

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6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	816 件中	82 件		
〃 (新規)	108 件中	11 件	計	93 件
◎民間企業	57 件中	10 件		
〃 (新規)	8 件中	4 件	計	14 件 合計 107 件

※新規：令和6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7年1月24日までに一括送付し、2月7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	一般家庭	新規家庭	民間企業	新規企業	合計
調査件数	82 件	11 件	10 件	4 件	107 件
回答件数	35 件	4 件	7 件	4 件	50 件
回収率(%)	43 %	36 %	70 %	100 %	46 %

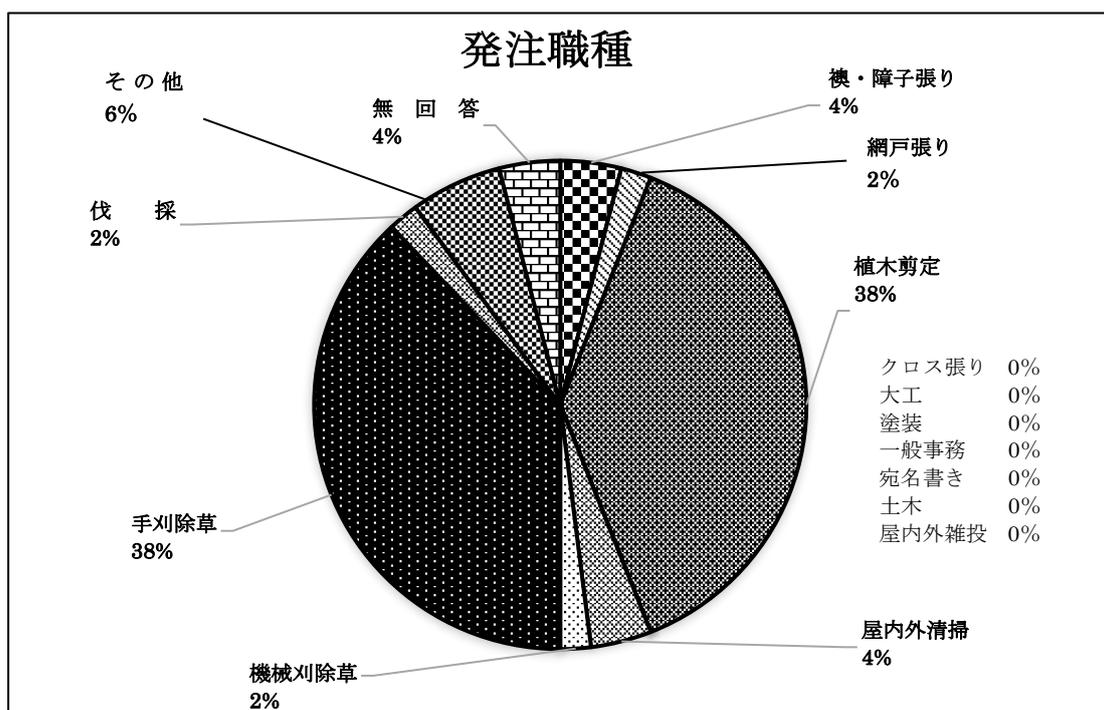
6. 調査結果

(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	1	0	0	1	2	4%
クロス張り	0	0	0	0	0	0%
網戸張り	0	0	1	0	1	2%
植木剪定	0	1	17	1	19	38%
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	0	0	0	0%
屋内外清掃	1	0	1	0	2	4%
機械刈除草	1	0	0	0	1	2%
手刈除草	4	1	13	1	19	38%
伐 採	0	0	1	0	1	2%
土 木	0	0	0	0	0	0%
屋内外雑役	0	0	0	0	0	0%
その他	0	2	0	1	3	6%
無 回 答	0	0	2	0	2	4%
合 計	7	4	35	4	50	100%

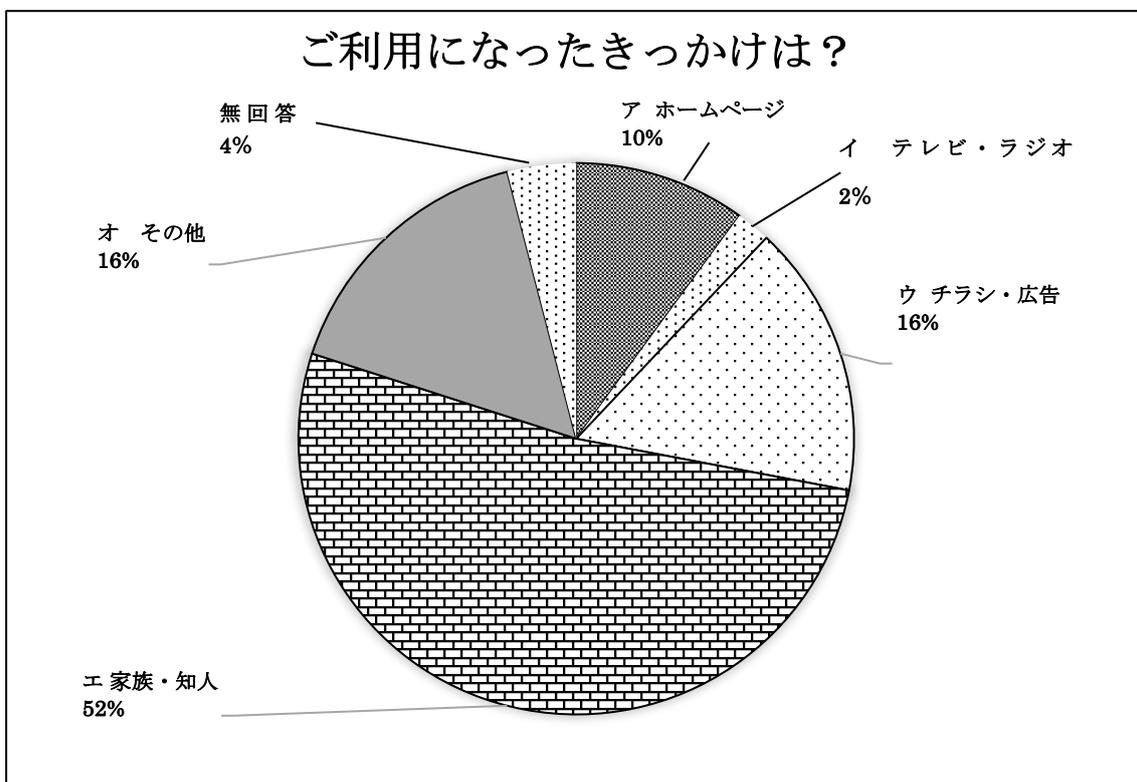


その他

- ・蜂の巣駆除
- ・住所シール作成

(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	2	1	1	5	10%
イ テレビ・ラジオ	0	0	1	0	1	2%
ウ チラシ・広告	1	0	7	0	8	16%
エ 家族・知人	2	2	19	3	26	52%
オ その他	3	0	5	0	8	16%
無回答	0	0	2	0	2	4%
合 計	7	4	35	4	50	100%



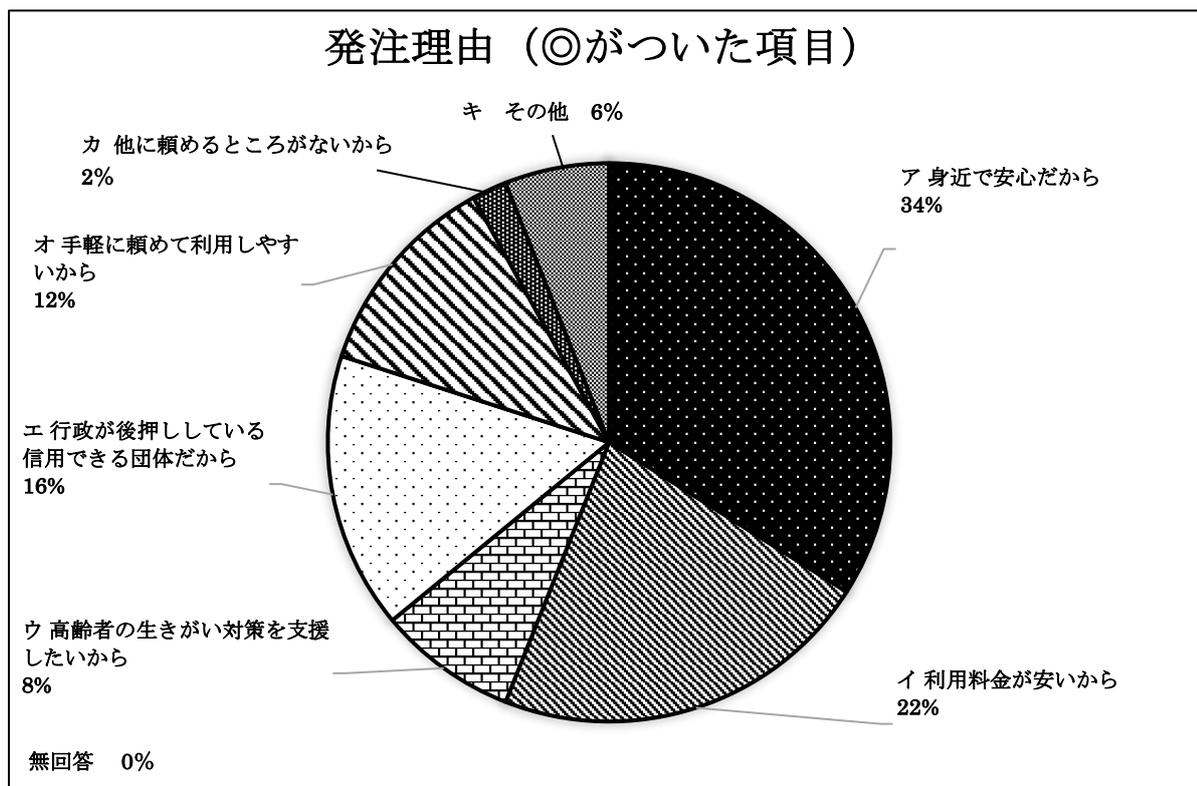
その他

- ・ 市政だより
- ・ 会員として所属していた
- ・ 市役所の紹介
- ・ 他センターで利用したことがあった
- ・ 寺の役員さんより
- ・ 昔から利用している

(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	2	12	2	17	34%
イ 利用料金が安いから	2	1	7	1	11	22%
ウ 高齢者の生きがい対策を支援したいから	1	0	3	0	4	8%
エ 行政が後押ししている信用できる団体だから	1	1	5	1	8	16%
オ 手軽に頼めて利用しやすいから	1	0	5	0	6	12%
カ 他に頼めるところがないから	1	0	0	0	1	2%
キ その他	0	0	3	0	3	6%
無回答	0	0	0	0	0	0%
合計	7	4	35	4	50	100%



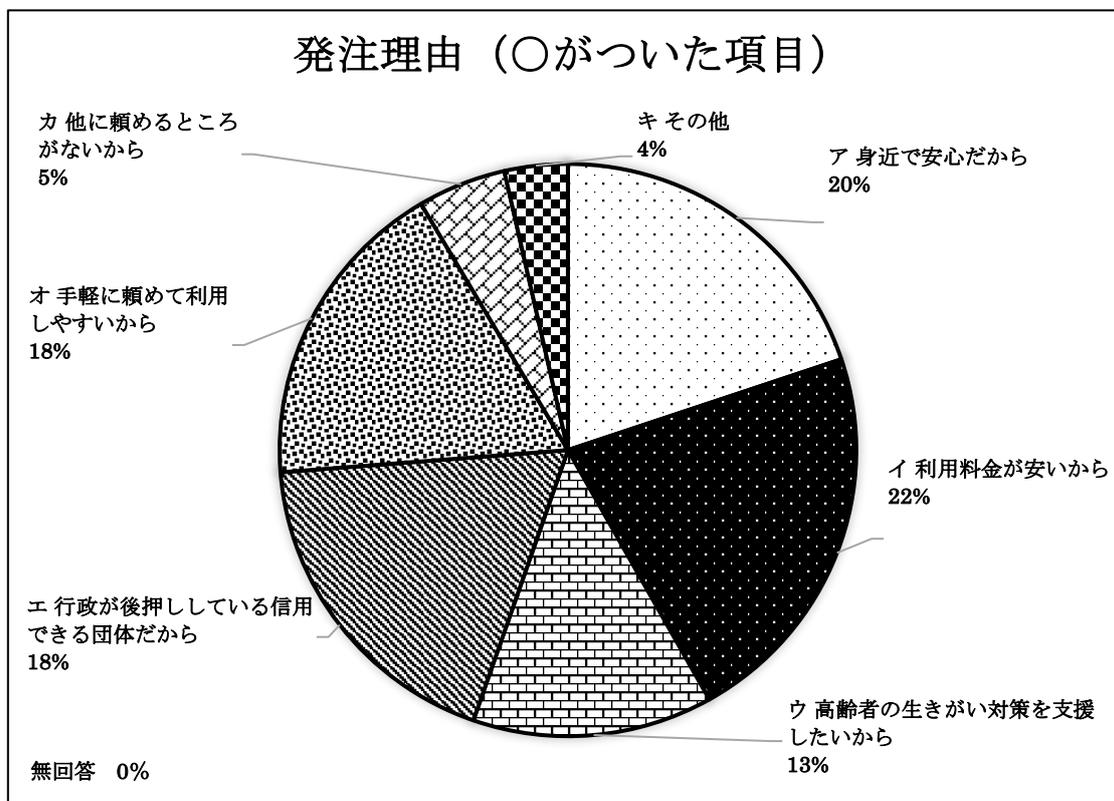
その他

- ・祖父の時代から依頼してきた
- ・丁寧な作業の為
- ・母親の時からお願いしていた
- ・子どもが小さい時に、優しく接していただいたことがあった為

(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	2	22	2	28	20%
イ 利用料金が安いから	4	3	23	1	31	22%
ウ 高齢者の生きがい対策を支援したいから	2	0	16	1	19	13%
エ 行政が後押ししている信用できる団体だから	3	3	18	2	26	18%
オ 手軽に頼めて利用しやすいから	3	3	18	1	25	18%
カ他に頼めるところがないから	3	0	4	0	7	5%
キ その他	1	0	4	0	5	4%
無回答	0	0	0	0	0	0%
合計	18	11	105	7	141	100%



その他

- ・ 以前は近所のご婦人で数人のグループの方々に依頼していた

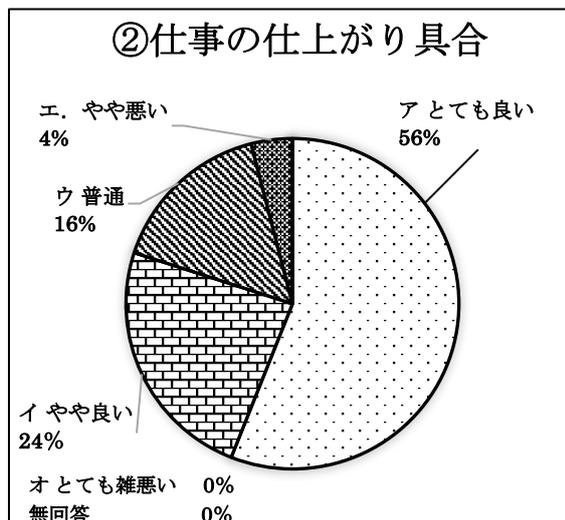
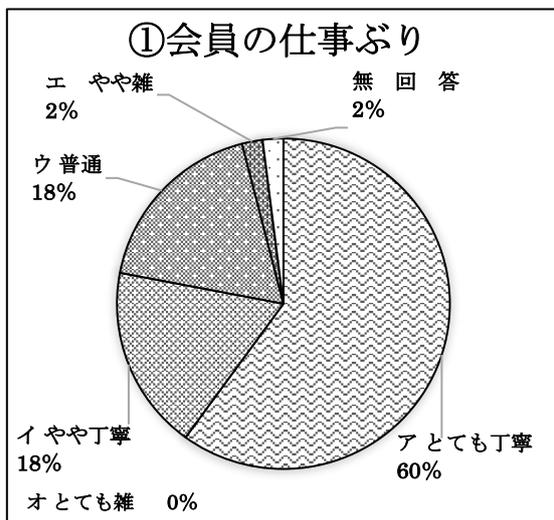
(5) 当センターを利用しての感想をお聞かせください。(それぞれ1つお選び下さい。)

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	4	3	20	3	30	60%
イ. やや丁寧	2	0	7	0	9	18%
ウ. 普通	1	1	6	1	9	18%
エ. やや雑	0	0	1	0	1	2%
オ. とても雑	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	1	0	1	2%
合計	7	4	35	4	50	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	4	3	19	2	28	56%
イ. やや良い	2	0	9	1	12	24%
ウ. 普通	0	1	6	1	8	16%
エ. やや悪い	1	0	1	0	2	4%
オ. とても悪い	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	0	0	0	0%
合計	7	4	35	4	50	100%

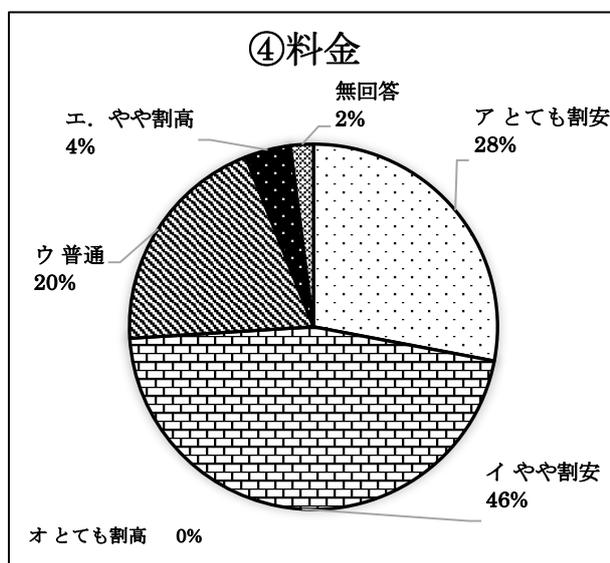
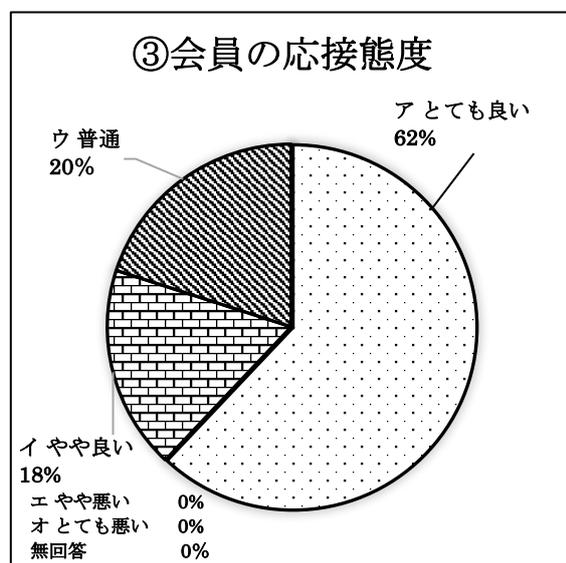


③ 会員の応接態度

	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	5	3	20	3	31	62%
イ. やや良い	1	0	8	0	9	18%
ウ. 普通	1	1	7	1	10	20%
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	7	4	35	4	50	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	10	1	14	28%
イ. やや割安	2	2	18	1	23	46%
ウ. 普通	2	1	5	2	10	20%
エ. やや割高	1	0	1	0	2	4%
オ. とても割高	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	1	0	1	2%
合計	7	4	35	4	50	100%

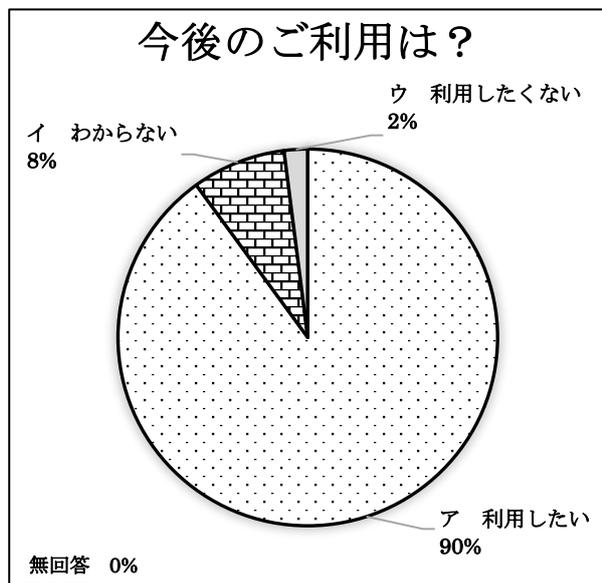
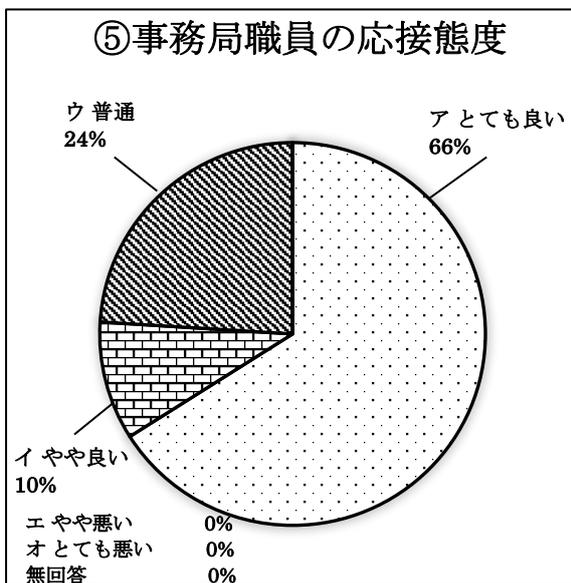


⑤ センター事務局職員の応接態度

	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	3	23	3	33	66%
イ. やや良い	0	0	5	0	5	10%
ウ. 普通	3	1	7	1	12	24%
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	7	4	35	4	50	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	5	3	35	2	45	90%
イ. わからない	1	1	0	2	4	8%
ウ. 利用したくない	1	0	0	0	1	2%
無回答	0	0	0	0	0	0%
合計	7	4	35	4	50	100%



利用したい仕事の内容

- ・ 手刈除草 ・ 屋内清掃 ・ 障子・網戸張り替え ・ 植木剪定 ・ 植木の伐採
- ・ 機械刈り除草

利用したくない理由

- ・ 料金の問題。この料金なら子育て世代にお金を使いたい為

(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)

なし

<民間企業>

(悪い点・要望など)

- ・多賀城市以外は対応出来なくなるとご連絡頂きました。とても残念です。今後はどちらにお願いしたら良いか悩んでおります。
- ・早々に日にちの予定を依頼しても変更される。
- ・5~6人で2日位とお願いしても10人~12人と予定の人数よりも多くこられて予算オーバーで困ります。
- ・ゴミの処理の件ですが前は草と花も処理してもらいましたが今は草だけと言われ、草も花も他の業者に依頼しています。これはどうにかありませんか？

<一般家庭>

(良い点)

- ・作業が迅速である。安全に配慮している。
- ・毎年お世話になっております。
- ・今後もよろしく申し上げます。
- ・高齢化社会になりました。家事援助等も必要になるかとも思います。
- ・これからも利用したいと考えております。
- ・これからも同様に仕事が継続されることを望みます。
- ・今後共、宜しく申し上げます。
- ・地域の為によろしく願いいたします。
- ・アドバイスをいただき、丁寧に対応いただきました。ありがとうございました。
- ・またお願いの際はよろしく願いいたします。
- ・今後ともよろしく申し上げます。共働きで生活に余裕がなく、シルバーセンターのおじいさんおばあさんが来て手伝っていただき、助かるとともに、ほっとした一時が送れています。ありがとうございます。
- ・後日の集配がきれいにされていました。シルバー人材センター皆様のご協力に感謝いたしております。今後もよろしく願い致します。

<一般家庭>

(悪い点・要望など)

- 皆さんとても丁寧な方もおりますが、中には手抜きの方もおります。
時間稼ぎで居る人も。相方の方が気の毒です。ほぼ皆さん真面目です。
- 同じ仲間でも、働く人、あまり働かない人、分かります。
- 朝が早すぎる。早くても午前8時頃が理想。
- いつもありがとうございます。混んでいる時期にあたると待つ期間が長くなるので緩和していただけるとありがたいです。
- いつも大変お世話になっております。人員不足でしたら、若い方々にもお手伝いいただくことは不可能でしょうか？
- 草取り作業 予約が取れない。
- 料金請求タイミングが非常に遅かった。(10/1~2 張替 11/13 請求)
- 2025年1月に行った折、もう少し木を切って欲しかった。留守にしているので心して剪定、掃除して欲しい。信頼してお願いしております。
- 庭木一本毎の剪定に加えて庭全体の見栄え・バランス等も考えて頂ければ有難い。