

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31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	1205 件中	120 件	
〃 (新規)	99 件中	10 件	計 130 件
民間企業	73 件中	9 件	
〃 (新規)	5 件中	5 件	計 14 件

※新規：平成31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2年1月27日に一括送付し、2月12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	9 件	5 件	1 2 0 件	1 0 件	1 4 4 件
回答件数	5 件	3 件	6 9 件	5 件	8 2 件
回収率(%)	5 6 %	6 0 %	5 8 %	5 0 %	5 7 %

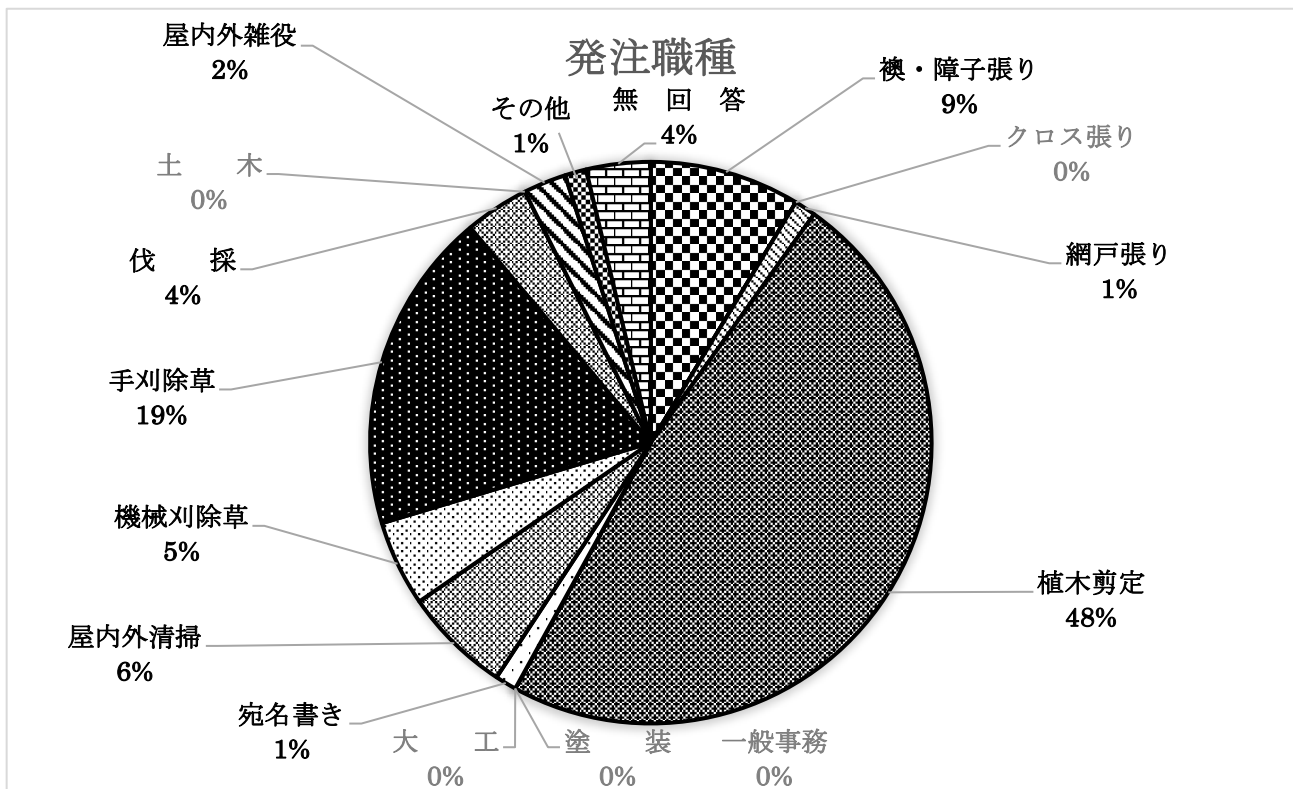
6. 調査結果

(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	4	3	7	9%
クロス張り	0	0	0	0	0	0%
網戸張り	0	0	0	1	1	1%
植木剪定	0	0	39	0	39	48%
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	1	4	0	5	6%
機械刈除草	2	2	0	0	4	5%
手刈除草	0	0	14	1	15	19%
伐 採	0	0	3	0	3	4%
土 木	0	0	0	0	0	0%
屋内外雑役	1	0	1	0	2	2%
その他	0	0	1	0	1	1%
無 回 答	1	0	2	0	3	4%
合 計	5	3	68	5	81	100%



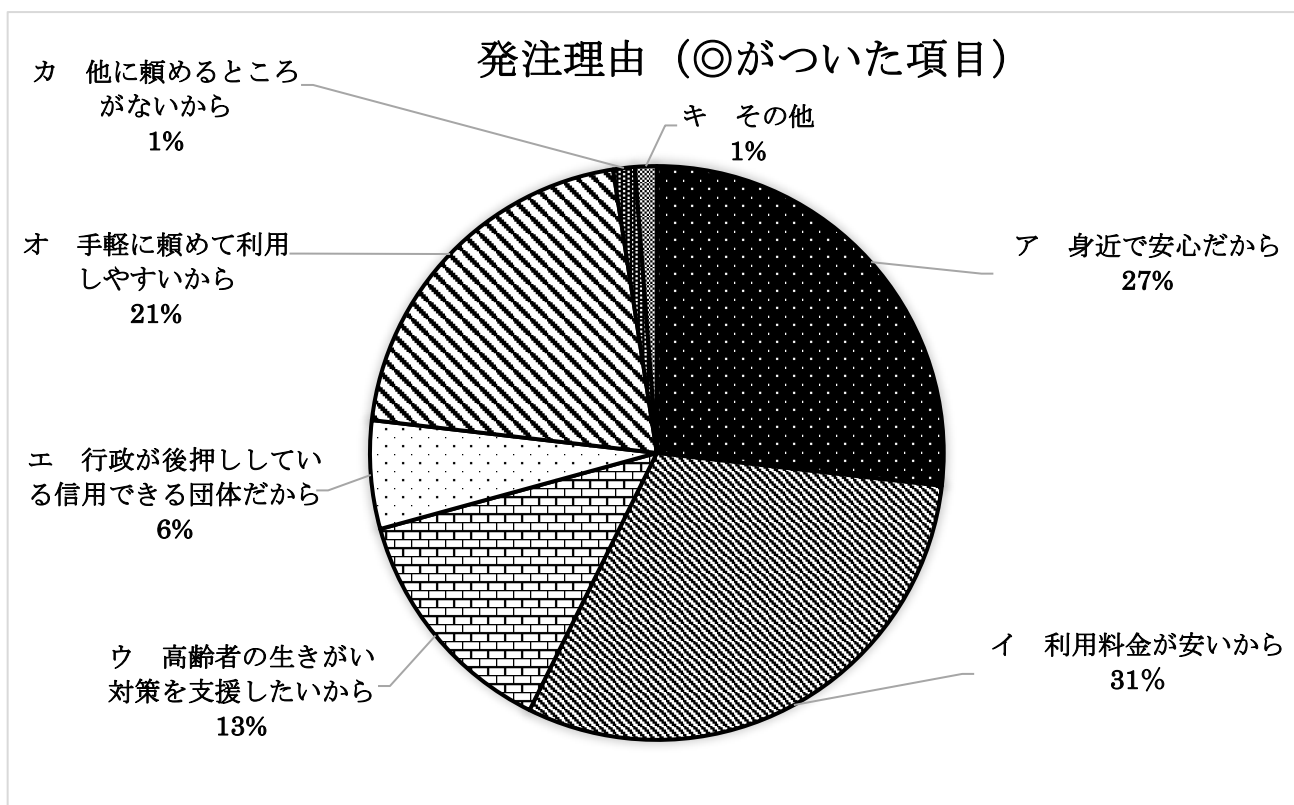
(2) 当センターをご利用いただいた理由をお聞かせください。(当てはまるものに○を付けてください。) 複数回答可 (但し、最も重要視した理由には◎を付けてください。)

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	2	0	17	3	22	27%
イ 利用料金が安いから	1	1	21	2	25	31%
ウ 高齢者の生きがい対策を支援したいから	1	1	9	0	11	13%
エ 行政が後押ししている信用できる団体だから	0	0	5	0	5	6%
オ 手軽に頼めて利用しやすいから	1	1	15	0	17	21%
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	1	0	1	1%
合計	5	3	69	5	82	100%

「キ その他」の理由 (一般家庭)

- ・体が不自由で自分で掃除できないため。



(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。)

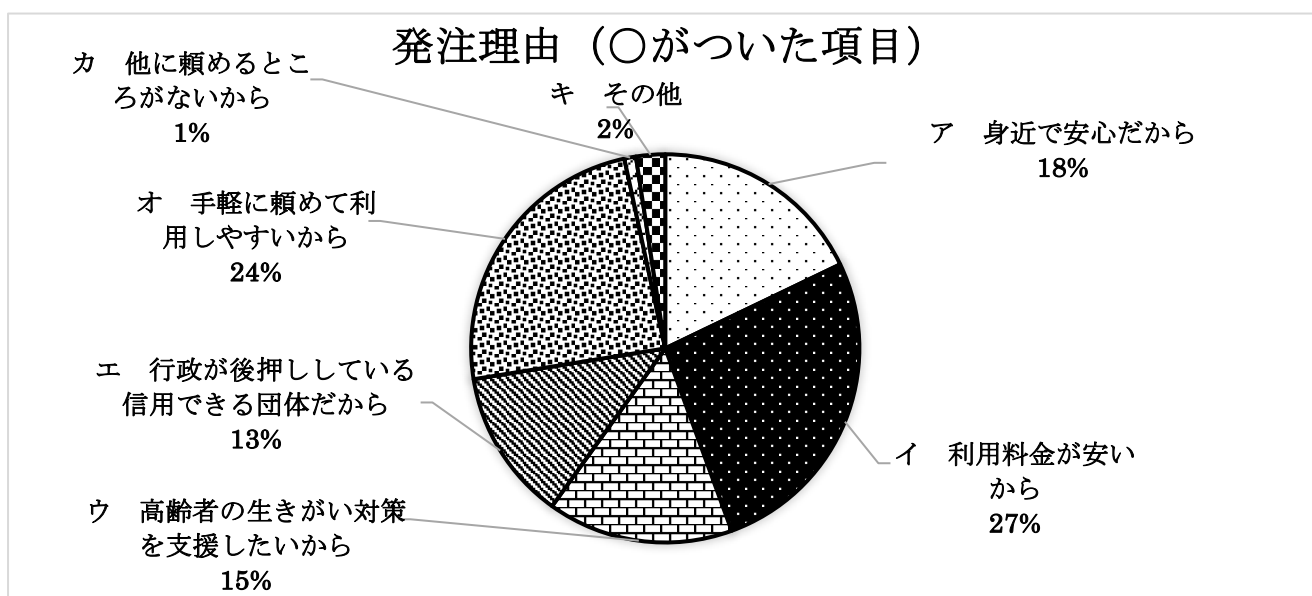
② ○がついた項目について

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	3	2	29	3	37	18%
イ 利用料金が安いから	4	2	45	4	55	27%
ウ 高齢者の生きがい対策を支援したいから	2	1	24	5	32	15%
エ 行政が後押ししている信用できる団体だから	3	0	21	2	26	13%
オ 手軽に頼めて利用しやすいから	5	1	42	2	50	24%
カ 他に頼めるところがないから	0	0	2	0	2	1%
キ その他	0	0	5	0	5	2%
合 計	17	6	168	16	207	100%

「キ その他」の理由

<一般家庭>

- ・亡くなった実母が頼んでいたのを引き継いで頼んでいます。自分で出来ない(時間がないため)
- ・仕事振りがていねいで信用できる。 ・親友を応援したいから。
- ・本市シルバー人材センター設立に関わった1人として充実発展を希望する為。
- ・体が不自由で自分で掃除できないため。



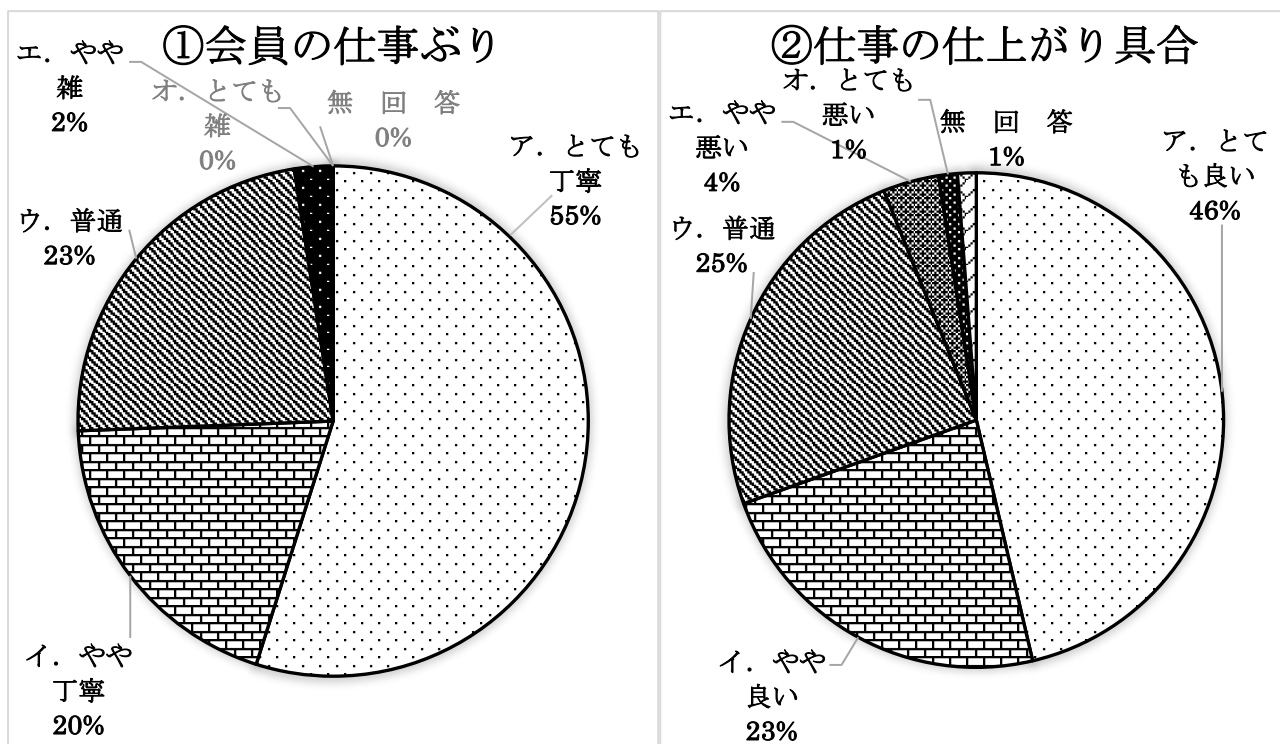
(3) 当センターを利用しての感想をお聞かせください。(それぞれ1つお選び下さい。)

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	1	39	3	45	55%
イ. やや丁寧	1	1	13	1	16	20%
ウ. 普通	2	0	16	1	19	23%
エ. やや雑	0	1	1	0	2	2%
オ. とても雑	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	0	0	0	0%
合計	5	3	69	5	82	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	0	33	3	38	46%
イ. やや良い	1	2	16	0	19	23%
ウ. 普通	2	0	17	1	20	25%
エ. やや悪い	0	1	2	0	3	4%
オ. とても悪い	0	0	1	0	1	1%
無回答	0	0	0	1	1	1%
合計	5	3	69	5	82	100%

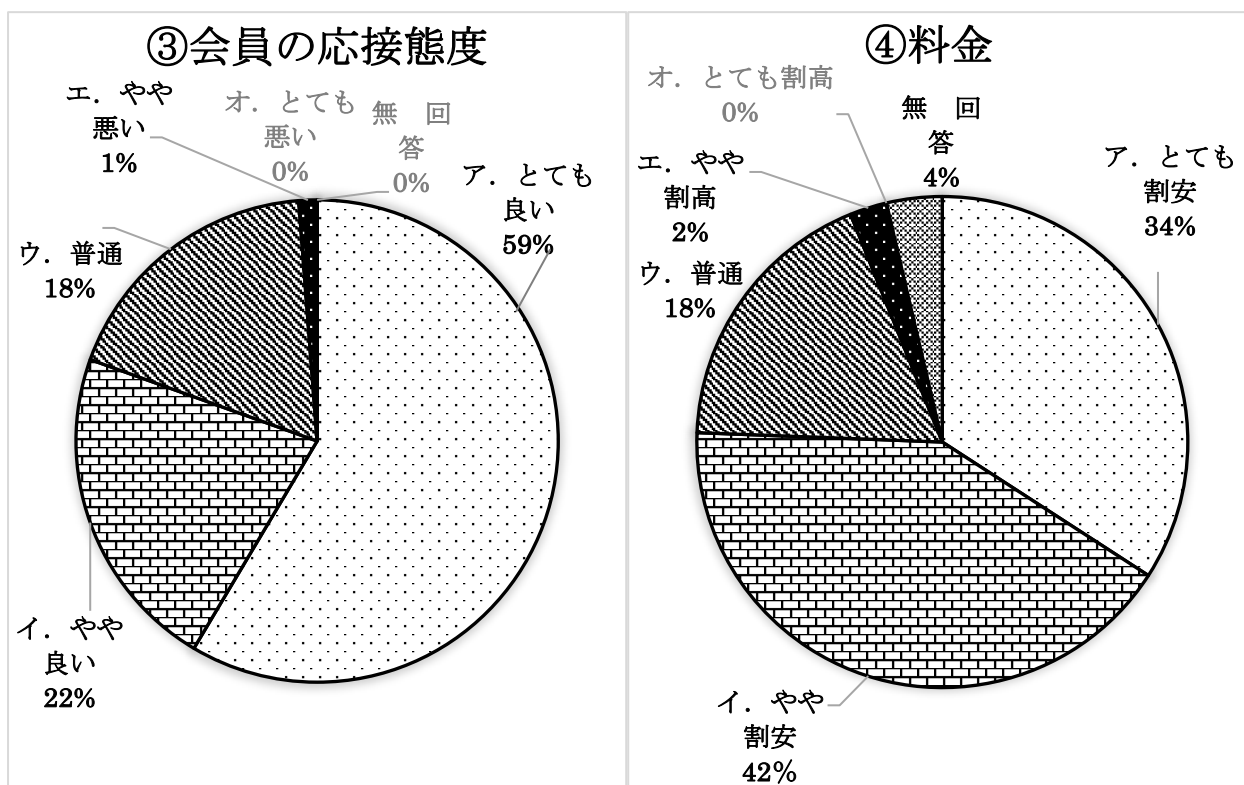


③ 会員の応接態度

	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	3	1	41	3	48	59%
イ. やや良い	2	1	15	0	18	22%
ウ. 普通	0	1	12	2	15	18%
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	0	0	0	0%
合計	5	3	69	5	82	100%

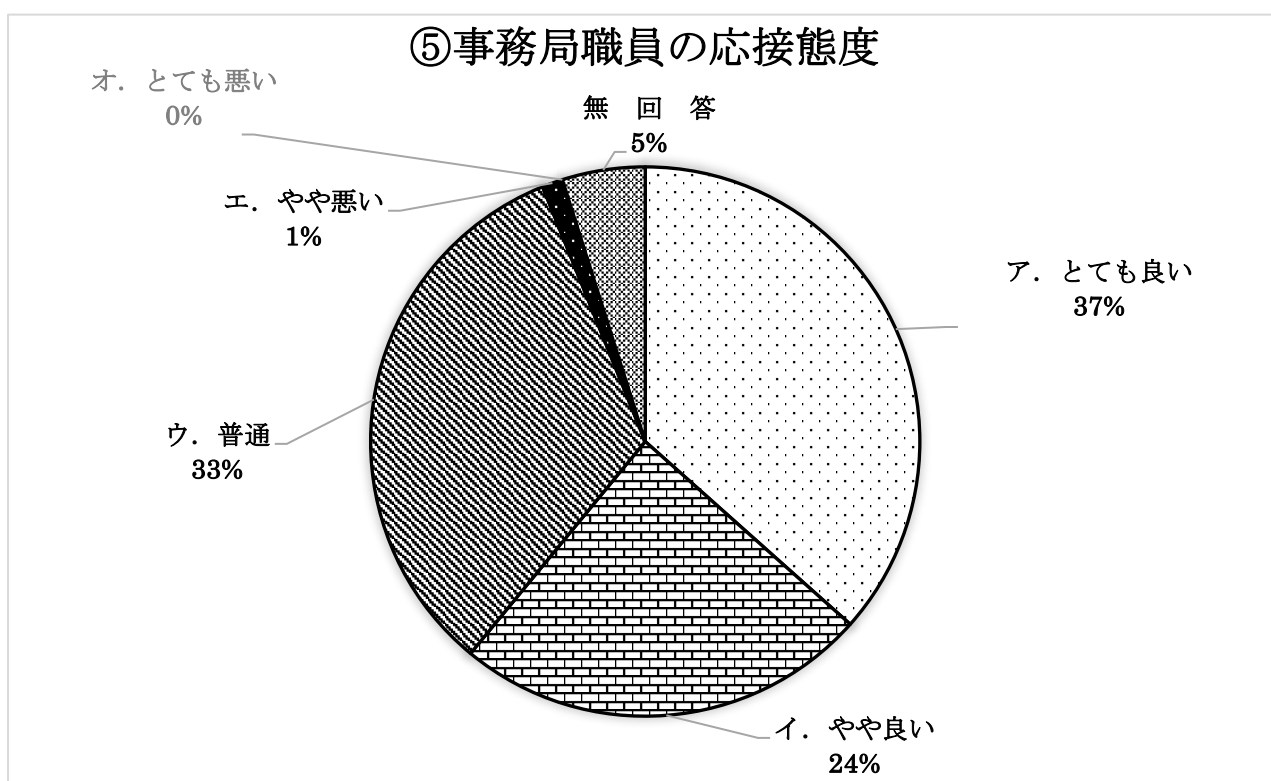
④ 料金

	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	0	0	26	2	28	34%
イ. やや割安	4	1	28	1	34	42%
ウ. 普通	1	2	11	1	15	18%
エ. やや割高	0	0	2	0	2	2%
オ. とても割高	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	2	1	3	4%
合計	5	3	69	5	82	100%



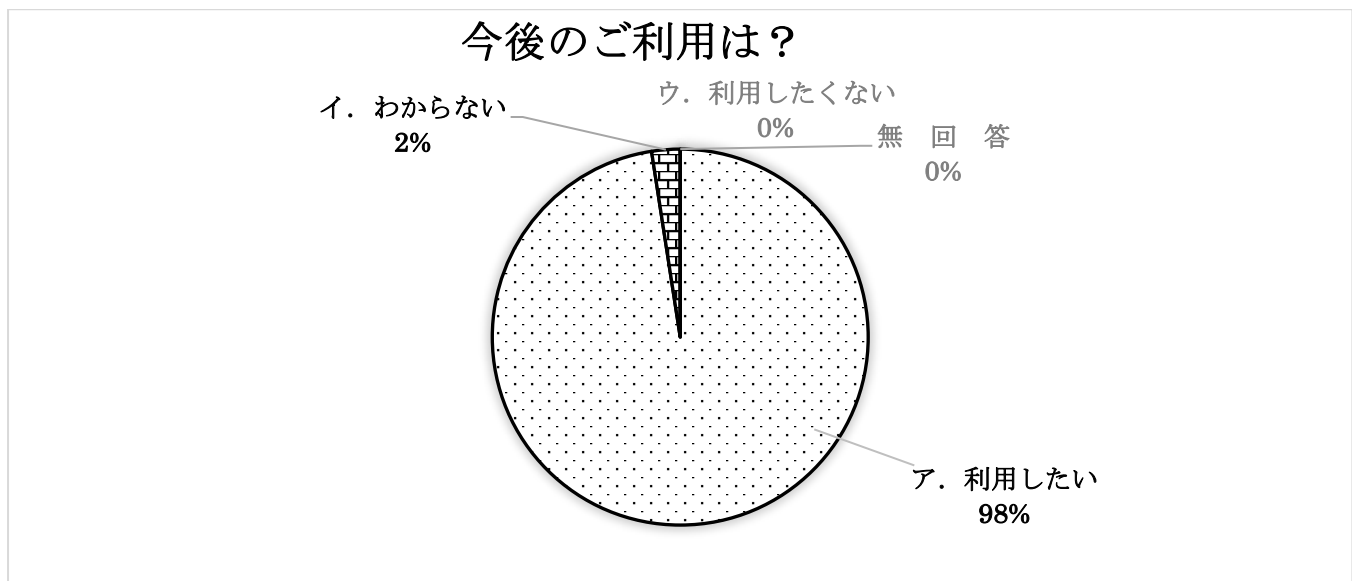
⑤ センター事務局職員の応接態度

	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	3	1	24	2	30	37%
イ. やや良い	1	1	17	1	20	24%
ウ. 普通	1	1	23	2	27	33%
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	4	0	4	5%
合 計	5	3	69	5	82	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	5	2	68	5	80	98%
イ. わからない	0	1	1	0	2	2%
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	5	3	69	5	82	100%



◎利用したい仕事の内容

- ・ 植木剪定
- ・ 手刈除草
- ・ 換気扇の掃除
- ・ 花瓶づくり
- ・ 物置片付け
- ・ 建具全般
- ・ 電球交換
- ・ ガラス拭き
- ・ 障子張替え
- ・ 襖張替え
- ・ 玄関掃除
- ・ 筆耕関係
- ・ アパートの掃除
- ・ 雪かき

(以下、理由として)

- ・ 35年間も利用しているので、今更他の人に頼みたくない。
- ・ 会員さんの笑顔・真面目さに感心しました。

(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)

- ・今後ともよろしく。

<民間企業>

(悪い点・要望など)

- ・いつもお世話になっております。草刈りをお願いしていますが、毎回価格が変わり、予算が立てにくいので何とかならないでしょうか。

<一般家庭>

(良い点)

- ・初めての事なので、不安な所が有りましたが、来てくれて方が、やや応接態度が良かったので、安心致しました。
- ・素晴らしい仕事をやってのける会員の皆様のご健勝を祈ります。
- ・仕事をしている為、空いている時間に来てもらい対応してもらっていました。今後よろしくお願ひします。
- ・とても親切で丁寧にやってもらい、料金も安かったので助かりました。何か申し訳なかったような気がしました。
掃除して下さった方に一言感謝の言葉を伝えて下さい。本当にありがとうございました。
- ・年をとっても生きがい感じ好ましいです。いつ迄も元気いいですね。
- ・この度ご利用させて頂きましたが、事務所の対応もしっかり会員による仕事への熱意にとっても満足しました。
- ・我が家に来て下さる方々は仕事が丁寧でとても早いです。感謝してます。
- ・親切丁寧に仕事をしていただき、留守をしても安心してお願いできるから。
- ・以前に別の仕事で1日5~6名に依頼した事があった。そのときちゃんとその仕事をやってもらった経緯があった。それ以来、信頼しているので、今後もお願ひしたい。
- ・今後ともよろしくお願ひします！
- ・庭の草取りしかしていただいたことがないんですが、とても丁寧で喜んでおります。
- ・同世代の皆さんを支援したいから、今年も宜しく。
- ・日頃の活動御苦勞様です。感謝しております。
- ・いつも大変お世話になっております。有難うございます。感謝致しております。
- ・皆さんとても良心的に対応して下さい、安心してお願いできます。

<一般家庭>

(悪い点・要望など)

- ・去年、家の中の掃除を依頼したが、私の頼み方が悪かったので、中止しました。

<一般家庭>

(悪い点・要望など)

- ・利用者主体で考えてください。
- ・長い間頼んでいる人に今後してもらいたい。
- ・こちらの要望に答えて欲しい。いつも同じ人でなく、変えて欲しい。人数が多く来る慣れになって良くない(初めの頃は2人でしたのに)。

- ・毎年庭木剪定作業していただいているが、2年位前から人数は増えるし、日数も半日～1日が余計にかかっている(今まで4人×1日で終わっていた)。又、仕上がりが雑である。
- ・当センターに断られた時、どうしようかと(どこに頼もうか)思っています。
- ・毎年、庭の雑草取りをお願いしていますが、取って一か所に集めて置いてあります。それを取ってくれたシルバーの人に持って行くようお願いしていましたが、去年は忘れたのか持って行かなかったようなので、家に誰もいないので、確認できません。今後もそのような事のないように、持って行って後片付けもお願いします。
- ・庭木伐採の時、来て下さる方の車を私の後の家の駐車場に停めるのですが、私としては気兼ねに思いますので、出来れば私の家の後ろの道路に停めて下さるとありがたいのですが。
- ・3～4人で作業するので早く終わり助かるのですが、各自自家用車で来られると停める場所が無く、あちこちに停車され、近所からクラクションを鳴らされる事も有り、どうにかありませんか？
- ・できれば同じグループの人達に来てもらいたい。
- ・仕事ぶりや作業態度については作業員個々によって差が生じている。一定のレベルへ届くための研修が望まれる。作業後の後片付けをもっと丁寧にするべき。
- ・なるべくなら毎年同じ会員さんお願いします。
- ・メンバーの中にちょっと仕事の遅い人がいます。
- ・高齢者の生きがい対策としても大事な仕事であり頑張ってもらいたい。事務局は現場の割振を把握すること。会社の上司ではないことの自覚が大切。サービス精神を忘れないこと。
- ・これからも今迄どおりよろしくお願いします。次回からは〇〇〇〇宛でお願いします。
- ・利用料金が安価で非常にありがたいが、今後の事業運営の為にも値下げしてもよろしいのではないかと思う。
- ・年齢的なものがありますが、作業の技能向上について一層努力をお願いします。
- ・時間単位・日数・手数料、誰が見てもわかるように記入して頂きたいと思います。
- ・事務局の対応は改善されてきているが、組織というよりかは個人の資質に拠るところが多いのかもしれない。既に転出されておられないと思うが、態度のぞんざいな男性職員がいた。

<一般家庭>

(悪い点・要望など)

- ・依頼者からの過去の要望事項は、新しいセンター事務員にも引き継いでもらいたい。
- ・利用料金がさらに安くなりますよう、御検討お願い致します。

<一般家庭>

(その他)

- ・予約が3か月前から出来るのは良いが、TELでの予約が午後2時からなので、3か月前の朝から9時にできないのですか。2時まで待ってられないこともあります。