

平成28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28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】

2016年12月1日から12月31日までの受注分 428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】 211枚

5 【回収率】 49.30%

6 【調査項目と結果】

- (1) 企業・個人の種別
企業25.6% 個人73% 無回答1.4%
- (2) 依頼していただいた仕事内容
事務関係(3件) 施設管理(1件) 屋内外清掃(47件) 襖・障子(30件) 除草・草刈(113件) 植木剪定(54件)
屋内軽作業(7件) その他(4件)
- (3) 今後依頼したい仕事内容
事務関係(3件) 施設管理(4件) 屋内外清掃(57件) 襖・障子(45件) 除草・草刈(117件) 植木剪定(74件)
屋内軽作業(18件) 筆耕(1件) 洋裁・カーテン縫製(5件) その他(5件)
- (4) 高齢者支援事業を利用してみたいか(個人のお客様対象)
利用してみたい53.6% 利用したくない9.5% 無回答・企業のお客様37%
- (5) 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
915点/1,030点満点 88.83%【評価】A(満足)
(前年度 87.5% A評価 →)
 - ②請負代金は適当か
905点/1,035点満点 87.44%【評価】A(満足)
(前年度 66.2% B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
892点/1,035点満点 86.18%【評価】A(満足)
 - ④仕事の依頼から完了までの流れは円滑・適切か
931点/1,030点満点 90.39%【評価】A(満足)

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)

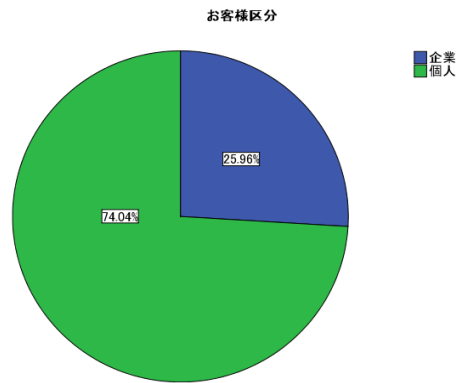
◆ 自由回答(ご意見やご要望)

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	9.7%	コンビニ・ゆうちょ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	48	66.7%	感謝や労い等
職員について	4	5.6%	職員の説明不足の指摘等
その他	13	18.1%	植木の抽選について、一度外れた人は次は当たるようにしてほしい等
合計	72	100.0%	

7【結果】 サンプル数(回収数) 211件

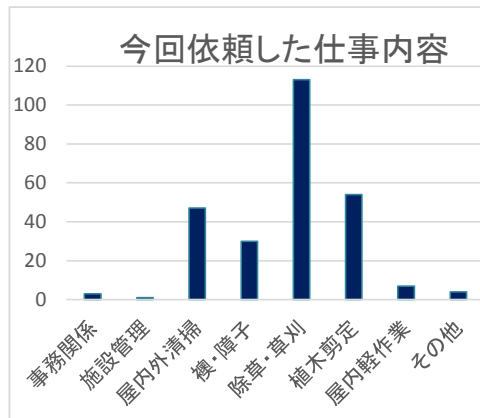
Q1 お客様区分

	人数	割合	有効率
企業	54	25.6%	26.0%
個人	154	73.0%	74.0%
計	208	98.6%	100.0%
無回答	3	1.4%	
合計	211	100.0%	



Q2 今回依頼した仕事内容(複数回答可)

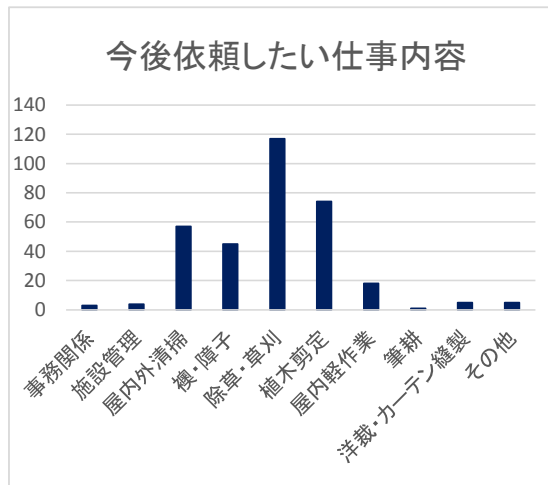
	件数	割合
事務関係	3	1.2%
施設管理	1	0.4%
屋内外清掃	47	18.1%
襖・障子	30	11.6%
除草・草刈	113	43.6%
植木剪定	54	20.8%
屋内軽作業	7	2.7%
その他	4	1.5%
合計	259	100.0%



その他:農業(苗栽培)・商品のピッキング・
受付業務・マンション管理人

Q3 今後依頼したい仕事内容(複数回答可)

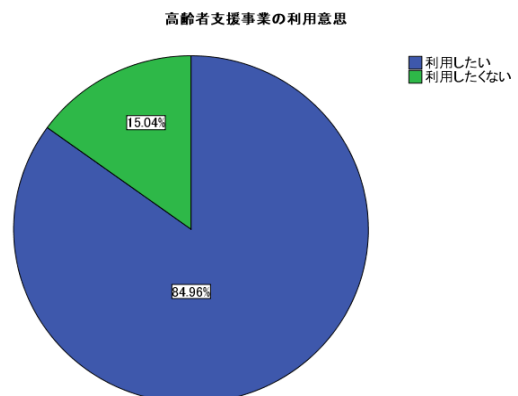
	件数	割合
事務関係	3	0.9%
施設管理	4	1.2%
屋内外清掃	57	17.3%
襖・障子	45	13.7%
除草・草刈	117	35.6%
植木剪定	74	22.5%
屋内軽作業	18	5.5%
筆耕	1	0.3%
洋裁・カーテン縫製	5	1.5%
その他	5	1.5%
合計	329	100.0%



その他:農業(苗栽培)・軽修理

Q4 高齢者支援事業を利用したいか

	件数	割合	有効率
利用したい	113	53.6%	85.0%
利用したくない	20	9.5%	15.0%
計	133	63.0%	100.0%
無回答等	78	62.6%	
合計	211	100.0%	



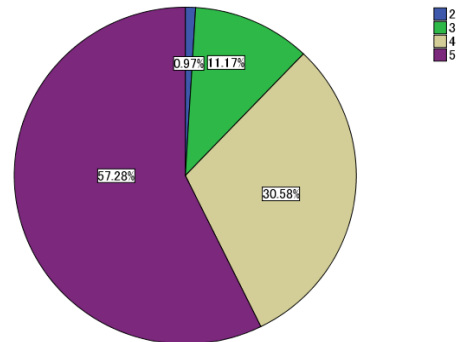
※利用したくない理由

対象地区外のため	9	介護サービスを受けているため	2
必要がないから	6	いずれお願いしたい	4
対象年齢ではないから	4	困りごとの内容が不明	1
		計	26

Q 5-1 仕事の質や内容について

	件数	割合	有効率
1 不満	0	.0%	0.0%
2 やや不満	2	0.9%	1.0%
3 普通	23	10.9%	11.2%
4 ほぼ満足	63	29.9%	30.6%
5 満足	118	55.9%	57.3%
計	206	97.6%	100.0%
無回答	5	2.4%	
合計	211	100.0%	

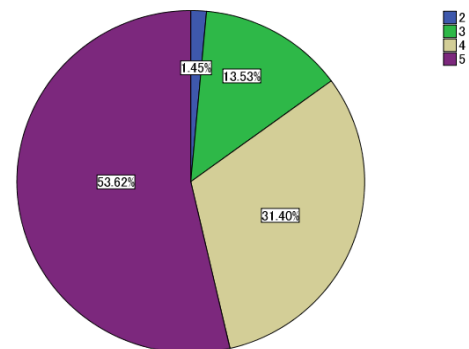
仕事の質や内容について



Q 5-2 請負代金は適当ですか

	件数	割合	有効率
1 不満	0	.0%	0.0%
2 やや不満	3	1.4%	1.4%
3 普通	28	13.3%	13.5%
4 ほぼ満足	65	30.8%	31.4%
5 満足	111	52.6%	53.6%
計	207	98.1%	100.0%
無回答	4	1.9%	
合計	211	100.0%	

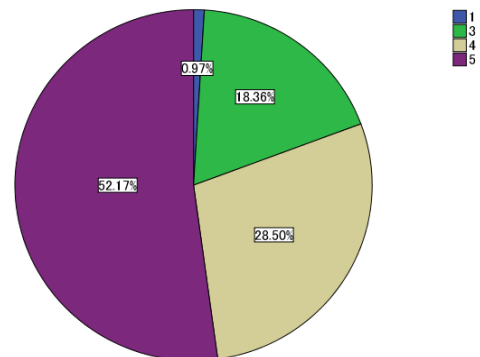
請負代金について



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

	件数	割合	有効率
1 不満	2	0.9%	1.0%
2 やや不満	0	0.0%	0.0%
3 普通	38	18.0%	18.4%
4 ほぼ満足	59	28.0%	28.5%
5 満足	108	51.2%	52.2%
計	207	98.1%	100.0%
無回答	4	1.9%	
合計	211	100.0%	

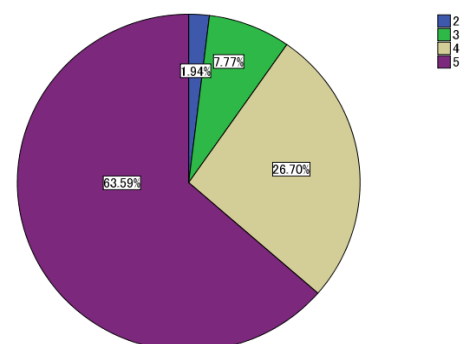
センター職員の説明や案内について



Q 5-4 依頼から完了までの流れは円滑か

	件数	割合	有効率
1 不満	0	0.0%	0.0%
2 やや不満	4	1.9%	1.9%
3 普通	16	7.6%	7.8%
4 ほぼ満足	55	26.1%	26.7%
5 満足	131	62.1%	63.6%
計	206	97.6%	100.0%
無回答	5	2.4%	
合計	211	100.0%	

依頼から完了までの対応について



◆自由意見(ご意見やご要望)

分類	ご意見・ご要望	改善方法など	件数
料金の支払い方法等について	料金支払について、スルガ銀行だけでなく、例えばコンビニ・ゆうちょ等でも手数料無料で支払いできるようにしてほしい。	現在の金融の他に、収納できる方法を検討しています。	5
	口座振替希望です。通販の支払い等、毎月請求額が変動するものも口座引き落としが可能です。		1
	請求までの事務の時間がかかりすぎる。		1
会員さんのお仕事について	親切なお仕事、ありがとうございました。今後もよろしく願い申し上げます。	今後もこのようなご意見がいただけるように努めてまいります。	4
	最高の作業をしていただきありがとうございました。		1
	いつも感謝しております。今後ともよろしくおねがいします。		3
	いつも丁寧な仕事です。とても助かっています。		2
	手際良くくださり、信頼でき、感謝しております。ありがとうございます。		2
	全て満足しております。		1
	とても真面目にやっていただき感謝しております。		1
	いつも2名でお世話になっております。満足しております。今後ともよろしく願いいたします。		1
	時間調節をしていただきありがとうございました。		1
	仕事はきちんと実施いただき、範囲外と思われる内容も対応いただき、本当に感謝しています。引き続きよろしく願いします。		1
	午前9時始まり、12時終了まで高齢者とは思えないほどきれいに、的確にお掃除して頂け、感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。		1
	チームワーク良く仕事してくれているので安心です。		1
	親切に気遣いいただき助かっています。		1
	初めて利用させていただき、暮れなのに早めにやっていただき本当に良かったです。		1
	皆様良い方で感謝しております。もう20年もお願いしています。これからもずっとよろしく願います。		1
	いつも一生懸命、非常に親切にさせていただいております。必ずどこを中心にしますか。と聞いていただき本当にありがたく思っています。これからもよろしく願い申し上げます。		1
	担当の会員さんは、非常にまじめでコツコツと作業して頂き感謝しています。		1
	初めて仕事をお願いしました。(広報を見て)今後もいろいろお願いしたいと思いました。よろしくおねがいいたします。(80歳)		1
	高齢者ですから助かっています。これから事業の内容を増やして助けて下さるようお願いします。		1
	数10年お願いしていますがどなたでも親切に大変きれいにいつも感謝しています。ありがとうございます。今後ともよろしくおねがいします。		1
何年か毎に利用させていただいております。いつもそうですが今回も作業を一生懸命にやっていただきました。私の希望通りになりました。これからもお願いいたします。	1		
年末のお忙しい中を気持ちよく快諾して下さい感謝しております。おかげさまで安心して新年を迎えることができました。特に障子も古い物をはがさなくても依頼できる事は有り難いです。これからもよろしく願い申し上げます。	1		
障子張りも植木の方もとても良い方でした。植木は来年もお願いしたいと思っています。お世話になりました。	1		
年に3回の草取りをお願いしています。せまい庭ですがとてもきれいに家の周りもすべて気持ちよくしていただき、大変に満足しています。引き続きよろしくお願いいたします。	1		
除草・草刈りと植木の剪定をお願いしておりますが両方とも大満足で申し分ありません。今後ともよろしくおねがいします。	1		

お世話になっています。特に除草作業では暑い時期にもかかわらず、大変丁寧にお仕事をして下さり大変感謝しております。これからも継続してお願いしたいと考えております。どうぞお体を大切にされ、今後ともよろしくおねがいいたします。本当にありがとうございます。		1
除草をおねがいしていますが仕事が丁寧で感謝しています。		1
腰痛があり、草取りができないので依頼していますが自分ではできない位しっかり取っていただき助かっています。		1
除草、草刈をお願いしています。とても助かって感謝です。今後ともよろしくおねがいいたします。		1
12月に施行して頂きました。毎年とはいわずともまた、木が伸びましたらお願いしたいと思います。		1
私は20年前から利用させていただいていますがだんだん年と共に体が動かないのでとても助かります。今お願いしている方は10年位になりますがとても真面目であまり休みをとらずよく働き庭はお任せで、すっきりきれいしてくれます。とてもありがたいです。ずっと続けていただきたいです。		1
会員のチーフの方は信頼できます。補助の方々は素人の域を出ていないようです。		1
今回植木の剪定をおねがいしましたが担当される方によってずいぶん仕事に差があるなと感じました。今回の方達はとてもいい作業ぶりでしたが前の方はそうでもなかった。良い方に巡り合ったときは次回依頼する時、「前の方」と指名するようにします。		1
人を変えることが出来ればと思います(掃除日を時々間違える・拭き掃除ができない)。		1
現在、勤務していただいておりますが、年齢も80歳近いと思いますので後任の方などの検討引継ぎの時期も近いと考えます。	会員との面談強化や技能確認、接遇研修での資質向上に努めるとともに、お客様のご意見を伺いながら、改善してまいります。	1
思ったより安くなっていましたが、12月でお忙しい時と思いましたが植木屋さんと思ってお願いしましたが剪定後、片づけ等、途中で帰られました。物足りなく感じました。もう少し丁寧な仕事を。		1
仕事の質は妥当と思います。仕事量に対し人員が多かった。休憩が多い。		1
広いエリアをざっと掃除、除草していただきたい(あまりにも丁寧に仕事をしていただくと狭いエリアで終わってしまう)		1
お茶とおやつタイミングがわからない。		
最低限のビジネスマナーも教育いただけると助かります。		1
屋内清掃をお願いしている人がいないとのことで断られることが多い。		1
除草に関して、出たゴミを燃えるゴミに出してはいけないことになり、さらに料金が発生することに対し、まだセンターから説明がありません。会員の方から伺いましたが、センターが依頼者に説明するべきことであって、作業をされる方が言うべきことでないと思います。また、植木に仕事に準じてゴミ処理にも料金がかかるということのようですがそれなら植木のように一緒にトラックでゴミを持って行ってほしいです。ゴミは置いたまま。後日で料金も発生するのは納得いきません。市にも問い合わせたがよく知らないようでした。ゴミ処理について説明を依頼者にご連絡ください。	除草ゴミについては市の方針で、処分費をいただくようになっております。的確な説明ができるよう、職員への周知を徹底いたします。また、連絡の不備、行き違いなどないよう、丁寧な対応や事務処理を行うよう徹底いたします。	1
昨年8/20センターに除草草刈清掃を申し込みました。10月下旬か11月頃になるということでした。10/18にたまたまこぶし荘に行ったので申し込みを確認したところ、予定に入っていないと言われました。結局11/28に除草作業していただきました。職員の連絡が悪かったと思います。この様な事のないようお願いしたいと思います。作業時間、時給など前もって明記した書類など届けるようにできないものでしょうか。		1
職員の説明は不明な点が多い。作業をやる人が説明(作業内容)を行ったほうが良いのではと思いました。	接遇研修による資質の向上を徹底いたします。	1
会員の方は非常に丁寧にきちんと作業してくださり頭が下がります。それにひきかえ、センターの職員は間違えも多く、きちんとした丁寧な対応が全くできません。		1

その他ご意見・ご要望	植木の剪定の抽選に2回連続はずれてしまい残念です。1度外れた人を2度目は当たるようにしてほしい。		1
	床の多い家で、自分でもクイックルなら掃除ができるので雑巾がけをしてほしいと思います。		1
	なかなか順番がまわってこないので人数が増えるといいなと思います。もう少し高い値段で働けるようにしたらどうでしょう。		1
	除草ゴミを有料でもかまわないので回収してほしい。除草のゴミはもっていけないと市から言われたので。	就業会員の増強、体制の検討を行い、受注拡大に努めます。	1
	畳の張替えがお願いできるとありがたいのですが。		1
	室内の家具移動など(重たい物)お願いできましたら幸いです。		1
	窓ガラスの掃除等お願いできるのでしょうか。定期的に家事掃除をお手伝いしていただければと思います。		1
	高齢者の困りごとを利用したいけど、大庭地区在住以外の場所に住んでいます。依頼出来ないのでしょうか。また、簡単な木の部分の修理はないのでしょうか。	高齢者支援事業の対象地域の拡大に向けた検討を行う予定としています。	1
	レースのカーテンを取って洗濯し、取り付けて欲しい。電球の交換。窓ガラスと網戸の清掃をお願いしたい。		1
	以前に大工仕事(洗濯場の屋根)を2度お願いしました。大変いいにやってもらい現在も大変役にたっています。できれば簡単なペンキ塗り仕事などもお願いできればと思っています(後期高齢者で体に若干の障害がありますので)。		1
	空き地の草を刈るだけでアツと言う間に終わるはずなのに、植木屋の手間代よりも高く、納得し難い。市の関与する事業だから適正な価格に行えば放置されている草ぼうぼうの空き地も減り、防犯、防災にもなり街の美化にもつながると思います。ぜひ検討していただきたい。追記、見積書も必ずいただきたい。	ご希望に添えるようなお仕事が出来るように、会員確保に努めてまいります。また、アンケート結果につきましては、ホームページの他、広報誌「もやい」に掲載しました。	1
	シルバー人材センターの活動内容、回答でHPを見るようにとのことすませようとしているが、今このアンケートを出した人で何%がHPを見ることが出来るのか？HPはどのようにしてみるのですか？費用は？パソコン・スマホは使えないので。		1
	植木の剪定以外にもあるということを知りませんでした。		1
当方はマンションです。係の人が1年毎に変わります。まったく内容が不明のまま前年から引き継ぎます。したがって従前との比較が不可能です。まったく新しい仕事を1年間担当しますので常に前担当者に聞きながら仕事にあたっています。です。このアンケートについては感じたままを記入しました。		1	
	計	72	