

# 平成30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30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511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30年8月1日～平成30年8月31日

#### ○回収数

265団体(人) 回収率51.9%(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	141	53.2%
やや満足	66	24.9%
普通	44	16.6%
やや不満	8	3.0%
非常に不満	1	0.4%
未回答	5	1.9%

○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	127	47.9%
やや満足	61	23.0%
普通	55	20.8%
やや不満	8	3.0%
非常に不満	0	0.0%
未回答	14	5.3%

○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	115	43.4%
やや満足	56	21.1%
普通	72	27.2%
やや不満	7	2.6%
非常に不満	0	0.0%
未回答	15	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	143	54.0%
やや満足	45	17.0%
普通	40	15.1%
やや不満	15	5.7%
非常に不満	0	0.0%
未回答	22	8.3%

○具体的な指摘事項

- ・こちらの質問に的確に答えてくれない。対応が遅い。(無記名)
- ・高齢者なので特に健康面でのリスクが高いかな?とを感じるし、センターでも会員の健康面の把握をしてほしい。(無記名)
- ・一部(駐車場部分)の清掃が行き届いていない事があります。(マンション清掃)
- ・外階段等に明らかにまったく清掃されていない様子が伺える。時間的に全ての掃除が出来ない場合は、メイン部以外はローテーションを組んで全体を掃除してほしい。(マンション清掃)
- ・清掃が行き届いていない点、高所作業が依頼できない点、施行が遅い点が改善希望となります。(ビル清掃)
- ・年齢的に仕方ないかもしれませんが、座って休憩していたり、居眠りしている場面に遭遇することが頻繁です。あと、汚れている所を重点的というより、全箇所同じように清掃なさっているような気がしますので、今回はこちらからきちんと指示したいと思っています。(屋内清掃作業)
- ・今お願いしている方は、心が無いと言ってしまうかもしれませんが、中途半端な仕事なのです。時間が1時間30分なので終わらないと思うのか全部やろうとしないでも良いと思います。(家事援助)
- ・Eメールにて連絡できるようにしてほしい。共働き家庭は平日の日中は頼みづらいと思います。土日、夜間に対応してほしいです。(家事援助)
- ・当初打合せにみえた会員の方は依頼の仕事を理解してないし、さらに現場をきちんと見ようとしない。やや上目線で依頼者の話をメモとるでもなく聞きながしている。ゆえに就業会員の方も仕事の理解度が薄い感がある。(家事援助)
- ・金額の内容説明の基準がわかるとよい。(家事援助)
- ・他のシルバーにお願いしていました。(マンション清掃)
- ・事務局に直接相談したことがないので、普通とさせていただきました。(マンション清掃)
- ・請求処理が5日まででいつもギリギリなので、2日か3日までに請求書着でもらうと楽になります。(屋内軽作業)
- ・想定内なので了解してます。(アパート清掃)
- ・お金の支払いが、以前は就業会員に直接支払うことができたが、振込に変わってしまい、手数料がかかるようになったため少し不満です。(家事援助)
- ・現在お願いしている方は非常に満足していますが、違う方だと必ずしも非常に満足とはいえない。(家事援助)
- ・アパートの清掃を依頼していますが、共用灯が球切れしているなど気が付いた点がありましたらご連絡いただければ幸いです。(アパート清掃)
- ・近くにコンビニがなかったりするので支払は隔月を希望します。(家事援助)
- ・地域において事務手数料が異なりますが、全国一律ではないのですか?(屋内軽作業)
- ・物件のゴミストッカーに粗大ゴミが投棄された件は、シルバーの方による発見でした。ありがとうございました。(マンション清掃)
- ・気付いた事を率先してやって頂けるのは大変ありがたいことです。その際には実践する前にお声掛けくださると助かります。(屋内軽作業)
- ・階段の掃除(4階建)水をかけないで、流さないでください。箒で清掃してください。(ビル清掃)
- ・遠いので時々立ち寄りたり工事の打合せで寄りますが、ゴミ箱、チラシ、郵便ポストの掃除をやっている気配がないので、本人に一度電話しました。不動産屋や工事の方がよく出入りしていますので、残念に思っています。(マンション清掃)
- ・契約の曜日の変更が多くて大変(今月木曜日契約が全部水曜日になっている8月の場合)(家事援助)
- ・掃除機のゴミ捨てに15~20分使用。10分で出来ると思うなどなど。(家事援助)
- ・ゴミを100メートル先のゴミ捨て場に1回捨てて1000円は少し高いと感じております。(家事援助)
- ・2名の方が就業しているが、仕事の仕方に個人差がある。(屋内清掃作業)
- ・現在来ていただいている方は良いのですが、人によっていろいろの面で差があります。(マンション清掃)
- ・頼んでいないのに、男性会員と一緒に仕事場に来て、支払いが余分にかかりました。(家事援助)
- ・作業中、会員さんは大変汗をかいているので気の毒です。(家事援助)
- ・清掃状況があまり良くありません。こちらも巡回がなかなか出来ないの、会員任せになってしまっています。(屋内清掃作業)
- ・送金がコンビニでも良く、尚且つ振込用ハガキが送られてくるので、送金が簡単です。(家事援助)

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	233	87.9%
どちらかといえばはい	20	7.5%
いいえ	2	0.8%
どちらかといえばいいえ	2	0.8%
未回答	8	3.0%

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	48	18.1%
区役所の紹介	33	12.5%
シルバーのチラシ	12	4.5%
知人からの紹介	62	23.4%
インターネット	32	12.1%
ホームページを見て	16	6.0%
就業開拓員の訪問	9	3.4%
その他	38	14.3%
・他でシルバーを活用していた(14件) ・家族や知り合いがシルバー会員(4件) ・前任よりの引き継ぎ(3件) ・介護関係(老人ホーム・ケアマネージャー等)からの紹介(3件) ・取引先の紹介(2件) ・ハローワークの紹介 ・葛飾区シルバー人材センターの紹介 ・その他		
未回答	15	5.7%

265

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	121	22.9%
料金が安いから	100	18.9%
高齢者の社会参加支援のため	85	16.1%
仕事が丁寧だから	45	8.5%
以前から依頼しているから	76	14.4%
知人に勧められたから	40	7.6%
人を雇うほどの仕事ではないから	32	6.1%
その他	26	4.9%
・高齢等の理由で、自分が仕事できなくなったから(7件) ・小さい仕事なのでセンターにお願いしやすいから(5件) ・信頼できるから(2件) ・直接採用ができなかったため ・人手がほしいから ・介護保険の制度が変わったため ・地元の方の採用で信頼感がある、職員さんとの一体感が見られるから ・その他		
未回答	3	0.6%

⑤ 当センターは平成29年4月から労働者派遣事業に参入し、色々なお仕事を受注できるようになりましたが、ご存じですか。

	回答数	割合
知っており仕事を頼みたい	22	8.3%
知っている	62	23.4%
知らない	118	44.5%
知らないが興味あり	48	18.1%
未回答	15	5.7%

⑥ 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) ・除草(2件) ・襖、障子の張替え(2件) ・大工仕事(2件)
- ・塗装 ・換気扇の清掃(3件) ・料理(2件) ・電球交換(2件) ・ペットの餌やり ・子供の相手
- ・その他家事援助の清掃等(12件) ・マンション清掃(5件) ・商品の陳列 ・ポスティング ・警備業務
- ・守衛 ・会計業務 ・印刷業務 ・書類整理 ・事務員 ・電気補修 ・その他
- ・どのような仕事があるかわからないので内容を知りたい。
- ・以前アンケート用紙に依頼したい仕事を記入いたしましたが、それっきり何のご返答もなく大変嫌な気持ちで

おりますので・・・本当はありますが、願ひする気持ちになりません。何の対応もないなら⑥は意味がないと存じます。

- ⑦ その他、ご意見ご要望等がありましたら、ご記入ください。
- ・欠員が出てしまった時の人員のバックアップが不足している様に感じます。(無記名)
  - ・今まで以上にお願ひしたい案件がありますので、宜しくお願ひいたします。(屋内清掃作業)
  - ・清掃仕事ができる人、出来ない人の差が大きい。(屋内清掃作業)
  - ・請求書に明細を添付していただきたいです。(アパート共用部清掃)
  - ・現在2名の方に仕事をしてもらっておりますが、仕事もていねいで大変助かっております。現就業会員さんが辞めたいと言ってるので、後任の方を探してあげてください。(屋内清掃作業)
  - ・共用部に問題(荷物放置)があった時に連絡をくださるとてもありがたく感謝いたします。今後もよろしくお願ひいたします。(マンション清掃)
  - ・清掃の質を上げて頂けますと幸いです。(ビル清掃)
  - ・支払いを払込にして、手数料を負担するのは腑におちない。(こちらとしては現金を手渡しで構わないのに、そこから指定された払込に、手数料がかかるのはどうかと思う。)(家事援助)
  - ・いつもありがとうございます。大変助かっています。平日夜間や土日などにもご対応があれば、他の人にも勧めやすいです。(家事援助)
  - ・私80近くになり、何かと頼りになれど思っています。(家事援助)
  - ・前にお願ひした方が、携帯電話の使用が気になりました。(家事援助)
  - ・人数によるのか、時間、大きさなどによっての金額がわからない。(家事援助)
  - ・交替要員のご紹介を早くいただきたい。(受付業務)
  - ・毎年やって頂いているので引き続きよろしくお願ひいたします。(マンション清掃)
  - ・マンションの清掃をお願ひしています。とてもよくやってくれていますが、酷暑の中健康状態が心配です。(マンション清掃)
  - ・過去2、3度断られた経験あるも、今回はたまたま縁がありお世話になりました。(家事援助)
  - ・今後とも安定した施設維持管理業務へのご協力をお願ひいたします。(施設管理)
  - ・指定日外に突然のお手伝いをお願ひ出来れば助かります。(家事援助)
  - ・もし、作業内で身体的に厳しいと感じる時などは遠慮なくお申し出ください。(屋内軽作業)
  - ・労働者派遣事業、色々なお仕事と書いてあるが、内容が判らない。契約期間が終了したら、中止してください。(ビル清掃)
  - ・清掃作業を希望される会員の方が非常に少ないのが残念です。(事務所清掃)
  - ・定型作業を着実にやっていただいています。今後も続けて仕事をしてもらいたい。(受付業務)
  - ・労働者派遣事業とは、どこまでの範囲のお仕事なのか知りたいです。(家事援助)

### その他 感謝の言葉

- ・天候状況に関係なく、一日も休まず勤務していただき、大変助かっています。安心してお任せできます。(無記名)
- ・墨田区シルバーはとても融通が効き助かっています。会社の他店舗では受付してくれなかったと話を聞くので安心できます。(荷受け作業)
- ・現担当会員さんはとてもいい方で感謝しております。(家事援助)
- ・時々、道具の使い方など支援が必要ですが、穏和で人柄の良い方を派遣下さり感謝しております。(家事援助)
- ・一生懸命にとても良くやってくれてます。(家事援助)
- ・週2日間ですが良く仕事を行ってくれています。(マンション清掃)
- ・作事中に気付いた事を状況に合わせて連絡していただき大変助かっております。(マンション清掃)
- ・しっかりお仕事をさせていただいており、とても感謝しております。(家事援助)
- ・担当者さまの対応も非常にいいです。(マンション清掃)
- ・仕事が手早く丁寧で清潔にしてくださり、心地良い生活を送ることができますことに、心から感謝して居ります。素晴らしい方に会えてとてもうれしいです。(家事援助)
- ・元気な方を派遣していただきありがとうございました。今後もよろしくお願ひ申し上げます。(屋内清掃作業)
- ・大変助かっております。暑い日が続いておりますので、お身体ご自愛くださいませ。(事務所清掃)
- ・毎日丁寧に仕事をしていただき、感謝しております。来ていただいている方がとても良い方ですので、安心してお任せできます。ありがとうございます。(ビル清掃)
- ・就業会員さんにはよくやっていただいています。これからもよろしくお願ひします。(屋内軽作業)
- ・休まずにきちんと仕事をして頂き、大変助かっております。(家事援助)
- ・会員の方の仕事がていねいで、人柄もよく、仕事先でとても喜ばれてます。事務局の方の対応も迅速でとても感謝しております。ありがとうございます。(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ひいたします。(屋内清掃作業)

- ・お掃除ばかりになってしまい申し訳ございませんが、大変助かっております。(家事援助)
- ・自分では手の行き届かない所まで、丁寧に仕事をしてくださり大変満足しています。気持ちの良い方で安心してお願いしています。(家事援助)
- ・働く方、事務局もよくやっていただきありがたいと思います。(マンション清掃)
- ・お世話になっております。ありがとうございます。(家事援助)
- ・いつも笑顔で色々お話をしたり、気にかけてくださる会員さん、ありがとうございます。とても助かっています。(家事援助)
- ・もう感謝ばかりです。(屋内清掃作業)
- ・お掃除だけではなく、子供をかわいがってくださったり、交流がうまれて嬉しいです。今後もよろしく願います。(家事援助)