



「シルバー人材センター利用に関するアンケート調査」(報告)



平成28年度

公益社団法人 西原町シルバー人材センター

# 目 次

## I 調査の概要

- |                                 |   |
|---------------------------------|---|
| 1. シルバー人材センター利用に関する調査実施要領 ..... | 1 |
| 2. 調査へのご協力について ※依頼文書 .....      | 2 |
| 3. シルバー人材センター利用に関する調査票 .....    | 3 |

## II 調査報告

### ご利用の皆様について

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| 【問 1】 属性(企業・一般家庭) ..... | 5 |
| 【問 2】 所在地(西原町内・外) ..... | 6 |

### ご利用の内容について

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| 【問 3】 当センターへ依頼した仕事の内容 ..... | 6 |
| 【問 4】 当センターをご利用頂いた理由 .....  | 7 |

### ご依頼時の「見積り」・「受注」等の対応について

- |                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 【問 5】 ご依頼された「見積り」・「受注」時の事務局の対応 ..... | 8  |
| 【問 6】 【問 5】でセンター事務局が理由として挙げた理由 ..... | 9  |
| 【問 7】 センター職員の連絡等の対応 .....            | 10 |
| 【問 8】 受付から見積り、打ち合わせ等の期間 .....        | 11 |
| 【問 9】 実際に作業開始となった期間 .....            | 12 |

### シルバー人材センターをご利用されての感想について

- |                          |    |
|--------------------------|----|
| 【問 10】 会員の仕事ぶり .....     | 12 |
| 【問 11】 仕事の仕上がり具合 .....   | 13 |
| 【問 12】 仕事の完了までの期間 .....  | 14 |
| 【問 13】 会員の応接態度について ..... | 14 |
| 【問 14】 料金について .....      | 15 |

### 請求書の送付・代金の支払いについて

- |                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 【問 15】 代金支払を求める請求書の送付などの対応 ..... | 16 |
| 【問 16】 代金の支払いについて .....          | 17 |

### シルバー人材センター事務局職員の対応について

- |                                |    |
|--------------------------------|----|
| 【問 17】 事務局職員の姿勢・対応について .....   | 17 |
| 【問 18】 【問 17】で回答した理由(感想) ..... | 18 |

### 今後のセンターのご利用等について

- |                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 【問 19】 シルバー人材センター紹介について .....   | 19 |
| 【問 20】 今後の当センターのご利用について .....   | 19 |
| 【問 21】 当シルバー人材センターへの意見・要望 ..... | 20 |

## III 意見・要望

- |                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| ○ 当シルバー人材センターへの意見・要望(問 21 関係) ..... | 21 |
|-------------------------------------|----|

## IV 総括

- |                   |    |
|-------------------|----|
| ○ 総括・今後の取組み ..... | 35 |
|-------------------|----|

公益社団法人 西原町シルバー人材センター

「シルバー人材センター利用に関するアンケート調査」実施要領

1. **目的** 西原町シルバー人材センターを利用した一般家庭及び企業を対象に、利用後の評価及び利用者のニーズ等の実態を把握し、これらの調査結果を踏まえ、今後のサービス向上、業務改善を図る等、センター事業運営に資することを目的とする。
2. **実施主体** 公益社団法人 西原町シルバー人材センター
3. **調査内容** 別紙「調査票」のとおりとする。
4. **調査対象** 平成27年8月～平成28年8月末現在において、当センターを利用した一般家庭及び企業等の発注者 100件（一般家庭60件／企業40件）
5. **調査期間** 平成28年9月26日～平成28年10月14日まで
6. **調査方法** 調査票を対象者に直接送付、無記名にて記載を依頼し、同封の返信用封筒を以って返送の方法により回収する。  
回収の調査票は集計表入力・細目内容をまとめ、以下に報告する。
7. **業務改善検討委員会の設置**  
調査結果について協議検討するため、検討委員会を設置する。  
検討委員会の構成は、正副理事長、各専門委員会の正副委員長がこれにあたり、調査に係る事項を事務局及び業務担当者に求めるものとする。
8. **業務担当者会議の開催**  
検討委員会の意見及び指示を踏まえ、業務改善に向け取組むため、業務担当者会議を開催する。  
会議においては検討委員会の意見及び指示に基づき協議の上、これらの改善事項及び取組み内容は事項ごとに回答し、理事長へ提出するものとする。  
業務担当者会議については事務局長及び業務担当者をもって構成する。
9. **報告等** 調査結果及び業務改善の状況は、必要に応じて理事会に報告するものとし、またセンターにて掲示、ホームページに掲載するなど、情報公開を行う。
10. **その他 調査に係る留意点**
  - ① 調査対象者については、当該調査範囲において、調査の信憑性を確保する為に、「シルバー人材センター情報システム(エイブル80アクティブ)」及び「受託業務進行管理システム」にて無作為で抽出する。  
また当該の抽出については、事務局長及び庶務・経理係、庶務・組織係が行うものとする。
  - ② 本調査は、利用者ニーズ、利用後の評価など意向を調査するものであり、当センターと利用者間の不調和を避けるため、無記名とする。
  - ③ 回収にあたっては、調査対象者の負担軽減などを考慮し、調査票と返信用封筒を同封の上、任意の下、返信用封筒の返送により回収する。
  - ④ 当該の回収した調査票については、集計及び検討委員会を終了しだい破棄するものとする。

西シ第 101 号  
平成 28 年 9 月 20 日

公益社団法人 西原町シルバー人材センター  
ご利用者各位

公益社団法人 西原町シルバー人材センター  
理 事 長 翁 長 正 吉  
(公印省略)

### 「シルバー人材センター利用に関するアンケート調査」へのご協力について(ご依頼)

時下、益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素からシルバー人材センター事業にご理解ご協力を賜り衷心より厚く御礼申し上げます。

さて、この度、シルバー人材センターをご利用頂いております皆様を対象に、当センターご利用後の評価等の意向を把握し、今後のサービス向上などセンター事業発展に資することを目的に、下記のとおりアンケート調査を実施することと致しました。

つきましては、ご多忙の折誠に恐縮に存じますが、趣旨をご理解頂き、下記により調査へのご協力を頂きますようお願い申し上げます。

なお、本調査による情報は、本調査目的以外に使用しないことを申し添えます。

#### 記

1. 実施主体 公益社団法人 西原町シルバー人材センター
2. 調査内容 別紙「調査票」のとおり (表面・裏面/2 ページ)
3. 調査方法 別紙「シルバー人材センター利用に関するアンケート調査票」にご記入頂き、下記の期限までに同封の「返信用封筒」に入れ、ご投函下さい。  
※ 当該返信用封筒は、無記名でお願いします。
4. 返送期限 平成 28 年 10 月 14 日 (金) 当日消印有効
5. そ の 他 調査に係るお問合わせ

❖ 本調査に関するご質問等は、下記までお問合わせ願います。

公益社団法人 西原町シルバー人材センター  
〒903-0111  
西原町字与那城 135 番地 (社会福祉センター2 階)  
電話 098-944-1699 FAX 098-944-1835

# シルバー人材センター利用に関するアンケート調査票

## ～ お客様のご意見をお聞かせ下さい ～

本調査は、当シルバー人材センターご利用の皆様のニーズ調査及びサービス向上の為の調査であり、ご本人を特定することはありませんので、忌憚のないご意見をお聞かせ下さい。

下記のそれぞれの質問に対して、お客様のご意見・感想に最も近い番号を○(丸)で囲んで下さい。その他、ご記入をお願いします。

### ご利用の皆様について

【問1】 貴方様の属性についてお伺いします。 ※該当する番号を○で囲んで下さい。(1つ)  
 1 企業(個人事業所)                      2 一般家庭

【問2】 貴方様の所在地、お住いの地域はどちらですか。  
 \_\_\_\_\_ 市・町・村 \_\_\_\_\_

### ご利用の内容について

【問3】 当センターに、ご依頼された仕事の内容をお答え下さい。  
 (該当する枠内の番号を○で囲んで下さい。 ※複数回答可)

1 <b>【技能群】</b> 大工・左官・剪定・障子張り等	2 <b>【事務整理群】</b> 宛名書き・賞状筆耕・事務等
3 <b>【管理群】</b> 施設・駐車場・その他管理	4 <b>【折衝外交群】</b> 広報・チラシ配布等・堆肥配達
5 <b>【一般作業群】</b> 屋内外清掃・除草作業・作物収穫	6 <b>【サービス群】</b> 家事援助・福祉サービス等
7 <b>【その他】</b> _____	

【問4】 当センターをご利用頂いた理由をお聞かせ下さい。  
 (該当する枠内の番号を○で囲んで下さい。 ※複数回答可)

1 評判を聞いて依頼した	2 手軽に頼めて利用しやすい
3 仕事の出来がいい	4 高齢者の生きがい対策だから
5 信用できる団体だから	6 他に頼めるところがない
7 他の業者と比べて料金が安い	8 その他 _____

### ご依頼時の「見積り」・「受注」等の対応について

【問5】 ご依頼された仕事の「見積り」・「受注」等の際に、当センター事務局の対応はいかがでしたか、お聞かせ下さい。  
 (該当する番号1つを○で囲んで下さい) ☞ 対応:「見積り」・「受注」の日程調整など

1 当日内に対応した	2 2日～3日の間、待つと言われた
3 1週間～2週間、待つと言われた	4 2週間以上、待つと言われた
5 希望の期日は出来ないと言われた	6 断われた
7 <b>【その他】</b> _____	

【問6】 上記の【問5】で、「3」・「4」・「5」・「6」のいずれかを回答された方、当センター事務局が理由として挙げた事項をお選び下さい。  
 (該当する番号1つを○で囲んで下さい)

1 忙しい	2 雨天や台風等で混んでいる
3 年中行事(清明祭(シミー)・七夕・旧盆・年末年始・その他)で混んでいる	4 依頼の仕事が出来る会員がいない
5 会員が出来ないと言っている	6 担当の職員が外出・休み等で対応できない、又は後で担当から連絡させると言われた
7 <b>【その他】</b> _____	

【問7】 「受付」、「見積り・打ち合わせ」等、お客様へ「担当職員から連絡をする」となった際、当該の職員からの対応について、お聞かせ下さい。  
 (該当する番号1つを○で囲んで下さい)

1 即時、連絡があった	2 当日内に連絡があった
3 翌日以降に連絡があった	4 連絡はなかった
5 センターから連絡がない為、ご自身で電話または来所で連絡をとった。	
6 センターから連絡がない為、お客様の方から、キャンセルした。	
7 <b>【その他】</b> _____	

【問8】 受付から見積り、又は打合せ等の期間について  
 (該当する番号1つを○で囲んで下さい)

1 とても速い    2 やや速い    3 普通    4 やや遅い    5 とても遅い

※キャンセル等で、実際に作業に至らなかった場合は、回答の必要はございません。

【問9】 見積り、又は打合せ等から、実際に作業開始となった期間について  
 (該当する番号1つを○で囲んで下さい)

1 とても速い    2 やや速い    3 普通    4 やや遅い    5 とても遅い

➡ 裏面に続く

シルバー人材センターをご利用されての感想について

※キャンセル等で、実際に作業に至らなかった場合は、回答の必要はございません。

- 【問 10】 会員の仕事ぶりについて (該当する番号 1 つを○で囲んで下さい)
- 1 とても丁寧    2 やや丁寧    3 普通    4 やや雑    5 とても雑
- 【問 11】 仕事の仕上がり具合について (該当する番号 1 つを○で囲んで下さい)
- 1 とても良い    2 やや良い    3 普通    4 やや悪い    5 とても悪い
- 【問 12】 仕事の完了までの期間について (該当する番号 1 つを○で囲んで下さい)
- 1 とても速い    2 やや速い    3 普通    4 やや遅い    5 とても遅い
- 【問 13】 会員の応接態度について (該当する番号 1 つを○で囲んで下さい)
- 1 とても良い    2 やや良い    3 普通    4 やや悪い    5 とても悪い
- 【問 14】 料金について (該当する番号 1 つを○で囲んで下さい)
- 1 とても割安    2 やや割安    3 普通    4 やや割高    5 とても割高

請求書の送付・代金の支払いについて

※キャンセル等で、実際に作業に至らなかった場合は、回答の必要はございません。

- 【問 15】 ご依頼の仕事の完了後、センターから、代金の支払いをを求める請求書の送付など、対応はいかがでしたか、お聞かせ下さい。  
(該当する番号 1 つを○で囲んで下さい)
- |                                      |                 |
|--------------------------------------|-----------------|
| 1 2日～3日以内で請求があった                     | 2 1週間後に請求があった   |
| 3 2週間後に請求があった                        | 4 3週間以上、請求がなかった |
| 5 センターから請求(送付)がない為、ご自身で電話し、請求書を発行させた |                 |
| 6 センターから請求(送付)がない為、ご自身で来所し、請求書を発行させた |                 |
| 7 【その他】 [ ]                          |                 |
- 【問 16】 代金の支払いは、どちらでされましたか、お聞かせ下さい。  
(該当する番号 1 つを○で囲んで下さい)
- 1 金融機関への振込み    2 センター窓口で支払い    3 コンビニエンスストアにて払込み

シルバー人材センター事務局職員の対応について

- 【問 17】 事務局職員の姿勢・対応について (該当する番号 1 つを○で囲んで下さい)
- 1 とても良い    2 やや良い    3 普通    4 やや悪い    5 とても悪い
- 【問 18】 上記の【問 17】で、「3」「4」「5」のいずれかを回答された方、どのような感想をお持ちになられたか、お聞かせ下さい。  
(該当する枠内の番号を○で囲んで下さい。 ※複数回答可)
- |                  |                 |
|------------------|-----------------|
| 1 元気・覇気がない       | 2 言葉遣いが悪い       |
| 3 電話等のたらい回しがあった  | 4 係り(担当者)の不在が多い |
| 5 約束の期日・時間等を守らない | 6 横柄・不快な態度を取った  |
| 7 【その他】 [ ]      |                 |

今後のセンターのご利用等について

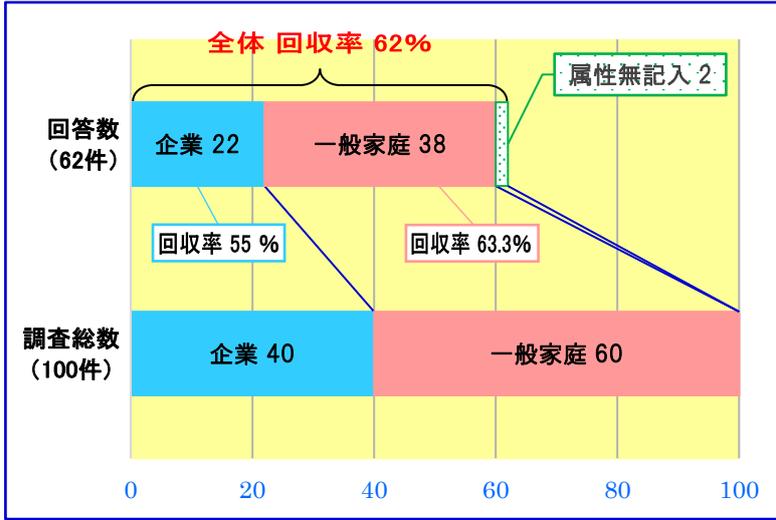
- 【問 19】 センターをご利用後、親戚・友人・知人など、センターを紹介されたことはございますか、お聞かせ下さい。  
(該当する番号 1 つを○で囲んで下さい)
- 1 紹介した    2 紹介していない
- 【問 20】 今後の当センターのご利用について  
(該当する番号 1 つを○で囲んで下さい)
- 1 今後も利用したい    2 どちらとも言えない    3 今後は利用しない
- 【問 21】 その他、当シルバー人材センターに対するご意見、ご要望等ございましたら、自由にご記入下さい。
- [ ]

～ ご協力、感謝申し上げます。誠にありがとうございました！ ～

～ シルバー人材センター利用に関するアンケート調査・集計（報告）～  
 （センターへの意見・要望等集計結果含む）

ご利用の皆様について

【問1】 貴方様の属性についてお伺いします。 ※該当する番号を○で囲んで下さい。(1つ)  
 1 企業（個人事業所） 2 一般家庭



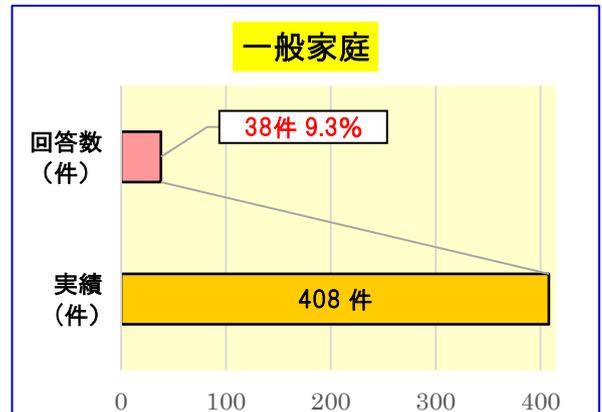
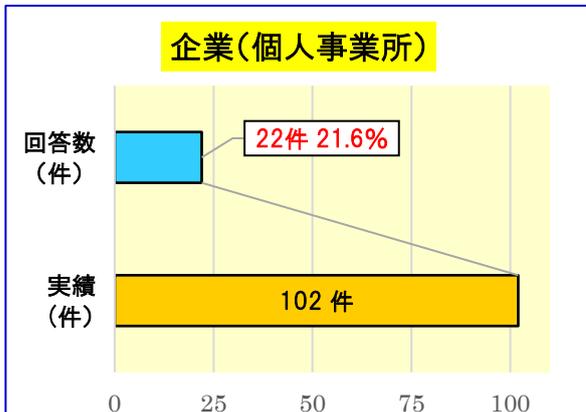
① 調査実施期間（平成28年9月26日～10月14日）において、左記のとおり、調査総数100件を対象に調査した結果、企業40件のうち、回答22件で55%。一般家庭60件のうち、回答38件 63.3%、また属性の記入がない回答者2件 2%となり、全体の100件に対しては62件、回収率として62%となった。  
 前回の利用者アンケート調査（平成24年12月実施/50件、回収率68%）に対し、4.7ポイント下回った。

② 調査対象の平成27年8月～平成28年8月末現在の当センター利用者（企業及び一般家庭（契約不調含む））において、抽出した100件を対象に調査を行った。  
 調査対象期間の利用者実績510件（企業102件/一般家庭408件）において、企業実績102件から、回答を得た22件は21.6%に値し、一般家庭実績408件から、回答を得た38件は9.3%となる。  
 全体を総じてみると、510件から、回答を得た62件（属性無記入を含む）は、12.2%の値となる。  
 これらの値を以降の回答結果と突合し、参考にされたい。

	実績	回答数の値	
企業	102件	22件	21.6%
一般家庭	408件	38件	9.3%

※属性無記入=2件(0.4%)

資料参照 事業実績（平成27年8月～平成28年8月）におけるアンケート回答数の値



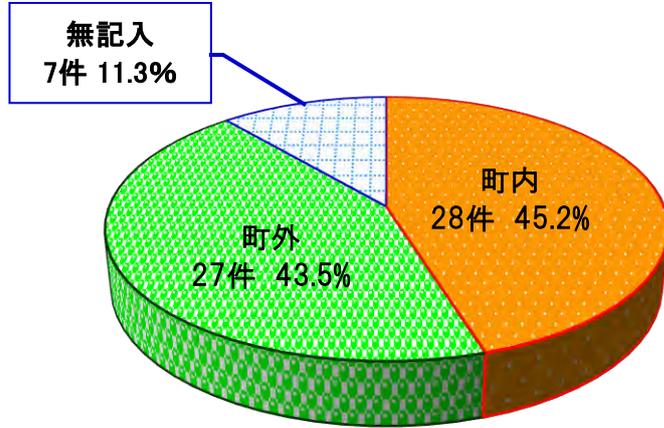
【注記】 ① 上記のグラフに掲げる利用者件数は事業実績における受注件数とは異なります。  
 ② 受注件数は、同一利用者が複数回受注している場合など、全て加算されます。

ご利用の皆様について

【問2】 貴方様の所在地、お住いの地域はどちらですか。

市・町・村

【問2】 町内・外の割合



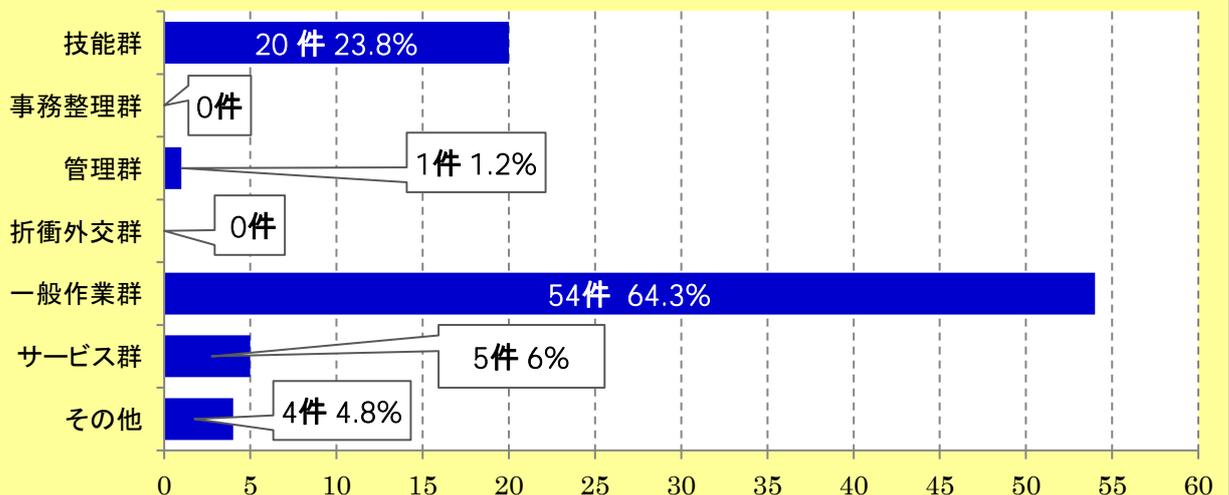
- ① 左記のとおり、100件の調査対象に対し、西原町内28件、45.2%、西原町外27件、率にして43.5%、また記入の無かった7件、11.3%の構成で、62件の回答の協力を得た。
- ② 当センターの受注拡大、就業機会の確保を図る上で、沖縄本島東海岸のマリントウン東浜地区(西原町、与那原町)に誘致決定された「大型 MICE 施設」を視野に入れた、会員の増強、職群班体制の整備・増強、シルバー派遣等の取組みについて、これらの計画・数値目標の設定、中・長期計画等の策定が重要となる状況下にある。

ご利用の内容について

【問3】 当センターに、ご依頼された仕事の内容をお答え下さい。  
(該当する枠内の番号を○で囲んで下さい。 ※複数回答可)

1 <b>【技能群】</b> 大工・左官・剪定・障子張り等	2 <b>【事務整理群】</b> 宛名書き・賞状筆耕・事務等
3 <b>【管理群】</b> 施設・駐車場・その他管理	4 <b>【折衝外交群】</b> 広報・チラシ配布等・堆肥配達
5 <b>【一般作業群】</b> 屋内外清掃・除草作業・作物収穫	6 <b>【サービス群】</b> 家事援助・福祉サービス等
7 <b>【その他】</b> ( )	

【問3】 ～ シルバー人材センター利用内容 ～



- ① 当センター利用内容について、複数回答で問うたところ、グラフで示したとおり、一般作業群で54件の64.3%で最多、次いで技能群20件、23.8%。サービス群5件、6%、その他で4件、4.8%、管理群で1件の1.2%となった。また事務整理群、折衝外交群は0件の利用状況であった。

ここで、意見・要望のあった回答者で、当センターの引き受け可能な仕事のPR不足が散見された。これらは、利用者が一つの発注から、別分野の仕事、また継続利用等の発注となる波及効果の得られるPR方が、不十分だと示された。

よって既発注者に対しても、よりきめ細かなPR活動の必要性が提起された。

その他、受注拡大への取組みに加え、既発注者へ「適正就業ガイドライン」も併せて周知し、請負の他、派遣契約への切り替えも可能であるなど、多様なPRの手法も求められている。

また、事務整理群、折衝外交群については、会員の希望職種の把握により、これに応じたPR、受注拡大を図りたい。

以上のセンター利用内容に関連する「意見・要望」は、以下による。（※朱書きのNo.は特に重要）

参照 

No.008

No.015

No.017

### ご利用の内容について

- 【問4】 当センターをご利用頂いた理由をお聞かせ下さい。  
（該当する枠内の番号を○で囲んで下さい。 ※複数回答可）

1 評判を聞いて依頼した

2 手軽に頼めて利用しやすい

3 仕事の出来がいい

4 高齢者の生きがい対策だから

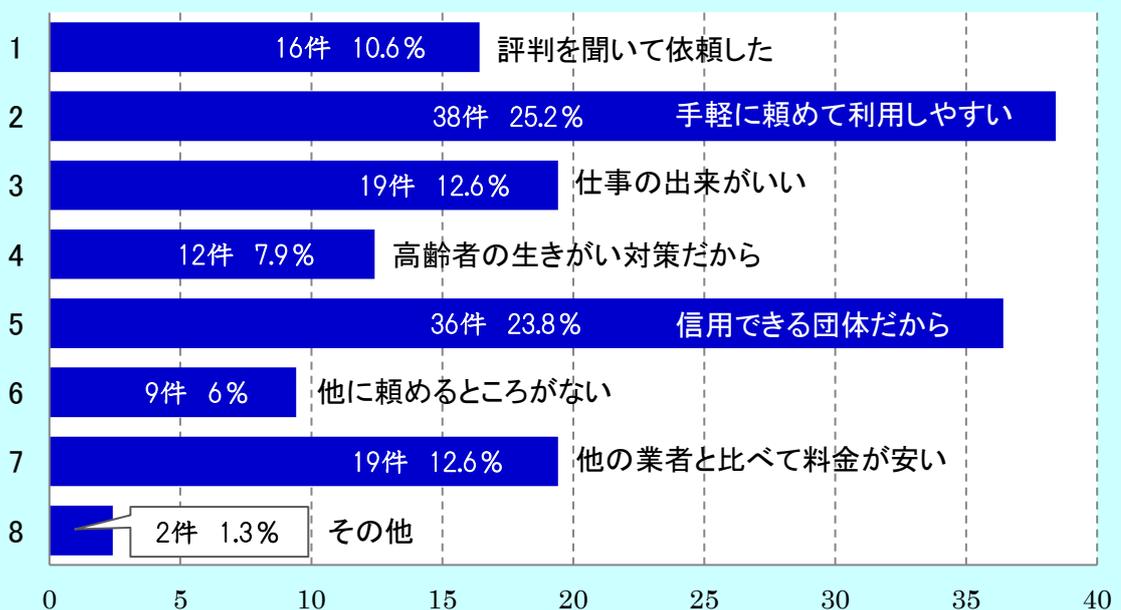
5 信用できる団体だから

6 他に頼めるところがない

7 他の業者と比べて料金が安い

8 その他 ( )

### 【問4】 ~センターを利用した理由~



- ① 当センターを利用した理由について、複数回答で得た結果、グラフで示したとおり、「手軽に頼めて利用しやすい」が38件、25.2%で最多、次いで「信用できる団体だから」が36件、23.8%。「仕事の出来がいい」、「他の業者と比べて料金が安い」は双方とも19件、12.6%となった。「評判を聞いて依頼した」についても、16件、10.6%の回答結果となった。
- ② 「手軽に頼めて利用しやすい」25.2%を占めた結果は、当センターが身近な存在、地域での定着度といった組織としての存在感が伺え、次ぐ「信用できる団体だから」23.8%と、これも同様に組織としての地域への定着、また公益社団法人組織への信頼度を示す良好な回答材料となった。
- ③ 会員の就業に直結する「仕事の出来がいい」の12.6%。また「評判を聞いて依頼した」10.6%については、前回の利用者アンケート調査(平成24年12月実施/50件、回収率68%)において2.9%から、7.7ポイント増となった。加えて、利用理由の「高齢者の生きがい対策だから」7.9%の結果を踏まえれば、会員の努力はもとより、利用者においてもシルバー事業の意義・目的への理解が得られ、会員の就業確保の支えを示した、追認する結果となった。
- ④ 当該の「センターを利用した理由」についての結果は、問5以降の設問から「シルバー人材センター事務局職員の対応」まで、全て関連する為、これらの集計結果と併せて、検証されたい。
- ⑤ 以上のセンターを利用した理由について、特に、問題提起され、関連する「意見・要望」は、以下による。

参照 

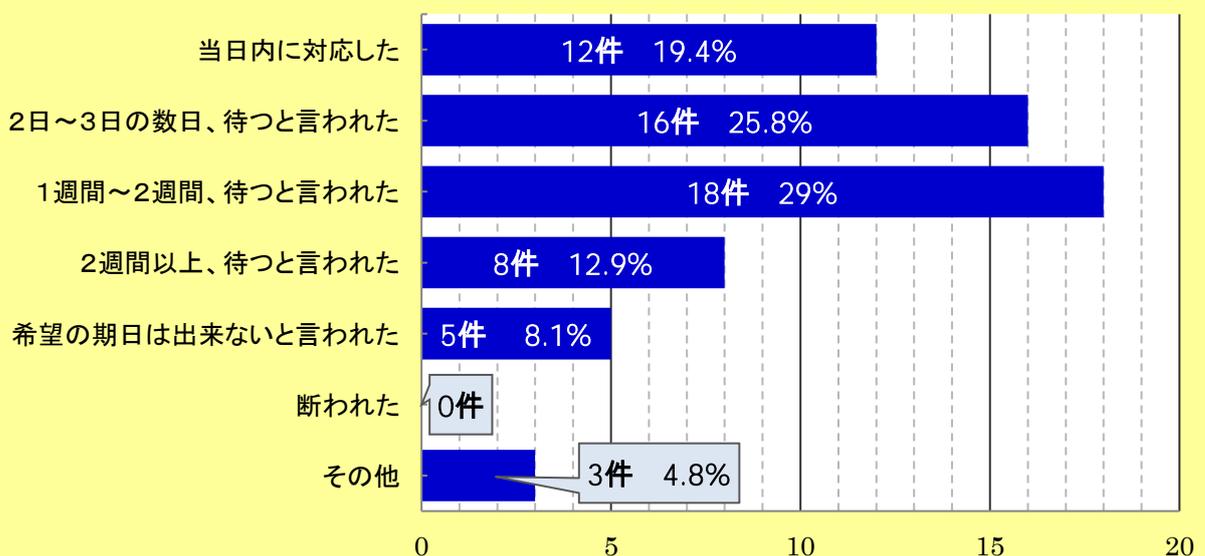
№.009

#### ご依頼時の「見積り」・「受注」等の対応について

【問5】 ご依頼された仕事の「見積り」・「受注」等の際に、当センター事務局の対応はいかがでしたか、お聞かせ下さい。 ➡ 対応:「見積り」・「受注」の日程調整など  
 (該当する番号1つを○で囲んで下さい)

1 当日内に対応した	2 2日～3日の数日、待つと言われた
3 1週間～2週間、待つと言われた	4 2週間以上、待つと言われた
5 希望の期日は出来ないと言われた	6 断われた
7 【その他】 ( )	

【問5】「見積り」・「受注」時の事務局の対応



- ① 利用者が依頼した仕事の「見積り」・「受注」時の事務局の対応は、提示のとおり、「1週間～2週間、待つと言われた」が最多の18件、29%、次いで「2日～3日の数日、待つと言われた」が16件、25.8%、更に「2週間以上、待つと言われた」が8件、12.9%、「希望の期日は出来ないと言われた」も5件、8.1%の回答結果となった。

これらの「当日内に対応／12件・19.4%」以外の回答は、注視すべき結果・改善が提起されたと解し、次に続く、問6に関連する為、当該の結果と併せて、検証を図りたい。

- ② その他の回答 3 件については、「意見・要望」に示した以下のコメントによる。

参照 

No.003

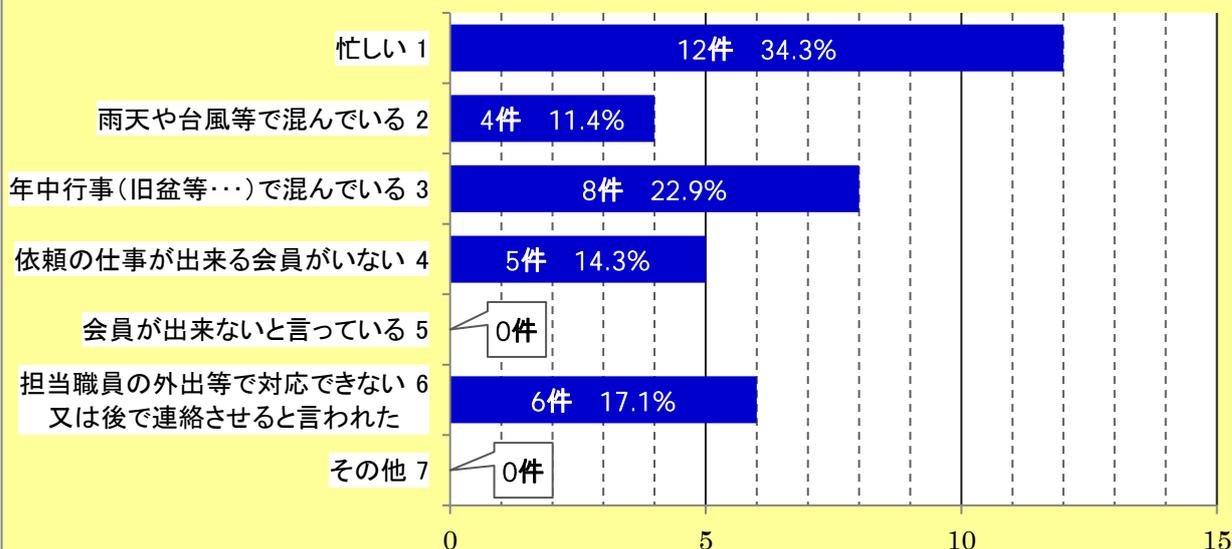
No.019

※うち、1件はコメント無し。

【問 6】 上記の【問 5】で、「3」・「4」・「5」・「6」のいずれかを回答された方、当センター事務局が理由として挙げた事項をお選び下さい。  
(該当する番号 1 つを○で囲んで下さい)

1 忙しい	2 雨天や台風等で混んでいる
3 年中行事（清明祭（シミー）・七夕・旧盆・年末年始・その他）で混んでいる	
4 依頼の仕事が出来る会員がいない	5 会員が出来ないと言っている
6 担当の職員が外出・休み等で対応できない、又は後で担当から連絡させると言われた	
7 【その他】	( )

【問6】事務局が挙げた理由（「1週間以上～待ち」等の回答者 35件）



- ① 【問 5】で、「3」・「4」・「5」・「6」のいずれかを回答した者で、当センター事務局が理由として挙げた事項は提示のとおり、「忙しい」が最多の12件、34.3%、次いで「年中行事（清明祭（シミー）・七夕・旧盆・年末年始・その他）で混んでいる」が8件、22.9%、続いて「担当の職員が外出・休み等で対応できない、又は後で担当から連絡させると言われた」が6件の17.1%、更に「依頼の仕事が出来る会員がいない」が5件、14.3%、「雨天や台風等で混んでいる」が 4 件、11.4%の回答結果となった。

- ② 回答結果から、「見積り」「受注」といった最初の窓口において、総数35件の利用者が、これらの理由により、「1週間以上～待ち」などと、迅速性に欠いた不備が提起された。  
センター事業の眼目である会員の具体的就業が実現される過程に関わり、就業提供に直結する第一段階の業務であって、これらの35件は最も重要な回答として、早急な改善が提起されたと解されたい。
- ③ これら35件の回答のうち、契約不調(キャンセル)に至った受注1件のほか、仕事の内容・会員の仕事の承諾等にもよるが「依頼の仕事が出来る会員がいない」5件についても注視されたい。  
契約不調の一因となる当該の「1週間以上～待ち」の対応の遅れについては、就業の確保(定款第4条第1号関係)に関わる第一段階の業務、また「依頼の仕事が出来る会員がいない」については、会員の知識・技能の付与(定款第4条第3号関係)と、センター事業目的に直結する問題と解し、的確・着実な業務遂行が求められ、これらに関わる諸規程、事務局職員の連携など、センター組織の事務的な要を担う事務局への職責をも改善が提起された。
- ③ 以上の問6に関連する「意見・要望」は、以下による。(※朱書きのNo.は特に重要)

参照 ☞

No.003

No.005

No.012

No.013

No.021

No.022

【問7】

「受付」「見積り・打ち合わせ」等、お客様へ「担当職員から連絡をする」となった際、当該の職員からの対応について、お聞かせ下さい。

(該当する番号1つを○で囲んで下さい)

1 即時、連絡があった

2 当日内に連絡があった

3 翌日以降に連絡があった

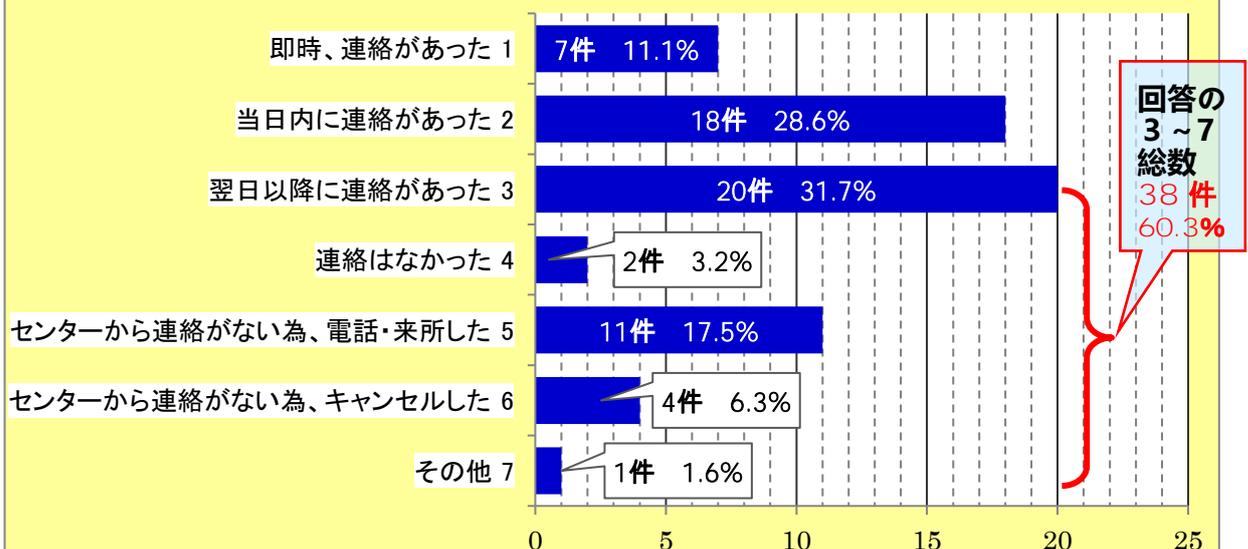
4 連絡はなかった

5 センターから連絡がない為、ご自身で電話または来所で連絡をとった。

6 センターから連絡がない為、お客様の方から、キャンセルした。

7 【その他】

【問7】 担当職員からの連絡対応状況



① 「受付」、「見積り・打ち合わせ」等の担当職員からの連絡の対応については、グラフで示したとおり、「翌日以降に連絡があった」が20件の31.7%で最多、次いで「当日内に連絡があった」が18件、28.6%で、「即時、連絡があった」は7件、11.1%の回答であった。

また、「センターから連絡がない為、電話・来所した」については11件の17.5%、「センターから連絡がない為、キャンセルした」は4件6.3%、「連絡はなかった」が2件3.2%であった。

「即時」・「当日内」の回答は、全体で39.7%、一方で、「翌日以降の連絡」・「連絡なし」、その他(コメントあり/「2~3回、電話しました。」)を含めた負の回答は総数38件、全体の60.3%を占める結果となった。

② これら38件の利用者については、問5.6にも関連する為、先に示した事項同様、業務改善が提起された。

③ 特に、「センターから連絡がない為、キャンセルした」は4件6.3%については、最重要課題・問題が提起された。

事務局の対応如何によって、一利用者からの新規受注(就業機会の確保)、また継続利用、更に口コミによる波及効果などが得られたと推察すると、4件6.3%は少数回答とは解されない、センター組織全体に関わる問題・課題が提起された。

④ 「センターから連絡がない為、キャンセルした」4件のうち、1件は「意見・要望」を示されたが、3件については直接的な「意見・要望」は無かった。これも踏まえて利用者の意向を押し量りたい。

以上の問7に関連する「意見・要望」は、以下による。(※朱書きのNo.は特に重要)

参照 

No.005

No.012

No.013

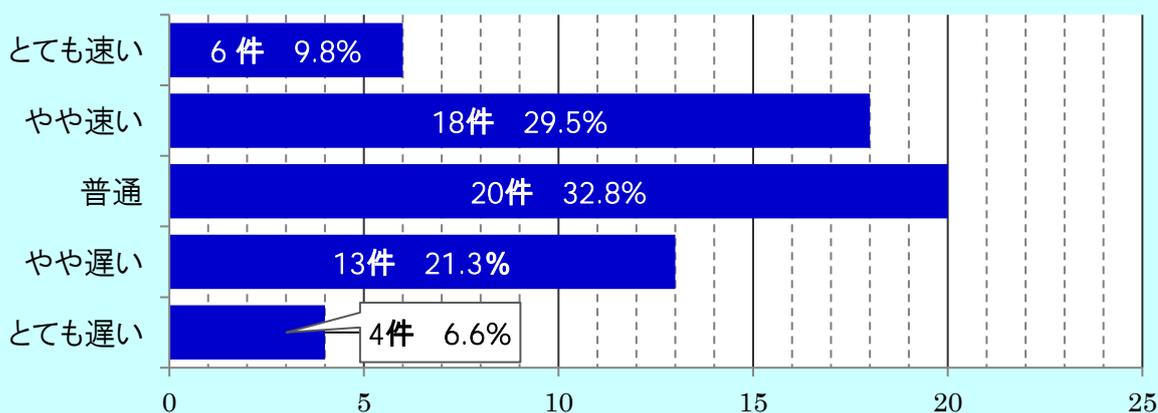
No.022

**【問8】 受付から見積り、又は打合せ等の期間について**

(該当する番号1つを○で囲んで下さい)

1 とても速い    2 やや速い    3 普通    4 やや遅い    5 とても遅い

**【問8】 受付から見積り・打合せ等の期間**



① 受付から見積り、又は打合せ等の期間について、上記のグラフのとおり、「普通」回答が20件32.8%、次いで「やや速い」が18件の29.5%、「とても速い」は6件9.8%に止まった。

「やや遅い」は13件、21.3%、「とても遅い」は4件、6.6%の結果であった。

② 「普通」以下を負の回答と解すると、大半の利用者から迅速性の不備が提起された。

発注者とセンター事務局が接する第一段階の受付から、見積り・打合せといった実際の仕事に入る前段の期間は、発注者の意向に沿う迅速な対応が求められているものと捉えたい。

③ 以上の問8に関連する「意見・要望」は、以下による。

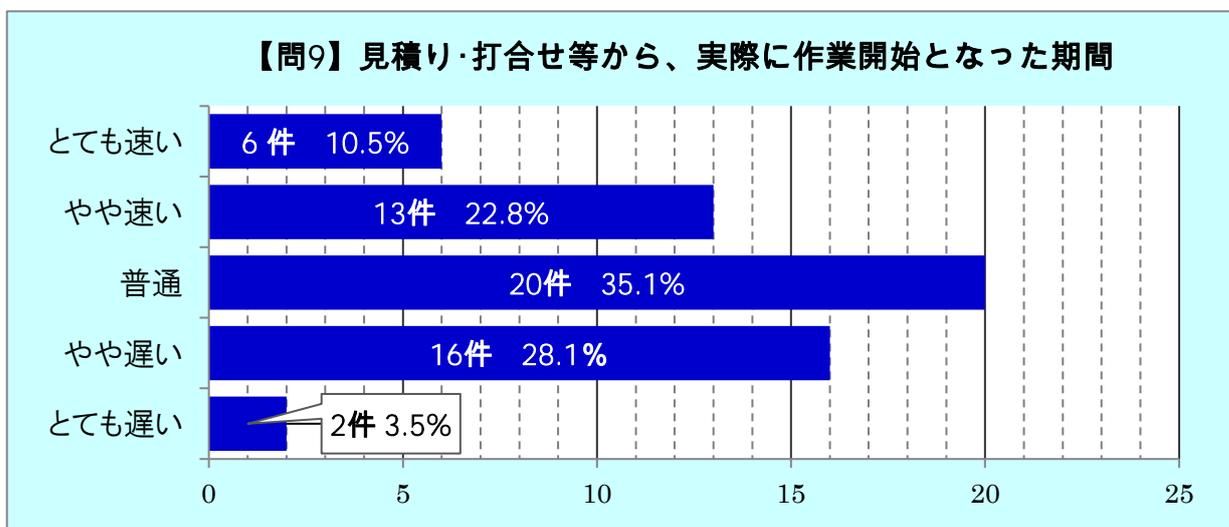
参照 

No.005

No.013

※キャンセル等で、実際に作業に至らなかった場合は、回答の必要はございません。

- 【問9】 見積り、又は打合せ等から、実際に作業開始となった期間について  
(該当する番号1つを○で囲んで下さい)
- 1 とても速い    2 やや速い    3 普通    4 やや遅い    5 とても遅い



- ① 見積り、又は打合せ等から、実際に作業開始となった期間について、上記のグラフのとおり、「普通」が20件35.1%、次いで「やや遅い」が16件の28.1%、「とても速い」は13件22.8%となった。  
「とても速い」は6件、10.5%、「とても遅い」は2件、3.5%の結果であった。

- ② 当該も「普通」以下を負の回答と解すると、大半の利用者が、実際の作業開始までに時間を要するとした意向であり、迅速な対応が求められているものと捉え、改善が提起された。  
回答結果を踏まえれば、これら設問に掲げた業務については受付から始まり、受注、会員の具体的な就業がなされる過程から、配分金の支払いまでの一連の業務であって、適正かつ迅速化が要とされる為、現状の実態把握の上、細部に亘り関係部署で検証、協議し、業務改善に向けた具体的な方策を図らなければならない事案となった。

【参考】

検証にあたっては、「事業事務処理運営要綱」に掲げる事務処理工程表に即した業務の遂行や、迅速に業務がなされているか否かの検証、また内部監査規程(平成28年11月10日施行)に基づいたチェック機能<sup>かな</sup>の活用・実施する等、実効性のある検証を図られたい。

当該も発注者の意に適った迅速な対応が求められているものと捉えたい。

- ③ 以上の問9に関連する「意見・要望」は、以下による。

参照

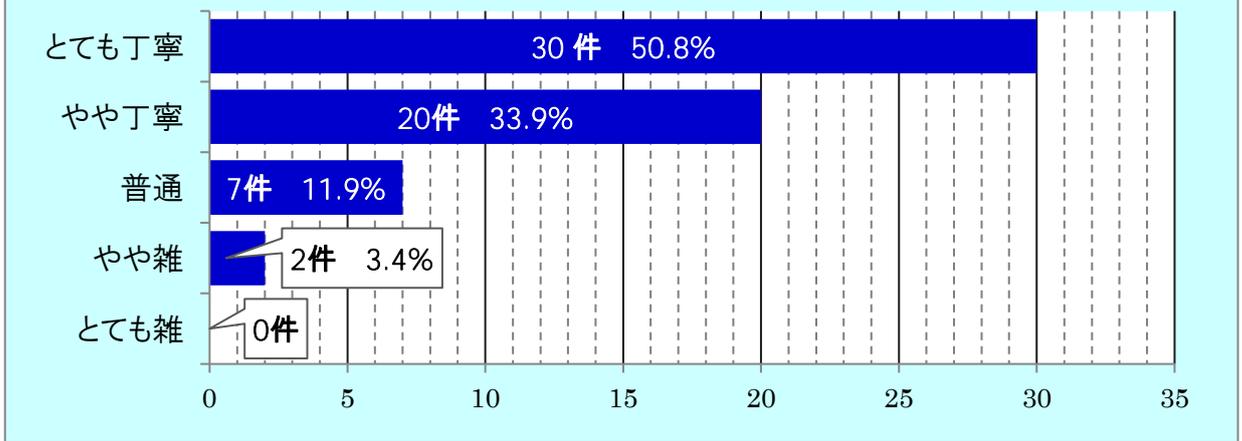
No.013

シルバー人材センターをご利用されての感想について

※キャンセル等で、実際に作業に至らなかった場合は、回答の必要はございません。

- 【問10】 会員の仕事ぶりについて (該当する番号1つを○で囲んで下さい)
- 1 とても丁寧    2 やや丁寧    3 普通    4 やや雑    5 とても雑

### 【問10】 会員の仕事ぶりについて

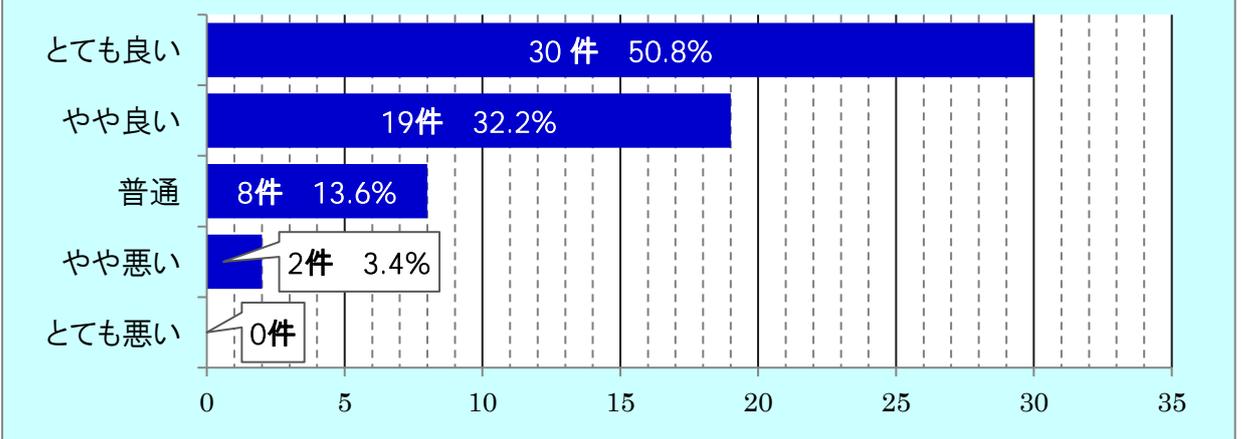


- ① 利用しての会員の仕事ぶりについて、「とても丁寧」が30件の50.8%と半数を超え最多、次ぐ「やや丁寧」も20件の33.9%と、双方合わせての割合も全体の8割以上と良好な結果となった。  
これらの回答結果について、会員の丁寧な仕事ぶりは、就業会員の努力に支えられたセンター運営に大きく反映する心強い評価であった。
- ② 提示の「普通」・「やや雑」については、事務局と連携した改善が求められた事案となった。
- ③ 「意見・要望」において、問題提起された回答者においても大半が、「会員の仕事ぶり」については、高い評価を得ている。

### 【問11】 仕事の仕上がり具合について（該当する番号1つを○で囲んで下さい）

1 とても良い      2 やや良い      3 普通      4 やや悪い      5 とても悪い

### 【問11】 仕事の仕上がり具合について

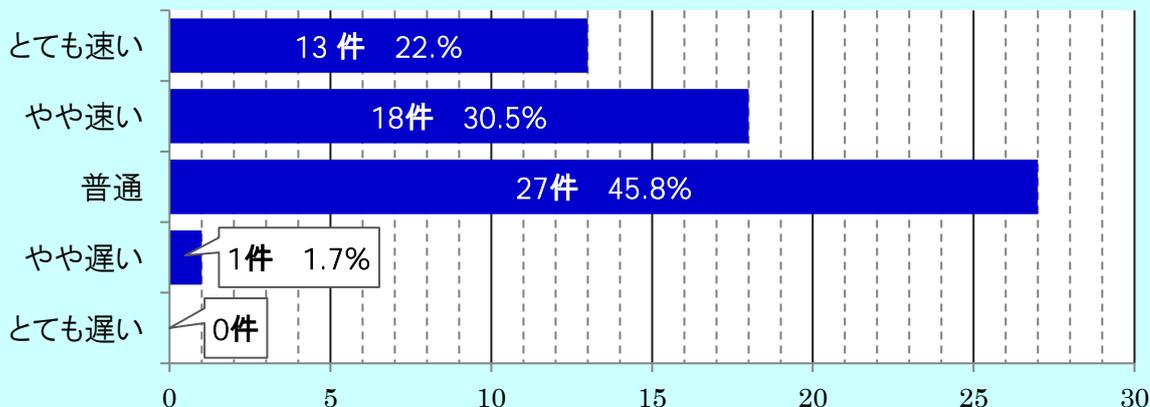


- ① 上記のとおり、仕事の仕上がり具合について、「とても良い」が30件の50.8%と半数を超え最多、次ぐ「やや良い」も19件の32.2%と、双方合わせての割合も全体の8割以上と良好な結果となった。  
当該も先の「会員の仕事ぶり」同様、高い評価が得られた。
- ② 提示の「普通」・「やや悪い」についても、事務局と連携した改善が求められた事案となった。  
これらの「普通」以下の事案については、就業環境の確認、技能講習会の実施等、事務局が果たすべき事項を併せて提起されたと捉えられたい。

【問12】 仕事の完了までの期間について(該当する番号1つを○で囲んで下さい)

1 とても速い 2 やや速い 3 普通 4 やや遅い 5 とても遅い

【問12】 仕事の完了までの期間について



① 上記のとおり、仕事の完了までの期間について、「普通」が27件、45.8%と最多、次いで「やや速い」が18件の30.5%、「とても速い」13件、22%、「やや遅い」は1件の1.7%の結果となった。

② 上記で示した「普通」以上が100%に近い割合となった結果については、「請負契約」等の内容(履行期限、含む)が、契約のとおり履行されたものと、特段、問題提起はないと解する。

③ 【参考】

「請負契約」に関連して、センターの責務において取り交わす「請書・請負契約書」は、仕事の完了期日(履行期限)など内容のとおり、双方一致の上で、契約履行がなされたかが重要となる。

ここで参考に、センターの責務として留め置く。

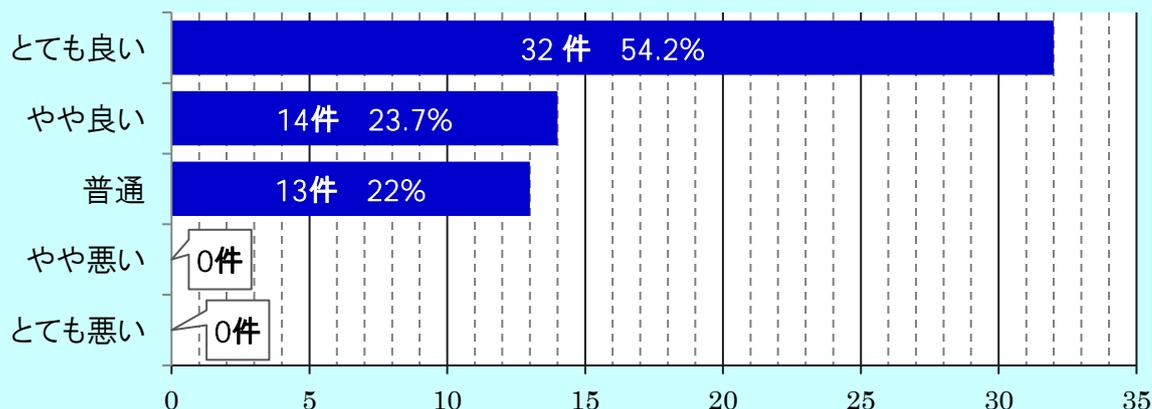
利用者(企業・一般家庭)から発注された仕事は、会員が「請負う」形態で仕事がなされる為、「請書・請負契約」等の取り交わしや見積りの際に、当該の就業形態について、確実な承諾が得られるよう、説明・周知がセンターの責務とされている。

これらは「適正就業ガイドライン」の提示の下、利用者へ周知し、会員の適正な就業確保に確実に取り組むとされている。

【問13】 会員の応接態度について (該当する番号1つを○で囲んで下さい)

1 とても良い 2 やや良い 3 普通 4 やや悪い 5 とても悪い

【問13】 会員の応接態度について



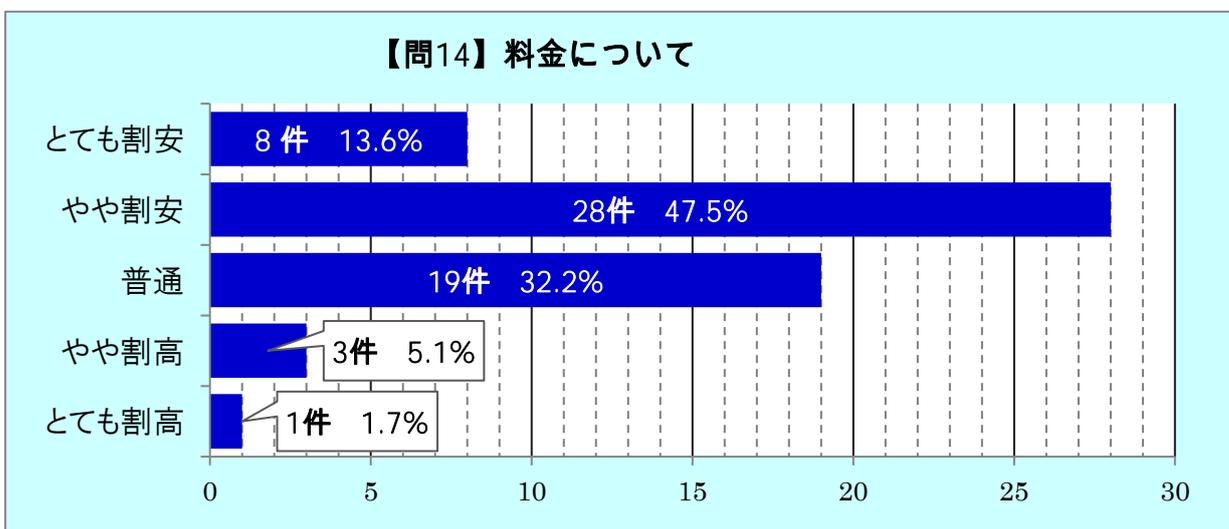
- ① 上記のとおり、会員の応接態度について、「とても良い」が32件の54.2%と半数を超え最多、次ぐ「やや良い」も14件の23.7%と、双方合わせての割合も全体の8割弱と、良好な結果となった。  
当該も先の「会員の仕事ぶり」・「仕事の仕上がり具合」同様、高い評価が得られた。
- ② 提示の「普通」回答について、13件、22%となった。  
これら「普通」回答の事案については、接遇講習会等の実施など、事務局が果たすべき事項を併せて提起されたと捉えられたい。
- ③ 以上の問13に関連する「意見・要望」は、以下による。

参照 

**No.018**

**【問14】 料金について** (該当する番号1つを○で囲んで下さい)

1 とても割安      2 やや割安      3 普通      4 やや割高      5 とても割高



- ① 上記のとおり、料金について、「やや割安」が28件、47.5%と最多、次いで「普通」が19件の32.2%、「とても割安」が8件、13.6%、「やや割高」は3件の5.1%、また「とても割高」については1件の1.7%の結果となった。
- ② 上記で示した「普通」以上が9割強となった結果については、料金の値の感じ方は利用者にもよるが、「見積り」・「請負契約」等の内容(請負金額)が、契約のとおり履行されたものと解する。
- ③ 「やや割高」3件及び「とても割高」1件については、「請負契約」等の段階で、双方の意思の一致の下、確実に取り交わされたか、また流動的な材料経費(廃棄処理料含む)の取扱い等については十分な説明、書面での確認等を講じ、承諾の下、請負ったかなどの点を捉えれば、問題が提起されたといえる。

**【参考】**

これらの段階ごとの事務処理(第1期の事務～第5期の事務)は、当センター「事業事務処理運営要綱」及び事務処理工程表(第3条関係)に沿った事務処理が确实・適正に行うと規定されている。

また、事業未収金を回避する為、債権に繋がる「請書・請負契約書」等の不備は、発注者との確実な取り交わしが重要とされる。

- ④ 以上の問14に関連する「意見・要望」は、以下による。

参照 

**No.009**

請求書の送付・代金の支払いについて

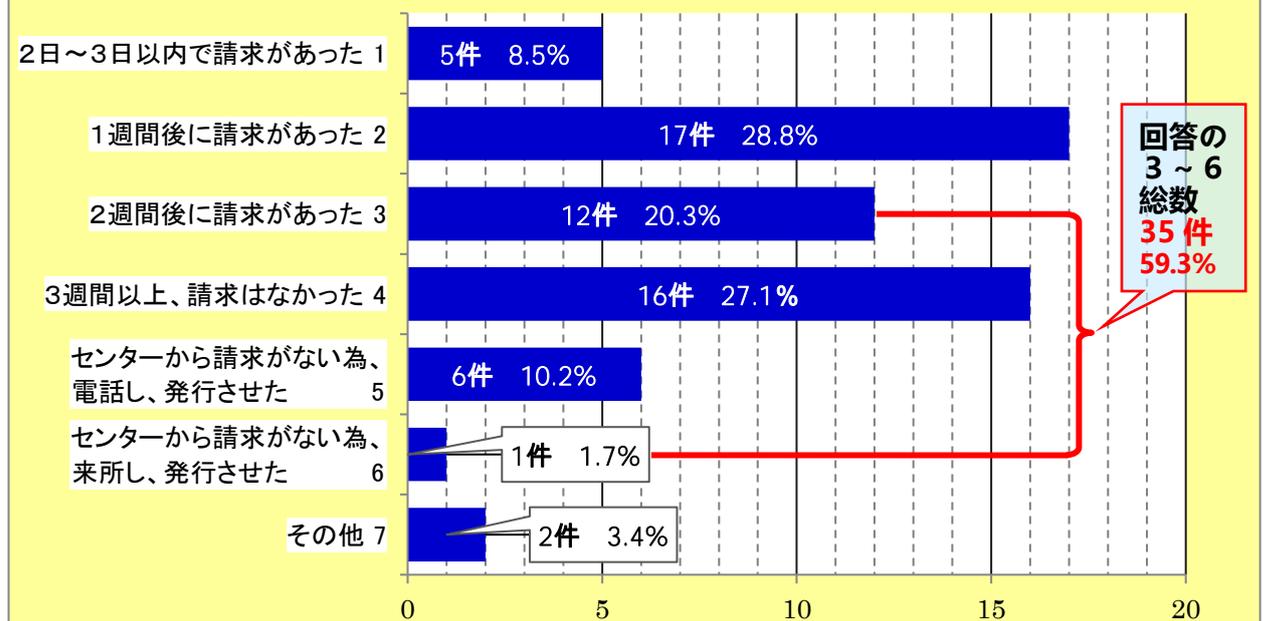
※キャンセル等で、実際に作業に至らなかった場合は、回答の必要はございません。

【問 15】

ご依頼の仕事の完了後、センターから、代金の支払いを求める請求書の送付など、対応はいかがでしたか、お聞かせ下さい。  
(該当する番号 1 つを○で囲んで下さい)

1	2日～3日以内で請求があった	2	1週間後に請求があった
3	2週間後に請求があった	4	3週間以上、請求がなかった
5	センターから請求(送付)がない為、ご自身で電話し、請求書を発行させた		
6	センターから請求(送付)がない為、ご自身で来所し、請求書を発行させた		
7	【その他】 ( )		

【問15】 請求書(発行・送付等)の状況



① 上記のとおり、請求書の(発行・送付等)の状況について、「1週間後に請求があった」が17件、28.8%と最多、次いで「3週間以上、請求はなかった」が16件の27.1%、「2週間後に請求があった」が12件、20.3%、「センターから請求がない為、電話し、発行させた」が6件の10.2%、また「センターから請求がない為、来所し、発行させた」が1件の1.7%となった。  
「2日～3日以内で請求があった」は5件の8.5%に止まった。

② 「2日～3日」・「1週間後」の回答は、全体で37.3%、一方で、「2週間後」以降から「請求がなかった為、電話・来所による発行」までを含めた負の回答は総数35件、全体の59.3%を占める結果となった。

これら35件の利用者については、事務局の請求事務についての事案が提起された。

特に、「センターから請求がない為、「電話」・「来所」により請求書を発行させた」は合わせて、7件の11.9%については、資金確保、また事業未収金等との関わりなど、配分金の支払いに大きく関連する課題・問題と捉えたい。

③ ここでセンターの責務について、参考に留め置く。

【参考】

発注に係る請求事務についても「事業事務処理運営要綱」及び事務処理工程表(第3条関係)に規定する事務処理(第1期～第5期の事務)に基づき、確実・適正かつ迅速に行うものされ、事務局担当者間の申し合わせにおいても単発的な受注等は4営業日までに請求するとされている。

③ 「その他」の回答2件のコメントを含む、以上の問15に関連する「意見・要望」は、以下による。

(※朱書きのNo.は特に重要)

参照 ☞

No.005

No.007

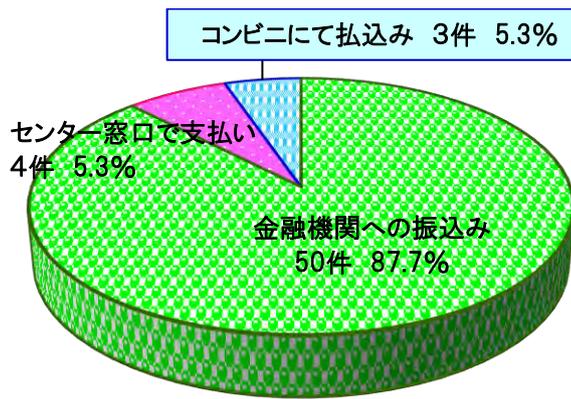
No.008

No.019

【問16】 代金の支払いは、どちらでされましたか、お聞かせ下さい。  
(該当する番号1つを○で囲んで下さい)

1 金融機関への振込み 2 センター窓口で支払い 3 コンビニにて払込み

【問16】 代金の支払先



① 左記のとおり、「金融機関への振込み」が50件の87.7%で最多、次いで「センター窓口で支払い」が4件の5.3%、「コンビニにて払込み」が3件の5.3%となった。

【参考】

～当センター取扱い金融機関～  
(平成28年現在)

No.	金融機関名称
1.	JAおきなわ(農協)
2.	琉球銀行
3.	沖縄銀行
4.	海邦銀行

以上の問16に関連する「意見・要望」

参照 ☞

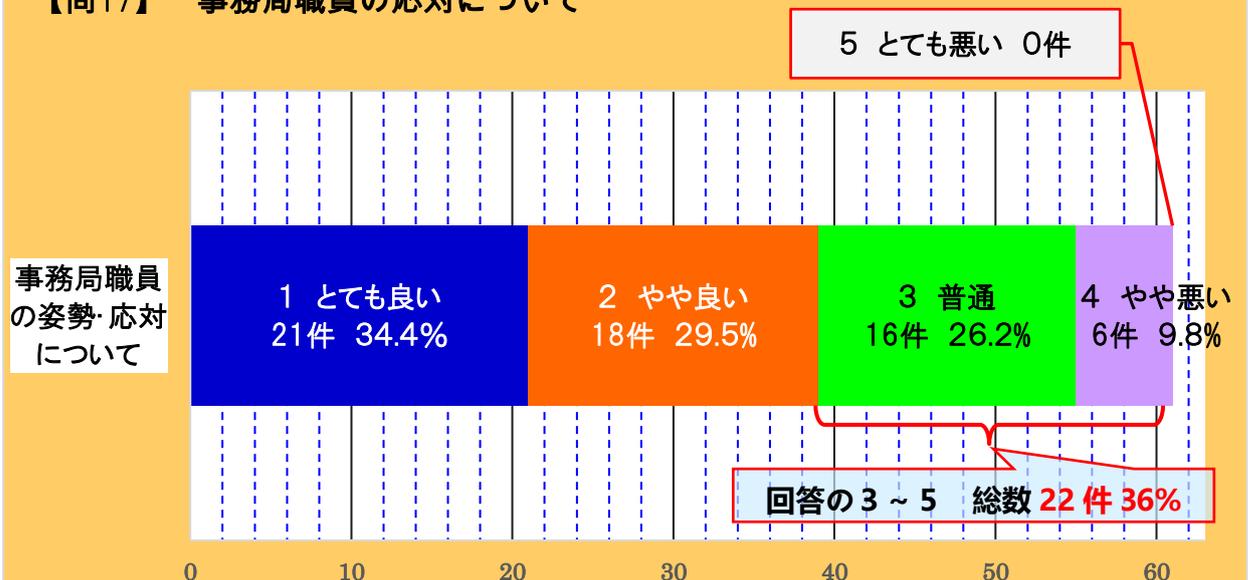
No.011

シルバー人材センター事務局職員の対応について

【問17】 事務局職員の姿勢・対応について(該当する番号1つを○で囲んで下さい)

1 とても良い 2 やや良い 3 普通 4 やや悪い 5 とても悪い

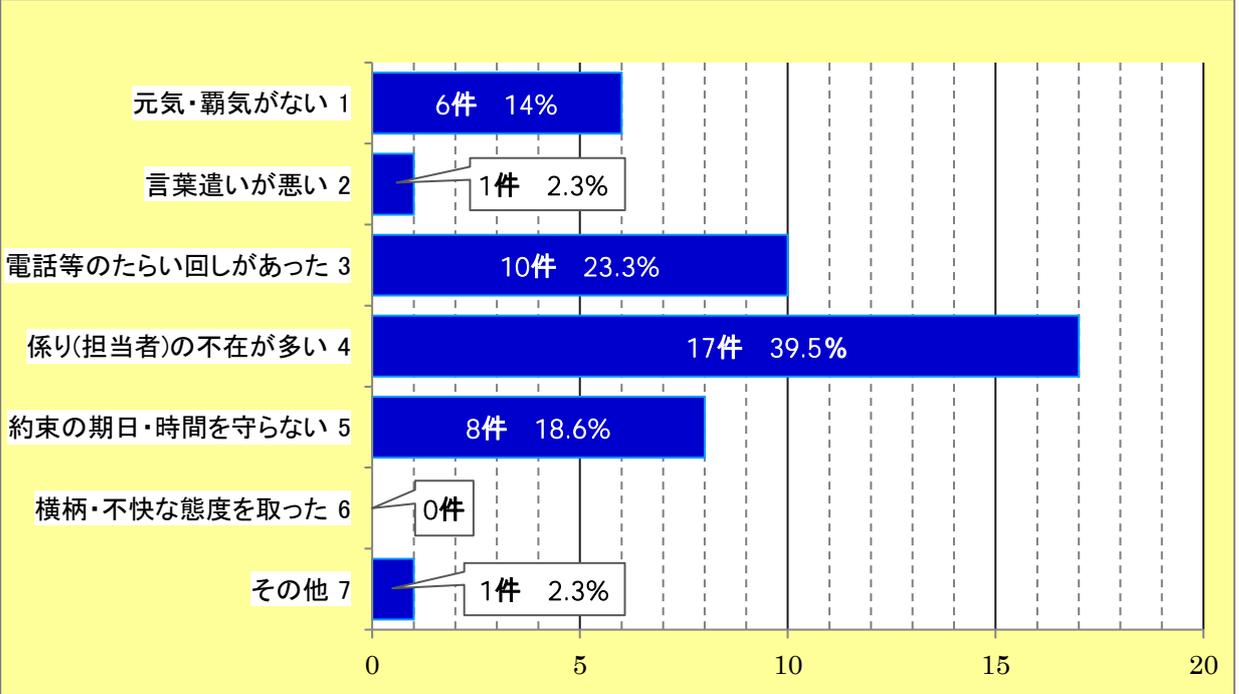
【問17】 事務局職員の対応について



- ① 事務局職員の姿勢・応対についての感想を問うたところ、「とても良い」が21件の34.4%で最多、次いで「やや良い」が18件、29.5%、続いて「普通」が16件の26.2%、更に「やや悪い」が6件の9.8%の回答結果となった。
- ② グラフで示したとおり、半数の利用者が「良」としたものの、「普通」以下(総数22件/36%)回答については、最も重要な事案が提起されたものと解し、次に続く、問18に関連する為、当該の結果と併せて報告する。

上記の【問17】で、「3」「4」「5」のいずれかを回答された方、どのような感想をお持ちになられたか、お聞かせ下さい。  
 (該当する枠内の番号を○で囲んで下さい。 ※複数回答可)

1 元気・覇気がない	2 言葉遣いが悪い
3 電話等のたらい回しがあった	4 係り(担当者)の不在が多い
5 約束の期日・時間等を守らない	6 横柄・不快な態度を取った
7 【その他】 ( )	



- ① 【問17】で、「3」「4」「5」のいずれかを回答した者で、当センター事務局職員の姿勢・対応の感想について、「係り(担当者)の不在が多い」が最多で17件、39.5%、次いで「電話等のたらい回しがあった」が10件の23.3%、続いて「約束の期日・時間等を守らない」が8件、18.6%、また「元気・覇気がない」の6件、14%、「言葉遣いが悪い」・「その他」はそれぞれ1件、2.3%で、複数回答としたものの、総数22件の利用者が、これらの感想を持った結果となった。
- ② これらの回答は、センター組織全体に関わり、会員の就業確保といったシルバー事業そのものに影響が及ぶ事案であり、事務局職員全体へ重要かつ早急な業務改善が提起された。
- ③ センター組織における事務局はセンター利用者のニーズ・受注に係る相談等に即応した業務遂行、また会員の付託に応える為の主たる目的を把握し、理事会を中心とした組織運営に的確に連動したセンター業務の要を担っており、ここでセンター事務局の責務について、参考に留め置く。

【参考】

当センター定款・諸規程の遵守といったコンプライアンスに則った業務遂行が責務とされ、また業務の検証等については内部監査規程(平成28年11月10日施行)に基づいたチェック機能の活用、更に「業務改善検討委員会」からの提言・指示など、実態把握の下、業務改善を図るとされている。

- ④ 回答の「その他」1件については、直接コメントは無かったが、先に示した回答結果を踏まえて利用者の意向を押し量りたい。

以上の問18に関連する「意見・要望」は、以下による。(※朱書きのNo.は特に重要)

参照 

No.005

No.009

No.012

No.013

No.021

No.022

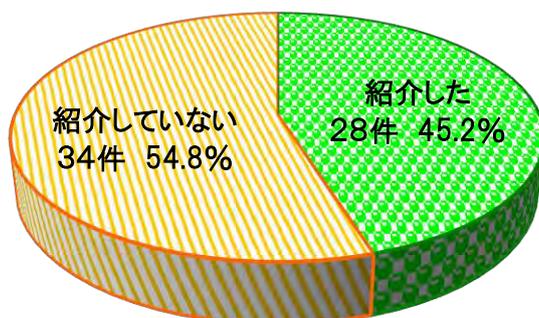
### 今後のセンターのご利用等について

- 【問19】 センターをご利用後、親戚・友人・知人など、センターを紹介されたことはございますか、お聞かせ下さい。  
(該当する番号1つを○で囲んで下さい)

1 紹介した

2 紹介していない

#### 【問19】 紹介の有無(割合)



- ① 左記のとおり、利用後のセンター紹介について、「紹介した」が28件の45.2%、「紹介していない」が5割強の34件、54.8%の結果となった。

- ② 「紹介」が得られなかった利用者については、各設間においも負の回答に付しており、利用後の満足度が低い傾向が伺えた。

新規受注(利用者)から評価を得て、利用の継続、更に「紹介」といった口コミによる波及効果を得るため、各設間の回答結果と突合、勘案した方策を図られたい。

- ③ 以上の問14に関連する「意見・要望」は、以下による。

参照 

No.021

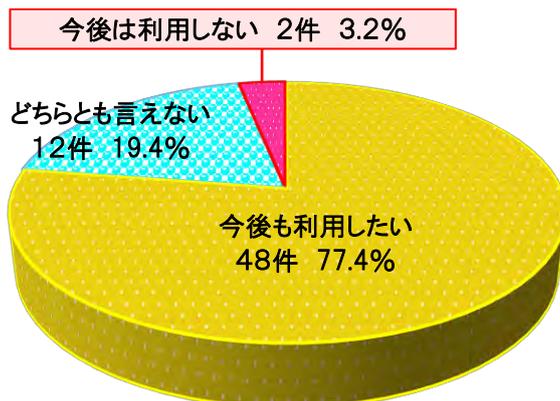
- 【問20】 今後の当センターのご利用について  
(該当する番号1つを○で囲んで下さい)

1 今後も利用したい

2 どちらとも言えない

3 今後は利用しない

#### 【問20】 今後の利用について



- ① 左記のとおり、今後の当センターのご利用について、「今後も利用したい」が48件の77.4%で最多、次いで、「どちらとも言えない」が12件の19.4%、「今後は利用しない」は2件の3.2%の結果となった。

- ② 「どちらとも言えない」12件、また「今後は利用しない」の回答は最も注視すべき事案となった。

当該の回答者においても各設間に対し、負の回答に付しており、当センターの問題・課題が提起された。

③ 特に「今後は利用しない」の2件、3.2%は、センターの存続に関わる大きな事案となった。  
 当該回答の「今後は利用しない」については、前回の利用者アンケート調査(平成 24 年 12 月実施 / 50 件、回収率 68%)における「0件」を踏まえても、「2件」と、発生したそのものが、センター運営に大きく課題を残す結果となった。

これら、「どちらとも言えない」12件、また「今後は利用しない」2件については、事務局の対応(受付・見積り・受注に係る事務、職員の応対等)に掲げた設問に負の回答を示していることから利用者からの声「意見・要望」を突合した検証が重要であり、業務改善が急務となった。

④ 以上の問20に関連する「意見・要望」は、以下による。(※朱書きのNo.は特に重要)

参照 ☞

No.003

No.004

No.005

No.009

No.012

No.013

No.013

No.015

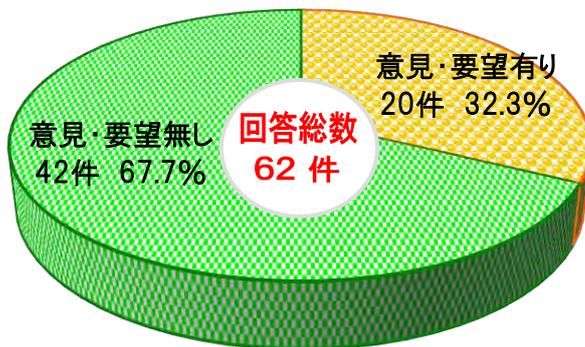
No.022

【問 21】 その他、当シルバー人材センターに対するご意見、ご要望等ございましたら、自由にご記入下さい。

[

]

【問21】 意見・要望の有無(割合)



① 左記のとおり、回答総数62件の内、20件、32.3%の「意見・要望」が寄せられました。

意見・要望として示された利用者の声は、大方、良好な意見が寄せられたが、一方でセンター利用後の感想として厳しい意見が散見された。

これらは、センター組織へ関心と期待を寄せた貴重な意見として取り扱い、事案が提起されたものについては、集計データと突合、精査し、検証・協議を経て、改善を図るものとする。

② 当該の「意見・要望」のあった20件及びコメント等については、以下に報告する。

公益社団法人 西原町シルバー人材センター  
 シルバー人材センター利用に関するアンケート調査

～ センターへの意見・要望 (【問 21】関係) ～  
 ※ (設問中、その他コメントを含む)

意見・要望に係る注記

1.	<input type="text"/> 内で1名(件)の意見・要望
2.	当該に付してある番号は、便宜上のもので、回答者を特定するものではありません。
3.	意見・要望は、一言一句、実際の文言で記載しています。
4.	<input type="text"/> は、回答要約・分析等 (必要に応じて記載) 注)① 要約・分析については、回答結果から特に課題・問題点として読み取れる内容(問題等の提起)の回答のみ、分析として挙げています。 注)② 分析については、当該回答者の意見・要望に至った、関連すると思われる主な設問/回答を「参考」として記載しています。 注)③ 分析については、先入観を排除し客観的となるよう努めたことを申し添えます。 (担当:上原)

No 001	一般家庭(町外)	参 考 ☞ 当該回答者の主な回答内容(以下)	
		問 3	「一般作業群」利用
		問 5	「1番-当日内に対応した」を回答。
		問 7	「2番-当日内に連絡があった」を回答。
		問 10	【問10】～【問14】の会員の就業に係る質問は、全て「1番」を選択、良好な回答であった。
《意見・要望》		毎年の暮の清掃をお願いしていて とても助かっています。 料金も割安です。	

No 002	企業(町外)	参 考 ☞ 当該回答者の主な回答内容(以下)	
		問 3	「一般作業群」利用
		問 5	「1番-当日内に対応した」を回答。
		問 7	「1番-即時、連絡があった」を回答。
《意見・要望》		他市町村のセンターも利用したことがありますが 貴センターは全てにおいて優良と感じました。	

№ 003	一般家庭（町外）	参 考 ☞ 当該回答者の主な回答内容（以下）	
		問 3	「一般作業群」利用
		問 7	「5番-センターから連絡無し／自身で電話等」回答。
		問 18	「5番-約束の期日・時間を守らない」を回答。
《 意見・要望 》		問 20	「2番-どちらもと言えない」を回答。
○ 【問5】「当センター事務局の「見積り」・「受注」時の対応」の設問に対し、回答「7番-【その他】にてコメント。 コメント内容：【その他】「日程調整が出来次第 TEL すると言われた。」			

《 回答要約・分析等 》

事務局の対応等について、上記で示した回答のとおり、事務局の対応の不備により、結果、今後の利用については「どちらもと言えない」の回答に至った。

各設問に対する内容を踏まえると、新規の利用者であったことが伺え、事務局の対応の不備が新規の発注から継続利用に繋がらない一因となる事案が提起された。

№ 004	一般家庭（町内）	参 考 ☞ 当該回答者の主な回答内容（以下）	
		問 3	「技能群」・「一般作業群」利用
		問 5	「5番-希望の期日は出来ないと言われた」を回答。
		問 6	「4番-依頼の仕事が出来る会員がいない」を回答。
		問 7	「3番-翌日以降に連絡があった」を回答。
《 意見・要望 》		問 20	「2番-どちらもと言えない」を回答。
理事長の多選はマンネリ化して組織の弱体化になる。 出来れば経営、経理に精通した人材が望ましい。			

《 回答要約・分析等 》

回答内容を踏まえると、複数回、利用頂いた発注者と見られ、センター組織への関心と期待を寄せている意見であった。

一方で、事務局の対応等についての設問に、負の回答が散見され、今後の利用については「どちらもと言えない」の回答について、注視しなければにならない事案であった。

問4のセンターをご利用頂いた理由（複数回答可）において、「高齢者の生きがい対策だから」等の回答に付しており、センターの存在意義への理解と、センター組織運営に関心を寄せて頂いた利用者であるが、対して事務局の対応の不備が際立つ内容とあって、業務改善も求めた事案と解されたい。

№ 005	一般家庭（町内）	参 考 ☞ 当該回答者の主な回答内容（以下）
		問 3 「技能群」・「一般作業群」・「サービス群」 利用
		問 5 「4 番-2週間以上待ち」を回答。
		問 6 「6 番-担当職員が外出等／後で連絡する」を回答。
		問 7 「5 番-センターから連絡無し／自身で電話等」回答。
		問 8 「5 番-とても遅い」を回答。
		問 9 「4 番-やや遅い」を回答。
		問 15 「5 番-センターから請求無し／自身で電話等」回答。
		問 17 「4 番-やや悪い」を回答。
		問 18 「3 番-電話のたらい回し」・「4 番-係り(担当者)の不在が多い」・「5 番-約束の期日・時間を守らない」回答。
	《 意見・要望 》	問 20 「2 番-どちらもと言えない」を回答。
<p>シルバー人材センターは一般企業に比べて、職員の休む機会が多いようです。連絡させて下さいとお願いしても、二日も三日も連絡がない、しかも、電話しても休みだと言われた。</p> <p>連絡体制は大丈夫でしょうか。上司や役員は状況を把握しているだろうか。組織の信頼度を疑います。連携をお願いします。</p>		

#### 《 回答要約・分析等 》

回答内容から、職種も多種に亘り、複数回センターを利用したことが伺えた。また、会員の就業に係る設問については、全て良好な回答を得ており、また「センターを紹介した」との回答を踏まえると、利用率の高さが伺えた。

しかしながら、上記の主な回答のとおり、事務局の対応等についての設問には、全て負の回答を付しており、更に今後の利用については「どちらもと言えない」と回答していることから、継続利用が断たれる懸念が見られた。

会員の就業には満足しているものの、センターの組織体制、事務局の対応への指摘については、会員の就業確保といったシルバー事業そのものに影響が及ぶ事案であり、センター組織全体に関わる重要かつ早急な業務改善が提起された。

#### 【 参考 】

～センター事務局の責務について～

センター組織における事務局は、利用者のニーズ・受注に即応した業務遂行、また会員の付託に応える為の主たる目的を把握し、理事会を中心とした組織運営に的確に連動したセンター業務の要を担っており、定款・諸規程の遵守といったコンプライアンスに則った業務遂行が責務とされている。

また、業務遂行状態の検証については内部監査規程(平成28年11月10日施行)に基づいたチェック機能の活用、更に「業務改善検討委員会」からの提言・指示など、実態把握の下、業務改善を図るとされている。

№ 006	企業（町外）	参 考 参考 当該回答者の主な回答内容（以下）	
		問 3	「7番-【その他】へ記入。「祭りにおけるテント設営」
		問 5	「1番-当日内に対応した」を回答。
		問 7	「2番-当日内に連絡があった」を回答。
《 意見・要望 》			
迅速に対応して頂けるので 助かっています。			

№ 007	企業（町外）	参 考 参考 当該回答者の主な回答内容（以下）	
		問 3	「7番-【その他】へ記入。「砂山づくり(保育園)」
		問 15	「4番-3週間以上、請求がなかった」を回答。
《 意見・要望 》			
○ 【問 15】 「請求書送付についての対応」 の設問に対し、回答「7番-【その他】にてコメント。			
コメント内容：【その他】 「長い間、忘れていたけど 良い意味で、代金の支払いをまってくれた。」			

№ 008	企業（町内）	参 考 参考 当該回答者の主な回答内容（以下）	
		問 3	「一般作業群」 利用
		問 10	【問 10】～【問 14】の会員の就業に係る質問等は、全て「1番」を選択、良好な回答であった。
		問 15	「7番-【その他】へ記入。
		問 19	「1番-紹介した」を回答。
		問 20	「1番-今後も利用したい」を回答。
《 意見・要望 》			
シルバー人材センターに対して需要と依頼あるので 人材確保にがんばって下さい。			
○ 【問 15】 「請求書送付についての対応」 の設問に対し、回答「7番-【その他】にてコメント。			
コメント内容：【その他】 「現在 請求書まちです。」			

№ 009	一般家庭（町外）	参 考 ☞ 当該回答者の主な回答内容（以下）	
《 意見・要望 》		問 3	「一般作業群」利用
		問 4	「5番-信用できる団体だから」を回答。※記入あり。
		問 10	【問10】～【問14】の会員の就業に係る質問等は、いずれも、「普通」以下の負の回答であった。
		問 14	「5番-とても割高」を回答。※記入あり。
		問 18	「3番-電話のたらい回し」・「4番-係り（担当者）の不在が多い」を回答。
		問 19	「2番-紹介していない」を回答。
		問 20	「3番-今後は利用しない」を回答。

見積りの はっきりとした金額を言ってもらわなかった、  
一万円以内と言われた。

① 【問4】「当センターをご利用頂いた理由」の設問に対し、「5番-信用できる団体だから」を回答し、以下のように、自身で書き加えた。（書き足した部分→朱書き／二重下線）

5 信用できる団体だから と思った。

② 【問14】「料金について」の設問に対し、「5番-とても割高」を回答し、以下のように、自身で書き加えた。（書き足した部分→朱書き／二重下線）

5 とても割高 1時間以内で¥8,000

### 《 回答要約・分析等 》

回答の内容から、新規の発注者で、一度限りの利用と思われる。

上記のとおり、問14の料金についても、「とても割高」と回答しており、事務手続きが如何になされたかが大きな事案となった。

「見積り」、「請負契約」等の段階で、双方の意思の一致の下、確実に取り交わされたか、また流動的な材料経費（廃棄処理料含む）の取扱い等については十分な説明、書面での確認等を講じ、承諾の下、契約内容を履行したかなど、検証が急務の事案であった。

#### 【参考】

～受注に係る事務処理について～

受注から始まり、会員への配分金の支払、債権管理まで、これらの段階ごとの事務処理（第1期の事務～第5期の事務）は、当センター「事業事務処理運営要綱」及び事務処理工程表（第3条関係）に沿った事務処理が确实・適正に行うと規定されている。

また、事業未収金を回避する為、債権に繋がる「請書・請負契約書」等の不備は、発注者との确实な取り交わしが重要とされる。

No 010 企業（町内）	参 考 ⇨ 当該回答者の主な回答内容（以下）	
	問 3	「一般作業群」利用
	問 4	「7番-他の業者と比べて料金が安い」を回答。
	問 5	「4番-1週間～2週間、待ち」を回答。
《意見・要望》	問 6	「1番-忙しい」を回答。
○ 【問16】「代金の支払い先」の設問に対し、回答（1.～3.）外へ記入。 記入内容：「※集金」		

《 回答要約・分析等 》

一般家庭並びに発注者における代金の支払いについては、当センター「事業事務処理運営要綱」に基づき、原則として現金持参、または銀行振込により入金を求めるものと規定されている。  
ただし、例外的に「高齢者世帯」等のやむを得ない事情を考慮し、必要に応じた集金を行う場合がある。  
よって、問16の回答欄に「集金」の項目は挿入していない。

No 011 一般家庭（町内）	参 考 ⇨ 当該回答者の主な回答内容（以下）	
	問 3	「一般作業群」利用
	問 4	「7番-他の業者と比べて料金が安い」を回答。
	問 15	「2番-1週間後に請求があった」を回答。
《意見・要望》	問 16	「1番-金融機関への振込み」を回答。
今、一部の金融機関だけ振込み無料ですが、すべての金融機関を無料化してほしい。		

《 回答要約・分析等 》

上記の意見については、下表のとおり手数料一覧を参照されたい。

参照 ⇨ 「取扱い金融機関及び手数料一覧」

（平成28年現在／単位：円）

No.	取扱金融機関	振込み手数料		
		3万円未満	3万円以上 5万円未満	5万円以上
1.	JAおきなわ（農協）	0	0	216
2.	琉球銀行	108	108	308
3.	沖縄銀行	0	0	0
4.	海邦銀行	108	108	308

No	012	一般家庭（町内）	参 考	当該回答者の主な回答内容（以下）
			問 3	「一般作業群」・「サービス群」を回答。
			問 5	「4 番-2週間以上待ち」を回答。
			問 6	「4 番-依頼の仕事ができる会員がいない」を回答。
			問 7	「6 番-センターから連絡がない為、キャンセル」を回答。
			問 8	「5 番-とても遅い」を回答。
			問 17	「4 番-やや悪い」を回答。
			問 18	「2 番-言葉遣いが悪い」・「3 番-電話のたらい回し」・「4 番-係り(担当者)の不在が多い」を回答。
		《 意見・要望 》	問 20	「3 番-今後は利用しない」を回答。
<p>200名余の会員で仕事していると言う事を聞いております。 依頼した仕事出来る会員がいないでは、シルバーは信頼できません。</p>				

《 回答要約・分析等 》				
<p>回答内容から、新規の発注者と伺える。2種の作業を依頼したにもかかわらず、「2週間以上待ち」、また「センターから連絡がない為、キャンセルした」とあって、「今後は利用しない」に至った回答であった。</p> <p>また、仕事の内容・会員の仕事の承諾等にもよるが「依頼の仕事出来る会員がいない」についても注視すべき事案となった。</p> <p>契約不調(キャンセル)の一因となる当該の「2週間以上～待ち」の対応の遅れについては、就業の確保(定款第4条第1号関係)に関わる第一段階の業務、また「依頼の仕事出来る会員がいない」については、会員の知識・技能の付与(定款第4条第3号関係)と、センターの事業目的に直結し、「今後は利用しない」については、センターの存続に関わる大きな事案となった。</p> <p>当該は町内の新規発注者であり、会員の就業確保・提供<sup>いかん</sup>に至らずキャンセルとなり、「シルバーは信頼できない。」といった意向は、事務局の対応如何によって、一利用者からの受注に止まらない、センター組織全体に関わる重要な課題・問題が提起された。</p>				

No	013	一般家庭（町外）	参 考	当該回答者の主な回答内容（以下）
			問 3	「一般作業群」 利用
			問 4	「1 番-評判を聞いて依頼した」を回答。
			問 5	「5 番-希望の期日は出来ないと言われた」を回答。
			問 6	「3 番-年中行事(旧盆等)で混んでいる」を回答。
			問 7	「4 番-連絡はなかった」を回答。
			問 8	「5 番-とても遅い」を回答。
			問 9	「5 番-とても遅い」を回答。
			問 15	「4 番-3週間以上、請求がなかった」を回答。
			問 17	「4 番-やや悪い」を回答。
			問 18	「3 番-電話のたらい回し」・「4 番-係り(担当者)の不在」・「5 番-約束の期日・時間を守らない」回答。
		《 意見・要望 》	問 20	「2 番-どちらとも言えない」を回答。
<p>仕事に対する説明が長すぎる。（問 6） 電話では簡潔にお願いします。 仕事内容の説明は、現場でして下さい、※仕事との依頼を断わる気がしてきになる。</p>				

○ 【問7】 「受付」・「見積り・打ち合わせ」等の担当職員の対応についての設問に対し、回答「7番-【その他】にてコメント。

コメント内容：【その他】 「2～3回、電話しました。」

《 回答要約・分析等 》

回答内容から、町外からの発注者で、「評判を聞いて依頼した」を回答したことから、センターにおける最も有効な「ロコミ」による依頼だったと思われる。

ここで、「年中行事（清明祭（シミー）・七夕・旧盆・年末年始・その他）で混んでいる」を回答し、「連絡はなかった」とも回答しており、これらも当方の不行き届きである上、発注者自身から「2～3回、電話した」とコメントも加わり、センターの信用・信頼度の低下が危惧される内容であった。

「年中行事」については、事前に掌握できる範囲であり、更に例年、事前に見込まれる需要でもある為、就業会員の職群体制の強化が急務とされる。

当該も、事務局の対応が提起された。

No	014	一般家庭（町外）	参 考	当該回答者の主な回答内容（以下）
			問 3	「一般作業群」利用
			問 4	「1番-評判を聞いて依頼した」を回答。
			問 5	「3番-1週間～2週間、待ち」を回答。
			問 6	「1番-忙しい」を回答。
			問 10	【問10】～【問13】の会員の就業に係る質問は、全て「1番」を選択、良好な回答であった。
			問 15	「3番-2週間後に請求があった」を回答。
			問 16	「1番-金融機関への振込み」を回答。
			問 20	「2番-どちらもと言えない」を回答。
		《 意見・要望 》		
				シルバー人材センターがある市町村は うらやましいです。 各市町村にあればいいのですが。

No	015	一般家庭（町外）	参 考	当該回答者の主な回答内容（以下）
			問 3	「技能群」・「一般作業群」利用
			問 4	「4番-高齢者の生きがい対策だから」を回答。
			問 5	「3番-1週間～2週間、待ち」を回答。
			問 6	「1番-忙しい」を回答。
			問 10	【問10】～【問11】の会員の就業に係る双方の質問は「1番」を選択。【問12】～【問14】は普通以上を回答。
			問 15	「3番-2週間後に請求があった」を回答。
			問 16	「1番-金融機関への振込み」を回答。
			問 20	「2番-どちらもと言えない」を回答。
		《 意見・要望 》		
				子供の送迎、保育に力を入れてほしい。 保育（例えば、両親の仕事の際の土日の預かり）なんかは、すぐにでも依頼したい。

《 回答要約・分析等 》

会員の就業機会の開拓、拡大を図るセンターにおいて、貴重な意見であった。

また会員増強といった基盤拡大にも関わる為、会員の確保(特に女性会員の増強)の課題、保育・介護分野の職域の開拓も懸案となっている状況を踏まえた取組みが重要となっている。

当該の利用者を含め、今後の需要も見込まれる上、公的目的事業を展開する中で、重要とされる分野として、国の位置づけ(財政支援)も勘案、検討を要する事案であった。

【 参考 】

～平成28年度公益社団法人全国シルバー人材センター事業協会定時総会決議文(抜粋)～

「本年6月2日に閣議決定された「ニッポン一億総活躍プラン」のロードマップには、保育等の就業機会の提供に、積極的に取り組むシルバー人材センターに重点的に財政支援を行い、保育分野等での高齢者の就業を推進する、及び介護周辺業務や軽易な介護業務に関して、シルバー人材センターを通じた高年齢人材を活用することが掲げられています。」

参照☞:当センターは同決議に係る要請行動として、西原町長並びに西原町議会議長へ7月26日、要請しました。

No 016	一般家庭(町外)	参 考 ☞ 当該回答者の主な回答内容(以下)
		問 3 「一般作業群」利用
		問 4 「1番-評判を聞いて依頼した」を回答。 「8番-【その他】へ記入。
		問 5 「3番-1週間～2週間、待ち」を回答。
		問 6 「3番-年中行事(旧盆等)で混んでいる」を回答。
		問 7 「3番-翌日以降に連絡があった」を回答。
		問 8 「3番-普通」を回答。
		問 9 「3番-普通」を回答。
		問 10 【問10】～【問14】の会員の就業に係る質問等は、いずれも、「普通」以上の回答であった。
		問 15 「3番-2週間後に請求があった」を回答。
	《 意見・要望 》	問 20 「1番-今後も利用したい」を回答。
<p>○ 【問4】「当センターをご利用頂いた理由」の設問に対し、「1番-評判を聞いて依頼した」を回答の他、「8番-【その他】にてコメント。 コメント内容：【その他】「紹介」</p>		

《 回答要約・分析等 》

回答内容から「紹介」によるセンター利用者で、【問10】～【問14】の会員の就業に係る質問等は、いずれも、「普通」以上の良好な回答、また「今後も利用したい」との回答であるが、一方、事務局に係る設問については提示のように、負の回答に付している。

従って、一利用者(一発注)から、継続利用に繋げ、更に「紹介」といった効果的な口コミによる就業創出が図られるよう業務改善が提起されたものと解されたい。

No	017	一般家庭（町内）	参 考 ☞ 当該回答者の主な回答内容（以下）
			問 3 「技能群」利用
			問 5 「3番-1週間～2週間、待ち」を回答。
			問 6 「1番-忙しい」を回答。
			問 7 「3番-翌日以降に連絡があった」を回答。
			問 10 【問10】～【問14】の会員の就業に係る質問は、全て「1番」を選択、良好な回答であった。
			問 15 「3番-2週間後に請求があった」を回答。
			問 19 「1番-紹介した」を回答。
		《 意見・要望 》	問 20 「1番-今後も利用したい」を回答。
<p>核家族が多くなり、子供達に頼めない 庭の手入れ等、シルバー人材センターの存在は ほんとに助かります。 ちょっとした大工仕事もあったら もっと嬉しいですけど。？</p>			

《 回答要約・分析等 》	
<p>当該の意見・要望を踏まえると、当センターの引き受け可能な仕事のPR不足が伺える。利用者が一つの発注から、更に別種の発注となる波及効果の得られるPR方が、不十分だと示された。回答者は、町内の一般家庭であることから、既発注者に対しても、よりきめ細かなPR活動の必要性が提起された。</p> <p>その他、受注拡大への取組みに加え、既発注者へ「適正就業ガイドライン」も併せて周知し、請負の他、派遣契約への切り替えも可能であるなど、多様なPRの手法も求められている。</p> <p>また、会員の希望職種の把握により、これに応じたPRの下、受注拡大を図られたい。</p>	

No	018	一般家庭（町内）	参 考 ☞ 当該回答者の主な回答内容（以下）
			問 3 「7番-【その他】へ記入。「電球の取りかえ」
			問 10 【問10】～【問14】の会員の就業に係る質問等は、いずれも、「普通」以上の回答であった。
			問 19 「1番-紹介した」を回答。
		《 意見・要望 》	問 20 「1番-今後も利用したい」を回答。
<p>室内に入る時 足元を きれいにしておしかった。</p>			

《 回答要約・分析等 》	
<p>当該は、提示のとおり、「センターに依頼した仕事の内容」の問いで、その他「電球の取替え」であった。意見・要望に示された事項は、利用者に配慮した基本的な接遇・マナーに対する要望である為、関連する講習会の実施が提起された。</p> <p>利用者のニーズに応じた講習会はもとより、基本的な接遇・マナー講習会等の実施など、センター事務局が果たすべき責務(定款第4条第3号関係)を捉えて、会員の技能の向上、就業の下支えを図られたい。</p>	

No 019	一般家庭（町内）	参 考 ④ 当該回答者の主な回答内容（以下）
		問 3 「技能群」・「管理群」・「一般作業群」 利用
		問 4 「4 番-手軽に頼めて利用しやすい」を回答。 「8 番-【その他】へ記入。
		問 5 「7 番-【その他】へ記入。
		問 7 「1 番-即時、連絡があった」を回答。
		問 10 【問 10】～【問 14】の会員の就業に係る質問等は、いずれも「普通」以上の回答であったが、コメント記入。
		問 15 「7 番-【その他】へ記入。
		問 17 「1 番-とても良い」を回答し、コメントを記入。
		問 19 「1 番-紹介した」を回答。
《 意見・要望 》		問 20 「1 番-今後も利用したい」を回答。
いつもお世話になっています。 感謝です。		
① 【問 4】 「当センターをご利用頂いた理由」 の設問に対し、「2 番-手軽に頼めて利用しやすい」を回答の他、「8 番-【その他】にてコメント。		
コメント内容：【その他】 「広報誌で知る。伊礼さんの対応がよかったからです。」		
② 【問 5】 「7 番-【その他】にてコメント。		
コメント内容：【その他】 「事務局の方は都度 親切丁寧でした。」		
③ 【問 10】 「2 番-やや丁寧」を回答し、コメント記入。		
コメント内容：「各人によってちがいます。」		
④ 【問 13】 「2 番-やや良い」を回答し、コメント記入。 コメント内容：「各人ちがいます。」		
⑤ 【問 14】 「3 番-普通」を回答し、コメント記入。 コメント内容：「よくわかりません。」		
⑥ 【問 15】 「7 番-【その他】にてコメント。		
コメント内容：【その他】 「請求の期日を気にしていませんので ? 支払いは すぐしています。」		
⑦ 【問 17】 「1 番-とても良い」を回答し、コメント記入。 コメント内容：「親切です。」		

No 020	一般家庭（町内）	参 考 ④ 当該回答者の主な回答内容（以下）
		問 3 「技能群」・「一般作業群」 利用
		問 5 「3 番-1週間～2週間、待ち」を回答。
		問 6 「1 番-忙しい」を回答。
		問 7 「3 番-翌日以降に連絡があった」を回答。
		問 10 【問 10】～【問 14】の会員の就業に係る質問等は、いずれも「普通」以上の回答であった。
		問 19 「1 番-紹介した」を回答。
《 意見・要望 》		問 20 「1 番-今後も利用したい」を回答。
「いつも利用させてもらって 大変助かっています。 ありがとうございます。」		

No 021	一般家庭（町外）	参 考 ④ 当該回答者の主な回答内容（以下）
	問 3	「一般作業群」・「サービス群」 利用
	問 4	「1 番-評判を聞いて依頼した」を回答。 「4 番-手軽に頼めて利用しやすい」を回答。 「5 番-信用できる団体だから」を回答。 「6 番-他に頼めるところがない」を回答。
	問 7	「5 番-センターから連絡無し／自身で電話等」回答。
	問 10	【問 10】～【問 14】の会員の就業に係る質問等は、いずれも「普通」以上の回答であった。
	問 15	「5 番-「3週間以上、請求はなかった」を回答。
	問 17	「4 番-「係り(担当者)の不在が多い」を回答 「5 番-「約束の期日・時間等を守らない」を回答
	問 19	「1 番-紹介した」を回答。
	問 20	「1 番-今後も利用したい」を回答。

《 意見・要望 》

私の地元にもシルバーは、ありますが、プライベートの室内、庭などを地元の人に見られたくないので、あえて西原町のシルバーを利用し、友人にも紹介しました。友人も同じ事情があって、貴センターに電話したが、地元のシルバーをすすめられ断われたそうです。

何か受付ない基準とかあるのか教えてほしいです。

《 回答要約・分析等 》

回答内容から、町外の発注者で、問4の「当センターを利用頂いた理由」について、提示の「評判を聞いて依頼した」のほか、「他に頼めるところがない」の回答、また問19「センターを紹介した」の回答であった。

また【問 10】～【問 14】の会員の就業に係る質問等は、いずれも「普通」以上の良好な回答、一方、事務局に係る設問については負の回答に付している。

「他に頼めるところがない」の回答を踏まえれば、「今後も利用したい」との意向が推し量られる。

当該の意見は「紹介」したものの、友人は「断られた」について問われた。受付の段階で、どう(如何に)対応したか、また利用者の依頼内容など、十分な聞き取りを講じたか等々、検証を要する事案であった。

事務局全体へ問われた意見と解されるため、「事業事務処理運営要綱」に基づいた事務処理の第一段階の受付・受注において、十分な聞き取り、丁寧かつ迅速な対応を講じ、発注者の要望・ニーズに的確に応え得る業務改善が求められた事案であった。

【参考】

～「事業事務処理運営要綱」について～

当センター「事業事務処理運営要綱」は、会員の就業機会を確保するための事業を行うに当たり事務処理の適正かつ効率的運営とその標準化を図り、事業内容を充実するためその事務処理に必要な基準を定めることを目的とし、設置されています。

センターと利用者間における事務手続きは、受注から始まり、会員への配分金の支払、債権管理まで、これら一連の事務処理について段階(第1期の事務～第5期の事務)ごとに明確に規定されています。

また、段階毎の事務処理の手順として、「事務処理工程表(第3条関係)」が規定され、当該に基づいた事務が確實・適正に行うものと規定されています。

No	022	一般家庭（町内）	参 考 ④ 当該回答者の主な回答内容（以下）
			問 3 「一般作業群」 利用
			問 4 「1 番-評判を聞いて依頼した」を回答。 「4 番-手軽に頼めて利用しやすい」を回答。 「5 番-信用できる団体だから」を回答。
			問 5 「3 番-1週間～2週間、待ち」を回答。
			問 6 「2 番-雨天や台風等で混んでいる」回答。
			問 7 「6 番-センターから連絡がない為、キャンセル」を回答。
			問 18 「3 番-電話のたらい回しがあった」を回答。 「4 番-「係り(担当者)の不在が多い」」を回答。 「5 番-「約束の期日・時間等を守らない」」を回答。
		《 意見・要望 》	問 20 「2 番-どちらとも言えない」を回答。
<p>シルバーから見積りや連絡がないので 親せきが草刈した          までないので キャンセルした。</p>			

《 回答要約・分析等 》			
<p>回答内容から、町内の新規発注者と伺える。</p> <p>問4の「当センターを利用頂いた理由」について、「評判を聞いて依頼した」・「手軽に頼めて利用しやすい」・「信用できる団体だから」の回答から、センター事業のあり方に相応しい意向の下で、発注されたことが伺えた。</p> <p>問5契約不調(キャンセル)の一因となる当該回答の「1～2週間以上～待ち」、また問 17 事務局職員の応対についても、「電話のたらい回し」・「係り(担当者)の不在が多い」・「約束の期日・時間等を守らない」等、キャンセルに至った経過が見て取れる。</p> <p>会員の就業確保・提供に至らずキャンセルとなり、今後のセンター利用についても「どちらとも言えない」との意向は、センター組織全体に関わる重要な課題・問題が提起された。</p> <p>就業の確保(定款第4条第1号関係)に関わる第一段階の業務の時点で、事務局の不備によるキャンセルは、センターの存続に関わる大きな事案となった。</p> <p>当該は町内の新規発注者であり、会員の就業確保・提供に至らずキャンセルとなり、「シルバーは信頼できない。」といった意向は、事務局の対応<sup>いかん</sup>如何によって、一利用者からの受注に止まらない、センター組織全体に関わる重要な事案が提起された。</p> <p>町内の新規発注から得られたであろう就業の確保、センター組織への信頼、また口コミ等の波及効果も失ったものと解し検証に当り、業務改善を図られたい。</p>			

No	023	企業（町外）	参 考 ④ 当該回答者の主な回答内容（以下）
			問 3 「一般作業群」 利用
			問 4 「1 番-評判を聞いて依頼した」を回答。 「5 番-信用できる団体だから」を回答。
			問 5 「2 番-2日～3日の間、待つといわれた」を回答。
			問 7 「1 番-即時、連絡があった」を回答。
			問 10 【問 10】～【問 14】の会員の就業に係る質問等は、いずれも「普通」以上の回答であった。
		《 意見・要望 》	問 20 「1 番-今後も利用したい」を回答。
<p>時間内に、終えてもらい ありがとうございます御座いました。</p>			

No 024 一般家庭(町外)	参 考 ④ 当該回答者の主な回答内容(以下)	
	問 3	「技能群」利用
	問 4	「2番-手軽に頼めて利用しやすい」を回答。 「5番-信用できる団体だから」を回答。 「5番-他の業者に比べて料金が安い」を回答。
	問 5	「3番-1週間~2週間、待つといわれた」を回答。
	問 6	「1番-忙しい」を回答。
	問 7	「3番-翌日以降に連絡があった」を回答。
	問 10	【問10】~【問14】の会員の就業に係る質問等は、いずれも「普通」以上の回答であった。
《意見・要望》	問 20	「1番-今後も利用したい」を回答。
仕事がいねいで、出来上がりも良く 感謝しています。		

《 回答要約・分析等 》

当該の利用者は、会員の就業に係る設問【問10】~【問14】において、会員の仕事ぶり、仕事の仕上がり具合、会員の応接態度等、全て「最も良い」とする回答に付し、また「今後も利用したい」との回答であった。対し、事務局に係る設問については提示のように、大方、負の回答に付している。従って、これらの事務局の対応については注視し、継続利用に向けた業務改善が提起されたものと解されたい。

## 【 総括・今後の取組み 】

( センターへの意見・要望集計結果含む )

### ～ はじめに ～

当該アンケートは、「シルバー人材センター利用に関するアンケート調査実施要領」に基づき、調査期間平成28年9月26～10月14日に実施しました。

調査総数100件（一般家庭60件／企業40件）を対象に調査した結果、一般家庭60件のうち、回答38件(63.3%)、企業40件のうち、回答22件(55%)、また属性の記入がない回答者2件(2%)と、全体の100件に対し、62件、回収率として62%の回答を得ました。

当該の調査結果については、実施要領に基づき、センターで組織する業務改善検討委員会等で協議・検討を重ね精査し、センター運営に資するといった目的を果たす為の指標として取扱うものとする。

### ～ 総括・今後の取組み ～

調査内容において、【問4】の当センターを利用頂いた理由において、「手軽に頼めて利用しやすい」、「信用できる団体だから」、「高齢者の生きがい対策だから」が全体の半数を占め、センターへの理解、存在意義が示され、また「評判を聞いて依頼した」、「仕事の出来がいい」の双方で23.2%は、会員自らの努力により得られた就業の確保であり、シルバー事業の目的に沿ったセンターの在り方を追認する結果となった。

また、会員の就業に係る設問【問10】会員～【問13】の回答結果は、いずれも半数を超える良好な回答であった。

これに対し、事務局が関わる「見積り・受注」等の事務処理【問5】～【問9】については、「負の回答」が「良好な回答」を半数上回る結果、また事務局職員の対応については、36%の利用者が「普通」以下の回答結果を踏まえると、センター組織の事務的な要を担う事務局への課題・問題が提起された。

利用者の「意見・要望(コメント含む)」において、24件のうち、15件と大半が会員の就業、事務局の対応に満足とした意見であったが、一方で、厳しい指摘も9件に及んだ。

これらは、利用者が一様に満足を得られず、事務局の対応にもムラがあったと解される為、更なる検証を要する。よって、可視化した回答結果、また「意見・要望」を突合した検証が急務となった。

本調査において、最も重要な事案となった、キャンセル4件、今後は利用しない2件については、大きな問題が提起された。

「センターから連絡がない為、キャンセルした」4件のうち、1件は「意見・要望」を示されたが、3件については直接的な「意見・要望」は無かったが、キャンセルとした利用者の意向を押し量りたい。

また、「今後は利用しない」2件については、「当センターを利用頂いた理由」について「評判を聞いて依頼した」、「信用できる団体だから」等のセンター事業のあり方に相応しい意向の下で発注したが、事務局職員の対応等の不備が顕著で、「電話のたらい回し」・「係り(担当者)の不在が多い」・「約束の期日・時間等を守らない」等、キャンセルに至った経過が見て取れた。

これらのキャンセル4件、今後は利用しない2件は、会員の就業確保(定款第4条第1号関係)に至らない、シルバー事業目的に直結する問題であり、事務局の対応如何によって、単に一利用者からの受注に止まらない、センター組織全体に関わる重要な課題・問題が提起された。

また、当該の発注から得られたであろう就業の確保、センター組織への信頼、また口コミ等の波及効果も失ったものと解すると、センターの存続に関わる大きな事案となった。

以上の調査結果から、会員の就労意欲に答え得る、センター事務局体制のあり方が問われたものと総括致します。

今後の取組みとしては、「シルバー人材センター利用に関するアンケート調査実施要領」に基づき、業務改善検討委員会にて精査し、協議・検討を経て、その意見及び指示を踏まえ、業務改善に取り組む為、業務担当者会議を開催します。また、当該の業務担当者会議においては、改善事項及び取組み内容の回答を理事長へ提出となります。これらの調査結果及び業務改善の状況は、会員並びに理事会へ報告、またホームページ等を活用し、情報公開致します。

以上、シルバー人材センター利用に関するアンケート調査の報告と致します。