

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5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	917件中	92件			
〃 (新規)	126件中	13件	計	105件	
◎民間企業	60件中	9件			
〃 (新規)	5件中	5件	計	14件	合計 119件

※新規：令和5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6年2月5日までに一括送付し、2月19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せんか。
 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	92件	13件	9件	5件	119件
回答件数	55件	7件	7件	3件	72件
回収率(%)	60%	54%	78%	60%	61%

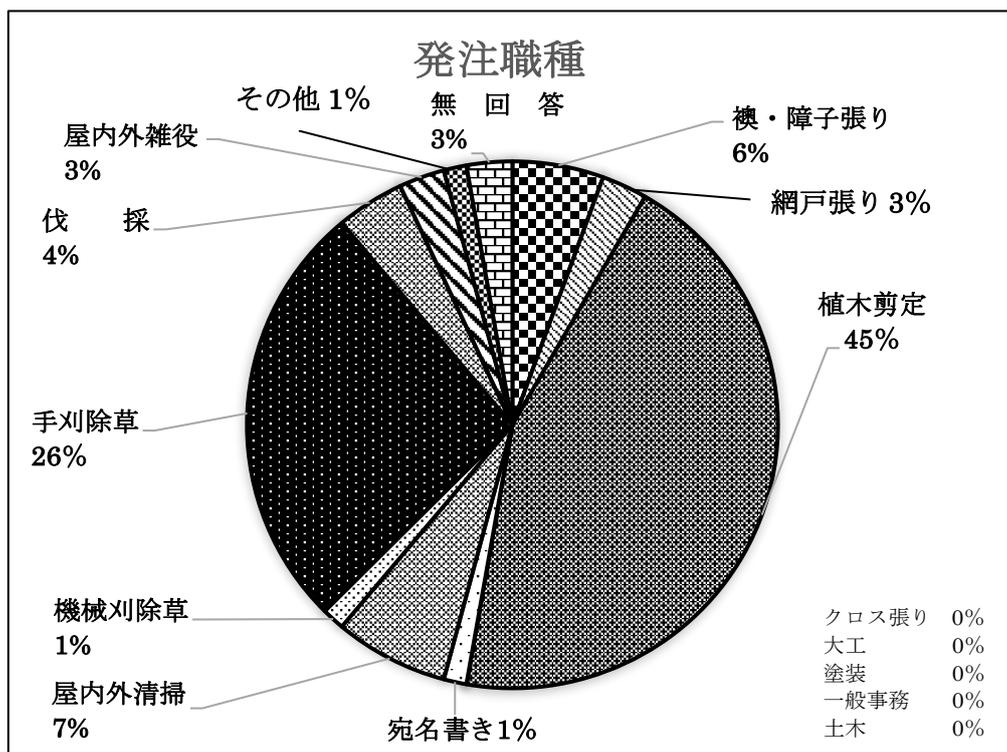
6. 調査結果

(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。)

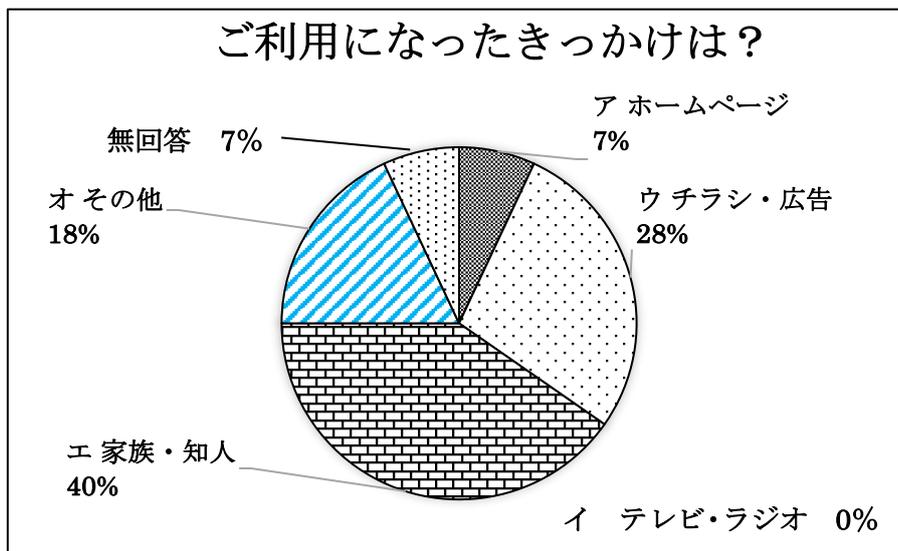
(件、%)

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	2	2	4	6%
クロス張り	0	0	0	0	0	0%
網戸張り	0	0	1	1	2	3%
植木剪定	1	0	30	1	32	45%
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	1	0	0	0	1	1%
屋内外清掃	1	0	3	1	5	7%
機械刈除草	0	0	1	0	1	1%
手刈除草	3	2	14	0	19	26%
伐 採	0	0	2	1	3	4%
土 木	0	0	0	0	0	0%
屋内外雑役	1	0	0	1	2	3%
その他	0	1	0	0	1	1%
無 回 答	0	0	2	0	2	3%
合 計	7	3	55	7	72	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	0	2	2	1	5	7%
イ テレビ・ラジオ	0	0	0	0	0	0%
ウ チラシ・広告	1	0	18	1	20	28%
エ 家族・知人	1	1	23	4	29	40%
オ その他	4	0	8	1	13	18%
無回答	1	0	4	0	5	7%
合 計	7	3	55	7	72	100%



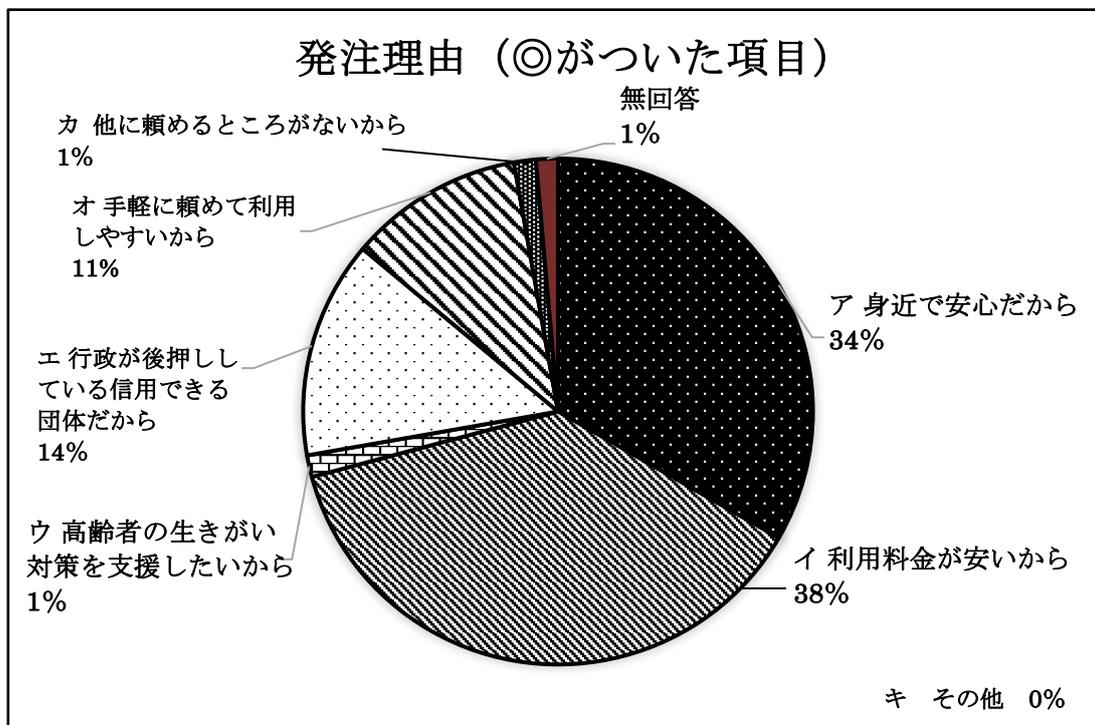
その他

- ・前から知っていた
- ・シルバーの紹介
- ・以前利用
- ・電話による問い合わせ
- ・先代から
- ・毎年頼んでます
- ・市の広報
- ・他の地域でも利用しているから
- ・開始時から継続の為、経緯は不明
- ・上司が利用していた
- ・文化センターからの紹介

(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

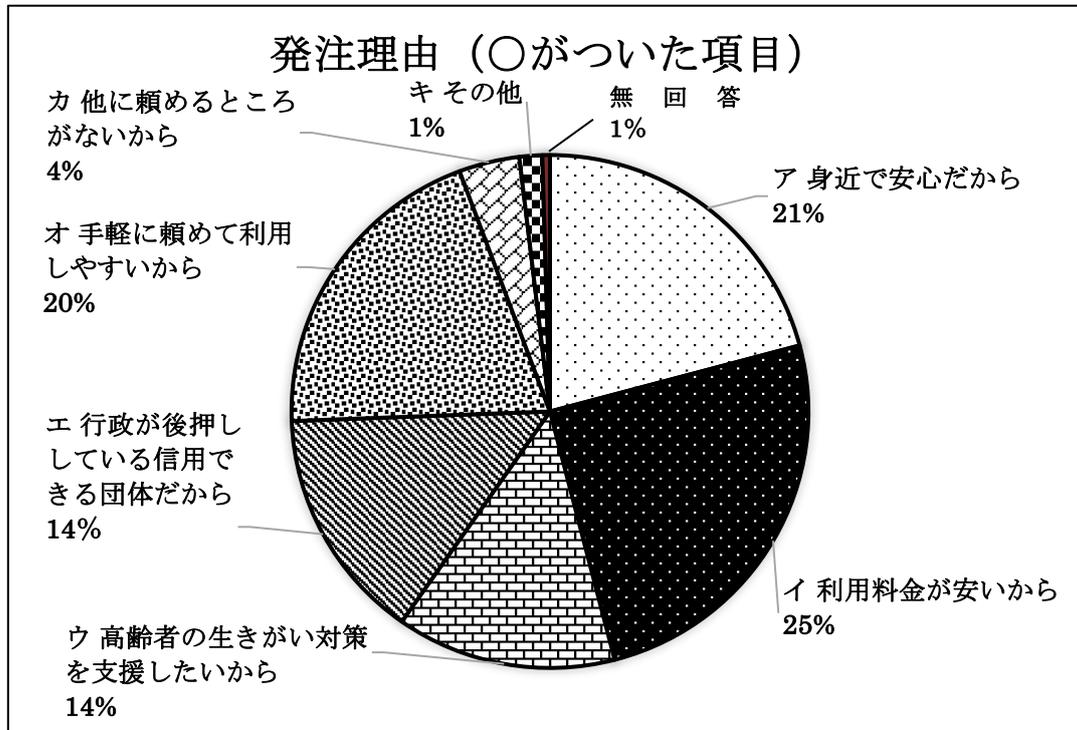
理由	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計	比率
ア 身近で安心だから	5	1	16	2	24	34%
イ 利用料金が安いから	0	1	23	3	27	38%
ウ 高齢者の生きがい対策を支援したいから	0	0	0	1	1	1%
エ 行政が後押ししている信用できる団体だから	1	0	9	0	10	14%
オ 手軽に頼めて利用しやすいから	0	1	6	1	8	11%
カ 他に頼めるところがないから	0	0	1	0	1	1%
キ その他	0	0	0	0	0	0%
無回答	1	0	0	0	1	1%
合計	7	3	55	7	72	100%



(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	6	1	33	4	44	21%
イ 利用料金が安いから	5	2	40	6	53	25%
ウ 高齢者の生きがい対策を支援したいから	4	1	21	3	29	14%
エ 行政が後押ししている信用できる団体だから	2	0	25	4	31	14%
オ 手軽に頼めて利用しやすいから	4	1	33	4	42	20%
カ 他に頼めるところがないから	1	0	7	0	8	4%
キ その他	1	0	1	1	3	1%
無回答	1	0	0	0	1	1%
合 計	24	5	160	22	211	100%



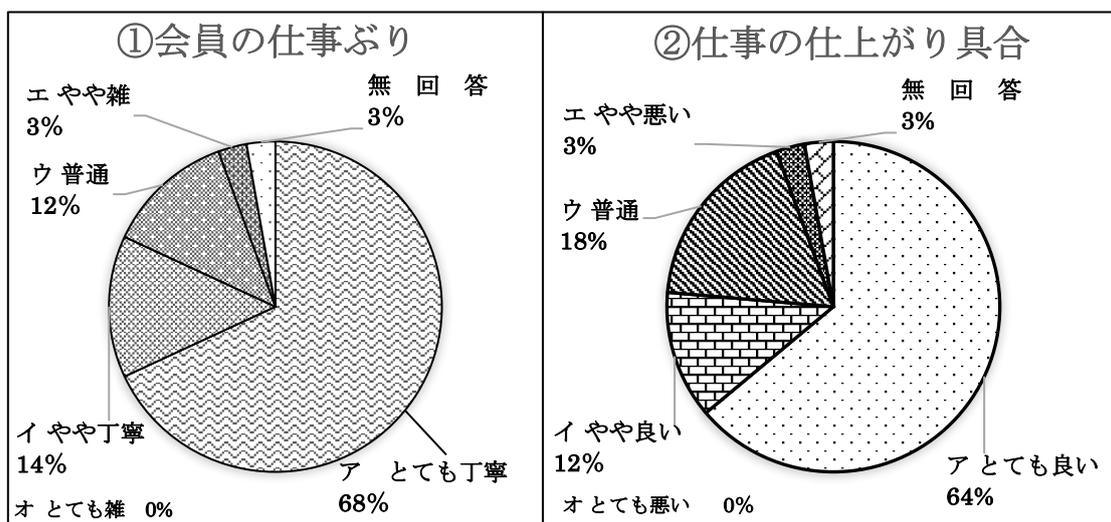
(5) 当センターを利用しての感想をお聞かせください。(それぞれ1つお選び下さい。)

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	4	2	36	7	49	68%
イ. やや丁寧	2	1	7	0	10	14%
ウ. 普通	1	0	8	0	9	12%
エ. やや雑	0	0	2	0	2	3%
オ. とても雑	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	2	0	2	3%
合計	7	3	55	7	72	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	2	34	6	46	64%
イ. やや良い	1	1	6	1	9	12%
ウ. 普通	1	0	12	0	13	18%
エ. やや悪い	1	0	1	0	2	3%
オ. とても悪い	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	2	0	2	3%
合計	7	3	55	7	72	100%

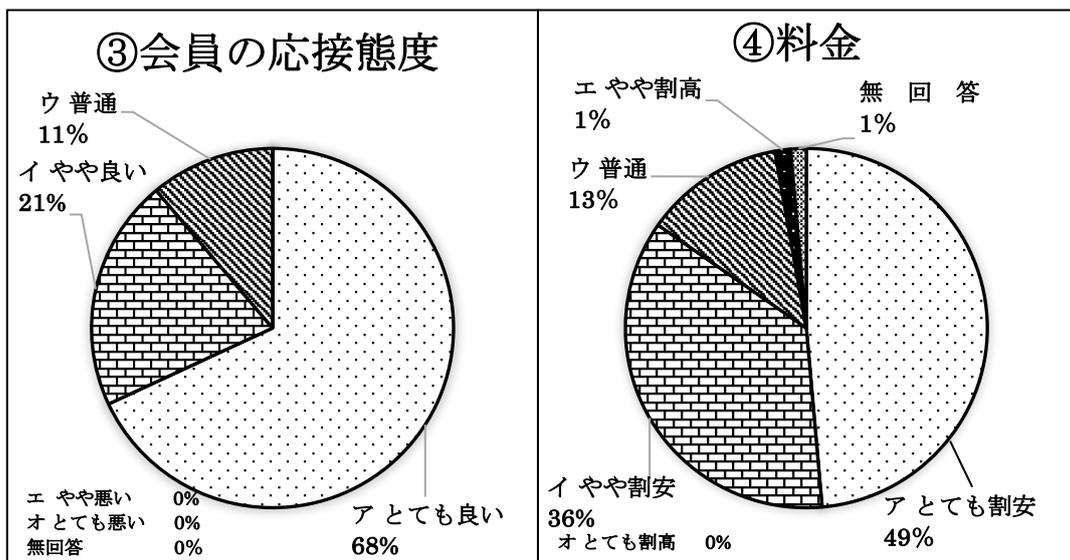


③ 会員の応接態度

	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	36	7	49	68%
イ. やや良い	3	1	11	0	15	21%
ウ. 普通	0	0	8	0	8	11%
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	3	55	7	72	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	4	1	25	5	35	49%
イ. やや割安	2	2	20	2	26	36%
ウ. 普通	1	0	8	0	9	13%
エ. やや割高	0	0	1	0	1	1%
オ. とても割高	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	1	0	1	1%
合計	7	3	55	7	72	100%

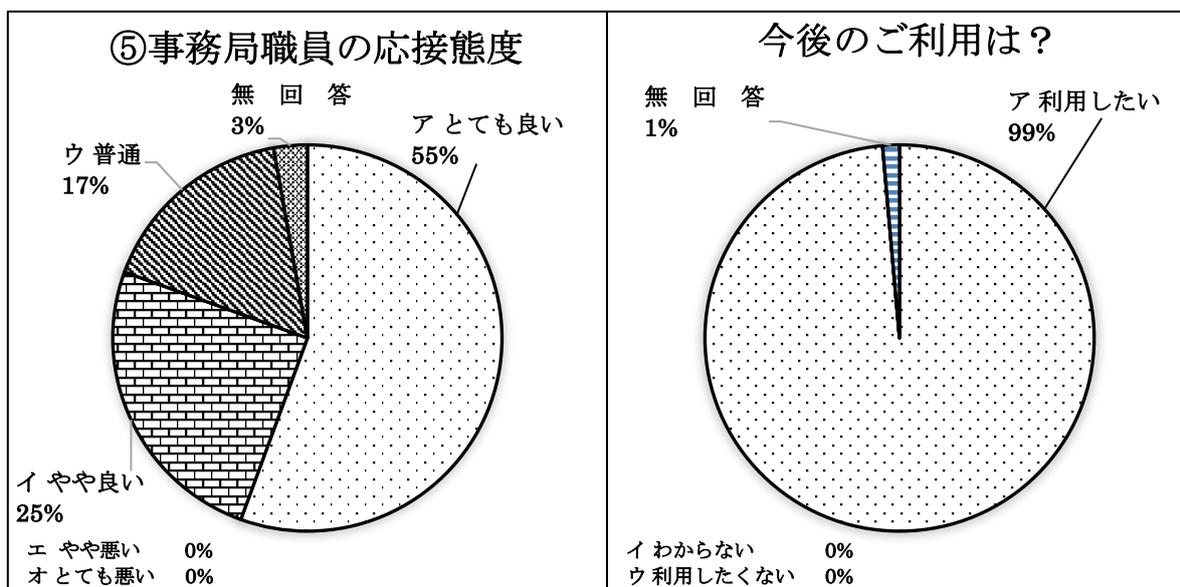


⑤ センター事務局職員の応接態度

	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	27	7	40	55%
イ. やや良い	3	1	14	0	18	25%
ウ. 普通	0	0	12	0	12	17%
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	3%
合計	7	3	55	7	72	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	7	3	54	7	71	99%
イ. わからない	0	0	0	0	0	0%
ウ. 利用したくない	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	1	0	1	1%
合計	7	3	55	7	72	100%



◎利用したい仕事の内容

- ・ワックス掛け、窓、レンジ
- ・手刈除草
- ・植木剪定
- ・ベランダの塗装、大工仕事（細かい部分）
- ・襖・障子・網戸の張り替え
- ・庭の木の伐採
- ・女で手の回らない所

(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)

- ・一生懸命しっかり作業して下さいました。

<民間企業>

(悪い点・要望など)

なし

<一般家庭>

(良い点)

- ・多賀城市民ではありませんが、利用させていただき、助かっています。今後もよろしくお願ひします。
- ・毎年依頼したいと思っていますので宜しくお願いします。
- ・1年に5、6回お願いしているが同じ人が来てくれるので大変有難い。今後も利用したい。よろしくお願ひします。
- ・今後もよろしくお願ひ致します。
- ・最近では電話での申し込みが出来、又料金振込もコンビニでも良くなりとても助かっております。
- ・これからもよろしくお願ひします。電話番号を伝えると、私の事を分かってくれるのでとてもうれしく、また頼もうと思ひます。
- ・とても丁寧な作業で有難いです。料金も安く1年に2回ぐらいお願ひしたいところです。
- ・毎年同じチームの方が来て下さるので、何の要望をしなくとも、細かい所でも気を配って、丁寧にして下さいるので安心してお願ひしております。感謝です。
- ・たすかります。ありがとうございます。
- ・庭木の全てのアドバイスが正しい。
- ・いつも同じ人に来ていただひています。ありがとうございます。ただ、お名前が良くわからないので、教えていただけるとありがたいです。
- ・満足しています。
- ・植木の剪定 年賀状宛名書き 書類タイプ等お世話になっている方がとても気持ちよく感じ良い対応で感謝しております。又利用します。
- ・いつもありがとうございます。
- ・長くシルバーセンターを続けてほしい。遠方に住んでいる為お墓花を添えてもらひ感謝。
- ・永く続けてほしい。
- ・今後共、よろしくお願ひします。
- ・これからもよろしくお願ひいたします。

- ・今後共、ご協力お願いします。
- ・仕事が丁寧で大変助かりました。ありがとうございました。
- ・全て、よかったです。
- ・大変お世話になっております。ありがとうございます。
- ・引き続きよろしくお願い致します。
- ・貴センターは、地域になくてもならない存在です。これからも頑張ってください。
- ・仕事が早く、丁寧にさせていただきとても助かりました。又お願いしたいです。
広い敷地でしたが、とても丁寧に草刈りしていただきました。ありがとうございました。
とても対応が良く、作業をしていただいた方にも感謝しています。
- ・毎年の顔触れが楽しい
- ・毎年の手入れをお願いします。

<一般家庭>

(悪い点・要望など)

- ・依頼する仕事内容が少なすぎる。以前はお願いしていたが、現在は断られて困っている。
- ・キャンセル待ちということは希望者が多いということがわかり 1 回でがまんしてます。
- ・専門業者と同等とは思いますが、一応接客の基本は指導されると良いのでは。
- ・どの方もとても良い方達で安心しておりますが以前中にうん？と思う方が一人おりました。のちに伺いましたらおやめになったそうです。
- ・毎年 1 月 20 日頃に仕事の依頼をしますが、現在のやり方が一番いいのか疑問があります。(例えば 1 月 20 日前後に何件ぐらい電話で依頼があるのか?)
- ・お忙しいのは解りますが、お願いして実施までの間が長すぎる気がします。
- ・作業時間 (開始) が早すぎる。去年は 7:30 でした。
- ・他にどんなことを依頼できるか、わからない。
- ・ずっと利用させてもらえるよう、会員を増やして下さい。
- ・事前に作業人数、予定時間、料金の概算など伝えていただきたいと思います。(こちらの希望もありますので)
- ・温暖化 (とく 5 月~9 月頃) でシルバーの方が頑張って仕事をやってくれています。是非事務所の方の日中の見守りお声がけが必要ではないでしょうか。
- ・要望→木々の消毒、盆栽の植え替え
- ・要請日に何日でもよいとき、来ていただけたらいい。
- ・要望→家屋の修理 (屋根、壁 (外壁も)、壁紙の貼り替え等
- ・仕事に制約が多くて、頼めない事が多いので職種を増やしたり、制限を緩めて欲しいです。
- ・去年レッドロビンの剪定をお願いしましたが切った枝が引っかかり、追加で作業をしてもらいました。そのこともあり、4-②に関しやや悪いとさせていただきました。
- ・窓ふき (高いところは高齢者でちょっと心配)