

令和2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】

2020年12月1日から12月31日までの受注分 444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】 227枚

5 【回収率】 51.12%

6 【調査項目と結果】

(1) 企業・個人の種別

企業27.8% 個人70.9% 無回答1.3%

(2) 依頼していただいた仕事内容

事務関係(3件) 施設管理(2件) 屋内外清掃(49件) 襖・障子(21件) 除草・草刈(114件)
植木剪定(73件) 屋内軽作業(7件) その他(7件)

(3) 今後依頼したい仕事内容

事務関係(3件) 施設管理(10件) 屋内外清掃(69件) 襖・障子(40件) 除草・草刈(121件)
植木剪定(98件) 屋内軽作業(14件) 洋裁・カーテン縫製(6件) その他(12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

1,022点/1,125点満点 90.8%【評価】A(満足)
(前年度 91.5% A評価 →)

②請負代金は適当か

990点/1,130点満点 87.6%【評価】A(満足)
(前年度 88.4% 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

989点/1,120点満点 88.3%【評価】A(満足)
(前年度 88.9% A評価 →)

④仕事の依頼から完了までの流れは円滑・適切か

1,025点/1,135点満点 90.3%【評価】A(満足)
(前年度 91.1% 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	16	10.8%	コンビニ振込を希望等
会員さんへの要望等	4	2.7%	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	38	25.7%	仕事の依頼方法等
感謝や労いのお言葉	90	60.8%	いつもありがとうございます。今後ともよろしく願います等
合計	148	100.0%	

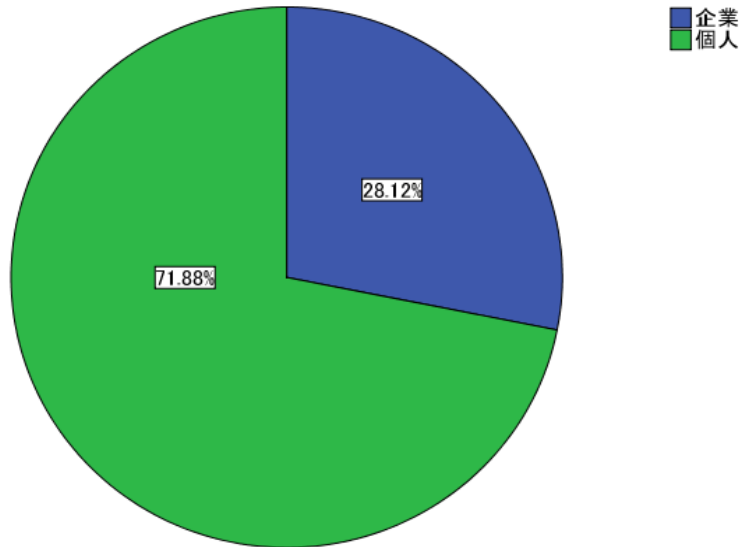
7【結果分析調査項目と結果】 サンプル数(回収数) 227件

Q1 お客様区分

＜結果分析＞ サンプル数227件のうち、有効回答数224件
 企業28.1% (63件) 個人71.9% (161件)
 個人のご利用が71.9%と、4分の3近くを占めている。

	人数	割合	有効率
企業	63	27.8%	28.1%
個人	161	70.9%	71.9%
計	224	98.7%	100.0%
無回答	3	1.3%	
合計	227	100.0%	

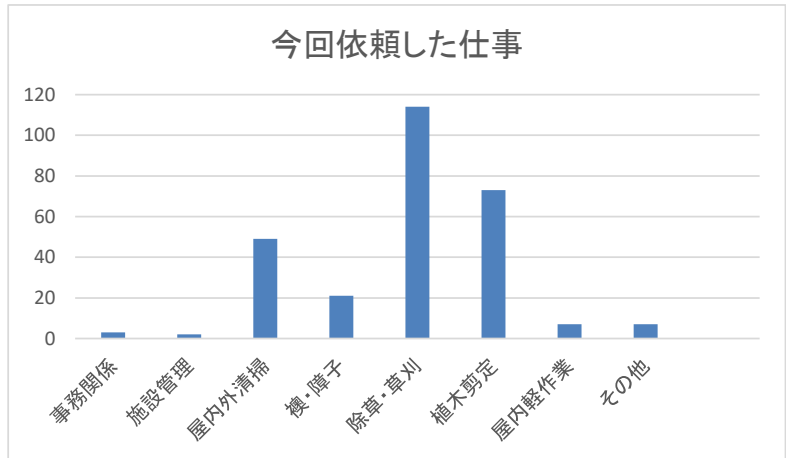
お客様区分



Q2 今回依頼した仕事内容(複数回答可)

＜結果分析＞ 回答数276件
 全体としては除草・草刈の仕事が41.3% (114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48.7% (37件)と多く、個人では除草が48.2% (94件)と半数近くを占め、次いで植木が32.8% (64件)という結果となった。

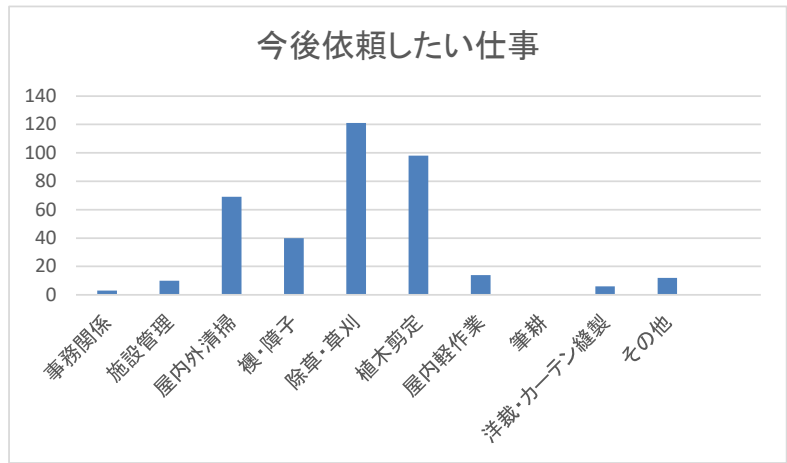
	件数	割合
事務関係	3	1.1%
施設管理	2	0.7%
屋内外清掃	49	17.8%
襖・障子	21	7.6%
除草・草刈	114	41.3%
植木剪定	73	26.4%
屋内軽作業	7	2.5%
その他	7	2.5%
合計	276	100.0%



Q3 今後依頼したい仕事内容(複数回答可)

＜結果分析＞ 回答数373件
 全体としては、依頼した仕事と同様、除草・草刈の仕事が32.4% (121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44.3% (39件)、除草・草刈が23.9% (21件)と多く、個人でも除草が34.9% (98件)の割合が多く、次いで植木剪定30.6% (86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・カーテン等縫製の回答があった。

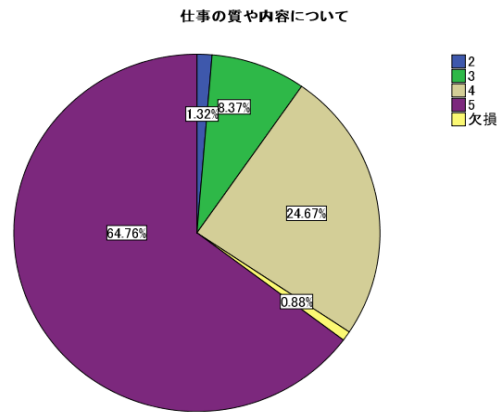
	件数	割合
事務関係	3	0.8%
施設管理	10	2.7%
屋内外清掃	69	18.5%
襖・障子	40	10.7%
除草・草刈	121	32.4%
植木剪定	98	26.3%
屋内軽作業	14	3.8%
筆耕	0	0.0%
洋裁・カーテン縫製	6	1.6%
その他	12	3.2%
合計	373	100.0%



Q5-1 仕事の質や内容について

〈結果分析〉 サンプル数227件のうち、有効回答数225件
 1022点/1125点満点 90.8% 【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65.3%(147件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると90.2%(203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。

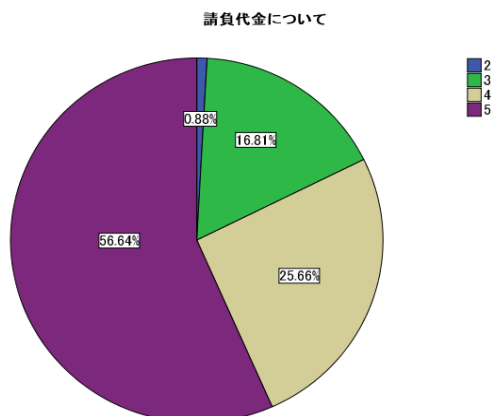
	件数	割合	有効率
1 不満	0	0.0%	0.0%
2 やや不満	3	1.3%	1.3%
3 普通	19	8.4%	8.4%
4 ほぼ満足	56	24.7%	24.9%
5 満足	147	64.8%	65.3%
計	225	99.1%	100.0%
無回答	2	0.9%	
合計	227	100.0%	



Q5-2 請負代金は適当ですか

〈結果分析〉 サンプル数227件のうち、有効回答数226件
 990点/1,130点満点 87.6% 【評価】A(満足)
 不満、やや不満と感じた方が0.9%(2件)いた。これに対し56.6%(128件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると82.3%(186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。

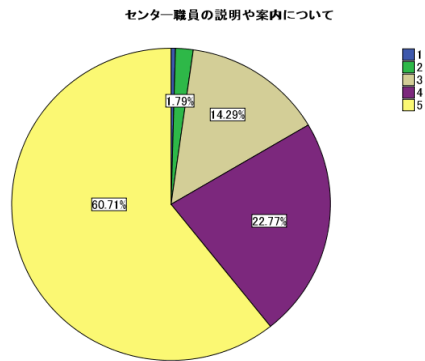
	件数	割合	有効率
1 不満	0	0.0%	0.0%
2 やや不満	2	0.9%	0.9%
3 普通	38	16.7%	16.8%
4 ほぼ満足	58	25.6%	25.7%
5 満足	128	56.4%	56.6%
計	226	99.6%	100.0%
無回答	1	0.4%	
合計	227	100.0%	



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227件のうち、有効回答数224件
 989点／1120点満点 88.3% 【評価】A(満足)
 不満、やや不満と感じた方が2.2%(5件)いた。これに対し60.7%(136件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると事が83.5%(187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	4	1.8%	1.8%
3 普通	32	14.1%	14.3%
4 ほぼ満足	51	22.5%	22.8%
5 満足	136	59.9%	60.7%
計	224	98.7%	100.0%
無回答	3		
合計	227	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227件のうち、有効回答数227件
 1025点／1135点満点 90.3% 【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65.6%(149件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると87.2%(198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	1	0.4%	0.4%
2 やや不満	1	0.4%	0.4%
3 普通	27	11.9%	11.9%
4 ほぼ満足	49	21.6%	21.6%
5 満足	149	65.6%	65.6%
計	227	100.0%	100.0%
無回答	0	0.0%	
合計	227	100.0%	

