

「発注者満足度アンケート調査」

センターでは、この度ご利用いただいた発注者を対象にアンケート調査を行いました。

会員の就業状況、事務局の対応等についてお客様の生の声をお聞きし、今後の事業運営に反映させるためのものです。

アンケートは下記の方法で実施させていただきました。皆様のご協力に感謝申し上げますとともに、いただいたご意見等につきましては、今後のシルバー事業運営の参考にさせていただきます。

1. 対 象 受注実績のある発注者(調査期間中)
2. 調査方法 ハガキによる無記名回答
3. 調査時期 令和元年7月～令和2年2月
4. 回答者総数 168件／400件 (42.0%)
5. 調査項目 問1. 今回ご利用された仕事の内容は？
問2. シルバー人材センターを何でお知りになりましたか？
問3. シルバー人材センターをご利用されたきっかけは？(複数回答)
問4. 今回の仕事の出来栄はどうでしたか？
問5. 就業会員のマナー(挨拶・言動)は？
問6. 仕事を依頼したときの電話対応・窓口対応は？
問7. 今後もまたシルバー人材センターを利用してみたいと思いますか？
・その他ご意見等があればお聞かせ下さい。
6. 集計結果(問1～問7)は、下記集計表をご覧ください。

《 発注者の皆様からのご意見・感想等の記入欄は次の内容でした。》

◎助言・要望・ご意見

- ・依頼してから時間がかかるのがいちばんの難点です。
- ・昨年は安かったのに、今回は人が変わったのか高いと思った。シルバーは安いと思ったのに値段が上がった。同じペースなのに時間がかかった。
- ・シルバーの高齢化。仕事の質が落ちてきていると思う。技術の習得が図られたい。
- ・仕事を依頼した時に、いつ頃入ってもらえるのか予定日を折り返し連絡ください。お願いします。
- ・残っていたところがありました。それがなかったらうれしく思います。
- ・見積もり金額は、依頼後1週間以内をお願いします。今回ちょっと長かかりました。
- ・作業入る前に連絡くださいとお願いしましたが、一切ありませんし、作業完了の連絡もなく、料金も2割高くなってます。
- ・南の真ん中が2本すっぽり切っており(枝なし)、少しみっともなくなり残念。聞いてほしかった。※あまりにもさっぱりしました。お任せしますと言ったので仕方ないですが。
- ・簡単な消毒(何分かで終わるもの)に機械使用料とは、1回で何軒か回られると思うのに高いと思います。
- ・苔とか刈ってほしくないものもあったのをきちんと伝えておらず、少し残念な思いがしました。
- ・メールを見ていないようで、1ヶ月以上返事を待つことになった。
- ・木(垣根)を切る高さを間違えて、一部低い所がある。間違えないでほしい。
- ・雑談が目立ちます。お互いに仕事をしている中でシルバーさんからの私語は控えるようお願いいたします。
- ・希望の日時でお願いしたい。
- ・今後も作業安全第一でお願いします。

◎感謝・励ましの声

- ・今後とも宜しくお願いいたします。ありがとうございました。
- ・仕事が手早く感じが良い人達でした。今後もお願いしたい。
- ・いつもお声をかけていただいてありがとうございます。助かっています。
- ・暑い中丁寧に剪定作業してくださり、とても助かりました。ありがとうございました。
- ・今年もお願いしてとても助かりました。ありがとうございました。
- ・自分たちではなかなかできないので、とても助かっています。今後も利用させていただきます。
- ・大変満足しています。ありがとうございました。
- ・いつも丁寧に草刈りをありがとうございます。
- ・暑い時の除草作業大変ですが、快くやってくださりありがたいです。今後ともよろしく。
- ・真夏の暑い中、本当にありがとうございました。
- ・暑い中、剪定ありがとうございました。家の周りもスッキリし、今は新芽も出てきました。本当に助かりました。
- ・遠方なので、写真まで見せていただいたので感謝しています。
- ・早急に草刈り作業を対応していただき厚くお礼申し上げます。
- ・暑い盛りの剪定で申し訳なく、ありがたく思いました。
- ・広い範囲をお願いし、大変だったと思いますが、ありがとうございました。
- ・迅速な対応に大変助かりました。ありがとうございました。
- ・海津市に所有する土地の草刈りをいつもお願いしています。暑い日・寒い日の中作業していただいて感謝しております。今年もありがとうございました。
- ・いつも親切によくやっていただき大変感謝しております。
- ・剪定していただいた会員の皆様にご苦労をおかけしますが、本当にありがとうございました。
- ・とても親切に対応していただき、仕事も丁寧に安くしていただき大変助かっています。ありがとうございました。
- ・電話での報告、現場からの状況報告、ありがとうございました。
- ・朝早くからご苦労様です。休憩時(午前・午後)の片づけがよかった。
- ・仕事が早く、丁寧。剪定くずもきちんと回収されていてありがたい。

「発注者満足度アンケート調査」

168件/400件

集計期間:令和元年7月～令和2年2月

対象:令和元年度名中に受注実績のある発注者

問1. 今回ご利用された仕事の内容は?						問2. SCを何でお知りになりましたか?						問3. SCをご利用されたきっかけは? (複数回答可)						問4. 今回の仕事の出来栄はどうか?						問5. 就業会員のマナー(挨拶、言動など)は?						問6. 仕事を依頼した時の電話対応・窓口対応は?						問7. 今後もまたSCを利用してみたいと思いますか?				
ア	イ	ウ	エ	オ	カ	ア	イ	ウ	エ	オ	カ	キ	ア	イ	ウ	エ	オ	カ	キ	ア	イ	ウ	エ	オ	カ	ア	イ	ウ	エ	オ	カ	ア	イ	ウ	エ	オ	カ	ア	イ	ウ
剪定	草刈・除草・除草剤散布	消毒	清掃	その他	無回答	広報誌	公共施設	センターHP	チラシ・ポスター	知人の紹介	その他	無回答	以前から利用	仕事が丁寧	料金が安い	知人の勧め	会員からの紹介	その他	無回答	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	良い	どちらかと言えば良い	普通	どちらかと言えば悪い	悪い	無回答	良い	どちらかと言えば良い	普通	どちらかと言えば悪い	悪い	無回答	思う	思わない	無回答
38.0%	42.2%	1.6%	10.2%	7.0%	1.1%	34.7%	10.2%	3.4%	4.5%	25.6%	21.0%	0.6%	42.2%	17.8%	25.8%	8.4%	1.0%	4.5%	0.3%	72.6%	13.1%	8.9%	3.6%	0.6%	1.2%	69.6%	10.1%	16.1%	1.8%	0.0%	2.4%	76.8%	10.7%	10.1%	0.6%	0.6%	1.2%	98.8%	0.0%	1.2%

