1.4%、①～④の総合評価0.7%となっています。
- 平均点が最も高いのは①会員の態度、言葉遣い4.68点、最も低いのは③サービスの料金4.58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96.5%となっています。
- 一方、「利用しない」は0.3%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、“60歳代”“90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、“知人の紹介”“センターのチラシ”で「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。“他に頼むところが見つからないから”では、「わからない」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、“大工、塗装、内装工事”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。“大工、塗装、内装工事”“襖、障子、網戸、畳の張替え等”では、「わからない」の割合が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		938	96.5	0.3	1.9	1.3
年 齢 別	50 歳未満	44	97.7	0.0	2.3	0.0
	50歳代	45	97.8	0.0	2.2	0.0
	60歳代	156	96.8	0.6	2.6	0.0
	70歳代	261	96.2	0.0	1.9	1.9
	80歳代	289	96.9	0.3	1.0	1.7
	90歳以上	137	96.4	0.7	1.5	1.5
世 帯 構 成 別	一人暮らしの世帯	334	95.8	0.6	0.9	2.7
	夫婦二人の世帯	294	96.3	0.3	2.7	0.7
	2世代の世帯	208	98.1	0.0	1.4	0.5
	3世代の世帯	13	100.0	0.0	0.0	0.0
	その他	83	96.4	0.0	3.6	0.0
セ ン タ ー を 知 っ た 媒 体 別	練馬区の区報や冊子等	529	97.7	0.2	1.3	0.8
	知人の紹介	211	95.7	0.5	2.8	0.9
	センターのチラシ	97	95.9	1.0	0.0	3.1
	インターネット	107	98.1	0.0	1.9	0.0
	その他	108	91.7	0.0	3.7	4.6
セ ン タ ー に 依 頼 し た 理 由 別	信用できるから	677	98.2	0.1	0.9	0.7
	価格が安心だから	648	97.7	0.3	1.2	0.8
	高齢者に働く機会を提供したいから	216	99.1	0.0	0.5	0.5
	他に頼むところが見つからないから	143	95.8	0.0	2.8	1.4
	技術力が高いから	106	100.0	0.0	0.0	0.0
	その他	36	91.7	0.0	2.8	5.6
依 頼 し た サ ー ビ ス の 種 類 別	植木の剪定	269	97.8	0.0	1.1	1.1
	除草	396	97.0	0.3	2.0	0.8
	大工、塗装、内装工事	18	88.9	0.0	11.1	0.0
	襖、障子、網戸、畳の張替え等	56	98.2	0.0	0.0	1.8
	家事援助サービス	87	95.4	0.0	3.4	1.1
	お困りごと支援事業	25	96.0	0.0	0.0	4.0
	シルバーサポート	19	94.7	0.0	0.0	5.3
	その他	67	91.0	3.0	3.0	3.0

※「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（938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」ごとにすべて掲載しています。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に掲載しています。
- 同じ内容は、まとめて件数を掲載しています。
- ■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	286	感謝・満足の言葉	93
		会員の仕事に満足(丁寧・きれい等)	64
		今後もお願い・利用したい	43
		会員の対応等に満足(安心・信頼等)	33
		料金に満足・安心	19
		具体的な仕事等の満足	17
		高齢等のため、助かっている・感謝している	14
		事務局の対応に満足	3
意見・要望	75	センターに対すること	25
		依頼したいサービス	23
		料金に関すること	11
		サービスに関すること(範囲・時間・回数等)	10
		サービスや仕事内容、料金の周知	6
不満	45	会員の態度・対応のこと	22
		会員の仕事の質のこと	12
		申し込んでから時間がかかる、対応が悪い等	11
その他			15
ご意見・ご要望等の合計件数			421

(1) 満足(286 件)

①感謝・満足の言葉(93 件)

- ・ 感謝・満足の言葉は93件ありました。

②会員の仕事に満足(丁寧・きれい等)(64 件)

■ 植木の剪定

- ・ いつも御世話様になっております。シルバーの方がお仕事して下さってますので丁寧で親切でとても助かってます。これからもよろしく御願い致します。
- ・ いつもお世話になっています。こちらの要望を確認した上で、丁寧に剪定していただき、大変助かってます。今後ともよろしくお願いします。
- ・ いつも隅々やってもらい、また丁寧にやってもらってます。大満足です。
- ・ いつもていねいなお仕事をしてくれて感謝します。安心しておまかせできます。
- ・ いつも丁寧に、きれいに剪定していただき、ありがとうございます。
- ・ いつもとても丁寧に、時間をかけてお仕事を下さり、大変感謝しています。前日にはしごを届けて下さる方もとても感じがよく、シルバー人材センターの方々にはいつもとてもありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- ・ 植木の剪定をお願いしたが、予定日の午後から雨嵐の予報のため、当初1人で1日かかるところを、急遽2人で半日(午前)で仕上げてくれました。しっかりした対応に感謝します。
- ・ ここ数年猛暑が続いているので、シルバーの会員の体調が心配です。作業中に飲み物などお出ししてはいますが、毎回満足な仕上がりで感謝しています。
- ・ 丁寧な作業をしていただき、ありがとうございました。
- ・ 大切に扱ってくださって、気持ちの良いお仕事ぶりでした。ありがとうございました。
- ・ とても丁寧に作業していただき助かってます。
- ・ 二人の方に来ていただきましたが、とても丁寧にきれいに気持ちよく仕事して下さいました。感謝しています。2人の方によりしくお伝えください。又、次回もお願いしたいと思います。
- ・ 皆様、親切・丁寧に仕事も早く、とても助かります。
- ・ 猛暑の中大変丁寧に仕事をして頂きまして、ありがとうございました。

■ 除草

- ・ 仕事がいねいで大変助かってます。ありがたいと思っています。
- ・ とてもていねいに時間を一杯使ってきれいにしてくださってとても感謝しております。暑い中、お身体が大丈夫か心配になりますが、いつもありがとうございます。
- ・ 丁寧な仕事で大変助かってます。
- ・ よくやってくれて、仕事も丁寧です。
- ・ 除草を2回ともご依頼しましたが、とても丁寧にきれいにしていただき感謝申し上げます。次回もぜひお願いしたいと思っています。
- ・ 毎回、丁寧な作業で大変満足、感謝しています。ありがとうございます。

- 毎回同じご担当の方に来ていただき、間取りもわかっているので、とっても丁寧に実施していただいています。
- 草取り見事でした。又、次回もお願いしたいと思ってます。
- 1年に2〜3回除草でお世話になっています。いつも丁寧にきれいにしてくださって助かります。
- 暑い中、除草を行っていただき、本当にありがとうございます。除草はとても大変な作業だと思いますが、いつもきれいにしていただき助かっております。今後どうぞよろしくお願いいたします。
- 後片付けもきちんときれい。また利用したいと思います。高齢者の方ががんばっていて、びっくり。またがんばってください。
- いつも、ていねいな仕事をしていただいています。
- いつも、とてもきれいにしていただき、感謝しております。これからもよろしくお願いします。
- いつもありがとうございます。ていねいなお仕事振りに感服しています。今後ともよろしくお願いいたします。
- いつもお世話になっています。ごていねいな対応に感謝しています。
- いつも丁寧にきれいにしてくれます。ありがとうございます。他のも利用したいと思います。
- いつも丁寧に仕事をしていただいて感謝しています。今後共よろしくお願いいたします。
- いつも庭をきれいにしていただいて、ありがとうございます。ていねいな仕事に感謝です。
- 依頼した仕事がとてもきれいで、とても満足しています。これからもよろしくお願い申し上げます。
- おそらく70歳台の方と思われましたが、非常にていねいに作業してくださいました。作業代のお支払いも振込みでなく、御本人に直接で、面倒もなく良かったです。
- 来てくださる方が大変丁寧な仕事で、ありがたいです。
- 草取り、とてもていねいでした。
- 草むしりを年2回していただいています。いつもていねいな作業に感謝です。
- ここ何年かお願いしていますが、プロフェッショナルと思っています。感謝です。
- 今回義母(高齢)宅の除草を依頼しました。除草物の廃棄、締切時間の制約あり。立会途中で失礼しました。後日作業後の状況を確認。満足いくものでした。暑い中作業ありがとうございます。
- 除草はこれまで複数の方をお願いしていますが、ていねいにきちんとしてくださり、満足しています。暑い中、頭が下がります。
- 親切で丁寧なお仕事でした。
- 丁重な仕事、対応の素晴らしさ含め、感謝しております。ありがとうございます。
- 丁寧な仕事ぶりに、いつも感謝しております。
- とてもていねいなお仕事をしてくださいました。ありがとうございます。また、お願いします。
- とてもていねいな仕事振りで感謝して居ります。ありがとう御座いました。
- とても丁寧に、きれいに、仕事をしてくださいました。またお願いしたいと思っています。
- とても丁寧に、良心的にやっていただきました。助かりました。

- とてもていねいに仕事をしていただけるので、大変満足しています。
- 令和5年4月から令和7年6月まで計8回、お世話になりましたが、いずれの時も丁寧にお仕事をしていただき、家族共々感謝しております。今後も利用させていただきたく、よろしくお願い致します。

■ 大工、塗装、内装工事

- いつもていねいなお仕事をしてくださり、安心しておまかせできます。
- 来てくださった方々、皆さん良い方で、仕事もきれいでした。またお願いしたいと思っております。

■ 襖、障子、網戸、畳の張替え等

- 以前も利用させて頂きましたが皆さん、とても丁寧で安心してお任せしています。
- 今回初めてではなく、前に利用させて頂きましたが、こっちの希望もよく聞いてくれて、仕事もていねいで感謝しております。また利用させていただきたいです。
- 仕事が早くてていねいでした。
- 職人さんの丁寧な仕事、応対に大変ありがたかったです。ありがとうございました。
- ていねいな対応でありがとうございました。

■ 家事援助サービス

- いつもきちんと仕事をしていただきありがとうございます。暑い中ですが、今後ともよろしくお願い致します。
- 丁寧で誠実な仕事振りに感謝いっぱいです。近々またお願いしたいと思っています。

■ お困りごと支援事業

- 「月2回なので時間も日付も自由で」なので、たまにはおあいしてお礼を言ったり、熱中症予防の麦茶などをさしあげたいと思っていますが…。きれいにして下さい助かっています。
- お願いする時は、いつも同じ人に来て頂いてます。仕事もていねいで、おだやかで助かっています。これからもよろしくお願いします。
- 大変ていねいなお仕事でした！！今後ともよろしくお願いいたします。

■ その他

- 数年に一度の利用ですが、いつも来てくださる方はとてもセンスの良いきれいな着付けをしてくださいます。そのため安心して任せることができます。またよろしくお願いいたします。体調にはくれぐれもお気を付けて…。
- いつもていねいにアパートの清掃をしていただき感謝申し上げます。引き続き長く担当していただきたいので、よろしくお願いいたします。
- いつも綺麗にしてく下さり、ありがとうございます。

③今後もお願い・利用したい(43 件)

- ・今後もお願い・利用したいは43件ありました。

④会員の対応等に満足(安心・信頼等)(33 件)

■ 植木の剪定

- ・7月9日に植木の剪定に来てくださいました3人の男の方々、皆様優しくて、大変感謝しております。ありがとうございました。
- ・いつも同じ方がリーダーのグループで来ていただいています。安心してお願いしています。
- ・植木が元気なかったですが、適切なアドバイスをいただき、見事に植木が元気になり、緑豊かになりました。ありがとうございます。
- ・こちらが気がつかない所でも教えてくださるので助かります。
- ・シルバー人材センターの方はまじめで、誠意のある仕事振り。その道のプロなので昨今の気候変動の多い中、無理なく、細く長く活躍していただきたいと思います。
- ・大変お世話になり、懇切丁寧にご対応していただき、本当にありがとうございます。
- ・とてもよくやってくれる。信用できます。満足しております。
- ・毎回、気持ち良く、仕事をしていただき、とても満足しています。暑い中、大変申し訳なかったのですが、とてもありがたいです。
- ・毎年、同じ方に植木の剪定をお願いしています。こちらが何も言わなくても、とってもキレイに剪定してくださり、片付けもキチンとしていただき、大満足です。またよろしく願います。
- ・毎年同じ時期にお電話で申し込むのですが、私に合わせて来ていただいて、2人のチームで満足度100点の素晴らしいお仕事ぶりです。いつも感銘しております。2人でいつまでもお仕事ができるように祈っています。また来年もお願い致します。
- ・真面目、誠意、丁寧、後始末も完璧、を見て、お願いしてよかったと思いました。

■ 除草

- ・いつも丁寧に対応くださる方に心より感謝しております。親切な心遣いにいつも助けられています。
- ・草取りをお願いして大変助かっています。確実な連絡、パーフェクトなお仕事、その後のフォローのすばらしさ、若い人にモデルとして伝えたいです。これからもどうぞよろしく。
- ・大変お世話になり、感謝しております。お仕事、お人柄にありがたく申し分ない除草で、心からお礼申し上げます。またよろしく願います。
- ・いつも安心して依頼しています。担当の方はきちんとしていて、満足しています。
- ・来て下さる方々は練馬区民でしょうから安心で頼める。
- ・気持ちよく仕事をしてくださいます。言葉使いも丁寧です。
- ・これからも同じ方をお願いしたいと思います。
- ・今後も、利用したいと思っています。千葉県在住なので、なかなか見に行けないのですが、今まで信用しておまかせできているので、ありがたいです。

- 作業会員の方がとても明るい方で良く働く手早い仕事ぶりで気持ち良く過ごさせて頂きました。ありがとうございました。
- 除草してもらった男性の方は好感がもてました。仕事もまじめで、対応される態度も良かったです。
- 除草をお願いしていますが、誠実に仕事をしていただけて助かります。
- シルバー人材の方だとお仕事をおまかせするのに大変安心感があり、ありがたく思っています。毎度感謝しております。
- とても丁寧に作業していただきました。次回もまた同じ方をお願いできるのなら、依頼をしたいと思います。ありがとうございました。
- 毎年ありがとうございます。数年前にいただいた女性があまりに素晴らしく、その方の右に出る人はなかなかいらっしゃいませんが…。私の不得意なことをしていただけるので、皆様には感謝しております。これからもよろしくお願いいたします。

■ 大工、塗装、内装工事

- 会員(職人)の対応が良いです。

■ 襖、障子、網戸、畳の張替え等

- いつもていねいな対応ありがとうございます。
- 大変良く対応されており、感謝です。

■ 家事援助サービス

- いつも同じ方が来てくださるため、仕事始めも終わりもしっかりと整理された状態になっており、感謝している。
- 今私のところへ来てくださっている方は一生懸命やったださるので、これからもお願いしたいと思っています。ご本人がよければ。
- コミュニケーションがよくとれていて、感じが良い。
- 母(95歳)のお手伝いをお願いしております。同じ方が担当で、とても親切な方で家族も母も感謝しております。毎回SMSでの報告もありがたいです。

■ その他

- 大変親切に対応していただき心より感謝しています。

⑤料金に満足・安心(19件)

■ 植木の剪定

- 安価で丁寧にやってくれてありがたいです。
- 植木の剪定をお願いするようになって20年余だと思います。良心的な費用できれいにいただき、感謝しています。ありがとうございます。
- 気持ちよく仕事をしてくださり、とても助かります。料金も手頃で頼みやすいです。いつもありがとうございます。庭がスッキリで気持ちよいです。
- スタッフの方全員親切で、感じが良いです。料金もお安く満足です。

- 料金的にそのくらいなのかと思いますが、あまり丁寧に剪定してくれているように思えなかったので少し残念ですが、今後も利用します。

■ 除草

- いつもお世話様でございます。安い代金できれいに草とりをしていただき、感謝しております。
- いつも利用させていただいており、感謝しております。料金についても安心しております。これからも利用させていただきます。
- 近頃は人柄のよくない職人さんもいてネットでみて電話したところ1万5,000円と言われ、高すぎると言う「じゃあ、6,000円でいい。」などと言われ、不安になりました。その点シルバー人材センターから来られる方は、安心、安価で、有難く思っています。(仕事を頼む人を探すのも大変なので助かります。)
- 除草は安くありがたいです。植木は最近の相場は知りませんが、きっとシルバー人材はお安いのだと思いますけど、万単位の負担は年金生活者には負担が大きいです。
- とてもきれいに除草いただき、あまりのお安さに申し訳ない程でした。でも引き続きお願いできそうで安心しました。ありがとうございました。
- ひざ痛のため除草で長く座れないのでお願いしました。年齢が同じくらいだと思いますが、暑さの中頑張ってくださいました。低料金なのでますます恐縮でございました。お礼申し上げます。
- 皆様親切で、信頼でき、安価で地域密着で、何より安心感があります。感謝しています。

■ 大工、塗装、内装工事

- 迅速に対応していただきありがとうございました。丁寧に作業してくださったので、安い料金だと思いました。内容によっては、価格設定が高いものもあり、比較検討しています。

■ 襖、障子、網戸、畳の張替え等

- 今回、網戸の張替えをお願い致しましたが、会員の方の態度、言葉遣いがいいので、サービス料金も安く良かったです。
- 自分ではできない事を気楽に依頼ができ、料金も高額ではないので安心してお願いする事ができます。今後も何かあれば利用させていただきたいと思います。長く続けていってほしいと願います。

■ お困りと支援事業

- 500円は安く助かります。

■ その他

- 今の価格におさえつつ、色んな作業に対応してくれるとありがたいです。いつもありがとうございます。
- 着付けには自宅に来ていただけて、適正な料金なので、また機会があれば利用したい。
- 旅行中の植木の水やりとゴミネット周辺の掃除を初めてお願いしました。便利屋さんよりも安く、ていねいでした。秋にまた利用したいです。ひとり暮らしの高齢者も増えています。急な入院や退院後のお手伝いなど地域の包括センターと連携して支えて下さると助かります。よろしくお願いします。

⑥具体的な仕事等の満足(17件)

■ 植木の剪定

- 植木をただ短く刈るのではなく、植物の育ち具合や伸びたい方向も見ながら剪定して下さるので、本当に素晴らしいと思います。これからもお願いしたいです。
- お二人でほとんど休息もとらず半日で終了し、1人分の料金で大いに助かってます。
- 庭木の剪定の他、毎月3月～9月まで庭の除草、掃除をお願いしています。すっかりお馴染みになり、助かっています。今後ともよろしくお願いいたします。
- 毎年お世話になっています。除草もいつもお願いして助かっています。これからもよろしくお願いいたします。

■ 除草

- 92歳で一人住まい。娘は一人いますが老人ホームで働いています。昨年末から骨折や上の娘の死亡などで4ヶ月近く入院していました。今は家に帰って主婦をやっていますが、ヘルパーさんやDCへ行ってガンバッテいます。ヘルパーさんに助けられ、感謝しております。ありがとうございます。
- 以前も利用してましたが、直接本人と支払代金の受け渡しをしていました。今回、振込になっていて、直接でないところがとてもよかったです。
- こちらの要望によく応えてくださり、剪定や除草についての相談にも乗ってくれ、助かっています。今後もよろしくお願いいたします。
- シルバーさん、今まで草に悩んでいました。これからも気楽にお願いできましたらありがたいです。私の家では、年に6回しか伺えないのでお考えください。
- 大変満足しております。これからもお願いします。特に雑草とりは助かっています。ありがとうございます。
- 複数のサービスを利用させていただいております。問5のうち③④などは専門技術がありと感じますが、②は人によって様々な出来具合。それでも自分にはできない作業なのでありがたく、今後もお願いしたいと思っています。

■ 大工、塗装、内装工事

- インターネットで発注し、センター事務局の方の電話対応も親切で丁寧だった。車庫の屋根の修理をお願いしたが、すぐに対応していただき、大工さんも大変感じの良い方だった。またお願いしたいと思います。ありがとうございました。
- ダンボール、ビニール袋等きれいにまとめてくださいました。ありがとうございました。

■ 襖、障子、網戸、畳の張替え等

- 高齢の方は丁寧に仕事をして下さる方ばかりです。過去に植木の水やりやお風呂やエアコンの掃除なども頼みましたが、皆さんよくやってくれました。
- 襖、障子、畳の張替えはとてもきれいに手早く出来てよかったです。ありがとうございました。
- 申し込みの時は半月位後と言われましたが、実際はもっと早くて助かりました。有難うございます。一人暮らしの知人が困っていた為御社を教えましたら業者の見積もりの半分ちょっとで張り替えしていただき、とても丁寧で感謝致しました。

■ 家事援助サービス

- ・いつも美味しいお料理で大変助かっています。ご担当の方(会員様)に出会えたことを心から感謝の気持ちでいっぱいです。今後ともどうぞ宜しくお願いします。

■ お困りごと支援事業

- ・高所の所に助かってます。電球取り替え。

⑦高齢等のため、助かっている・感謝している(14 件)

■ 植木の剪定

- ・いつもありがとうございます。自分ではできないので非常に助かります。
- ・高齢になりましたので、今回のアンケートで種々のサービスがあることがわかりましたので、今後とも他のサービスをお願いしたいと思っております。
- ・こちらも老年世代なので、植木の剪定の際もコミュニケーションが取りやすいのです。毎年お願いして、大変満足しています。
- ・自分が高齢者で、体力がなくなっている時期なので、しばらく外回りの片づけごとなどやっていただけたらと思うだけで安心していられ、とてもよい方なので心強く、ありがたいです。(乱筆ごめんなさい)
- ・シルバー人材さんには長い間種々とお世話になっています。ありがとうございます。私達高齢者にとりまして、安心してお願いできる場所があるという事は頑張る支えとなっています。

■ 除草

- ・庭が広く、自分でも除草はしていますが、体力的にも大変になってきておりシルバー人材センターの方に来ていただき大変感謝しております。宜しくお願い致します。
- ・老人で健康状態も悪いので、自力での労働ができず、大いに助かっています。
- ・私は足の具合が悪いので助かります。

■ 家事援助サービス

- ・高齢になり、狭い所の掃除が困難になり、助かっています。包丁磨きは自分でとぐのと違い、大変助かっています。
- ・身体が不自由。家事援助していただき、ありがとうございます。
- ・ひとり暮らしですから、色々面倒な事ができません。シルバー人材センターはとっても心強いです。

■ お困りごと支援事業

- ・電球取り替え、カーテンとりつけ、今まで自分でやっていましたが、ふらつきがあり、大変助かりました。友人にも利用を勧めています。

■ シルバーサポート

- いつもお世話になりありがとうございます。大変助かっております。また、シルバーサポート制度をご紹介いただき、電気器具の設置や雑草取りをお願いし、すぐに対応していただき感謝です。これから年を重ねるにつけ、益々助けをお借りすることになりますので、宜しくお願い致します。
- 私ではできないことを色々をお願いでき、助かっています。料金もお安く、悪いと思っています。

⑧事務局の対応に満足(3件)

■ 除草

- 女性の方でしたが、とても丁寧に作業してくださり、また次回もお願いしたいと思っております。

■ 襖、障子、網戸、畳の張替え等

- サービスを依頼してから来ていただくまでがスピーディーで助かりました。

■ その他

- すぐに対応してくださったのには感謝しています。

(2) 意見・要望(75 件)

①センターに対すること(25 件)

■ 植木の剪定

- 植木の剪定をお願いしましたが、今年の暑さは尋常ではなく、皆様大変そうでした。屋外作業は季節の考慮も必要かと思いました。
- 炎天下でおひとりで作業されるのが心配です。朝と夕方の涼しい時間帯だけとか、そういうやり方ができるといいと思います。いつもていねいなお仕事、感謝しております。
- お願いしたいと思いますが、お忙しいようです。
- 今年は例年より暑く、まだそんなに暑くはなかったのですが、こちらとしても熱中症を心配いたしました。
- 年2回の植木切りの仕事をお願いしています。私も忘れる事(TEL)がありますので春ごろTELもらえればと思います。
- 人手不足だと思います。申し込みしてから来ていただけるまで日数がかかり仕方ないかな？と思っています。
- 人手不足のようなので、なかなか順番が回って来ません。大変と思いますが、うまくサービスが続くよう願っております。若い人も登録できると良いのではないのでしょうか？
- 費用が年々高くなっていき、負担が大変です。区の緑化対策という主旨から、区の助成が受けられないか、ご検討ください。
- 予約を取りやすくなるとありがたいです。お願いしてから実際に剪定まで3か月以上必要なので。

■ 除草

- いつもお願いしています。毎回ていねいにやっていただきありがとうございます。できれば申し込みが電話以外(web上など)でできたり、あるいは土曜の電話受付があると助かるのですが…。平日仕事をしているので…。
- お仕事を丁寧にしていただき感謝しています。引き受け書や領収書などの郵送は料金もかかると思い、もっと簡単で良いと思います。
- 切手代も高額なので、インターネットを利用していただけたら、シルバー人材に登録してくださっている皆様のお給料も上がるのではと思います(粗大ゴミ収集もインターネットで申込できてるので、シルバー人材センターの申込もインターネットでできたらありがたいです。除草をしていただきましたが、本当に丁寧にお仕事をしていただきました。また利用したいです。
- 仕事の質、人柄は、とてもよい人を紹介していただきました。続けてお願いしたいですが、ご本人は年齢的な事と体力的な事を心配されていまして、すすんでこの仕事をしたいかは分からないです。工夫してお願いしたいです。
- 事情があるのですが、できたら「振込手数料」、そちらの御負担にならないものでしょうか。
- シルバーの働く機会が増えるのは、とても良いと思いますが、人材の指導や育成はできているのでしょうか？ 皆同じ賃金で仕事して、人によるバラツキが少ないようにと願います。
- 日時を早めに連絡してください。仕事の仕上がりは素晴らしいです。
- 早めに来る日がわかると助かります。

- ・利用規定のようなものはあるのですか。あればそれに従って、次も利用させていただきたい。

■ 大工、塗装、内装工事

- ・ネット・メールでの連絡を主体にしてほしい(電話でのやり取りは時代遅れ)。

■ 襖、障子、網戸、畳の張替え等

- ・会員の方が家に来て、見積りを作成しましたが、この見積書を当方にくれないことがありました。必ずこちらにも渡すようお願いいたします。
- ・見積書の控えがほしかった。ふすま・障子を依頼で、柄選びをゆっくりしたかった。即決で金額の説明をしてほしかった。

■ 家事援助サービス

- ・体が思うように動かないので、利用させていただきたいが、一部の会員の質の教育をお願いしたい。
- ・請求書に明細が記入されてると良い。
- ・予約がメールベースで少し手間がかかる。WebページやGoogleフォームなどがあると良いかもしれない。また、人材プールが少ないように思う。料金も上げても良いかもしれない。

■ その他

- ・精算に時間がかかりすぎ。忘れた頃に振替用紙が届いたし。振込みが済むまでは気になりました。

②依頼したいサービス(23件)

■ 植木の剪定

- ・又、植木頼みたい。例えばの話、トイレの床のはり替え。ビニールマットはりつけてあるのを取替えたい。2ヶ所。例えばの話、キッチンの下水に流し台に消毒薬の玉1つ玉をおいてもにおいがして。例えばの話、排水管のにおいを消したい。洗面所も玉おいてますが。例えばの話、通りを良くしたい。難しい頼み事でしたら取り消して下さい。
- ・依頼とその回答だけでもすべてのサービスでインターネット対応可、依頼だけなら(ネットからなら)土日可、にさせていただきたいです。そのようにすれば、人件費は増えず(土日対応の担当者を置く必要がない)、もっと幅広く依頼を取れると思います。家事援助サービスに(あるいはそれ以外での設定でもいいのですが)、窓ガラス掃除があるとありがたいです。
- ・植木、除草だけでなく、今後も色々のサービスをお願いしてみたいと思っています。
- ・植木の剪定を長年利用させて頂いています。今後は他のサービスも利用したいと考えております。
- ・近い将来、家事支援サービスもお願いしたいと思います。

■ 除草

- ・50年以上、シルバーさんのお世話になっています。子どもも成長し、今はひとり暮らしです。まもなく90歳になります。家の片付けをしていただけると、本当に助かるのですが…。

- 植木の剪定と襖、障子、網戸、畳の張替え等をお願いしてみたいです。
- 除草については大変満足です。しかし植木の剪定で去年もじみをお願いしたところ、切る場所が悪かったようで枯れてしまいました。さらなる植物剪定のていねいな処理をお願いしたいです。
- 剪定、除草などで生じたゴミを、ゴミ出しするサービスがあると助かります。
- 東京練馬の家、夏冬行くだけなので、留守でもよくやってくれます。草取りのゴミをもうちょっと考えてほしい。留守なので…。
- 病気などしたとき緊急サポートしてくれると助かる。

■ 襖、障子、網戸、畳の張替え等

- お世話になりありがとうございます。引越して来ましたので様子があまりわからなかったのですが、ちょっとした釘打ち等もお願いできるのででしょうか？（鏡とか額等です）（小家具の移動）。
- 空調（冷暖房）の清掃は行っていますか。フィルターの清掃を行ってもらえるとありがたい。
- 高齢者世帯ですので、お願いしたいお仕事があります。どこへお願いして良いお仕事なのか？ わからない時代になりました。最近の私は、シルバー人材センターをとても頼りにしています。家事の困ったような事も、今度お願いしようと考えております。
- 室内のそうじ、片付け、キッチンまわりをお願いしたいです。

■ 家事援助サービス

- いつも本当にお世話になっております。子供の勉強を見て下さる方を探しているのですが、そういったサービスを追加頂けると助かります。
- 娘夫婦が2階に住んでいますが、内階段があるから年6回しか利用できません。二人共お仕事をしていますから、何もやってもらえません。せめて月1回位にしてほしいんですけど、なんとかできないでしょうか。家の中も足が悪いから杖をついていますので、よろしく願いいたします。
- 床の拭き掃除をしてもらえると、もっと頼みたいことがあります。

■ お困りと支援事業

- 電気等の件はやらないのでしょうか？（今後も）。シルバーさんたちに来て頂いていると、民間に頼むのが（あらゆる面で）？と感じます。色々、お願いしたいです。

■ その他

- 家具の移動、1Fから2Fへの移動をお願いしたいです。
- 家電製品も簡単な物、見てもらいたい。
- 次回は植木の剪定をお願いしていますが、3.5mを超える樹木はダメとのこと。後日業者を依頼しなくてはならないのは面倒だなあと考えています。
- 水系の修理部門も取り入れてほしい。

③料金に関すること(11件)

■ 植木の剪定

- 植木の剪定はもう少し料金が高くても良いと思います。家事サービスを受けられるよう、人数が集まると良いと思います。
- 植木の剪定を頼みましたが、半日では難しく、一日仕事では余裕があったため、一日料金になりました。午後2時すぎに作業が終わった場合には、一日料金を少し割引した料金があればいいと感じました。
- 丁寧な仕事をしてくださいました。年によっては草むしりは別と言っていましたが、今年は草も全部やってくださいました。ありがとうございました。料金が安すぎませんか。
- 庭木の剪定の場合、切り取った枝を持って帰ってほしい(有料でも)。処理はリーズナブルな価格でお願いしたい。

■ 除草

- いつも本当に助かっています。お支払いする料金が安すぎる気がして、申し訳なく思っています。もう少し値上げしていただいても良い気がします。いつもありがとうございます。
- 最近の物価の値上がりで料金は上がりますが、発注が減ることもあります。バランスが必要です。
- 作業時間は記録しているのですが、請求書が単価×作業時間だと確認しやすい。金額のみなので、わかりにくいのが欠点です。例 ○月○日○時～○時 単価1,400- 計○○○○円。
- 大変助かっています。これからもよろしく願いいたします。料金がもう少し高くてもいいのではないのでしょうか、とも思います。
- 仲介の経費を安くし、働く人に多く行くようにしながら全体的な支払額は低くする(一時間当りの単価)工夫を常にすることが大切。

■ 襖、障子、網戸、畳の張替え等

- 営利目的ではないとはいえ、お支払額が労力に比べて安すぎて申し訳ないです。部品を取りに帰ったり、予想外の作業が急に発生したりと…。人柄がいい方が多いとお見受けするので、トラブルになるのは少ないと思いますが、料金規定はもう少し明確に工夫してもいいのではないのでしょうか？

■ お困りと支援事業

- サービス料金を少し上げたほうが良いと思う。1時間500円では安すぎる(仕事の手間を見る限り)。

④サービスに関すること(範囲・時間・回数等)(10件)

■ 植木の剪定

- 植木の剪定をお願いしてますが、除草を合わせてやってもらえると助かるのですが。(価格は多少高くなっても)。

- お困りごと支援事業は約1時間の仕事ということですが、あと15分くらい時間があまったとき、床などふいてもらってもいいかどうか、迷います。膝が痛いときなど、ついでに頼みたいと思うのですが…。
- 高所の修理ができないとのことで困ることがあります。

■ 除草

- 植木を頼みたいが、高い木は駄目というので残念です。
- お世話様です。一年間に何回来ていただけるのか知りたいです。
- 仕事は丁寧であるが、袋に入れる量が少なく、袋を多く使用する。

■ シルバーサポート事業

- 清掃するところを多くしてもらいたい。

■ その他

- 植木をやって頂きたいが、高さの問題あり。出来ないとのことですが、植木屋さんも依頼できるところが少なく、将来的にお願い出来ればと希望します。
- 部屋の中の家具の移動や片付け、掃除など手伝っていただけるとありがたいのですが、一時間以内では無理かと思っていますので、まだ私も一緒に出来ることはしたいのです。家族がいてもほとんど一人で家事をしています。高い所や重い物持ちはこびなど何でもないこといろいろです。91才。
- 包丁磨ぎも利用しているが、もう少し実施回数を増やしてほしい。

⑤ サービスや仕事内容、料金の周知(6件)

■ 植木の剪定

- 下見をしてくださった時、金額を知らせてほしいです。

■ 除草

- 頼んでいるサービス以外にどのようなものがあるか、パンフレットなどで教えてほしいです。

■ 家事援助サービス

- いつも助かっています。ありがとうございます。うちのようなひとり親家庭に、もっと知れ渡ると良いと思います。またWEBやメールでアンケートがあると簡単でありがたいです。

■ お困りごと支援事業

- お困りごと支援事業とは、どのような支援をされているのでしょうか？

■ その他

- 各メニュー等における内容、金額等を知りたいです。
- 問5を見ると、さまざまなサービスがあるみたいなので、パンフレットを近いうちに請求するつもりです。もっと宣伝したらいかがですか。

(3) 不満(45 件)

①会員の態度・対応のこと(22 件)

■ 植木の剪定

- 2回、きちんと伝わっていなかったから切られてしまった事があり残念でしたが、これからは確認し合う事にします。
- 植木について、前回、「これもお願いします」と言ったのに、次回はまた忘れている。誠意を感じにくい。もっと勉強してほしい。
- 過去に口臭のキツイ方がいらっしゃいました。エチケットとしてお気遣いいただきたいです。剪定前の下見で、アポなしで突然いらした事があり驚きました。電話がつながらなかったとしても、それは困ります。どの方も明るく接していただき、作業もきちんとされていますが、以上の点だけ気になり書かせていただきました。
- 人により見積書を出さずに、終了の時、時間も書いていない人がいた。不正に請求されるかと疑ってしまう。皆さん、長いキャリアになると、スレて、おごってしまいませうように。
- 乱暴でした。石灯籠をこわしても、黙ったまま帰っていった。大谷石を梯子を入れるとき欠いてしまいました。それも黙っていました。後でわかりました。
- 私は主に植木の剪定をお願いしておりますが、昔のほうが人柄の良い方いらっしゃいました。2、3年前、理屈が多い方がいらっしゃいました。

■ 除草

- 以前来てくださったシルバーさんと直接日にちなどの連絡を、と言われましたが、結局連絡が来ることがありませんでした。こちらから連絡をするようには言われなかったため、連絡待ちしていましたが、希望日までには連絡がとれず、今回、利用できませんでした。
- お茶やお昼、携帯での会話の時間が長くとられて、仕事の時間として合計されているように思った。仕事を側で見ているわけではないので、誠実に臨んでほしい。
- 高齢者が判断つかない時、家族への連絡でお願いしてるが、担当者がまちまちで、連絡の遅延につながる。
- 今年4月後半から5月にかけて、3回来ていただいた。残りが半分以上あったので、続けて申し込んだが、連絡なく、来なかった。いい加減だと思った。身体、腰が悪く、自分でできないので頼んだのに。
- 今回の方は一度もなかったのですが、以前頼んだ方は一日何度もトイレを貸してほしいと言われ、もちろん断れませんが、お貸しました。今回の方は自宅が近かったのかかもしれません。近くの公園のトイレを使ってくださいと言っても良いのでしょうか。
- 仕事の内容により、態度が良い人、悪い人が違います。
- 除草の用具を全然持たずに来訪。なかには依頼者が用意して提供した用具を持ち帰る人もいるのに驚いている。作業に必要な用具は本人が用意して来訪するのは当然ではないか。
- 何ををお願いするにしても、やはりいらっしゃる人によって違います。除草をお願いしていた男性は、何回目かにグチをこぼすようになり、それ以降来ていただく方を変えていただきました。
- 日時、連絡手段等、説明なく一方的に変更されると大変困ります。作業はまた依頼したいと思っていますので、改善、問題解決いただける事を期待しています。
- 来宅してくださる方によって満足度に差があります。

■ 大工、塗装、内装工事

- 何回か利用させていただいてます。真面目で責任感のある方が多く信頼出来ますが作業前か作業中の中で感じたことは、こちらもいろいろ都合や事情があるのでもう少し気配り、配慮をしていただきたいです。訪問の時は事前に連絡して、必要な物・必要な事、注意してほしいことなど聞いてくれると助かります。

■ 襖、障子、網戸、畳の張替え等

- 職人さんが無愛想すぎる。

■ 家事援助サービス

- 家事(そうじ)をしていただけてますが工作中的の私語が多い。
- 終了する時、急ではなく、話し合いで決めたかった。

■ お困りごと支援事業

- 2度来て下さったのですが、余りにも違いにびっくりしました。1度目の方はしっかりととても良くやって下さいましたが、2人目の人は老人あつかいにされ、足もとの草をむしり、個人情報 deeply きき、おしゃべりをして帰りました。包括支援センターからのお話で500円お支払いしました。

■ その他

- マンション館内掃除を依頼しています。人によりますが、きちんとする方と適当(手抜き所々)もあり、掃除日にシルバー担当者が来てチェックをしていただきたいです。防犯カメラで見た所、時間内でずっと携帯TELしているのが度々ありました??とても残念です!!

②会員の仕事の質のこと(12件)

■ 植木の剪定

- いつも同じ方ですが草花もあじさい、椿等余り切りすぎて花が咲かなくなりました。他の方にもやっていただきたい。
- 植木剪定の場合、落葉などの後始末をもう少ししていねいにやってほしい。
- 植木の剪定が前回、前々回の人の方が上手く、丁寧だったようです。技術をもう少し付けてくれると良いと思います。
- 現在の方は満足していますが、過去にお願いした人の中には、草取りは刈るのではなく根かきちんと抜いてほしい。刈っただけでは1週間くらいで芽が伸びてしまうことを考えてほしい。
- 植物の名前、特性等の知識を高め、依頼主の希望を尊重してほしいです。

■ 除草

- 主人が入院中なので、私は家を空けることが多いのですが、家人がいる・いないにかかわらずに、きちんと仕事をしていただきたい。
- 除草の時間がかかりすぎ。

- シルバーさんなので致し方ないとは思いますが、もう少し手際よく作業はできないかを感じる時があります。
- 素人さんだからこんなものとあきらめております。草の根から抜いてくださいとお願いしましたが、表面きれいになりましたが、雨のあとすぐ草が生きかえってきました。でも暑いなか、よくやってくれました。
- 初めて除草をお願いした時、風呂オケのようなもの(イスの代用か)、ほとんど道具なし、これがシルバーさんの草取りと、がっかりした。その一週間後、植木の剪定に入ってくださった方が、植木がきれいになったから次は除草だねと言われて、一週間前に来てくれたことを告げると、びっくりなされた。あまりにも雑な草取りに、まだ草取りしていないと思われた。その後来てくださる方の一生懸命になさる姿にほっとしています

■ 家事援助サービス

- 身体がゆれて、右肩の動きが悪い。力が入らない。お風呂と洗面所をしていただくと助かります。ありがとうございます。

■ その他

- もう少しテキパキと仕事をしてくださる方に変更してほしいと連絡する予定です(ダラダラと仕事して、時間効率を考えていない)。

③申し込んでから時間がかかる、対応が悪い等(11 件)

■ 植木の剪定

- 植木の剪定の申し込みをしてから、当人からの連絡が遅いので、予定が立てられず困る。
- 植木の剪定で、剪定までの期間が長すぎる。

■ 除草

- いつもお世話になっています。除草でお願いしているのですが、人手不足なのか、順番が回ってこなくて、実際の作業まで長く待ちます。除草なので、早く来ていただけると、ありがたいです。
- 最終的には連絡が付き、担当の方からご連絡をいただいたが、一報が長かった。とても丁寧で一生懸命やっていただき感謝いたします！
- 除草などの次回依頼した時の返答がないので困ります。
- センター事務局の申し込み時の対応が悪い。
- センターの対応はよいのですが、仕事に来てくれる人がいつ頃になるか早めに連絡がほしいです。センターに申し込んでから、しばらく何の連絡もなく、毎回問合せるので。
- 早々に申しこんだにも拘わらず、期日が迫った時点で受け付けていないとの返答でがっかりしました。途中で何度も確認の電話もいたしました…。

■ 襖、障子、網戸、畳の張替え等

- 依頼したはじめはあまり待たされなかったのですが、最近は2か月位順番を待たされるので困っています。せめて1か月以内でやっていただけないでしょうか？ 混んでいる時は他の人にやっていただいても良いのですが…。

■ お困りと支援事業

- 1時間500円サービス、提供してくれるスタッフが不足だと聞いていますが、1週間以上待ってもシルバー人材の方から連絡がない。

■ その他

- お願いしてから時間、もう少し早く来てほしかった。

(4) その他(15 件)

■ 植木の剪定

- お元気でいてください。
- 高齢者いじめ、排除に抗して、これまで通り、頑張り、誰もが安心できる社会を築いていきましょう。
- 誠実な人なら頼みたい。

■ 除草

- 暑い日は熱中症にならないかと心配しています。
- 今年の暑さでは除草をお願いしたいのですが、シルバーの人も大変だと思いますので、涼しくなったら是非お願いいたします。
- 昨年植木の剪定はないと言われましたが、問5に「1.植木の剪定」がありました。お頼みできるのでしょうか？
- シルバーさんをお願いしているんです。利用者側の希望、満足等ばかりを求めては無理ですネ。私は平等である事を念頭に気遣いもし、働いていただいております。
- 中には特別にお礼を差し上げるのですが、それとなく品を定めて来ます。
- 熱中症に気を付けてください。
- 人、それほどかわらない。良いと思わない。

■ 大工、塗装、内装工事

- 予定が少しずれました。ごめいわくかけました。

■ 襖、障子、網戸、畳の張替え等

- 手に職がある人がうらやましいと思えました。健康、元気の秘訣と思います。手に職が無い私も将来、何か、仕事ができるのでしょうか？

■ お困りと支援事業

- 高齢ひとり暮らしの友人、耳が不自由なため補聴器をつけても電話のやりとりがうまくできない。お困りと支援事業を依頼したいのだけど・・・とのこと。耳の不自由な方がとても多くて、電話をかけても出てもらえない状態。何とかならないかしら。

■ その他

- 家事援助サービスはやってもらえるのですか。例えば、おかず作り、カレー、おでん等。
- 以前にフェンス等平地での仕事、危険は無いがセンターから60歳の男の人が来て、専門家に依頼したほうがと言われ、近所の方に10万円で3日位かかり、満足した事があり、昔のセンターでは本職人は賃金が高いが技術が信用できると聞いてたがどうなのかな？ できれば職種・賃金等細かい事が知りたい。今度は自分でやるつもり。涼しくなったからのこと。

Ⅲ 調 査 票

令和7年度 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

お客様におかれましては練馬区シルバー人材センターをご利用いただきまして誠にありがとうございます。

当センターでは、今後のサービス改善に活かすため、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、以下のアンケートをご記入いただき、令和7年7月30日までに同封の封筒でご返送いただきたくお願い申し上げます。

令和7年7月15日

公益社団法人練馬区シルバー人材センター

問1 お客様の年齢をお教えてください。(1つに○)

- | | | |
|----------|---------|----------|
| 1. 50歳未満 | 2. 50歳代 | 3. 60歳代 |
| 4. 70歳代 | 5. 80歳代 | 6. 90歳以上 |

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() | |

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. 高齢者に働く機会を提供したいから | 3. 技術力が高いから |
| 4. 価格が安かったから | 5. 他に頼むところが見つからないから | 6. その他() |

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. シルバーサポート事業 | 8. その他() | |

質問は裏面へ続いています。

① 会員の態度、言葉遣い

2点以下の場合は理由をお聞かせください。

2点以下の場合は理由をお聞かせください。

2点以下の場合は理由をお聞かせください。

2点以下の場合は理由をお聞かせください。

2点以下の場合は理由をお聞かせください。

1. 利用したい 2. 利用しない 3. わからない

--

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7年度お客様満足度調査 報 告 書

令和7(2025)年 10 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
