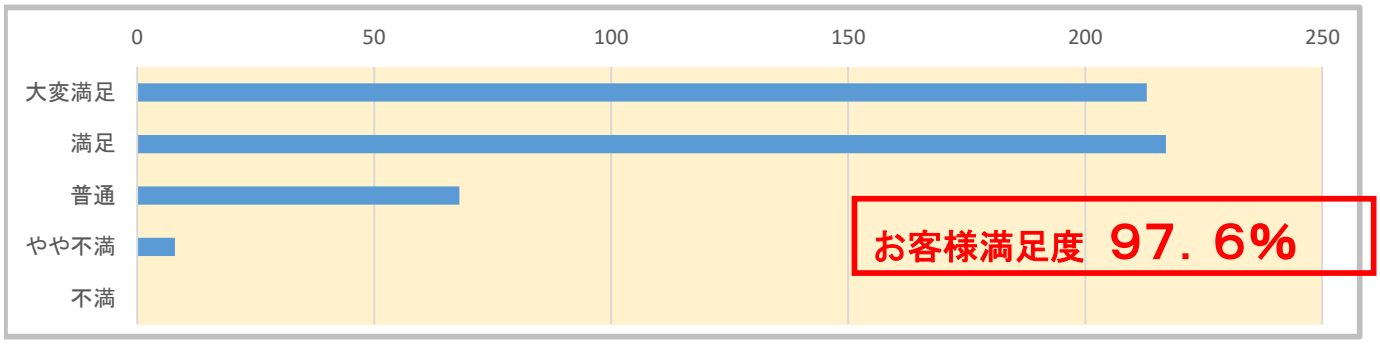
令和3年度の就業に関するお客様アンケート結果について報告します。

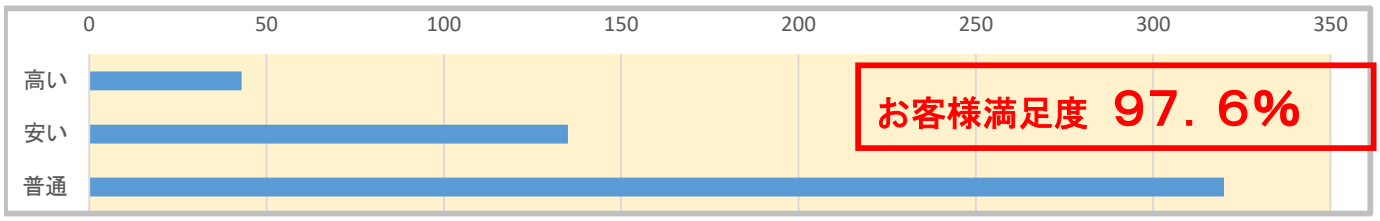
発送　1,000件　　回答　510件　　回収率　51%

Q1 今回の就業はいかがでしたか。



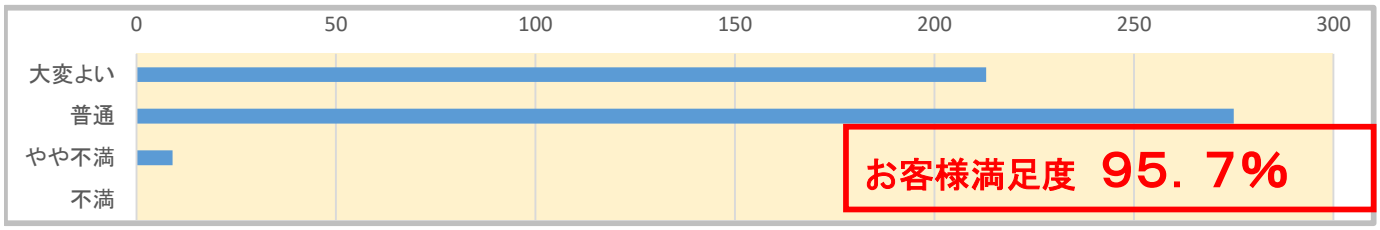
大変満足	満足	普通	やや不満	不満	未回答
213	217	68	8	0	0
41.8%	42.5%	13.3%	1.6%	0.0%	0.8%

Q2　価格について



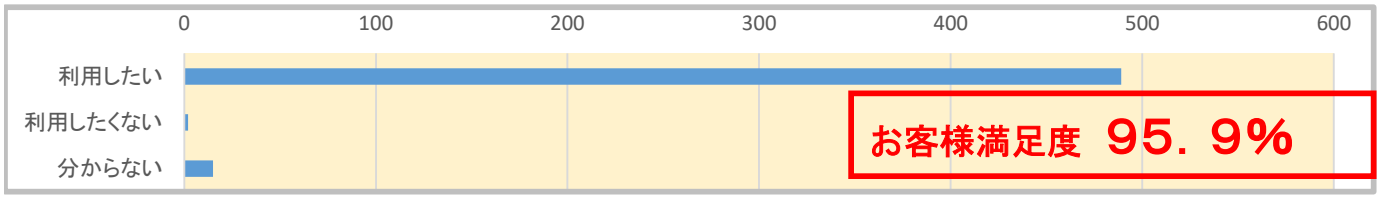
高い	安い	普通	未回答
43	135	320	12
8.4%	26.5%	62.7%	2.4%

Q3　電話等事務所の対応はいかがでしたか。



大変よい	普通	やや不満	不満	未回答
213	275	9	0	12
41.8%	53.9%	1.8%	0.0%	2.5%

Q4　今後もシルバーに依頼したいですか。



利用したい	利用したくない	分からない	未回答
489	2	15	4
95.9%	0.4%	2.9%	0.8%

◎アンケートにおける、その他意見について

剪　定	除　草	家事援助･清掃その他
作業にかかる連絡調整をもっとしてほしい	作業にかかる連絡調整をもっとしてほしい	アンケート結果を今後に活かしてほしい
作業後の清掃をしっかりしてほしい	予約から作業まで期間がかかり過ぎている	軽度支援の作業範囲を広げてほしい
軽トラは近所迷惑防止のため相乗りしてほしい	料金が高い、料金体系の明確化	作業内容について会員にばらつきがあった
予約から作業まで期間がかかり過ぎている	対応が不愛想で、もっと接遇力の向上を	シルバーの情報をもっとPRしてほしい
依頼していない木(花)を誤って切られた	作業後の清掃をしっかりしてほしい	料金において多少の時間調整に応じてほしい
料金が高い、料金体系の明確化		
仕事の出来栄えからもっと料金をあげていい		

◎アンケートまとめ

①昨年度に引き続き、事務局が主体的にアンケート調査を行い、昨年度より多くのお客様のご意見が聴取できた。

②価格が高いと回答された方は昨年度比で約2ポイント増える一方、就業内容に満足された方は2ポイント増えており、今後も就業内容の精度を上げる必要がある。

③その他の意見も多数添えられており、現在の佐賀市シルバーの抱える課題を的確に捉えたものとして、その対応を真摯に考えていかねばならない。
（剪定や除草の作業までに期間を要していること、作業前後の連絡調整の不十分さ、接遇力の養成など）