

## 平成30年度 シルバー人材センター お客様 アンケート結果

### 1 【調査の目的】

平成30年度指定管理者事業計画に基づき、シルバー人材センターの発注者(お客様)についてアンケート調査を行い、ニーズや満足度を的確に把握するとともに、今後の事業運営に資するもの。

### 2 【調査期間・対象】

2018年12月1日から12月31日までの受注分 440件

### 3 【調査方法】

発注者(お客様)へ、請求書送付時にアンケート用紙と返信用封筒を同封し、回収した。

4 【回収数】 217枚

5 【回収率】 49.32%

### 6 【調査項目と結果】

#### (1) 企業・個人の種別

企業25.3% 個人70.5% 無回答4.1%

#### (2) 依頼していただいた仕事内容

事務関係(1件)施設管理(5件) 屋内外清掃(46件) 襖・障子(26件) 除草・草刈(115件)  
植木剪定(64件)屋内軽作業(8件) その他(5件)

#### (3) 今後依頼したい仕事内容

事務関係(1件) 施設管理(8件) 屋内外清掃(70件) 襖・障子(41件) 除草・草刈(128件)  
植木剪定(100件) 屋内軽作業(22件) 洋裁・カーテン縫製(4件) その他(10件)

#### (4) 依頼していただいたお仕事について、各項目に対する満足度 ※各項目5点満点で評価

##### ①仕事の質や内容は満足いただけるものだったか

985点/1085点満点 90.78% 【評価】A(満足)

(前年度 89.65% A評価 →)

##### ②請負代金は適当か

939点/1,065点満点 88.17% 【評価】A(満足)

(前年度 89.3% A評価 →)

##### ③お客様にとってわかりやすい説明や案内ができていたか

947点/1060点満点 89.34% 【評価】A(満足)

(前年度 89.28% A評価 →)

##### ④仕事の依頼から完了までの流れは円滑・適切か

983点/1080点満点 91.02% 【評価】A(満足)

(前年度 92.66% A評価 →)

#### 評価基準

評価対象率	評価	満足度レベル
80%-100%	A	満足(高い満足度レベル)
60%-79.99%	B	ほぼ満足(通常の満足度レベル)
40%-59.99%	C	普通(低い満足度レベル)
20%-39.99%	D	やや不満(不満足度レベル)
0%-15.99%	E	不満足(早急な改善を要するレベル)

#### ◆ 自由回答(ご意見やご要望)

分類	件数	割合	主な意見・要望
料金の支払い方法等について	7	5.5%	コンビニ等でも支払できるようにしてほしい等
会員さんのお仕事について	13	10.2%	会員さんの仕事内容等
職員や仕事内容等のご意見・ご要望	20	15.6%	植木の抽選について、次は当たるようにしてほしい等
その他	88	68.8%	感謝や労いのお言葉
合計	128	100.0%	

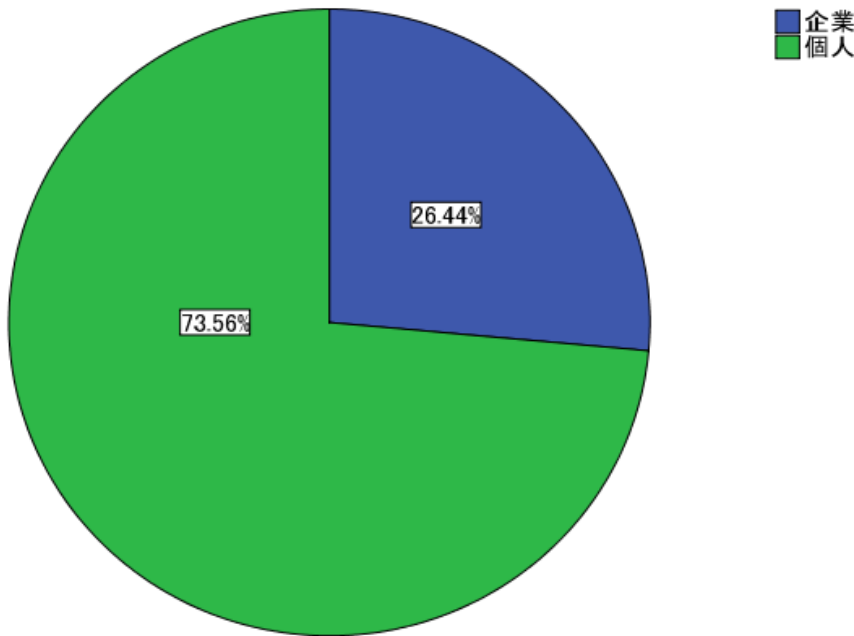
7【結果分析調査項目と結果】 サンプル数(回収数) 206件

Q1 お客様区分

＜結果分析＞ サンプル数217件のうち、有効回答数208件  
 企業26.4%(55件) 個人73.6%(153件)  
 個人のご利用が73.6%と、4分の3近くを占めている。

	人数	割合	有効率
企業	55	25.3%	26.4%
個人	153	70.5%	73.6%
計	208	95.9%	100.0%
無回答	9	4.1%	
合計	217	100.0%	

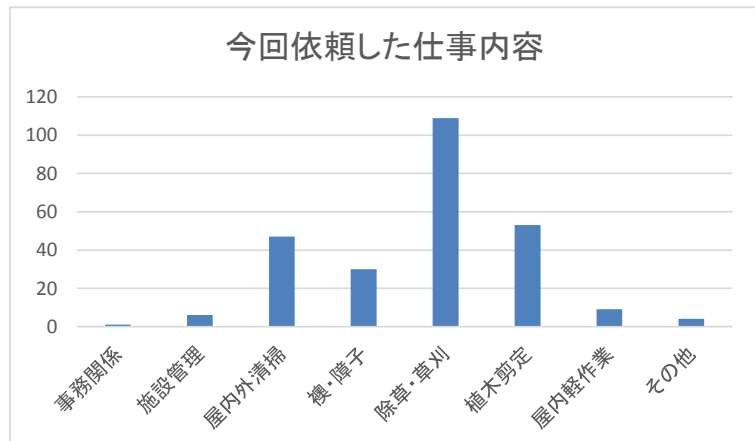
お客様区分



Q2 今回依頼した仕事内容(複数回答可)

＜結果分析＞ 有効回答数269件  
 全体としては除草・草刈の仕事が42.8%(115件)と多くなっている。また、お客様区別で見ると、企業では屋内外清掃が44.9%(31件)、除草・草刈が27.5%(19件)と多く、個人では除草が48.4%(91件)と、半数近くを占め、次いで植木剪定29.8%(56件)という結果となった。

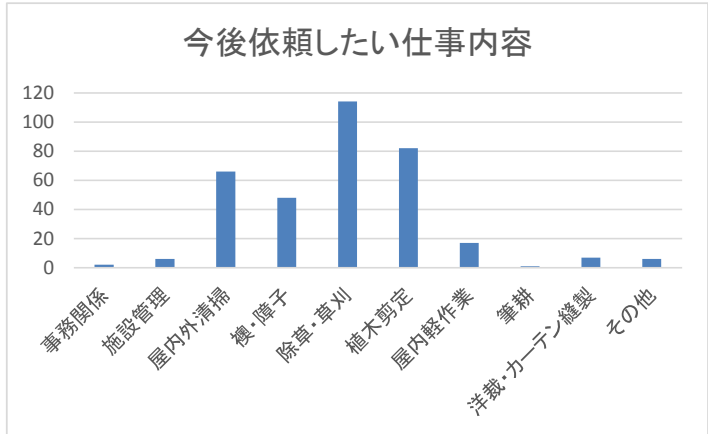
	件数	割合
事務関係	0	0.0%
施設管理	5	1.9%
屋内外清掃	46	17.1%
襖・障子	26	9.7%
除草・草刈	115	42.8%
植木剪定	64	23.8%
屋内軽作業	8	3.0%
その他	5	1.9%
合計	269	100.0%



Q3 今後依頼したい仕事内容(複数回答可)

＜結果分析＞ 有効回答数349件  
 全体としては、依頼した仕事と同様、除草・草刈の仕事が33.3%(128件)と一番多い。また、お客様区別で見ると、企業では屋内外清掃が38.5%(35件)、除草・草刈が27.5%(25件)と多く、個人でも除草が35.59%(99件)の割合が多く、次いで植木剪定29%(81件)という結果となった。  
 今回依頼した仕事と今後依頼仕事の内容を比較すると、おおむね割合は変わらない結果となったが、今後依頼したい内容に女性部門で行っている洋裁・カーテンや筆耕の回答があった。

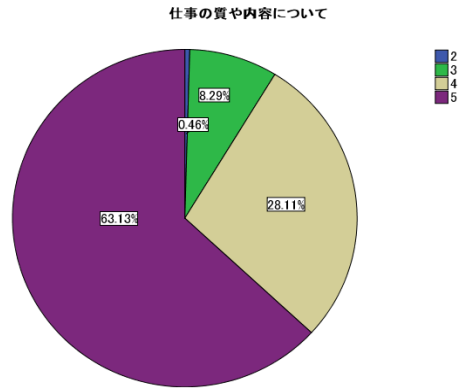
	件数	割合
事務関係	1	0.3%
施設管理	8	2.1%
屋内外清掃	70	18.2%
襖・障子	41	10.7%
除草・草刈	128	33.3%
植木剪定	100	26.0%
屋内軽作業	22	5.7%
筆耕	0	0.0%
洋裁・カーテン縫製	4	1.0%
その他	10	2.6%
合計	384	100.0%



Q5-1 仕事の質や内容について

＜結果分析＞ サンプル数217件のうち、有効回答数217件  
 985点/1085点満点 90.78% 【評価】A(満足)  
 不満、やや不満と感じた方が0.5%(1件)いた。これに対し63.1%(137件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると91.2%(198件)と多くなっている。  
 9割以上の方が満足またはほぼ満足と感じている一方で、やや不満と感じた方が1割に満たないことからすると概ね良好な仕事の質や内容での提供ができていているものと考えられる。

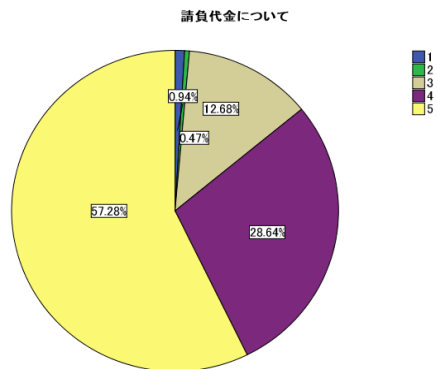
	件数	割合	有効率
1 不満	0	0.0%	0.0%
2 やや不満	1	0.5%	0.5%
3 普通	18	8.3%	8.3%
4 ほぼ満足	61	28.1%	28.1%
5 満足	137	63.1%	63.1%
計	217	100.0%	100.0%
無回答	0	0.0%	
合計	217	100.0%	



Q5-2 請負代金は適当ですか

＜結果分析＞ サンプル数217件のうち、有効回答数213件  
 939点/1,065点満点 88.17% 【評価】A(満足)  
 不満と感じた方が0.9%(2件)いた。これに対し57.3%(122件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると85.9%(183件)と多くなっている。  
 8割以上の方が満足またはほぼ満足と感じている一方で、不満と感じた方が1割に満たないことからすると概ね良好な料金設定ができていているものと考えられる。

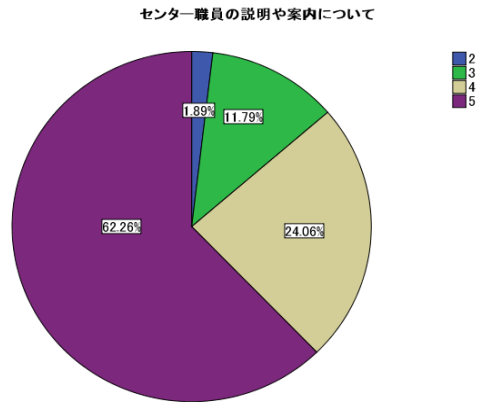
	件数	割合	有効率
1 不満	2	0.9%	0.9%
2 やや不満	1	0.5%	0.5%
3 普通	27	12.4%	12.7%
4 ほぼ満足	61	28.1%	28.6%
5 満足	122	56.2%	57.3%
計	213	98.2%	100.0%
無回答	4	1.8%	
合計	217	100.0%	



Q 5-3 お客様にとってわかりやすい説明や案内ができていたか

＜結果分析＞ サンプル数217件のうち、有効回答数212件  
 947点／1060点満点 89.34% 【評価】A(満足)  
 やや不満と感じた方が1.9%(4件)いた。これに対し62.3%(132件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると事が86.4%(183件)と多くなっている。  
 8割以上の方が満足またはほぼ満足と感じている一方で、やや不満と感じた方が1割に満たないことからすると概ね良好な対応ができているものと考えられる。

	件数	割合	有効率
1 不満	0	0.0%	0.0%
2 やや不満	4	1.8%	1.9%
3 普通	25	11.5%	11.8%
4 ほぼ満足	51	23.5%	24.1%
5 満足	132	60.8%	62.3%
計	212	97.7%	100.0%
無回答	5	2.3%	
合計	217	100.0%	



Q 5-4 依頼から完了までの流れは円滑か

＜結果分析＞ サンプル数217件のうち、有効回答数216件  
 983点／1080点満点 91.02% 【評価】A(満足)  
 やや不満と感じた方が1.4%(3件)いた。これに対し65.7%(142件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると90.7%(196件)と多くなっている。  
 9割以上の方が満足またはほぼ満足と感じている一方で、やや不満と感じた方が1割に満たないことからすると概ね良好な対応ができているものと考えられる。

	件数	割合	有効率
1 不満	0	0.0%	0.0%
2 やや不満	3	1.4%	1.4%
3 普通	17	7.8%	7.9%
4 ほぼ満足	54	24.9%	25.0%
5 満足	142	65.4%	65.7%
計	216	99.5%	100.0%
無回答	1	0.5%	
合計	217	100.0%	

