

# 平成29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29年8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405団体(人)

#### ○調査方法

8月分請求書にアンケート用紙と返信用封筒を同封し、個別に送付いたしました。  
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29年9月1日～平成29年9月30日

#### ○回収数

227団体(人) 回収率56.0%(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	123	54.2%
やや満足	63	27.8%
普通	36	15.9%
やや不満	1	0.4%
非常に不満	0	0.0%
未回答	4	1.8%

○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	121	53.3%
やや満足	44	19.4%
普通	51	22.5%
やや不満	3	1.3%
非常に不満	0	0.0%
未回答	8	3.5%

○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	44.5%
やや満足	56	24.7%
普通	52	22.9%
やや不満	5	2.2%
非常に不満	0	0.0%
未回答	13	5.7%

○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	120	52.9%
やや満足	54	23.8%
普通	36	15.9%
やや不満	7	3.1%
非常に不満	0	0.0%
未回答	10	4.4%

○具体的な指摘事項

- ・きちっと仕事して下さっていると思います。ただし、各階フロアの清掃と各住居の扉まわりの拭き掃除にも少し時間を割いてほしい。(マンション清掃)
- ・現況等、問題がありましたら、報告等いただけると助かります。(マンション清掃)
- ・清掃を早く仕上げて下さるのは大変ありがたいが、もう少し時間をかけてほしい。(建物清掃)
- ・就業中にイヤホンを耳に付け何かを聞きながら、居眠りをしている姿を見かけることが多々あります。また、対応が悪いと利用者様から指摘があります。仕事中の態度を見直してほしい。(区)
- ・良い人もいますが、悪い(すぐ休む)作業員もいます。(建物清掃)
- ・少し耳が遠いので、話が伝わらない時がある。(無記名)
- ・会員は非常に満足だが、施設管理員の態度等で学校から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実施するようお願いいたします。(区)
- ・清掃のゴミ処理について、粗大ゴミ、一般ゴミ、生ゴミを分別してほしい。(マンション清掃)
- ・年齢、体力でお疲れのようすで、ウトウトしたり、休憩していることがよくある。(建物清掃)
- ・高齢になったためか作業が遅くなった。時間内ではクリアーしている。(家事援助)
- ・頑張っているが、掃除機のコードをエレベーターのドアにはさみ切断したことが2度あった。本人にコードをたばねて出るよう指示したが、徹底しないと再発の可能性があります。(ビル清掃)
- ・就業会員が変わる際、事前に業務内容等のレクチャーをされているかと思いますが、就業報告書の表記の仕方がことになっており、困惑するので統一してほしい。(自転車整理)
- ・細かな所にも気がついて良くやっていたいっている。(建物清掃)
- ・朝、夕挨拶ができない。(境内清掃)
- ・清掃で指摘するも改善が見受けられない。結果、当方で現場確認が必要。(無記名)
- ・一人は満足。一人は不満です。できれば変えたい。(無記名)
- ・業務に対する個人な差が大きい。(清掃)
- ・一寸おっちょこちょい所、いい加減にやっているところあり。(無記名)
- ・外階段の吸いがら等、長期間同じゴミがあることがる。(マンション清掃)
- ・改善の余地があります。(区)
- ・終業会員が1年で変わって、他の人に成るのは反対です。何年か継続してほしい。(家事援助)
- ・もう1日位来てもらえる日があるといいのですが。(家事援助)
- ・電話で依頼をして、見積りを送っていただくが、メールで頂けるともう少し早く依頼できます。(除草)

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	204	89.9%
どちらかといえばはい	18	7.9%
いいえ	0	0.0%
どちらかといえばいいえ	2	0.9%
未回答	3	1.3%

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	44	19.4%
区役所の紹介	13	5.7%
シルバーのチラシ	12	5.3%
知人からの紹介	65	28.6%
インターネット	18	7.9%
ホームページを見て	17	7.5%
就業開拓員の訪問	8	3.5%
その他	42	18.5%
・前任よりの引き継ぎ(7件) ・他区で知っていた(6件) ・たちばな高齢者支援センター、梅若高齢者みまもり相談室、ケアサービスセンター、業平ホーム(4件) ・ハローワーク(2件) ・娘、親戚(2件) ・その他		
未回答	8	3.5%

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	96	20.7%
料金が安いから	88	19.0%
高齢者の社会参加支援のため	95	20.5%
仕事が丁寧だから	45	9.7%
以前から依頼しているから	72	15.5%
知人に勧められたから	32	6.9%
人を雇うほどの仕事ではないから	29	6.3%
その他	7	1.5%
・他社で募集しても、応募がなかったため ・清掃業務は若い人はやりたがらない傾向が強く、高齢の方が適任と思われる。 ・年は関係なく、しっかりとした方が多いから ・子育てで回らない家事をお任せしたかった ・こうめ高齢者支援総合支援センターの計らいで ・地元での採用が弊社では難しいため		
未回答	0	0.0%

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・消毒、植え替え、水やり(10件)      ・植木のせいり      ・除草
- ・大工仕事、外玄関の手すりの取付      ・棚づくり
- ・障子の張替      ・畳の張替
- ・屋上につづく、らせん階段のペンキ塗り
- ・駐車場管理
- ・大掛かり的な清掃(清掃機械を使つての清掃)
- ・都内でのマンション清掃
- ・事務所の書類整理
- ・ミシン縫製
- ・食事の支度      ・給食の調理(2名)
- ・プールの見守り
- ・印刷又は、製版の経験者
- ・蛍光灯取替
- ・子供の相手、子守り、ベビーシッター      ・話し相手
- ・子どもの送迎
- ・室内の片付け      ・トイレ・風呂場の清掃
- ・エアコン清掃      ・家具、什器、衣類の片付け
- ・換気扇の清掃
- ・網戸の清掃
- ・窓ガラスの清掃
- ・洗濯

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。

- ・私は、シルバー人材の会員ですが、私がマンションの理事長を務め当マンションの清掃をお願いしております。(マンション清掃)
- ・いつもお世話になっております。引き続きよろしく、お願いします。(コインランドリー清掃)
- ・責任がないので、前日に辞めてしまう。少なくとも一か月前に申し出て下さい。(建物清掃)
- ・今後も頑張ってください。(襖の張替)
- ・難しくはないと思うので、ゴミ回収業者が回収しなかったゴミについては、粗大ゴミと一般ゴミは、分別して処理してほしい。(マンション清掃)
- ・何年か過ぎには交代の人を頼みたいが、スムーズな交代を考えてほしい。(家事援助)
- ・具体的に「こういう仕事あります」「こういう仕事受けます」という内容をもっと公に知りたい。「定期的な新聞など」あれば良いと思う。(除草)
- ・就業報告書について、特に異常があった際には、写真が添付されているとより良いです。(自転車整理)
- ・引き続き、何卒、宜しくお願い致します。(マンション清掃)
- ・お願いしたいことはありそうですが、こんなことまで頼んだり！と思われるのでは、と思われているところです。(無記名)
- ・高齢者なので健康面に注意して、事務所の方でも個人の健康面を良く把握しておいてほしい。(建物清掃)
- ・シルバーさんと貴センターのコミュニケーションを密にとり、退職時に次候補者とのブランク期間を短くしてほしい。(無記名)
- ・現在の対応者の方が、病気や怪我でお休みになった際(複数日)代替の方に来てもらえる体制構築をおねがいしたい。(会社ビル清掃)
- ・新規会員に対する研修の充実(受付業務)
- ・定型作業は着実にやって頂いている。今後も、継続してもらいたい。(清掃作業)
- ・地区以外でも、紹介してほしい。(ビル清掃)
- ・広報などに仕事のこと等載せて頂くと有難いです。(障子張替)
- ・区民からよくシルバー会員への苦情が来ていることから、シルバーでは、むずかしいかも知れません。(区)
- ・門の開閉業務は、シルバー人材に向いていると思います。(区)
- ・公園清掃の写真は、昨年と比べ、とても良くなりました。でも、これで他社並みです。たまにまったく違う場所の写真を報告書として出てくるのはいまいちです。(区)
- ・これから外国人が多く訪問すると思いますので、外国語ができるシルバー会員さんを是非、配置してください。(区)

その他 感謝の言葉

- ・細やかにご対応頂きまして、ありがとうございます。
- ・シルバー人材センターの方は、ご高齢にもかかわらず、皆さん一所懸命がんばって仕事をしておいており、大変、感謝しております。(区)
- ・体が弱いので、とても助かります。(植木)
- ・いつも丁寧にお仕事して頂いています。(無記名)
- ・いつも、ありがとうございます。(無記名)
- ・すこしの事、お願いし申し訳ございません。ありがとうございます。(家事援助)
- ・よろしく、お願いいたします。(障子、襖・植木)
- ・今後も、よろしく、お願い致します。(マンション清掃)
- ・いつも、ありがとうございます。今後とも、よろしく、お願い致します。(植木)
- ・いつも、ありがとうございます。(マンション清掃)
- ・いつも、お世話になっております。これからも宜しく、お願いします。(ホテル内各種清掃)
- ・いつも、有難うございます。(事務所の清掃)
- ・いつも、お世話になっております。非常に良くやって下さって助かっております。1日だけのお仕事の際にも丁寧に対応して下さい、とても気持ちが良いです。(アパート共用部分清掃・家事援助)
- ・当事務所に来てくれている方々は、皆、仕事が丁寧で助かってます。今後ともよろしくお願いします。
- ・今後も何かあったら、依頼したいと思います。(家事援助)
- ・今、現在、お仕事していただいている方は、就業先の社員の方からのうけがとても良く、感謝しています。ありがとうございます。(事務所の清掃)
- ・今後とも、宜しくお願い致します。(境内清掃)
- ・これからも、よろしく、お願いいたします。(家事援助)
- ・今後とも、よろしく、お願いいたします。(マンション清掃)
- ・人生の先輩が活躍されているお姿に、とても、励まされます。心から感謝しております。(家事援助)

- ・今後とも、よろしく、お願い致します。(屋内清掃)
- ・本人が足が悪いため、とても親切にしてくれました。(障子張替)
- ・現場の仕事は、大変、良く行って頂いています。感謝です。(建物清掃)
- ・各会員さんの作業が安心しておまかせでき、又、事務の御担当の方も信頼できます。今後共、よろしくお願い致します。各会員さんが退職される際は、交代の方を紹介していただきたいと思います。(無記名)
- ・急に人が代わる時など敏速に対応していただきありがとうございます。今後もよろしく、お願いいたします。(無記名)
- ・現在、お願いしている2人の仕事ぶりはとても満足しております。以前、他の方をお願いした時と差がありますので、今後も一定のレベルの方を常に紹介していただきたいと思います。(境内清掃)
- ・誠実な仕事ぶりに感謝致しました。(植木)
- ・とてもいい方に来ていただき良かったです。(家事援助)
- ・良くやっていただいております。(マンション清掃)
- ・しっかり作業していただいております。連絡事項もきちんとされていて、助かります。(家事援助)
- ・いつもしっかり作業していただき有難うございます。請求書も早めに処理され助かります。(建物清掃)
- ・ありがとうございます。特殊な技能を持った人の紹介、大変満足です。チラシなどがあればベター。(家事援助)
- ・細かいゴミ等が品物の中に入らない様、注意して作業をお願いしています。信頼して任せられますので安心して頂いております。(屋内軽作業)
- ・非常に助かっています。今の方に長く勤めて頂きたいです。(ビル清掃)
- ・長年、仕事をして頂いて、安心してお願いしている。気が付いた事は逐一、報告して下さるので、その点、感謝しています。(マンション清掃)
- ・いつも丁寧に清掃していただき、ありがとうございます。(屋内清掃)
- ・会員の方が気持ちの良い方で、仕事も丁寧で満足しています。(家事援助)
- ・子どもたちや保護者にも丁寧に接して下さいます。また、こちらからお願いすることを誠実にこなしてください。(保育園周り及びプールの水張り)
- ・とても丁寧な方で、助かっています。(事務所内の清掃)
- ・対応がはやいこと。(家事援助)
- ・障子の張替を自分でやって不満な仕上がりでした。思い切ってシルバー人材センターにお願いし、プロの仕事をしていただき、ありがとうございました。(障子の張替)
- ・清掃をととても丁寧にさせていただいており、良い方にご縁があって、ありがたく存じます。(マンション清掃)
- ・非常に良くやっていただき満足しています。(区)
- ・非常に良くやっていただけてます。(区)
- ・とても、良くしていただき、助かります。(家事援助)
- ・退去者のゴミ放置などあった時に、親切に対応していただいた。(ビル清掃)
- ・依頼の話を良く聞いてくれて、親切に説明してくれました。(技能職)
- ・現場の状況を随時報告していただき、安心です。(マンション清掃)
- ・ひとり住まいにて、親身にしていただいております。(無記名)
- ・酷な仕事を熱心に努めていただき、ありがとうございます。(区)
- ・とても、一生懸命に仕事をして下さいます。(昼食調理)
- ・がんばってくれてます。ありがとうございます。(ビル清掃)
- ・全て満足。家事労働の質が非常に高く、単価が安すぎる。優秀な方に高単価が払える仕組みにしてほしい(家事援助)

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。