

平成29年度 仕事の完成度及び満足度調査報告

板橋区シルバー人材センターを利用して頂いている一般家庭のお客様に対して、会員が行った仕事の完成度及び満足度についてアンケートを実施しました。この結果は、会員・職員の就業の質の更なる向上を図り、今後のシルバー事業を拡大させる基礎資料といたします。

対象は平成29年12月に大工・塗装・表具・クロス・植木・筆耕・除草を発注して下さった個人455件です。調査方法はアンケート方式で平成30年2月6日に郵送配付したところ、返送期限の2月28日までに295件（65%）の回答がありました。

調査件数 合計455件

〈職種〉	件数
大工・塗装等	13件
表具・クロス	52件
植木	283件
筆耕	41件
除草	66件

(平成29年12月実績)

調査期間：平成30年2月6日～2月28日

調査方法：郵送によるアンケート方式（無記名）

回収方法：返信用封筒による郵送回収

回収結果：合計295件 回収率65%

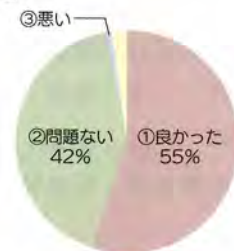


問1 あなたは以前にもシルバー人材センターを利用した事がありますか

- ① 初めて 34件（11%） ② 利用したことがある 261件（89%）

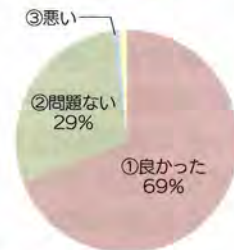
問2 あなたがシルバーへ発注した時、職員の対応はいかがでしたか

- ① 良かった 162件（55%）
 ② 特に問題はない 124件（42%）
 ③ 悪かった 3件（1%）
 ④ 無回答 6件（2%）



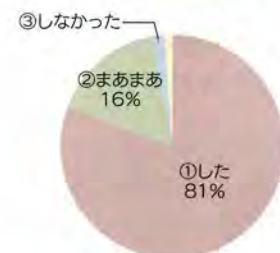
問3 仕事をした会員のマナー、態度、言葉遣いはどうでしたか

- ① 良かった 203件（69%）
 ② 特に問題はない 85件（29%）
 ③ 悪かった 4件（1%）
 ④ 無回答 3件（1%）



問4 会員はあなたの希望通りの仕事をしましたか

- ① した 240件（81%）
 ② まあまあ 46件（16%）
 ③ しなかった 6件（2%）
 ④ 無回答 3件（1%）



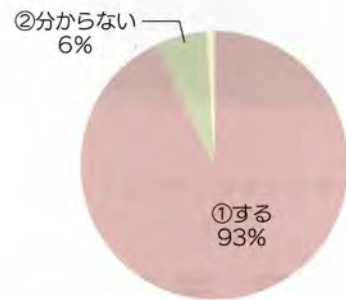
問5 シルバーに支払った料金はどうか

① 安い	237件 (81%)
② まあまあ	44件 (15%)
③ 高い	11件 (3%)
④ 無回答	3件 (1%)



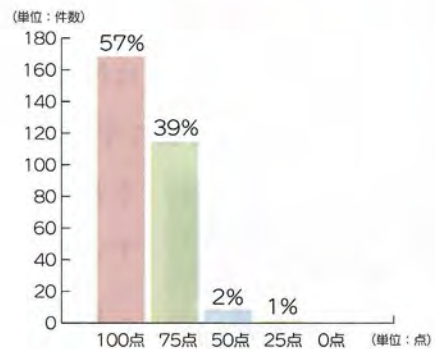
問6 あなたはこれからもシルバー人材センターを利用しますか

① する	272件 (93%)
② 分からない	19件 (6%)
③ しない	0件 (0%)
④ 無回答	4件 (1%)



問7 全体的に見て、何点ぐらいだと思いますか

① 100点	168件 (57%)
② 75点	114件 (39%)
③ 50点	8件 (2%)
④ 25点	1件 (1%)
⑤ 0点	0件 (0%)
⑥ 無回答	4件 (1%)



お客様から頂いたご意見・感想・要望

【ありがたいお言葉】

- * 毎年植木屋さんを利用しています。後片付けもきれいで満足しています。
- * 毎年同じ方が作業しに来ていただいており、気心も知れ、ニーズも分かってもらえて助かります。
- * 始まり時刻、終了時刻等、細かい連絡有難いです。
- * 近所の方にセンターを教えたら、丁寧な仕事をしていただいて喜んでいました。
- * 元気で働けるシルバーの方が増える事を願っています。何かあったらまた頼みたいです。

【貴重なご意見】

- * 依頼してから仕事に入るまで間が長すぎる。
- * 梯子を早目に片付けてほしい。
- * 経験・年齢にもよると思いますが、仕事の完成度に差があります。

【事務局から】

連絡調整や後片付けについては、スムーズに対応してまいります。