

令和5年度お客様アンケート調査結果について

令和5年度年間継続就業対象のお客様へのアンケート調査を実施しましたので、結果につきましてご報告申し上げます。

1 調査期間	令和6年2月21日 ~ 令和6年4月26日
2 調査対象件数	274件
3 回答件数	120件(うちWeb回答:7件)
4 回答率	43.8%

●アンケート調査は、次の6項目について行いました。

① シルバー人材センターを知ったきっかけについて(複数回答あり)

戸田市広報で知ったとの回答が全体の32%で、知人の紹介は16%を占めております。普及啓発用カレンダーやシルバーとだの配布の効果が大きいと考えられます。インターネットで知ったとの回答もあり、さらにホームページの充実を行い、今後も就業先の確保に努めてまいります。

② シルバー人材センターに依頼した理由について(複数回答あり)

公共団体なので信頼できるとの回答が全体の33%を占めております。シルバー人材センターへの信頼が高いとの回答が得られております。また、何度も利用しているからとの回答が全体の20%を占めております。

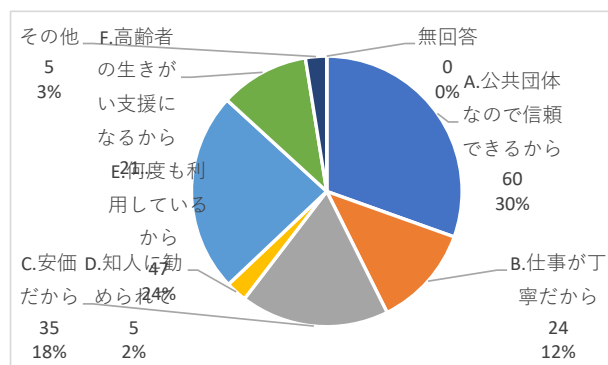
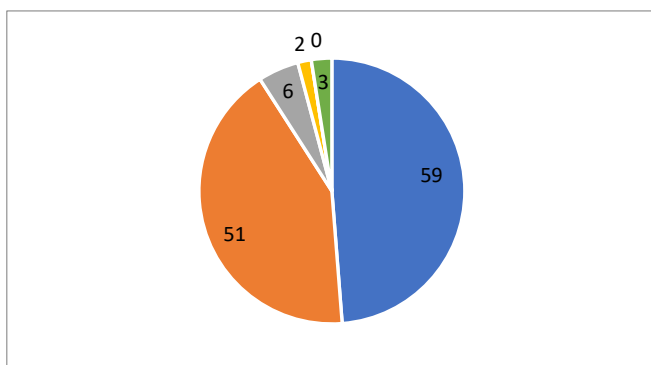
③ 利用の満足度について

■言葉遣いについて

非常に良い、良いとの回答が全体の91%を占めており、高い評価を得ておりますが、悪いとの回答もあり、親切丁寧な言葉遣いに努めてまいります。

■態度について

非常に良い、良いとの回答が全体の90%を占めておりますが、悪いとの回答もありました。あらためて就業に対する態度の改善に努めてまいります。

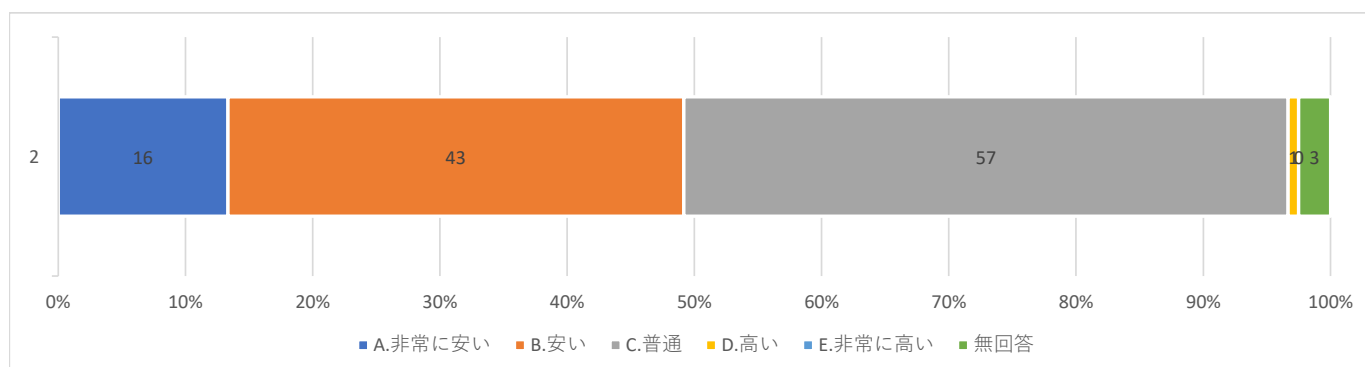


■作業仕上がり具合について

非常に良い、良いとの回答が全体の86%を占めておりますが、悪いとの回答もありました。お客様に満足頂けるように努めてまいります。

■作業料金について

非常に安い、安い、普通との回答が全体の96%を占めておりますが、一部で高いとの回答もありました。料金については、作業に仕上がり具合と係わりがあり、適正な作業及び料金となるように努めてまいります。

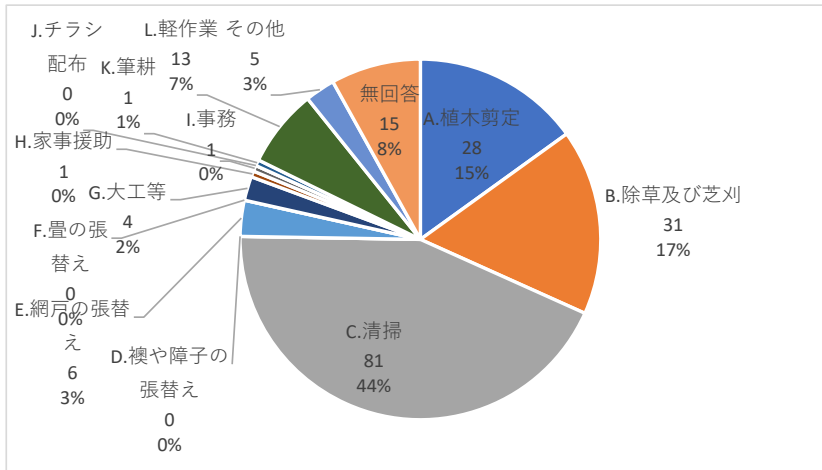


④ 今後の就業依頼について(複数回答あり)

利用した作業を今後も依頼したいとの回答が、全体の83%でした。今後も就業依頼をいただけるように働きかけを行ってまいります。

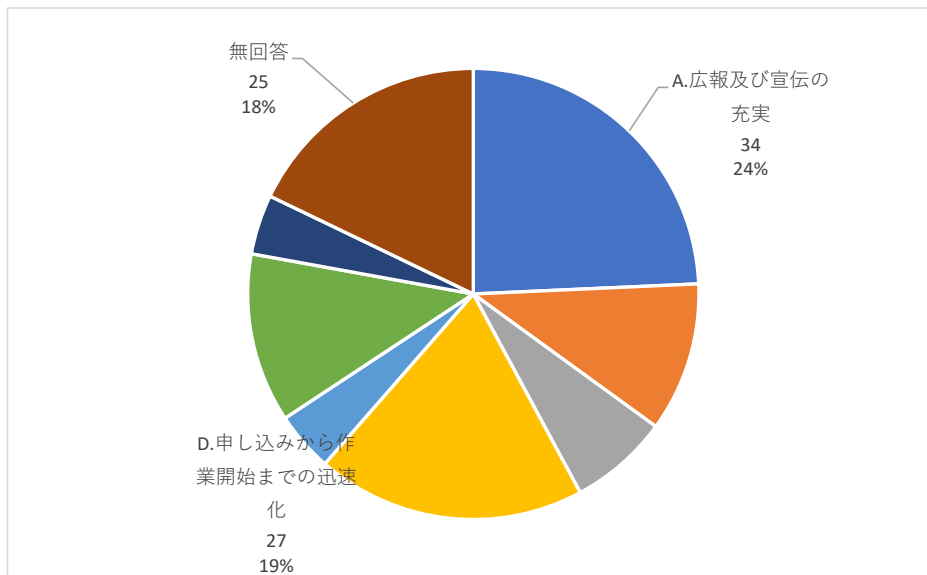
⑤ 今後も依頼したい就業内容について(複数回答あり)

清掃が全体の42%を、植木剪定、除草等の屋外作業が34%を占めております。清掃、植木剪定、除草を中心に全体の76%を占めており、継続的に就業依頼をいただけるように努めてまいります。



⑥ シルバー人材センター発展及び活性化のために期待することについて(複数回答あり)

シルバー会員の拡大が全体の31%を、広報及び宣伝の充実が13%を占めており、PR活動を通じて会員の拡大をすることが発展及び活性化につながるとの回答が多く占めております。シルバー人材センター発展及び活性化のため、お客様からの貴重なご意見を参考に今後の事業運営に活かしてまいります。



● その他、個別意見としては次の通りでした。

☆仕事が丁寧、お礼、感謝、今後も引き続きお願いしたい等

16件

☆作業等に関わる要望は、会員のスキルアップについて、後継者育成について、作業の仕上がりについてなどのご意見を頂いております。改善に努めてまいります。

6件