

令和6年度 顧客満足度調査結果

- 調査実施時期 : 令和6年11月1日～11月30日
- 調査対象者 : 令和6年1月～令和6年9月までの利用者より無作為に選択した400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 : 286 件 (回収率 71.5%)

	公共	企業	個人	派遣	全体
送付数	10	40	340	10	400
回答数	7	26	247	6	286
回収率	70%	65%	73%	60%	71.5%

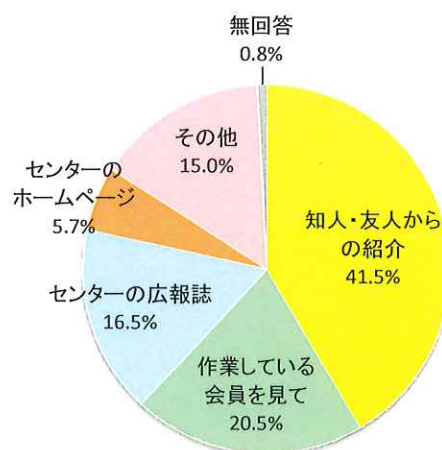
● 調査結果

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)

	全体	迫	東和	中田	米山	南方	豊里	石越	登米	津山	市外	不明
知人・友人からの紹介	146	48	11	26	11	7	3	11	9	8	9	3
作業している会員を見て	72	36	4	12	3	3	1	4	2	2	2	3
センターの広報誌	58	30	4	10	4	4	2	3	1	0	0	0
センターのホームページ	20	7	2	4	1	1	1	1	1	1	1	0
その他	53	20	2	9	4	5	3		1	2	7	0
無回答	3	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0

その他の内容

- ・ 設置間もなく知っていた
- ・ 以前から頼んでいたので継続
- ・ 親
- ・ 家族が前にシルバーに入っていた
- ・ 以前にも利用した
- ・ 毎年依頼している
- ・ 知人が登録していた
- ・ 元会員
- ・ 社会資源として知っていた
- ・ 設立から知り得ていた
- ・ 以前から知っている
- ・ 新聞のチラシ
- ・ 過去に作業を依頼した
- ・ 市役所
- ・ 何となく知っていた
- ・ 不動産の方からの紹介
- ・ 義父がお世話になってました
- ・ 福祉関係の人から
- ・ 知人が働いていたから
- ・ 家族
- ・ 自分で
- ・ かなり前から依頼してます
- ・ 夫が会員でした
- ・ 見知り等で依頼
- ・ 継続して依頼
- ・ 登米市より引継ぎ
- ・ 会社からの指示
- ・ 慣例により
- ・ 30年くらい前からお願いしています
- ・ 設立当時から存在を知り数年前から利用させてもらっている

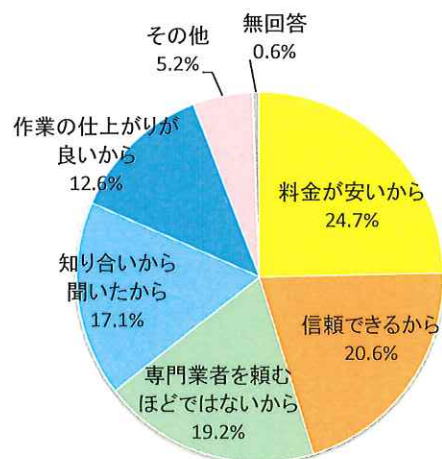


② シルバー人材センターへ依頼しようと思ったのはなぜですか？（複数回答可）

	(件)											
	全体	迫	東和	中田	米山	南方	豊里	石越	登米	津山	市外	不明
料金が安いから	127	51	8	20	11	7	4	6	9	3	8	0
信頼できるから	106	48	7	16	5	8	4	3	5	1	8	1
専門業者を頼むほどではないから	99	45	8	16	6	1	3	5	2	7	4	2
知り合いから聞いたから	88	33	8	12	7	7	1	7	3	4	4	2
作業の仕上がりが良いから	65	27	4	15	2	4		5	4	0	3	1
その他	27	10	1	6	1	3	3	1	0	1	1	0
無回答	3	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0

その他の内容

- ・ 依頼する人材がなく、シルバー人材センターが最適のため
- ・ 依頼したのは軽度生活援助事業利用から
- ・ 気軽に相談できる
- ・ 仕事が忙しかったから
- ・ 以前お願いしたことがあるので
- ・ 入院中の為
- ・ 話して、素直にやってもらえるから
- ・ 人手が足りないため
- ・ 以前利用したことあり
- ・ 自分だけでは作業が多く大変だから
- ・ ここ数年お願いしています。頼みやすい。
- ・ 毎年依頼しているから
- ・ 他に依頼できなかったから
- ・ 毎年同じ場所の仕事を頼んでいるのでまかせられるから
- ・ 対応が迅速
- ・ 短日数
- ・ 会社からの指示
- ・ 慣例により
- ・ 高齢者の雇用機会の確保のため
- ・ 継続して依頼

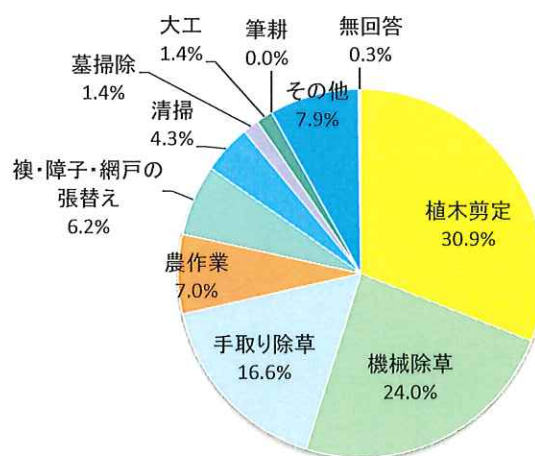


③ どのような仕事を依頼しましたか？（複数回答可）

	(件)											
	全体	迫	東和	中田	米山	南方	豊里	石越	登米	津山	市外	不明
植木剪定	129	66	6	18	9	7	3	7	5	3	2	3
機械除草	100	35	6	16	5	9	2	6	6	5	9	1
手取り除草	69	32	7	15	0	2	2	3	2	0	6	0
農作業	29	6	1	11	2	2	0	5	0	2	0	0
襖・障子・網戸の張替え	26	15	2	3	2	2	1	0	1	0	0	0
清掃	18	11	0	3	1	1	0	0	1	0	1	0
墓掃除	6	1	2	1	0	0	0	0	0	1	1	0
大工	6	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
筆耕	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	33	11	3	10	1		1	1	2	2	2	0
無回答	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0

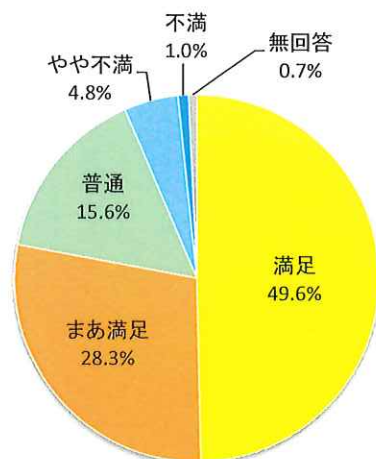
その他の内容

- ・ 除雪作業
- ・ 家庭ゴミの廃棄
- ・ 木の伐採
- ・ 片付
- ・ 害虫駆除
- ・ 庭木の除去
- ・ 側溝清掃
- ・ 縫製
- ・ 換気扇掃除
- ・ 生産補助
- ・ 玄関のフロアマット張替
- ・ 製造
- ・ 猫の死骸処理
- ・ 施設管理
- ・ 不用品処分
- ・ 送迎ドライバー
- ・ 粗大ゴミ処分
- ・ 植木消毒
- ・ 庭の殺虫剤散布
- ・ ビニールハウスのビニール張り替え



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。

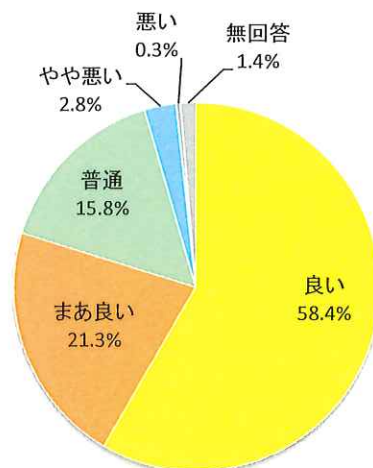
	(件)											
	全体	迫	東和	中田	米山	南方	豊里	石越	登米	津山	市外	不明
満足	207	95	16	38	7	8	6	9	8	5	13	2
まあ満足	118	52	6	18	8	6	2	9	6	6	5	0
普通	65	25	3	12	4	8	1	4	3	1	1	3
やや不満	20	7	2	8	0	1	0	0	0	1	1	0
不満	4	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0
無回答	3	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0



- ・ 経験の少ない方(知識が?)だった。[個人:迫:植木剪定]
- ・ 下見を終え、数日後作業(3名)に入ってもらったが、松の剪定の出来る人がいなく、松は手つかずに終わった。
[個人:迫:植木剪定]
- ・ 清掃は思ったほど、きれいではなかった(室内)。[個人:迫:清掃]
- ・ 説明不足の為か、思っていたような仕上がりではなかった。[個人:迫:植木剪定]
- ・ 除草を頼んだ時、3人で来て、あきらかに午前中で終わったのに午後までかかったようにされた。[個人:迫:手取り除草]
- ・ みた目が納得しなかった。シルバーさんだからかなあと思うしかなかった。[個人:迫:大工]
- ・ 仕事が雑だった。[個人:東和:手取り除草]
- ・ 刈り残りがありました。[個人:東和:機械除草]
- ・ 予約して時間通り行ってもらった。でも、数日ですぐ草がはえてきた。担当者などと話して行ってくれた何人かが、手抜きであって、再度行ってもらった。[個人:中田:手取り除草]
- ・ 丁寧な作業ではない。目的を理解して散布すること。散布ノズルの変更が必要です。[個人:中田:その他(殺虫剤散布)]
- ・ 農作業未経験の会員で、作業が進まなかったことがあった。[個人:中田:農作業]
- ・ その人の問題ですネ。[個人:中田:植木剪定・手取り除草・機械除草・農作業]
- ・ 打合せの時の内容と相違している部分があった。[個人:中田:手取り除草]
- ・ 下見に来ているのに依頼主の意思を無視して作業する。[個人:米山:植木剪定]
- ・ あまりうまくない。人数が多すぎる。[個人:南方:植木剪定]
- ・ 私は遠方からの依頼の為、作業時は見ていませんが、近所の方が言うには、すごく雑な草取りだったそうです。私も帰省して現状を見ましたが、除草した所としない所の差がすごくありガッカリしました。自分の友達にもシルバー人材センターさんの情報を聞きましたが、作業する方によって違うとのことでした。作業終了後、スタッフの方は現地を確認しているのでしょうか？作業員の事後報告だけでしょうか？あの現状でのお支払いは納得できませんでした。残念でした。
[個人:登米市外:手取り除草]
- ・ もう少しいねいにまんべんなく薬を散布して欲しかった。[個人:登米市外:その他(害虫駆除)]
- ・ 作業スペースの確認を怠って、設備を壊された。[企業:迫:機械除草]
- ・ 小柄のご婦人の方、お2人で脚立に乗っても窓の上の方まで届かず、ブラインドの清掃も適当だった。窓の網戸を外す際も作業中の弊社の社員の手を借りている場面もあった。[企業:迫:清掃]
- ・ 人によって差があります。[企業:中田:農作業]
- ・ 接遇が少し気になっています。[派遣:津山:その他(施設管理)]

⑥ 会員の対応はいかがでしたか？

	(件)											
	全体	迫	東和	中田	米山	南方	豊里	石越	登米	津山	市外	不明
良い	167	72	9	29	11	9	4	11	6	6	8	2
まあ良い	61	22	4	7	5	7	3	5	2	2	3	1
普通	45	15	2	8	3	3	1	1	5	3	2	2
やや悪い	8	1	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0
悪い	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
無回答	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0



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）

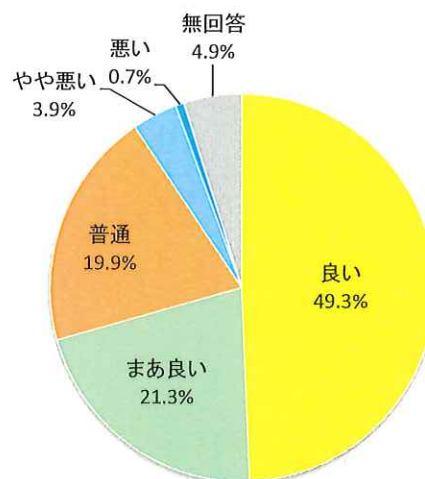
	(件)											
	全体	迫	東和	中田	米山	南方	豊里	石越	登米	津山	市外	不明
仕事が遅い	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
言葉づかい	2	0		2	0	0	0	0	0	0	0	0
仕事が粗雑である	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
技能・技術が低い	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
態度が悪い	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	6	1	1	3	0	0	0	0	0	0	1	0
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

その他

- ・ 約束した時間が何回も守れなかった。
- ・ リーダーと思われる方は良かったが、他の人は挨拶もしない。
- ・ 会社で行った3人との連携が無く、依頼したことが、全然だった。その後にトップと担当者が来て、あやまり、再度ていねいに
行ってもらいOKでした。
- ・ 2人の内1人がやる気の無い様子で、もう1人の方が大変気をつけて頂き、フォローしていた。
- ・ 2ヶ月前に依頼したのになかなか返答が無かった。こちらから再度連絡した。
- ・ 高齢者だから仕方ない。個人によります。

⑧ 事務局の対応はいかがでしたか？

	全体	迫	東和	中田	米山	南方	豊里	石越	登米	津山	市外	不明
良い	141	63	5	20	7	6	7	10	4	5	12	2
まあ良い	61	27	5	7	5	6	1	3	3	3	1	0
普通	57	17	3	13	4	5	0	3	4	3	2	3
やや悪い	11	0	4	5	0	1	0	0	1	0	0	0
悪い	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
無回答	14	3	0	4	2	1	0	1	1	1	1	0

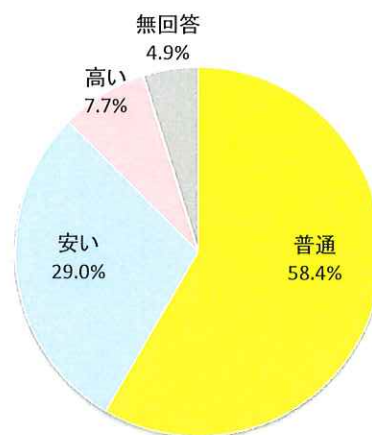


⑨ ⑧で「やや悪い」「悪い」とお答えの方にお尋ねします。その理由は何ですか？

- ・ 連絡がおそい。[個人：東和]
- ・ 依頼しても中々刈ってもらえなかった(担当者が代わってから)。[個人：東和]
- ・ 初めは会員との連携が無く、依頼したことが全然でした。その後話し合っって初めに話した約束通りに行ってもらい、きちんとOKです。[個人：中田]
- ・ 以前の担当者と違った(町域が変わった?)電話対応が良くない。[個人：中田]
- ・ 実施する日程の決定が遅く、何度も電話した。[個人：中田]
- ・ 対応が遅い。[個人：中田]
- ・ あいさつがない。[個人：南方]
- ・ 対応が遅い。[個人：登米市外]
- ・ 作業予定の確定に時間がかかりすぎ。担当者と連絡がとれない。[企業：東和]
- ・ 担当の対応が遅い。[企業：東和]
- ・ 書類の提出が遅い。[企業：中田]
- ・ 相談等があるが事務所に挨拶がない。[企業：米山]

⑩ 料金についてはいかがですか？

	(件)											
	全体	迫	東和	中田	米山	南方	豊里	石越	登米	津山	市外	不明
普通	167	62	12	29	7	11	6	12	5	7	12	4
安い	83	37	3	12	7	2	2	5	7	4	3	1
高い	22	6	2	6	3	4	0	0	0	0	1	0
無回答	14	5	0	2	2	2	0	0	1	1	1	0



⑪ 今後も仕事を依頼されますか？

	(件)											
	全体	迫	東和	中田	米山	南方	豊里	石越	登米	津山	市外	不明
する	234	98	13	35	15	11	7	16	11	10	14	4
わからない	39	9	4	12	2	5	1	1	1	1	2	1
しない	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
無回答	11	3	0	2	2	2	0	0	1	1	0	0

