

## 令和元年度実施発注者満足度アンケート調査

1. 実施日 : 令和元年12月～令和2年1月
2. 実施方法 : 調査票を郵送
3. 回収方法 : 返信用封筒(切手貼付)により回収
4. 調査内容 : 別紙のとおり
5. 調査結果 : ホームページに記載
  - (1) 依頼件数 59社
  - (2) 回収件数 40社
  - (3) 回収率 67.7%

### Q1. お客様がセンターを利用したきっかけは何ですか(複数回答可)

| 項目               | 回答数 | 割合(%) |
|------------------|-----|-------|
| 1. 仕事が丁寧         | 11  | 21    |
| 2. 市の広報・広告等      | 6   | 12    |
| 3. 会員からの紹介       | 4   | 8     |
| 4. 高齢者向きの仕事内容のため | 14  | 27    |
| 5. 料金が安い         | 7   | 14    |
| 6. 知人のすすめ        | 6   | 12    |
| 7. その他           | 3   | 6     |
| 8. 無回答           | 0   | 0     |

### Q2. 仕事の出来(完了)についてはいかがですか

| 項目        | 回答数 | 割合(%) |
|-----------|-----|-------|
| 1. 満足     | 17  | 42    |
| 2. まあまあ満足 | 15  | 38    |
| 3. 普通     | 8   | 20    |
| 4. やや不満   | 0   | 0     |
| 5. 不満     | 0   | 0     |
| 6. 無回答    | 0   | 0     |

Q3. 仕事に対する料金はいかがですか

| 項目     | 回答数 | 割合(%) |
|--------|-----|-------|
| 1. 安い  | 3   | 8     |
| 2. 妥当  | 33  | 82    |
| 3. 高い  | 2   | 5     |
| 4. 無回答 | 2   | 5     |

Q4. 就業会員の挨拶等（マナー・言動）はいかがですか

| 項目            | 回答数 | 割合(%) |
|---------------|-----|-------|
| 1. 良い         | 21  | 56    |
| 2. まあまあ良い     | 10  | 10    |
| 3. 普通         | 8   | 31    |
| 4. どちらかといえば悪い | 1   | 3     |
| 5. 悪い         | 0   | 0     |
| 6. 無回答        | 0   | 0     |

Q5. 事務局側の電話応対等についてはいかがですか

| 項目            | 回答数 | 割合(%) |
|---------------|-----|-------|
| 1. 良い         | 22  | 55    |
| 2. まあまあ良い     | 4   | 9     |
| 3. 普通         | 12  | 30    |
| 4. どちらかといえば悪い | 1   | 3     |
| 5. 悪い         | 0   | 0     |
| 6. 無回答        | 1   | 3     |

Q6. 今後もシルバー人材センターを利用したいと思いますか

| 項目       | 回答数 | 割合(%) |
|----------|-----|-------|
| 1. 思う    | 37  | 92    |
| 2. 思わない  | 0   | 0     |
| 3. わからない | 3   | 8     |
| 4. 無回答   | 0   | 0     |

Q7. 法人・企業様へのご質問

貴社の職員が定年退職した際、シルバー人材センターへの入会を勧めますか

| 項目       | 回答数 | 割合(%) |
|----------|-----|-------|
| 1. 勧める   | 8   | 20    |
| 2. 勧めない  | 0   | 0     |
| 3. わからない | 29  | 73    |
| 4. 無回答   | 3   | 7     |