

## 令和元年度 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】

令和元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】

2019年12月1日から12月31日までの受注分21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】 14枚

5 【回収率】 66.60%

### 6 【調査項目と結果】

- (1) 企業・個人の種別  
企業78.6% 個人21.4%
- (2) 依頼していただいた仕事内容  
屋内外清掃(1件) 屋内軽作業(3件) 筆耕(6件) 洋裁・カーテン等縫製(2件) その他(2件)
- (3) 今後依頼したい仕事内容  
事務関係(1件) 襖・障子(3件) 除草・草刈(2件) 屋内軽作業(3件) 筆耕(1件) その他(1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  
65点/70点満点 92.8% 【評価】A(満足)  
(前年度 92.3% A評価 →)
  - ②請負代金は適当か  
65点/70点満点 92.8% 【評価】A(満足)  
(前年度 95.4% 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  
62点/70点満点 88.5% 【評価】A(満足)  
(前年度 93.8% A評価 →)
  - ④仕事の依頼から完了までの流れは円滑・適切か  
61点/70点満点 87.1% 【評価】A(満足)  
(前年度 95.4% 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(通常の満足度レベル)
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)

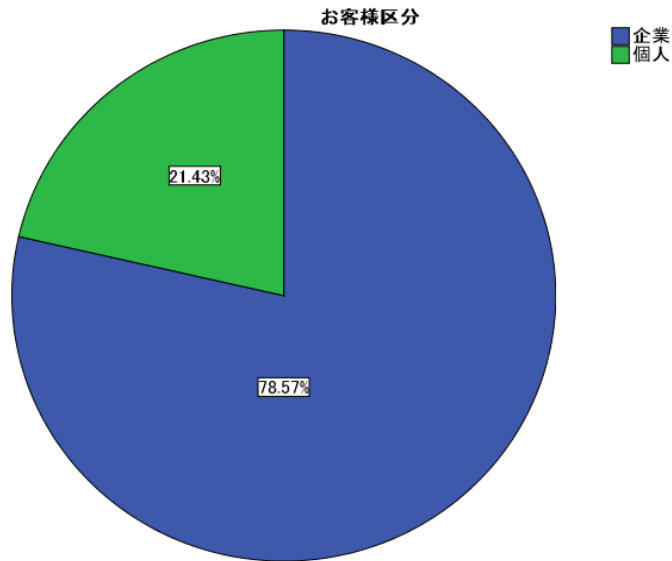
分類	件数	割合	主な意見・要望
職員への意見や要望	3	75.0%	企業としては品質管理の手法を管理者の方が学んで頂けると良いと思います等
料金の支払い方法について	1	25.0%	コンビニ等でも支払できるようにしてほしい等
合計	4	100.0%	

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14件のうち、有効回答数14件  
 企業78.6%(11件) 個人21.4%(3件)  
 企業のご利用がやや多い結果となった。

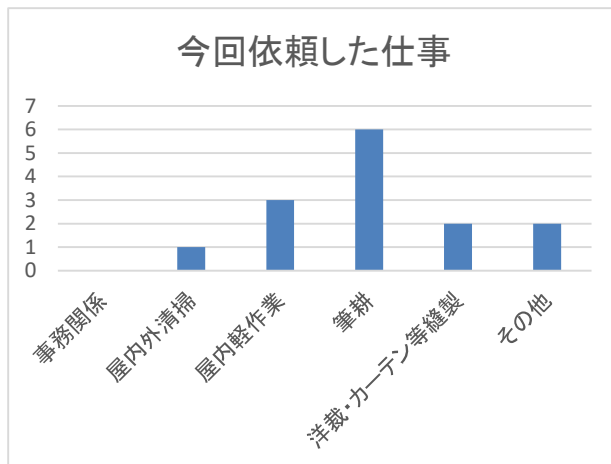
	人数	割合	有効率
企業	11	78.6%	78.6%
個人	3	21.4%	21.4%
合計	14	100.0%	100.0%



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14件  
 全体としては筆耕の仕事が42.9%(6件)となっている。また、お客様区分別で見ると、企業では筆耕が45.5%(5件)と多く、個人では筆耕が66.7%(2件)であった。

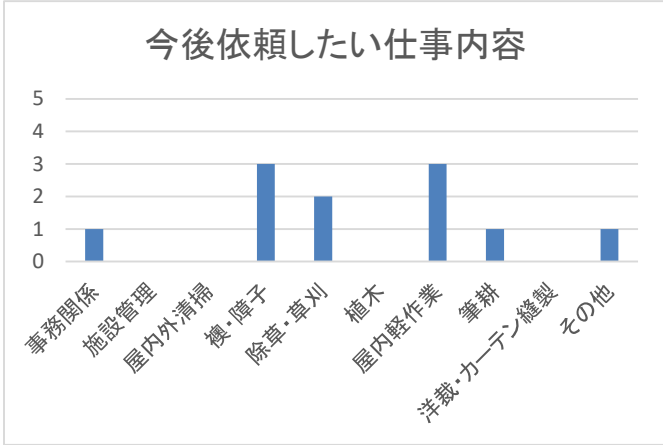
	件数	割合
事務関係	0	0.0%
屋内外清掃	1	7.1%
屋内軽作業	3	21.4%
筆耕	6	42.9%
洋裁・カーテン等縫製	2	14.3%
その他	2	14.3%
合計	14	100.0%



Q3 今後依頼したい仕事内容(複数回答可)

〈結果分析〉 有効回答数11件  
 全体としては、襖・障子等の張替が27.3%(3件)と屋内軽作業が27.3%(3件)が一番多くなっている。また、お客様区別で見ると、企業では襖・障子と屋内軽作業がそれぞれ42.9%(3件)、個人では除草・草刈りが66.7%(2件)が多い結果であった。

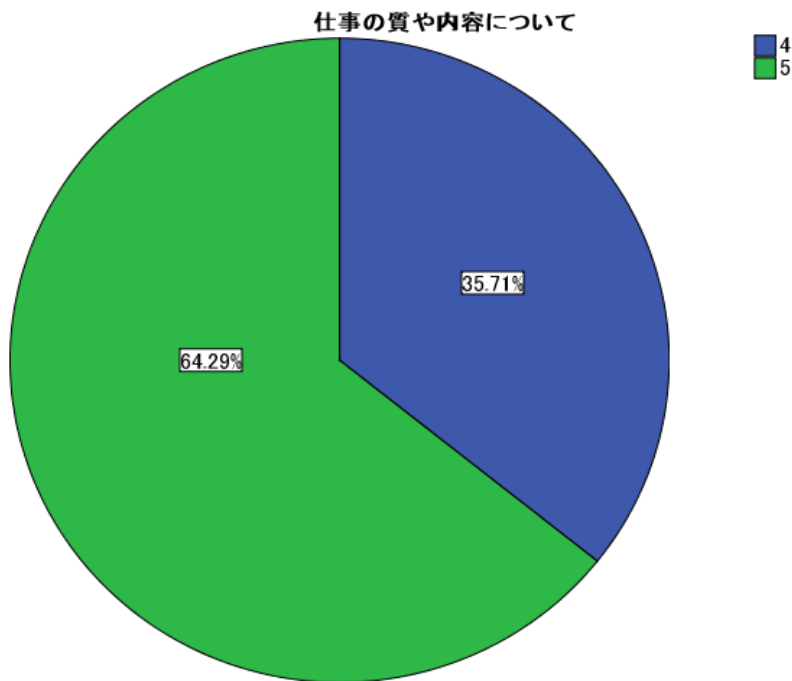
	件数	割合
事務関係	1	9.1%
施設管理	0	0.0%
屋内外清掃	0	0.0%
襖・障子	3	27.3%
除草・草刈	2	18.2%
植木	0	0.0%
屋内軽作業	3	27.3%
筆耕	1	9.1%
洋裁・カーテン縫製	0	0.0%
その他	1	9.1%
合計	11	100.0%



Q5-1 仕事の質や内容について

〈結果分析〉 サンプル数14件のうち、有効回答数14件  
 65点/70点満点 92.8% 【評価】A(満足)  
 不満、やや不満と感じた方はおらず、64.3%(9件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると100%(14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。

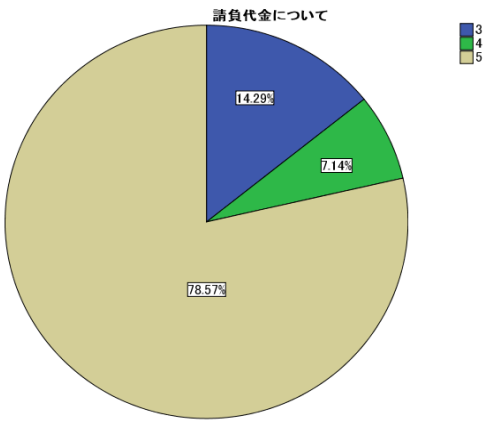
	人数	割合	有効率
1 不満	0	0.0%	0.0%
2 やや不満	0	0.0%	0.0%
3 普通	0	0.0%	0.0%
4 ほぼ満足	5	35.7%	35.7%
5 満足	9	64.3%	64.3%
合計	14	100.0%	100.0%



Q 5-2 請負代金は適当ですか

〈結果分析〉 サンプル数14件のうち、有効回答数14件  
 65点／70点満点 92.8% 【評価】A(満足)  
 不満、やや不満と感じた方はおらず、78.6%(11件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると85.7%(12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。

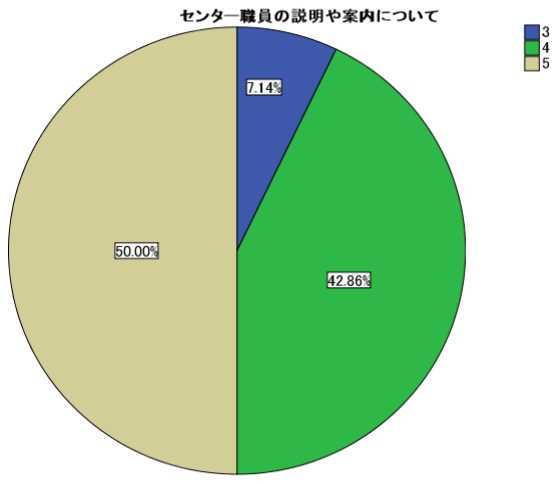
	人数	割合	有効率
1 不満	0	0.0%	0.0%
2 やや不満	0	0.0%	0.0%
3 普通	2	14.3%	14.3%
4 ほぼ満足	1	7.1%	7.1%
5 満足	11	78.6%	78.6%
合計	14	100.0%	100.0%



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14件のうち、有効回答数14件  
 62点／70点満点 88.5% 【評価】A(満足)  
 不満、やや不満と感じた方はおらず、50%(7件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると92.9%(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。

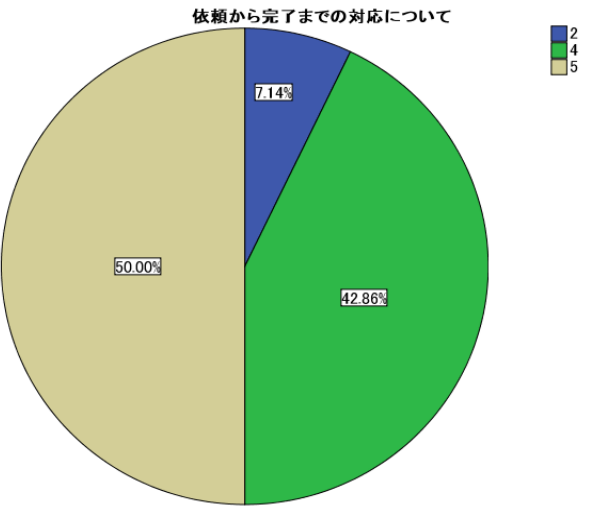
	人数	割合	有効率
1 不満	0	0.0%	0.0%
2 やや不満	0	0.0%	0.0%
3 普通	1	7.1%	7.1%
4 ほぼ満足	6	42.9%	42.9%
5 満足	7	50.0%	50.0%
合計	14	100.0%	100.0%



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14件のうち、有効回答数14件  
 61点／70点満点 87.1% 【評価】A(満足)  
 不満、やや不満と感じた方はおらず、50%(7件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると92.9%(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	1	7.1%	7.1%
4 ほぼ満足	6	42.9%	42.9%
5 満足	7	50.0%	50.0%
合計	14	100.0%	100.0%



## ◆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
企業としては品質管理の手法を管理者の方が学んで頂けると良いと思います。		1
担当者が変わってからすぐに断られることが多くなり少し不満	適切に対応できるよう、努めてまいります。	1
8月頃に見積もりした金額と違ってみたいのです		1
いつもお世話様でございます。できれば郵便局やコンビニから振込できると助かります。スルガ銀行がとっても待たされるので	取り扱いの違いから振込用紙での郵便局支払いは難しいのですが、コンビニ収納については検討してまいります。	1
	計	4