

令和 6 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6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】 | 90 件 |
| 回答数 | 170 件 | 【一般】 | 80 件 |
| 回答率 | 56.6 % | | |

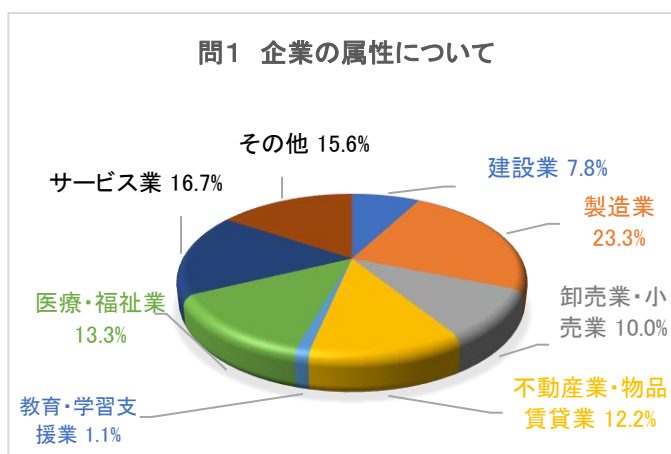
※令和5年度 回答数168件（企業・一般）回答率56.0%

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 | 7 | 7.8% |
| 製造業 | 21 | 23.3% |
| 卸売業・小売業 | 9 | 10.0% |
| 不動産業・物品賃貸業 | 11 | 12.2% |
| 教育・学習支援業 | 1 | 1.1% |
| 医療・福祉業 | 12 | 13.3% |
| サービス業 | 15 | 16.7% |
| その他 | 14 | 15.6% |
| 合計 | 90 | |

【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)※90件中

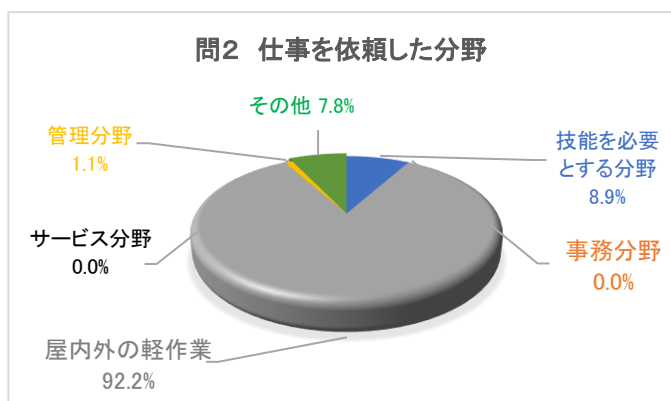
| 回答 | 回答数 | 割合 |
|------------|-----|-------|
| 技能を必要とする分野 | 8 | 8.9% |
| 事務分野 | 0 | 0.0% |
| 屋内外の軽作業 | 83 | 92.2% |
| 管理分野 | 1 | 1.1% |
| サービス分野 | 0 | 0.0% |
| その他 | 7 | 7.8% |
| 合計 | | |

* 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

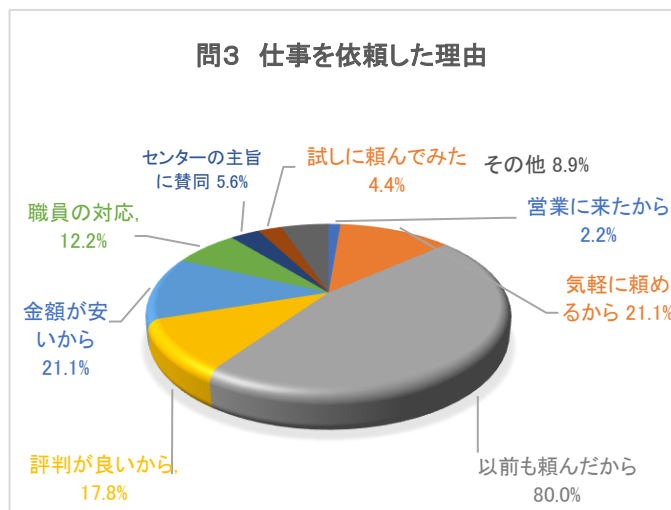


問3 仕事を依頼した理由について(複数回答)※90件中

| 回答 | 回答数 | 割合 |
|------------|-----|-------|
| 営業に来たから | 2 | 2.2% |
| 気軽に頼めるから | 19 | 21.1% |
| 以前も頼んだから | 72 | 80.0% |
| 評判が良いから | 16 | 17.8% |
| 金額が安いから | 19 | 21.1% |
| 職員の対応 | 11 | 12.2% |
| センターの主旨に賛同 | 5 | 5.6% |
| 試しに頼んでみた | 4 | 4.4% |
| その他 | 8 | 8.9% |
| 合計 | | |

【その他の回答】

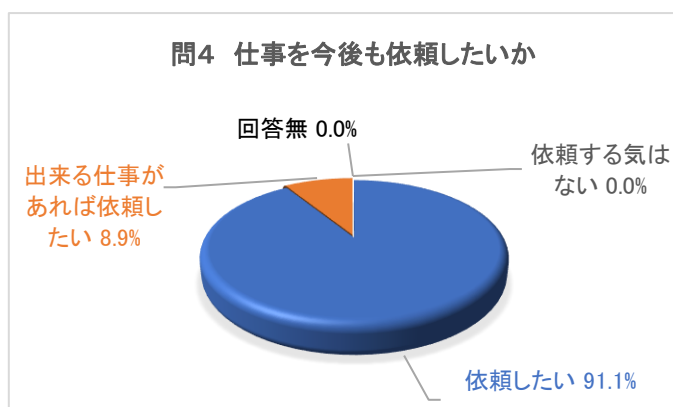
- ・人手不足
- ・以前頼んだ人が良かったから
- ・継続してお願いしているから



令和6年度 お客様満足度調査集計結果【企業】

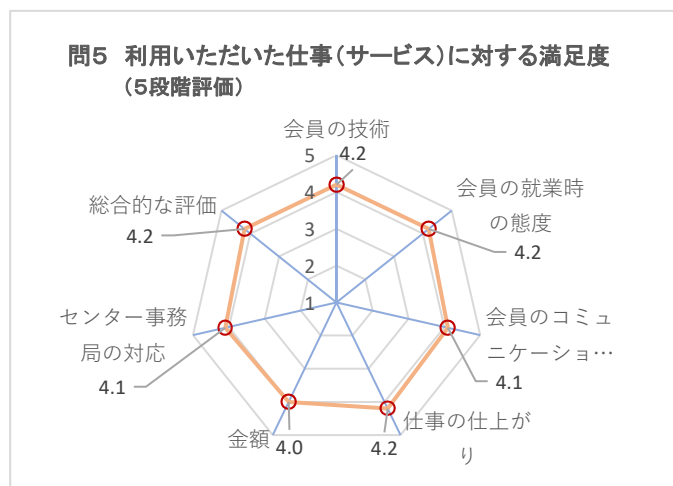
問4 仕事を今後も依頼したいか。

| 回答 | 回答数 | 割合 |
|----------------|-----|-------|
| 依頼したい | 82 | 91.1% |
| 出来る仕事があれば依頼したい | 8 | 8.9% |
| 依頼する気はない | 0 | 0.0% |
| 回答無 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 90 | |



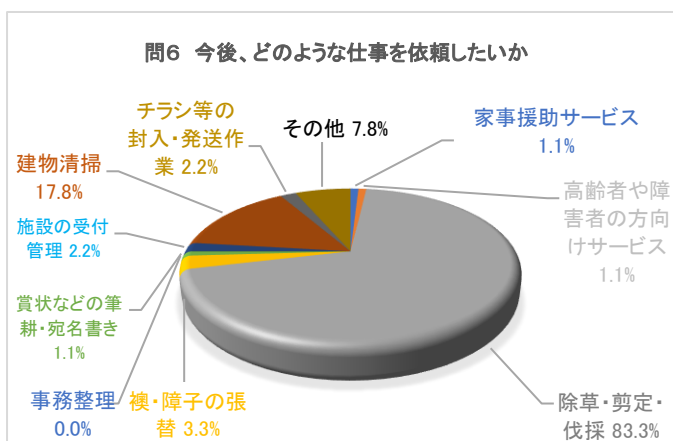
問5 利用いただいた仕事（サービス）に対する満足度（5段階評価）

| 回答 | 平均点 |
|----------------|-----|
| 会員の技術 | 4.2 |
| 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 | 4.0 |
| センター事務局の対応 | 4.1 |
| 総合的な評価 | 4.2 |



問6 今後、どのような仕事を依頼したいか。（複数回答）※90件中

| 回答 | 回答数 | 割合 |
|-----------------|-----|-------|
| 家事援助サービス | 1 | 1.1% |
| 高齢者や障害者の方向けサービス | 1 | 1.1% |
| 除草・剪定・伐採 | 75 | 83.3% |
| 襖・障子の張替 | 3 | 3.3% |
| 事務整理 | 0 | 0.0% |
| 賞状などの筆耕・宛名書き | 1 | 1.1% |
| 施設の受付管理 | 2 | 2.2% |
| 建物清掃 | 16 | 17.8% |
| チラシ等の封入・発送作業 | 2 | 2.2% |
| その他 | 7 | 7.8% |
| 合計 | | |



【その他の回答】

- ・ 設営、屋内の軽作業、養生、梱包
- ・ 商品整理、レジ 等

令和6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】 | 90件 |
| 回答数 | 170件 | 【一般】 | 80件 |
| 回答率 | 56.6% | | |

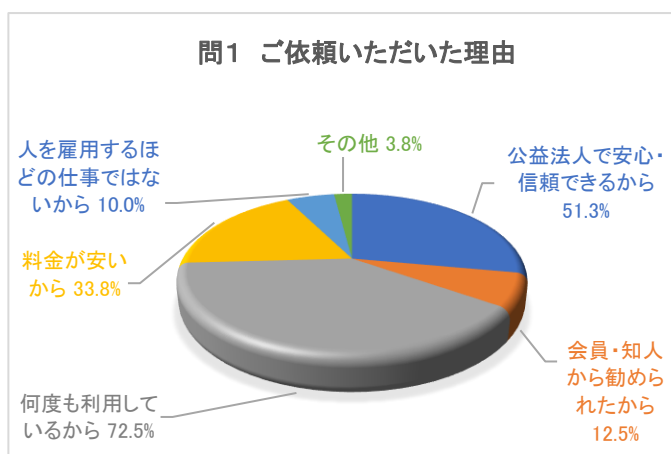
※令和5年度 回答数168件（企業・一般）回答率56.0%

問1 ご依頼いただいた理由はなんですか(複数回答)※80件中

| 回答 | 回答数 | 割合 |
|-------------------|-----|-------|
| 公益法人で安心・信頼できるから | 41 | 51.3% |
| 会員・知人から勧められたから | 10 | 12.5% |
| 何度も利用しているから | 58 | 72.5% |
| 料金が安いから | 27 | 33.8% |
| 人を雇用するほどの仕事ではないから | 8 | 10.0% |
| その他 | 3 | 3.8% |
| 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
- ・毎年同じ会員さんで安心

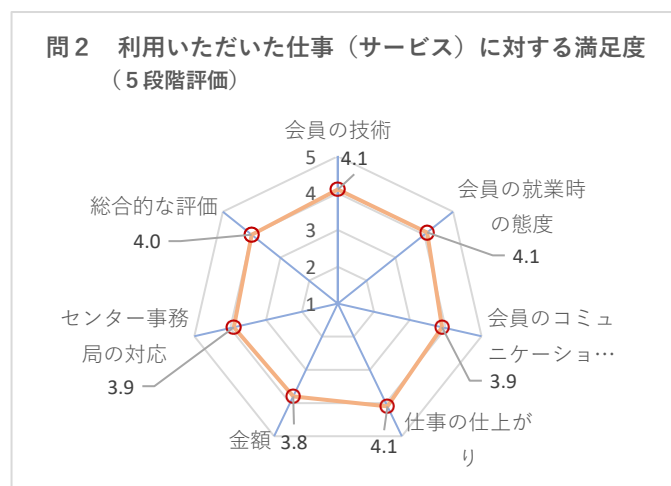


問2 利用いただいた仕事（サービス）に対する満足度（5段階評価）

| 回答 | 平均点 |
|----------------|-----|
| 会員の技術 | 4.1 |
| 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 | 3.9 |
| 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 | 4.0 |

*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

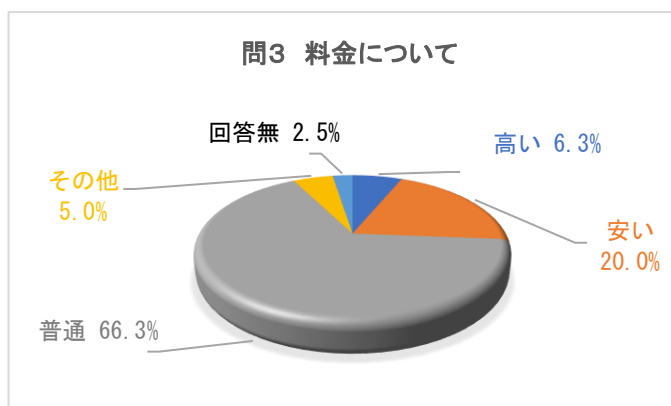


問3 料金についてはいかがですか

| 回答 | 回答数 | 割合 |
|-----|-----|-------|
| 高い | 5 | 6.3% |
| 安い | 16 | 20.0% |
| 普通 | 53 | 66.3% |
| その他 | 4 | 5.0% |
| 回答無 | 2 | 2.5% |
| 合計 | 80 | |

【その他の回答】

- ・比較がわからない



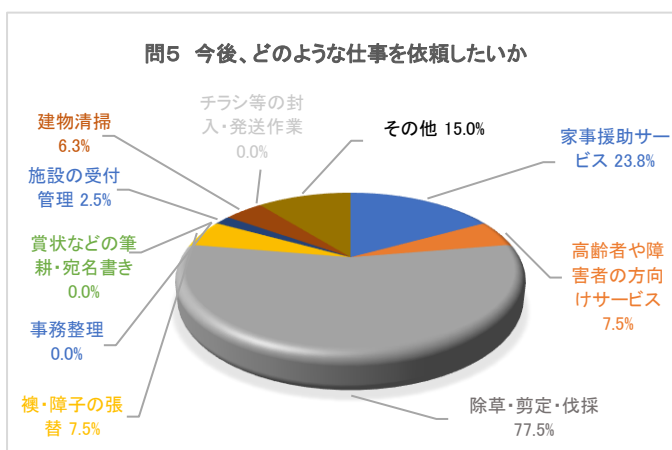
令和6年度 お客様満足度調査集計結果【一般】

問4 今後、どのような仕事を依頼したいか。(複数回答)※80件中

| 回答 | 回答数 | 割合 |
|-----------------|-----|-------|
| 家事援助サービス | 19 | 23.8% |
| 高齢者や障害者の方向けサービス | 6 | 7.5% |
| 除草・剪定・伐採 | 62 | 77.5% |
| 襖・障子の張替 | 6 | 7.5% |
| 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 | 2.5% |
| 建物清掃 | 5 | 6.3% |
| チラシ等の封入・発送作業 | 0 | 0.0% |
| その他 | 12 | 15.0% |
| 合計 | | |

【その他の回答】

- ・ 網戸の張替
- ・ 屋根の清掃 等

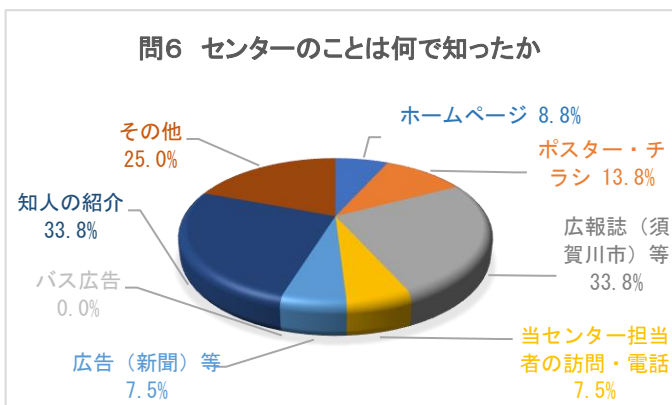


問5 センターのことは何で知ったか(複数回答)※80件中

| 回答 | 回答数 | 割合 |
|----------------|-----|-------|
| ホームページ | 7 | 8.8% |
| ポスター・チラシ | 11 | 13.8% |
| 広報誌(須賀川市)等 | 27 | 33.8% |
| 当センター担当者の訪問・電話 | 6 | 7.5% |
| 広告(新聞)等 | 6 | 7.5% |
| バス広告 | 0 | 0.0% |
| 知人の紹介 | 27 | 33.8% |
| その他 | 20 | 25.0% |
| 合計 | | |

【その他の回答】

- ・ 以前から知っていた
- ・ 家族が利用していた
- ・ 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。