

公益社団法人多賀城市シルバー人材センター

「お客様満足度アンケート調査」結果

センターでは、会員の就業状況や仕事の出来栄えに対する満足度、事務局の対応等についてお客様の生の声をお聞きするため、アンケート調査を行いました。

アンケート調査は、下記の方法で実施させていただきました。ご協力いただいた皆様には、厚く感謝申し上げますとともに、いただいたご意見等につきましては、今後の事業運営に反映させてまいります。

1. 対象 令和3年度(4/1~12/31)、当センターを利用されたお客様の中から下記の件数を無作為に抽出。

一般家庭	1002 件中	100 件	
〃 (新規)	147 件中	15 件	計 115 件
民間企業	64 件中	10 件	
〃 (新規)	4 件中	4 件	計 14 件

※新規：令和3年4月1日～12月31日の間に新規登録した発注者

2. 調査方法 調査票を対象者に直接郵送、返信用封筒（無記名）にて回収。
3. 調査時期 令和4年1月28日に一括送付し、2月14日までに返信用封筒投函依頼。
4. 調査項目
1. 当センターをご利用いただいた仕事の内容は何ですか。（多数ある場合は、最も多いものをお書きください。）
 2. ご利用になったきっかけ
 3. 当センターをご利用いただいた理由をお聞かせください。（複数回答。但し、最も重要視した理由には◎をつけてください。）
 4. 当センターを利用しての感想をお聞かせください。（各項目別5段階評価）
 - ① 会員の仕事ぶり
 - ② 仕事の仕上がり具合
 - ③ 会員の応接態度
 - ④ 料金
 - ⑤ センター事務局職員の応接態度
 5. 今後も当センターを利用したいと思いますか。
 6. 当センターについてご意見・ご要望・ご助言等をお書きください。

5. 回収率

対象者	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計
調査件数	10 件	4 件	100 件	15 件	129 件
回答件数	6 件	3 件	45 件	3 件	57 件
回収率(%)	60%	75%	45%	20%	45%

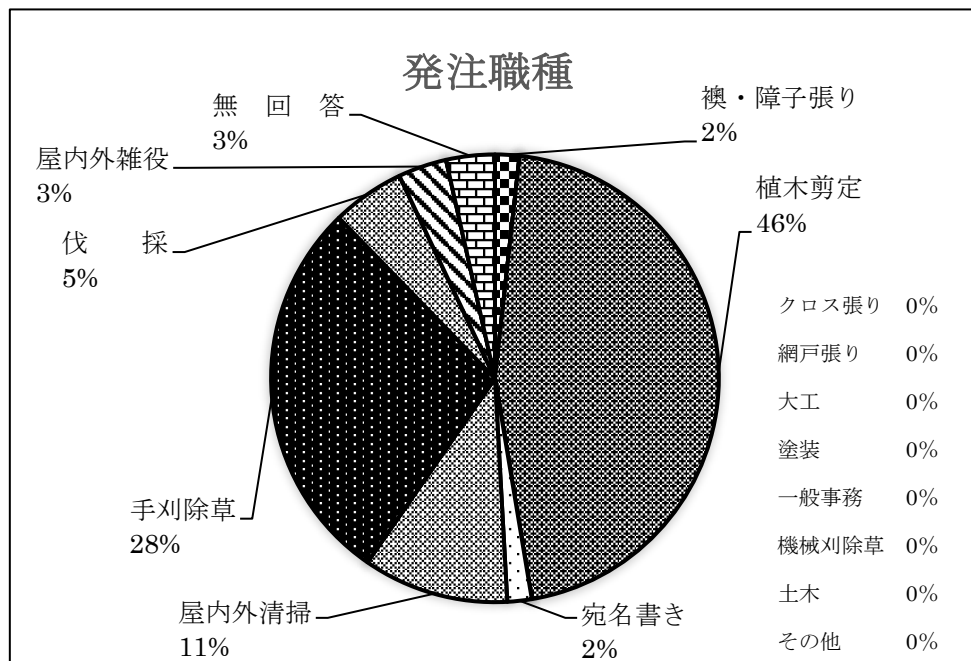
6. 調査結果

(1) 当センターをご利用いただいた仕事の内容は何ですか。

(複数ある場合は最も多いものをお書きください。)

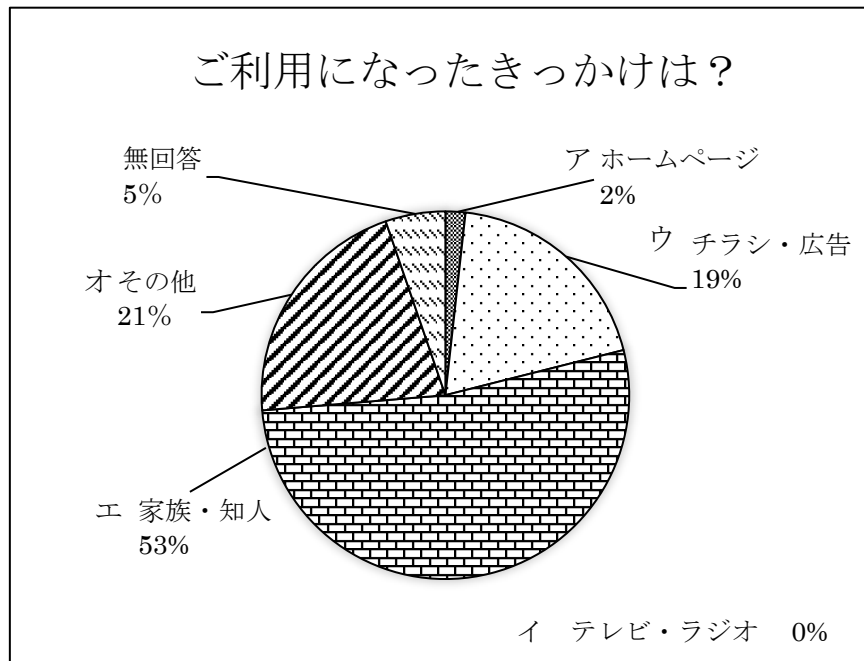
(件、%)

職 種	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計	比率
襖・障子張り	0	0	0	1	1	2%
クロス張り	0	0	0	0	0	0%
網戸張り	0	0	0	0	0	0%
植木剪定	0	0	25	1	26	46%
大 工	0	0	0	0	0	0%
塗 装	0	0	0	0	0	0%
一般事務	0	0	0	0	0	0%
宛名書き	0	0	1	0	1	2%
屋内外清掃	3	2	1	0	6	11%
機械刈除草	0	0	0	0	0	0%
手刈除草	3	0	13	0	16	28%
伐 採	0	0	3	0	3	5%
土 木	0	0	0	0	0	0%
屋内外雑役	0	1	0	1	2	3%
その他	0	0	0	0	0	0%
無 回 答	0	0	2	0	2	3%
合 計	6	3	45	3	57	100%



(2) ご利用になったきっかけを教えてください。

職 種	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計	比率
ア ホームページ	1	0	0	0	1	2%
イ テレビ・ラジオ	0	0	0	0	0	0%
ウ チラシ・広告	0	0	10	1	11	19%
エ 家族・知人	2	1	26	1	30	53%
オ その他	2	2	8	0	12	21%
無回答	1	0	1	1	3	5%
合 計	6	3	45	3	57	100%



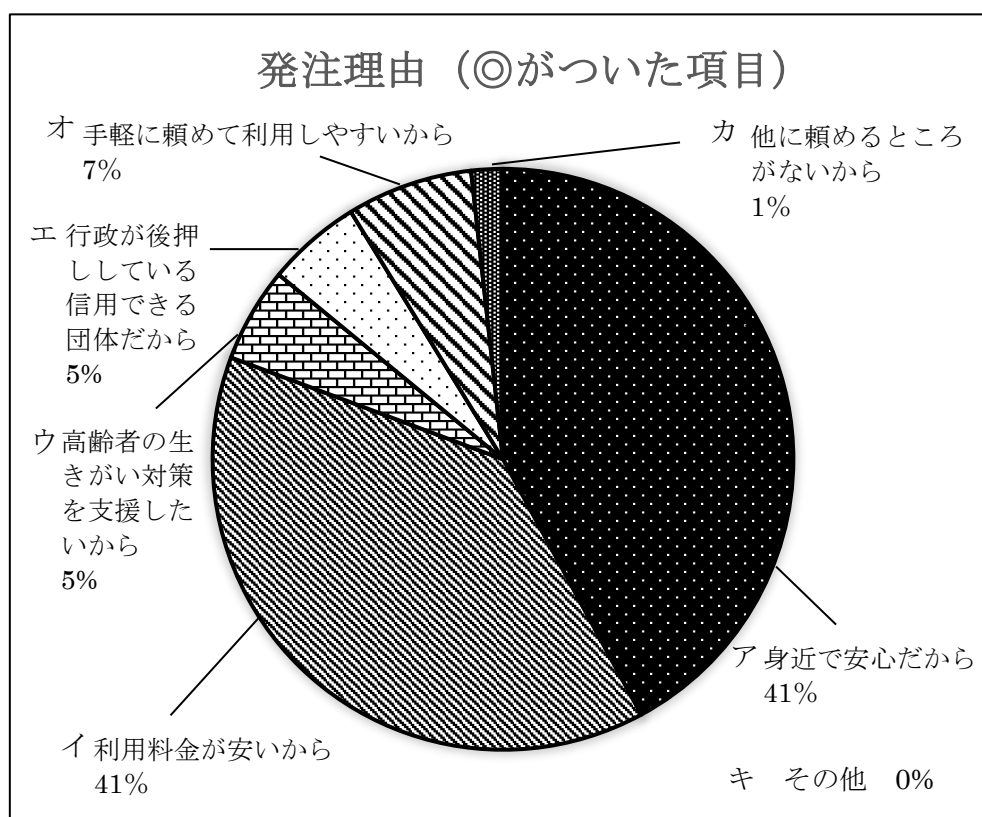
その他

- ・自分が元シルバーで働いていた
- ・多賀城 NOW
- ・市の広報
- ・元会員
- ・以前から知っていた
- ・以前より実施していただいている為
- ・毎年お願いしています

(3) 当センターをご利用いただいた理由をお聞かせください。(当てはまるものに○を付けてください。) 複数回答可 (但し、最も重要視した理由には◎を付けてください。)

① ◎がついた項目について

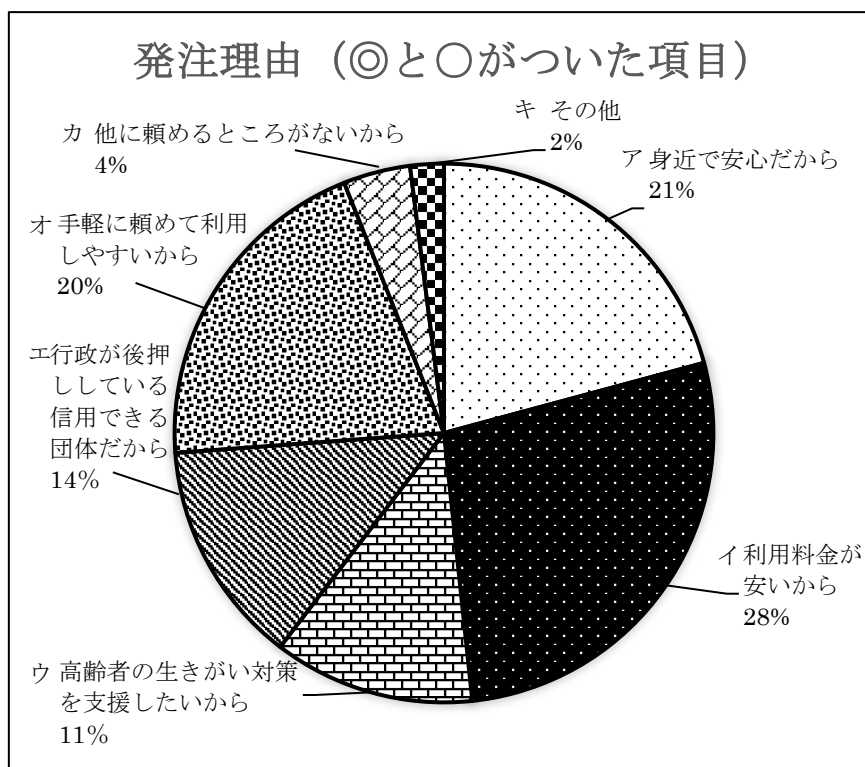
理由	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計	比率
ア 身近で安心だから	1	0	20	2	23	41%
イ 利用料金が安いから	5	1	16	1	23	41%
ウ 高齢者の生きがい対策を支援したいから	0	1	2	0	3	5%
エ 行政が後押ししている信用できる団体だから	0	0	3	0	3	5%
オ 手軽に頼めて利用しやすいから	0	1	3	0	4	7%
カ 他に頼めるところがないから	0	0	1	0	1	1%
キ その他	0	0	0	0	0	0%
合計	6	3	45	3	57	100%



(4) 当センターをご利用いただいた理由をお聞かせください。(当てはまるものに○を付けてください。) 複数回答可 (但し、最も重要視した理由には◎を付けてください。)

① ◎と○がついた項目について

理 由	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計	比率
ア 身近で安心だから	2	1	25	3	31	21%
イ 利用料金が安いから	6	2	31	2	41	28%
ウ 高齢者の生きがい対策を支援したいから	1	1	13	2	17	11%
エ 行政が後押ししている信用できる団体だから	3	1	15	2	21	14%
オ 手軽に頼めて利用しやすいから	1	1	25	3	30	20%
カ 他に頼めるところがないから	0	0	6	0	6	4%
キ その他	1	0	2	0	3	2%
合 計	14	6	117	12	149	100%



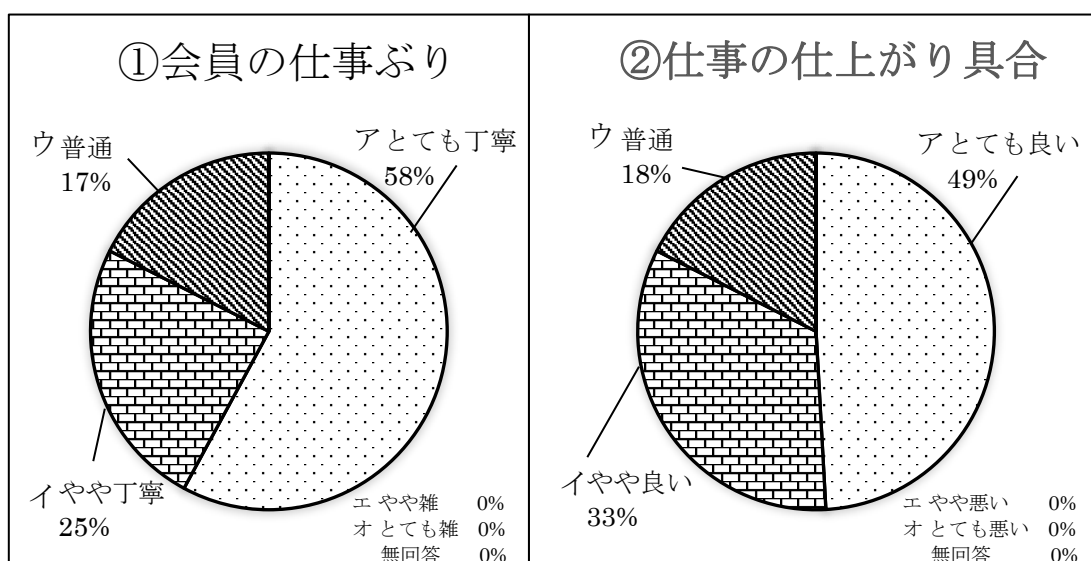
(5) 当センターを利用しての感想をお聞かせください。(それぞれ1つお選び下さい。)

① 会員の仕事ぶり

	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計	比率
ア. とても丁寧	3	2	25	3	33	58%
イ. やや丁寧	2	0	12	0	14	25%
ウ. 普通	1	1	8	0	10	17%
エ. やや雑	0	0	0	0	0	0%
オ. とても雑	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	0	0	0	0%
合計	6	3	45	3	57	100%

② 仕事の仕上がり具合

	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計	比率
ア. とても良い	1	2	22	3	28	49%
イ. やや良い	4	0	15	0	19	33%
ウ. 普通	1	1	8	0	10	18%
エ. やや悪い	0	0	0	0	0	0%
オ. とても悪い	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	0	0	0	0%
合計	6	3	45	3	57	100%

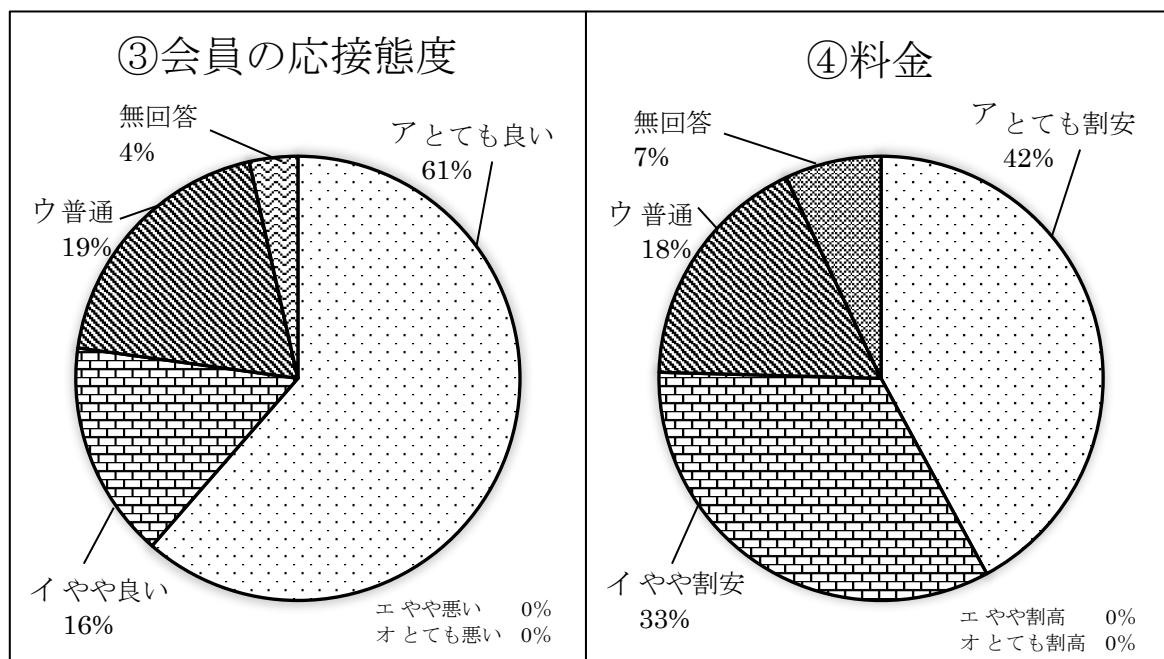


③ 会員の応接態度

	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計	比率
ア. とても良い	4	2	26	3	35	61%
イ. やや良い	0	1	8	0	9	16%
ウ. 普通	2	0	9	0	11	19%
エ. やや悪い	0	0	0	0	0	0%
オ. とても悪い	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	2	0	2	4%
合計	6	3	45	3	57	100%

④ 料金

	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計	比率
ア. とても割安	2	1	18	3	24	42%
イ. やや割安	3	2	14	0	19	33%
ウ. 普通	1	0	9	0	10	18%
エ. やや割高	0	0	0	0	0	0%
オ. とても割高	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	4	0	4	7%
合計	6	3	45	3	57	100%

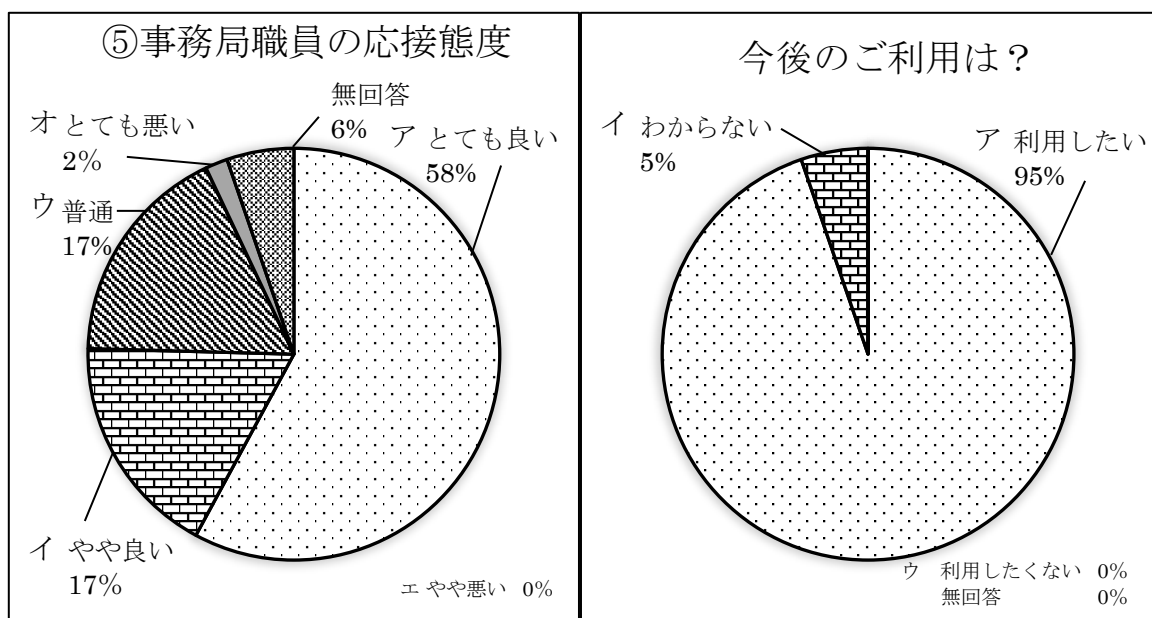


⑤ センター事務局職員の応接態度

	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計	比率
ア. とても良い	4	2	24	3	33	58%
イ. やや良い	2	1	7	0	10	17%
ウ. 普通	0	0	10	0	10	17%
エ. やや悪い	0	0	0	0	0	0%
オ. とても悪い	0	0	1	0	1	2%
無回答	0	0	3	0	3	6%
合計	6	3	45	3	57	100%

(6) 今後も当センターを利用したいと思いますか。

	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計	比率
ア. 利用したい	6	3	42	3	54	95%
イ. わからない	0	0	3	0	3	5%
ウ. 利用したくない	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	0	0	0	0%
合計	6	3	45	3	57	100%



◎利用したい仕事の内容

- ・田植補助、種まき
- ・障子張り
- ・除草
- ・網戸張り
- ・アパート共用部清掃
- ・植木剪定
- ・手刈除草

(7) 当センターについてのご意見・ご要望・ご助言等

<民間企業>

(良い点)

- ・いつも大変お世話になっており、ありがとうございます。今後共宜しくお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。いつも助かっています。
- ・いつもありがとうございます。

<民間企業>

(悪い点・要望など)

- ・会員個人の仕事の差がある。
- ・できましたら派遣の前に、業務の講習をセンター内でしていただけるといいと思います。何となく、「個人のやり方」のまま仕事をされているようなので、また道具の使い方がわからないようでした。

<一般家庭>

(良い点)

- ・初めて利用させていただきました。皆様とても親切丁寧で、とても綺麗に剪定していただきました。また、庭木の手入れ方法等、くわしく教えていただき、本当にありがとうございました。庭がみちがえるようになりました。お値段もとても安くてビックリです。是非また利用させていただきたいと思います。
- ・いつもお世話になっております。これからも宜しくお願いします。
- ・この団体はずっと続けてほしい。
- ・業務内容を理解しており、安全面からも安心できている。
- ・綺麗に仕上げてください、とても喜んでおります。
- ・いつも丁寧で、細かな所まで心良く対応してもらえるので、とてもありがたいです。
- ・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。次回もどうぞよろしくお願い致します。
- ・毎年来て剪定してくれている人は丁寧で、綺麗に仕上げられています。ありがとうございます。
- ・築50年をすぎた古家ですので細かい事などお願いする事があると思います。その時はどうぞ宜しくお願い申し上げます。
- ・これからもセンターの活躍に期待したい。
- ・期日を守ってくれるのでありがたいです。
- ・毎年お願いしていますが、とても丁寧に仕上げ頂き、感謝しております。
- ・毎年お願いしています。時間の配分も良くありがたく思っています。

<一般家庭>

(悪い点・要望など)

- ・作業は皆さん一生懸命行ってくれてますが、後片付けが少々雑な感じがします。
- ・もしできるなら、今年の依頼した作業の終了時点で来年の分を依頼受付してもらえれば助かります。
- ・足場を組む時、つつじにすっぽり穴が開いた事がありました。この機会にご報告。気をつけて頂きたいです。
- ・大工、塗装関係があれば尚良いかな？
- ・植木剪定の予約を以前のように作業を担当した方に申し込んだらいかがですか。今のやり方は手間が（申込日のチェック、電話が混雑など）かかります。
- ・トイレの確保（特に女性会員さんに対して）休息場の確保（軽ワゴン車の中等、夏場ゆっくり出来る所。）
- ・庭木の手入れについては、もっと習熟度を高めてから採用して頂きたい。
- ・自分自身もそろそろ高齢者ですが、パソコンでの資料づくり等事務仕事があればやってみたい。
- ・年金生活なので出来るだけ低価格でお願いしたい。