

平成30年度 生きがい就労センターお客様 アンケート結果

1 【調査の目的】

平成30年度指定管理者事業計画に基づき、生きがい就労センターの発注者(お客様)についてアンケート調査を行い、ニーズや満足度を的確に把握するとともに、今後の事業運営に資するもの。

2 【調査期間・対象】

2018年12月1日から12月31日までの受注分20件

3 【調査方法】

発注者(お客様)へ、請求書送付時にアンケート用紙と返信用封筒を同封し、回収した。

4 【回収数】 13枚

5 【回収率】 65.00%

6 【調査項目と結果】

- (1) 企業・個人の種別
企業61.5% 個人38.5%
- (2) 依頼していただいた仕事内容
事務関係(1件) 屋内軽作業(2件) 筆耕(2件) 洋裁・カーテン等縫製(6件) その他(2件)
- (3) 今後依頼したい仕事内容
事務関係(2件) 屋内外清掃(1件) 襖・障子(1件) 除草・草刈(1件) 植木(1件)
屋内軽作業(2件) 筆耕(3件) 洋裁・カーテン縫製(3件) その他(2件)
- (4) 依頼していただいたお仕事について、各項目に対する満足度 ※各項目5点満点で評価
 - ①仕事の質や内容は満足いただけるものだったか
60点/65点満点 92.3% 【評価】A(満足)
(前年度 91.4% A評価 →)
 - ②請負代金は適当か
62点/65点満点 95.4% 【評価】A(満足)
(前年度 92.9% A評価 →)
 - ③お客様にとってわかりやすい説明や案内ができていたか
61点/65点満点 93.8% 【評価】A(満足)
(前年度 91.4% A評価 →)
 - ④仕事の依頼から完了までの流れは円滑・適切か
62点/65点満点 95.4% 【評価】A(満足)
(前年度 91.4% A評価 →)

評価基準

評価対象率	評価	満足度レベル
80%-100%	A	満足(高い満足度レベル)
60%-79.99%	B	ほぼ満足(通常満足度レベル)
40%-59.99%	C	普通(低い満足度レベル)
20%-39.99%	D	やや不満(不満足度レベル)
0%-15.99%	E	不満足(早急な改善を要するレベル)

◆ 自由意見(ご意見やご要望)

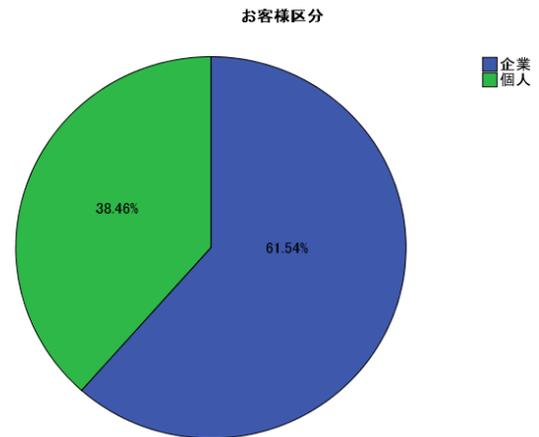
分類	件数	割合	主な意見・要望
職員への要望	2	50.0%	仕事の依頼にあわせて会員さんの確保をお願いします等
会員さんのお仕事について	2	50.0%	感謝や労い等
合計	4	100.0%	

7【結果分析調査項目と結果】 サンプル数(回収数) 14件

Q1 お客様区分

＜結果分析＞ サンプル数13件のうち、有効回答数13件
 企業61.5%(8件) 個人38.5%(5件)
 企業のご利用がやや多い結果となった。

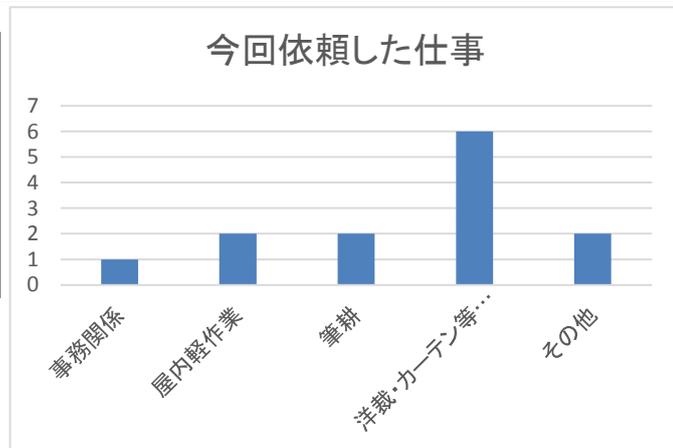
	人数	割合	有効率
企業	8	61.5%	61.5%
個人	5	38.5%	38.5%
合計	13	100.0%	100.0%



Q2 今回依頼した仕事内容(複数回答可)

＜結果分析＞ 有効回答数15件
 全体としては洋裁・カーテン等縫製の仕事が40%(6件)となっている。また、お客様区分別で見ると、企業では屋内軽作業が50%(5件)と多く、個人ではすべての方が洋裁・カーテン等縫製100%(4件)であった。

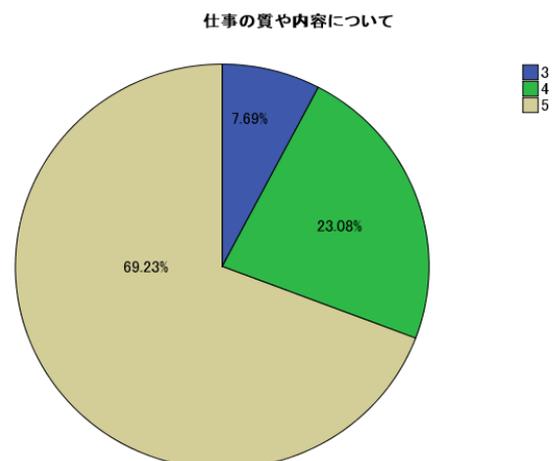
	件数	割合
事務関係	1	7.7%
屋内軽作業	2	15.4%
筆耕	2	15.4%
洋裁・カーテン等縫製	6	46.2%
その他	2	15.4%
合計	13	100.0%



Q5-1 仕事の質や内容について

＜結果分析＞ サンプル数13件のうち、有効回答数13件
 60点/65点満点 92.3% 【評価】A(満足)
 不満、やや不満と感じた方はおらず、69.2%(9件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると92.3%(12件)となっている。概ね良好な仕事の質や内容での提供ができているものと考えられる。

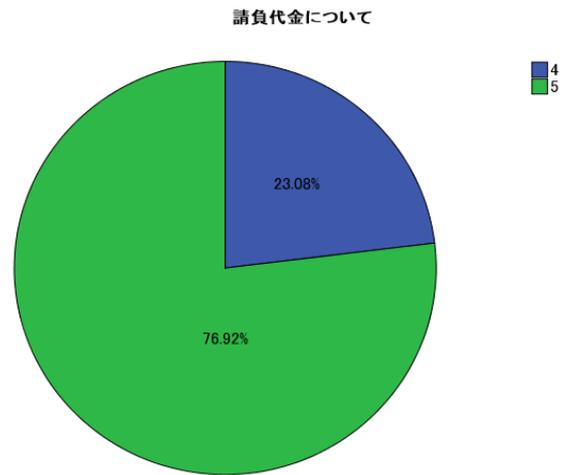
	人数	割合	有効率
1 不満	0	0.0%	0.0%
2 やや不満	0	0.0%	0.0%
3 普通	1	7.7%	7.7%
4 ほぼ満足	3	23.1%	23.1%
5 満足	9	69.2%	69.2%
合計	13	100.0%	100.0%



Q 5-2 請負代金は適当ですか

＜結果分析＞ サンプル数13件のうち、有効回答数13件
 62点／65点満点 95.4% 【評価】A(満足)
 不満、やや不満と感じた方はおらず、76.9%(10件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると100%(13件)となっている。概ね良好な料金設定ができているものと考えられる。

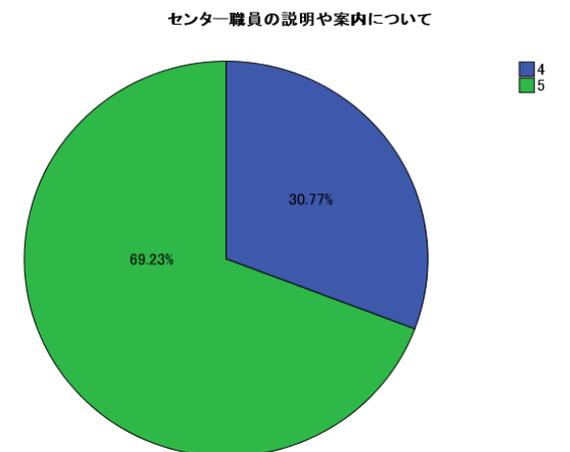
	人数	割合	有効率
1 不満	0	0.0%	0.0%
2 やや不満	0	0.0%	0.0%
3 普通	0	0.0%	0.0%
4 ほぼ満足	3	23.1%	23.1%
5 満足	10	76.9%	76.9%
合計	13	100.0%	100.0%



Q 5-3 お客様にとってわかりやすい説明や案内ができていたか

＜結果分析＞ サンプル数13件のうち、有効回答数13件
 61点／65点満点 93.8% 【評価】A(満足)
 不満、やや不満と感じた方はおらず、69.2%(9件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると100%(13件)となっている。概ね良好な対応ができているものと考えられる。

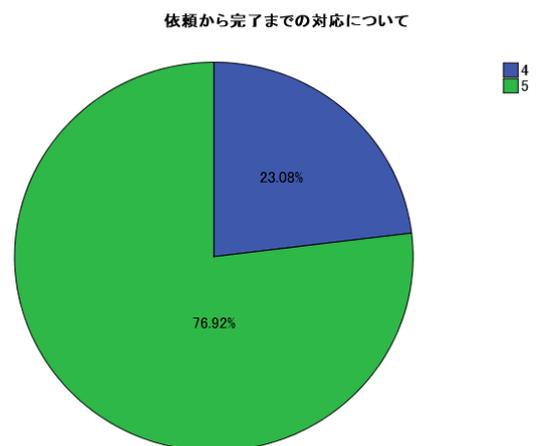
	人数	割合	有効率
1 不満	0	0.0%	0.0%
2 やや不満	0	0.0%	0.0%
3 普通	0	0.0%	0.0%
4 ほぼ満足	4	30.8%	30.8%
5 満足	9	69.2%	69.2%
合計	13	100.0%	100.0%



Q 5-4 依頼から完了までの流れは円滑か

＜結果分析＞ サンプル数13件のうち、有効回答数13件
 62点／65点満点 95.04% 【評価】A(満足)
 不満、やや不満と感じた方はおらず、76.9%(10件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると100%(13件)となっている。概ね良好な対応ができているものと考えられる。

	人数	割合	有効率
1 不満	0	0.0%	0.0%
2 やや不満	0	0.0%	0.0%
3 普通	0	0.0%	0.0%
4 ほぼ満足	3	23.1%	23.1%
5 満足	10	76.9%	76.9%
合計	13	71.4%	71.4%



◆自由意見(ご意見やご要望)

ご意見・ご要望	改善方法など	件数
仕事の依頼量に波がありますが、月末一週間位が繁忙期になりますのでキャバの確保が充分にされることを要望します。無理なお願いもさせて頂いてはおりますが、本年もよろしく願いいたします。	適切に対応できるよう、努めてまいります。	1
円行にもまちづくり協会さんがあるので、こちらで手続きが出来ると当方にとっては、地理的に近く、助かるのですが…。もう少し、シルバー人材センターさんの拠点を増やし、より多くの市民の皆さんが利用しやすいようになるといいなと思っています。	北部の拠点として、こぶし荘分室があります。内容等につきましてはお問い合わせいただければと思います。	1
いつも助かってます。ありがとうございます。	今後もこのようなご意見がいただけるように努めてまいります。	1
とても素敵なカーテンを作って頂き、スタッフ、ご利用者様ともに喜んでいきます！大変お世話になりました。		1
	計	4