

## お客様対象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具合に対する満足度、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。調査にご協力いただきました皆様には、厚く御礼申し上げますとともに、いただきまし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いただきます。

|      |                     |
|------|---------------------|
| 調査期間 | 令和3年9月1日から令和4年3月31日 |
| 対象者数 | 400人                |
| 回答者数 | 137人                |
| 回答率  | 34.3%               |

問 ご依頼の仕事は何ですか。(複数回答可)

|             |             |
|-------------|-------------|
| ① 植木の手入れ    | 36人 (16.2%) |
| ② 大工仕事      | 0人 (0%)     |
| ③ ペンキ塗り     | 2人 (0.9%)   |
| ④ 除草        | 71人 (31.8%) |
| ⑤ 襖・障子・網戸張り | 24人 (10.8%) |
| ⑥ 家庭内家事     | 3人 (1.3%)   |
| ⑦ 清掃        | 48人 (21.5%) |
| ⑧ 植木の消毒     | 18人 (8.1%)  |
| ⑨ 会社内軽作業    | 6人 (2.7%)   |
| ⑩ チラシ配布     | 0人 (0%)     |
| ⑪ 片付け処分     | 6人 (2.7%)   |
| ⑫ お助け隊      | 0人 (0%)     |
| ⑬ その他       | 9人 (4.0%)   |

・調理補助 ・カート回収作業 ・農作業  
・パソコン稼働状況確認 ・スポンジ、テープ張り  
・芝刈り ・レジ業務 ・ガラス拭き

問 シルバー人材センターをお知りになったのは次のどれですか。

|                 |             |
|-----------------|-------------|
| ① 市の広報紙         | 62人 (40.3%) |
| ② 会報「シルバーたてばやし」 | 29人 (18.8%) |
| ③ ホームページ        | 9人 (5.8%)   |
| ④ 知人            | 34人 (22.1%) |
| ⑤ その他           | 20人 (13.0%) |

・本社から 4人 ・数年前から利用している 4人  
・会員であった 1人 ・市役所 2人  
・直接問い合わせた 1人 ・おぼえていない 2人

問 今回のご利用は何回目ですか。

- |          |              |
|----------|--------------|
| ① はじめて   | 16人 (10.6%)  |
| ② 2回から4回 | 30人 (19.9%)  |
| ③ 5回以上   | 105人 (69.5%) |

問 シルバー人材センターを利用しようと思ったのは何故ですか。(複数回答)

- |                 |             |
|-----------------|-------------|
| ① 料金が安い         | 78人 (27.4%) |
| ② 信頼できる         | 88人 (30.9%) |
| ③ 専門業者を頼むほどではない | 52人 (18.2%) |
| ④ 仕事が丁寧         | 63人 (22.1%) |
| ⑤ その他           | 4人 (1.4%)   |
| ・病気のため          | 2人          |

問 仕事の出来具合についてお伺いします。

- |         |             |
|---------|-------------|
| ① 非常に満足 | 67人 (44.4%) |
| ② 満足    | 65人 (43.0%) |
| ③ 普通    | 19人 (12.6%) |
| ④ 不満足   | 0人 (0%)     |

問 会員の仕事に対する態度についてお伺いします。

- |        |              |
|--------|--------------|
| ① 真面目  | 130人 (85.5%) |
| ② 普通   | 22人 (14.5%)  |
| ③ 不真面目 | 0人 (0%)      |

問 事務局職員の対応についてお伺いします。

- |      |              |
|------|--------------|
| ① 良い | 110人 (72.8%) |
| ② 普通 | 41人 (27.2%)  |
| ③ 悪い | 0人 (0%)      |

問 契約金額についてお伺いします。

- |      |             |
|------|-------------|
| ① 安い | 73人 (49.0%) |
| ② 普通 | 75人 (50.3%) |
| ③ 高い | 1人 (0.7%)   |

問 今後シルバー人材センターをご利用されますか。

- |         |              |
|---------|--------------|
| ① 利用する  | 148人 (99.3%) |
| ② 利用しない | 1人 (0.7%)    |

問 シルバー人材センターに対する意見・要望をお書きください。

- ・会員は一生懸命、丁寧に仕事をやってくれた。
- ・除草の作業までの待ち時間が長い。
- ・いつも熱心に仕事をさせていただき感謝している。
- ・事務局職員が、親切に対応してくれた。
- ・次回もお願いしたい。
- ・暑い中の除草作業は重労働なので、料金を値上げしてもよい。
- ・会員の方が気さくな方でホットします。
- ・困りごとに対して素早く対応していただけるので助かっている。
- ・事務費が少し高い。
- ・早急なお願いに対応していただき、ありがとうございます。
- ・会員の能力に差がありすぎる。
- ・仕事が早くてしっかり対応してくださり好感がもてた。
- ・月の勤務実績通知書を早めに欲しい。
- ・作業に合う方を紹介していただき、ありがとうございます。
- ・年間を通して数回依頼する場合、ルールが変更になったらお知らせしていただけると助かる。
- ・消毒はアメリカシロヒトリ用との事、カイガラムシで困っているのので、その駆除の消毒ができれば良い。
- ・障子張りでサンまできれいにさせていただき、対応もよかった。
- ・自分でできないので、除草をやっていただき、とても助かる。
- ・毎年除草作業できれいにさせていただいています。気持ちよく年越しができるのがうれしいです。
- ・信頼して仕事をまかせられる。
- ・公的機関への依頼という安心感がある。料金も専門業者よりは安いので助かっている。

## 刃物研ぎお客様対象アンケート調査結果

|      |                    |
|------|--------------------|
| 調査期間 | 令和3年9月1日～令和4年5月31日 |
| 対象者数 | 119人               |
| 回答者数 | 15人                |
| 回答率  | 12.6%              |

問 ご依頼の品名は何ですか。(複数回答)

|        |              |
|--------|--------------|
| ① 包丁類  | 15人 ( 88.2%) |
| ② はさみ類 | 2人 ( 11.8%)  |
| ③ その他  | 0人 ( 0%)     |

問 刃物研ぎをお知りになったのは次のどれですか。

|                 |              |
|-----------------|--------------|
| ① 公民館だより        | 14人 ( 93.3%) |
| ② 会報「シルバーたてばやし」 | 1人 ( 6.7%)   |
| ③ ホームページ        | 0人 ( 0%)     |
| ④ その他           | 0人 ( 0%)     |

問 今回のご利用は何回目ですか。

|          |              |
|----------|--------------|
| ① はじめて   | 2人 ( 13.3%)  |
| ② 2回から4回 | 12人 ( 80.0%) |
| ③ 5回以上   | 1人 ( 6.7%)   |

問 刃物の研ぎ具合についてお伺いします。

|         |             |
|---------|-------------|
| ① 非常に良い | 9人 ( 60.0%) |
| ② やや良い  | 2人 ( 13.3%) |
| ③ 普通    | 4人 ( 26.7%) |
| ④ やや悪い  | 0人 ( 0%)    |
| ⑤ 悪い    | 0人 ( 0%)    |

問 会員の態度についてお伺いします。

|        |              |
|--------|--------------|
| ① 真面目  | 12人 ( 80.0%) |
| ② 普通   | 3人 ( 20.0%)  |
| ③ 不真面目 | 0人 ( 0%)     |

問 料金についてお伺いします。

|      |             |
|------|-------------|
| ① 安い | 6人 ( 40.0%) |
| ② 普通 | 8人 ( 53.3%) |
| ③ 高い | 1人 ( 6.7%)  |

問 今後も刃物研ぎをご利用されますか。

- |         |              |
|---------|--------------|
| ① 利用する  | 15人 (100.0%) |
| ② 利用しない | 0人 (0%)      |

問 刃物研ぎに対する意見・要望をお書きください。

- ・今回始めて利用しましたが、次回も研いでいただきたいと思います。
- ・素晴らしい活動であり感謝しています。これからも継続をお願いします。
- ・数年前に研いでもらった時は切れなかった。今回は切れそうです。
- ・毎月実施してもらえると助かります。

## シルバーショップお客様対象アンケート調査結果

|      |                    |
|------|--------------------|
| 調査期間 | 令和3年9月1日～令和4年3月31日 |
| 対象者数 | 10人                |
| 回答者数 | 6人                 |
| 回答率  | 60.0%              |

問 シルバーショップをお知りになったのは次のどれですか。（複数回答）

- |                 |           |
|-----------------|-----------|
| ① 市広報紙          | 2人（28.6%） |
| ② 会報「シルバーたてばやし」 | 0人（0%）    |
| ③ ホームページ        | 0人（0%）    |
| ④ 知人            | 2人（28.6%） |
| ⑤ その他           | 3人（42.8%） |
| ・老人福祉センターを利用した時 | 3人        |

問 今回のご利用は何回目ですか。

- |          |           |
|----------|-----------|
| ① はじめて   | 0人（0%）    |
| ② 2回から4回 | 4人（66.7%） |
| ③ 5回以上   | 2人（33.3%） |

問 販売品についてお伺いします。

- |      |            |
|------|------------|
| ① 良い | 6人（100.0%） |
| ② 普通 | 0人（0%）     |
| ③ 悪い | 0人（0%）     |

問 販売価格についてお伺いします。

- |      |           |
|------|-----------|
| ① 安い | 4人（66.7%） |
| ② 普通 | 2人（33.3%） |
| ③ 高い | 0人（0%）    |

問 販売員の対応についてお伺いします。

- |      |           |
|------|-----------|
| ① 良い | 5人（83.3%） |
| ② 普通 | 1人（16.7%） |
| ③ 悪い | 0人（0%）    |

問 今後もシルバーショップをご利用されますか。

- |         |            |
|---------|------------|
| ① 利用する  | 6人（100.0%） |
| ② 利用しない | 0人（0%）     |

問 シルバーショップに対する意見・要望をお書きください。

- ・ショップが2階なので、ふらっと気軽に立ち寄れる場所だと良い。
- ・刺子やマスクなど利用している。
- ・手がかかっている刺子は素敵です。
- ・親切でこちらの要望に応じてくださる。
- ・希望のものを新しく作っていただけるので、とても助かっている。

## おさらい教室利用者対象アンケート調査結果

|      |           |
|------|-----------|
| 調査日  | 令和3年10月1日 |
| 対象者数 | 45人       |
| 回答者数 | 17人       |
| 回答率  | 37.8%     |

問 おさらい教室をお知りになったのは次のどれですか。(複数回答)

- |                 |             |
|-----------------|-------------|
| ① 市広報紙          | 7人 ( 38.9%) |
| ② 会報「シルバーたてばやし」 | 0人 ( 0%)    |
| ③ ホームページ        | 0人 ( 0%)    |
| ④ 学校            | 5人 ( 27.8%) |
| ⑤ 知人            | 4人 ( 22.2%) |
| ⑥ その他           | 2人 ( 11.1%) |
- ・多々良公民館だより 1人
  - ・学童 1人

問 教室の時間帯についてお伺いします。

- |      |              |
|------|--------------|
| ① 早い | 1人 ( 5.9%)   |
| ② 良い | 15人 ( 88.2%) |
| ③ 遅い | 1人 ( 5.9%)   |

問 一回の教室時間についてお伺いします。

- |      |               |
|------|---------------|
| ① 短い | 0人 ( 0%)      |
| ② 良い | 17人 ( 100.0%) |
| ③ 長い | 0人 ( 0%)      |

問 教室の回数についてお伺いします。

- |       |              |
|-------|--------------|
| ① 少ない | 1人 ( 5.9%)   |
| ② 良い  | 16人 ( 94.1%) |
| ③ 多い  | 0人 ( 0%)     |

問 教室の会場についてお伺いします。

- |      |              |
|------|--------------|
| ① 良い | 5人 ( 29.4%)  |
| ② 普通 | 11人 ( 64.7%) |
| ③ 悪い | 1人 ( 5.9%)   |

理由

- ・芸術ホールに歩いて行かせるため、横断が危険なところがある。  
文化会館の会場になるとありがたい。 1人

問 費用（月謝）についてお伺いします。

- |      |              |
|------|--------------|
| ① 安い | 5人 ( 29.4%)  |
| ② 普通 | 12人 ( 70.6%) |
| ③ 高い | 0人 ( 0%)     |

問 来年度もおさらい教室をご利用されますか。（中学3年生以外の方）

- |         |              |
|---------|--------------|
| ① 利用する  | 12人 ( 70.6%) |
| ② わからない | 5人 ( 29.4%)  |
| ③ 利用しない | 0人 ( 0%)     |

問 おさらい教室に対する意見・要望をお書きください。

- ・芸術ホールでなく、文化会館が安全に通えて安心です。 2人
- ・中学3年生の教室は、雰囲気も良く通わせていただきました。
- ・中学の数学の教室があると良いと思います。
- ・児童に対する個別のアドバイスがいただけないでしょうか。
- ・これからもよろしくお願いします。