

## 令和5年度 顧客満足度調査結果

- 調査実施時期 : 令和5年11月1日～11月15日
- 調査対象者 : 令和5年1月～令和5年9月までの利用者より無作為に選択した公共10件・企業40件・個人340件・派遣10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 : 293 件 ( 回収率 73.3% )

	公共	企業	個人	派遣	全体
送付数	10	40	340	10	400
回答数	8	25	252	8	293
回収率	80%	63%	74%	80%	73.3%

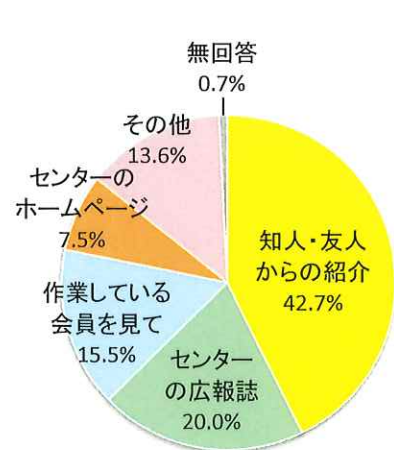
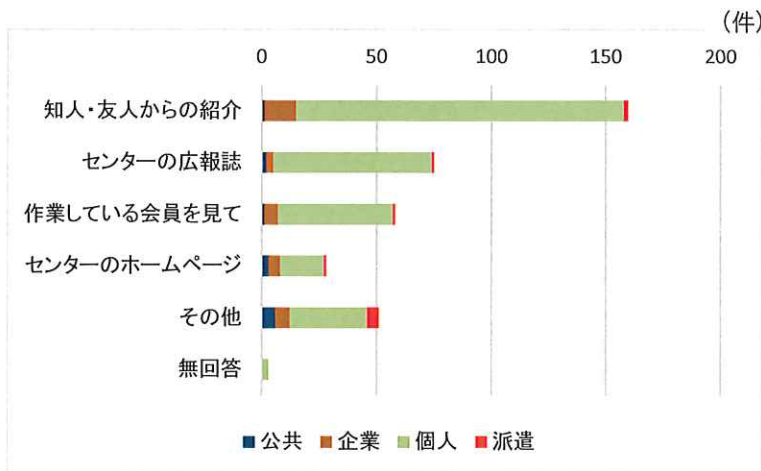
### ● 調査結果

#### 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)

	(件)				
	全体	公共	企業	個人	派遣
知人・友人からの紹介	160	1	14	143	2
センターの広報誌	75	2	3	69	1
作業している会員を見て	58	1	6	50	1
センターのホームページ	28	3	5	19	1
その他	51	6	6	34	5
無回答	3	0	0	3	0

#### その他の内容

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 過去の委託実績</li> <li>・ 仕事上の関連</li> <li>・ 業務上</li> <li>・ 以前からの契約</li> <li>・ 実家が佐沼の為</li> <li>・ 折込広告</li> <li>・ 自分で調べて</li> <li>・ 迫役場の方</li> <li>・ 会員が地元の方</li> <li>・ ネットでさがした</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人材センターの前を通った</li> <li>・ 勤務先で働いて頂いたことがあり</li> <li>・ 登米市内に実家があって土地勘があるから</li> <li>・ 近所で前からお世話になっている</li> <li>・ 以前からお世話になっています</li> <li>・ ずいぶん前から知人がいたので頼みました</li> <li>・ 県内の他地域でも活用させてもらっている</li> <li>・ 従来からお願いしている</li> <li>・ 隣人が依頼していた</li> <li>・ 親が利用していたから</li> <li>・ 以前、親父がシルバー人材に登録してある程度知っていた</li> </ul> |
|--|---|

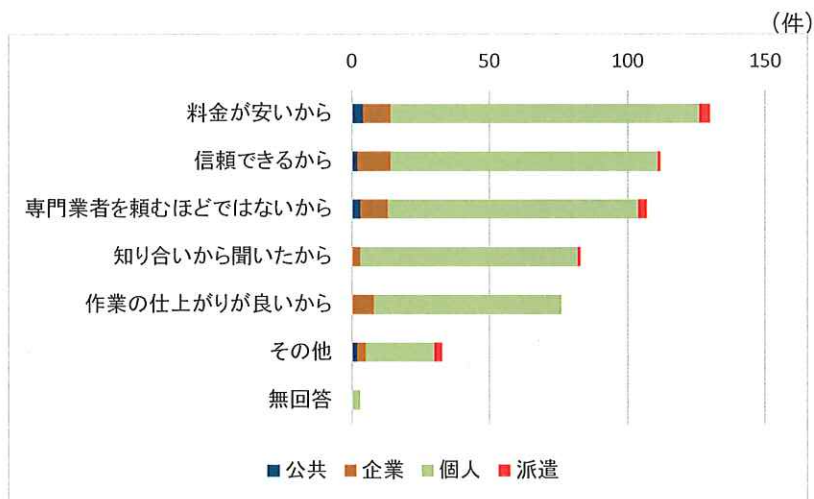
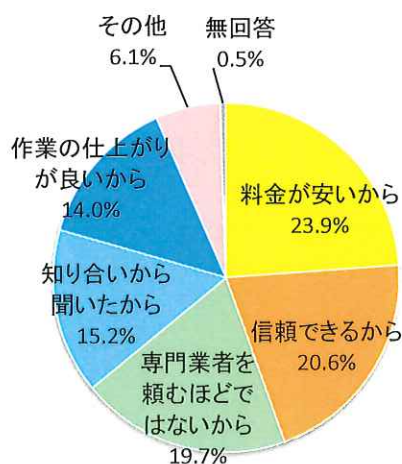


② シルバー人材センターへ依頼しようと思ったのはなぜですか？（複数回答可）

	(件)				
	全体	公共	企業	個人	派遣
料金が安いから	130	4	10	112	4
信頼できるから	112	2	12	97	1
専門業者を頼むほどではないから	107	3	10	91	3
知り合いから聞いたから	83	0	3	79	1
作業の仕上がりが良いから	76	0	8	68	0
その他	33	2	3	25	3
無回答	3	0	0	3	0

その他の内容

- ・ 依頼する人がそもそも他にいないから
- ・ 以前から継続して対応して頂いております
- ・ この地区に管理できる企業がないから
- ・ シルバー人材センターだから
- ・ 集落や組織での作業が困難になったから
- ・ 高齢者等の雇用の安定
- ・ ほかに依頼する団体、機関がないから
- ・ 入院中で仕事が出来ない為
- ・ 作業員が近所にいるので頼みやすい(気軽に話せて相談しやすい)
- ・ 気軽に依頼出来るから
- ・ 他に依頼先が思いつかなかった
- ・ 依頼人を指名してお願いできる
- ・ 協力者がみつからなかった
- ・ 地元の会員さんがいるため
- ・ 知人が依頼していたから
- ・ 自分も高齢者で、高齢者の雇用を守っていきたくので
- ・ 料金と作業の仕上がりのバランスが良いと感じるため
- ・ 過去の委託実績
- ・ 無理なお願いもさっそく下見に来てくださり、気持ちよく作業して下さるから
- ・ 毎年頼んでいて信頼できるから、その後に専門業者を頼んでいる
- ・ 人手が必要(年中ではないためスポットで)
- ・ 親が依頼していた
- ・ 信頼できそうだから
- ・ 作業に来てくださった方々の人柄や経験がとても素晴らしいから。熟練の仕事ぶり、仕上がりは感動もので、私の模範とするところです。

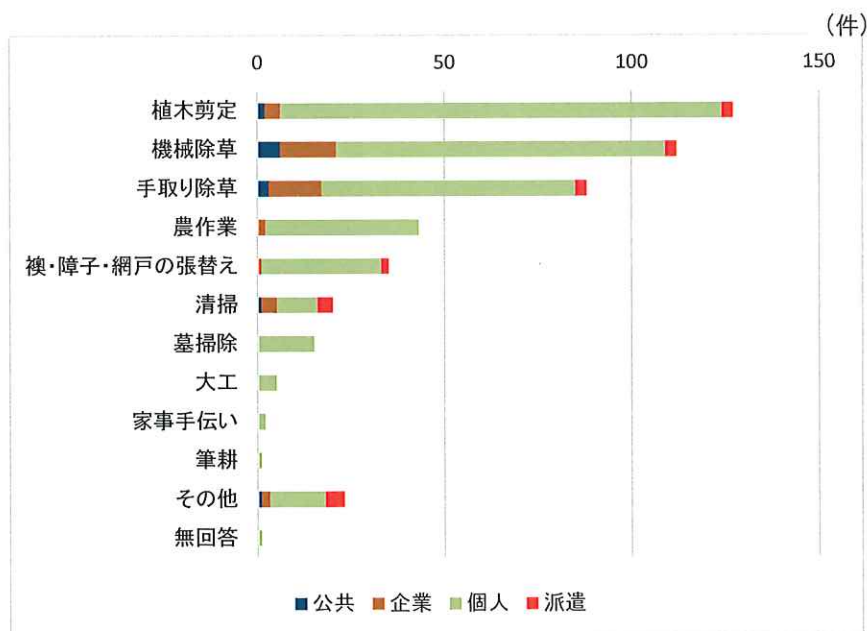
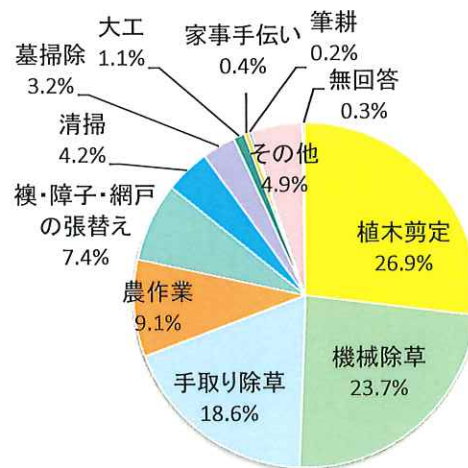


③ どのような仕事を依頼しましたか？(複数回答可)

	(件)				
	全体	公共	企業	個人	派遣
植木剪定	127	2	4	118	3
機械除草	112	6	15	88	3
手取り除草	88	3	14	68	3
農作業	43	0	2	41	0
襖・障子・網戸の張替え	35	0	1	32	2
清掃	20	1	4	11	4
墓掃除	15	0	0	15	0
大工	5	0	0	5	0
家事手伝い	2	0	0	2	0
筆耕	1	0	0	1	0
その他	23	1	2	15	5
無回答	1	0	0	1	0

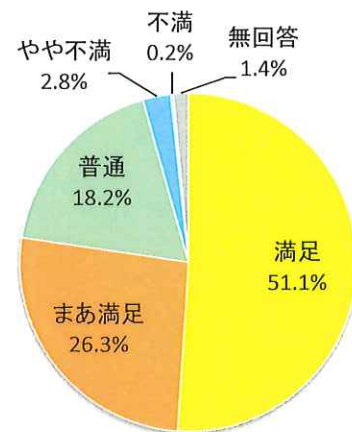
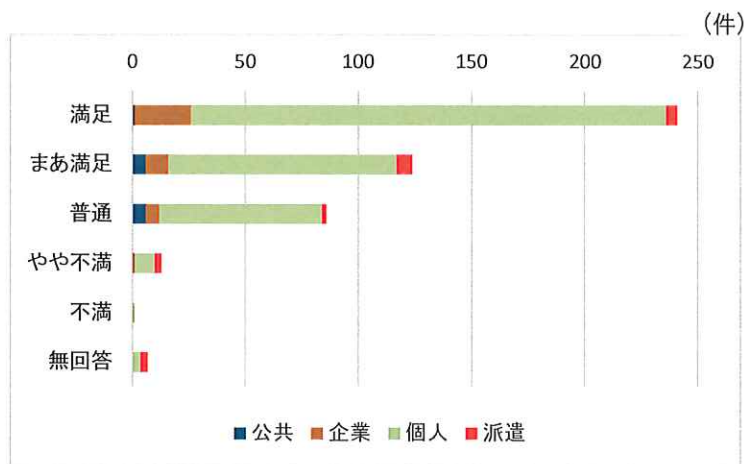
その他の内容

- ・ 山火事監視
- ・ 畑の水やり
- ・ 店内の業務
- ・ ゴミ分別作業
- ・ 施設管理
- ・ 動物死骸処理
- ・ 伐採
- ・ 片づけ
- ・ カーテンつけかえ
- ・ 製品整列・箱整理・運搬等
- ・ クリーンセンターへゴミの搬出
- ・ 休日及び夜間の管理代行(施設・設備)
- ・ 鳥の巣除去
- ・ 防虫消毒
- ・ 竹切り
- ・ 果木・植木消毒
- ・ 枯れ木の切り倒し
- ・ 不用物運搬処理



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。

	(件)				
	全体	公共	企業	個人	派遣
満足	241	1	25	210	5
まあ満足	124	6	10	101	7
普通	86	6	6	72	2
やや不満	13	0	1	9	3
不満	1	0	0	1	0
無回答	7	0	0	4	3

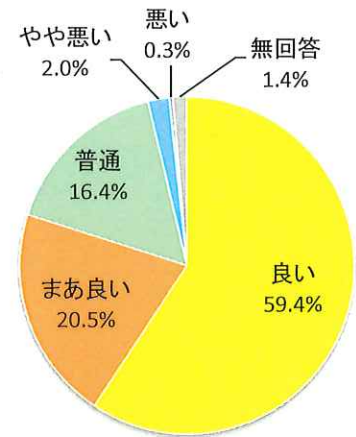
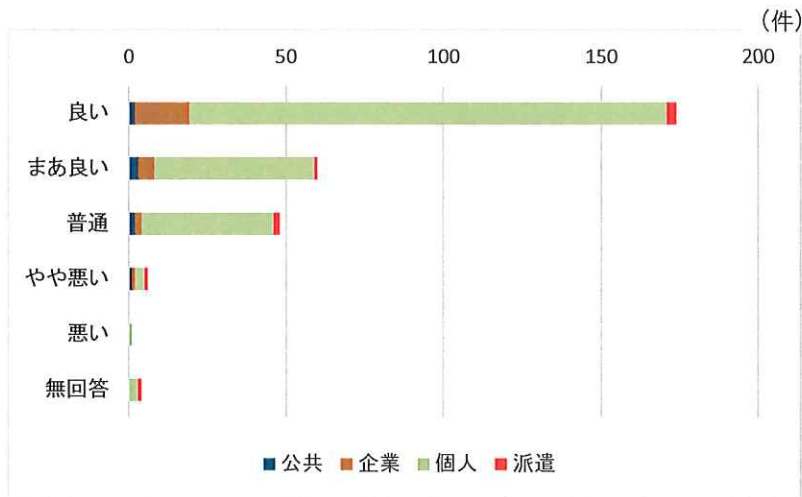


⑤ ④で「やや不満」「不満」とお答えの方にお尋ねします。その理由は何ですか？

- ・「目が見えない」との理由で清掃しない箇所がある。[派遣:東和:清掃]
- ・自分ルールを作り、こちらの指示を聞かない。[派遣:東和:清掃・施設管理]
- ・施設内に猫が入り被害が出ているのに追い払ったりしない。[派遣:東和:清掃・施設管理]
- ・お手洗の清掃、特に男性が不十分[派遣:米山:清掃]
- ・年齢制限(定年)をもうけた方がよいのでは？耳が遠い、目が見えない、お願いした事を守れない、忘れる。  
[企業:東和:清掃]
- ・植木剪定を依頼したが、立ち合いが出来なかったで思うように剪定のバランスが悪かったのが残念でした。  
[個人:迫:植木剪定]
- ・跡片付け、チームワーク[個人:不明:機械除草]
- ・後作業(片付け)が少し雑で帰ったのちにきれいに片づけたりする(作業に来た人によりけり)。[個人:中田:植木剪定]
- ・もう少しの所言えなかった(1時間延長)[個人:米山:植木剪定]
- ・いつもお世話様です。いつもではないのですが、生垣の端っこが残っていたり、以前の剪定のあとの細い枝がまるまる残っていました。残念です。腕をケガしてしまい力が入らないので又お願いしたいと思います。どうぞよろしく願います。  
[個人:中田:植木剪定]
- ・仕事が遅い割には料金が高い[個人:中田:農作業]
- ・草刈りが雑[個人:中田:機械除草]
- ・2㎡ぐらい残る。残業して取るようになるので、自分で取るからことわる。[個人:米山:手取り除草]

⑥ 会員の対応はいかがでしたか？

	(件)				
	全体	公共	企業	個人	派遣
良い	174	2	17	152	3
まあ良い	60	3	5	51	1
普通	48	2	2	42	2
やや悪い	6	1	1	3	1
悪い	1	0	0	1	0
無回答	4	0	0	3	1



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)

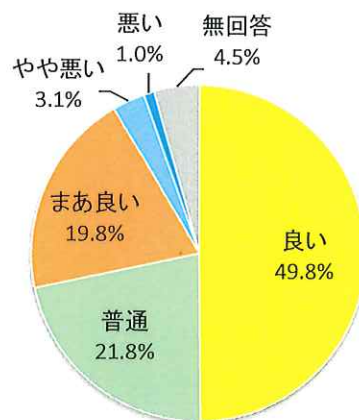
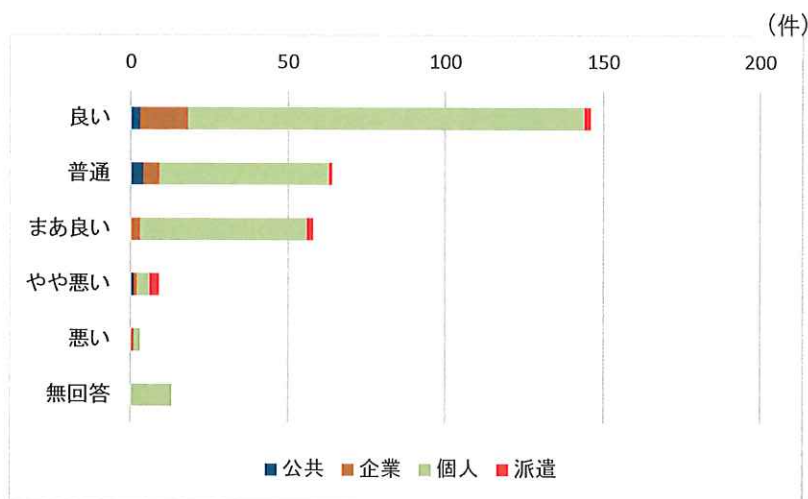
	(件)				
	全体	公共	企業	個人	派遣
仕事が遅い	2	1	1	0	0
言葉づかい	2	0	0	1	1
態度が悪い	2	0	0	2	0
仕事が粗雑である	1	0	0	0	1
技能・技術が低い	0	0	0	0	0
その他	1	0	0	1	0
無回答	1	0	0	1	0

その他

- ・ 休む回数が多い

⑧ 事務局の対応はいかがでしたか？

	(件)				
	全体	公共	企業	個人	派遣
良い	146	3	15	126	2
普通	64	4	5	54	1
まあ良い	58	0	3	53	2
やや悪い	9	1	1	4	3
悪い	3	0	1	2	0
無回答	13	0	0	13	0

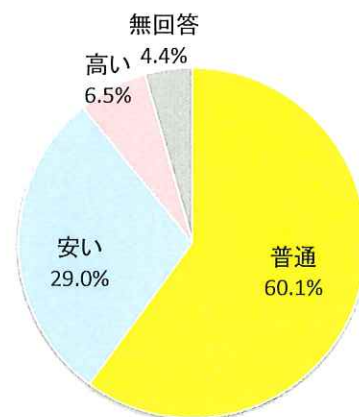
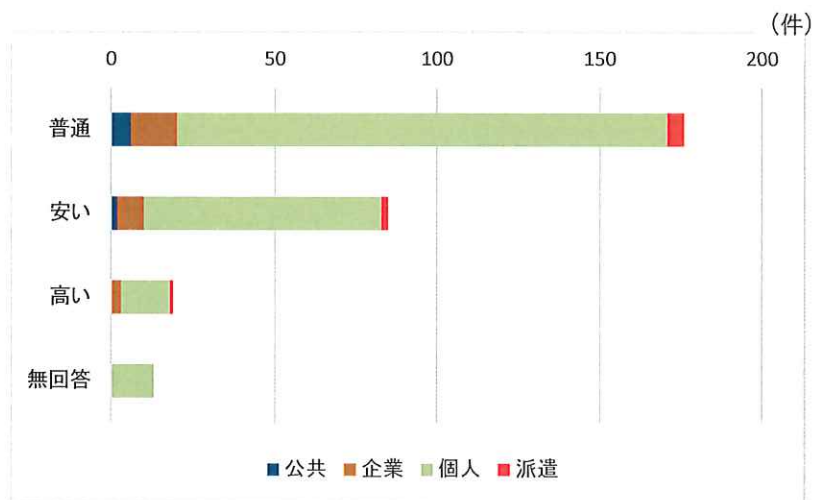


⑨ ⑧で「やや悪い」「悪い」とお答えの方にお尋ねします。その理由は何ですか？

- ・ 関係書類の提出が遅い[公共: 南方]
- ・ 作業が予定よりとても遅れた[個人: 豊里]
- ・ 連絡しても反応が遅い[派遣: 豊里]
- ・ 定期的な訪問がない[派遣: 米山]
- ・ 最近、担当者のフォローが少ない。来ない。[企業: 東和]
- ・ 作業時、現場の見回りなどは担当の職員がしていると思いますが、発注者への連絡や対応が全然なく、請求書が送られてくるだけで事務費の12%は高いのでは？[企業: 米山]
- ・ 日程の変更があったのに連絡が事務局からなく、シルバーの方から朝言われ、連絡不足のところがあり、迷惑した。[個人: 迫]
- ・ 人手のくり合いができないとか言われる。もっと能動的にまたテキパキと紹介をしてほしい。どうしてもいなければしょうがないが、もっと会員をつのって、需要に対応してほしい。[個人: 南方]
- ・ 新たに事務交代されましたが、おあいしていない。巡回していないので知りえないため。[個人: 中田]
- ・ 以前お願いした作業を忘れられていた[個人: 迫]
- ・ 依頼人と会員をつなぐのが事務局の役割だと思いますが…。1ヶ月以上の無は困ります。無しでも有りでも事務局として連絡はしっかりして欲しいです。[個人: 東和]
- ・ 担当者が変わってからこちらとの意思の疎通ができず、作業に支障が出る時がある。[派遣: 東和]

⑩ 料金についてはいかがですか？

	(件)				
	全体	公共	企業	個人	派遣
普通	176	6	14	151	5
安い	85	2	8	73	2
高い	19	0	3	15	1
無回答	13	0	0	13	0



⑪ 今後も仕事を依頼されますか？

	(件)				
	全体	公共	企業	個人	派遣
する	261	7	23	224	7
わからない	23	1	2	20	0
しない	1	0	0	1	0
無回答	8	0	0	7	1

