

令和2年度 顧客満足度調査結果

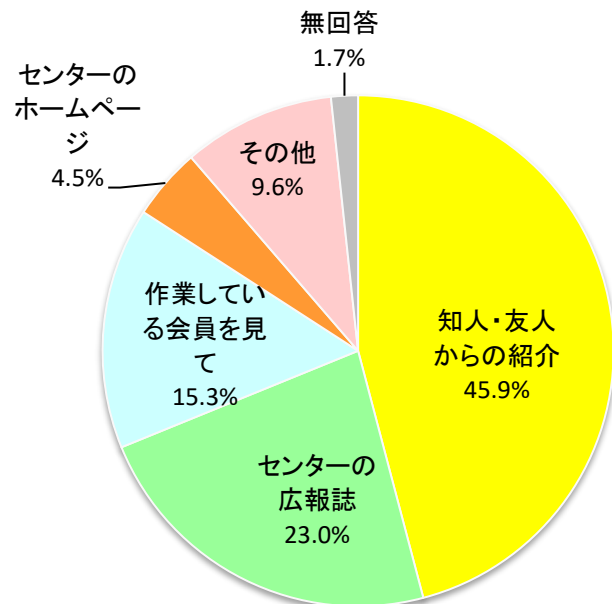
- 調査実施時期 : 令和2年11月2日～11月13日
- 調査対象者 : 令和2年1月～令和2年9月までの利用者より無作為に選択した企業50件・個人350件
- 調査方法 : アンケート用紙(A4)による無記名回答
- 回答者数 : 279 件(回収率 69.8%)

	企業	個人	不明	全体
送付数	50	350	—	400
回答数	35	210	34	279
回収率	70%	60%	—	69.8%

● 調査結果

① シルバー人材センターを何で知りましたか？(複数回答可)

知人・友人からの紹介	162
センターの広報誌	81
作業している会員を見て	54
センターのホームページ	16
その他	34
無回答	6
合計	353

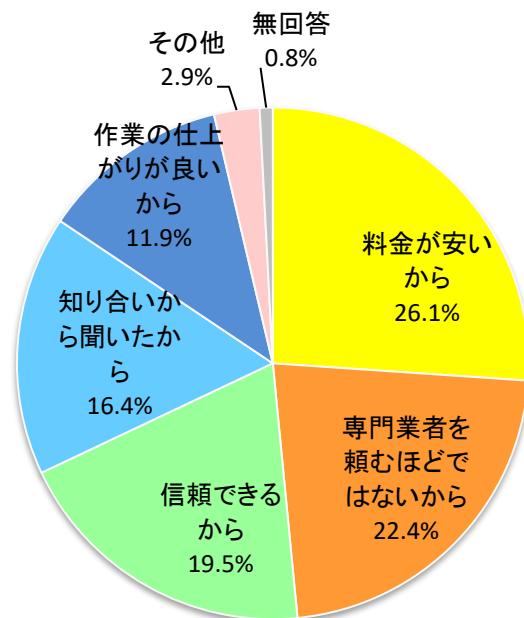


その他の内容

- ・ センターの会員(作業に来てもらった方)を知っていたから。
- ・ 登米市からの紹介
- ・ 仕事関係
- ・ 元会員
- ・ 勤務先で働いていただいた事があり
- ・ 夫が会員でした
- ・ 地域包括支援センターから紹介
- ・ ラジオ
- ・ チラシ、テレビ等

② シルバー人材センターへ依頼しようと思ったのはなぜですか？(複数回答可)

料金が安いから	127
専門業者を頼むほどではないから	109
信頼できるから	95
知り合いから聞いたから	80
作業の仕上がりが良いから	58
その他	14
無回答	4
合計	487

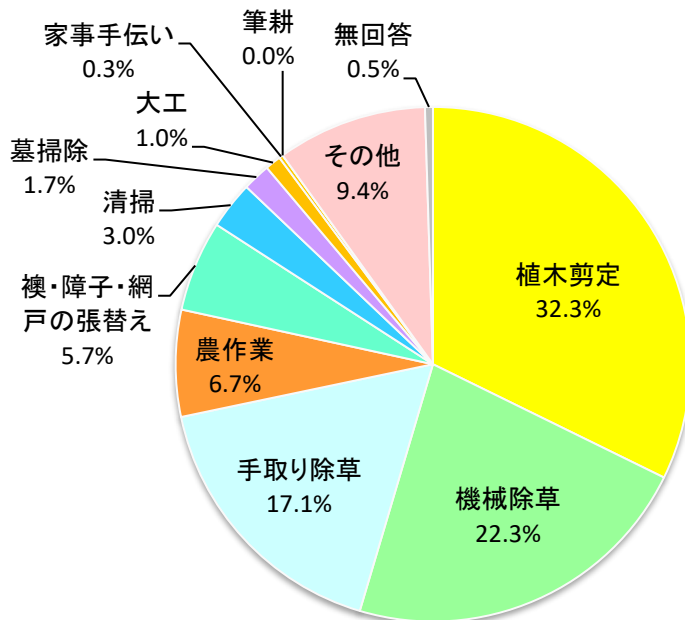


その他の内容

- ・ 高齢者の働く場(活動の場)となっているから
- ・ 他にどこに頼んだらいいのかわからないから
- ・ これまでお願いしていた方が、都合つかなくなったから
- ・ 市役所からの紹介は安心できるし信頼できる
- ・ 忙しくて自分でできない為
- ・ 公的なサービスだから安心
- ・ 労働力不足のため
- ・ 家族が利用

③ どのような仕事を依頼しましたか？(複数回答可)

植木剪定	130
機械除草	90
手取り除草	69
農作業	27
襖・障子・網戸の張替え	23
清掃	12
墓掃除	7
大工	4
家事手伝い	1
筆耕	0
その他	38
無回答	2
合計	403

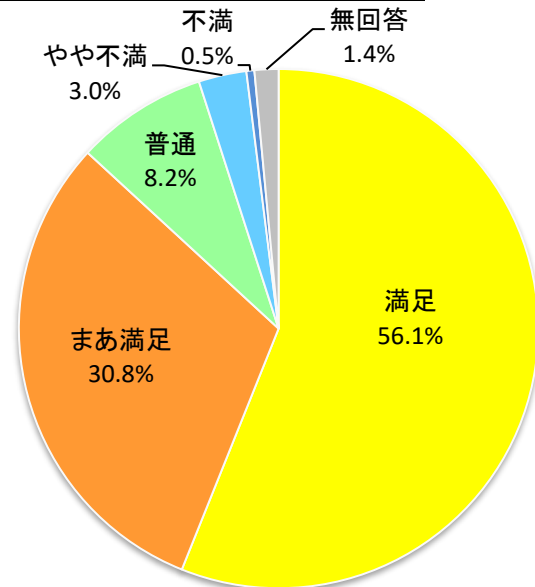


その他の内容

- ・ 除草剤散布
- ・ 植木(樹木)消毒
- ・ 休日・夜間の受付代行
- ・ 竹伐採、倒木処理
- ・ 加工食品等の仕込み
- ・ 施設利用者の受付と入出者管理等
- ・ ハウスパイプ撤去
- ・ 不用品の片付け
- ・ 水路作り
- ・ 害虫駆除
- ・ 遺品整理
- ・ 看板作成

④ 仕事の仕上がりはいかがでしたか？複数回答の場合③の番号もそれぞれ【 】内にお書き下さい。

満足	226
まあ満足	124
普通	33
やや不満	12
不満	2
無回答	6
合計	403

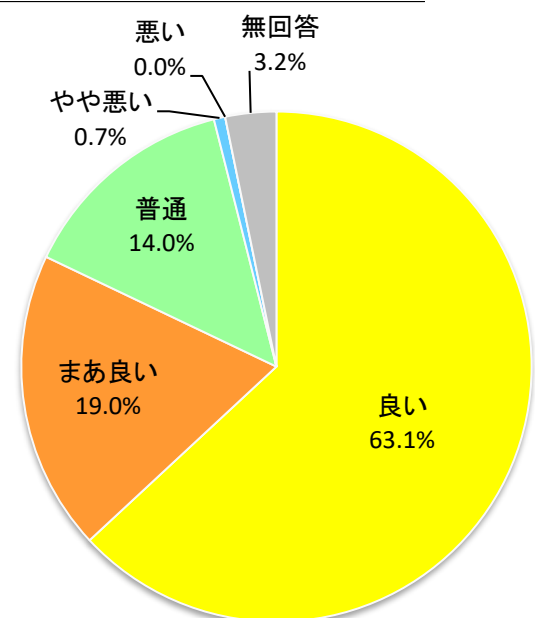


⑤ ④で「やや不満」・「不満」とお答えの方にお尋ねします。その理由は何ですか？

- ・ 大きめの木を伐採した時に、その伐採した木が別の木(伐採しない木)に当たり折れてしまった。
- ・ 細かい木くずや、草の取り残しなどやや雑に感じる。
- ・ 植木剪定になっていない。研究が必要ではないか。
- ・ 毎年、時期的にお願いしていますが、慣れた方なら仕事の能率も良いと思い、いつもの方をお願いしたところ断られ困惑致しました。重労働だったのでしょうか？
- ・ 会員同士の会話が長い。休憩時間が長い様に思った。
- ・ 除草剤の使用量の不足か、即草が生えてる。
- ・ 作業が遅い。

⑥ 会員の対応はいかがでしたか？

良い	176
まあ良い	53
普通	39
やや悪い	2
悪い	0
無回答	9
合計	279



⑦ ⑥で「やや悪い」・「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）

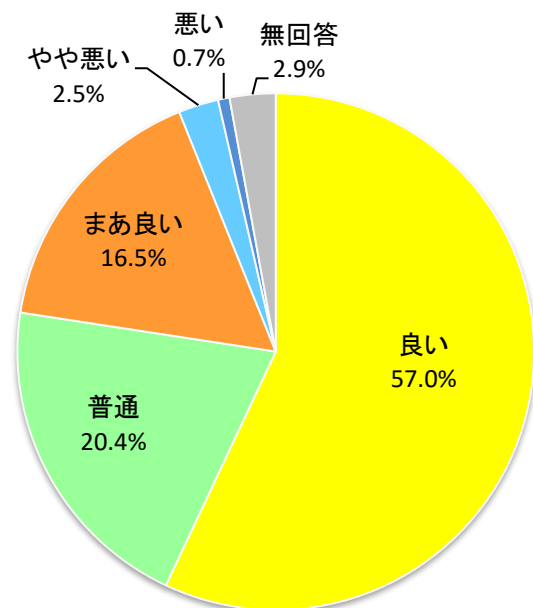
仕事が遅い	1
仕事が粗雑である	1
態度が悪い	0
言葉づかい	0
技能・技術が低い	0
その他	1
無回答	0
合計	3

その他の内容

- ・ 遅い人に合わせて仕事をしている点がある。

⑧ 事務局の対応はいかがでしたか？

良い	159
普通	57
まあ良い	46
やや悪い	7
悪い	2
無回答	8
合計	279

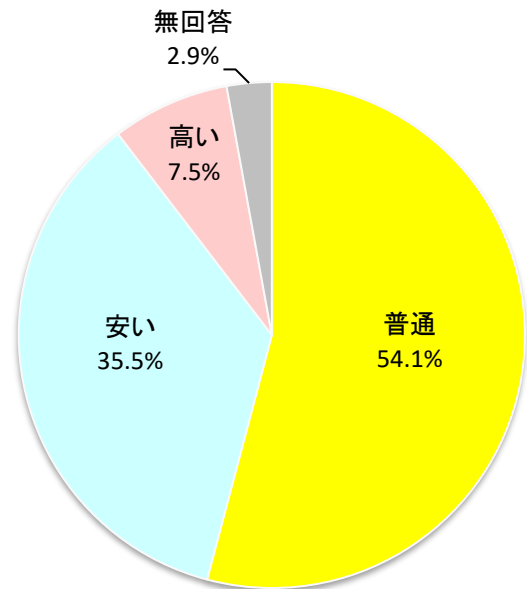


⑨ ⑧で「やや悪い」・「悪い」とお答えの方にお尋ねします。その理由は何ですか？

- ・ 依頼（希望）した日時に作業できるのかどうかの返事が無く、こちらからの問い合わせがあっても、決定的な日時の返答がある。2名あるいは、3名での作業と連絡があっても（当日になって急な変更は仕方ないが）その連絡が依頼主にはない。（会員には連絡が入っていた。）
- ・ 連絡事項や仕事の引継ぎの段取りが遅くて少し悪いと思います。
- ・ 担当の人の責任感がない。
- ・ 担当者によると思うが、様々発生した事態の対応についての説明が一方向的で納得できるに乏しい。
- ・ 電話申し込み後なかなか来てもらえなかった。
- ・ 2年前、事務局に電話で予約をした。しかし、その年は作業に来ませんでした。作業員の方に毎年頼んで下さいと言われてました。電話で予約したはずだったんですが。
- ・ 担当者からの連絡が遅い。
- ・ 時間と日数がかかりすぎる。

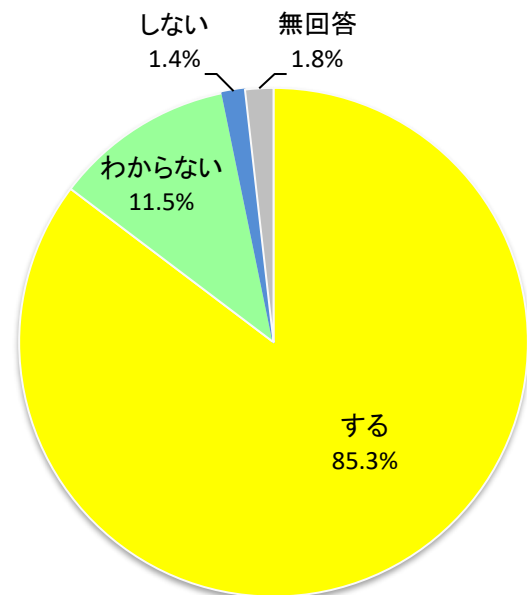
⑩ 料金についてはいかがですか？

普通	151
安い	99
高い	21
無回答	8
合計	279



⑪ 今後も仕事を依頼されますか？

する	238
わからない	32
しない	4
無回答	5
合計	279



⑫ コロナ禍で依頼を控えた仕事はありますか？また、その仕事は何ですか？

ある	11
ない	233
無回答	35
合計	279

仕事名

- ・ 樹木伐採
- ・ 畑の草取り
- ・ 植木剪定など
- ・ 植木剪定
- ・ 住宅内外・ハウス等の片付け
- ・ 終活(家内の片付け・遺品整理)
- ・ 障子・網戸張替

