

## 「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2年10月～令和3年3月
4. 回答者総数 124件／300件 (41.3%)
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how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せんか？  
・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

- ・毎年同じ範囲の作業をやってもらっていますが、料金にバラつきがあるのはなぜですか？
- ・家屋解体後の敷地の管理を定期的にやっていただければありがたいです。
- ・当方の予定価格と随分請求額が乖離している。
- ・庭の植込み、植栽もできるだけお願いしたい。
- ・振込手数料を発注者が払うのはおかしい。集金の手間を省くために振込をしている。業者の手数料はそちらもちです。もしだめなら、農協は無料です。集金に来てください。事務費を払っているので当然集金すべきです。
- ・お願いしてからもう少し早く来てもらえると良い。
- ・早めに次の方を見つけてもらえるとうれしいです。
- ・年に3回ほどお願いします。

### ◎感謝・励ましの声

- ・いつも丁寧な仕事をして頂きありがとうございます。
- ・小さなお願いや注文にも対応してくださり、頼りになります。これからもよろしくお願いします。
- ・いつも本当にありがとうございます。親切、丁寧な職員の方に感謝しております。
- ・いつも丁寧な仕事ぶりでありありがとうございます。本当に助かります。おケガないよう気をつけてください！
- ・非常に丁寧に仕事していただけて感謝です。次回もお願いしたいです。
- ・仕事をずっと依頼していきたいので、ずっと運営して欲しいです。

- ・長時間の作業、大変お世話になりました。本当に助かりました。
- ・いつも手際良く作業してくださって、ありがとうございます。
- ・きれいにしてくださいありがとうございました。
- ・毎年植木の剪定と消毒で利用しています。時期になると連絡くださるのでとても助かります。
- ・遠くに住んでいるので写真を添付して下さり、前と後の様子が見れてうれしいです。キレイにしてもらえてうれしいです。
- ・草が伸びすぎて刈りにくい場所をきれいに刈って頂いて感謝しております。
- ・夏の暑い時期や初冬の寒い時期まで除草作業をしていただきいつもお世話になっております。今後ともどうぞよろしく  
お願いします。
- ・誠実な仕事ぶりに感謝しています。
- ・いつも快く対応して下さいありがたいです。
- ・家人不在時の庭木の剪定をお願いしました。前と後の写真送付の他、ワガママな依頼にまで対応して頂きとても感謝  
しております。ありがとうございました。
- ・こちらの目が届かない分、シルバー人材センターより業務の働きかけの声をかけて下さり大変ありがたくお礼申し上げます。

# 「発注者満足度アンケート調査」

124件/300件

集計期間: 令和2年10月～令和3年3月

対象: 令和2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でしたか?						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						
剪定	草刈・除草・除草剤散布	清掃	屋内外軽作業	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
42.9%	43.6%	5.3%	0.8%	7.5%	0.0%	25.2%	11.0%	1.6%	3.9%	36.2%	21.3%	0.8%	44.4%	16.6%	19.5%	11.2%	2.9%	5.4%	0.0%	75.0%	13.7%	9.7%	1.6%	0.0%	0.0%	74.2%	9.7%	12.1%	1.6%	0.0%	2.4%	81.5%	8.9%	9.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100%	0.0%	0.0%

