

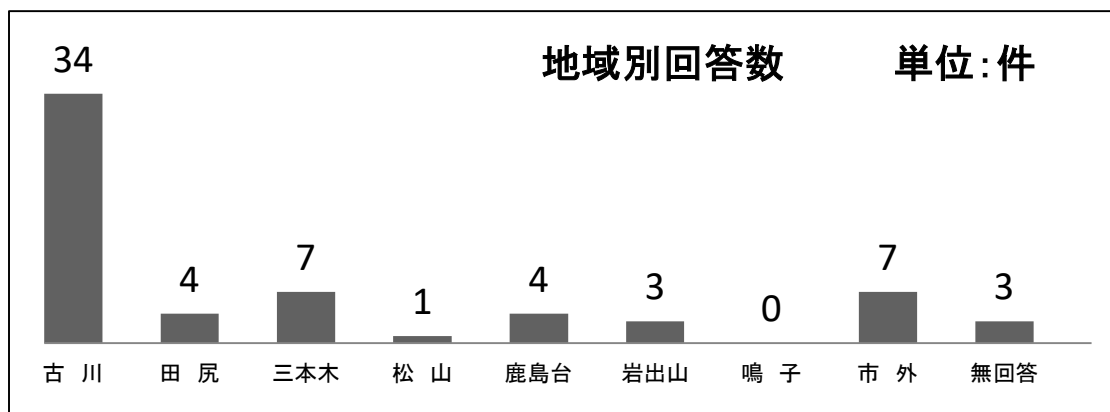
令和6年度 顧客満足度調査報告

- 調査実施時期 令和7年1月30日～令和7年2月20日
- 調査対象者 令和6年1月～令和6年12月までに利用した支払上位者 99件
(企業64件、一般家庭23件、その他12件)
- 回答数 99件中 63件 (回収率63.6%)

区分	企業	一般家庭	その他	無回答	計
送付数	64	23	12	0	99
回答数	41	10	5	7	63
回収率	64.1%	43.5%	41.7%		63.6%

区分	企業	一般家庭	その他	無回答	計
回答数	41	10	5	7	63
比率	65.1%	15.9%	7.9%	11.1%	100.0%

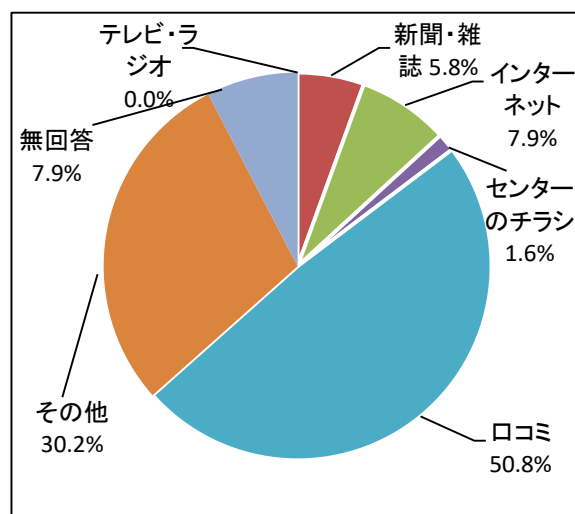
地区	古川	田尻	三本木	松山	鹿島台	岩出山	鳴子	市外	無回答	計
回答数	34	4	7	1	4	3	0	7	3	63
比率	54.0%	6.3%	11.1%	1.6%	6.3%	4.8%	0.0%	11.1%	4.8%	100.0%



調査結果

① シルバー人材センターのサービスはどこでお知りになりましたか？(複数回答可)

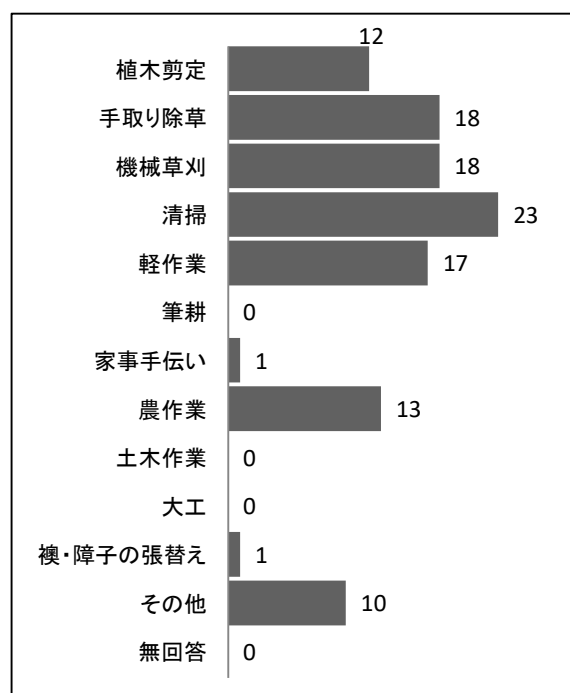
項目	件数	比率
テレビ・ラジオ	0	0.0%
新聞・雑誌	1	5.8%
インターネット	5	7.9%
センターのチラシ	1	1.6%
口コミ	32	50.8%
その他	19	30.2%
無回答	5	7.9%
計	63	100.0%



② どのような仕事を依頼しましたか？（複数回答可）

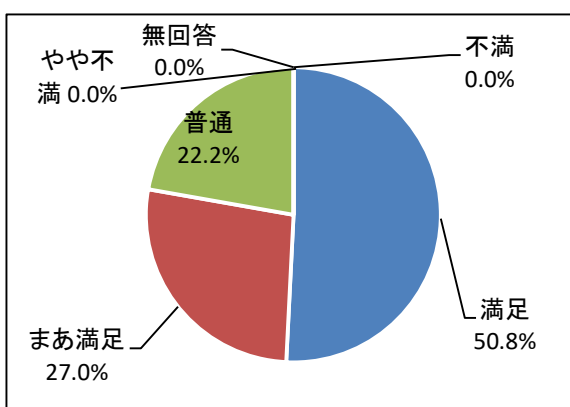
項 目	件 数	比 率
植木剪定	12	10.6%
手取り除草	18	15.9%
機械草刈	18	15.9%
清掃	23	20.4%
軽作業	17	15.0%
筆耕	0	0.0%
家事手伝い	1	0.9%
農作業	13	11.5%
土木作業	0	0.0%
大工	0	0.0%
襖・障子の張替え	1	0.9%
その他	10	8.8%
無回答	0	0.0%
計	113	100.0%

※その他の内容 網戸、伐採、洗濯、雪かき等



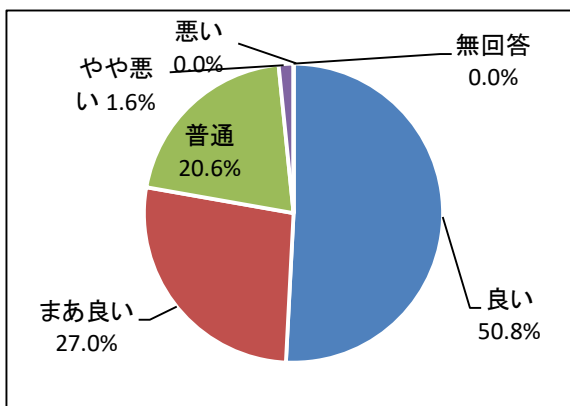
③ 仕事の仕上がりはいかがでしたか？

項 目	件 数	比 率
満足	32	50.8%
まあ満足	17	27.0%
普通	14	22.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
計	63	100.0%



④ 会員の対応はいかがでしたか？

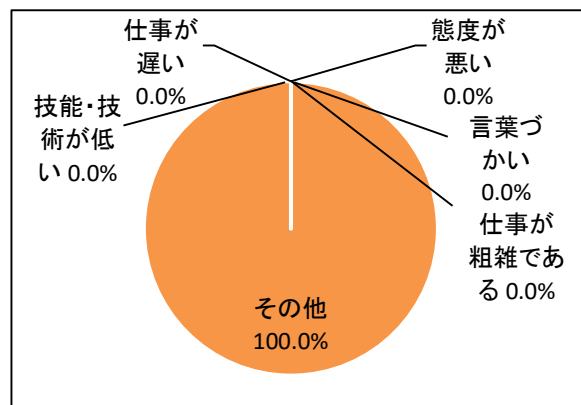
項 目	件 数	比 率
良い	32	50.8%
まあ良い	17	27.0%
普通	13	20.6%
やや悪い	1	1.6%
悪い	0	0.0%
無回答	0	0.0%
計	63	100.0%



※対応について「良い」「まあ良い」「普通」とあわせると98.2%と9割を占める回答が得られました。

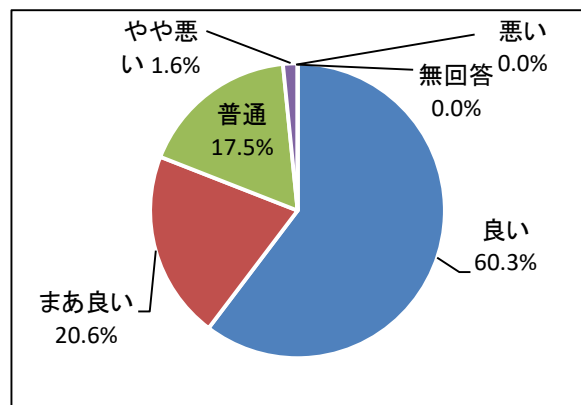
⑤ 前問④で「悪い」・「やや悪い」とお答えの方にお尋ねします。その理由は何ですか？（複数回答可）

項 目	件 数	比 率
仕事が粗雑である	0	0.0%
技能・技術が低い	0	0.0%
仕事が遅い	0	0.0%
言葉づかい	0	0.0%
態度が悪い	0	0.0%
その他	1	100.0%
計	1	100.0%



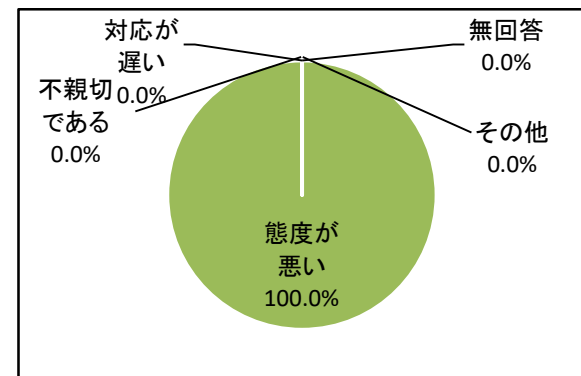
⑥ 事務局の対応はいかがでしたか？

項 目	件 数	比 率
良い	38	60.3%
まあ良い	13	20.6%
普通	11	17.5%
やや悪い	1	1.6%
悪い	0	0.0%
無回答	0	0.0%
計	63	100.0%



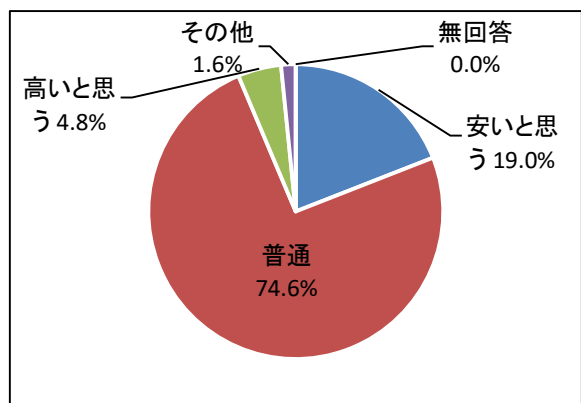
⑦ 前問⑥で「悪い」・「やや悪い」とお答えの方にお尋ねします。その理由は何ですか？（複数回答可）

項 目	件 数	比 率
不親切である	0	0.0%
対応が遅い	0	0.0%
態度が悪い	1	100.0%
その他	0	0.0%
無回答	0	0.0%
計	1	100.0%



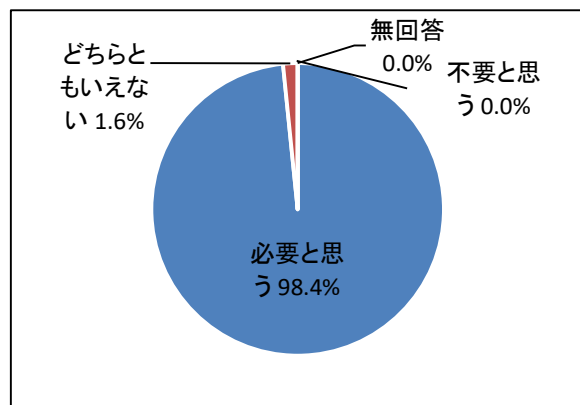
⑧ 利用料金についてはいかがでしたか？

項 目	件 数	比 率
安いと思う	12	19.0%
普通	47	74.6%
高いと思う	3	4.8%
その他	1	1.6%
無回答	0	0.0%
計	63	100.0%



⑨ シルバー人材センターの存在(必要性)についてはいかがですか？

項 目	件 数	比 率
必要と思う	62	98.4%
どちらともいえない	1	1.6%
不要と思う	0	0.0%
無回答	0	0.0%
計	63	100.0%



まとめ

今回は令和6年1月から令和6年12月まで、センターへ受注いただいた発注者様から支払上位者99件の方々にアンケートをお願いして、63件の回答があり、63.6%の回収率で前年度調査(53.7%)より9.9ポイント上回りました。

その中で集計した結果、「仕事の仕上がり」「会員の対応」「事務局の対応」の評価で「普通・まあ良い・良い」、「普通・まあ満足・満足」が例年同様、全体の9割以上の評価をいただきました。

また、今回もシルバー人材センターの必要性についての設問をしたところ98.4%の方々が必要と思われるとの回答が得られました。

しかし、今回も調査実施して少数意見ではありますが対応の面で「やや悪い」という回答が会員と事務局に見受けられました。早急に改善を行い、より良いサービスを提供できるよう心掛けていくことが大切であると考えます。