

## 「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 平成30年7月～平成31年3月
4. 回答者総数 176件／480件 (36.7%)
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ようと思いませんか？  
・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

- ・年2回ほど又申し込む予定です。
- ・以前、大勢で来られた時は仕事がすごく雑でした。今回は少人数で真面目な仕事をしてもらえてよかったです。欲を言えば、枝などの切りカスが残っていました。
- ・剪定の仕方が大胆すぎてびっくり。多少ショックな面があり、もう少し家の人の意見を聞いてほしい。他の家でもこんな感じなのかしら？全部の枝処理をお願いしたのに、1本の松の分は全部残っていた。一声電話でもしてほしかったです。
- ・草刈り後のコンクリートの上に草が残っていて、後で自分がホウキで掃除しました。他はきれいになっているのに…。
- ・説明した剪定の希望と少し違った。
- ・今回は畑の除草をお願いしました。実家の剪定や草刈りもお願いしたいと思います。
- ・仕事の内容が豊富になると良い。
- ・作業後に声をかけていただけたら良いです。
- ・畑作業をあと5～6年やりたいと思います。害鳥よけネットを毎年6月中頃までをお願いしたいです。ネットの設置もきれいな仕事をしていただき感謝しています。畑へ行くのがいつも楽しみです。

## ◎感謝・励ましの声

- ・いつも大変ありがとうございます。大いに助かっております。
- ・いつも大変助かっています。今後ともよろしく願います。
- ・都合にて当日見学できず申し訳ありませんでした。現場の写真を添付いただきまして、ありがとうございました。安心できました。
- ・年末に依頼したにもかかわらず、年内に仕上げていただき感謝しています。
- ・いつも気心知った方々なので、安心して仕事を任すことができる。後片付けもきちんとしていただき、気持ちがいいです。
- ・年1回ですけど、助かっています。本当にありがとうございます。またお願いいたします。
- ・とても丁寧に刈っていただき、ありがとうございました。次回もお願いいたします。
- ・とてもきれいに草刈りをしていただきましてありがとうございました。写真を見てとてもうれしかったです。背丈が伸びた木々でしたので、大変だったと思います。本当にありがとうございました。
- ・いつもお願いしたとおりにしてもらえて助かっています。次回またお願いしたいと思っています。
- ・今回の作業以外に電源カバーまで直していただきありがとうございました。
- ・いつも丁寧にやっていただき感謝しています。
- ・あれだけの木がサッパリとして仕上げも凄くきれいになり、通りやすくなりました。
- ・今年は早くにお世話になり、ありがとうございました。
- ・来年もお世話になりたいです。
- ・丁寧な対応ありがとうございました。
- ・朝早くからありがとうございました。現地でいろいろ話をさせていただき市役所で確認することもできました。
- ・毎年きちんとやっていただき感謝しております。ありがとうございます。
- ・ありがとうございました。電話だけのやりとりで申し訳ありません。
- ・酷暑の折から草刈り作業を早急に短時間で対応していただき厚く御礼申し上げます。
- ・暑い中、シルバーの人が心よくしていただき、初めてでしたが、お願いして良かったです。
- ・いつも急なお願いでも対応していただきありがとうございます。
- ・丁寧に迅速に草刈りをしてもらい大変満足しています。いつもありがとうございます。
- ・今年は特に猛暑・酷暑の中の作業していただき本当にありがとうございました。
- ・仕事が丁寧に、その上テキパキと早い、明るい、とても気持ちの良い気分になり満足しております。

# 「発注者満足度アンケート調査」

176件/480件

集計期間：平成30年7月～平成31年3月

対象：平成30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えはどうでしたか？						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	清掃	家事援助	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
38.5%	43.6%	5.1%	4.6%	7.7%	0.5%	20.9%	14.8%	1.6%	5.5%	29.1%	25.8%	2.2%	38.5%	17.2%	28.7%	9.6%	2.2%	3.5%	0.3%	69.1%	15.4%	12.0%	1.1%	0.6%	1.7%	67.6%	13.6%	11.9%	0.6%	0.0%	6.3%	71.6%	12.5%	15.3%	0.0%	0.0%	0.6%	98.3%	0.6%	1.1%

