

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 平成30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	1286 件中	130 件	
〃 (新規)	94 件中	10 件	計 140 件
民間企業	85 件中	10 件	
〃 (新規)	8 件中	4 件	計 14 件

※新規：平成30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 平成31年1月30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. 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。）
3. 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
4. 今後も当センターを利用したいと思いますか。
5. 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	130 件	10 件	154 件
回答件数	4 件	3 件	64 件	4 件	75 件
回収率(%)	40%	75%	49%	40%	49%

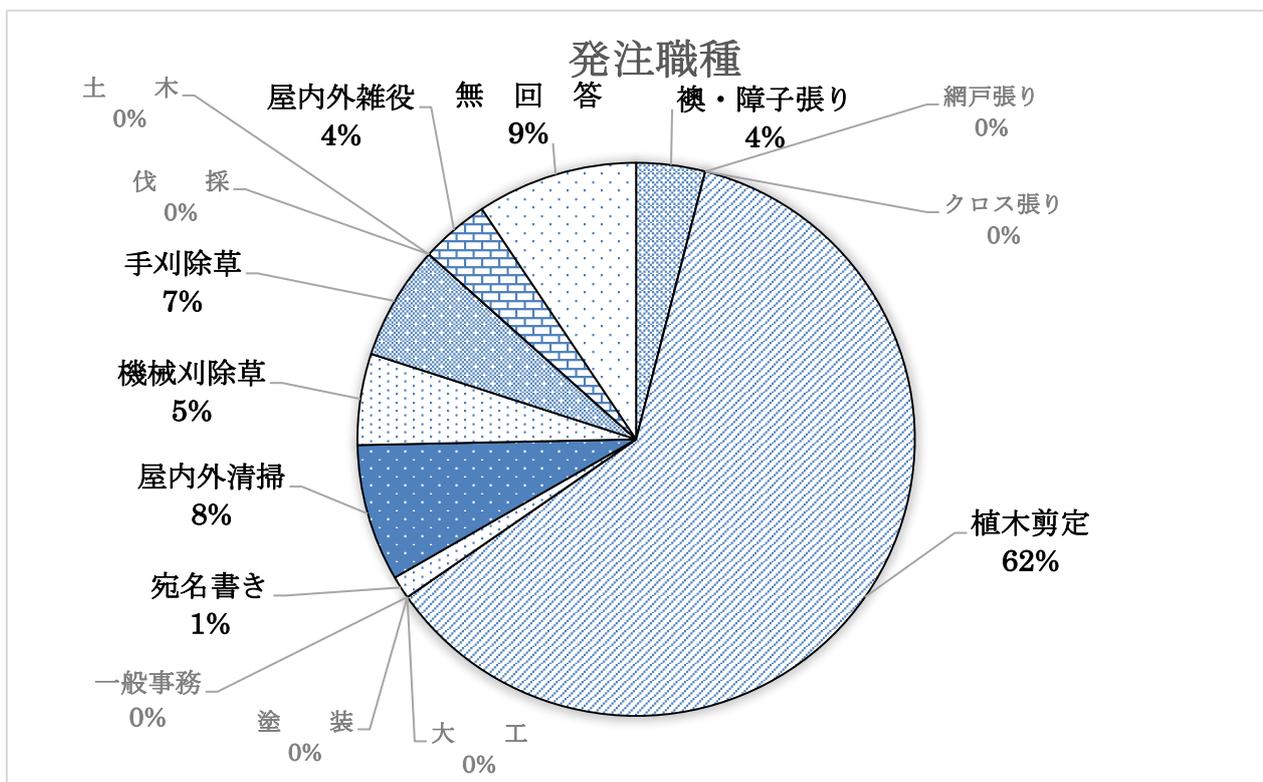
6. 調査結果

(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	1	2	3	4%
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	1	0	45	0	46	61%
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	0	2	3	1	6	8%
機械刈除草	1	1	2	0	4	5%
手刈除草	1	0	3	1	5	7%
伐 採	0	0	0	0	0	0%
土 木	0	0	0	0	0	0%
屋内外雑役	0	0	3	0	3	4%
無 回 答	0	0	7	0	7	9%
合 計	4	3	64	4	75	100%



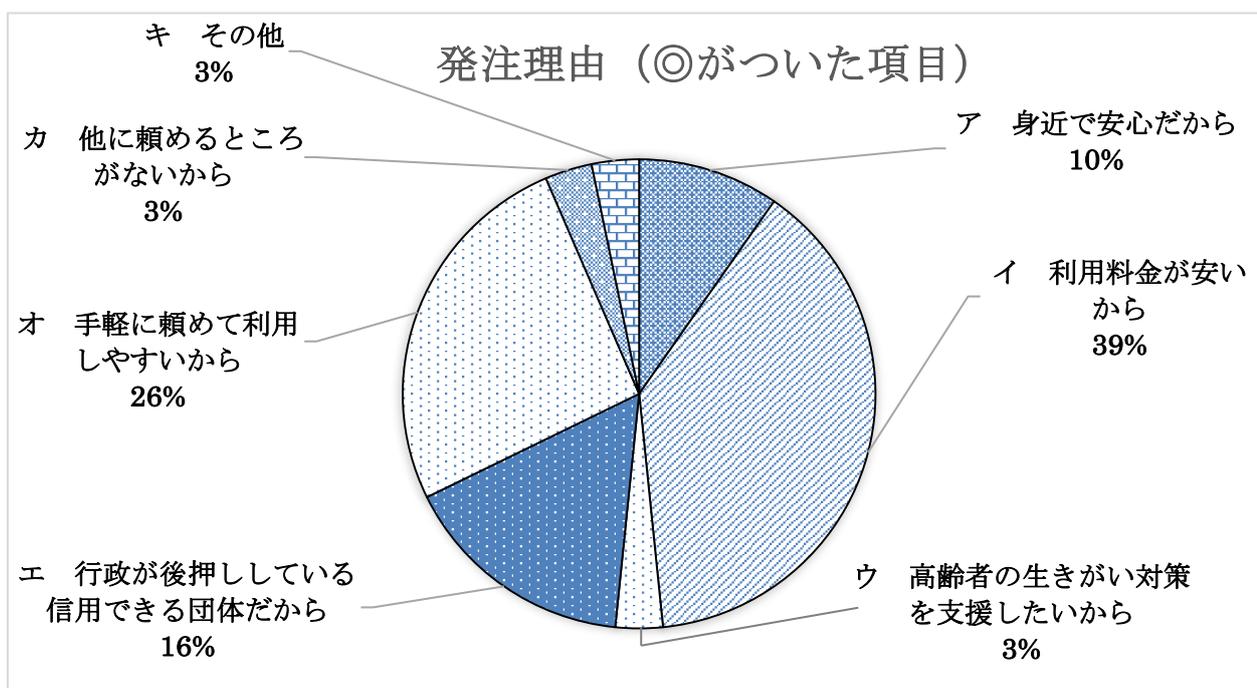
(2) 当センターをご利用いただいた理由をお聞かせください。(当てはまるものに○を付けてください。) 複数回答可 (但し、最も重要視した理由には◎を付けてください。)

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	0	0	3	0	3	10%
イ 利用料金が安いから	0	0	11	1	12	39%
ウ 高齢者の生きがい対策を支援したいから	0	0	1	0	1	3%
エ 行政が後押ししている信用できる団体だから	0	0	4	1	5	16%
オ 手軽に頼めて利用しやすいから	1	0	7	0	8	26%
カ 他に頼めるところがないから	0	0	1	0	1	3%
キ その他	0	0	1	0	1	3%
合計	1	0	28	2	31	100%

「キ その他」の理由 (一般家庭)

- ・以前から来てもらっているので、安心してまかせられる



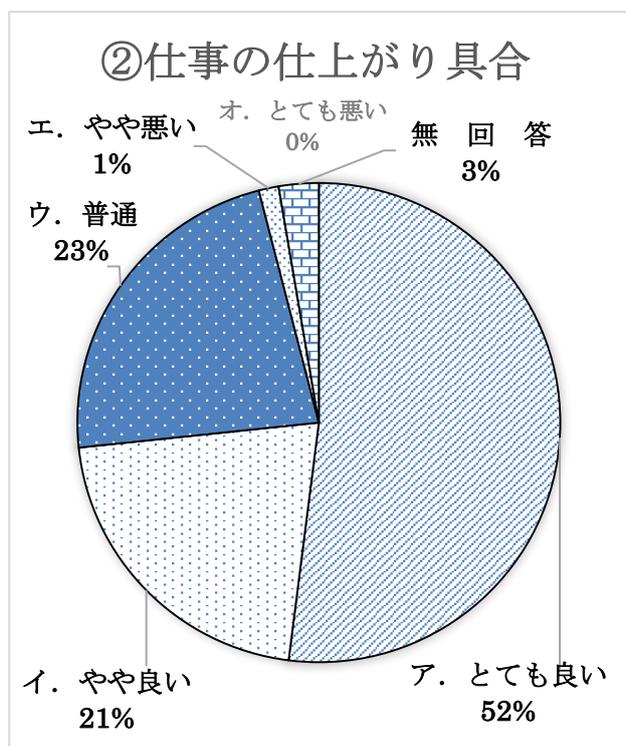
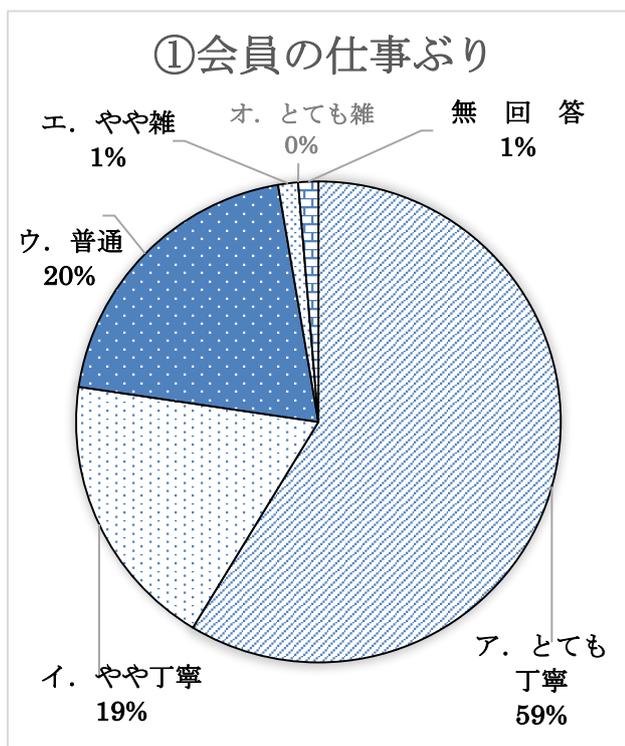
(3) 当センターを利用しての感想をお聞かせください。(それぞれ1つお選び下さい。)

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	2	3	36	3	44	59%
イ. やや丁寧	2	0	12	0	14	19%
ウ. 普通	0	0	14	1	15	20%
エ. やや雑	0	0	1	0	1	1%
オ. とても雑	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	1	0	1	1%
合計	4	3	64	4	75	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	2	3	31	3	39	52%
イ. やや良い	2	0	14	0	16	21%
ウ. 普通	0	0	16	1	17	23%
エ. やや悪い	0	0	1	0	1	1%
オ. とても悪い	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	2	0	2	3%
合計	4	3	64	4	75	100%

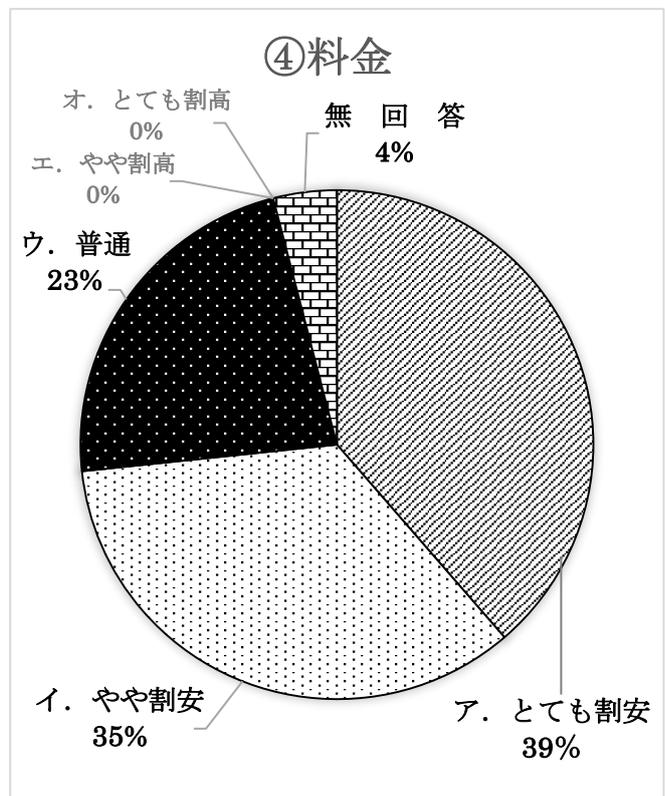
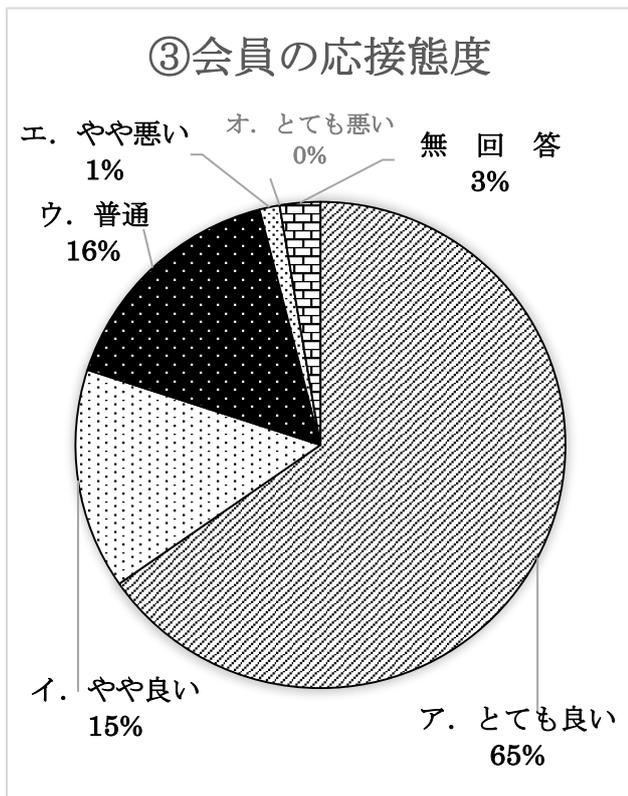


③ 会員の応接態度

	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	2	2	42	3	49	65%
イ. やや良い	2	1	8	0	11	15%
ウ. 普通	0	0	11	1	12	16%
エ. やや悪い	0	0	1	0	1	1%
オ. とても悪い	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	2	0	2	3%
合計	4	3	64	4	75	100%

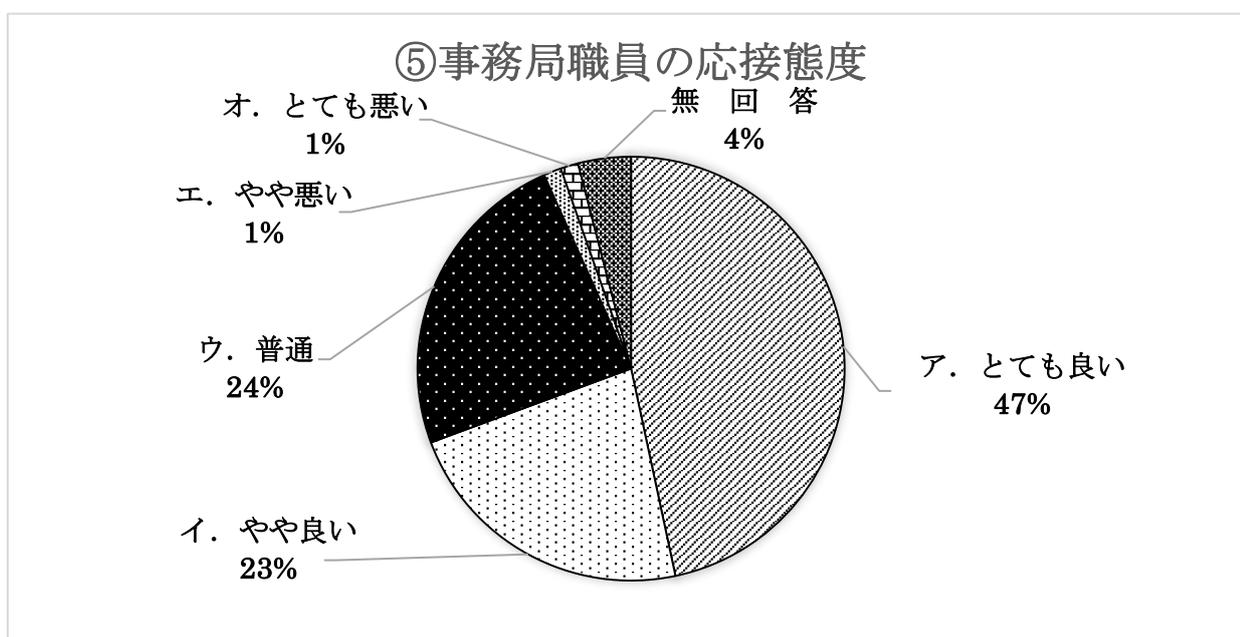
④ 料金

	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	1	2	23	3	29	39%
イ. やや割安	3	0	22	1	26	35%
ウ. 普通	0	1	16	0	17	23%
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	3	0	3	4%
合計	4	3	64	4	75	100%



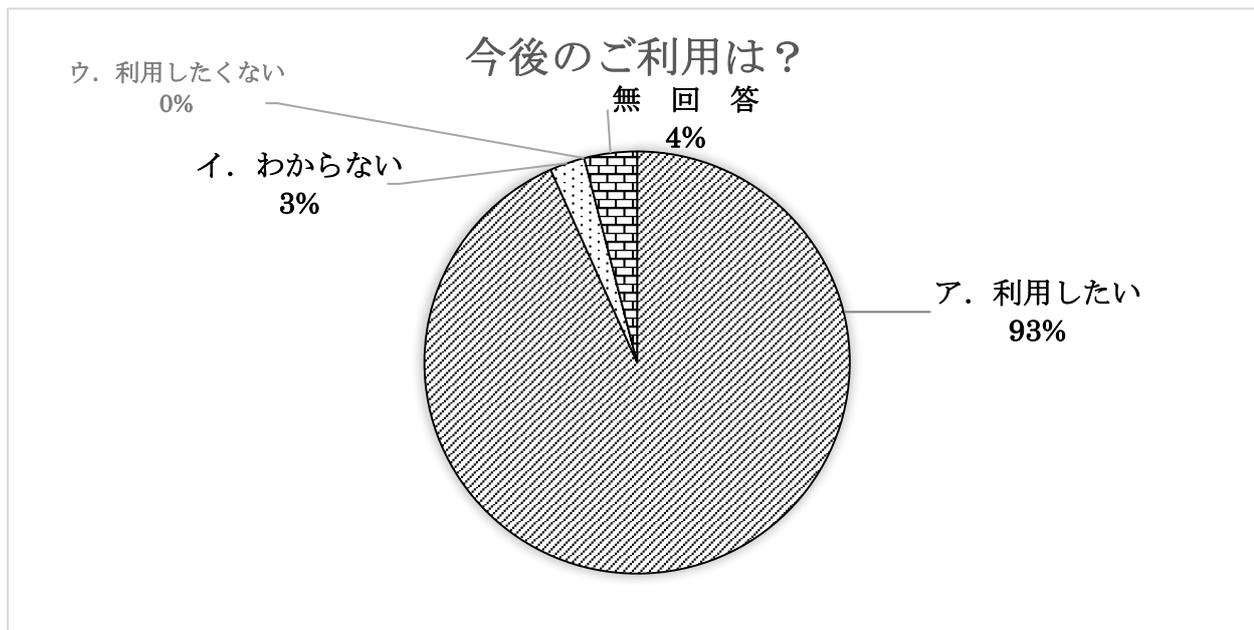
⑤ センター事務局職員の応接態度

	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	2	1	29	3	35	47%
イ. やや良い	2	1	13	1	17	23%
ウ. 普通	0	1	17	0	18	24%
エ. やや悪い	0	0	1	0	1	1%
オ. とても悪い	0	0	1	0	1	1%
無 回 答	0	0	3	0	3	4%
合 計	4	3	64	4	75	100%



(4) 今後も当センターを利用したいと思えますか。

	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	3	3	60	4	70	93%
イ. わからない	1	0	1	0	2	3%
ウ. 利用したくない	0	0	0	0	0	0%
無 回 答	0	0	3	0	3	4%
合 計	4	3	64	4	75	100%



◎利用したい仕事の内容

- ・ 植木剪定
- ・ 手刈除草
- ・ フェンスの修理
- ・ 側溝清掃
- ・ 刈払除草
- ・ 家の中のメンテナンス等
- ・ お墓の掃除
- ・ ガラス拭き
- ・ 障子張替え
- ・ 網戸張替え
- ・ ワックスがけ
- ・ エアコン掃除
- ・ 清掃

(以下、理由として)

- ・ 気を使わなくて楽です。
- ・ 数年前から見ると劣る。
- ・ 時間的に正確である。安全作業の取組みが良い。

(5) 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)

- ・とても助かりました。また宜しく申し上げます。
- ・毎回丁寧に作業して頂きありがとうございます。

<一般家庭>

(良い点)

- ・リーダーの方が高ぶらず、グループで仲良く仕事をしている様子に感動していました。
- ・毎年助かっています。見間違える程綺麗にして頂いてます。
- ・何十年もお願いしているので安心出来る。
- ・親切、丁寧です。これからもよろしく。
- ・いつも同じ方が来てくださり、子ども達にも優しく声がけいただき感謝しています。これからもどうぞよろしくお願ひ致します。
- ・高齢者の方々が、生き生き仕事されている姿を拝見しこちらも元気が出ます。今後共よろしくお願ひ致します。
- ・受付担当の方は不慣れな方もいらっしゃった為、連絡が伝わっているか初めは不安でしたが、段々に慣れてくる様子等も感じ取れます。連絡は確実に伝わっており、ミスは一度も無いので、電話一本のシンプルな手続きがとてもありがたいです。
- ・仕上がりが高く、大変満足しています。

<一般家庭>

(悪い点・要望など)

- ・毎年7月末に来ていただいています。猫のひたい位の土地の草取りも垣根が終った時に時間があったらお願いできたらと思っております。
- ・32年度は実施方宜しくお願ひします。
- ・作業態度は良好なので、現況を継続してほしい。
- ・事務局として、請求書を作成する時は前回を確認する。作業員が全く素人で同賃金、時間で計算したら高く成ります。
- ・来る人によって、仕事ぶり、仕上がり具合、応接態度が違う。
- ・年に一度なので今後もぜひお願ひしたい。近くに来た時、時間が余った時などがあれば寄ってもらえたらありがたいです。
- ・センター事務局と対応したことが無い。
- ・班長さん他皆さんとても親切でした。電動機？取り入れたらどうかと思いました。
- ・今迄通りで良いと思ひます。
- ・変わらず仕事を続けて下さい。
- ・要望はありません。これからも会員と共に仕事を進めましょう。

- ・これからも利用していきたいと思います。よろしくお願いします。
- ・今年度から利用できないのが残念です。
- ・(植木の剪定について) 実施時期を5~6月中にお願いします。
- ・墓地を手ずから清掃しようにも遠隔地(東京)に住んでいるので出来ません。
盆、暮れを目安におねがいしておりますが数年分まとめておねがい出来たらと思います。
是非、書類でその旨おねがいしたいのです。
- ・私も93才になるので〇〇〇〇の名前にして下さい。長い事お世話になりました。
- ・今年も宜しくお願い致します。お世話になります。
- ・大変な仕事ではありますが、健康に気を付けて頑張ってもらえればと思います。
- ・都度気がつきました時に申し上げます。
- ・悪天候や利用者が多いせいか、日程がずれ込む感があるのが残念ですね。(いつもお世話様です。)
- ・仕事に責任をもってほしい。仕事時間が30分~1時間だったか忘れたが多く計上されたこともあった。誠意ある人材を使うべきである。
- ・もう少し業種を増やしてもらいたい。
- ・お世話になって居ます。有難く思います。
- ・剪定木によってもう少し考えた取り組みをしてほしい。
- ・植木の手入ですが少し勉強などお願いしたい。
- ・冬でも庭の枯草等の整理と云うか片付けて欲しい。出来れば近いうちに来てくれたらありがたいです。
- ・仕事内容は、人によってバラつきがある。でも各人親しみやすく、毎年お願いしています。
- ・健康と作業中の事故防止に努めて、末永く従事して下さい。
- ・年度はじめにワークショップの案内をご町内の回覧で戴くことがありましたが、時々お願いしたいと思います。何か身につけたく考えています。