

平成29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29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】

2017年12月1日から12月31日までの受注分 413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】 206枚

5 【回収率】 49.90%

6 【調査項目と結果】

- (1) 企業・個人の種別
企業23.8% 個人74.3% 無回答1.9%
- (2) 依頼していただいた仕事内容
事務関係(1件) 施設管理(6件) 屋内外清掃(47件) 襖・障子(30件) 除草・草刈(109件) 植木剪定(53件)
屋内軽作業(9件) その他(4件)
- (3) 今後依頼したい仕事内容
事務関係(2件) 施設管理(6件) 屋内外清掃(66件) 襖・障子(48件) 除草・草刈(114件) 植木剪定(82件) 屋内軽作業(17件) 筆耕(1件) 洋裁・カーテン縫製(7件) その他(6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61.7% 利用したくない8.7% 無回答・企業のお客様29.6%
- (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
892点/995点満点 89.65% 【評価】A(満足)
(前年度 88.83% A評価 →)
 - ②請負代金は適当か
893点/1,000点満点 89.3% 【評価】A(満足)
(前年度 87.44% 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
866点/970点満点 89.28% 【評価】A(満足)
(前年度 86.18% A評価 →)
 - ④仕事の依頼から完了までの流れは円滑・適切か
922点/995点満点 92.66% 【評価】A(満足)
(前年度 90.39% 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	8	9.4%	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	8	9.4%	会員さんの仕事内容等
職員について	3	3.5%	職員の説明不足の指摘等
その他	66	77.6%	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、感謝や労いのお言葉
合計	85	100.0%	

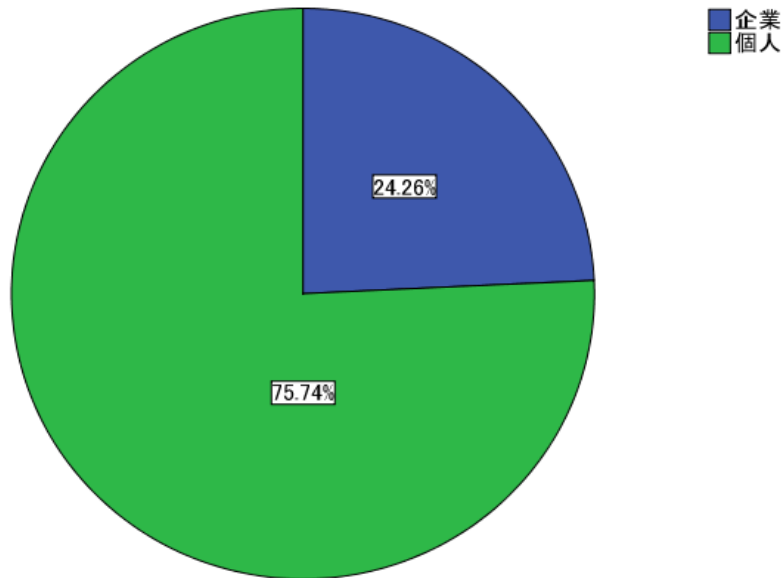
7【結果分析調査項目と結果】 サンプル数(回収数) 206件

Q1 お客様区分

＜結果分析＞ サンプル数206件のうち、有効回答数202件
 企業24.3%(49件) 個人75.7%(153件)
 個人のご利用が75.7%と、4分の3近くを占めている。

	人数	割合	有効率
企業	49	23.8%	24.3%
個人	153	74.3%	75.7%
計	202	98.1%	100.0%
無回答	4	1.9%	
合計	206	100.0%	

お客様区分

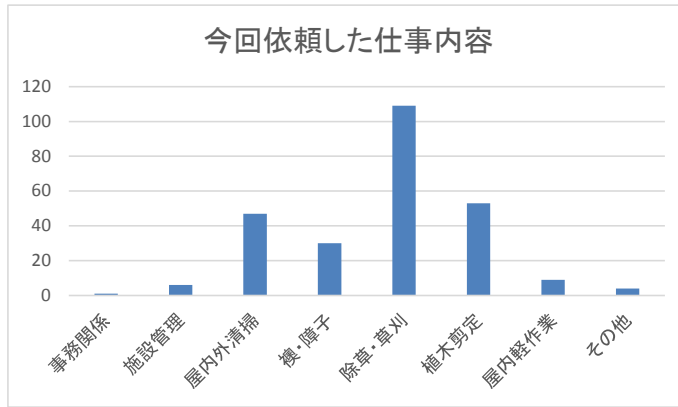


Q2 今回依頼した仕事内容(複数回答可)

＜結果分析＞ 有効回答数259件
 全体としては除草・草刈の仕事が42.1%(109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47.6%(30件)、除草・草刈が19.0%(12件)と多く、個人では除草が50.0%(95件)と、半数を占め、次いで植木剪定25.8%(49件)、襖や障子の張替え14.7%(28件)という結果となった。

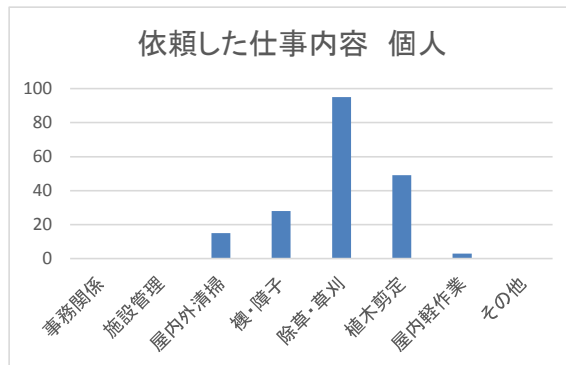
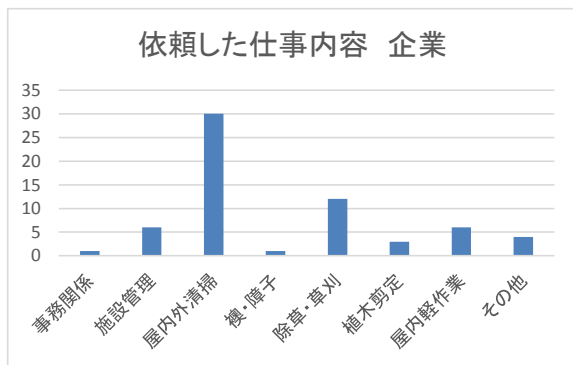
	件数	割合
事務関係	1	0.4%
施設管理	6	2.3%
屋内外清掃	47	18.1%
襖・障子	30	11.6%
除草・草刈	109	42.1%
植木剪定	53	20.5%
屋内軽作業	9	3.5%
その他	4	1.5%
合計	259	100.0%

その他: 駐車場・駐輪場管理・自習室受付業務・マンション管理人



お客様区分と依頼した仕事内容 クロス表

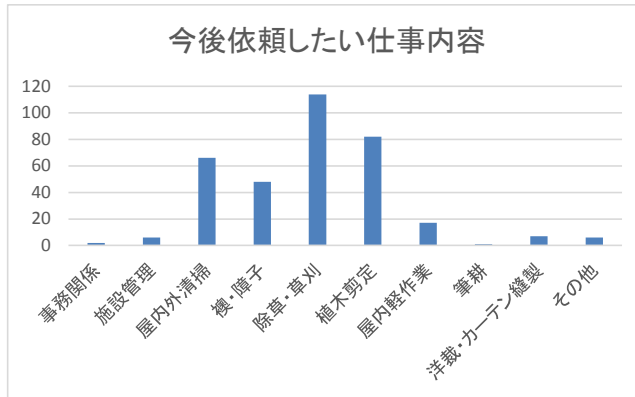
お客様区分		今回依頼した仕事の内容								
		事務関係	施設管理	屋内外清掃	襖・障子	除草・草刈	植木剪定	屋内軽作業	その他	合計
企業	件数	1	6	30	1	12	3	6	4	63
	お客様区分内での割合	1.6%	9.5%	47.6%	1.6%	19.0%	4.8%	9.5%	6.3%	
	依頼した仕事内容内での割合	100.0%	100.0%	66.7%	3.4%	11.2%	5.8%	66.7%	100.0%	
個人	件数	0	0	15	28	95	49	3	0	190
	お客様区分内での割合	.0%	.0%	7.9%	14.7%	50.0%	25.8%	1.6%	.0%	
	依頼した仕事内容内での割合	.0%	.0%	33.3%	96.6%	88.8%	94.2%	33.3%	.0%	
合計	件数	1	6	45	29	107	52	9	4	253
	合計数に対する割合	.4%	2.4%	17.8%	11.5%	42.3%	20.6%	3.6%	1.6%	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32.7% (114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40.5% (30件)、除草・草刈が18.9% (14件)と多く、個人でも除草が36.9% (100件)の割合が多く、次いで植木剪定25.8% (70件)、襖や障子の張替え16.6% (45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。

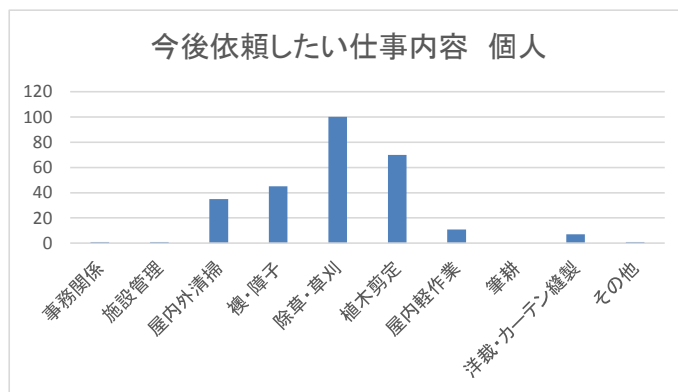
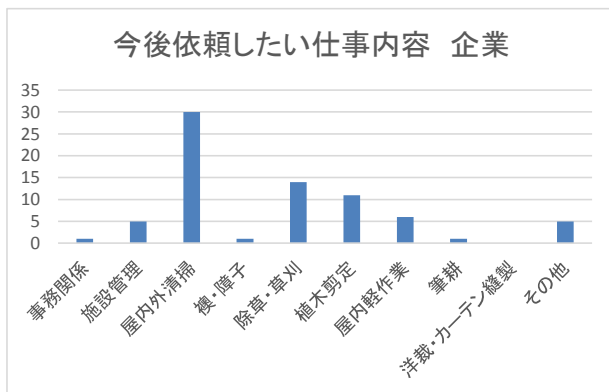
	件数	割合
事務関係	2	0.6%
施設管理	6	1.7%
屋内外清掃	66	18.9%
襖・障子	48	13.8%
除草・草刈	114	32.7%
植木剪定	82	23.5%
屋内軽作業	17	4.9%
筆耕	1	0.3%
洋裁・カーテン縫製	7	2.0%
その他	6	1.7%
合計	349	100.0%



その他: 駐車場・駐輪場管理・自習室受付業務・マンション管理人・軽修理

お客様区分と今後依頼したい仕事内容 クロス表

お客様区分	今後依頼したい仕事の内容											合計
	事務関係	施設管理	屋内外清掃	襖・障子	除草・草刈	植木剪定	屋内軽作業	筆耕	洋裁・カーテン縫製	その他		
企業	1	5	30	1	14	11	6	1	0	5	74	
件数												
お客様区分内容内での割合	1.4%	6.8%	40.5%	1.4%	18.9%	14.9%	8.1%	1.4%	.0%	6.8%		
今後依頼したい仕事内容内での割合	50.0%	83.3%	46.2%	2.2%	12.3%	13.6%	35.3%	100.0%	.0%	83.3%		
合計数に対する割合	.3%	1.4%	8.7%	.3%	4.1%	3.2%	1.7%	.3%	.0%	1.4%	21.4%	
個人	1	1	35	45	100	70	11	0	7	1	271	
件数												
お客様区分内容内での割合	.4%	.4%	12.9%	16.6%	36.9%	25.8%	4.1%	.0%	2.6%	.4%		
今後依頼したい仕事内容内での割合	50.0%	16.7%	53.8%	97.8%	87.7%	86.4%	64.7%	.0%	100.0%	16.7%		
合計数に対する割合	.3%	.3%	10.1%	13.0%	29.0%	20.3%	3.2%	.0%	2.0%	.3%	78.6%	
合計	2	6	65	46	114	81	17	1	7	6	345	
件数												
合計数に対する割合	.6%	1.7%	18.8%	13.3%	33.0%	23.5%	4.9%	.3%	2.0%	1.7%	100.0%	



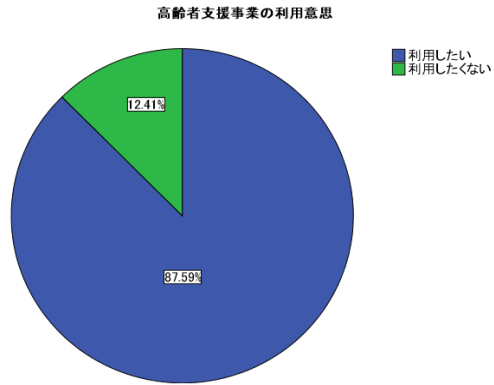
今回依頼した仕事内容 今後依頼したい仕事内容 お客様区分の クロス表

お客様区分		今後依頼したい仕事内容												
		事務関係	施設管理	屋内外清掃	襖・障子	除草・草刈	植木剪定	屋内軽作業	筆耕	洋裁・カーテン等	その他	合計		
企業	今回依頼した仕事内容	事務関係	件数	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	4
		今回依頼割合	.0%	.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	
		今後依頼割合	.0%	.0%	2.5%	33.3%	4.0%	5.3%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	
		合計に対する割合	.0%	.0%	.9%	.9%	.9%	.9%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	3.6%
		施設管理	件数	0	4	3	0	3	2	0	0	0	1	13
		今回依頼割合	.0%	30.8%	23.1%	.0%	23.1%	15.4%	.0%	.0%	.0%	.0%	7.7%	
		今後依頼割合	.0%	50.0%	7.5%	.0%	12.0%	10.5%	.0%	.0%	.0%	.0%	20.0%	
		合計に対する割合	.0%	3.6%	2.7%	.0%	2.7%	1.8%	.0%	.0%	.0%	.0%	.9%	11.8%
		屋内外清掃	件数	0	3	26	1	8	7	2	0	0	0	47
		今回依頼割合	.0%	6.4%	55.3%	2.1%	17.0%	14.9%	4.3%	.0%	.0%	.0%	.0%	
今後依頼割合	.0%	37.5%	65.0%	33.3%	32.0%	36.8%	25.0%	.0%	.0%	.0%	.0%			
合計に対する割合	.0%	2.7%	23.6%	.9%	7.3%	6.4%	1.8%	.0%	.0%	.0%	.0%	42.7%		
襖・障子	件数	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	4		
今回依頼割合	.0%	.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%			
今後依頼割合	.0%	.0%	2.5%	33.3%	4.0%	5.3%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%			
合計に対する割合	.0%	.0%	.9%	.9%	.9%	.9%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	3.6%		
除草・草刈	件数	0	1	6	0	9	4	1	0	0	0	21		
今回依頼割合	.0%	4.8%	28.6%	.0%	42.9%	19.0%	4.8%	.0%	.0%	.0%	.0%			
今後依頼割合	.0%	12.5%	15.0%	.0%	36.0%	21.1%	12.5%	.0%	.0%	.0%	.0%			
合計に対する割合	.0%	.9%	5.5%	.0%	8.2%	3.6%	.9%	.0%	.0%	.0%	.0%	19.1%		
植木剪定	件数	0	0	1	0	2	3	1	0	0	0	7		
今回依頼割合	.0%	.0%	14.3%	.0%	28.6%	42.9%	14.3%	.0%	.0%	.0%	.0%			
今後依頼割合	.0%	.0%	2.5%	.0%	8.0%	15.8%	12.5%	.0%	.0%	.0%	.0%			
合計に対する割合	.0%	.0%	.9%	.0%	1.8%	2.7%	.9%	.0%	.0%	.0%	.0%	6.4%		
屋内軽作業	件数	0	0	2	0	1	1	3	1	0	0	8		
今回依頼割合	.0%	.0%	25.0%	.0%	12.5%	12.5%	37.5%	12.5%	100.0%	.0%	.0%			
今後依頼割合	.0%	.0%	5.0%	.0%	4.0%	5.3%	37.5%	100.0%	.0%	.0%	.0%			
合計に対する割合	.0%	.0%	1.8%	.0%	.9%	.9%	2.7%	.9%	.9%	.0%	.0%	7.3%		
その他	件数	1	0	0	0	0	0	1	0	0	4	6		
今回依頼割合	16.7%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	16.7%	.0%	.0%	66.7%			
今後依頼割合	100.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	12.5%	.0%	.0%	80.0%			
合計に対する割合	.9%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.9%	.0%	.0%	3.6%	5.5%		
合計	件数	1	8	40	3	25	19	8	1	5	110			
合計数に対する割合	.9%	7.3%	36.4%	2.7%	22.7%	17.3%	7.3%	.9%	.9%	4.5%	100.0%			
個人	今回依頼した仕事内容	屋内外清掃	件数	0	1	14	1	8	1	2	2	0	29	
		今回依頼割合	.0%	3.4%	48.3%	3.4%	27.6%	3.4%	6.9%	.0%	6.9%	.0%		
		今後依頼割合	.0%	50.0%	26.4%	1.8%	6.1%	1.1%	14.3%	.0%	20.0%	.0%		
		合計に対する割合	.0%	.3%	3.9%	.3%	2.2%	.3%	.6%	.6%	.6%	.0%	8.1%	
		襖・障子	件数	0	0	9	21	10	11	0	0	4	0	55
		今回依頼割合	.0%	.0%	16.4%	38.2%	18.2%	20.0%	.0%	.0%	7.3%	.0%	.0%	
		今後依頼割合	.0%	.0%	17.0%	37.5%	7.6%	12.2%	.0%	.0%	40.0%	.0%	.0%	
		合計に対する割合	.0%	.0%	2.5%	5.9%	2.8%	3.1%	.0%	.0%	1.1%	.0%	.0%	15.4%
		除草・草刈	件数	1	1	23	17	89	33	8	4	1	177	
		今回依頼割合	.6%	.6%	13.0%	9.6%	50.3%	18.6%	4.5%	.0%	2.3%	.6%	.0%	
今後依頼割合	100.0%	50.0%	43.4%	30.4%	67.9%	36.7%	57.1%	.0%	40.0%	100.0%	.0%			
合計に対する割合	.3%	.3%	6.4%	4.7%	24.9%	9.2%	2.2%	.6%	1.1%	.3%	.0%	49.4%		
植木剪定	件数	0	0	6	17	24	45	2	0	0	0	94		
今回依頼割合	.0%	.0%	6.4%	18.1%	25.5%	47.9%	2.1%	.0%	.0%	.0%	.0%			
今後依頼割合	.0%	.0%	11.3%	30.4%	18.3%	50.0%	14.3%	.0%	.0%	.0%	.0%			
合計に対する割合	.0%	.0%	1.7%	4.7%	6.7%	12.6%	.6%	.0%	.0%	.0%	.0%	26.3%		
屋内軽作業	件数	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3		
今回依頼割合	.0%	.0%	33.3%	.0%	.0%	.0%	66.7%	.0%	.0%	.0%	.0%			
今後依頼割合	.0%	.0%	1.9%	.0%	.0%	.0%	14.3%	.0%	.0%	.0%	.0%			
合計に対する割合	.0%	.0%	.3%	.0%	.0%	.0%	.6%	.0%	.0%	.0%	.0%	.8%		
合計	件数	1	2	53	56	131	90	14	10	1	358			
合計数に対する割合	.3%	.6%	14.8%	15.6%	36.6%	25.1%	3.9%	2.8%	.3%	.0%	100.0%			

Q 4 高齢者支援事業を利用したいか

＜結果分析＞ サンプル数206件のうち、有効回答数145件
 利用したい87.6%（127件）、利用したくない12.4%（18人）
 全体としては、利用したい人が87.6%（127人）と多い結果となっている。
 また、参考までに利用したい人と、Q3の今後依頼したい仕事を見ると、除草・草刈・植木剪定・襖や障子を希望する方が多い結果となった。

	件数	割合	有効率
利用したい	127	61.7%	87.6%
利用したくない	18	8.7%	12.4%
計	145	70.4%	100.0%
無回答等	61	29.6%	
合計	206	100.0%	



※利用したくない理由

必要がないから	9	プライバシーを知られたくない	2
いずれお願いしたい	3	困りごとの内容が不明	2
対象地区外のため	2	計	16

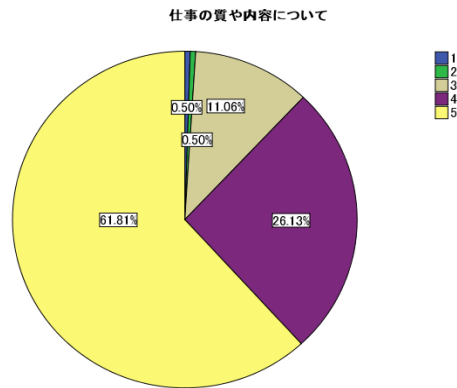
今後依頼したい仕事と 高齢者支援事業の利用意思のクロス表

個人		高齢者支援事業の利用意思		
		利用したい	利用したくない	合計
今後依頼したい仕事	事務関係	1	0	1
	施設管理	1	0	1
	屋内外清掃	30	4	34
	襖・障子	40	2	42
	除草・草刈	80	13	93
	植木剪定	61	6	67
	屋内軽作業	9	2	11
	洋裁カーテン縫	7	0	7
	その他	1	0	1
	合計	230	27	257

Q5-1 仕事の質や内容について

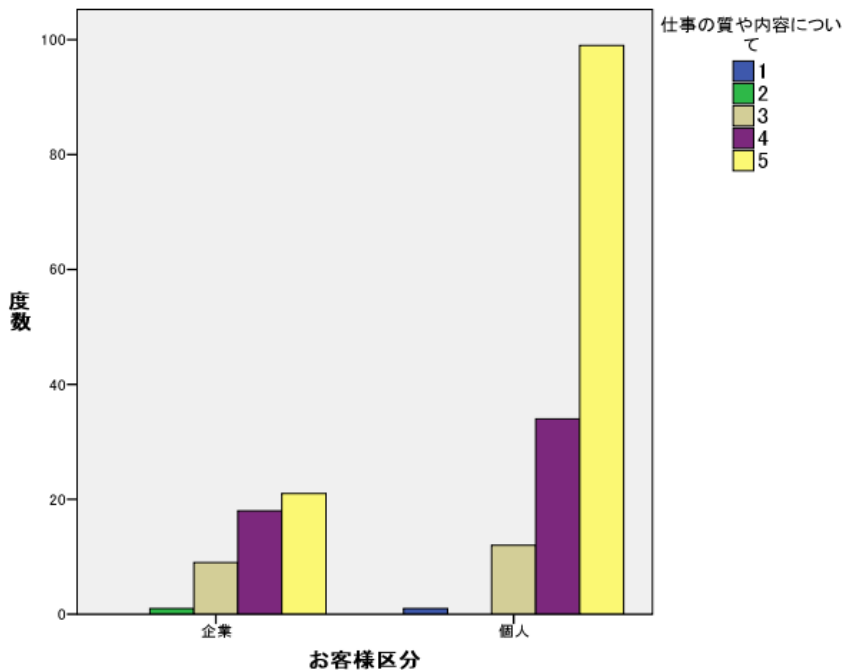
<結果分析> サンプル数206件のうち、有効回答数199件
 892点/995点満点 89.65% 【評価】A(満足)
 不満、やや不満と感じた方が1.0%(2件)いた。これに対し61.8%(123件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると87.9%(175件)と多くなっている。
 8割以上の方が満足またはほぼ満足と感じている一方で、やや不満と感じた方が1割に満たないことからすると概ね良好な仕事の質や内容での提供ができているものと考えられる。

	件数	割合	有効率
1 不満	1	0.5%	0.5%
2 やや不満	1	0.5%	0.5%
3 普通	22	10.7%	11.1%
4 ほぼ満足	52	25.2%	26.1%
5 満足	123	59.7%	61.8%
計	199	96.6%	100.0%
無回答	7	3.4%	
合計	206	100.0%	



お客様区分 と 仕事の質や内容についてのクロス表

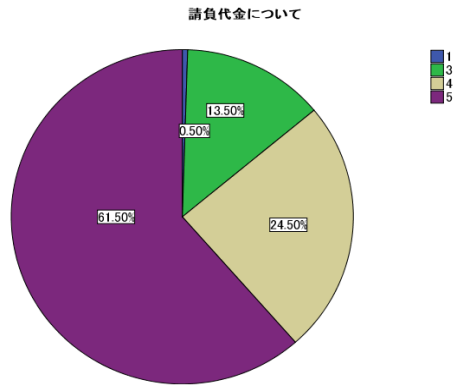
お客様区分		仕事の質や内容について					合計
		1	2	3	4	5	
企業	件数	0	1	9	18	21	49
	お客様区分の割合	.0%	2.0%	18.4%	36.7%	42.9%	100.0%
	仕事の質や内容についての割合	.0%	100.0%	42.9%	34.6%	17.5%	25.1%
	全体の割合	.0%	.5%	4.6%	9.2%	10.8%	25.1%
個人	件数	1	0	12	34	99	146
	お客様区分の割合	.7%	.0%	8.2%	23.3%	67.8%	100.0%
	仕事の質や内容についての割合	100.0%	.0%	57.1%	65.4%	82.5%	74.9%
	全体の割合	.5%	.0%	6.2%	17.4%	50.8%	74.9%
合計	件数	1	1	21	52	120	195
	お客様区分の割合	.5%	.5%	10.8%	26.7%	61.5%	100.0%
	仕事の質や内容についての割合	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	全体の割合	.5%	.5%	10.8%	26.7%	61.5%	100.0%



Q5-2 請負代金は適当ですか

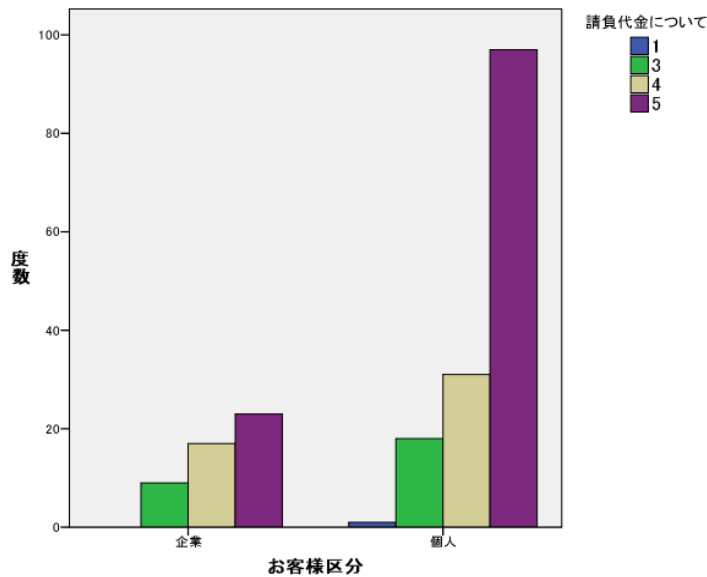
＜結果分析＞ サンプル数206件のうち、有効回答数200件
 893点／1,000点満点 89.3% 【評価】A(満足)
 不満と感じた方が0.5%(1件)いた。これに対し61.5%(123件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると86%(172件)と多くなっている。
 8割以上の方が満足またはほぼ満足と感じている一方で、不満と感じた方が1割に満たないことからすると概ね良好な料金設定ができているものと考えられる。

	件数	割合	有効率
1 不満	1	0.5%	0.5%
2 やや不満	0	0.0%	0.0%
3 普通	27	13.1%	13.5%
4 ほぼ満足	49	23.8%	24.5%
5 満足	123	59.7%	61.5%
計	200	97.1%	100.0%
無回答	6	2.9%	
合計	206	100.0%	



お客様区分 と 請負代金は適当かについてのクロス表

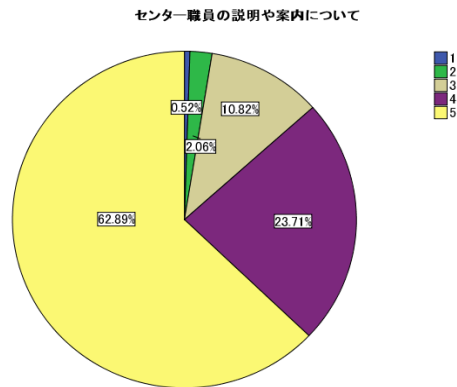
お客様区分		請負代金について				
		1	3	4	5	合計
企業	件数	0	9	17	23	49
	お客様区分の割合	.0%	18.4%	34.7%	46.9%	100.0%
	請負代金は適当かについての割合	.0%	33.3%	35.4%	19.2%	25.0%
	全体の割合	.0%	4.6%	8.7%	11.7%	25.0%
個人	件数	1	18	31	97	147
	お客様区分の割合	.7%	12.2%	21.1%	66.0%	100.0%
	請負代金は適当かについての割合	100.0%	66.7%	64.6%	80.8%	75.0%
	全体の割合	.5%	9.2%	15.8%	49.5%	75.0%
合計	件数	1	27	48	120	196
	お客様区分の割合	.5%	13.8%	24.5%	61.2%	100.0%
	請負代金は適当かについての割合	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	全体の割合	.5%	13.8%	24.5%	61.2%	100.0%



Q5-3 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

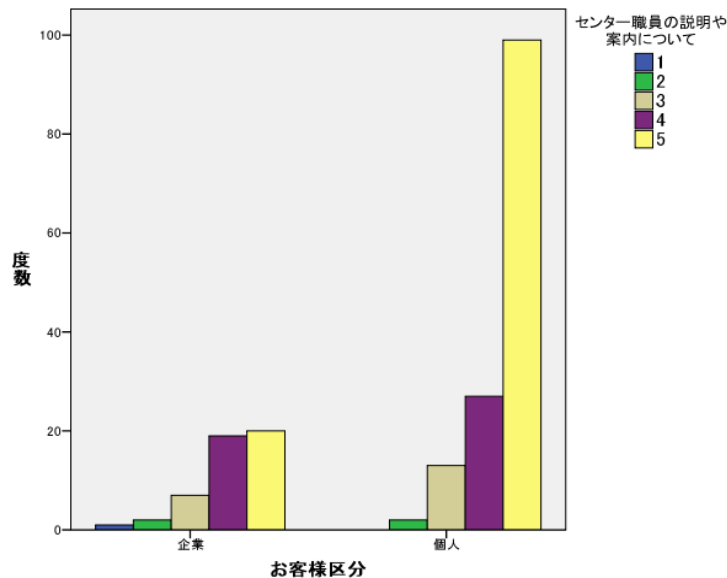
<結果分析> サンプル数206件のうち、有効回答数194件
 866点/970点満点 89.28% 【評価】A(満足)
 不満、やや不満と感じた方が2.6%(5件)いた。これに対し62.9%(122件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると事が86.6%(168件)と多くなっている。
 8割以上の方が満足またはほぼ満足と感じている一方で、不満、やや不満と感じた方が1割に満たないことからすると概ね良好な対応ができているものと考えられる。

	件数	割合	有効率
1 不満	1	0.5%	0.5%
2 やや不満	4	1.9%	2.1%
3 普通	21	10.2%	10.8%
4 ほぼ満足	46	22.3%	23.7%
5 満足	122	59.2%	62.9%
計	194	94.2%	100.0%
無回答	12	5.8%	
合計	206	100.0%	



お客様区分 と センター職員の説明や案内はわかりやすいかのクロス表

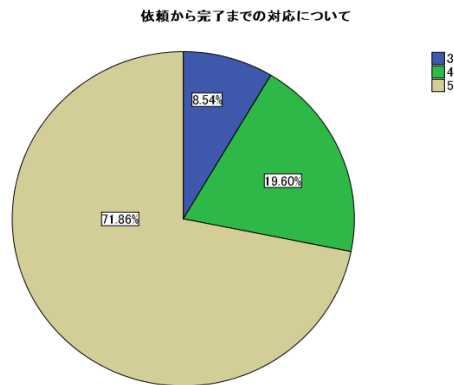
お客様区分		センター職員の説明や案内はわかりやすいか					合計
		1	2	3	4	5	
企業	件数	1	2	7	19	20	49
	お客様区分の割合	2.0%	4.1%	14.3%	38.8%	40.8%	100.0%
	職員の説明や案内はわかりやすいかについて全体の割合	100.0%	50.0%	35.0%	41.3%	16.8%	25.8%
個人	件数	0	2	13	27	99	141
	お客様区分の割合	.0%	1.4%	9.2%	19.1%	70.2%	100.0%
	職員の説明や案内はわかりやすいかについて全体の割合	.0%	50.0%	65.0%	58.7%	83.2%	74.2%
合計	件数	1	4	20	46	119	190
	お客様区分の割合	.5%	2.1%	10.5%	24.2%	62.6%	100.0%
	職員の説明や案内はわかりやすいかについて全体の割合	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



Q5-4 依頼から完了までの流れは円滑か

＜結果分析＞ サンプル数206件のうち、有効回答数199件
 922点／995点満点 92.66% 【評価】A(満足)
 不満、やや不満と感じた方はいなかった。これに対し71.9%(143件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると91.5%(182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、不満、やや不満と感じた方がいなかったことから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	0	0.0%	0.0%
3 普通	17	8.3%	8.5%
4 ほぼ満足	39	18.9%	19.6%
5 満足	143	69.4%	71.9%
計	199	96.6%	100.0%
無回答	7	3.4%	
合計	206	100.0%	



お客様区分と依頼から完了までの対応は円滑かのクロス表

お客様区分		依頼から完了までの対応は円滑かについて			
		3	4	5	合計
企業	件数	9	14	26	49
	お客様区分の割合	18.4%	28.6%	53.1%	100.0%
	依頼から完了までの対応は円滑かについての全体の割合	52.9%	36.8%	18.6%	25.1%
	全体の割合	4.6%	7.2%	13.3%	25.1%
個人	件数	8	24	114	146
	お客様区分の割合	5.5%	16.4%	78.1%	100.0%
	依頼から完了までの対応は円滑かについての全体の割合	47.1%	63.2%	81.4%	74.9%
	全体の割合	4.1%	12.3%	58.5%	74.9%
合計	件数	17	38	140	195
	お客様区分の割合	8.7%	19.5%	71.8%	100.0%
	依頼から完了までの対応は円滑かについての全体の割合	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	全体の割合	8.7%	19.5%	71.8%	100.0%

