

# 令和5年度 お客様意向調査回答集計結果

対象発注者数 621件

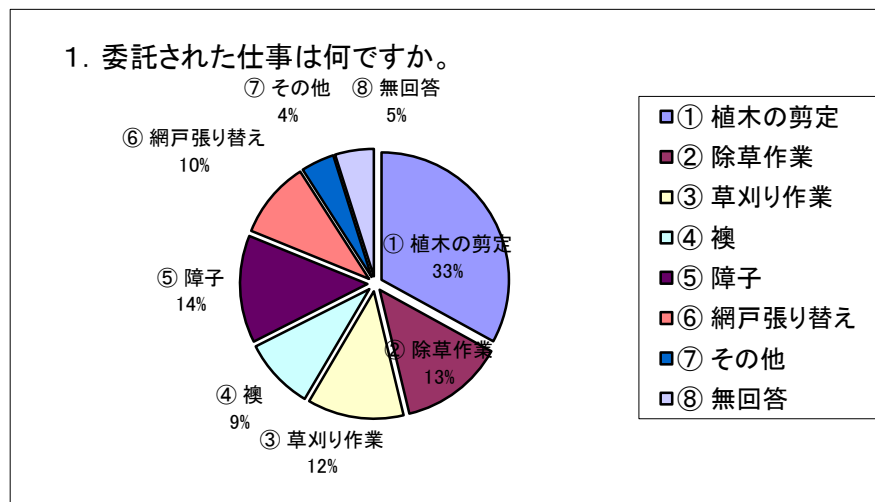
回答数 364件

回収率 58.6%

公益社団法人 寒川町シルバー人材センター

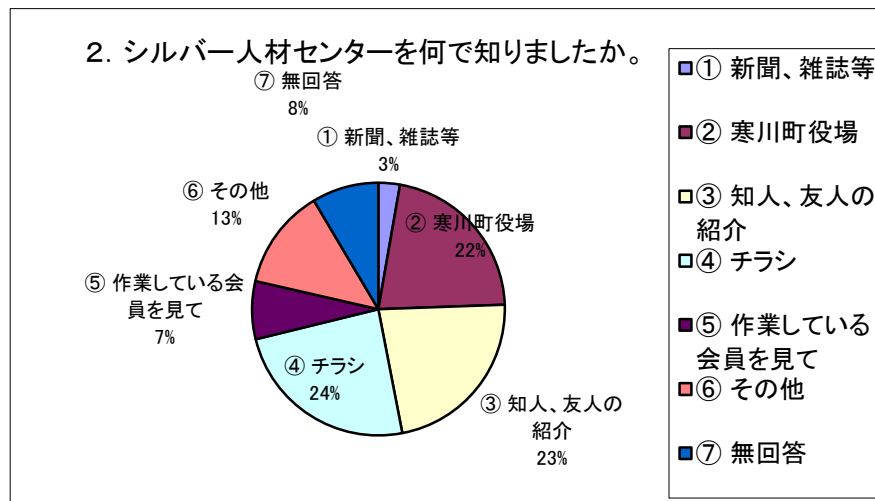
1. 委託された仕事は何ですか。

		回答数	構成比
①	植木の剪定	189	33.0%
②	除草作業	76	13.3%
③	草刈り作業	70	12.2%
④	襖	52	9.1%
⑤	障子	78	13.6%
⑥	網戸張り替え	56	9.8%
⑦	その他	24	4.2%
⑧	無回答	28	4.9%
計		573	100%



2. シルバー人材センターを何で知りましたか。

		回答数	構成比
①	新聞、雑誌等	10	2.7%
②	寒川町役場	79	21.7%
③	知人、友人の紹介	82	22.5%
④	チラシ	88	24.2%
⑤	作業している会員を見て	27	7.4%
⑥	その他	47	12.9%
⑦	無回答	31	8.5%
計		364	100%

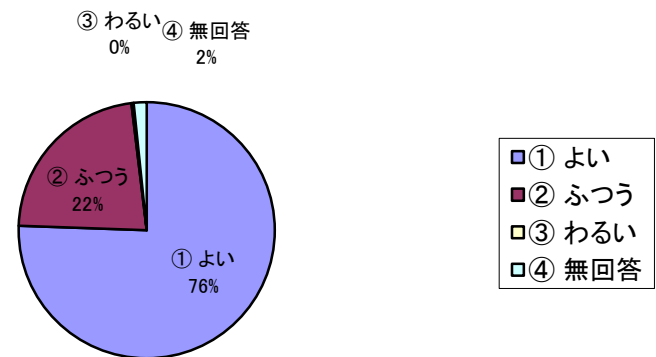


3. 当シルバー人材センターについてお聞かせください。

(1) 会員の対応については

		回答数	構成比
①	よい	275	75.5%
②	ふつう	82	22.5%
③	わるい	1	0.3%
④	無回答	6	1.6%
計		364	100%

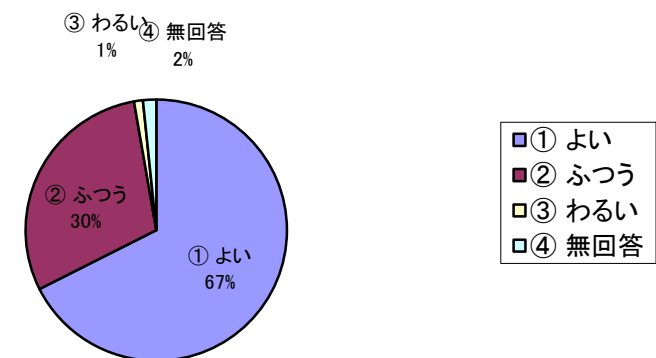
(1) 会員の対応については



(2) 事務局の対応については

		回答数	構成比
①	よい	246	67.6%
②	ふつう	108	29.7%
③	わるい	4	1.1%
④	無回答	6	1.6%
計		364	100%

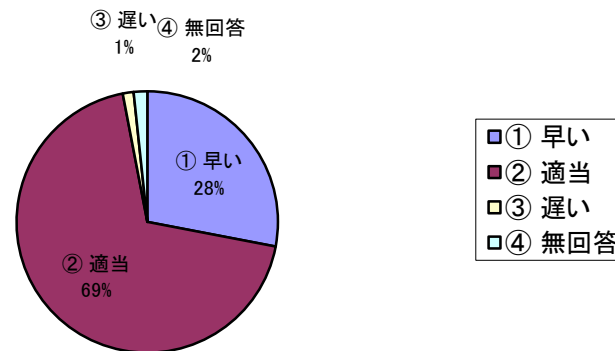
(2) 事務局の対応については



(3) 作業開始時間については

		回答数	構成比
①	早い	102	28.0%
②	適当	251	69.0%
③	遅い	5	1.4%
④	無回答	6	1.6%
計		364	100%

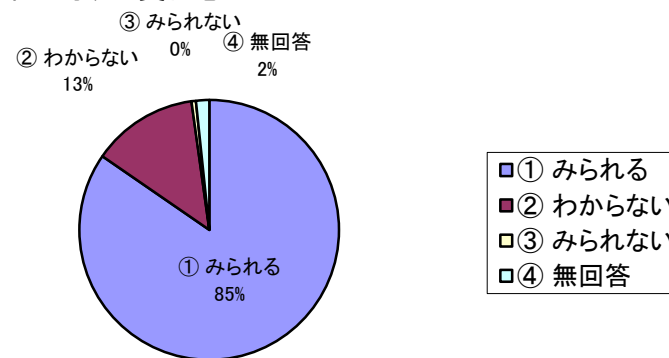
(3) 作業開始時間については



(4) 作業に対する責任感

		回答数	構成比
①	みられる	308	84.6%
②	わからない	48	13.2%
③	みられない	2	0.5%
④	無回答	6	1.6%
計		364	100%

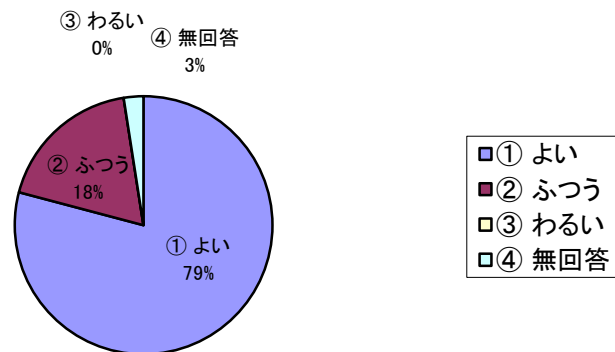
(4) 作業に対する責任感



(5) 後片付けについては

		回答数	構成比
①	よい	288	79.1%
②	ふつう	67	18.4%
③	わるい	0	0.0%
④	無回答	9	2.5%
計		364	100%

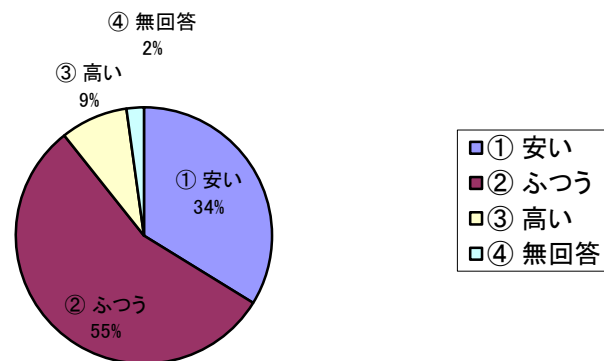
(5) 後片付けについては



(6) 料金については

		回答数	構成比
①	安い	123	33.8%
②	ふつう	202	55.5%
③	高い	31	8.5%
④	無回答	8	2.2%
計		364	100%

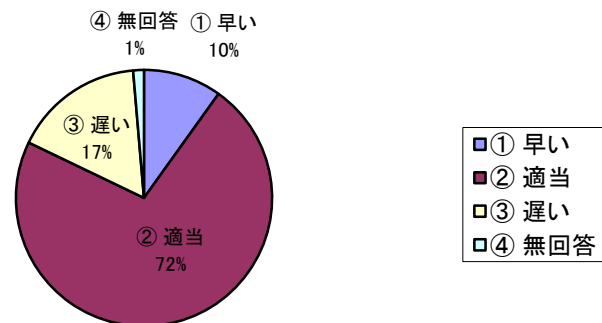
(6) 料金については



(7) 請求書の発送時期については

		回答数	構成比
①	早い	36	9.9%
②	適当	263	72.3%
③	遅い	60	16.5%
④	無回答	5	1.4%
計		364	100%

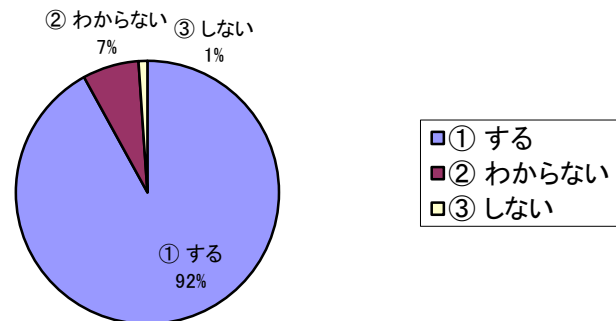
(7) 請求書の発送時期については



(8) 今後も引き続き仕事を委託されますか

		回答数	構成比
①	する	332	91.2%
②	わからない	25	6.9%
③	しない	4	1.1%
④	無回答	3	0.8%
計		364	100%

(8) 今後も引き続き仕事を委託されますか



#### 4. 今後、新たに依頼したいお仕事や、その他にご意見、ご要望がありましたらご記入ください。

※原文のまま記載させていただきました。但し、個人団体等が特定できる箇所は伏字にしております。

- 【1】 ①見積書がない。 ②請求書が悪い明細がない。
- 【2】 ①人材センターの仕事は世間でも評判が良く 公共の窓口なので安心して依頼できます。  
②仕事ぶりも熱心にやって下さる。 後片付けもきれいにやり、作業が早い。  
③一番困っているのは松の手入れです。人材が少ないのですか。 依頼して3カ月は待てません。  
せめて1カ月位にしてほしいです。 個人へ依頼すると料金が高く仕事も納得行かない点がある。
- 【3】 毎年 松をお願いしております。いつもとてもきれいに頂きありがとうございます。  
会員さまも とても丁寧でお話しやすく これからもお元気で ぜひ末永くお願いします。  
2023年はじめて障子をお願いしました。 こちらはちょっと よれてしまったところがありましたが みなさまよい方でした。
- 【4】 樹木の切断
- 【5】 お庭の花の状態を見ながら作業の日程を決めて下さり有難かったです。 今後ともよろしくお願いします。
- 【6】 新たに依頼したい仕事は襖の張替。 メンバーの中には差あり。剪定のやりすぎで枯れたものあり。 枯木を出さない様剪定願いたい。
- 【7】 植木の剪定
- 【8】 作業前に事前に打合せしていただき とても良いと思います。今後ともよろしく願いたいします。
- 【9】 ありがとう。大変きれいになりました。
- 【10】 相手をみて発言することが貧しい人もいますが 皆さん頑張っておっしゃっています。
- 【11】 ○○さんがいらした時はずっと家人と話していて同行の方が話かけても うるさいと言って雑談に夢中。うん？ 何なの？とおもいました。  
のちに○○クリニックで怒鳴り声が出て見たら彼でした。スタッフに聞いたらクレーマーで院内のリストにある方ですと言われました。  
他でも同じようなクレームがあるかなと思って記します。
- 【12】 ◎自治会関連の人的物的作業  
◎パソコン(デジタル)作業  
◎DIY → 大工的作業  
※所属する方の職歴(キャリア)に基づき知見を活かした作業  
※もっと幅広いJOB構成が欲しい
- 【13】 昨年 草刈りについて予定より5カ月ぐらい遅かったのですが 途中でそこから遅れる理由を連絡してほしかった。
- 【14】 障子、襖
- 【15】 いつも有難うございます。
- 【16】 ちょっとしたこまり事のお手伝い  
(小さめの家具の解体)(高い場所 天井近くの電球替え)(大型ゴミ玄関前までの移動)
- 【17】 柿の木の剪定等をお願いしていましたが、秋口に来年分の予約をお願いしましたが(今年分)3月以降とのこと 専門家をおねがいし終了しています。
- 【18】 ・襖の張替 ・植木の剪定
- 【19】 よろしく願いたいします。
- 【20】 簡単な大工仕事(修繕)等。 できたら また低階層の物置の屋根のトタン張替えをお願いできたらと思います。
- 【21】 皆様に(会員)作業中の怪我や事故に注意をして仕事に励んで欲しいと思っています。
- 【22】 ①庭の除草 ②植木の剪定

- 【23】 具体的な作業例示のようなものがあれば更にお願しやすいのですが。
- 【24】 ペンキ塗り(屋根全部とかでなく戸袋程度で良い) 大工仕事(少し傷んできた板塀等を直して頂きたい)
- 【25】 いつもいいにお仕事をしていただき感謝です。自宅が逗子で草とりをお願いしている場所が寒川の岡田なので大変助かっております。ありがとうございます。外仕事で大変ですが今後もお願いをしたいと思います。よろしくお願いたします。お彼岸やお盆など お墓そうじなど、今後やっていただける事があればいいかなと思います。
- 【26】 依頼をうけていただきありがとうございます。 これからもよろしくお願いたします。
- 【27】 襖の張替など
- 【28】 草むしり庭の手入れ 今後共よろしくね。
- 【29】 木の剪定1本だけですが 実のなる木ですが適当に切っているので次の結実には期待できません 次につながる剪定ではないように思いますが それで良いという事でおまかせしています。それでも ちょっと残念だなと思う事もあります。 でもいつも気持ちよくしていただいていますので感謝しています。 ありがとうございます。
- 【30】 特にありません。
- 【31】 業者より安くやっていただくので助かっています。
- 【32】 今回で2回目の依頼だと思います。 いつも真面目にお仕事をしていただいてありがとうございます。初めの注目以外 当日来て ちょっと切ってい欲しい木を追加注文出来ると それを言ってみたらセンターの方へ言って欲しいという事でした。
- 【33】 壁紙の張替
- 【34】 年齢が高いので致し方ない事とは承知していますが 終了時間が早いと思います。
- 【35】 植木の剪定の時に道路にはみ出している分は敷地内に収めるというルールを教えてくださいとよかったですと思います。作業員さんはとても親切で好感持てました。
- 【36】 除草をお願いしていますが 最近、初夏～秋にかけて3カ月くらい待たされる事が多く、もう少し早く処理していただけると助かります。
- 【37】 定期的に依頼をする場合 年間で例えば30日ごと等に自動予約のシステムを導入してほしい。
- 【38】 他の樹木についてアドバイスをいただいたのが良かったです。
- 【39】 休憩時間が長過ぎる。
- 【40】 ◎高齢者一人暮らしに出来ない事(蛍光灯のつけかえ電球も)をしてほしい。(買いにいけない)  
◎通販で買った家具の組立てがむずかしくてわからない(力もない)やってほしい。  
◎除草もたのんで1カ月以上待たせないでほしい。
- 【41】 簡単な塗装
- 【42】 いつもありがとうございます。 今後ともよろしくお願します。
- 【43】 去年は7月の大変暑い日に来ていただきましたが、熱中症が心配になる程、丁寧に作業していただきました。事務の方のお電話の対応もとても感じが良く、また是非お願したいと思っております。
- 【44】 スチール物置の移設。 4人程度で移設できる物置を運搬と設置できる人を派遣できないか。
- 【45】 89才の私は体調も良い方ではないので いつもお世話様になっています。今後ともよろしくお願いたします。
- 【46】 ・植木鉢の土をすてる時 家の人に聞いてほしい。  
・障子の張替、襖の張替等
- 【47】 いつもありがとうございます。
- 【48】 いつもお世話になっております。今後ともよろしくお願いたします。
- 【49】 窓ガラス(1階部分)の外側部分の拭き掃除をしていただけるとありがたいと思います。
- 【50】 いつも心くばりして下さいありがとうございます。 これからもよろしくお願します。



- 【51】 特になし。
- 【52】 いつもお世話になっております。皆様の仕事きれいになされており感謝しています。
- 【53】 何もいう事はありません。いつもありがとうございます。
- 【54】 すこしでも安く町民のためにお願いします。
- 【55】 直接支払いに伺ったが 対応して頂いた女性の方の対応は良かったが、他の方は見る事も無くおはようございます。の一言も無かった。ある意味利用者がいての客商売だと思うので あいさつ位はしてほしいと思います。
- 【56】 除草作業をお願いします。
- 【57】 いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- 【58】 皆様お体の気をつけてお仕事頑張ってください！
- 【59】 地球温暖化のせいか 年々草木の伸びが多くなり 植木の剪定は除草作業が必要なことが多くなり本当に助かっております。又、特に暑い時期に作業をしていただくことが多く 暑い中丁寧な作業をしていただき大変感謝しております。年々暑い日が多くなっております 皆様お身体に気を付けて下さい。無理はお願いできませんが、高木を剪定していただけるとうれしいです。
- 【60】 作業の明確化
- 【61】 前回作業量より少ないのに4人→5人と増で昼食後は一時間位で終わっている。15:00を待って終了ですと言った時もありました。近所の人達も仕事に比べて人が多いと言われました。でも頼りにしています。(植木の剪定)障子はきれいに仕上がって民間より安く 絶対シルバーです。
- 【62】 10年以上お願いしております。 毎回いいいに仕事をしていただき 大変ありがたく思っております。料金については 年金生活なので出来ればもう少し安くなると助かります。これからもよろしくお願いします。
- 【63】 対応がとても感じよかったです。
- 【64】 夏場の暑い時期に依頼しております 申し訳なく思っております。引き続きよろしく願いいたします。
- 【65】 樹木の剪定の際にヘルメットを装着していただきたいです。(安全のため)お持ちでなければお貸出します。
- 【66】 特になし。
- 【67】 何度かお願い致しましたがいつも良くして下さいまして感謝致しております。まだまだ色々お願いしたいと思います。
- 【68】 襖の張替え 電球の取り替 水道のパッキン取替の作業など
- 【69】 畑の草刈を利用しました。すでに業務停止されており利用できない状態にあります。譲り受けた土地の管理が困難になっています。料金が高くなっても再開していただけたら大変助かります。休日の電話が対応ができないのであれば あらかじめ教えてもらいたいです。警備の方など電話対応のマニュアルに添って案内してもらいたいです。感情で話をすることは避けるべき 事務局の情報共有を密にできないでしょうか。寒川町の代表者としてシルバー人材センターの改善を希望します。
- 【70】 いつも格安で丁寧なお仕事をしてくださるので とても感謝しています。ただお願いしても実際に作業をしてくださるのが 何か月も先になってしまうことが残念です。できたらホームページなどで現在の予約状況などがわかるとよいと思います。例えば受付番号のようなものを依頼者に伝え 現在何番あたりの作業をしているとかを伝えていただけたらと思います。
- 【71】 いつも丁寧にお仕事して頂き感謝でいっぱいです。植木の剪定をお願いする時にもし消毒も一緒にやって頂けると本当に有り難いです。
- 【72】 家の中の家具の移動をお願いしたい。

- 【73】除草でお世話になっております。手入れができてない実家の庭ですがとてもきれいにしていただき大変感謝しています。暑さ寒さが厳しい中での作業のことと思います。お身体にお気をつけて 今後もご活躍ください。
- 【74】毎年お願いしています。予約をいれても、気持ち良い対応です。当日朝もおみえになってすでに仕事に入っていて 話をしても気持ちの良い対応です。終わった後もこれほどきちんとやってもらっている事を見ると 本当にうれしいですし 又お願いしたい気持ちですし それそうとうの料金です。
- 【75】これからもよろしく願います。
- 【76】特にありません。
- 【77】出来ましたら銀行の振込での支払いもお願いしたいです。
- 【78】毎年世話になり助かっています。今後も頼むつもりですので宜しくお願い致します。
- 【79】以前お願いしていた日程より1週間早く来られた事がありました。日程確認をお願いします。
- 【80】いつもお世話になっております。大変助かっています。ありがとうございます。今後ともよろしく願います。
- 【81】以前、微力乍ら 貴センターの設立に関与していたので その後、多くの退職後の人がセンターに加入され また、町民も利用しているのを聞き、ご同慶の至りです。ついては、今後共 益々のご発展を祈念いたします。
- 【82】いつもいねいにしていただきありがとうございます。今後もよろしく願います。
- 【83】とても助かりました。ありがとうございました。
- 【84】町民センターの駐車場、又町民センター前の駐車場の仕事を依頼した時もありますが 「交通整理はしない」と聞いて依頼するものは辞めました。多分駐車場内での事故の責任が重いとの判断結果と思いますが 入場して来た車の誘導(空いているスペースの案内)をして頂けないのなら(つまりただ立っているだけでなら)駐車場整理の意味はないと思っています。
- 【85】今後、新たに依頼の時は宜しくお願い致します。
- 【86】畳の取替えはありませんか？ 希望したいのですが…
- 【87】草刈作業を依頼してから5カ月もたってから やっと作業をしていただいた。3カ月もたつと草が伸びてしまい 作業が大変になりコストも上がってしまい高額な作業料金を支出することになってしまった。いろいろ事情はあろうかと思いますが、作業をする直前の見積りを掲示していただきたい。
- 【88】高齢者の手の届かない高い窓ふき、天井の掃除等を依頼したい。
- 【89】初めて植木の剪定をしてほしいのですが木の高低がありますか？
- 【90】お世話になっております。岡田7丁目に独居中で90代の父が庭の手入れとゴミ出しで利用しています。アンケートは本人の回答です。毎回大変助かっており、庭の手入れが本人の思い通りに行われ感謝の気持ちでいっぱいです。(長女より)
- 【91】大変お世話になっております。草刈などは天候に左右されやすいので遅れぎみですが 最終的にはちゃんと刈ってくださって安心しております。ありがとうございます。
- 【92】以前は主人と2人で障子はりかえしていましたが 亡くなり1人になり私も病気になり出来なくなり依頼した次第です。骨組みも1つはずれて直していただき感謝しております。ありがとうございました。朝から取りにきていただき 夕方には届けてきていただき早い作業で助かりました。次の機会には、植木もありましたので又宜しくお願いします。体に気を付けて働いて下さい。ありがとうございました。
- 【93】根の張っているのを根を取って頂けると良いと思っています。
- 【94】どうぞこれからもよろしく願います。
- 【95】感じが良かったですよ。依頼しての感想。事務受付の方も対応が良かったです。

- 【96】現在2名の方に清掃作業をしていただいておりますが、1人の方が長い期間担当して頂いております。  
しかし、清掃作業にムラがあるように感じられます。難しいとは思いますが、担当の方をローテーション・変更等を考えていただくと  
良く清掃していただけるように感じます。
- 【97】お願いした植木の手入れ以外も手入れをして たぶん料金に加算されているように思うので気を付けて欲しい。  
サービスでやっていただけるのであればかまわないです。
- 【98】いつもお世話になっております。 耕運作業が無くなって残念に思います。
- 【99】石油ストーブの分解掃除はしてもらえませんか。 芯がすりへって次の季節に安心して使えるようにしたいけれど。  
60才以上の男性にお願いしたいのですが。
- 【100】作業時間について、昨年度 除草、草刈り、今年度草刈りを依頼しました。  
今年度については9月をお願いして 11月ごろになるかもしれないとのことで、それまではほおっておくこともできず自立で草刈りし  
仕上げをお願いしようと思っていた所、結局作業の連絡は1月でした。年間予約しておくことも検討しています。 人手が足りないのでしょうか？
- 【101】いつもお仕事 快良く受けていただいて 本当に感謝しています。これからもよろしくお願ひします。
- 【102】今の所 余り有りませんが なくなるのは困りますね。  
男の手が借りたい時は大変にこまっていますのでお願い致します。
- 【103】何度かお世話になりましたが、来て頂く方みなさん真面目でいい方で話しやすく いつも満足しています。  
その時でこちらの要望も聞いて頂き ありがたく思っています。これからも依頼させて頂きたいと思ひます。
- 【104】物置の撤去(できれば)、紹介
- 【105】①粗大ゴミ(洋服ダンス等)を外に出して頂く作業を依頼したいと思ひている。  
②自転車のパンク修理  
③電化製品の修理も依頼したいです。  
シルバー人材の方は、高齢で経験者の為とても信用と安心ができます。仕事もていねいだと思ひました。
- 【106】大変よく除草していただきました。機会があったら又お願いすることもあります。その節はよろしくお願ひします。
- 【107】人手の都合もおありでしょうが、依頼してから予約が取れるまでの期間が長いのが残念です。
- 【108】仕事を依頼してから1カ月待ち。もうちょっと早く来てほしいです。
- 【109】襖、障子の張替について、1日で完成したのにビックリで感謝しておりました。
- 【110】日時によって混み合う季節があると思ひますが、都合を付けてくださり、草刈りがきれいに終了し喜んでおります。  
また、お願いする事があると思ひますが、よろしくお願ひいたします。
- 【111】植木の剪定を依頼した時、申し込みから作業までの期間が長すぎた。  
お天気や会員の人数も関係していると思うが もう少し早く対応してもらえると嬉しい。
- 【112】いつもありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。
- 【113】大変お世話になって居ります。ありがとうございます。
- 【114】除草作業等をお願いしたいと思ひております。
- 【115】よろしくお願ひします。
- 【116】毎年、お願いしております。 植木をいつもきれいに切って頂き助かります。ゴミもきれいに片付けて  
頂いております。植木職人の方が少ない人数の中 大変ですが 又来年も宜しくお願ひ致します。  
お怪我等 ないように思ひております。
- 【117】仕事の内容の違いでの(1時間単価)、依頼出来る仕事の範囲 をそれぞれ知りたひです。
- 【118】感謝してます。

- 【119】我が家はシルバー制度が始まった数十年前から 植木やさんでお世話になって居ましたが一昨年で終わりにしました。生垣のツゲも老いて所々枯れるので小さな株を植えかえて頂きたいと申しでしたが、植えかえはしないとの事ですので 残念乍ら植木やさんをお願いしました。何年もの間 色々なメンバーの方にお世話になり有難く思っています。障子の張替(網戸も)は昨年もしていただき完ぺきな出来に感謝しています。老人から今一番必要なのは スーパー、病院、薬屋さんへ車で連れて行っていただくことです。
- 【120】トラクターがなくなり非常に困っている。  
畑の草刈り、庭の剪定依頼をしてから作業まで数か月かかり 近隣から苦情が消防へ入る為人員を増やすなどしてほしい。人員が集まらないので 何か工夫が必要だと思う。
- 【121】依頼したい仕事→障子、襖。 要望したい仕事→網戸の張替、レースカーテンの付替え
- 【122】留守(空家)を依頼しましたが、作業日と作業後に連絡をいただきました。ありがとうございました。きれいに片付けてあり助かりました。
- 【123】・会員の方へ、戦利品めあてに仕事をしないでほしい。  
・事務局の方へ、申し込みは年間通してできたらうれしい。  
・ことしもよろしく願いいたします。
- 【124】長年利用させていただいています。お陰様で大変助かっています。今後ともよろしく願いいたします。
- 【125】障子のはりかえ
- 【126】仕事をされる人数が多いとすし雑になるように思います
- 【127】網戸の張り替えをお願いすると思います。よろしく願いいたします。
- 【128】花など庭に植えていただきたい。このような仕事はしてくれるでしょうか？また、エクステリアまで作ってくれたらなおよし。
- 【129】いつもありがとうございます。これからもよろしく願います。
- 【130】いつもお世話になっております。丁寧な仕事ぶりに満足しています。これからも利用させていただいています。
- 【131】とても助かっています。ありがとうございます。
- 【132】いつも予想以上の仕上りで感謝しております。ありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。
- 【133】(1)良い対応の場合もあり 大変悪い人もあります。去年の方は大変よかったです。  
(2)事務局の対応も良い時と悪い時があり 一寸気にかかりますががんばってやって下さりありがたいです。
- 【134】今後は、植木の剪定等も依頼しようと思っていますが、いつも施工の開始時期までに時間が掛り過ぎるので困って居ります。もう少し早くして頂きたい。
- 【135】今後も草刈り作業をお願いする事になると思いますが 依頼日からもう少し早い時期に作業して頂くとありがたいです。半年以上かかってしまうのは調整よろしく願いいたします。
- 【136】除草剤散布
- 【137】これからもよろしく願います。
- 【138】平成15年からお世話になっています。亡き父が60才になった時『シルバー会員になりませんか』とのお誘いがあって『シルバー人材センター』を知りました。願うようになったのは それから20年近くたってからです。
- 【139】返信が遅れてすみませんでした。今後何かありましたらよろしく願います。

※重複する意見もございましたが、そのまま記載せさせていただきます。

## ～ あ と が き ～

この度は当センターのお客様意向調査にご協力いただき誠にありがとうございました。

多数のご意見のなかでも、依頼から着手までの お待ち頂く時間が長いと言うご意見を多数いただきました。これは近年、会員数の減少や会員の高齢化により、ご依頼の件数と会員の作業量のバランスが崩れてきている事が原因と考えております。今後これをどのように解消していくかが 大きな課題となっております。

またそのほか、会員へのご指摘、事務局へのご指摘も多数いただいておりますので ひとつひとつを真摯に受け止め改善をしていきたいと考えております。

新たな職種につきましては、数々のご要望をいただきました。 会員の持っている資格、経験、特技などを再度精査し、新たな職種の開拓につなげていきたいと考えております。

今回皆様から頂いたご意見をより多く取り入れ、多くの方に喜ばれるセンターを運営してまいります。

多数の貴重なご意見をいただきましたこと、重ねて御礼申し上げます。

今後とも当センターをどうぞよろしく願いいたします。