

平成28年度 発注者向けアンケート調査 結果報告

調査の概要

① 調査の目的

本調査は、第二期中期計画に基づき、発注者側の意見を聴取して下半期の就業内容に反映させることを目的として実施しました。

② 調査実施内容

○調査対象

平成28年7月に就業実績のある発注者(公共機関・民間団体・企業・個人等)
合計457団体(人)

○調査方法

7月分請求書にアンケート用紙と返信用封筒を同封し、個別に送付しました。
用紙は、返信用封筒もしくはFAXによる返信で回収しました。

○調査期間

平成28年7月27日～平成28年8月31日

○回収数

243団体(人) 回収率53.2%(数値は四捨五入)

発注者アンケート調査結果

① シルバーのお仕事にはご満足いただいておりますか。

○全般的評価 五段階(1 非常に満足 2 やや満足 3 普通 4 やや不満 5 非常に不満)

	回答数	割合
非常に満足	130	53.5%
やや満足	64	26.3%
普通	37	15.2%
やや不満	8	3.3%
非常に不満	1	0.4%
未回答	3	1.2%

○金額的评价 五段階(1 非常に満足 2 やや満足 3 普通 4 やや不満 5 非常に不満)

	回答数	割合
非常に満足	122	50.2%
やや満足	56	23.0%
普通	48	19.8%
やや不満	4	1.6%
非常に不満	1	0.4%
未回答	12	4.9%

○事務局評価 五段階(1 非常に満足 2 やや満足 3 普通 4 やや不満 5 非常に不満)

	回答数	割合
非常に満足	101	41.6%
やや満足	57	23.5%
普通	62	25.5%
やや不満	5	2.1%
非常に不満	1	0.4%
未回答	17	7.0%

○就業会員評価 五段階(1 非常に満足 2 やや満足 3 普通 4 やや不満 5 非常に不満)

	回答数	割合
非常に満足	129	53.1%
やや満足	45	18.5%
普通	37	15.2%
やや不満	6	2.5%
非常に不満	1	0.4%
未回答	25	10.3%

○具体的な指摘事項

- ・就業会員が病気で仕事を休んだ際、すぐ別の会員を入れていただき助かりました。
- ・就業会員が高齢のため、就業(荷物の積み下ろし等)に不安があります。
- ・とても丁寧に作業していただいております。納期も早く助かります。
- ・会員さんは自発的に作業をしてくださいます。
- ・作業する職人さんが多ければ、早く仕事に取り掛かってもらえるのかなと思います。
- ・仕事の始めと終わりに、会員さんからの挨拶がなく戸惑っています。
- ・会員さんの時給は能力に応じて設定すべきです。現状は安すぎます。
- ・半年に1回ほど業務報告があればよいです。
- ・仕事中に会員さんが喫煙をしていました。清掃も行き届いていない箇所があります。
- ・机の下や影、裏も清掃してほしいです。
- ・契約更新はわざわざ契約書を取り交わさずとも、自動更新で良いのではないのでしょうか。
- ・事務所清掃をお願いしているが、会員さんはゴミ箱に直接生ごみを入れます。清掃すべき箇所を清掃していません。ここを清掃してくださいと言わないと、やれない方なのかと思います。
- ・会員さんには長く清掃の仕事をしていただき感謝しておりますが、やはり高齢のため、以前のようにきれいに仕事をしていただけず不満です。若い会員さんに交代をお願いします。
- ・駐輪場やアルカステージ前でお客様からのご意見が多数あります。
- ・センターに委託している業務を、毎年何らかの不祥事が発生します。他の委託業者は無いのに、センターだけ発生するのは何か原因があると思います。
- ・夏で暑いせいか、会員さんのお掃除の開始時間がどんどん早くなってしまいまして、お約束の時間よりも早く鍵を開けて、会員さんを仕事場所に迎え入れなければなりません。
- ・利用者の方から、会員が就業中に居眠りしていることがあるとの声があがっております。ご注意をお願いします。
- ・今の方は年齢が高いので、若い方をご紹介してください。
- ・就業会員には非常に満足しておりますが、施設管理員の就業態度等で学校より問い合わせを受け

- ることがあるため、施設管理業務を安定的に行っていただけるようお願いいたします。
- ・女性会員と男性会員の対応の違いから、子供が男性びいきになっています。
 - ・仕事において、周囲への注意に欠ける。不安になることがあります。
 - ・仕事に必要な道具を個人的に買っている会員さんがいました。必要な掃除道具は会社で購入しますので、気軽にお声を掛けてください。
 - ・時給計算ではなく、日給計算になって、値上がりになったと思います。以前よりも高く見積もっているようで、料金がだんだんと高くなってきたのが納得できません
 - ・事務局の方には、もう少し笑顔で対応した方が良いと思います。全体に暗く感じます。
 - ・職人さんのお仕事に関しては非常に満足ですが、清掃に携わる方に対しては、社内でも不満の声があがっており、検討させていただきます。
 - ・嫌がるかなと思われる事(面倒くさい事)も悪い顔せず、気持ちよく仕事してくれます。
 - ・仕事の流れは打ち合わせどおりであり、申し分ありません。
 - ・現場の清掃は大変きれいにやっていただき、大変感謝しております。
 - ・お仕事が丁寧でありさつもよく、とても助かっています。
 - ・細かいところまで掃除をしていただき、感謝しております。
 - ・現在の就業会員は、頭が下がるほど良くやっていただいております。
 - ・シルバーさんには感謝しています。大変機転もきき、明るく良くしてくださいます。
 - ・会社のビル掃除を依頼しておりますが、仕事は大変きびきびと丁寧になさってくださいます。その上お気持ちが優しく、温かい真心を感じます。
 - ・会員さんの気配りにいつも感謝しております。我々が気持ちよく仕事できるのも、会員さんのお掃除のおかげです。
 - ・会員さんの仕事には、とても満足しております。
 - ・小さな子供がいて、作業中に邪魔をしたり騒いだりする事がありますが、優しくたしなめてくれたり母親の気持ちを組んでくださり、子供が謝るまで待ってくださったりと、感謝しています。

② 今後もシルバー人材センターに仕事を頼みたいと思いますか

	回答数	割合
はい	207	85.2%
どちらかといえばはい	23	9.5%
いいえ	1	0.4%
どちらかといえばいいえ	3	1.2%
未回答	9	3.7%

③ 最初にシルバー人材センターをお知りになったきっかけは何でしょうか？

	回答数	割合
区の広報誌	42	17.3%
区役所の紹介	14	5.8%
シルバーのチラシ	10	4.1%
知人からの紹介	58	23.9%
インターネット	29	11.9%

ホームページを見て	22	9.1%
就業開拓員の訪問	9	3.7%
その他 (前任よりの引き継ぎ(9件)・他区で知っていた(6件)・自分がセンター会員(2件)・その他)	41	16.9%
未回答	18	7.4%

④ シルバー人材センターに仕事を依頼した理由はなんですか？(複数回答可)

	回答数	割合
公共的な団体だから	93	20.5%
料金が安いから	81	17.9%
高齢者の社会参加支援のため	95	21.0%
仕事が丁寧だから	46	10.2%
以前から依頼しているから	78	17.2%
知人に勧められたから	17	3.8%
人を雇うほどの仕事ではないから	25	5.5%
その他	16	3.5%
(健康上の理由等で自分ではできなくなったため(3件)・清掃や作業時間が少ない仕事は、やってくれる人が少ないため(3件)・仕事が丁寧で挨拶がしっかりできるから・家事の補助をお願いしているので、人生の先輩であり、経験も豊かな高齢者をお願いしたいと思ったため・これまでの社会経験の技術を評価して・区の方針による・シルバーの人は実直で直向きだから・その他)		
未回答	2	0.4%

⑤ 今後、新たに依頼したい仕事がありましたら、ご記入ください。

- ・植木の剪定、植え替え、水やり(9件)
- ・襖や障子、網戸の張替(5件)
- ・窓枠や換気扇、エアコン清掃
- ・クーラーや台所、換気扇の清掃
- ・押入れの片付け等
- ・ベランダの掃除および窓ガラス掃除
- ・家具の運びだしやペンキ塗装等
- ・夕飯の支度
- ・留守中の自宅清掃、子供のお迎え
- ・灯具交換
- ・マンションの日常清掃
- ・ビル共用部の清掃
- ・店内や後方の清掃業務
- ・梱包作業
- ・お座敷係、書類整理
- ・書類の整理や処分
- ・検品作業
- ・棚作り
- ・ベアリング外し

- ・車の運転
- ・現状では増やしたくない、むしろ減らしたい。

⑥ その他、ご意見ご要望等がありましたら、ご記入ください。

- ・行政区をまたげないことがネックです。
- ・知り合いが家事援助の依頼をしたところ「最近家事援助の依頼が集中しており、自分でできる人は依頼を控えて欲しい」と言われたとのこと。
- ・就業会員が病気等になったとき、すぐに交代会員が来てもらえる体制があると助かります。
- ・人の見ているところでは一生懸命仕事をして、見ていないところではやっていないのでは、と思ってしまう。契約期間が過ぎたら更新をお願いできないと思います。
- ・会員の方によって、仕事の丁寧さがバラバラです。一定水準を保っていただきたいです。
- ・センターの方々も、事務処理だけではなく、会員さんの仕事ぶりのチェックや、相談にのってあげてください。
- ・お客様よりご意見をいただかないよう、ご指導ください。
- ・会員の中には非常に良く仕事をしてくれる人もいます。会員の質の底上げを求めます。
- ・良い人と悪い人が極端で、今一つ信頼できません。
- ・以前は一度見積もりを頼んだら、別の職人からは見積もりが取れないと言われた。だが今回は、納得できなければ別の職人からの見積もりはOKとのこと、安心して依頼できました。
- ・支払は金融機関からの引き落としだと、楽になります。

その他 感謝の言葉

- ・いつも丁寧なお仕事に感謝しております。
- ・非常に丁寧な仕事をしていただきました。感謝いたします。
- ・会員の方のお仕事、内容について、非常に満足しております。
- ・家の片づけや清掃に、会員の皆様にはよく心を使っていただきました。
- ・とてもよく働いてくれて助かっております。
- ・お二人の会員さんに仕事をお願いしておりますが、きちんと時間を守って仕事をしていただき、感謝いたします。
- ・引き続き、健康にご留意され、がんばっていただきたいと思ひます。
- ・良くやっていただいて、感謝しております。
- ・いつもありがとうございます。感謝申し上げます。
- ・責任を以てお仕事をしてくれるので、満足です。
- ・いつも大変お世話になっております。
- ・突発的な事柄にも対応していただき助かります。
- ・今いらっしゃる会員さんがとても素晴らしい方です。個人差があるので、良い方に長く勤めていただきたいと思ひます。
- ・センターの方々には本当にいつも丁寧に仕事をしていただき、とてもうれしいです。本当にありがとうございます。今後ともよろしくお願ひします。
- ・急な予定の変更にも、いつも快く対応していただき、大変助かっています。
- ・暑い日が続きます、お体ご自愛ください。
- ・シルバーの方は仕事ができる方が多いので、大いに活躍していただきたいと思ひます。
- ・当マンションは清掃をシルバーに頼んでいます。墨田区内のマンションに就業開拓員を行かせ、も

- っと開拓して就業先を確保すべきと思います。
- ・開拓員さんにはお世話になっております。迅速なお仕事に感謝を申し上げます。
 - ・丁寧な仕事をしていただき、また工作中気づいた事を素早くご報告していただいたりと、とても助かっております。
 - ・急な依頼にも関わらず、ご対応いただきありがとうございます。特に向島作業所の所長さんはじめ作業所の皆様には親切にいただき、大変助かりました。仕事も丁寧で、いろいろとご配慮いただきました。
 - ・コインランドリーの清掃をお願いしております。空調も備わっていない中、時期的に大変だと思いますが、よく頑張ってくれて仕事をしてもらっています。
 - ・いつもありがとうございます。感謝申し上げます。
 - ・急な追加注文にもすぐにお答えいただき、助かっています。
 - ・共働き家庭にとって、家事の負担を減らすことはとても重要なので、もっと子育て世代にアピールしてはと思います。また清掃作業も、道具や作業方法は進化しているので、スキルアップしてもらえると、料金があがっても納得できます。
 - ・職員の方には、いつも親切に対応していただき、感謝しております。会員さんもきちんと仕事してくださり、お客様(清掃先)からも信頼されています。
 - ・担当の会員さんはとても細やかで、かつ丁寧に素晴らしいお仕事をしてくださって、本当に感謝しております。仕事をお願いして良かったと、いつも思います。(調理室内の清掃)
 - ・ご自身の経験を活かされ、会員さんは頼りになる人材として、当店では位置づけられております。今後ともよろしく申し上げます。

アンケートにご協力いただきました発注者の皆様には、本当にありがとうございました。

これからも墨田区シルバー人材センターを、よろしく申し上げます。