

## 令和元年度 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】

令和元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】

2019年12月1日から12月31日までの受注分 457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】 231枚

5 【回収率】 50.54%

### 6 【調査項目と結果】

- (1) 企業・個人の種別  
企業25.5% 個人70.6% 無回答3.9%
- (2) 依頼していただいた仕事内容  
施設管理(3件) 屋内外清掃(49件) 襖・障子(19件) 除草・草刈(136件) 植木剪定(74件)  
屋内軽作業(8件) その他(3件)
- (3) 今後依頼したい仕事内容  
施設管理(7件) 屋内外清掃(64件) 襖・障子(43件) 除草・草刈(141件) 植木剪定(110件)  
屋内軽作業(20件) 筆耕(1件) 洋裁・カーテン縫製(5件) その他(6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  
1,048点/1,145点満点 91.5%【評価】A(満足)  
(前年度 90.7% A評価 →)
  - ②請負代金は適当か  
995点/1,125点満点 88.4%【評価】A(満足)  
(前年度 88.1% 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  
996点/1,120点満点 88.9%【評価】A(満足)  
(前年度 89.3% A評価 →)
  - ④仕事の依頼から完了までの流れは円滑・適切か  
1,043点/1,145点満点 91.1%【評価】A(満足)  
(前年度 91% 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)

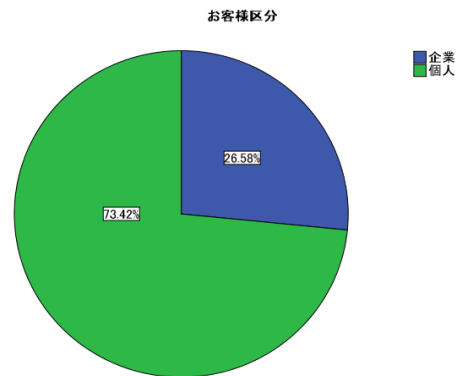
分類	件数	割合	主な意見・要望
料金の支払い方法等について	5	3.8%	銀行引き落としを希望等
会員さんへの要望等	9	6.9%	会員さんの仕事内容等へのご意見、ご要望等
職員や仕事内容等のご意見・ご要望等	32	24.6%	仕事の依頼方法等
感謝や労いのお言葉	84	64.6%	いつもありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします等
合計	130	100.0%	

7【結果分析調査項目と結果】 サンプル数(回収数) 231件

Q1 お客様区分

＜結果分析＞ サンプル数231件のうち、有効回答数222件  
 企業26.6% (59件) 個人73.4% (163件)  
 個人のご利用が70.6%と、4分の3近くを占めている。

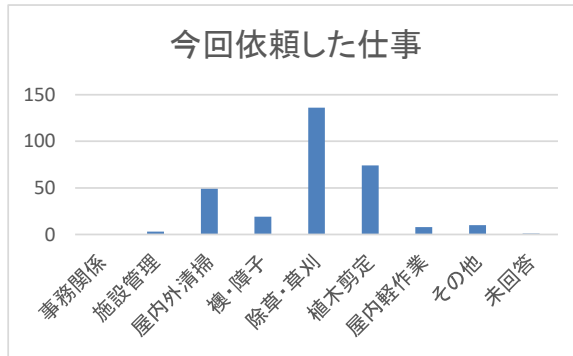
	人数	割合	有効率
企業	59	25.5%	26.6%
個人	163	70.6%	73.4%
計	222	96.1%	100.0%
無回答	9	3.9%	
合計	231	100.0%	



Q2 今回依頼した仕事内容(複数回答可)

＜結果分析＞ 回答数300件  
 全体としては除草・草刈の仕事が45.3% (136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47.4% (36件)と多く、個人では除草が50.5% (106件)と半数近くを占め、次いで植木が31.0% (65件)という結果となった。

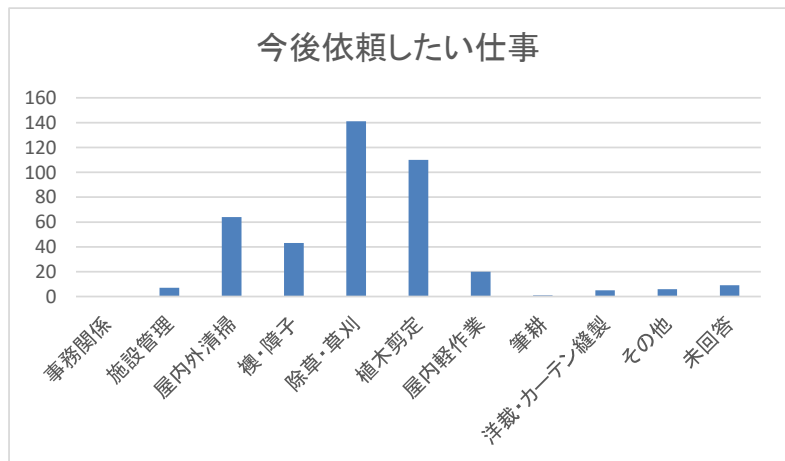
	件数	割合
事務関係	0	0.0%
施設管理	3	1.0%
屋内外清掃	49	16.3%
襖・障子	19	6.3%
除草・草刈	136	45.3%
植木剪定	74	24.7%
屋内軽作業	8	2.7%
その他	10	3.3%
未回答	1	0.3%
合計	300	100.0%



Q3 今後依頼したい仕事内容(複数回答可)

＜結果分析＞ 回答数406件  
 全体としては、依頼した仕事と同様、除草・草刈の仕事が34.7% (141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40.7% (37件)、除草・草刈が28.6% (26件)と多く、個人でも除草が37.8% (110件)の割合が多く、次いで植木剪定31.3% (91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。

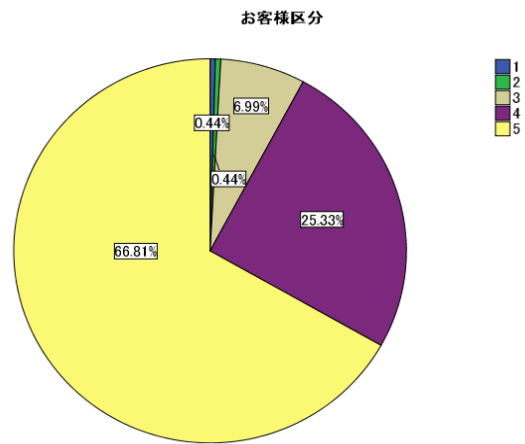
	件数	割合
事務関係	0	0.0%
施設管理	7	1.7%
屋内外清掃	64	15.8%
襖・障子	43	10.6%
除草・草刈	141	34.7%
植木剪定	110	27.1%
屋内軽作業	20	4.9%
筆耕	1	0.2%
洋裁・カーテン縫製	5	1.2%
その他	6	1.5%
未回答	9	2.2%
合計	406	97.8%



Q 5-1 仕事の質や内容について

＜結果分析＞ サンプル数231件のうち、有効回答数229件  
 1048点／1145点満点 91.5% 【評価】A(満足)  
 不満、やや不満と感じた方が0.8%(2件)いた。これに対し66.8%(153件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると92.1%(211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るものと考えられる。

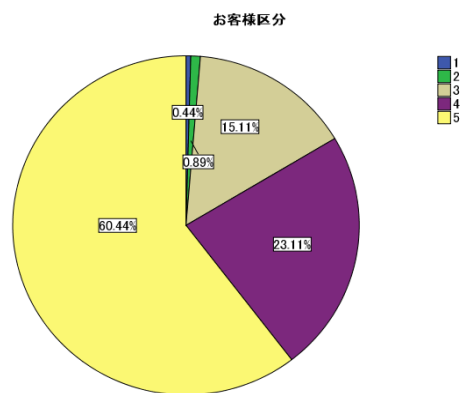
	件数	割合	有効率
1 不満	1	0.4%	0.4%
2 やや不満	1	0.4%	0.4%
3 普通	16	6.9%	7.0%
4 ほぼ満足	58	25.1%	25.3%
5 満足	153	66.2%	66.8%
計	229	99.1%	100.0%
無回答	2	0.9%	
合計	231	100.0%	



Q 5-2 請負代金は適当ですか

＜結果分析＞ サンプル数231件のうち、有効回答数225件  
 995点／1,125点満点 88.4% 【評価】A(満足)  
 不満、やや不満と感じた方が1.3%(3件)いた。これに対し60.4%(136件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると83.5%(188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。

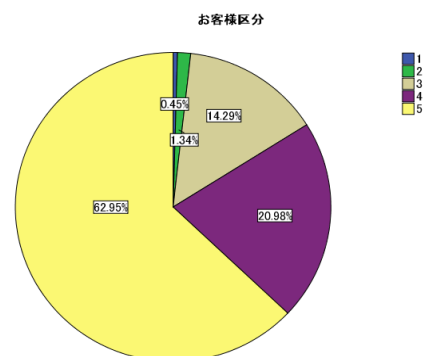
	件数	割合	有効率
1 不満	1	0.4%	0.4%
2 やや不満	2	0.9%	0.9%
3 普通	34	14.7%	15.1%
4 ほぼ満足	52	22.5%	23.1%
5 満足	136	58.9%	60.4%
計	225	97.4%	99.9%
無回答	6	2.6%	
合計	231	100.0%	



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231件のうち、有効回答数224件  
 996点／1120点満点 88.9% 【評価】A(満足)  
 不満、やや不満と感じた方が1.7%(4件)いた。これに対し62.9%(141件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると83.9%(188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	1	0.4%	0.4%
2 やや不満	3	1.3%	1.3%
3 普通	32	13.9%	14.3%
4 ほぼ満足	47	20.3%	21.0%
5 満足	141	61.0%	62.9%
計	224	97.0%	100.0%
無回答	7	3.0%	
合計	231	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231件のうち、有効回答数229件  
 1043点/1145点満点 91.1% 【評価】A(満足)  
 不満、やや不満と感じた方が1.8%(4件)いた。これに対し69.9%(160件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると88.2%(202件)と多くなっている。  
 9割近く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	2	0.9%	0.9%
2 やや不満	2	0.9%	0.9%
3 普通	23	10.0%	10.0%
4 ほぼ満足	42	18.2%	18.3%
5 満足	160	69.3%	69.9%
計	229	99.1%	100.0%
無回答	2	0.9%	
合計	231	100.0%	

