

# (公社) 港区シルバー人材センター

## 令和3年度 お客様満足度調査 報告書 概要版

### 【1】調査概要

調査目的 港区シルバー人材センター（以下「センター」）会員の就業に対する発注者の評価を調査し、満足度、利用状況、会員及びセンターへの要望・意見等を把握し、今後のサービスの質の向上や事業内容の改善に役立てることを目的としました。

調査方法 : 郵送配布・郵送回収

調査対象 : 令和3年4～9月までにセンターに業務を発注した民間企業・個人

調査期間 : 令和3年4月1日～9月30日

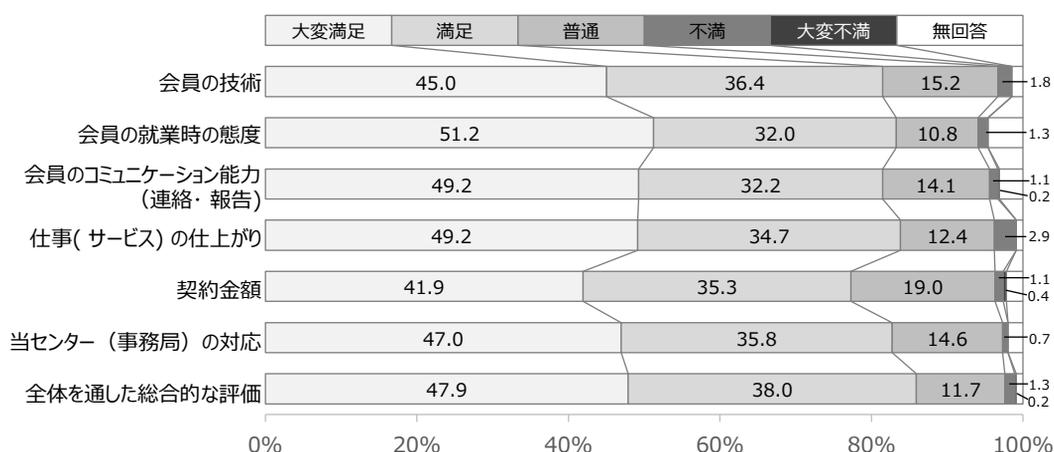
回収状況 発送数 : 733件 有効回収数 : 453件 回収率 : 61.8%

契約形態 : 単発契約 68% 継続契約 28.5% 派遣契約 3.5%

顧客種別 : 個人 57.6% 法人・団体 30.2% 不明・無回答 12.1%

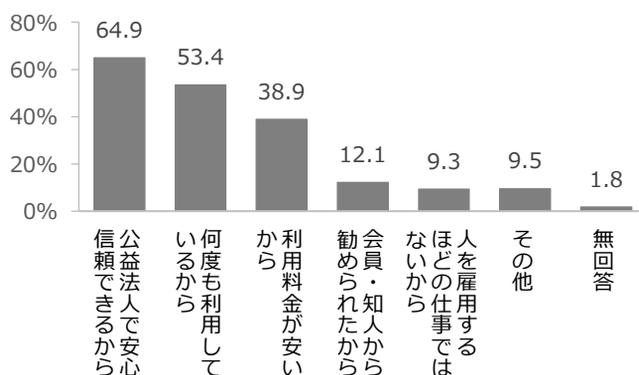
### 【2】仕事に対する満足度

- 全体を通した総合的な評価では、85.9%と非常に高い評価を獲得しました。
- 平成30年度 前回調査と比較して全ての項目で満足度（大変満足＋満足）が増加し、不満度（不満＋大変不満）が、減少しました。



### 【3】仕事を依頼した理由

- 依頼理由は、「公益法人で安心・信頼できるから」が64.9%で最も高く、次いで「何度も利用しているから」(53.4%)、「利用料金が安いから」(38.9%)となっています。

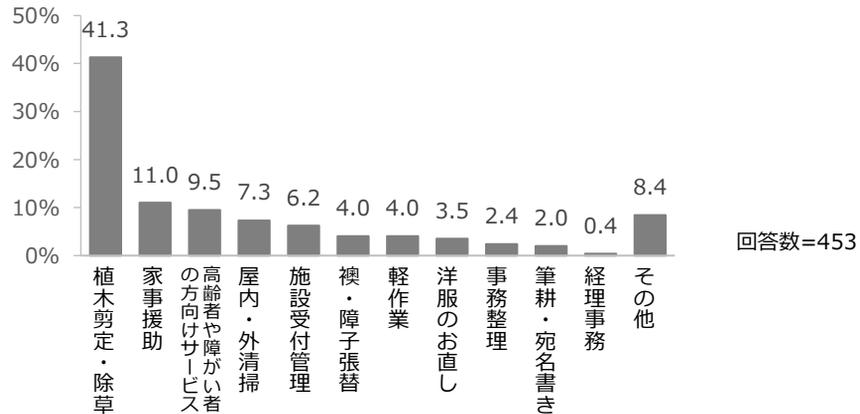


※複数回答（当てはまるすべてを回答する）のため合計は100%を超えている。

回答数=453

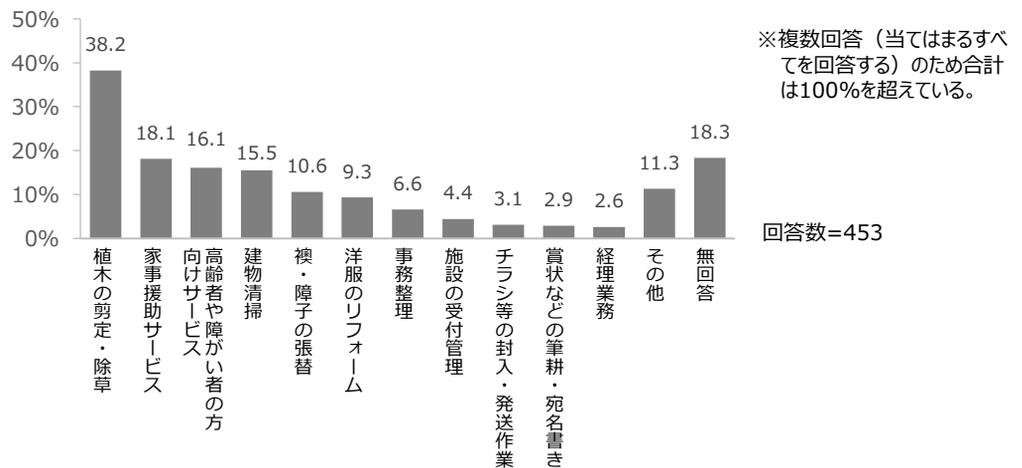
#### 【4】仕事内容

- 依頼された仕事内容は、「植木剪定・除草」(41.3%)が最も高く、次いで「家事援助」(11.0%)、「高齢者や障がい者の方向けサービス」(9.5%)となっています。



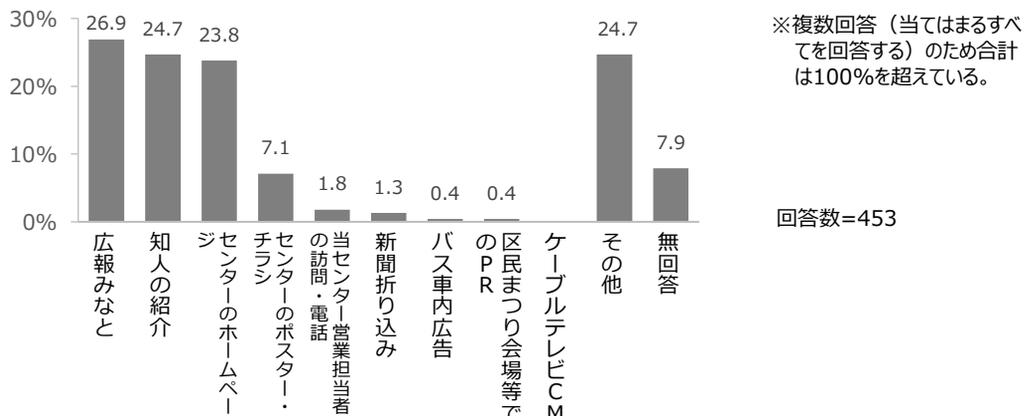
#### 【5】今後依頼したい仕事

- 今後依頼したい仕事は、「植木剪定・除草」(38.2%)が最も高く、次いで「家事援助サービス」(18.1%)、「高齢者や障がい者の方向けサービス」(16.1%)、「建物清掃」(15.5%)となっています。



#### 【6】センターを知ったきっかけ

- センターを知ったきっかけは、「広報みなと」(26.9%)が最も高く、次いで「知人の紹介」(24.7%)、「センターのホームページ」(23.8%)となっています。



#### 【7】寄せられた要望・意見

- 料金設定の見直しや作業内容、作業メニューについてのご要望がありました。また、仕事（サービス）の仕上がり、会員の就業態度、コミュニケーション能力等へのご意見も一部ありましたが、依頼した仕事に満足という意見を多数いただきました。