

## 令和2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2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】

2020年12月1日から12月31日までの受注分18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】 72.22%

### 6 【調査項目と結果】

- (1) 企業・個人の種別  
企業46.2% 個人53.8%
- (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(2件) 筆耕(2件) 洋裁・カーテン等縫製(7件) その他(1件)
- (3) 今後依頼したい仕事内容  
屋内軽作業(1件) 筆耕(2件) 洋裁・カーテン等縫製(5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  
63点/65点満点 96.92% 【評価】A(満足)  
(前年度 92.8% A評価 →)
  - ②請負代金は適当か  
59点/65点満点 90.76% 【評価】A(満足)  
(前年度 92.8% 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  
60点/65点満点 92.3% 【評価】A(満足)  
(前年度 88.5% 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 95.3% 【評価】A(満足)  
(前年度 87.1% 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)

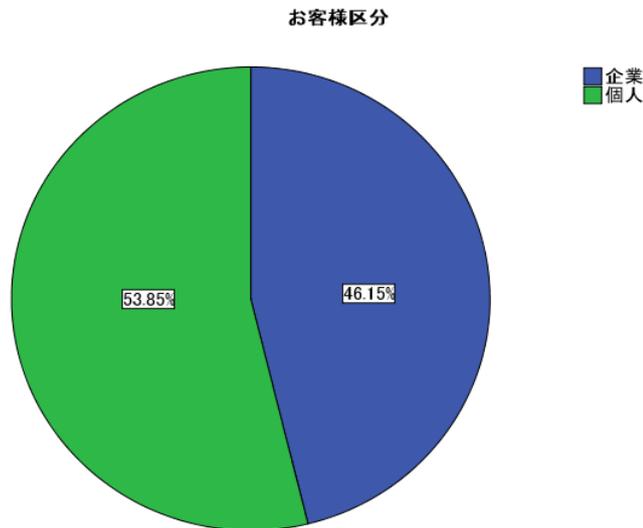
分類	件数	割合	主な意見・要望
職員への意見や要望	1	25.0%	今回筆耕の金額が上がったとのことで、価格表を頂きたいとお願いしたところ、価格表はありませんと言われました。予算を立てたかったのに、不明瞭で困りました。かなり以前は何文字いくらといったような価格表があったので、それを見て予算を立てましたが、それでも金額が合わないこともありましたが、何か金額の分かりやすい方法があるといいのですが…
感謝や労いの言葉	3	75.0%	とても丁寧にお仕事をしてくださいますありがとうございます。これからもよろしくお願ひ申し上げます。等
合計	4	100.0%	

7【結果分析調査項目と結果】 サンプル数(回収数) 13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46.2% (6件) 個人53.8% (7件)  
 個人のご利用がやや多い結果となった。

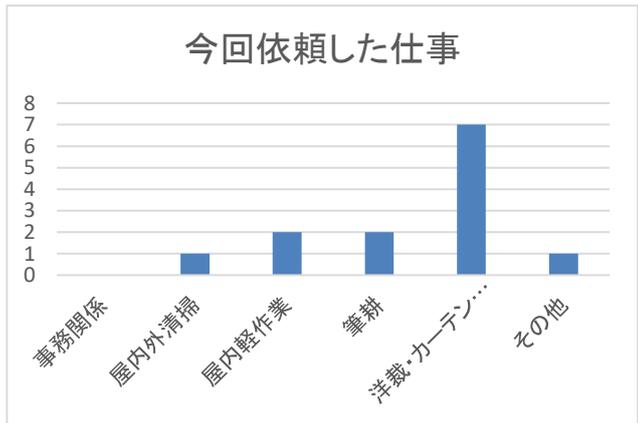
	人数	割合	有効率
企業	6	46.2%	46.2%
個人	7	53.8%	53.8%
合計	13	100.0%	100.0%



Q2 今回依頼した仕事内容(複数回答可)

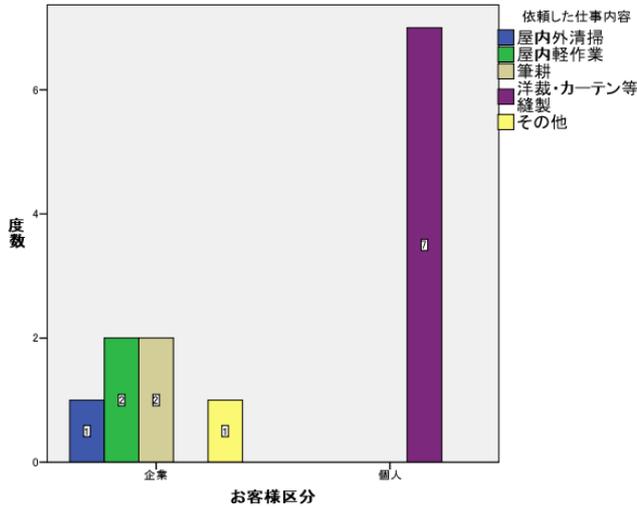
＜結果分析＞ 有効回答数13件  
 全体としては洋裁・カーテン等縫製の仕事が53.8% (7件)となっている。また、お客様区分別で見ると、企業では筆耕と屋内軽作業が33.3% (2件)と多く、個人では洋裁・カーテン等縫製が100% (7件)であった。

	件数	割合
事務関係	0	0.0%
屋内外清掃	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	7	53.8%
その他	1	7.7%
合計	13	100.0%



お客様区分と依頼した仕事内容 クロス表

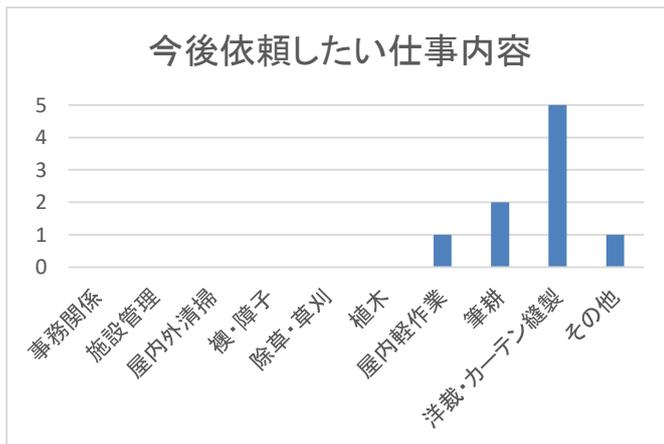
お客様区分		今回依頼した仕事内容					
		事務関係	屋内軽作業	筆耕	洋裁・カーテン等縫製	その他	合計
企業	件数	0	2	2	0	1	6
	お客様区分内での割合	.0%	33.3%	33.3%	.0%	16.7%	100.0%
	依頼した仕事内容内での割合	.0%	100.0%	100.0%	.0%	100.0%	46.2%
	合計数に対する割合	.0%	15.4%	15.4%	.0%	7.7%	46.2%
個人	件数	0	0	0	7	0	7
	お客様区分内での割合	.0%	.0%	.0%	100.0%	.0%	100.0%
	依頼した仕事内容内での割合	.0%	.0%	.0%	100.0%	.0%	53.8%
	合計数に対する割合	.0%	.0%	.0%	53.8%	.0%	53.8%
合計	件数	0	2	2	7	1	13
	お客様区分内での割合	.0%	15.4%	15.4%	53.8%	7.7%	100.0%
	依頼した仕事内容内での割合	.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	合計数に対する割合	.0%	15.4%	15.4%	53.8%	7.7%	100.0%



Q3 今後依頼したい仕事内容(複数回答可)

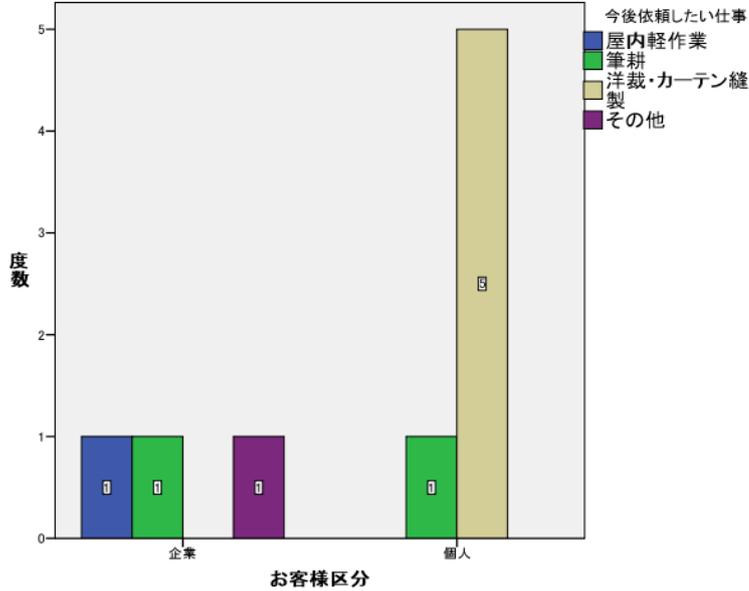
〈結果分析〉 有効回答数9件  
 全体としては、洋裁・カーテン縫製が55.6%(5件)が一番多くなっている。また、お客様区分別で見ると、企業では筆耕と屋内軽作業がそれぞれ33.3%(1件)、個人では洋裁・カーテン縫製が83.3%(5件)が多い結果となった。

	件数	割合
事務関係	0	0.0%
施設管理	0	0.0%
屋内外清掃	0	0.0%
襖・障子	0	0.0%
除草・草刈	0	0.0%
植木	0	0.0%
屋内軽作業	1	11.1%
筆耕	2	22.2%
洋裁・カーテン縫製	5	55.6%
その他	1	11.1%
合計	9	100.0%



お客様区分と今後依頼したい仕事内容 のクロス表

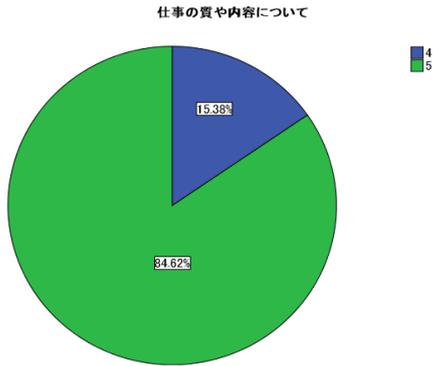
お客様区分	今後依頼したい仕事内容										
	事務関係	屋内外清掃	襖・障子	除草・草刈	植木剪定	屋内軽作業	筆耕	洋裁・カーテン縫製	その他	合計	
企業	件数	0	0	0	0	0	1	1	0	1	3
	お客様区分内での割合	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	33.3%	33.3%	.0%	33.3%	100%
	今後依頼したい仕事内容内での割合	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	50.0%	.0%	100.0%	33.3%
	合計数に対する割合	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	11.1%	11.1%	.0%	11.1%	33.3%
個人	件数	0	0	0	0	0	0	1	5	0	6
	お客様区分内での割合	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	16.7%	83.3%	.0%	100%
	今後依頼したい仕事内容内での割合	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	50.0%	100.0%	.0%	66.7%
	合計数に対する割合	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	11.1%	55.6%	.0%	66.7%
合計	件数	0	0	0	0	0	1	2	5	1	9
	お客様区分内での割合	0	0	0	0	0	11.1%	22.2%	55.6%	11.1%	100%
	今後依頼したい仕事内容内での割合	0	0	0	0	0	100%	100%	100%	100%	100%
	合計数に対する割合	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	11.1%	22.2%	55.6%	11.1%	100.0%



Q5-1 仕事の質や内容について

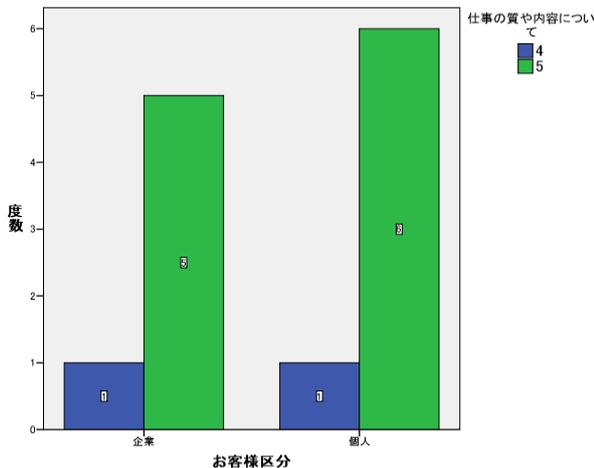
<結果分析> サンプル数13件のうち、有効回答数13件  
 63点/65点満点 96.92% 【評価】A(満足)  
 不満、やや不満と感じた方はおらず、84.6%(11件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると100%(13件)となっている。概ね良好な仕事の質や内容での提供ができているものと考えられる。

	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	2	15.4%	15.4%
5 満足	11	84.6%	84.6%
合計	13	100.0%	100.0%



お客様区分 と 仕事の質や内容について のクロス表

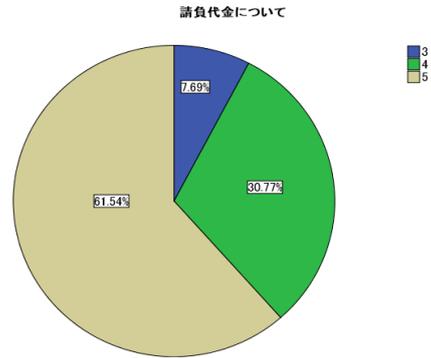
お客様区分	仕事の質や内容について			
	3	4	5	合計
企業	件数 0	1	5	6
	お客様区分の割合 .0%	16.7%	83.3%	100.0%
	仕事の質や内容についての割合 .0%	50.0%	45.5%	46.2%
	全体の割合 .0%	7.7%	38.5%	46.2%
個人	件数 0	1	6	7
	お客様区分の割合 .0%	14.3%	85.7%	100.0%
	仕事の質や内容についての割合 .0%	50.0%	54.5%	53.8%
	全体の割合 .0%	7.7%	46.2%	53.8%
合計	件数 0	2	11	13
	お客様区分の割合 .0%	15.4%	84.6%	100.0%
	仕事の質や内容についての割合 .0%	100.0%	100.0%	100.0%
	全体の割合 .0%	15.4%	84.6%	100.0%



Q5-2 請負代金は適当ですか

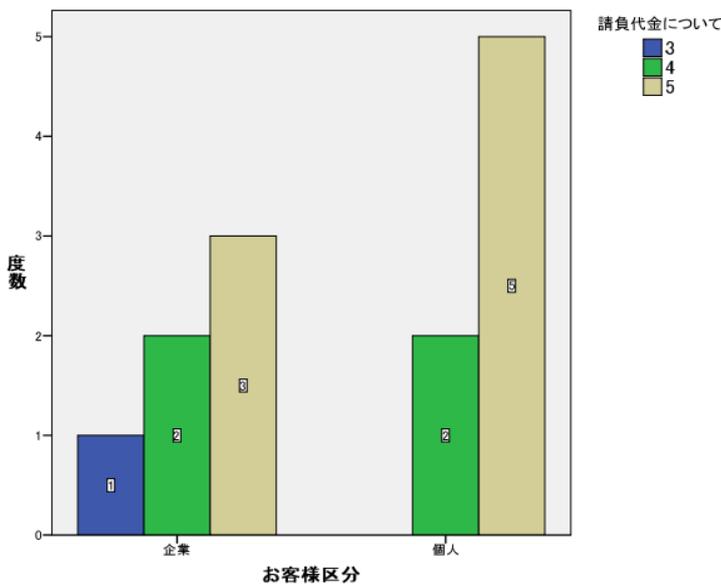
＜結果分析＞ サンプル数13件のうち、有効回答数13件  
 59点／65点満点 90.76% 【評価】A(満足)  
 不満、やや不満と感じた方はおらず、61.5%(8件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると92.3%(12件)となっている。概ね良好な料金設定ができているものと考えられる。

	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	1	7.7%	7.7%
4 ほぼ満足	4	30.8%	30.8%
5 満足	8	61.5%	61.5%
合計	13	100.0%	100.0%



お客様区分 と 請負代金について のクロス表

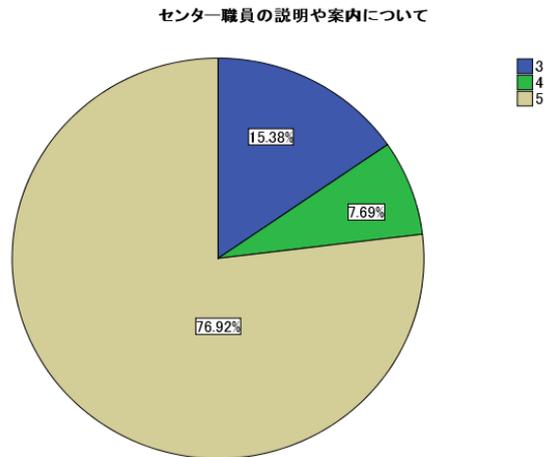
お客様区分	請負代金について				
	3	4	5	合計	
企業	件数	1	2	3	6
	お客様区分の割合	16.7%	33.3%	50.0%	100.0%
	請負代金は適当かについての割合	100.0%	50.0%	37.5%	46.2%
	全体の割合	7.7%	15.4%	23.1%	46.2%
個人	件数	0	2	5	7
	お客様区分の割合	.0%	28.6%	71.4%	100.0%
	請負代金は適当かについての割合	.0%	50.0%	62.5%	53.8%
	全体の割合	.0%	15.4%	38.5%	53.8%
合計	件数	1	4	8	13
	お客様区分の割合	7.7%	30.8%	61.5%	100.0%
	請負代金は適当かについての割合	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	全体の割合	7.7%	30.8%	61.5%	100.0%



Q5-3 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

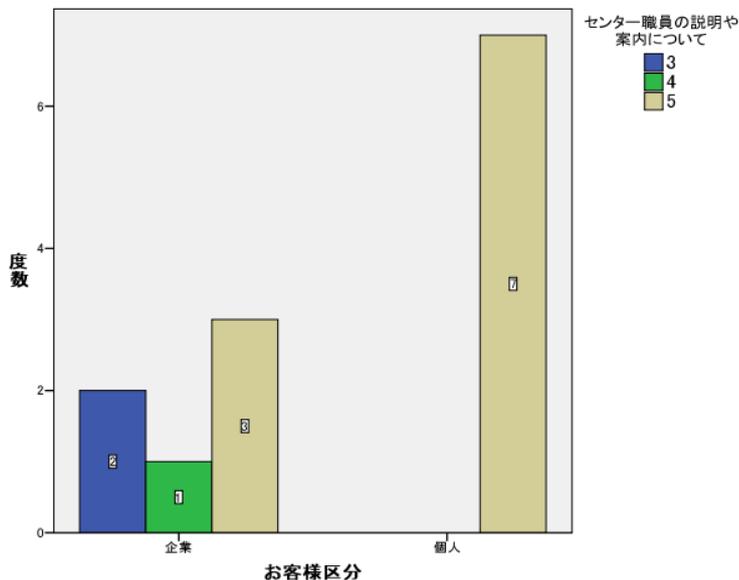
＜結果分析＞ サンプル数13件のうち、有効回答数13件  
 60点／65点満点 92.3% 【評価】A(満足)  
 不満、やや不満と感じた方はおらず、76.9%(10件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると84.6%(11件)となっている。概ね良好な対応ができているものと考えられる。

	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	2	15.4%	15.4%
4 ほぼ満足	1	7.7%	7.7%
5 満足	10	76.9%	76.9%
合計	13	100.0%	100.0%



お客様区分 と センター職員の説明や案内についてのクロス表

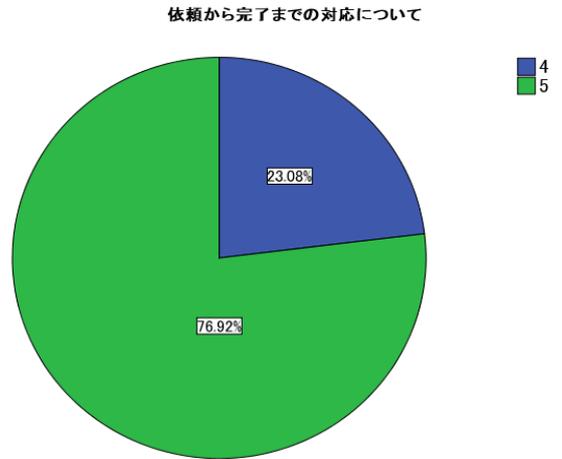
お客様区分	センター職員の説明や案内について			
	3	4	5	合計
企業	2	1	3	6
企業	33.3%	16.7%	50.0%	100.0%
企業	100.0%	100.0%	30.0%	46.2%
企業	15.4%	7.7%	23.1%	46.2%
個人	0	0	7	7
個人	.0%	.0%	100.0%	100.0%
個人	.0%	.0%	70.0%	53.8%
個人	.0%	.0%	53.8%	53.8%
合計	2	1	10	13
合計	15.4%	7.7%	76.9%	100.0%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
合計	15.4%	7.7%	76.9%	100.0%



Q5-4 依頼から完了までの流れは円滑か

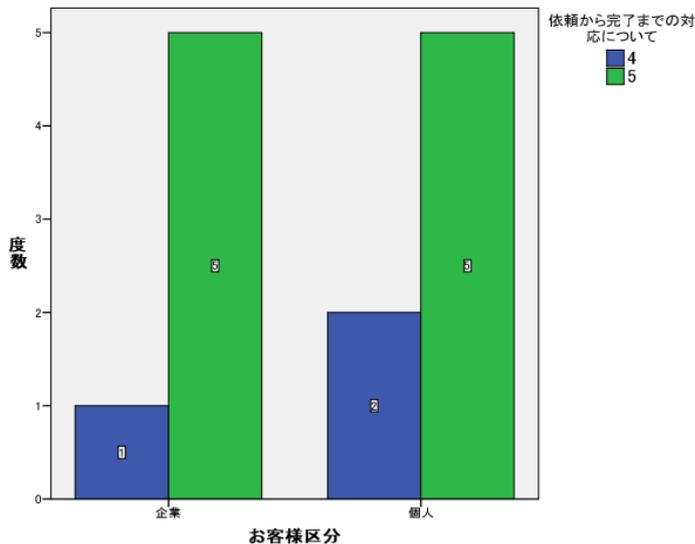
＜結果分析＞ サンプル数13件のうち、有効回答数13件  
 62点／65点満点 95.3% 【評価】A(満足)  
 不満、やや不満と感じた方はおらず、76.9%(10件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると100%(13件)となっている。概ね良好な対応ができているものと考えられる。

	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	100.0%	100.0%



お客様区分 と 依頼から完了までの対応についてのクロス表

お客様区分	依頼から完了までの対応について			
	3	4	5	合計
企業	0	1	5	6
件数				
お客様区分の割合	.0%	16.7%	83.3%	100.0%
依頼から完了までの対応は円滑かについての全体の割合	.0%	33.3%	50.0%	46.2%
個人	0	2	5	7
件数				
お客様区分の割合	.0%	28.6%	71.4%	100.0%
依頼から完了までの対応は円滑かについての全体の割合	.0%	66.7%	50.0%	53.8%
合計	0	3	10	13
件数				
お客様区分の割合	.0%	23.1%	76.9%	100.0%
依頼から完了までの対応は円滑かについての全体の割合	.0%	100.0%	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
今回筆耕の金額が上がったとのことで、価格表を頂きたいとお願したところ、価格表はありませんと言われました。予算を立てたかったのに、不明瞭で困りました。かなり以前は何文字いくらといったような価格表があったので、それを見て予算を立てましたが、それでも金額が合わないこともありました。何か金額の分かりやすい方法があるといいのですが…	ご意見ありがとうございます。適切に対応できるよう、努めてまいります。	1
とても丁寧にお仕事をしてくださいますありがとうございます。これからもよろしくお願い申し上げます。等	今後もこのようなご意見がいただけるよう努めてまいります。	3
	計	4