

令和 5 年度

お客様満足度調査結果

公益社団法人須賀川市シルバー人材センター

令和5年度 お客様満足度調査集計結果【企業】

| | | | |
|-------|--------|------|------|
| 対象者件数 | 300 件 | 【企業】 | 92 件 |
| 回答数 | 168 件 | 【一般】 | 76 件 |
| 回答率 | 56.0 % | | |

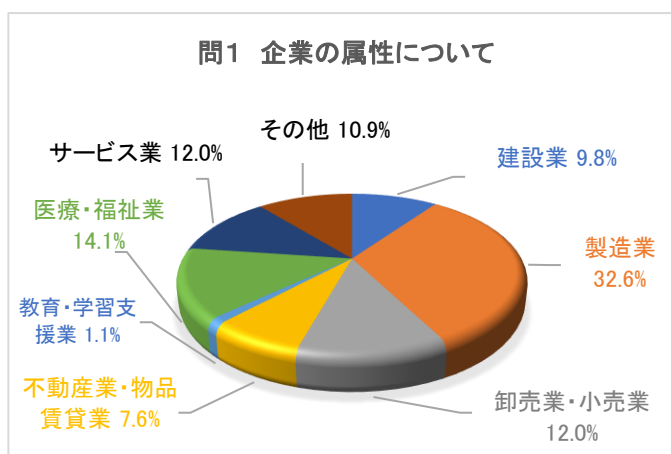
※令和4年度 回答数167件（企業・一般）回答率55.6%

問1 企業の属性についてお答えください。

| 回答 | 回答数 | 割合 |
|------------|-----|-------|
| 建設業 | 9 | 9.8% |
| 製造業 | 30 | 32.6% |
| 卸売業・小売業 | 11 | 12.0% |
| 不動産業・物品賃貸業 | 7 | 7.6% |
| 教育・学習支援業 | 1 | 1.1% |
| 医療・福祉業 | 13 | 14.1% |
| サービス業 | 11 | 12.0% |
| その他 | 10 | 10.9% |
| 合計 | 92 | |

【その他の回答】

・運送業、人材派遣業、税理士業、寺院 等



問2 仕事を依頼した分野(複数回答)※92件中

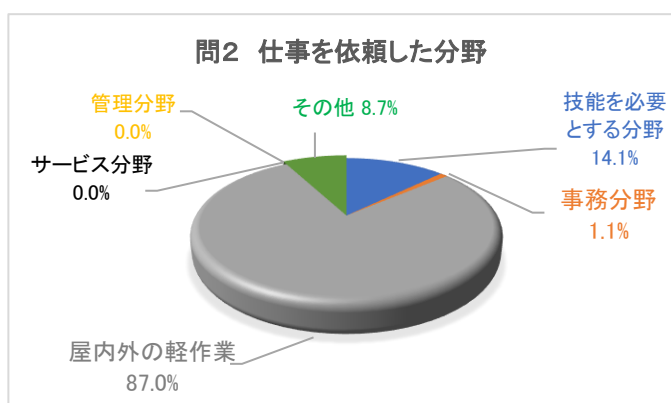
| 回答 | 回答数 | 割合 |
|------------|-----|-------|
| 技能を必要とする分野 | 13 | 14.1% |
| 事務分野 | 1 | 1.1% |
| 屋内外の軽作業 | 80 | 87.0% |
| 管理分野 | 0 | 0.0% |
| サービス分野 | 0 | 0.0% |
| その他 | 8 | 8.7% |
| 合計 | | |

* 技能を必要とする分野: 剪定、襖・障子、大工、左官、塗装 等

* 屋内外の軽作業: 除草・草刈、倉庫等屋内作業、清掃 等

【その他の回答】

・製品組み立て補助、会場設営、製品梱包、鍵の開閉、通行量調査、バリ取り

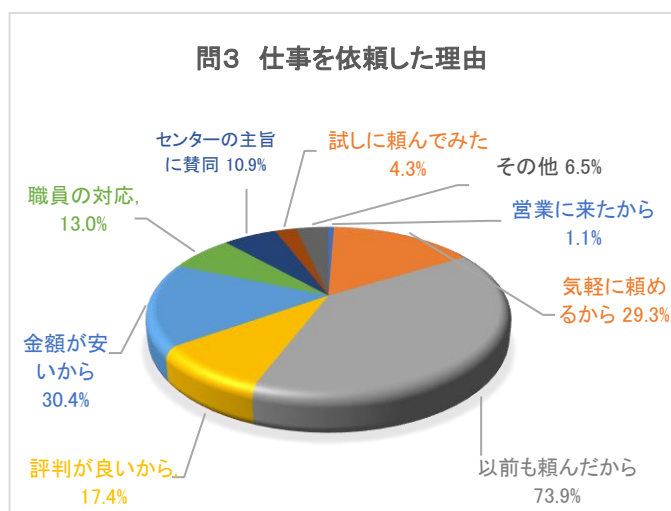


問3 仕事を依頼した理由について(複数回答)※92件中

| 回答 | 回答数 | 割合 |
|------------|-----|-------|
| 営業に来たから | 1 | 1.1% |
| 気軽に頼めるから | 27 | 29.3% |
| 以前も頼んだから | 68 | 73.9% |
| 評判が良いから | 16 | 17.4% |
| 金額が安いから | 28 | 30.4% |
| 職員の対応 | 12 | 13.0% |
| センターの主旨に賛同 | 10 | 10.9% |
| 試しに頼んでみた | 4 | 4.3% |
| その他 | 6 | 6.5% |
| 合計 | | |

【その他の回答】

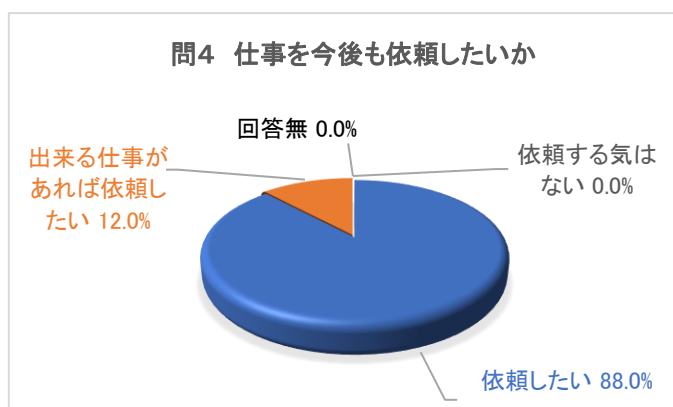
・人手不足、熟練の人がいるから、
以前頼んだ人が良かったから
・継続してお願いしているから 等



令和5年度 お客様満足度調査集計結果【企業】

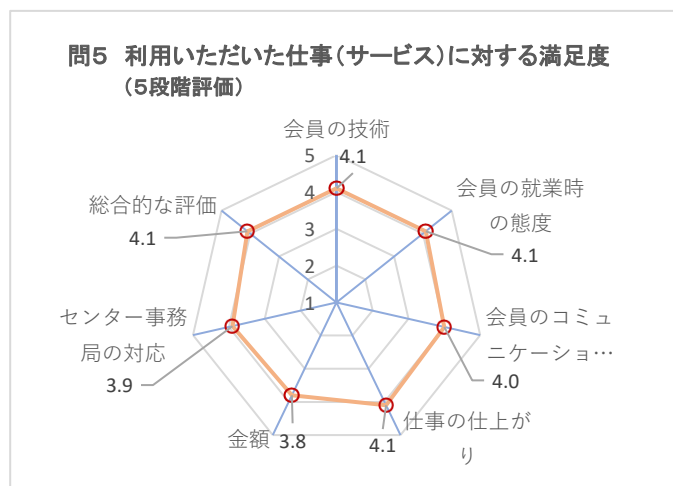
問4 仕事を今後も依頼したいか。

| 回答 | 回答数 | 割合 |
|----------------|-----|-------|
| 依頼したい | 81 | 88.0% |
| 出来る仕事があれば依頼したい | 11 | 12.0% |
| 依頼する気はない | 0 | 0.0% |
| 回答無 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 92 | |



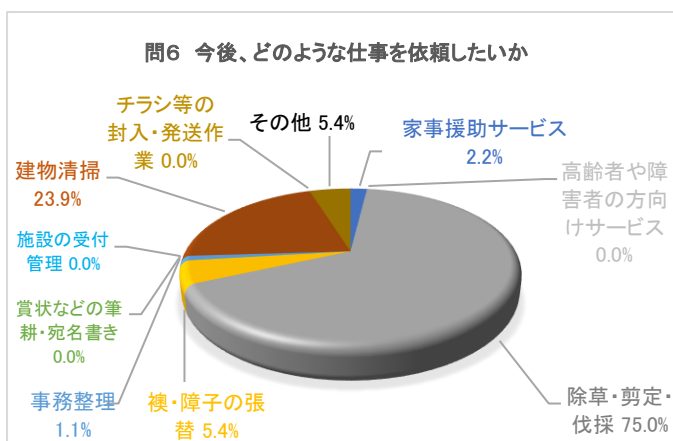
問5 利用いただいた仕事（サービス）に対する満足度（5段階評価）

| 回答 | 平均点 |
|----------------|-----|
| 会員の技術 | 4.1 |
| 会員の就業時の態度 | 4.1 |
| 会員のコミュニケーション能力 | 4.0 |
| 仕事の仕上がり | 4.1 |
| 金額 | 3.8 |
| センター事務局の対応 | 3.9 |
| 総合的な評価 | 4.1 |



問6 今後、どのような仕事を依頼したいか。（複数回答）※92件中

| 回答 | 回答数 | 割合 |
|-----------------|-----|-------|
| 家事援助サービス | 2 | 2.2% |
| 高齢者や障害者の方向けサービス | 0 | 0.0% |
| 除草・剪定・伐採 | 69 | 75.0% |
| 襖・障子の張替 | 5 | 5.4% |
| 事務整理 | 1 | 1.1% |
| 賞状などの筆耕・宛名書き | 0 | 0.0% |
| 施設の受付管理 | 0 | 0.0% |
| 建物清掃 | 22 | 23.9% |
| チラシ等の封入・発送作業 | 0 | 0.0% |
| その他 | 5 | 5.4% |
| 合計 | | |



【その他の回答】

- ・大工仕事、水回りにくわしい方
- ・製品の組み立て
- ・設営

令和5年度 お客様満足度調査集計結果【一般】

| | | | |
|-------|--------|------|------|
| 対象者件数 | 300 件 | 【企業】 | 92 件 |
| 回答数 | 168 件 | 【一般】 | 76 件 |
| 回答率 | 56.0 % | | |

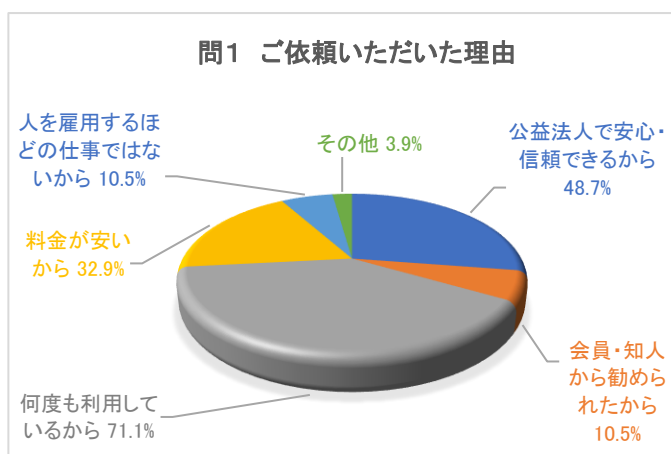
※令和4年度 回答数167件（企業・一般）回答率55.6%

問1 ご依頼いただいた理由はなんですか(複数回答)※76件中

| 回答 | 回答数 | 割合 |
|-------------------|-----|-------|
| 公益法人で安心・信頼できるから | 37 | 48.7% |
| 会員・知人から勧められたから | 8 | 10.5% |
| 何度も利用しているから | 54 | 71.1% |
| 料金が安いから | 25 | 32.9% |
| 人を雇用するほどの仕事ではないから | 8 | 10.5% |
| その他 | 3 | 3.9% |
| 合計 | | |

【その他の回答】

- ・一人で出来ないため、頼める人がいないため
- ・毎年同じ会員さんが来て安心

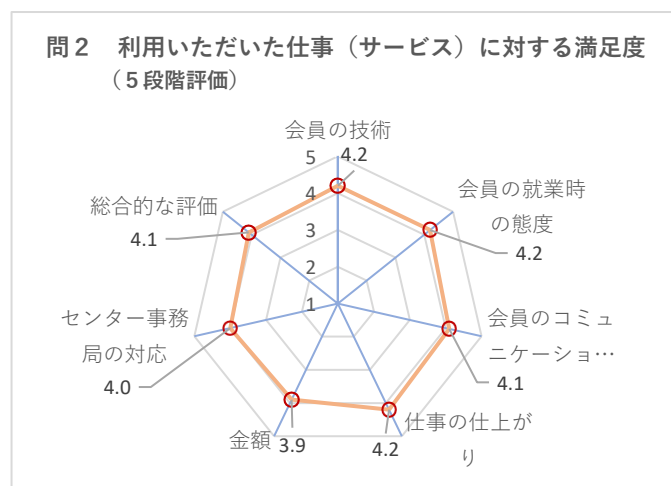


問2 利用いただいた仕事（サービス）に対する満足度（5段階評価）

| 回答 | 平均点 |
|----------------|-----|
| 会員の技術 | 4.2 |
| 会員の就業時の態度 | 4.2 |
| 会員のコミュニケーション能力 | 4.1 |
| 仕事の仕上がり | 4.2 |
| 金額 | 3.9 |
| センター事務局の対応 | 4.0 |
| 総合的な評価 | 4.1 |

*技能を必要とする分野：剪定、襖・障子、大工、左官、塗装等

*屋内外の軽作業：除草・草刈、倉庫等屋内作業、清掃等

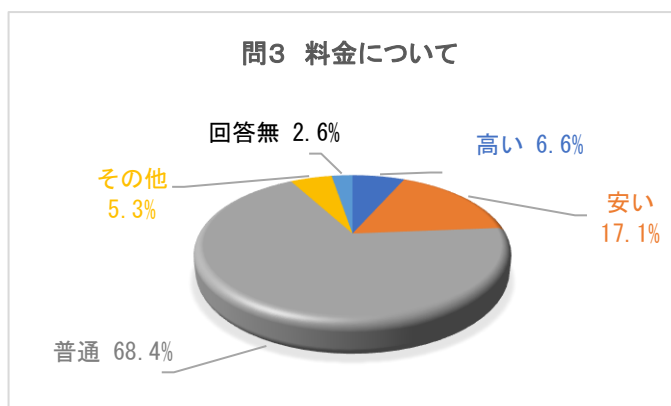


問3 料金についてはいかがですか

| 回答 | 回答数 | 割合 |
|-----|-----|-------|
| 高い | 5 | 6.6% |
| 安い | 13 | 17.1% |
| 普通 | 52 | 68.4% |
| その他 | 4 | 5.3% |
| 回答無 | 2 | 2.6% |
| 合計 | 76 | |

【その他の回答】

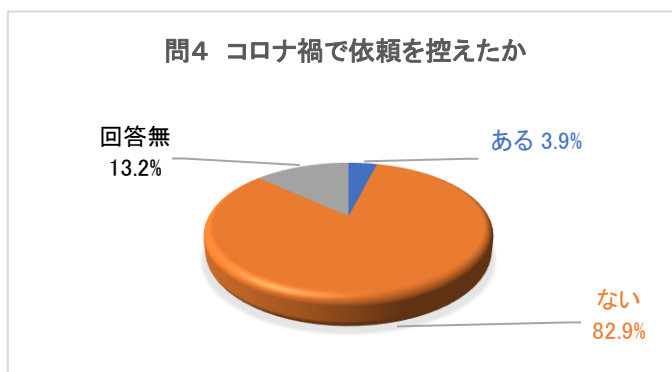
- ・働いてくれる人は安いと感じるし、働かない人の場合は高いと感じる。
- ・比較がわからない



令和5年度 お客様満足度調査集計結果【一般】

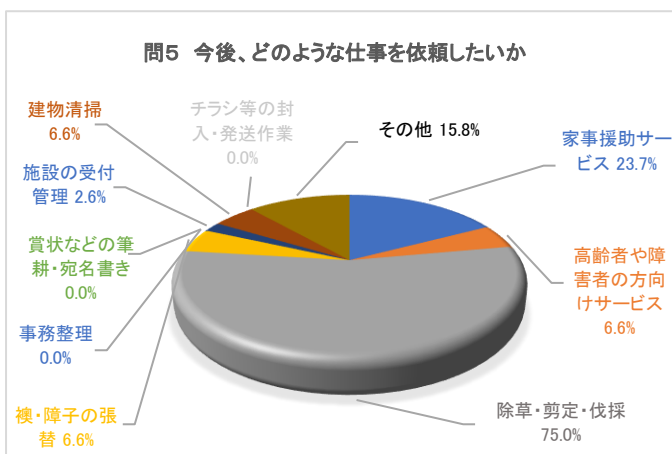
問4 コロナ禍で依頼を控えた仕事はありますか。

| 回答 | 回答数 | 割合 |
|-----|-----|-------|
| ある | 3 | 3.9% |
| ない | 63 | 82.9% |
| 回答無 | 10 | 13.2% |
| 合計 | 76 | |



問5 今後、どのような仕事を依頼したいか。(複数回答)※76件中

| 回答 | 回答数 | 割合 |
|-----------------|-----|-------|
| 家事援助サービス | 18 | 23.7% |
| 高齢者や障害者の方向けサービス | 5 | 6.6% |
| 除草・剪定・伐採 | 57 | 75.0% |
| 襖・障子の張替 | 5 | 6.6% |
| 事務整理 | 0 | 0.0% |
| 賞状などの筆耕・宛名書き | 0 | 0.0% |
| 施設の受付管理 | 2 | 2.6% |
| 建物清掃 | 5 | 6.6% |
| チラシ等の封入・発送作業 | 0 | 0.0% |
| その他 | 12 | 15.8% |
| 合計 | | |

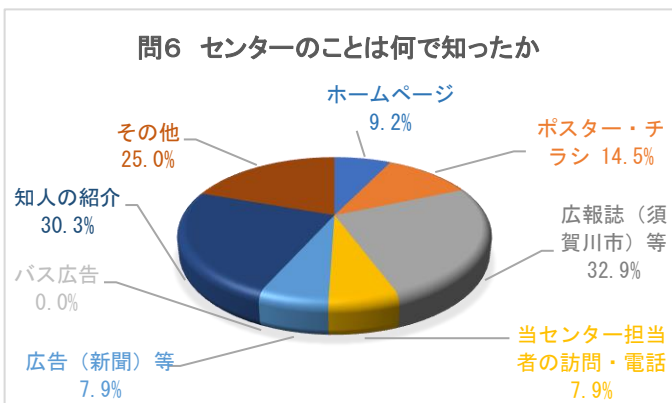


【その他の回答】

- ・農作業の手伝い
- ・庭木の整理等

問6 センターのことは何で知ったか(複数回答)※76件中

| 回答 | 回答数 | 割合 |
|----------------|-----|-------|
| ホームページ | 7 | 9.2% |
| ポスター・チラシ | 11 | 14.5% |
| 広報誌(須賀川市)等 | 25 | 32.9% |
| 当センター担当者の訪問・電話 | 6 | 7.9% |
| 広告(新聞)等 | 6 | 7.9% |
| バス広告 | 0 | 0.0% |
| 知人の紹介 | 23 | 30.3% |
| その他 | 19 | 25.0% |
| 合計 | | |



【その他の回答】

- ・以前から知っていた
- ・家族が会員だった
- ・代々利用していたため
- ・口コミ

アンケートにご協力、並びに貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
いただいた回答・ご意見をもとに、今後の運営に反映させ、より良いセンター事業
にするため努力してまいります。