

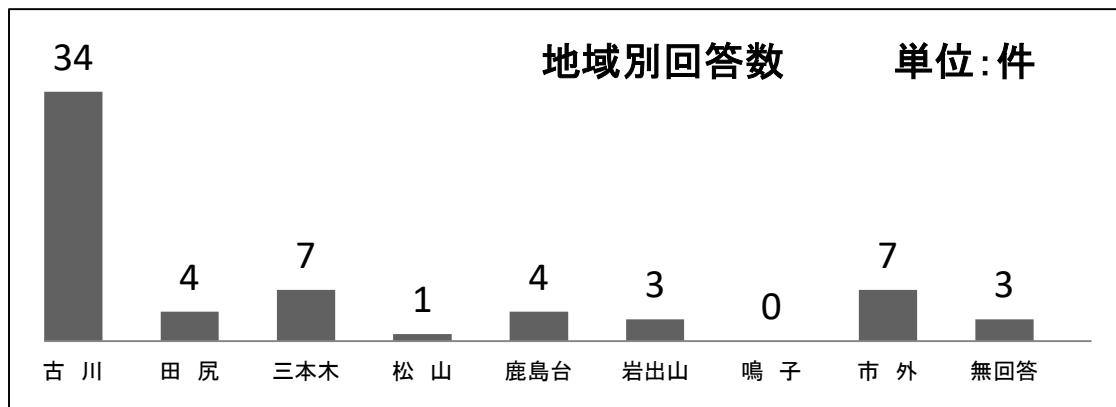
令和6年度 顧客満足度調査報告

- 1 調査実施時期 令和7年1月30日～令和7年2月20日
- 2 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)
- 3 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%

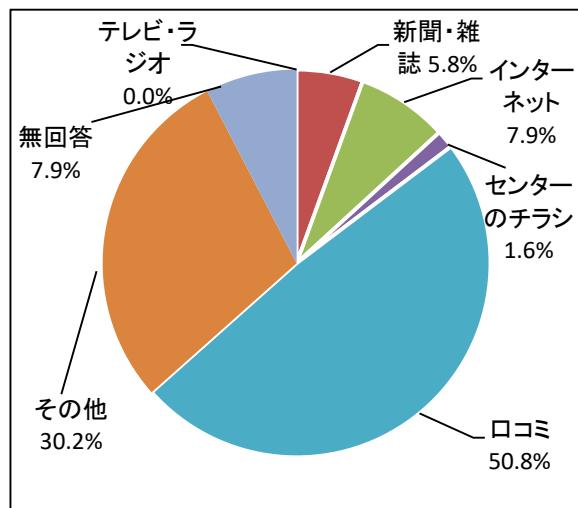
地区	古川	田尻	三本木	松山	鹿島台	岩出山	鳴子	市外	無回答	計
回答数	34	4	7	1	4	3	0	7	3	63
比率	54.0%	6.3%	11.1%	1.6%	6.3%	4.8%	0.0%	11.1%	4.8%	100.0%



調査結果

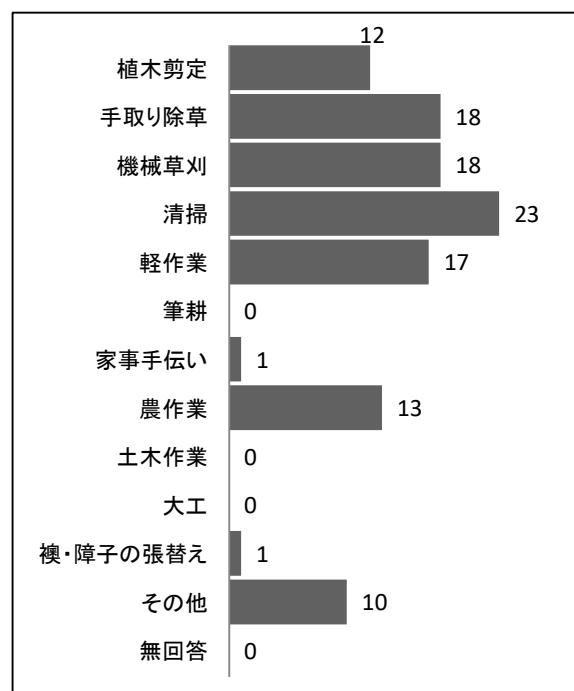
- ① シルバー人材センターのサービスはどこでお知りになりましたか？(複数回答可)

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)

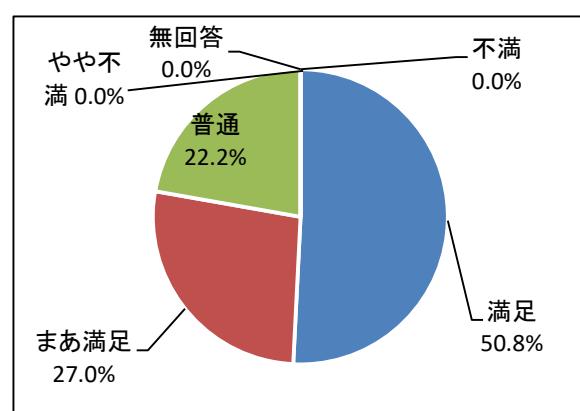
項目	件 数	比 率
植木剪定	12	10.6%
手取り除草	18	15.9%
機械草刈	18	15.9%
清掃	23	20.4%
軽作業	17	15.0%
筆耕	0	0.0%
家事手伝い	1	0.9%
農作業	13	11.5%
土木作業	0	0.0%
大工	0	0.0%
襖・障子の張替え	1	0.9%
その他	10	8.8%
無回答	0	0.0%
計	113	100.0%



※その他の内容 網戸、伐採、洗濯、雪かき等

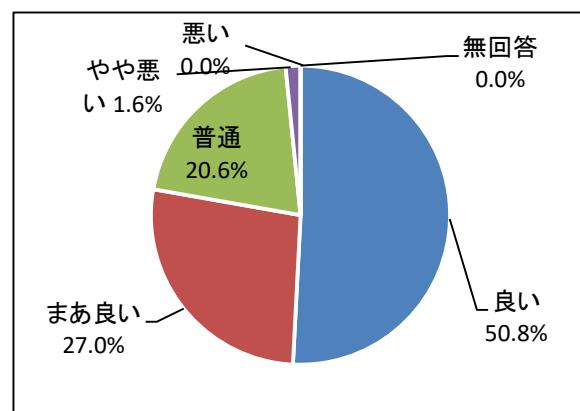
③ 仕事の仕上がりはいかがでしたか？

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？

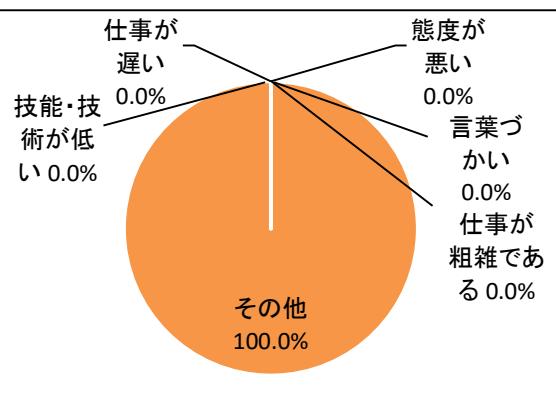
項目	件 数	比 率
良い	32	50.8%
まあ良い	17	27.0%
普通	13	20.6%
やや悪い	1	1.6%
悪い	0	0.0%
無回答	0	0.0%
計	63	100.0%



※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。

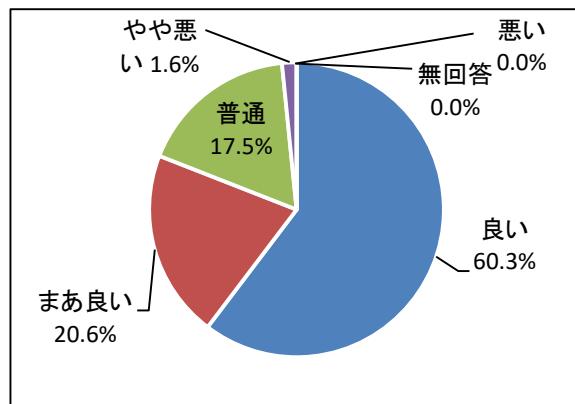
⑤ 前問④で「悪い」・「やや悪い」とお答えの方にお尋ねします。その理由は何ですか？(複数回答可)

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%



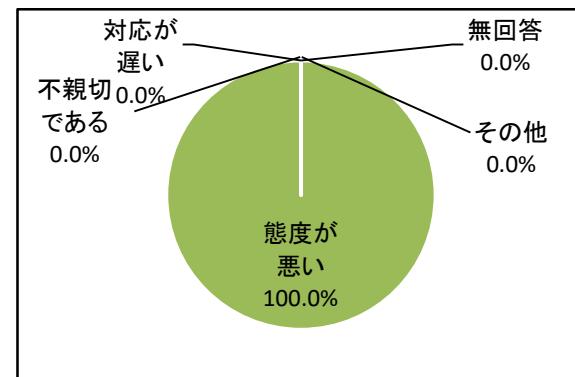
⑥ 事務局の対応はいかがでしたか？

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%



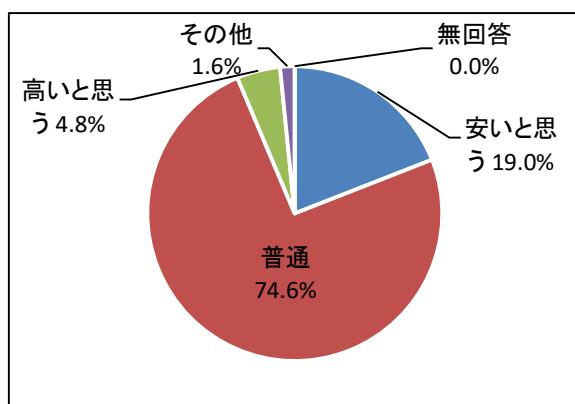
⑦ 前問⑥で「悪い」・「やや悪い」とお答えの方にお尋ねします。その理由は何ですか？(複数回答可)

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%



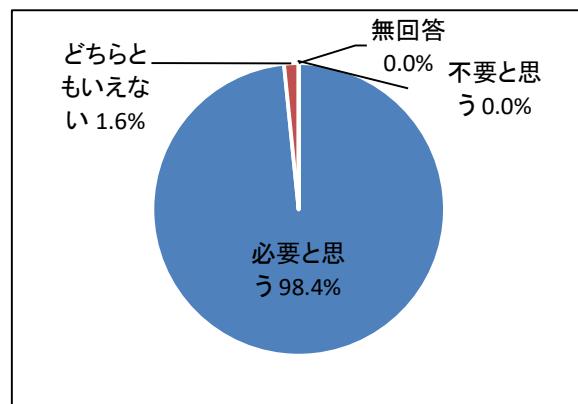
⑧ 利用料金についてはいかがでしたか？

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していくことが大切であると考えます。