

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2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	1059 件中	106 件	
〃 (新規)	96 件中	10 件	計 116 件
民間企業	67 件中	9 件	
〃 (新規)	5 件中	5 件	計 14 件

※新規：令和2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3年1月15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	106 件	10 件	130 件
回答件数	6 件	3 件	50 件	5 件	64 件
回収率(%)	66%	60%	47%	50%	49%

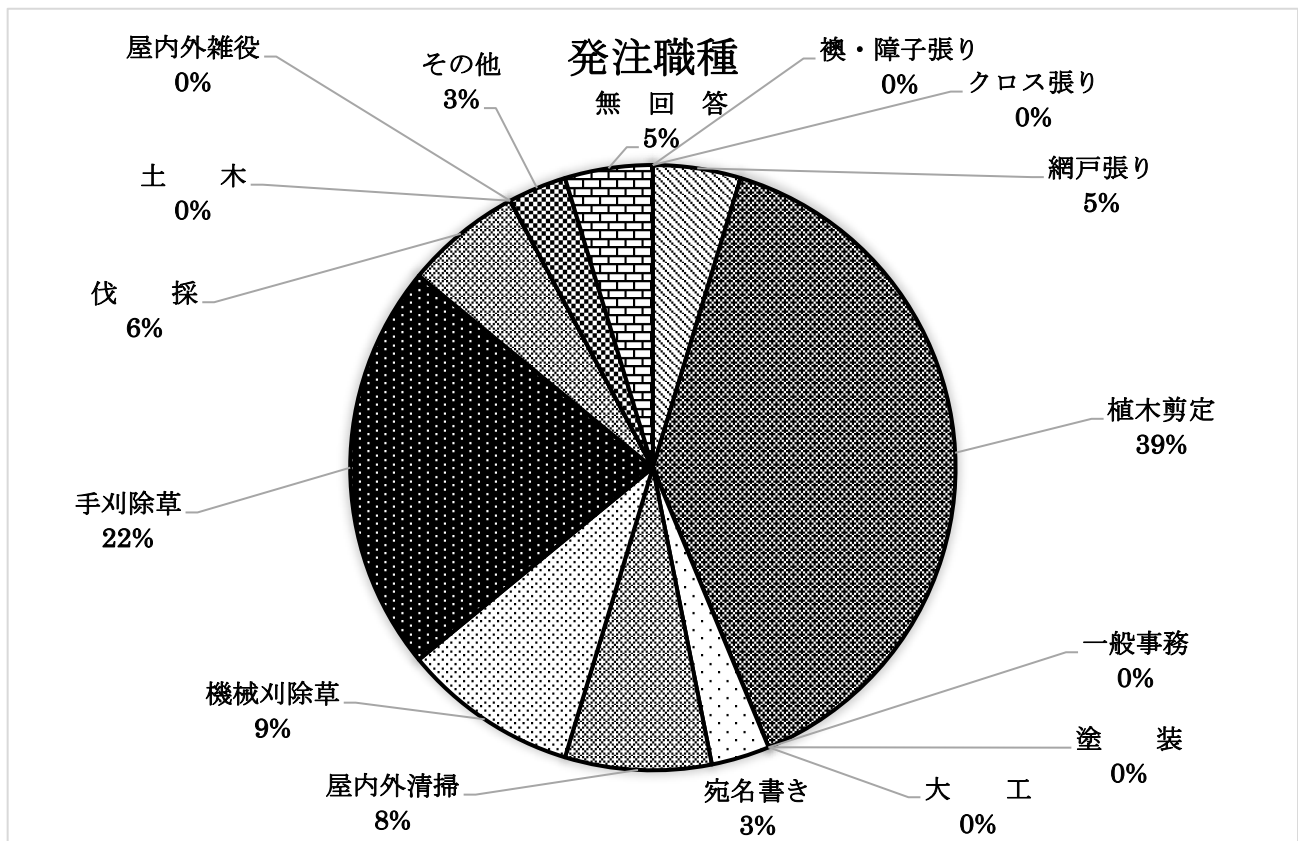
6. 調査結果

(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	0	0	0	0%
クロス張り	0	0	0	0	0	0%
網戸張り	0	1	1	1	3	5%
植木剪定	0	0	25	0	25	39%
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	2	0	2	3%
屋内外清掃	2	1	2	0	5	8%
機械刈除草	3	0	3	0	6	9%
手刈除草	1	1	10	2	14	22%
伐 採	0	0	3	1	4	6%
土 木	0	0	0	0	0	0%
屋内外雑役	0	0	0	0	0	0%
その他	0	0	1	1	2	3%
無 回 答	0	0	3	0	3	5%
合 計	6	3	50	5	64	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

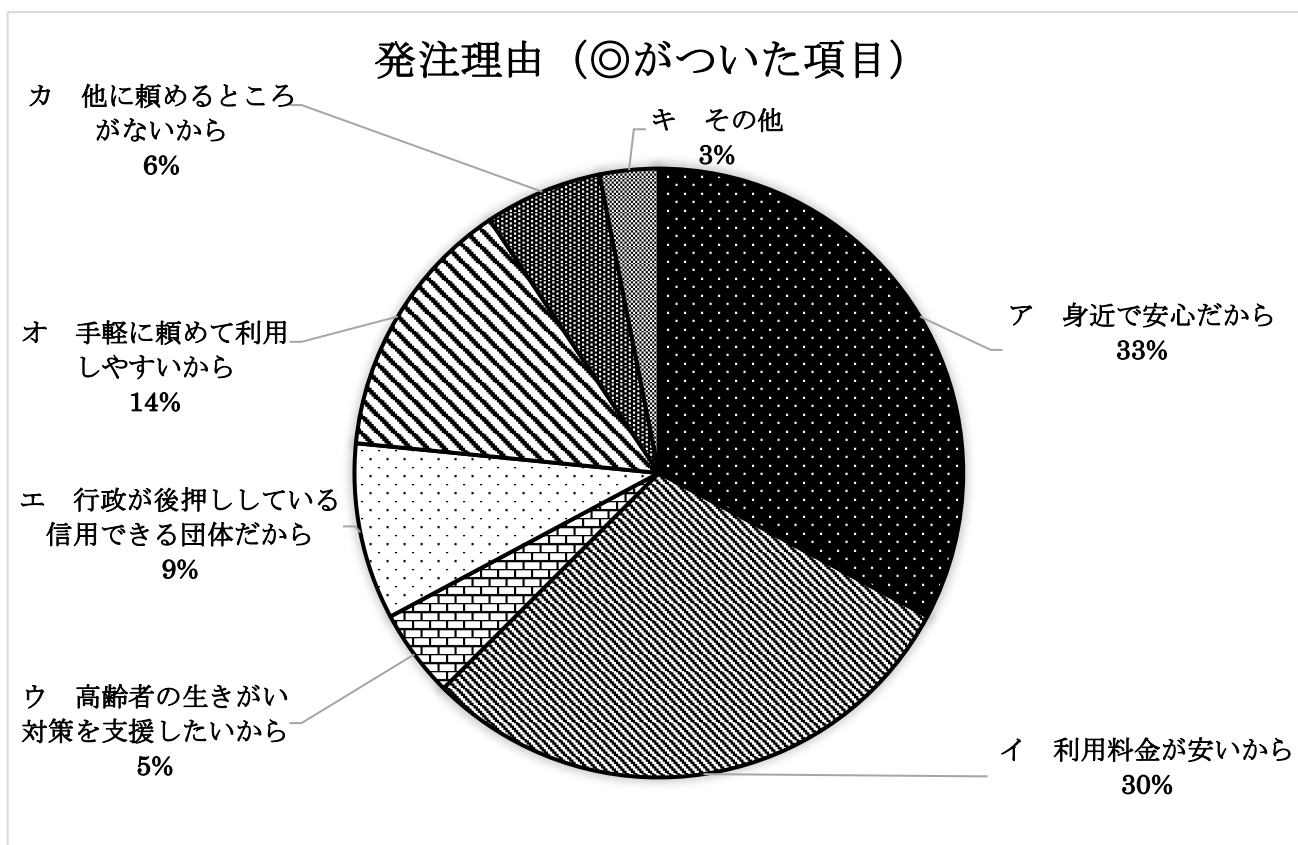
理由	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計	比率
ア 身近で安心だから	3	1	15	2	21	33%
イ 利用料金が安いから	2	1	14	2	19	30%
ウ 高齢者の生きがい対策を支援したいから	0	0	3	0	3	5%
エ 行政が後押ししている信用できる団体だから	0	0	6	0	6	9%
オ 手軽に頼めて利用しやすいから	1	0	8	0	9	14%
カ 他に頼めるところがないから	0	0	3	1	4	6%
キ その他	0	1	1	0	2	3%
合計	6	3	50	5	64	100%

「キ その他」の理由 (一般家庭)

- ・市役所からの紹介。

「キ その他」の理由 (新規企業)

- ・経験豊かな高齢者のほうが丁寧に仕事をしてくれる。



(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	32	3	40	18%
イ 利用料金が安いから	5	2	48	4	59	27%
ウ 高齢者の生きがい対策を支援したいから	2	1	25	5	33	15%
エ 行政が後押ししている信用できる団体だから	3	0	23	2	28	13%
オ 手軽に頼めて利用しやすいから	5	1	45	2	53	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	4	0	4	2%
合計	18	6	179	16	219	100%

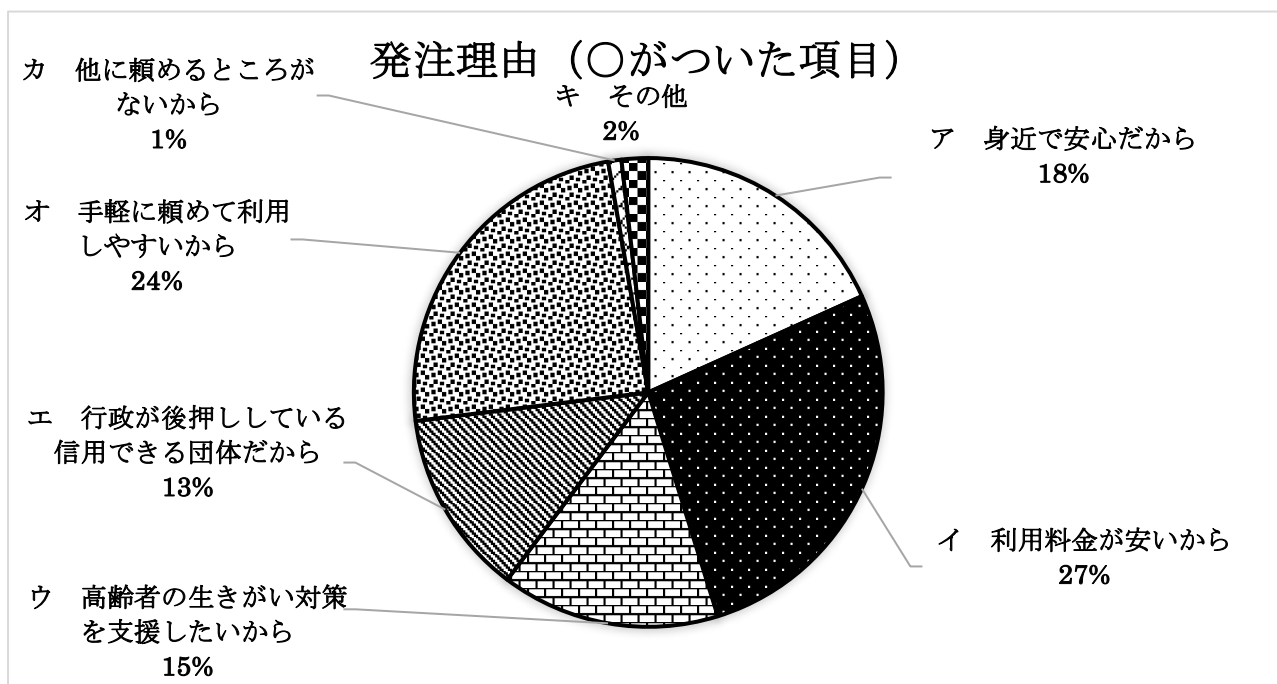
「キ その他」の理由

<一般家庭>

- ・20年前自分も人材センターに登録していた。
- ・市役所からの紹介
- ・仕事がない

<新規企業>

- ・経験豊かな高齢者のほうが丁寧に仕事をしてくれる。



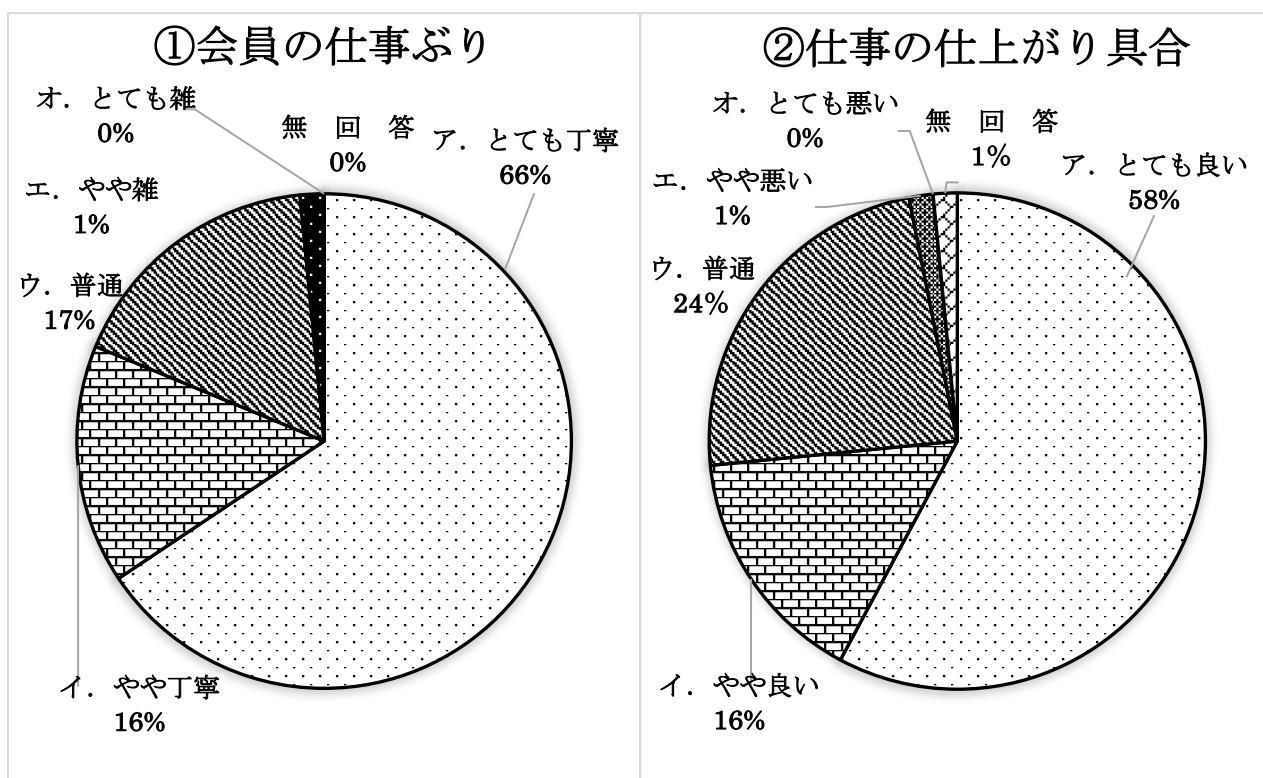
(3) 当センターを利用しての感想をお聞かせください。(それぞれ1つお選び下さい。)

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	5	3	29	5	42	66%
イ. やや丁寧	0	0	10	0	10	16%
ウ. 普通	1	0	10	0	11	17%
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	0	0	0	0%
合計	6	3	50	5	64	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	5	3	24	5	37	58%
イ. やや良い	0	0	10	0	10	16%
ウ. 普通	1	0	14	0	15	24%
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	1	0	1	1%
合計	6	3	50	5	64	100%

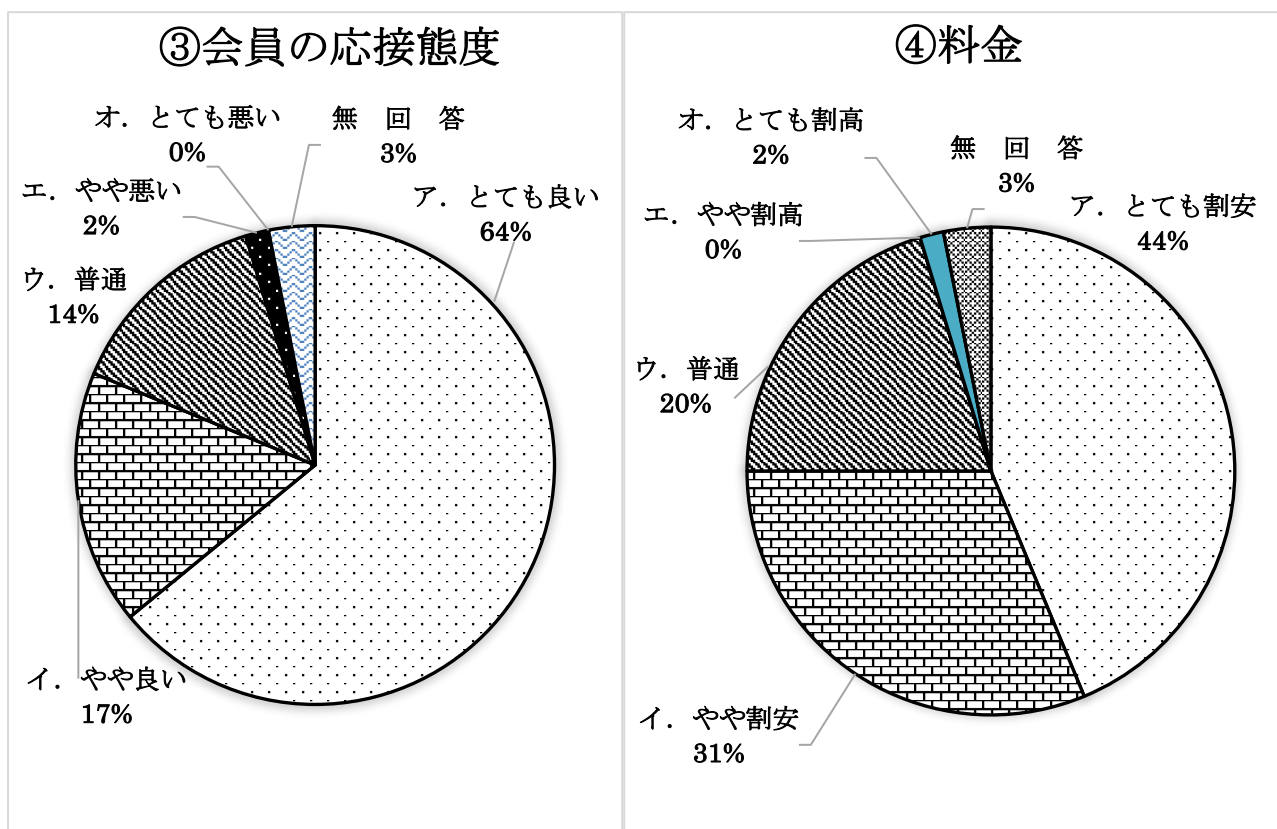


③ 会員の応接態度

	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	1	30	5	41	64%
イ. やや良い	0	1	10	0	11	17%
ウ. 普通	0	1	8	0	9	14%
エ. やや悪い	0	0	1	0	1	2%
オ. とても悪い	0	0	0	0	0	0%
無回答	1	0	1	0	2	3%
合計	6	3	50	5	64	100%

④ 料金

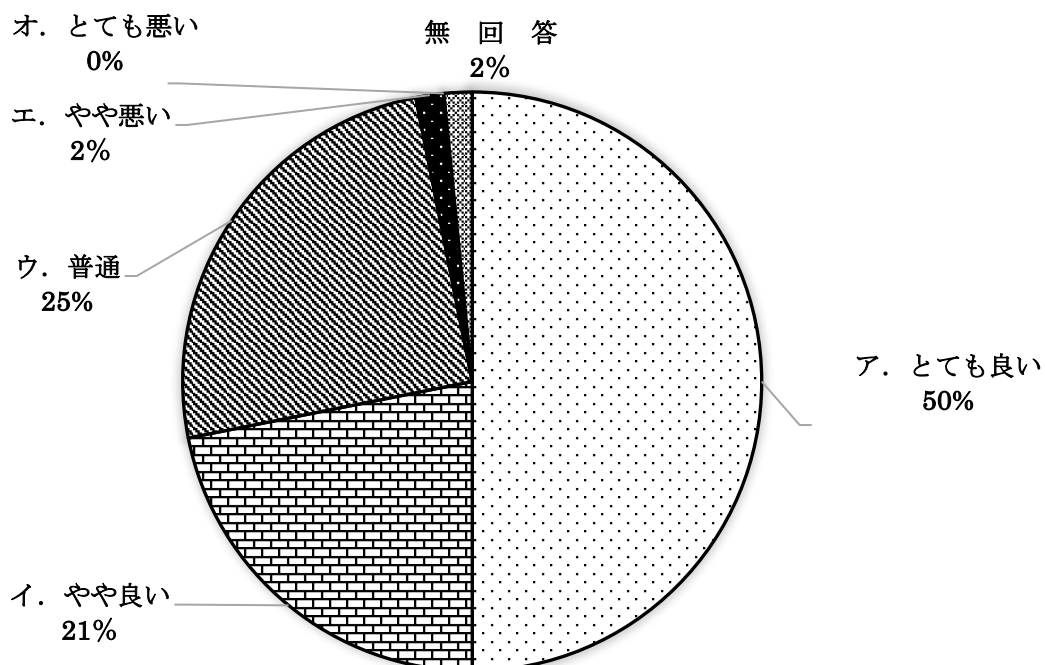
	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計	比率(%)
ア. とても割安	2	1	23	2	28	44%
イ. やや割安	2	2	13	3	20	31%
ウ. 普通	2	0	11	0	13	20%
エ. やや割高	0	0	0	0	0	0%
オ. とても割高	0	0	1	0	1	2%
無回答	0	0	2	0	2	3%
合計	6	3	50	5	64	100%



⑤ センター事務局職員の応接態度

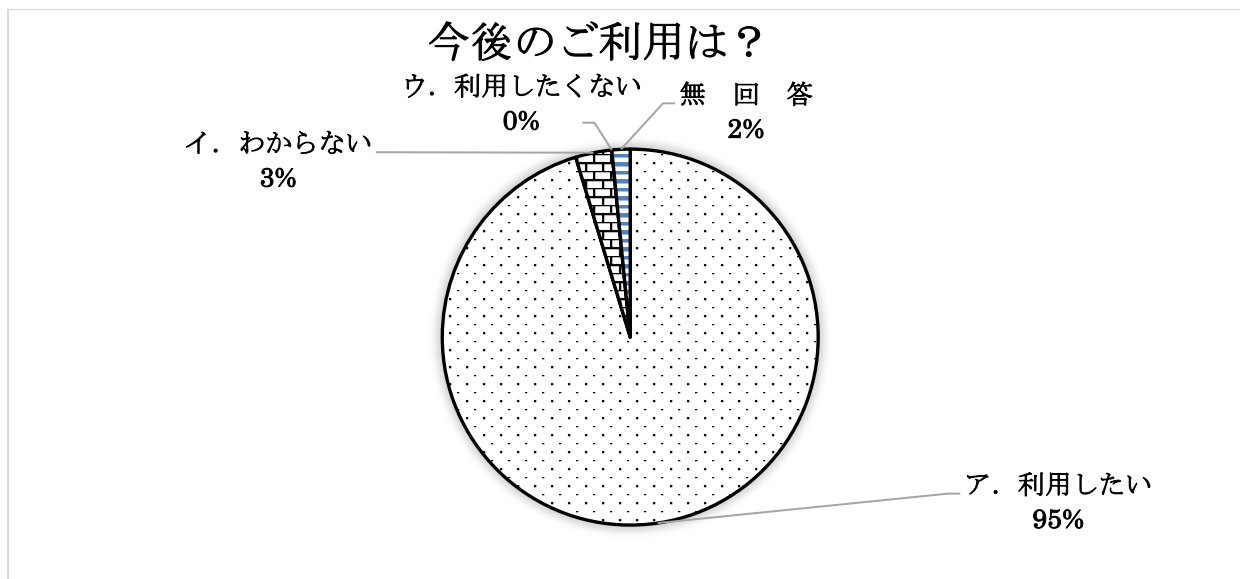
	民間企業	新規企業	一般家庭	新規家庭	合計	比率(%)
ア. とても良い	3	1	25	3	32	50%
イ. やや良い	1	1	11	1	14	21%
ウ. 普通	2	0	14	0	16	25%
エ. やや悪い	0	1	0	0	1	2%
オ. とても悪い	0	0	0	0	0	0%
無回答	0	0	0	1	1	2%
合計	6	3	50	5	64	100%

⑤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	6	3	47	5	61	95%
イ. わからない	0	0	2	0	2	3%
ウ. 利用したくない	0	0	0	0	0	0%
無 回 答	0	0	1	0	1	2%
合 計	6	3	50	5	64	100%



◎利用したい仕事の内容

- ・ 手刈除草
- ・ 植木剪定
- ・ 墓掃除
- ・ 網戸張替え
- ・ 襖張替え
- ・ 台所・風呂場掃除
- ・ 料理の下ごしらえ
- ・ 駐車場整備
- ・ 窓の清掃

(以下、理由として)

- ・ リーダーの方がよく説明してくれるし仕事もテキパキしてます。

(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)

- ・満足です。これからもどうぞよろしくお願いいたします！

<民間企業>

(悪い点・要望など)

- ・仕事の依頼、請求等について、電話での予約、仕事をする人への連絡、日程について、全く出来ていない。事務方への指導お願いしたい。

<一般家庭>

(良い点)

- ・今後も宜しくお願い致します。
- ・みなさんお元気でお仕事されているのを見るととても気持ちがよいです。応援しております。ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。
- ・安心して利用させてもらっています。今年もよろしく申し上げます。
- ・いつもていねいにしていただき、大変感謝しております。今後共宜しくお願い致します。
- ・体に気をつけて頑張ってもらいたいです。
- ・仕事が丁寧で、細かいところまで目が届き仕事がきれいで有りがたいです。又、お願いしたい事がありましたらお願いします。
- ・がんばって下さい。
- ・いつもありがとうございます。
- ・腰が辛いので毎年助かっています。前年と同じ方が来られると少し安心します。
- ・今後ともよろしく申し上げます。
- ・お体に気をつけていただきたいです。
- ・母の土地を処分しました。長い間ありがとうございました。
- ・毎年利用しております。料金も安く、安心して頼むことができます。ただ、年々料金が高くなっていくのが、心配です。今後も料金が安く頼めるようお願いいたします。
- ・てきぱきとしっかり仕事をして頂き最後のごみ処分まできらいに丁寧に、リーダーの方もいるように見えたが、たかぶらずチームワークも取れてパワーをいただきました。感謝しております。
- ・とても身近に感じます。
- ・一生懸命の仕事で気持ちがよい。
- ・年齢重ねて思うようになってきたのを補って頂いて大変助かりました。これからもよろしくお願い致します。
- ・3月下旬か4月上旬頃にまた庭の手入れをお願いしたいと思ってます。また電話します。

<一般家庭>

(悪い点・要望など)

- ・会員の人によってはさぼる人がいます。
- ・予約の電話をしてもキャンセル待ちが多かった。健康にお気をつけて長く続けて下さい。
- ・もう少しゆっくり来てほしい(9:00頃)。
- ・会員の方によって仕事の仕上がりに違いがあるが仕方ないかと思っています。
- ・1月20日に申し込みの電話をかけるのを忘れないようにと負担になるところがあります。
- ・庭木の植栽もお願いできたらありがたいです。消毒なども嬉しいです。
- ・ほかの仕事とその料金などを教えてもらいたい。他の仕事も利用したいので。
- ・お世話になっております。毎年お願いしていますが、草刈り等こちらの要望(日付、時間)にはなかなか答えて頂けないことが多くなりました。できたら少しでも何日の何時等をもう少しスムーズに行くように検討して欲しいです。よろしく願いします。