

令和5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5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】

2023年11月1日から11月30日までの受注分 536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】 255枚

5 【回収率】 47.57%

6 【調査項目と結果】

(1) 企業・個人の種別

企業30.0% 個人67.0% 無回答3.0%

(2) 依頼していただいた仕事内容

事務関係(1件) 施設管理(8件) 屋内外清掃(61件) 襖・障子(28件) 除草・草刈(135件)
植木剪定(55件) 屋内軽作業(15件) その他(7件) 未回答(2件)

(3) 今後依頼したい仕事内容

事務関係(6件) 施設管理(7件) 屋内外清掃(75件) 襖・障子(50件) 除草・草刈(146件)
植木剪定(102件) 屋内外軽作業(31件) 洋裁・カーテン縫製(3件) 筆耕(1件) その他(12件) 未回答(9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

1,170点/1,260点満点 92.8%【評価】A(満足)
(前年度 92.80% A評価 →)

②請負代金は適当か

1,141点/1,265点満点 90.1%【評価】A(満足)
(前年度 90.3% 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

1,164点/1,265点満点 92.0%【評価】A(満足)
(前年度 91.7% A評価 →)

④仕事の依頼から完了までの流れは円滑・適切か

1,188点/1,275点満点 93.1%【評価】A(満足)
(前年度 93.9% 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
請負代金の支払い方法について	4	2.8%	支払いをpaypay払い対応にしてほしい等
ご要望	28	19.4%	植木他庭の掃除、剪定をもっと気軽にお願いできると助かります等
ご意見	10	6.9%	依頼をしてから実際に行ってもらうまでの期間が長かった等
会員に対する褒めやお褒めの言葉	93	64.6%	良かったです。とても満足しています等
特になし	9	6.3%	特にありません
合計	144	100.0%	

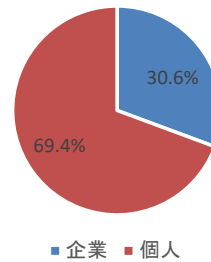
7 【結果分析調査項目と結果】 サンプル数(回収数) 255件

Q1 お客様区分

＜結果分析＞ サンプル数255件のうち、有効回答数248件
 企業30%(76件) 個人67%(172件)
 個人からの依頼が多い結果となった。

	人数	割合	有効率
企業	76	29.8%	30.6%
個人	172	67.5%	69.4%
計	248	97%	100.0%
無回答	7	2.7%	
合計	255	100.0%	

お客様区分

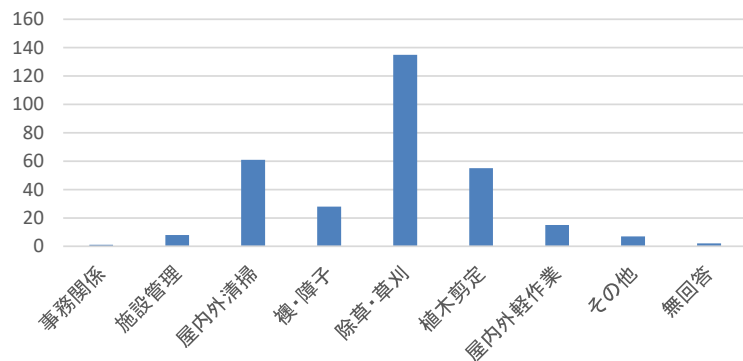


Q2 今回依頼した仕事内容(複数回答可)

＜結果分析＞ 回答数312件
 全体としては除草・草刈の仕事が43.3%(135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57.89%(44件)と多く、個人では除草が55.23%(95件)と半数近くを占め、次いで植木が33.68%(32件)という結果となった。

	件数	割合
事務関係	1	0.3%
施設管理	8	2.6%
屋内外清掃	61	19.6%
襖・障子	28	9.0%
除草・草刈	135	43.3%
植木剪定	55	17.6%
屋内外軽作業	15	4.8%
その他	7	2.2%
無回答	2	
合計	312	100.0%

今回依頼した仕事

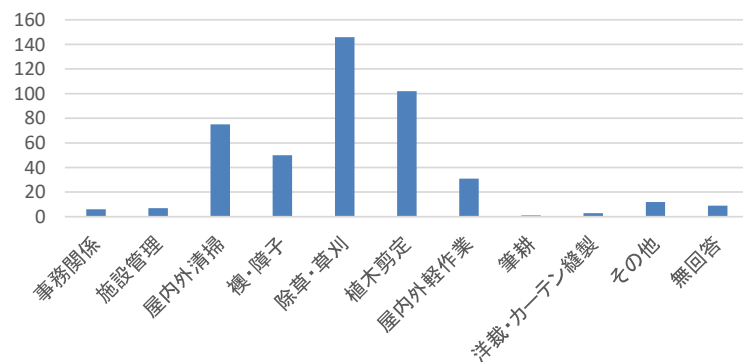


Q3 今後依頼したい仕事内容(複数回答可)

＜結果分析＞ 回答数418件
 全体としては、依頼した仕事と同様、除草・草刈の仕事が33.0%(146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52.63%(40件)、除草・草刈が18.42%(14件)と多く、個人でも除草が41.86%(72件)の割合が多く、次いで襖・障子20.93%(36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	6	1.4%
施設管理	7	1.6%
屋内外清掃	75	17.0%
襖・障子	50	11.3%
除草・草刈	146	33.0%
植木剪定	102	23.1%
屋内外軽作業	31	7.0%
筆耕	1	0.2%
洋裁・カーテン縫製	3	0.7%
その他	12	2.7%
無回答	9	2.0%
合計	442	100.0%

今後依頼したい仕事

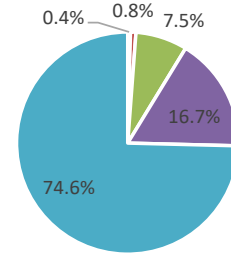


Q 4-1 仕事の質や内容について

＜結果分析＞ サンプル数255件のうち、有効回答数252件
 1,170点／1,260点満点 92.8% 【評価】A(満足)
 不満、やや不満と感じた方が1.2%(3件)いた。これに対し74.6%(188件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると91.3%(230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	2	0.8%	0.8%
3 普通	19	7.5%	7.5%
4 ほぼ満足	42	16.5%	16.7%
5 満足	188	73.7%	74.6%
計	252	98.8%	100.0%
無回答	3	1.2%	
合計	255	100.0%	

仕事の質や内容について



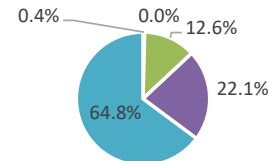
■ 1 不満 ■ 2 やや不満 ■ 3 普通 ■ 4 ほぼ満足 ■ 5 満足

Q 4-2 請負代金は適当ですか

＜結果分析＞ サンプル数255件のうち、有効回答数253件
 1,141点／1,265点満点 90.1% 【評価】A(満足)
 不満、やや不満と感じた方が0.4%(1件)いた。これに対し64.8%(164件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると86.9%(220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、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	0	0.0%	0.0%
3 普通	32	12.5%	12.6%
4 ほぼ満足	56	22.0%	22.1%
5 満足	164	64.3%	64.8%
計	253	99.2%	100.0%
無回答	2	0.8%	
合計	255	100.0%	

請負代金は適当か



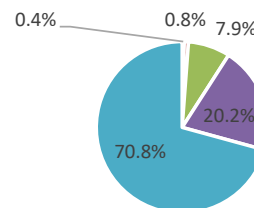
■ 1 不満 ■ 2 やや不満 ■ 3 普通 ■ 4 ほぼ満足 ■ 5 満足

Q 4-3 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255件のうち、有効回答数253件
 1,164点／1,265点満点 92.0% 【評価】A(満足)
 不満、やや不満と感じた方が1.2%(3件)いた。これに対し70.8%(179件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると91%(230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	2	0.8%	0.8%
3 普通	20	7.8%	7.9%
4 ほぼ満足	51	20.0%	20.2%
5 満足	179	70.2%	70.8%
計	253	99.2%	100.0%
無回答	2	0.8%	
合計	255	100.0%	

わかりやすい説明や案内ができたか



■ 1 不満 ■ 2 やや不満 ■ 3 普通 ■ 4 ほぼ満足 ■ 5 満足

Q 4-4 依頼から完了までの流れは円滑か

<結果分析> サンプル数255件のうち、有効回答数255件
 1,188点/1,275点満点 93.1% 【評価】A(満足)
 不満、やや不満と感じた方が2.0%(5件)いた。これに対し77.6%(198件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると90.5%(231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	1.6%	1.6%
3 普通	19	7.5%	7.5%
4 ほぼ満足	33	12.9%	12.9%
5 満足	198	77.6%	77.6%
計	255	100.0%	100.0%
無回答	0	0.0%	
合計	255	100.0%	

依頼から終了までの流れは円滑か

