

令和元年度シルバー人材センター顧客満足度調査（アンケート）調査結果

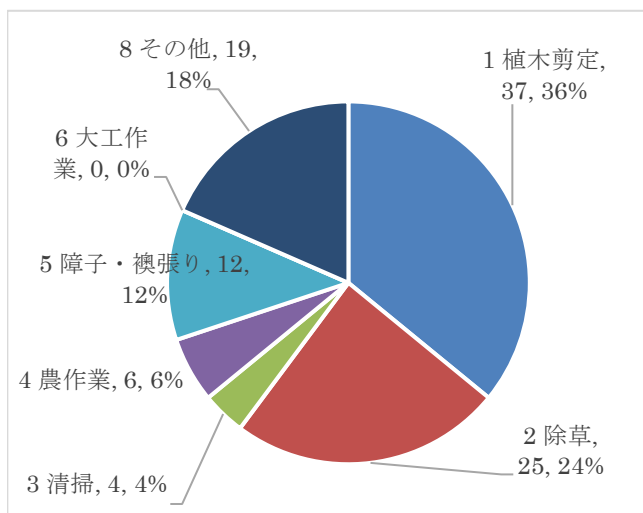
- 1) 調査実施時期 令和2年2月28日から令和2年3月23日まで
 2) 調査対象者 平成31年4月～令和2年1月までの期間、新規で受注した市内の個人153人
 3) 調査方法 アンケート用紙による回答
 4) 回答者数 93件（対象送付数153件）⇒60.8%
 5) 調査

表1 地区別回収率調査結果

地区	若柳	築館	志波姫	栗駒	金成	瀬峰	高清水	鶯沢	花山	一迫	全体
送付数	30	18	20	20	20	17	12	5	4	7	153
回答数	16	10	13	15	10	9	9	4	3	4	93
回収率(%)	53.3	55.6	65.0	75.0	55.0	52.9	75.0	80.0	75.0	57.1	60.8

① どのような仕事を依頼しましたか？（複数回答可）

No.	職種	回答数
1	植木剪定	21
2	除草	45
3	清掃	11
4	農作業	0
5	運転業務	0
6	管理・受付	0
7	厨房業務	0
8	その他	16
合 計		93



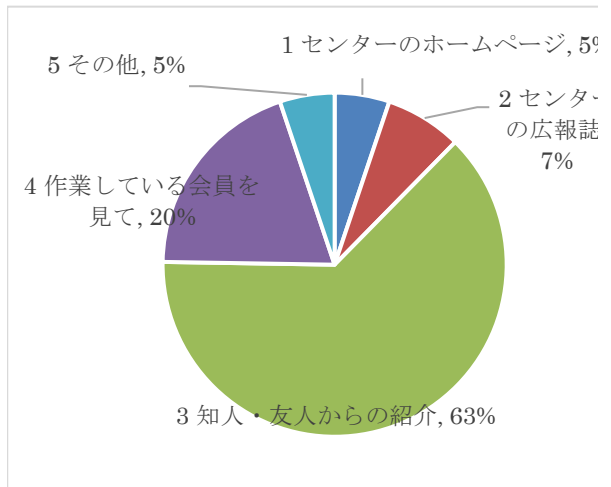
※その他の内容

伐採作業、クリーンセンター搬入、布団片付、雨樋掃除、堀上、網戸張り、倒木処理

② シルバー人材センターは何で知りましたか？

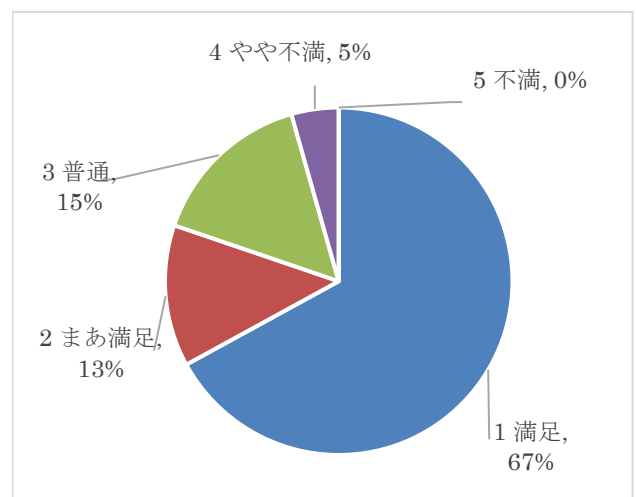
No.	発注ルート	回答数
1	センターのホームページ	5
2	センターの広報誌	7
3	知人・友人からの紹介	61
4	作業している会員を見て	19
5	その他	1
合 計		93

※その他の内容
民生委員から紹介



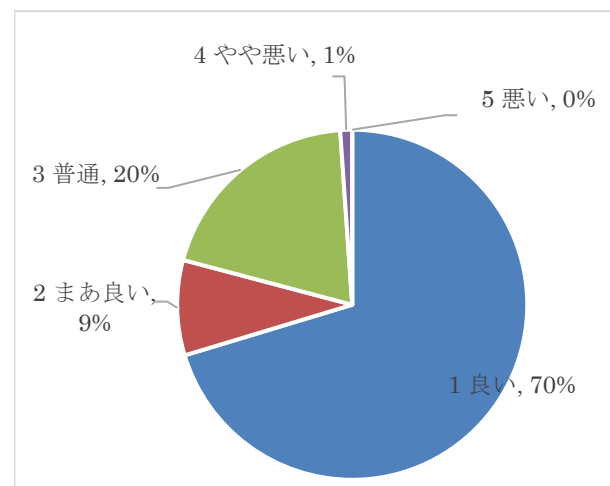
③ 仕事の仕上がりはいかがでしたか？

No.	仕上りの評価	回答数
1	満足	61
2	まあ満足	12
3	普通	14
4	やや不満	4
5	不満	0
合 計		91



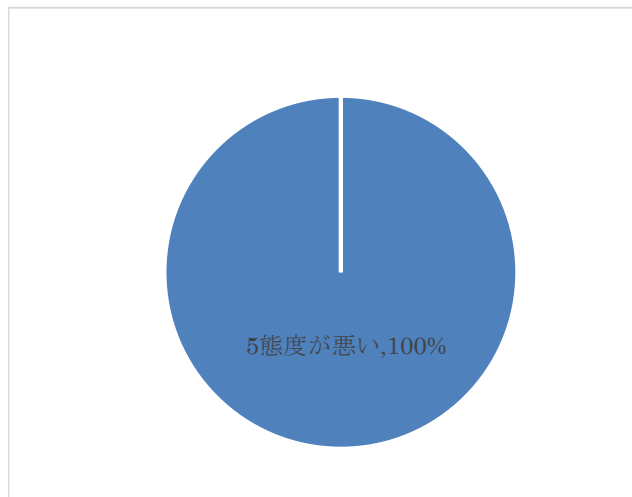
④ 会員の対応はいかがでしたか？

No.	事務局の評価	回答数
1	良い	64
2	まあ良い	8
3	普通	18
4	やや悪い	1
5	悪い	0
合 計		91



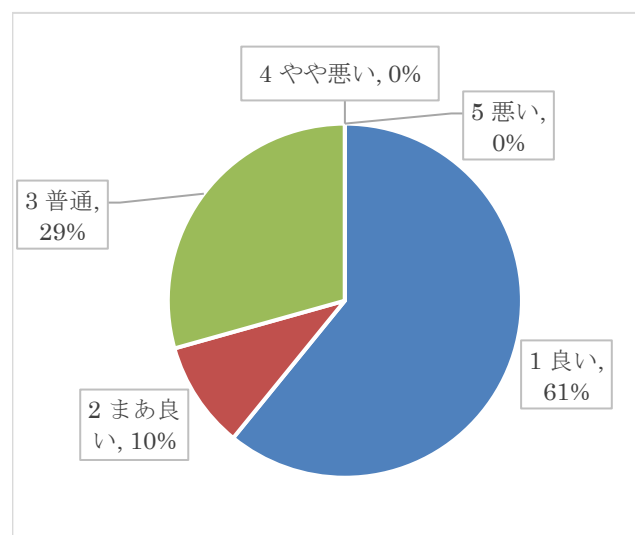
⑤ ④で「悪い」・「やや悪い」とお答えの方にお尋ねします。その理由は何ですか？（複数回答可）

No.	理由	回答数
1	仕事が粗雑である	0
2	技能・技術が低い	0
3	仕事が遅い	0
4	言葉遣い	0
5	態度が悪い	1
6	守秘義務を守っていない	0
7	その他	0
合 計		1



⑥ 事務局の対応はいかがでしたか？

No.	事務局の評価	回答数
1	良い	56
2	まあ良い	9
3	普通	27
4	やや悪い	0
5	悪い	0
合 計		92



⑦ ⑥で「悪い」・「やや悪い」とお答えの方にお尋ねします。その理由は何ですか？（複数回答可）

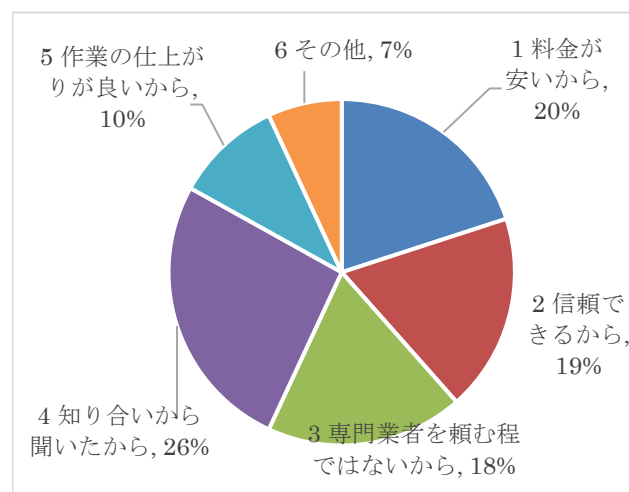
No.	理由	回答数
1	不親切である	0
2	対応が遅い	0
3	態度が悪い	0
4	その他	0
合 計		0

⑧ シルバー人材センターへ依頼しようと思ったのは何故ですか？（複数回答可）

No.	理由	回答数
1	料金が安いから	26
2	信頼できるから	24
3	専門業者を頼むほどでないから	24
4	知り合いから聞いたから	34
5	作業の仕上がりが良いから	13
6	その他	9
合 計		130

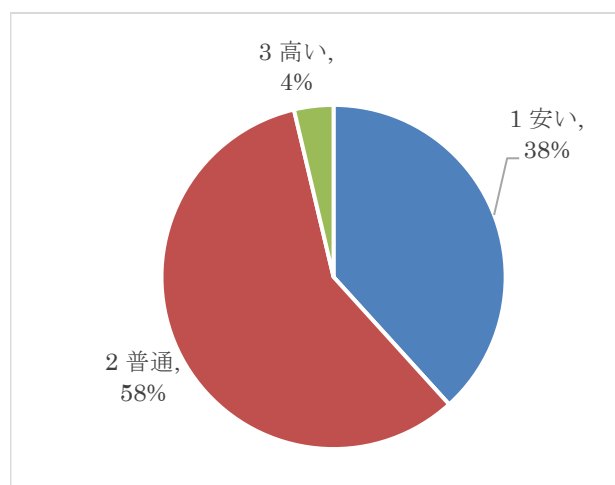
その他の内容

・怪我をしたから ・地元の人に支払った
 かった ・母親が会員だから ・隣の家で
 作業をしていたから ・人手が足りなかった ・頼まれてくれる人がいない ・自分だけで
 は作業がはかどらないから ・紹介 ・体調が悪かった ・同じ行政区で顔なじみだった



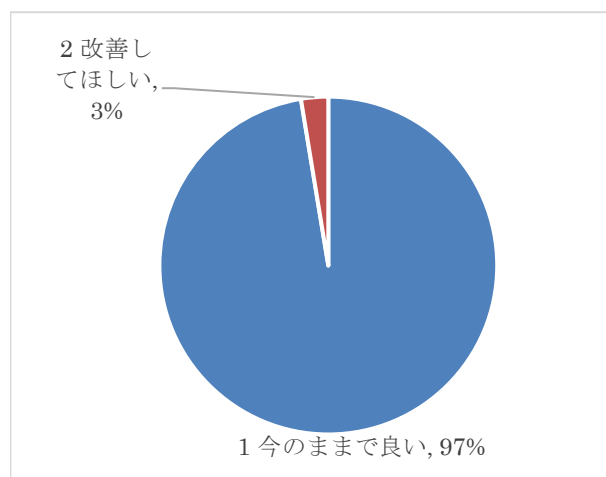
⑨ 料金についてはいかがですか？

No.	料金の評価	回答数
1	安い	31
2	普通	47
3	高い	3
合 計		81



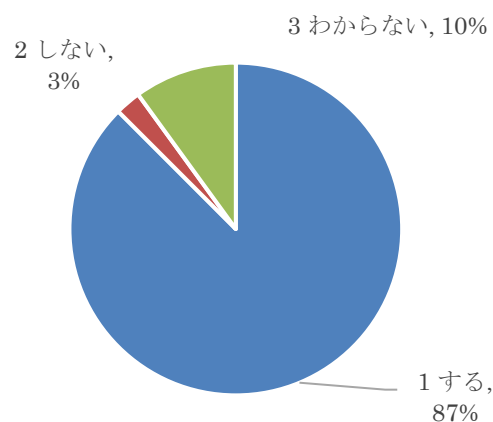
⑩ 利用代金の支払方法についてはいかがですか？

No.	支払方法	回答数
1	今のままで良い	75
2	改善してほしい	2
合 計		77



⑪ 今後もシルバー人材センターを利用したいと思いますか？

No.	今後の依頼予定	回答数
1	思う	70
2	思わない	2
3	わからない	8
合 計		80



意見・要望

・今年も畑の草刈をお願いします。

・急に申し込むと「混んでいます！」の返事、暇と思われる冬期に申込予約を往復はがきで予約を取ったらどうでしょうか？それから現場視察して何月頃に依頼しますとなればスムーズに予約ができると思われます。

・空き家の環境対策として、周辺環境が悪い状態箇所があり、雑木やツタ等回覧等の際に大変困っているとの声がある。市と協議または上申により、少しでも改善したら如何でしょうか？

・今後とも宜しくお願いします。

・先日はありがとうございました。見積済みでしたが、追加料金があり大変でした。でもクレームではありませんのでこれからもお願いいたします。

・とても助かりました。ありがとうございました。電話の応対、対応、作業の方大変お世話になりました。本当に助かりました。シルバーさんのおかげで急な引っ越しもクリアしました。料金も安く、もう他の業者には頼めません。周りの方たちにもシルバーさんの良さを伝えます。本当にありがとうございました。

・道路が分からなくて、2人来られると困る。今はカーナビがあるので一人で来て

下さい。

- ・またお願いしたい。

- ・当局としては、奉仕作業が終了したら、また利用してもらうようにお礼状を出した方が思料されます。なお、担当された方には、またお願いしますと挨拶をしました。

- ・草取りをお願いしましたが、ちょっと時間がかかりすぎではないかと思います。

- ・老人世帯が多くなっている昨今、御用聞きとか買い出し各種手続き、年金引き下ろしとか etc. 運転免許証の返納が多い中、なかなか用足しが出来ないと聞く。このようなサービスがあればと思う。

- ・若い者が勤めのため、急ぎ仕事など助かりました。食事の用意などしなくて良いし働く時間なども希望が選べて依頼しやすいです。今年も草刈等お願いします。

- ・下見に2回来てくれましたが、多少剪定の仕方の対応で差がありました。丁寧に説明された方にきて頂いて安心しました。シルバーの方は定年で仕事を始める方が多く、不慣れで大変だと思いますが、安価で仕事してもらえるので助かります。これからも元気で頑張ってもらいたいと思います。今後も宜しくお願いします。

- ・今年は草取作業のほか、リンゴの摘果作業もお願いしたいと思っています。

- ・①利用代金の10%は事務費ということですから、危険・重労働の場合当然1時間あたりの単価は高くなると思います。従って、10%の事務費も当然高くなります。しかし、現実論としては単価に関係なく事務費がかかるでしょう。加重平均で10%ということでしょうが、夏場の酷暑の中、熱中症で仕事を辞める場合もあるとか、こういう方の支払から10%が引かれ会員へ残りが賃金として減るのは気の毒です。事務費を抑制し会員への支払をできるだけ多くすべきと思います。②先般、事務所を訪ねた折、利用料金の一覧を見せてほしいと要望したら「差支えがあるので無理です」との回答でした。何の仕事、工事でも単価（人件費も含め）を事前に依頼者

側へ届ける（知らせる）のが通例です。直接関係ありませんが、つい昨日、農作業委託料金一覧が毎戸に配布されました。コンバインでの刈取料金も圃場の大きさに異なります。シルバーの利用料金も、例えば草刈り（1,000～1,500 円）「備考、傾斜地や荒れ地の草刈では単価が上がります」と記せば良いのです。シルバー人材センターは公益社団法人ですから尚更です。年に一度の配布を強く要望します。

・私は一人暮らしの年寄りなので本当に助かります。

・優秀な方には、手当などを付けてもらいたい。

・コロナが収まったころ、4月～5月に平屋（40坪）の窓ガラスの掃除をお願いしたいと思っています。

・自分で忙しくてできないので、手伝ってもらいたい。

・毎日のお仕事ご苦勞様です。去年7月16日に登録したばかりで、内容はよくわからないのですが、せっかく利用券を頂いたのに利用しませんでした。畑の草刈はどうして利用券は使われないのですか？せめて一人暮らしの高齢者だけは利用券が使用できるようにお願いいたします。

・色々お世話になりました。ありがとうございました。（お願い）春の初めに消毒をお願い致します。

・依頼しても言うとおりにしない人もいます。

・大きな立ち木2本を切って頂き本当にありがとうございました。感謝しております。

・こうしたい、ああしてほしいと言え、その通りしてもらえたし地元の人で気を使わないので良かったです。

・とてもきれいな障子になりました。ありがとうございました。

・大変ご苦勞様でした。暑いところ感謝しています。気安く何でも会話が出来て良

かったと思いました。毎年お願いします。

・植木剪定をしていただきました。とてもきれいに仕上げて頂きありがとうございました。太い枝などはすっかり処分して頂いたのですが、細い枝などが残され少しずつ処分していますが、なかなか終わりません。焚火をするわけにもいかず困っています。次回は処分まで細かくお願いしようと思います。

・集合住宅のため限りはありますがお願いすることがあるかと思っています。

・前回までは除草だけでしたが、ほかにもお願いしたいことができた時にはぜひ。

・除草の際、いつも誤ってアース線を切ってしまうので気を付けてほしい。

・迅速に対応して頂き、依頼して本当に良かったと思いました。また利用したいと考えています。