

会員意向調査アンケート報告書

ダイジェスト版

(2020年10月実施)

公益社団法人 佐倉市シルバー人材センター

企画委員会（事業運営分科会）

2021年3月発行

はしがき

本報告書（ダイジェスト版）は、2020年10月に企画委員会
が実施した「会員意向調査アンケート」の結果を取りまとめたも
ので、数値表を除いて編集したものです。

今回のアンケート結果は、2021年度を初年度とする新たな
中期計画、及び来年度の事業計画策定の参考にするとともに、
今後のセンター運営の資料として活用していきます。

アンケートにご協力をいただきました会員の皆さまに、心より
感謝申し上げます。

2021年3月

公益社団法人 佐倉市シルバー人材センター
企画委員会（事業運営分科会）

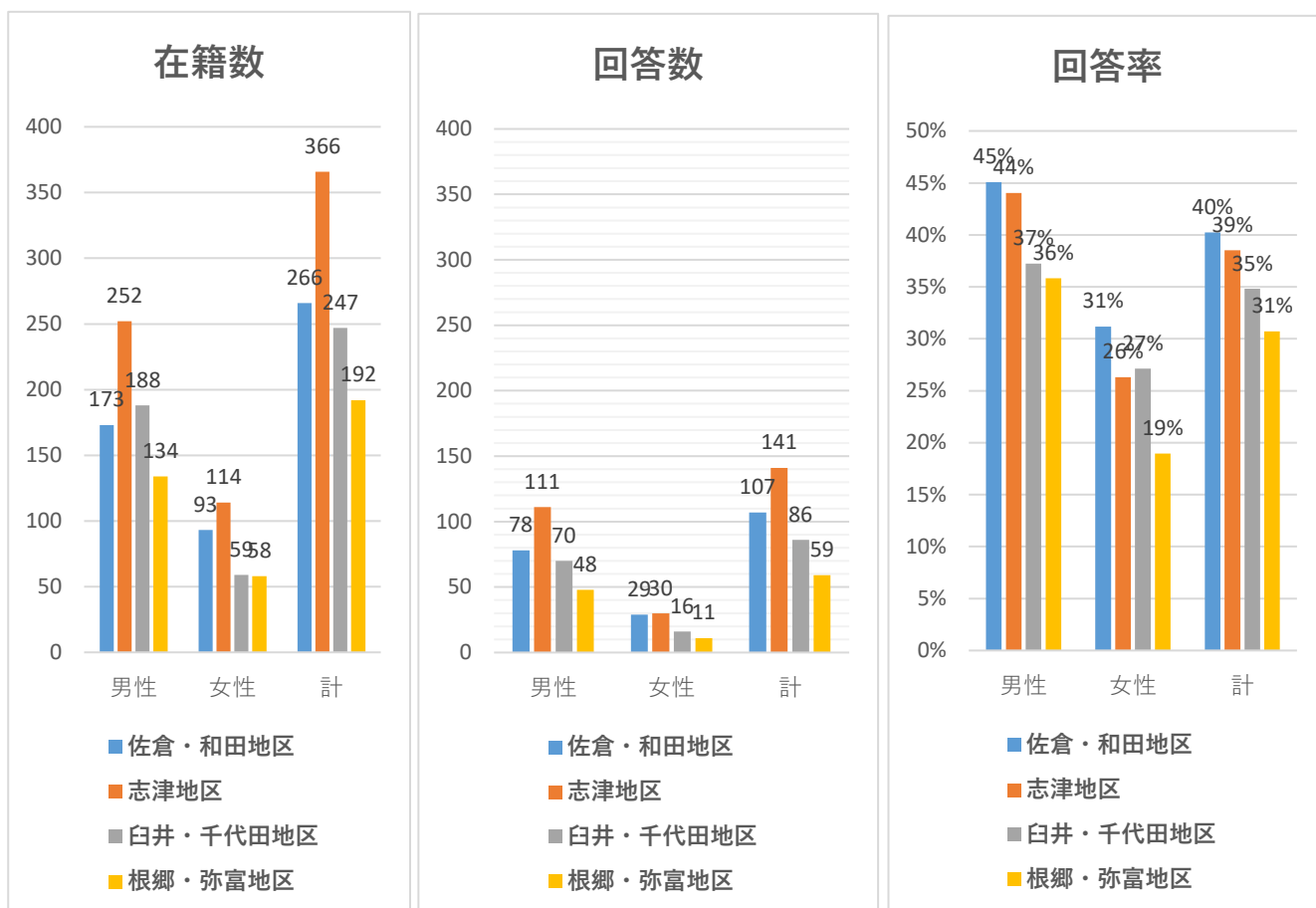
ダイジェスト版の見方

- グラフの右側または下部の破線枠内は、アンケートに記載
されていた意見を、原文(一部要約)のまま掲載したものです。
- グラフの右側または下部の実線枠内は、アンケート結果の
特徴等を事業運営分科会でまとめたものです。
- 設問 25, 26, 39 の意見は、原則原文のまま掲載しており
ますが、同様の内容の意見については、一部集約させていた
だきました。ご了承ください。
- 本アンケート調査に併せて実施された「通信手段についての
アンケート」結果を巻末に掲載しております。

- ◆センターホームページで、報告書全文がカラーでご覧いただけます。
- ◆また、報告書全文の冊子（モノクロ）が必要な方は、事務局まで
お申し出ください。

【設問1】地区別・男女別回答状況

地区名	在籍数			回答数			回答率		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
佐倉・和田地区	173	93	266	78	29	107	45%	31%	40%
志津地区	252	114	366	111	30	141	44%	26%	39%
臼井・千代田地区	188	59	247	70	16	86	37%	27%	35%
根郷・弥富地区	134	58	192	48	11	59	36%	19%	31%
無回答	0	0	0	1	3	4	—	—	—
合計	747	324	1071	308	89	397	41%	27%	37%

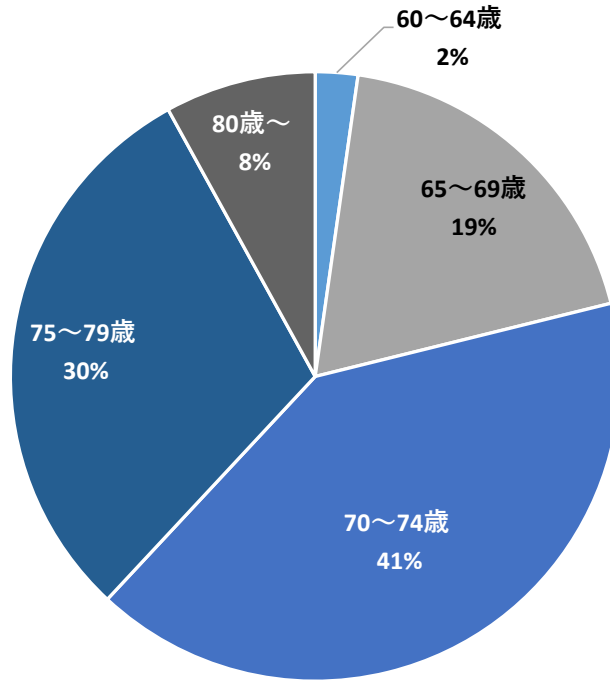


◆アンケートの総回答数は397件となり、回答率は2020年10月1日現在の在籍会員数1,071名に対し、37%の結果となりました。

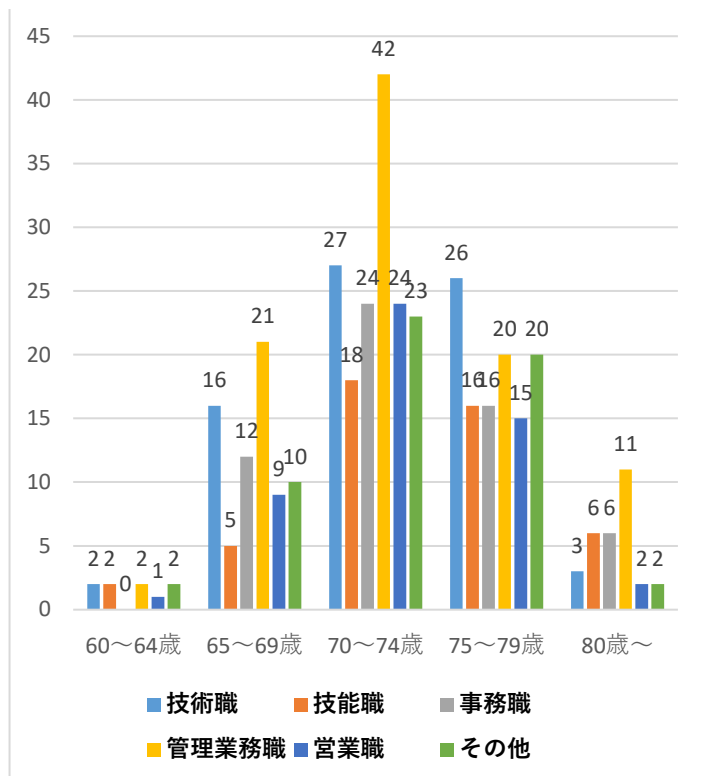
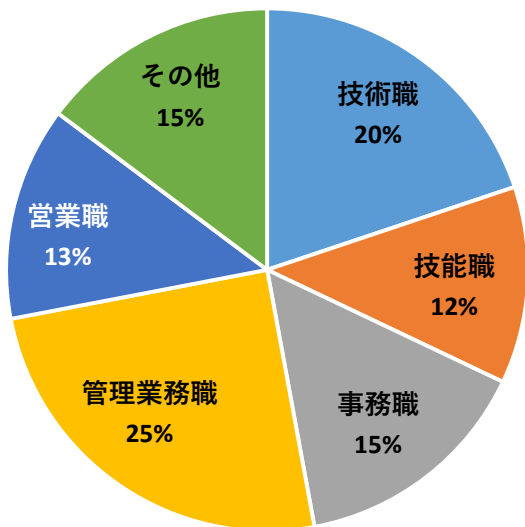
◆地区別にみると、31%～40%の回答率で大きな差異は見られませんでした。

◆男性会員の回答率は41%、女性会員の回答率は27%と若干男性会員が上回りました。

【設問 2】 年齢別回答状況



【設問 3】 入会前の職歴は何ですか

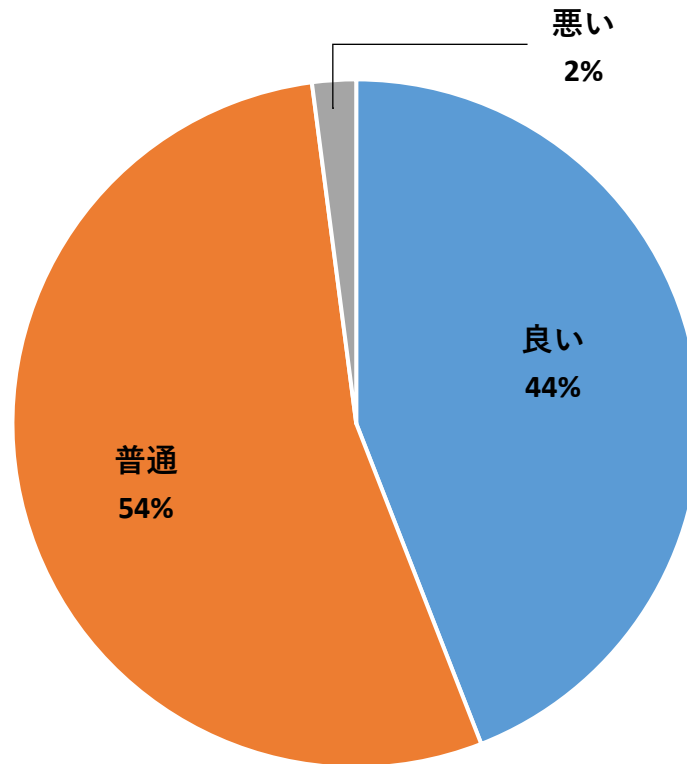


《その他の入会前の職歴》

- ・ 飲食店
- ・ 大手観光バス運転手
- ・ 食品店経営者
- ・ スーパー
- ・ 公安職
- ・ 清掃
- ・ 研究職

◆ 技術職、技能職、事務職、管理業務職、営業職で全体の 85% を占めています。
 ◆ その他を回答された方の職歴を左に掲載しました。

【設問4】健康状態は

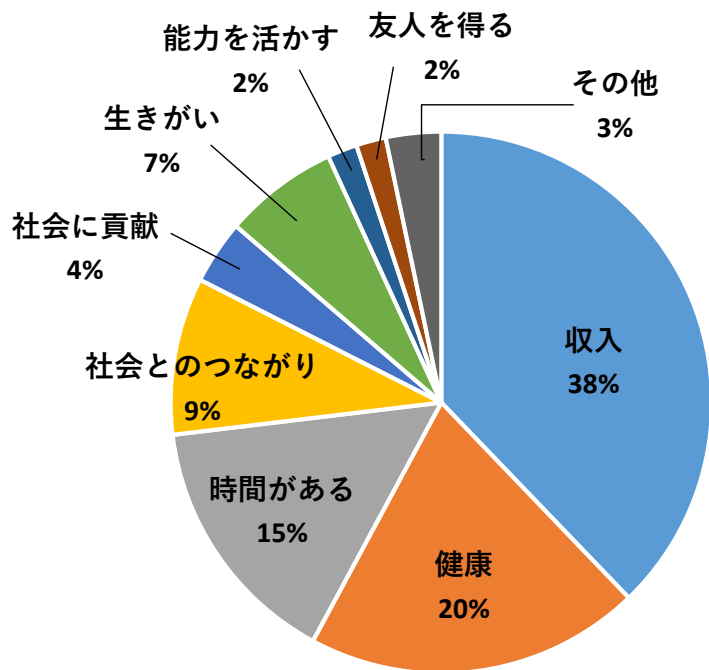


《健康への取り組み》

・ウォーキング ・早起き ・早寝 ・散歩 ・山歩き ・事務 ・仲間 ・ゴルフ ・ヨガ
・スポーツ ・減塩食事 ・食事 ・運動 ・ボーリング ・パークゴルフ ・定期健診 ・水泳
・脳トレ ・ストレッチ ・ラジオ体操 ・バトミントン ・ボランティア ・クラブ活動 ・ジョギング
・ダンス ・サイクリング ・テニス ・マラソン ・ランニング ・家庭菜園 ・空手道

- ◆98%の方が「良い」「普通」と回答されており、全体的に良い健康状態を維持されています。
- ◆健康への取組みについても、スポーツ中心に元気なシニア世代を楽しんでおられるようです。
- ◆健康管理は安全でよい仕事をするための1歩です。
- ◆日頃の生活習慣の改善が不可欠です。

【設問5】センターへの入会理由は何ですか



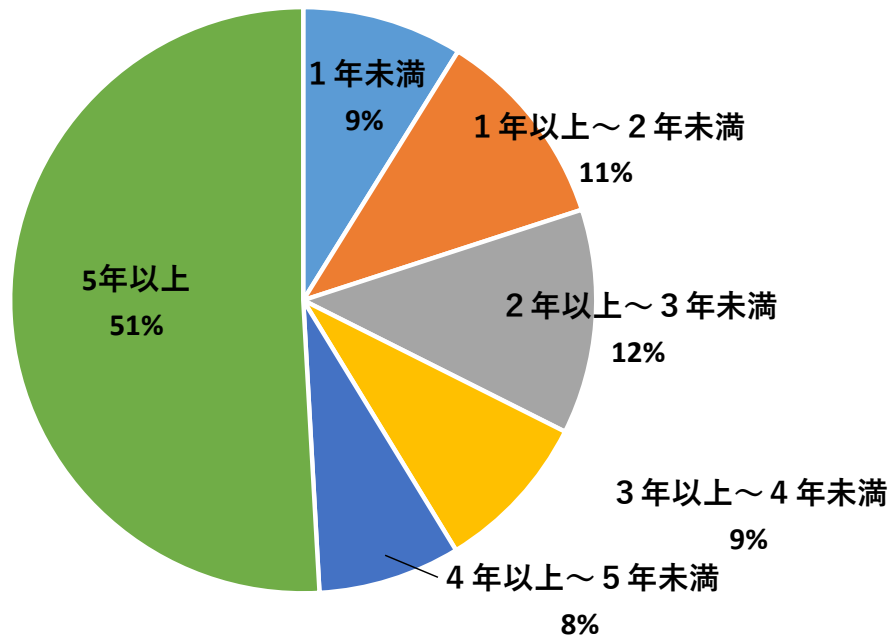
《その他の入会目的》

- ・互助会同好会活動がしたいから
- ・ボランティア ・図書館の仕事がしたいため ・仕事先の延長 ・植木の講習会を受けたいから ・友人の紹介 ・植木職人になるため ・技能取得のため ・退職後に備えて

◆センター入会理由のトップは「収入」ですが、「健康」「時間がある」「社会とのつながり」「社会に貢献」までで86%となります。

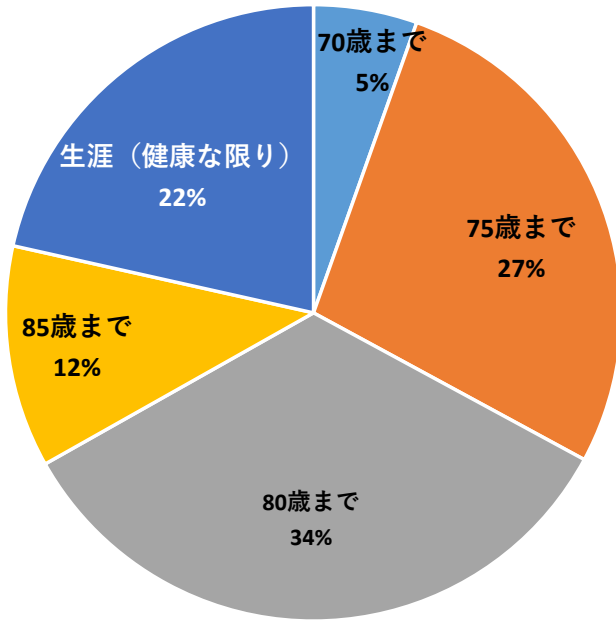
◆第2の人生を健康で社会との繋がりを維持しながら、収入を得て楽しんでおられることが伺えます。

【設問6】入会して何年目になりますか



- ◆入会してからの経過年数を6段階でお聞きしましたが、入会后5年以上の方が51%を占めています。
- ◆1年未満の方から5年未満の方は、10%前後でほぼ同じ構成比となっています。
- ◆また、年齢別で76～79歳の、5年以上の方が86名で最多となっています。

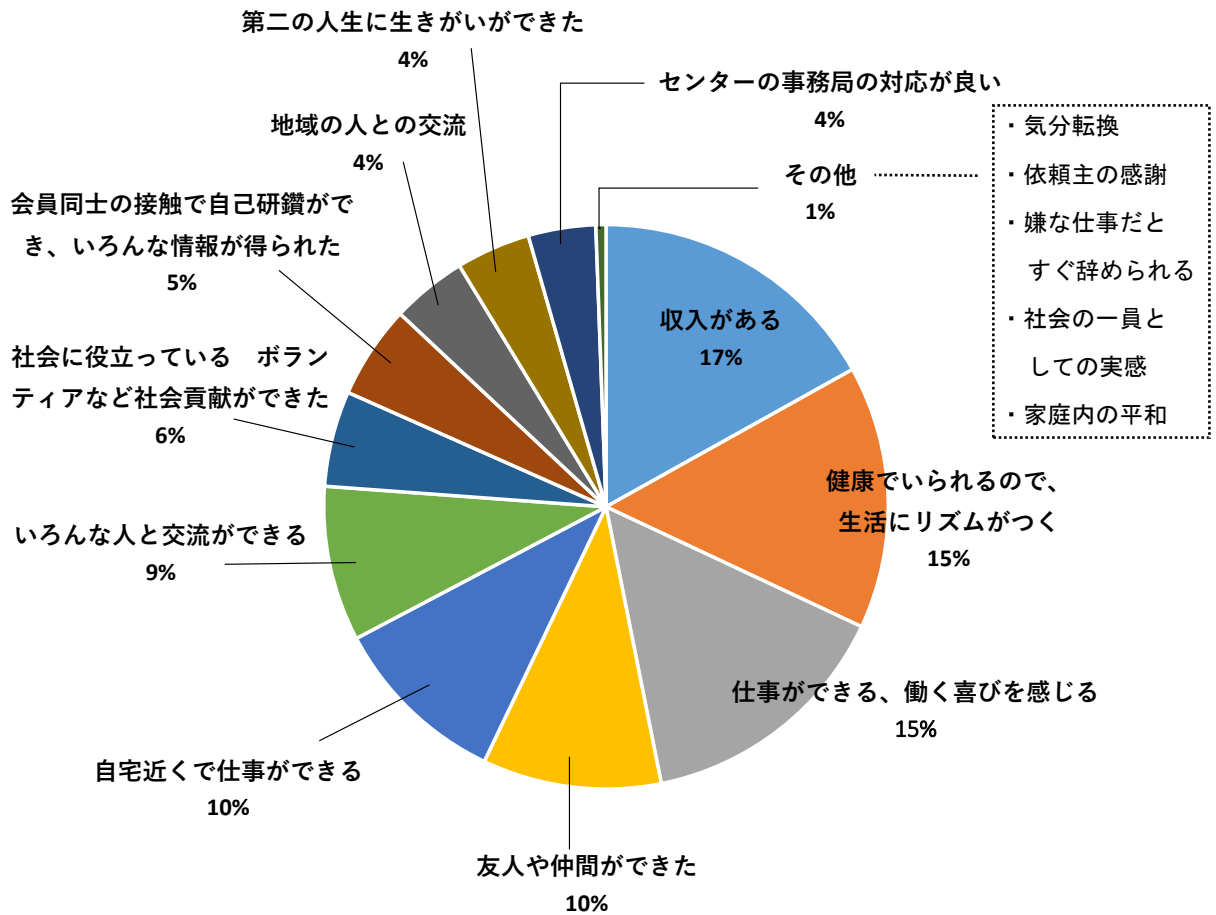
【設問 7】何歳までセンターの仕事がしたいですか



◆就業希望年齢を 5 歳単位で「生涯 (健康な限り)」を含めて 5 段階でお聞きしましたが、「80 歳まで」と回答された方が 34% で最多となりました。

◆また、「生涯 (健康な限り)」と回答された方が 22% となり、人生 100 年に向けての活力を感じます。

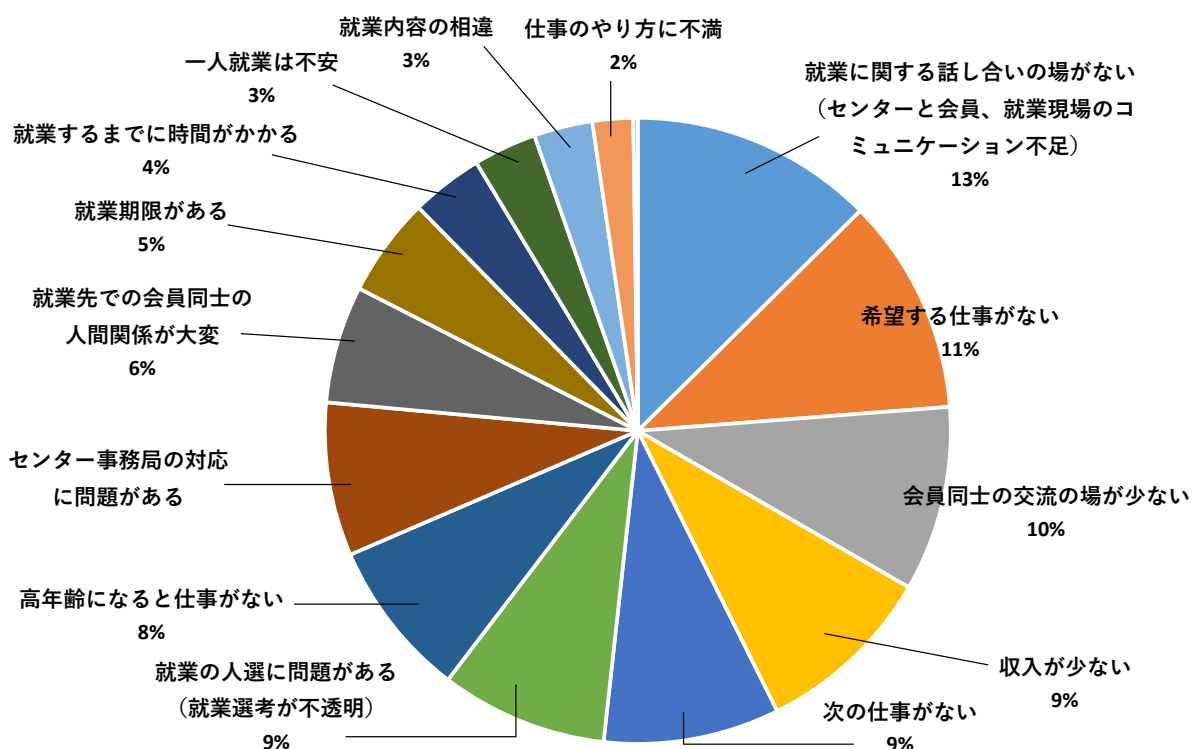
【設問 8】センターに入会して良かった点は何ですか (複数選択可)



◆センターの仕事をして良かった点をお聞きしましたが、上位 76% までの内容は、【設問 5】の入会理由でお聞きした内容とほぼ同じ内容の「収入」「健康」「社会とのつながり」となっています。希望通りの結果が得られていることが伺えます。

◆また、「仕事ができる、働く喜びを感じる」が上位であることは現役並みのパワーを感じます。

【設問9】センターへ入会してどんな点に失望、不満を感じましたか（複数選択可）



《その他の失望・不満》

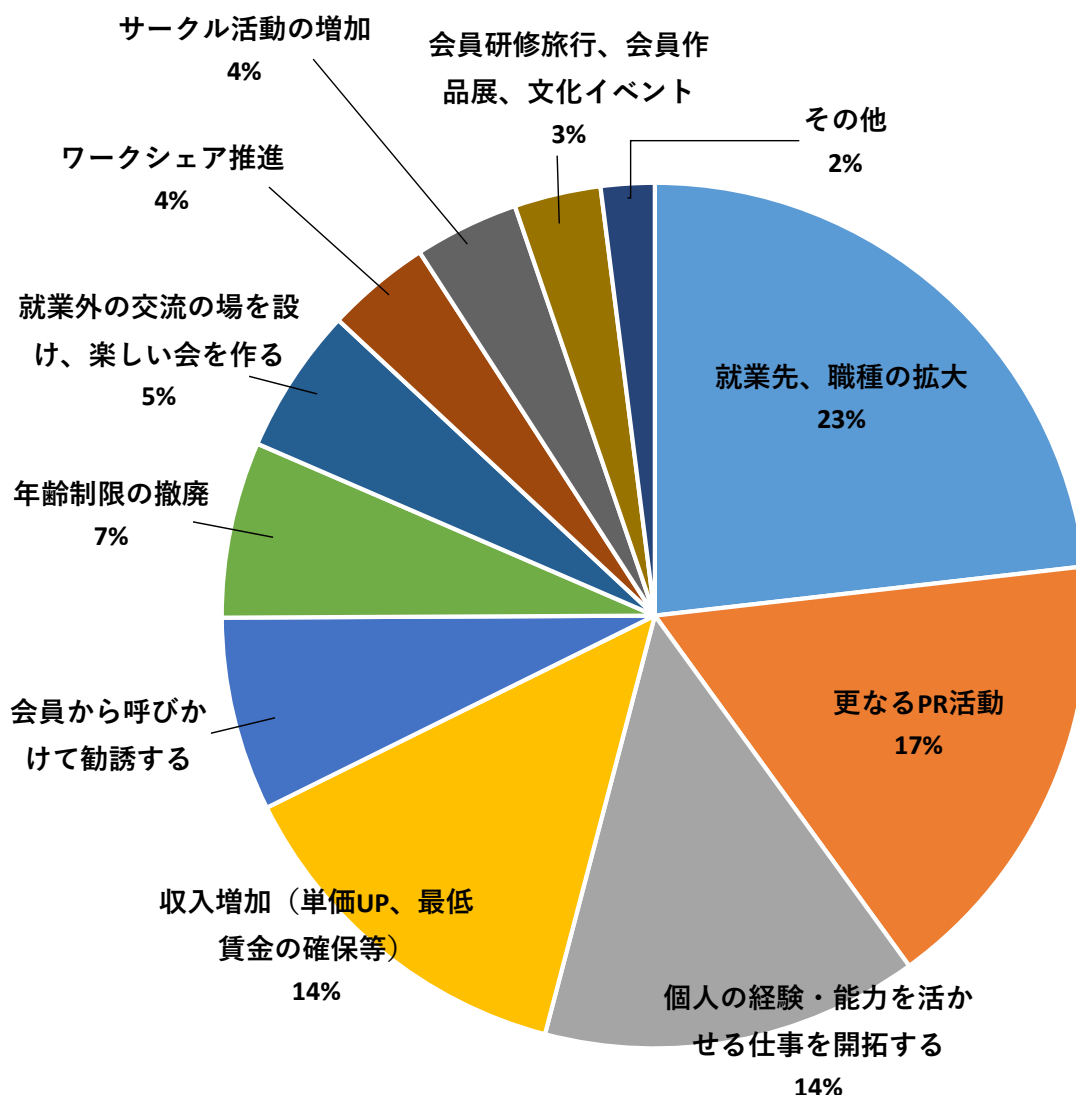
- ・人数が少なく一人当たりの負担が大きい
- ・就業前に研修すべき
- ・交通費が出ないこと
- ・通勤時間に不公平
- ・就業先の実情不明
- ・事前に講習要
- ・紙の情報配布が多すぎる
- ・交通費を遠近に応じて出して欲しい
- ・就業先社員との人間関係
- ・就業内容に不適任の人がいる
- ・現役世代から仕事を取り上げないくらいが良い
- ・何事も決まりですからと片付けてしまわない
- ・交代要員がないから大変
- ・求人情報に清掃業務が多い
- ・見直すところは考えて欲しい
- ・4時間の約束が職場の都合で2時間になる
- ・人数でなく質で採用
- ・事業者の対応
- ・特別技能職の配分金単価は示されたが改定の時期や基準通知がない
- ・自己申請だと「ゴネ徳」「無申請」が起きて不公平
- ・限られた就業時間内にやる事が多く、他の求人情報から比較すると時給は安い
- ・年間を通しての作業件数が安定しない

◆センターに入会して感じた失望、不満についてお聞きしましたが、「就業に関する話し合いの場がない」「会員同士の交流の場が少ない」が上位にあり、会員同士の交流の場を希望されています。

◆また、「希望する仕事がない」「次の仕事がない」等の就業に関する不満が多くあります。

◆今後は、幅広い職種や就業先の開拓強化に向けた取り組みが必要です。

【設問 10】 シルバー人材センターの会員を増やすためにはどんなことをしたらよいですか（複数選択可）

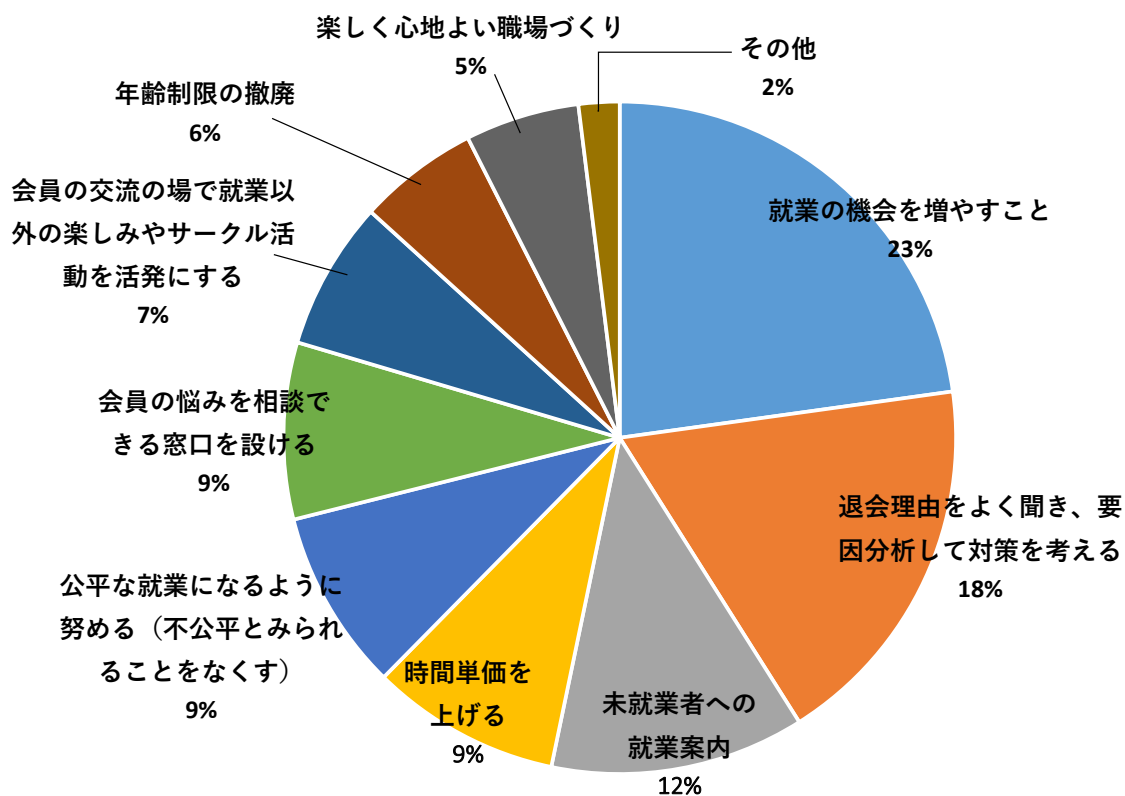


《その他の会員増加策》

・収入があり楽しければいい ・定期的な就業先の拡大 ・友人知人に呼びかける ・営業の方が現場の知識を充足 ・数での評価をやめる ・技術業務の拡大 ・ニーズに対応できる ・やる気がある人を探す ・会費の無料化または減額 ・時間的制約をなくす ・仕事の内容を十分理解する ・考えて実行すること ・税の免除 ・事務局が存在価値を見出した行動や活動をする ・就業先仕事場への見学 ・佐倉市のシルバーは他の市町村のシルバーと比べて会員数や業務など優れております。これ以上増やす事はガバナンス体制などの歪みが生じると思うし、当センターはまだガバナンスが十分ではないと思います ・働ける喜びを得ること ・60歳代の新入会員取得につとめる。

◆会員増強策として、「就業先・職種の拡大」「更なるPR活動」「個人の経験・能力を活かせる仕事を開拓する」の項目を54%の方が重要だと指摘されています。

【設問 11】 退会者を減らすためにはどうすればよいと思いますか（複数選択可）

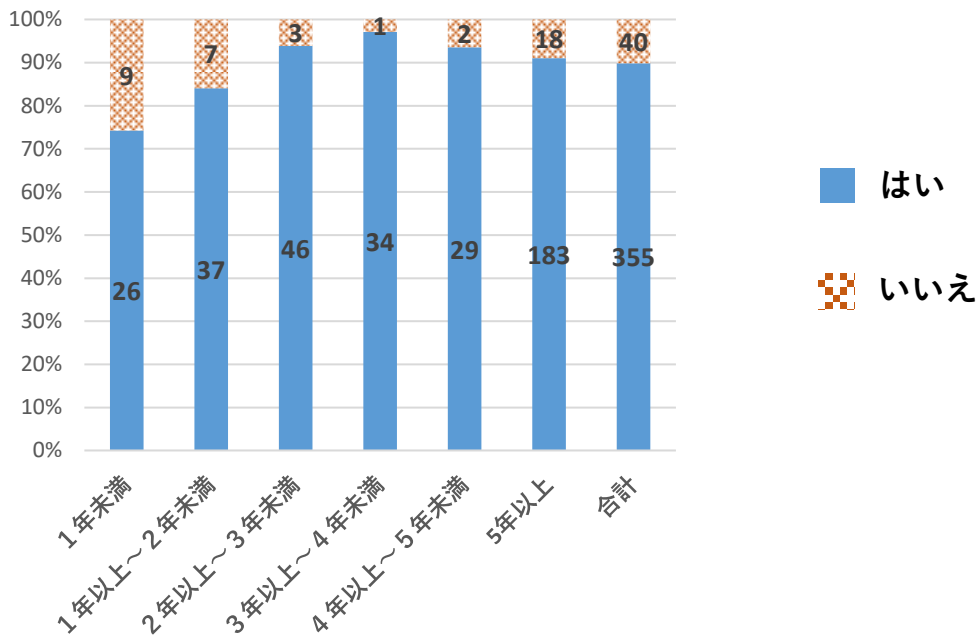


《その他の退会者抑制策》

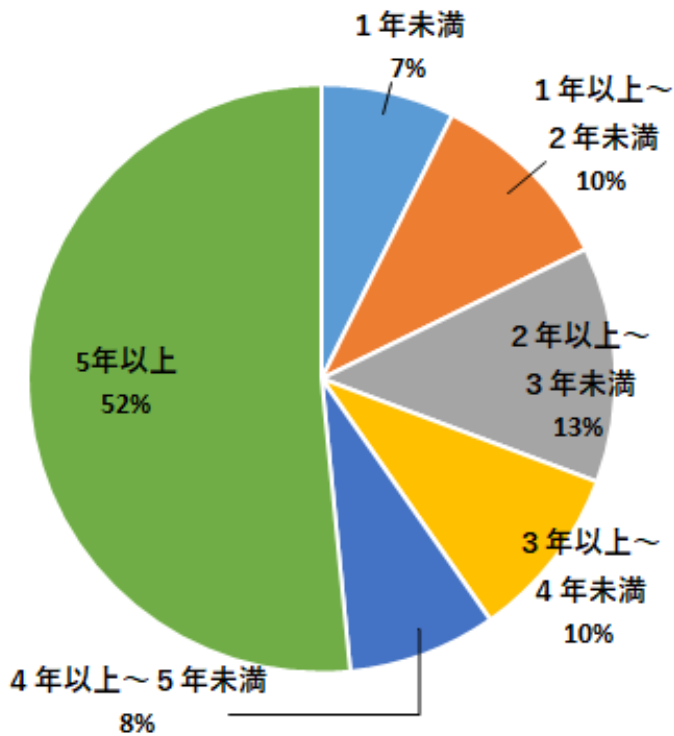
・年齢や健康の為やむを得ない ・入会時にマイナス面も伝える ・60歳台の新入会者獲得に努める
 ・入社時の説明不足 ・実力主義の配分金 ・未就業者への仕事紹介 ・無理に引き留める必要なし
 ・会費の無料化または値下げ ・植木職の80歳以上時給下げ反対 ・就業先との交流
 ・声がかからないからではないか ・あれこれ実行すること ・植木職80歳定年を85歳までにしたい
 ・入会目的を自覚して貰う ・数字だけ増やす安易な入会を避けること ・仕事の依頼がない
 ・班長から連絡がこない ・仕事がなく会費だけ納めているので退会を考えている

◆退会者を減らすためには、「就業の機会を増やすこと」「退会理由をよく聞き要因分析して対策を考える」「未就業者への就業案内」が上位を占め、58%になっています。

【設問 12】 センターの仕事に就業していますか



「いいえ」と答えた方の
入会後の年数



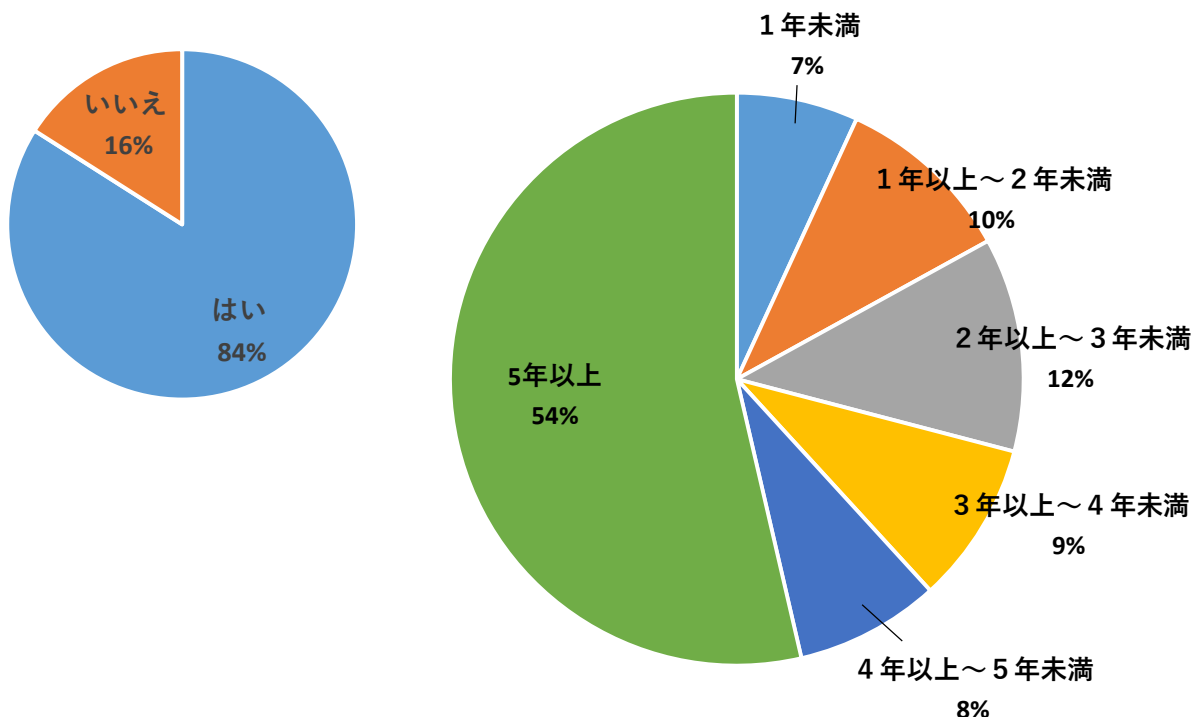
◆センターの仕事に「就業していない」と回答された方が合計で40名（10%）となっています。

◆その内訳をみると、入会後の経過年数が5年以上の方が52%、年齢別では75歳~79歳が36%と、多くなっています。

◆今後、未就業の方への理由の確認と対応によって、さらに就業率を上げていく必要があると思います。

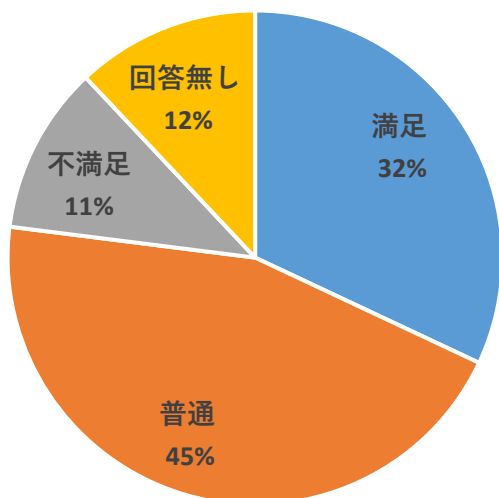
【設問 13】 希望の職種についていますか

「はい」と答えられた方の入会後の年数（構成比）



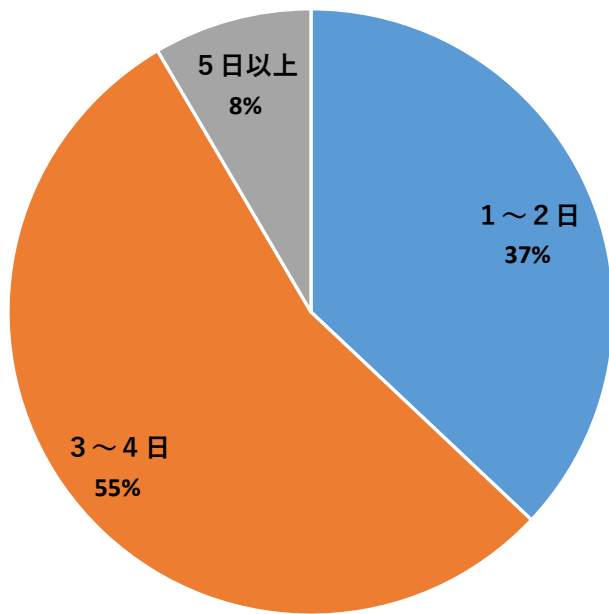
- ◆「希望する職種についていますか」についてお聞きしましたが、全体で「はい」を回答された方が 304 名（84%）、「いいえ」と回答された方が 56 名（16%）となっています。
- ◆希望される職種の開拓と適切なマッチングに向けての対策が必要です。

【設問 14】 就業時間数に満足ですか



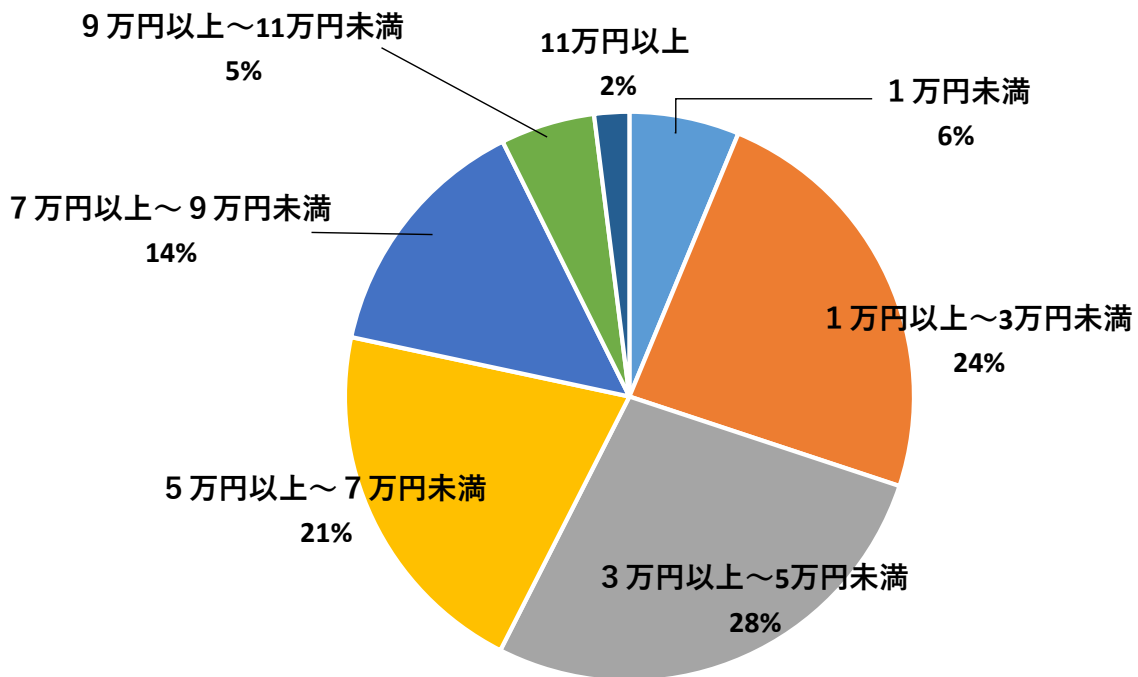
- ◆「就業時間数は満足ですか」についてお聞きしましたが、「満足」と回答された方が 32%、「普通」と回答された方が 45%、合計で 77%の方がほぼ満足となっています。
- ◆しかし、11%の方は「不満足」との回答をされており、就業機会の拡大を含め、就業時間数（就業日数）の増加策の検討が必要です。

【設問 15】 1 週間の就業日数はどの程度ですか



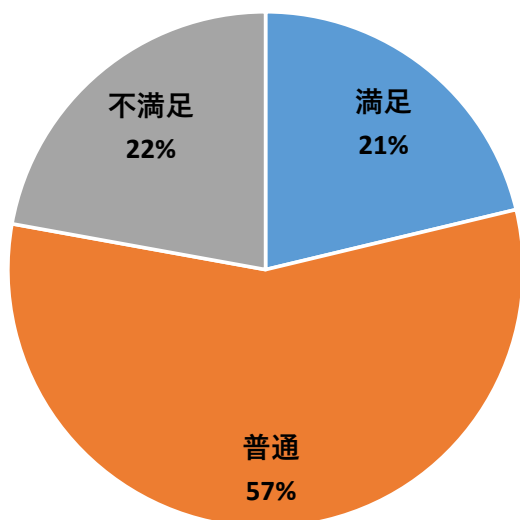
◆就業されている方へ「就業日数」についてお聞きしました。
◆全体では週3～4日が55%と最も多く、続いて週1～2日が37%となっています。
◆この傾向は男女別、及び年齢別でも同様でした。

【設問 16】 月額配分金はどの程度ですか



◆月額配分金は「3万円以上～5万円未満」が28%と最も多く、次いで「1万円以上～3万円未満」が24%、5万円以上～7万円未満」が21%と続いています。

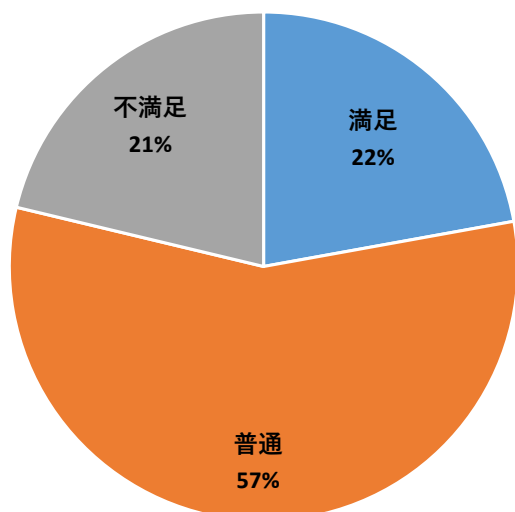
【設問 17】 月額配分金は満足ですか



◆月額配分金については、78%の方が「満足」「普通」と回答されていますが、「不満足」と回答された方が22%となっています。

◆今回は「希望する金額」についてはお聞きしていませんが、就業機会の拡大や就業時間の増加策等の検討が必要

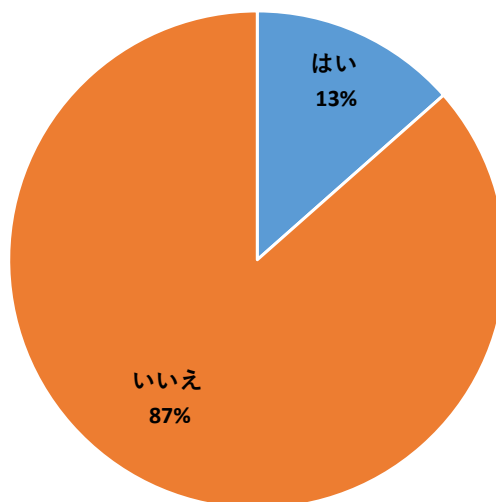
【設問 18】 配分金単価は満足ですか



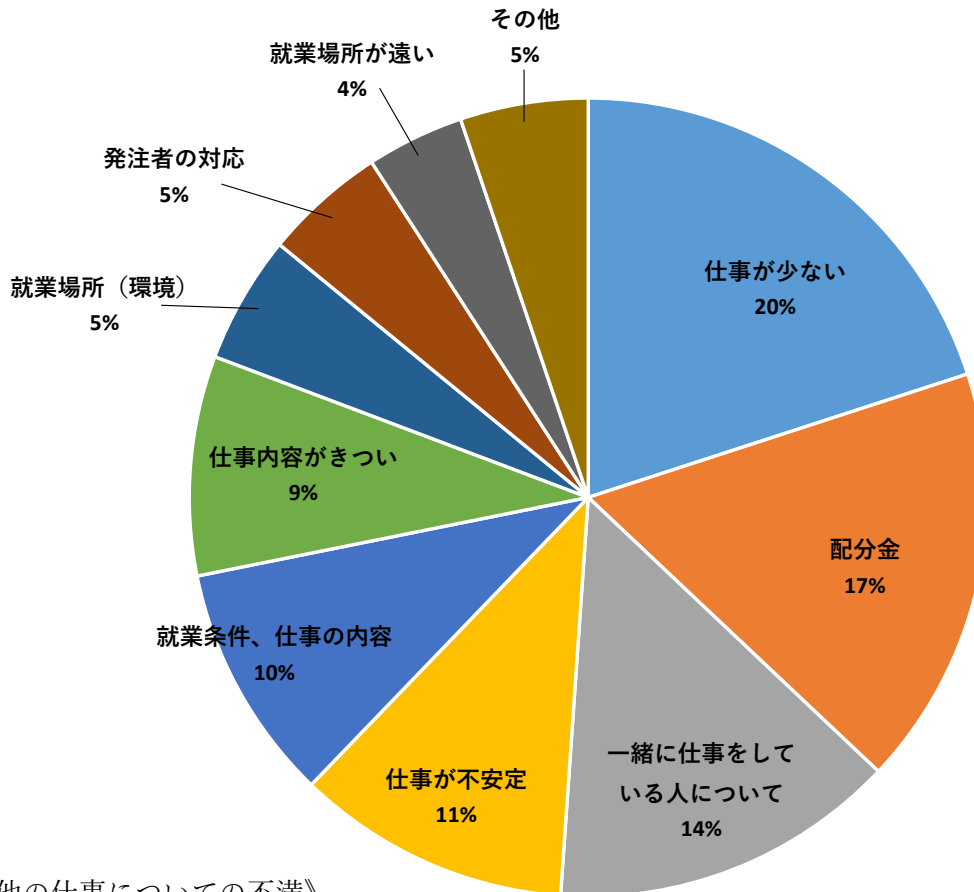
◆配分金単価については、79%の方が「満足」「普通」と回答されていますが、「不満足」と回答された方が21%となっています。

◆今回は「希望する配分金単価についてはお聞きしていませんが、就業機会の拡大や配分金単価の見直し等の対策が必要です。

【設問 19】 センター紹介以外にも就業していますか



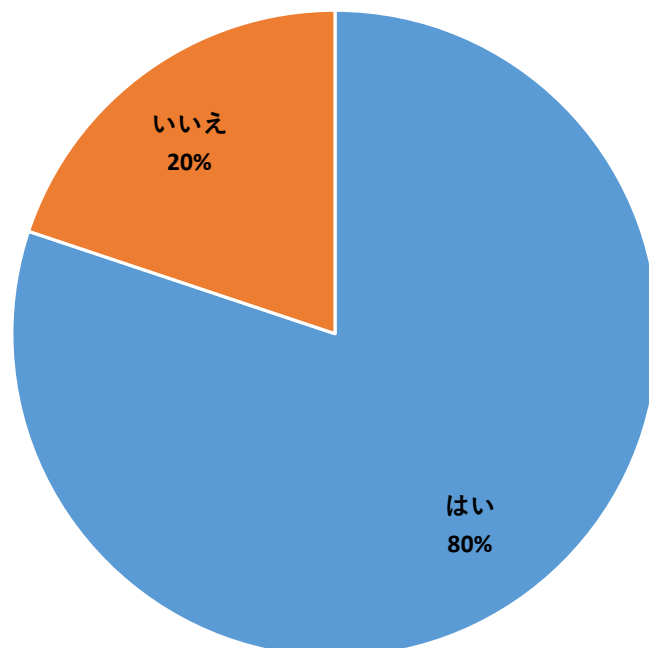
【設問 20】 仕事についての不満はありますか（複数選択可）



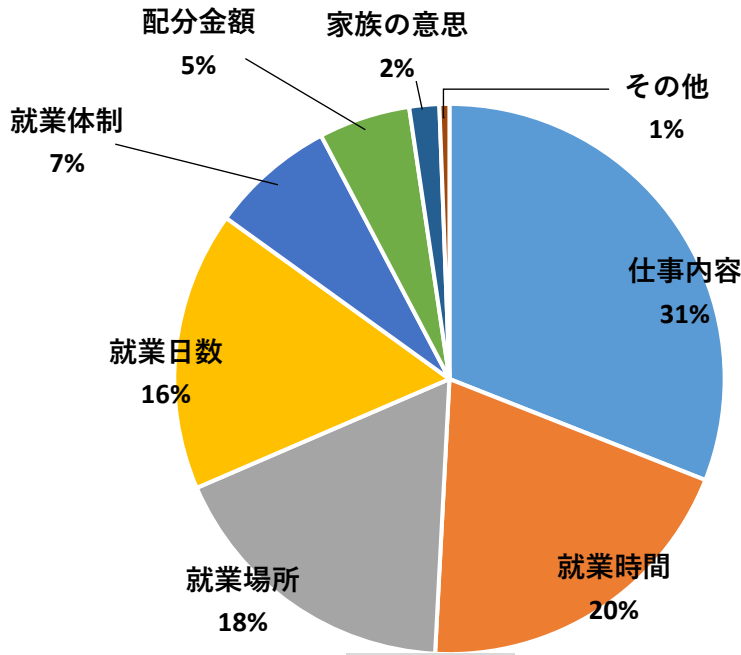
《その他の仕事についての不満》

・イニシャルコストが高い ・コロナの為仕事が減った ・時給 1,500 円要求 ・5年間の制約がある
 ・全く仕事がない ・就業期限がある ・夏季猛暑での作業はセンターからさせないように指導
 ・同じ仕事でもシルバーは単価が安くされている ・入社時間が徐々に早くなる ・シルバーはハローワークではない
 ・高齢者になってきているので現場を続けて行けるかどうか不安

【設問 21】 過去 2 年間に就業したことがありますか



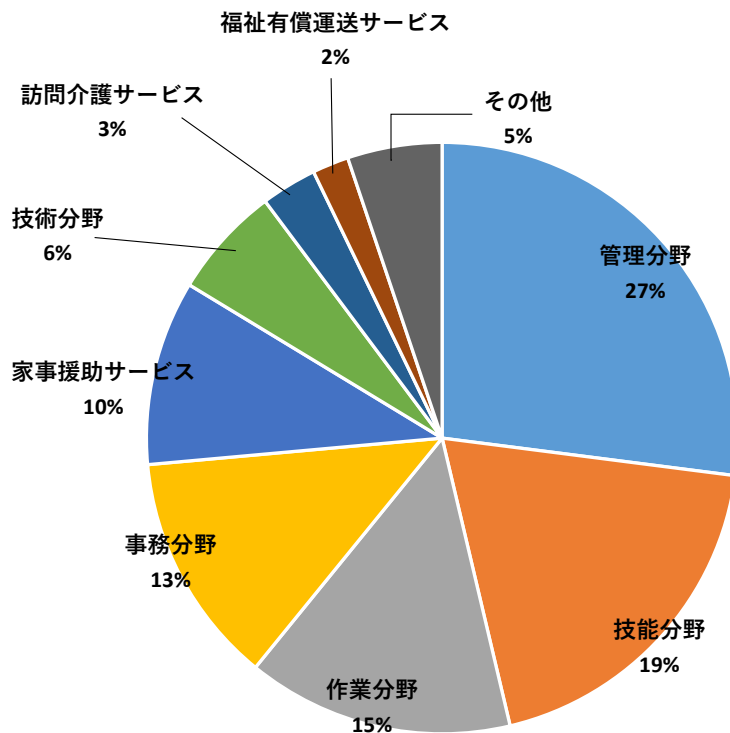
【設問 22】 仕事を決める際に重視することは何ですか（複数選択可）



《その他の仕事を決めるポイント》

- ・業務内容に危険性や有害性がない
- ・現状のスキル維持
- ・お客様からの現地受注が多くサービス接遇を重視している

【設問 23】 現時点で希望する仕事（内容・種類）は何ですか



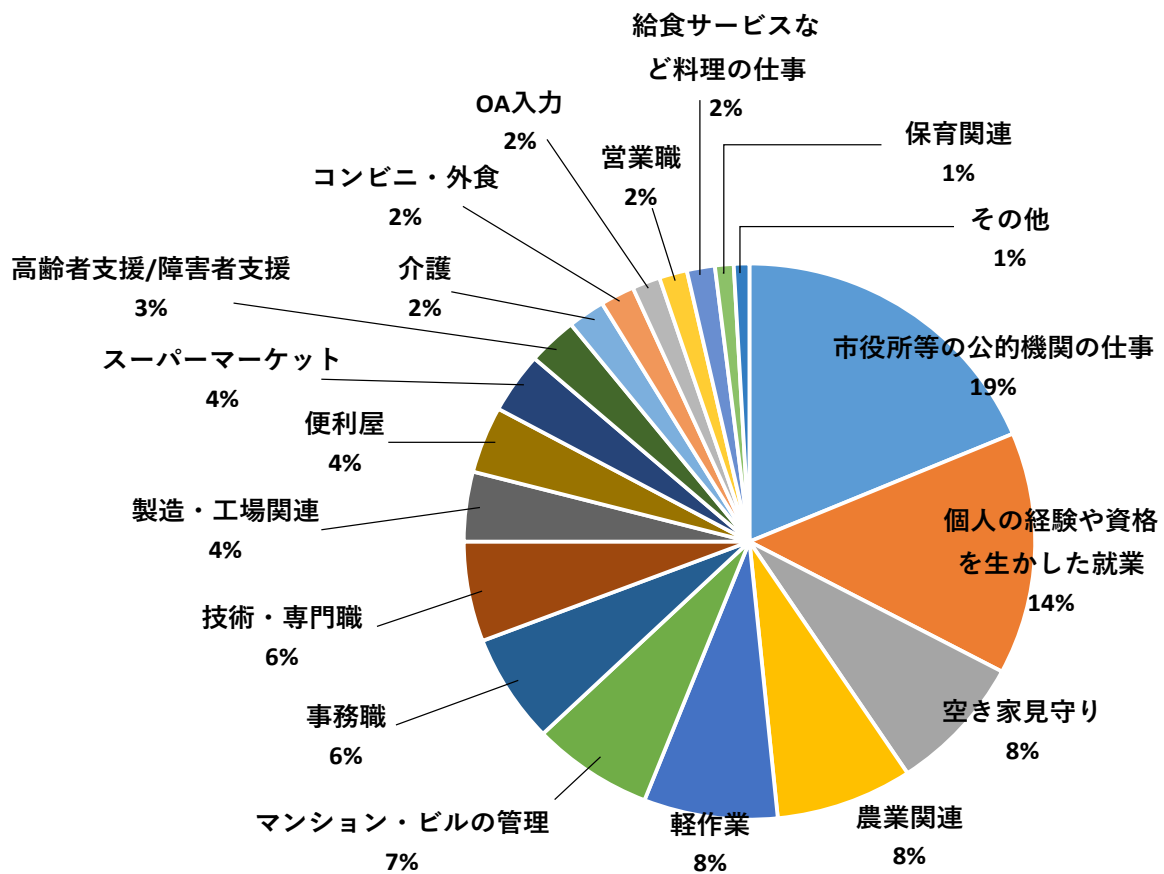
《その他希望される仕事》

- ・スーパーの品出し
- ・施設での介護サービス
- ・市の委託等の仕事
- ・指定管理者業務の開拓
- ・高齢のため軽い仕事
- ・学童補助
- ・語学の活用
- ・保育補助
- ・接客業
- ・図書館・史跡案内
- ・調理師分野
- ・高齢者向けの仕事はないですか？
- ・老人ホーム等の調理補助
- ・窓拭き
- ・地産地消の考えに立った身近な製品開発の「場」を作る
- ・家具インテリア用品の鍵等修理
- ・教師や講師

◆「現時点で希望する仕事」についてお聞きしましたが、全体的には管理部門（施設管理、建物管理、駐車・駐輪場管理、会社や工場の受付）と技能分野（植木、襖・障子張、刃物砥、塗装・水道・電気・大工）で約半分の 46% を占めています。

◆この傾向は男性では同じですが、女性では家事援助サービス、事務分野（受付など事務一般）が多く希望されています。

【設問 24】 就業先として開拓して欲しい職種や事業はありますか（複数選択可）



《その他開拓して欲しい職種や事業》

- ・ 不用品回収業務
- ・ 企業の清掃
- ・ 企業に資格貸し
- ・ 前職による職業を目安
- ・ 駐車場の管理

【設問 25】 未就業の方を減らすためには、どのような方策が必要だと思いますか

未就業の方を減らす方策		意見
①会員のスキルを把握して適正なマッチングを行う	1	アンテナを高くし、顧客情報をきめ細やかに正確でスピーディーにチェックする。会員の経験スキル情報を把握する。
	2	どの様な仕事が好きかではなく、どのようなことが出来るかが重要であり、入会時に誤解のないように説明する。
	3	バラ色の仕事と思って入会した人には現実を知らしめること。ほとんどの人が現役時代を含めて希望通りの仕事についていない。
	4	一つの企業や仕事の期間を5年以上就業しない定年制を実施。毎月定年者や新規希望者を決定し交代させるシステムを作る。
	5	会員からの問い合わせを待つのではなく、事務局からアプローチの回数を増やし、希望などを聞き営業活動ができるようにする。
	6	各班の作業分配方法。班長の個人的な分配を是正する。
	7	就業にかたよりがあがる。均等に就業できるよう公平な配分の工夫が必要。
	8	公共事業を長く就事している人がいるが、新しい人に機会を。
	9	仕事の補充時の希望登録制（就業先の案内が必要）。
	10	事務局は会員とのつながりを密にすべき。事務局は顧客のニーズや評価を会員に伝えていますか。事務局としての活動を打開する方策を迫りては。
	11	事務局担当が手を尽くして未就業者を掘り起こす。
	12	自分自身に合う仕事があればよい。
	13	出来ることを詳しく聞き出す。
	14	その方の能力や体力に応じた仕事内容とし、やりやすいように提供する。
	15	入会後早期の仕事紹介。未就業の方への積極的な仕事紹介（自ら積極的に動いている人は少ない）。
	16	入会時に職種を確認し、就業機会が希望するだけあるか説明する。
	17	必要な仕事内容を良く調査し、就業内容に結び付ける。
②会員の要望を把握して業務の開拓	1	植木・草刈り・草取り・家事援助以外の業種の開拓。 会員個々の要望を把握し、マッチングを目指す。
	2	会報と一緒に入ってくる求人情報の件数が少ない。就業先の開拓をして会員に知らせて欲しい。
	3	会員の要望を年に1回ヒアリングする。
	4	企業系では既存の求人を断ってでも事務職を開拓すること。市の公共の仕事でも事務系はいろいろとある。
	5	希望する職種がない（現役時代の職種と比べると、プライドが邪魔して就業機会を失ってしまう）。センターに相談窓口と相談機会を増やしたらどうだろうか。
	6	希望就業を積極的に吸い上げる。
	7	希望職種の開拓と業務内容の周知。
	8	軽作業の開拓。
	9	毎月発行される求人情報の継続及び充実。
	10	事務局要員による未就業者との面談及び就業先の案内を積極的に図る。退会抑制。会員とのコミュニケーションを図る場や機会を多く設ける。
	11	個別の斡旋をより積極的に支援。
	12	交流を深める。
	13	高齢者集団なので健康保持が不可能となり退会する方が多いと思う。退会者数以上に60歳代の方の入会数upを考えて就業紹介方法を充実する。

未就業の方を減らす方策		意見
	14	就業先の開拓・拡充により、仕事を増やす
	15	若い人がやりたがらない仕事が多いのでシルバーにはきつい。
	16	就業者の希望をこまめにひろう。
	17	就業場所を増やす。人間関係の良いところを紹介して貰う。
	18	就業先の開拓強化、特に市役所関連への取り組み強化（常に市役所とコンタクトを持つ）。
	19	就業先の拡張。会員の意識改革。会員同士の助け合い。
	20	就業相談会等による就業先の紹介。
	21	就業先開拓。ワークシェアリング。ローテーション。
	22	就業問合せの人を対象にピンポイントで情報を発信。
	23	新しい職種の開拓により、職種の充実・拡大を図る。
	24	就労希望のエントリー制度の見直し。
	25	重作業から軽作業にする。職種を増加させる。
	26	常に事務局とのコミュニケーションをとる。
	27	新たな職種や事業を増やすことも大切だが、入会時に容易に安定的な収入を得るのは難しいことを十分に認識していただくことも重要と思う。
	28	昔の仕事はない（すま産業を理解させる）。
	29	大変だと思いますが就業先を確保し働く機会を作ることではないでしょうか。
	30	地域メディアにて広告宣伝を行う（CATV,地域新聞等）。
	31	町内会へのアピール。
	32	同好会だけの参加を失くす。シルバーは就業の場である。
	33	就業意欲はあるが、希望する仕事有特殊で発注者が見つからないと考えられる場合は入会を認めないこと。全国的には、仕事を見つけてから入会を認めるシルバーもあると聞いている。しかしこのような施策はシルバー人材センターの理念から逸脱している。本来的には会員をさらに増やすと同時に並行して幅広く発注者を開拓し、かつミスマッチの発生を防止することで未就業者を少しでも減らす地道な努力で解決を図ることが必要である。未就業者をゼロにする有効な方策はない。これはシルバー人材センターの永遠の課題でもある。
③仕事の楽しさをアピールし、理解してもらおう	1	どれくらいやる気があるかが問題。
	2	会員の意志の確認と就業内容の説明。
	3	各作業分野において、未就業の会員と事務局担当者や地区班長などが集い、気軽に面談できる機会・場所を設け、不安な事や希望など聴取しその対応について話し合いを重ねる。
	4	各分野で就業している人の経験談を話してもらう。
	5	紹介された仕事は一度は取り掛かってみる。
④スキルアップの場を提供	1	一定の能力をつける研修の場。
	2	職業訓練。接客指導。パソコン（スマホ）指導。
⑤業務内容を正しく理解してもらおう	1	業務内容をよく理解して貰う。十分な説明指導。
	2	仕事内容の説明の場を設ける。
⑥不就業の理由を確認して対応検討する	1	職種 やる気をよく聞いてみる。
	2	相手からでなく自分から常に状況を聞いていくようなコミュニケーションをとる。
	3	相談窓口の開設。
	4	不満の解消。
	5	未就業の実態を把握し、理由等を分析して対応する。

未就業の方を減らす方策		意見
⑥不就業の理	6	本人に何をしたいのか希望をよく聞く
	7	本人が希望する職種と適性の把握。
	8	毎月の相談会開催を月1回から2回にする。
	9	未就業者の詳細な理由や原因を分析し、それに合った対応が必要。
	10	未就業の方への希望職の吸い上げ。
	11	未就業者への働きかけ担当を導入し電話や面談による相談を受け付ける。
	12	未就業者をほったらかしにせず、支援する。
⑦その他	1	おためし経験があればよい。
	2	シルバー世代の仕事だと雇用主に理解して貰う。低賃金で有給休暇なしとか、雇用主にも利点があるから。
	3	過去の現役実績を重視した仕事内容に近い業務にあてる。
	4	求人情報を増やす。
	5	高齢者を支援。ボランティアを強調する。仕事はすぐ慣れる。
	6	今年の連絡で草取りの要望があったと思いますが、センターに名簿があるのであれば連絡したらよいのでは？。
	7	仕事のグループに入ること。
	8	仕事の内容。
	9	事務局から直接勧誘の電話を入れる。
	10	事務局のより一層の努力。
	11	自分から積極的にセンターに行き色々と訊くこと。
	12	集合し、個別面談。
	13	常に声掛け。
	14	入会してよかった点をPRする。
	15	年会費は配分金より相殺する。1年間未就業は退会とする。
	16	年齢制限の撤廃（人の意志や健康状態は個々に異なるので人が決めるものではない）。
	17	配分金をカウントして不就業の人を把握する。
	18	配分金を増やす。
	19	目的をもって歩みだす。

【設問 26】 お客様からの苦情を減らすためには、どのような方策が必要だと思いますか

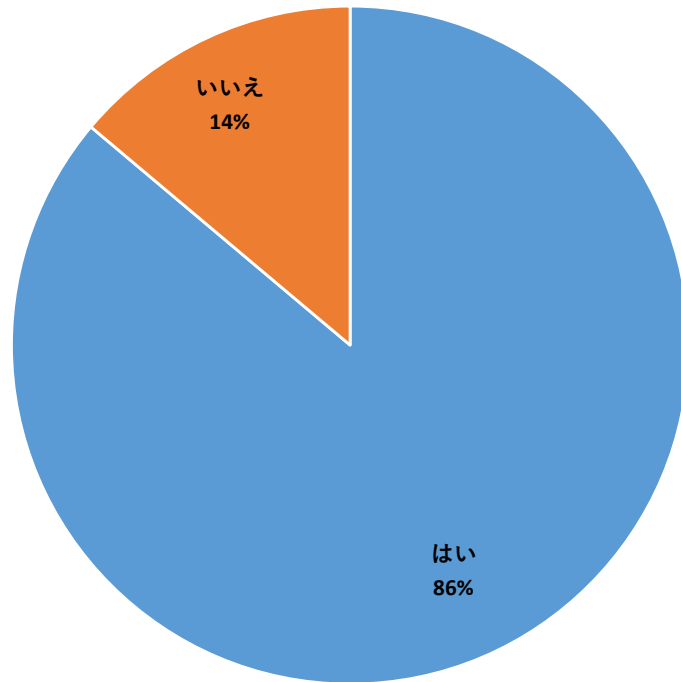
苦情を減らす方策		意見
①お客様とのコミュニケーション強化	1	お客様との会話の場を持ち、コミュニケーションをしっかりとる。
	2	求められた仕事をきちんとやる。
	3	ミスをなくす。対話がうまく行えること。良い仕事を心掛ける。
	4	気に入られる。喜ばれる仕事をする。
	5	お客様との価値観や文化の相違を認識し、十分なコミュニケーションをとることが重要。その他、就業して代価を得る以上、プロとして自覚を持つことが重要だが、所詮は本職にはかなわない。
	6	事前にコミュニケーションをとり、おおよその金額と時間を誠意をもって説明する。
	7	終了時チェックを頂く。出来ること出来ないことを明確にする。事務局だよりで苦情を報告する。
	8	早い段階でのお客様への連絡と作業手順・費用の事前説明。 終了時のお客様との内容の再確認を行うこと。
	9	お客様の要望を明確にし、相互の理解（マナーも含む）。
	10	良く説明し、シルバーの立場を理解いただく。
	11	礼儀。謙虚。十分なコミュニケーション。丁寧な仕事。
②お客様の要望をよく聞く	1	お客様の話を聞いて対応すること。
	2	お客様に仕事内容をアンケート評価いただき、就業者の仕事に結びつける。
	3	お客様の要望、要件をよく聞き、要望に沿って丁寧かつ迅速に仕事をする。そうすればお客様の満足度が増す。
	4	お客様の要望に沿う。だがお客様は神様ではない五分五分。
	5	お客様の要望に合わせて人選する。
	6	お客様への訪問によるニーズ・現況の把握。
	7	センターが就業先の仕事内容の把握・指導強化が必要。
	8	依頼者の意向に配慮されているかを念頭に置く必要性あり。
	9	会員がミス無くす事も重要であるが、事務局が早めに顧客の意向を察知して会員に情報を伝えレベルアップを図る。
	10	客の希望を聞く。出来ないこと等は事前に説明。
	11	仕事の内容をよく聞いて、お客様とよく話し合う。
③接遇研修等でマナー改善等を行う	1	お客様対応マナーや技術・技能等の向上など、具体的な項目での講習・研修の徹底。
	2	会員の指導。
	3	規律の保持。表彰制度。
	4	謙虚さを常に。高齢と年寄りを武器に思わぬ態度。
	5	言われた仕事を気持ちよく受け取る。笑顔で仕事をする。
	6	言葉遣い・言動に気を付け、能力向上に向け努力する。
	7	新入会員の方への指導（教育）。
	8	接遇向上の教育を会員に受けてもらう。
	9	接遇研修は有効だと思います。
	10	接遇講習参加を義務化。1，2回は必要。
	11	専門家による研修を重ねる。
	12	然るべき職種には定期的に講習会(研修会)を開く。
	13	定期的な講習会を実施。

苦情を減らす方策		意見
	14	技術面の苦情の場合は研修で解決が可能である。会員の独自の性向に起因する苦情（短気、言葉遣い、マナー等についての苦情）の場合、一般に60歳を過ぎている会員の性向を短期間の再教育で修正を期待することは無理ではないか。苦情の程度にもよるがこういう会員は一旦反省しても再び同様の苦情を再発する。したがってなるべく早期に退会するように誘導してはどうか。シルバー人材センターの理念から退会させることが難しいなら受注件数を増加させ苦情の発生率を下げるように図ってはどうか。
	15	本人の自覚。研修をすべき。
④苦情事例を会員に周知する	1	クレーム事例の会員の周知。職業別の研修会。
	2	会報等で寄せられる苦情を紹介。
	3	苦情の内容を全て公開。
	4	苦情を会員に公表し、反省すべきはしたらよい。
	5	現役の時も苦情が多く大変な労力を費やし、信頼回復には多くの時間を要しました。苦情の内容を毎月のセンター報に掲載して責任感を醸成してもらおう。高齢になってからの責任感、言葉遣い、対応力などを指導して矯正することは多大な労力を要し非常に困難だと思います。個別の指導を行うのはどうでしょうか？全員に対する指導はまじめにやっている人には失礼ですし、時間的問題もあると思います。個別指導でセンターの指導に従わない人やお客様の苦情が減らない人は辞して貰うことも一つの対策ではないでしょうか。センターで仕事を紹介していただき仕事をいただいているのですから厳しさも必要ではないでしょうか。
	6	適正就業委員会で事例を公表。班長会議を実施。会員に徹底。
⑤事前打ち合わせなどの準備をしてから業務対応	1	しっかりと打ち合わせしてから仕事にかかる。
	2	指示やモラルの徹底が必要。
	3	事務局と作業者お互いの協力で団結力がわく。
	4	就業前の打ち合わせで合意する。親切・安全・確実な実行。
	5	先輩から適切な引継ぎ。出勤は余裕を持って。
⑥仕事内容に適した人選	1	センターの方も仕事のアサインするときは適性があるかどうか見極める必要あり。人数合わせでアサインされては一緒に仕事する人間はたまったものでない。
	2	なるべくその仕事に適していると思われる会員を選ぶ。
	3	過去の職業を生かす。
	4	該当者の適性を見極めて指導実施。
	5	業種によっては最低限度必要な能力を考えて仕事を紹介する。「仕事を探している人は誰でもいい」ではまずい。
	6	苦情の多い人間は仕事から外すこと。
⑦挨拶の徹底	1	挨拶すること。家庭事情に深入りしないこと。依頼事項に誠実に。
	2	挨拶はていねいに。後始末はキチンと。
	3	懇切丁寧に対応する。挨拶は確実に実行する。
⑧仕事を丁寧にプロ意識の自覚でおこなう	1	きめられたとおりの仕事をこなす。
	2	サービス業としての自覚を持つ。
	3	一人一人の仕事に対する考え方次第。
	4	一生懸命仕事をする。反省して日々を過ごす。怪我に注意。
	5	過去の栄光に輝いた職種が脳裏にある方がたくさん⇒シルバー人材のありようをアピールし、お客様あつての仕事であるということを知ってもらうことが必要。
	6	会員本人の仕事に対しての自覚がないのでは。個人の意識、仕事に対する誇りと自覚の再確認。
	7	各自の仕事に取り組む姿勢（誠実、誠意）と研修の充実。
	8	仕事の基本・時間を守る。挨拶。センタ部門から現場巡回。

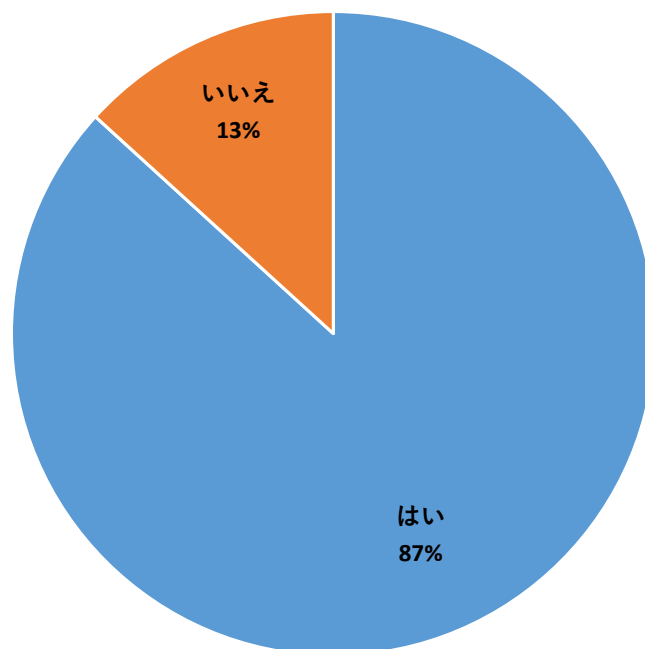
苦情を減らす方策		意見
⑧仕事を丁寧にプロ意識の自覚でおこなう	9	仕事をうけたらまず電話→打ち合わせ丁寧な対応→仕事はキチンと。
	10	仕事をする人の問題。
	11	時間が来れば終わったという仕事はやめる。 給金をとる限りプロ意識で仕事をする。
	12	就業者の気持ち次第。
	13	親切で丁寧な接客・仕事。
	14	お客様の気持ちになって精一杯努力する。
	15	相手の立場に立つ。仕事はさせて貰っているという気持ちで。
16	明朗に対応。始めと終わりを確実にやる。	
⑨苦情の内容を十分に分析し再発防止	1	会員のレベルアップと客に一方的な苦情もあるので詳しく分析。
	2	幹部は現場を知ること。
	3	苦情の原因を調査・分析して対応を検討する。
	4	苦情の分析を行い研修・教育する。
⑩会員の能力向上	1	会員の能力アップ。
	2	技能・技術の向上。研修機会の実施。
	3	自身の技術・技能を高める→自信をもって対応をする。
	4	実力不足の方が多いので。
⑪業務内容の理解、契約内容の明確化&お客様の確認	1	業務内容の理解。十分な注意力。
	2	見積をはっきりして、仕事内容に入る。注意すること：ゴミ処理料金、草刈りの時の草と花を区別する知識、除草剤の扱い知識。
	3	作業前にお客様の希望を確認し希望に添えない場合の処置を提示し、作業後に希望通りか否か確認する。
	4	作業内容の細かい説明と料金の明記。
	5	仕事の着手前にお客様の要求・希望などを密に打ち合わせをすること。
	6	お客様の希望は千差万別、仕事を始める前に仕事内容をよく理解させるよう納得のいく説明。
	7	就業条件を理解し完全に実施すること。
	8	担当する業務内容を徹底する。
	9	発注者の意向の十分な確認。お客様の望まない早朝の訪問の中止（植木、草取りetc）。望まない範囲までやると苦情は多い。ミスマッチの解消。ただし派遣契約の場合は派遣先の人選はできない（禁止）ので誤解のないように。
⑫その他	1	普通の常識で対応すればよい。特にマナーなどは必要ない。高齢者としての常識人であればよい。
	2	ある程度トラブルやクレームの発生は仕方が無い。高齢者は自分を変えられない人が少なくない。トラブルやクレームもチャンスと前向きに対応するしか仕方が無い。
	3	お客様の情報を事前に収集。人材の適性。
	4	お客様からのアンケートをうける。
	5	お客様から非常識なことを言われ、聞き流したことや、無理と判断し断ったことなど普段ないことがあった場合、まず記録し、早めに班長へ報告。班長は内容によって事務局担当者に伝え、対応を確認する。これらによって事実関係を明確化・対応具体化につなげることが出来るのでは。
	6	タイムリーにヒヤリングし改善策を出して貰う。
	7	ぼけている人はシルバーをやめて貰う。教育の問題ではない。
	8	苦情だけでなく褒められたことも紹介。
	9	働いている人の悩みを聞いてあげる。

苦情を減らす方策	意見
10	年寄は客を客と見ない。話し方接客態度を見直す。
11	班長の選び方、人柄が大切。
12	不良作業員（常識のない人は解雇）。
13	遊びが半分ではシルバー入会不可。

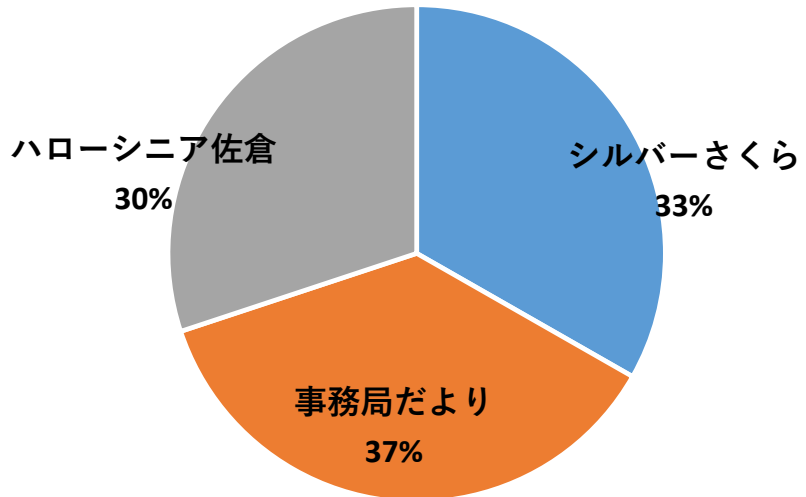
【設問 27】 センターの地域班組織を知っていますか



【設問 28】 地区班長名を知っていますか



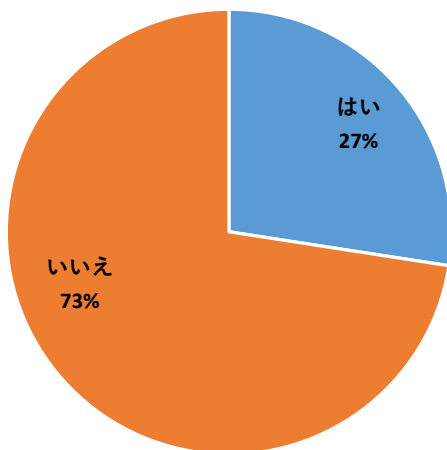
【設問 29】 読んでいる会報誌をすべて選んでください



《会報誌についての意見》

- ・あまり参考にならない
- ・アンケートを記入し会報の読み方がい加減だったことを痛感した
- ・イベントの結果は見るが参加方法がわからない
- ・お互いの地域の紹介などどうか
- ・とても読みやすい
- ・ハローシニア佐倉は字が小さい
- ・運営者の話は少しにして仕事をしている人を中心に載せる
- ・会員からの体験談を載せてほしい
- ・会員とセンター間のコミュニケーションの場を設置
- ・会員紹介枠を増やす
- ・季節に関係することがあってもいいかな
- ・業務内容を就業者から説明する必要
- ・苦情内容を掲載したらどうでしょうか
- ・今迄でよい
- ・細やかなセンター会報は大変参考になります
- ・紙の使い過ぎ
- ・事務局だよりだけでよい
- ・事務局だよりもハローシニア佐倉も文字が多すぎる
- ・事務局だよりとハローシニア佐倉を併合
- ・字が細かくて読む気がしない
- ・充実してきています
- ・職場紹介を幅広く取り上げる
- ・色々内容を楽しく読んでいる
- ・凄腕シルバーさんの紹介コーナー
- ・長文は読まない
- ・読者参加を多くする
- ・内容が良いと思う
- ・費用が掛かるので簡素化する
- ・幅広い対応で毎回楽しみ
- ・文字が小さい
- ・毎月の動向がわかり参考になる
- ・毎月必要か?
- ・良くできている

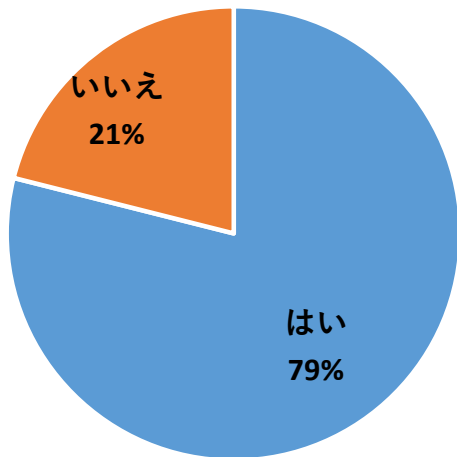
【設問 30】 センターのホームページを閲覧していますか



《ホームページ閲覧の理由について》

- ・ホームページがあること知らなかった
- ・パソコンがない
- ・スマホだと文字が小さい
- ・どんなものか調べる
- ・マップがわかりづらい
- ・閲覧したことがある
- ・会報誌で充分
- ・開くことが出来ない
- ・興味がわからない
- ・興味なし
- ・興味はあるがパソコンを持ってない
- ・更新がない
- ・今後閲覧するようにします
- ・市民への発信状況を確認している
- ・情報を見るため
- ・新しい情報がない
- ・新たな情報は必要ない
- ・町田シルバーセンターから佐倉シルバーセンターに行くことが決まった時にホームページを閲覧しましたが入会して、自分が考えていたのは別でした
- ・必要ない
- ・必要に応じて閲覧している
- ・頻度は少ない

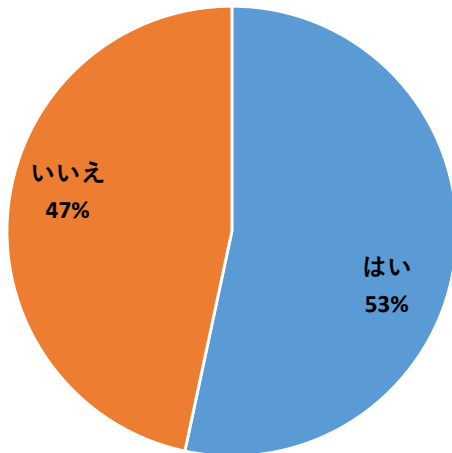
【設問 31】 定時総会の議案書を読んだことはありますか



《定時総会議案書についての意見》

- ・あまりに詳細過ぎて驚いた
- ・運営内容の確認
- ・最低限のセンター内の知識
- ・文章を見るのが苦手
- ・人事を見る
- ・関心がある
- ・眠くなる
- ・会員であり興味があるから
- ・難解羅列
- ・活動内容の確認
- ・詳細にあれば記載は大変な労力
- ・運営内容の確認
- ・組織的なものに不得意
- ・最低限のセンター内の知識
- ・事業、同計画、収支予算などについての概要
- ・複雑で途中で断念

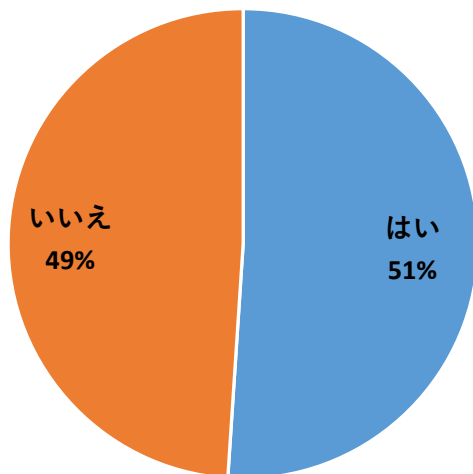
【設問 32】 地区研修会に参加したことがありますか



《地区研修会への参加についての意見》

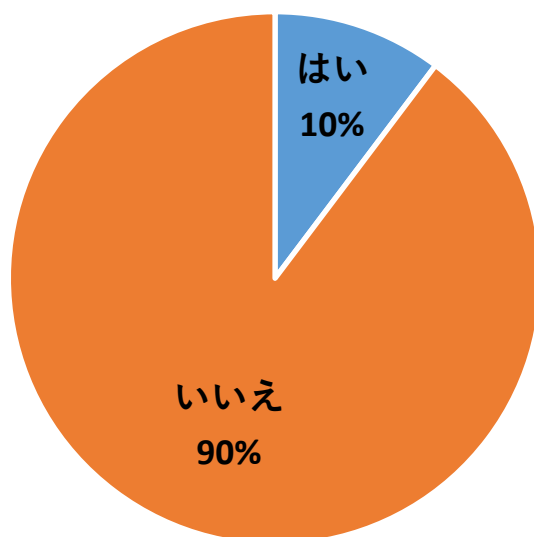
- ・腰痛でその気にならない
- ・参加してもその気にならない
- ・知識を身に付ける
- ・仕事と重なる
- ・関心が持てない
- ・もう歳だから
- ・会員としての自覚
- ・余分な会が付随する
- ・時間が合わない
- ・忙しい
- ・開催場所が不便
- ・希望する内容ではない
- ・日程の関係
- ・リーダー不足
- ・いまさらという感じ
- ・参加したら飲み会だった
- ・自分に合うものがない

【設問 33】 各種研修会に参加したことがありますか



- ・時間がない
- ・該当するものがない
- ・必要性を感じない
- ・希望に該当しない
- ・適した研修内容がない
- ・交通便が良くない
- ・役に立たない
- ・申し込みが遅れる

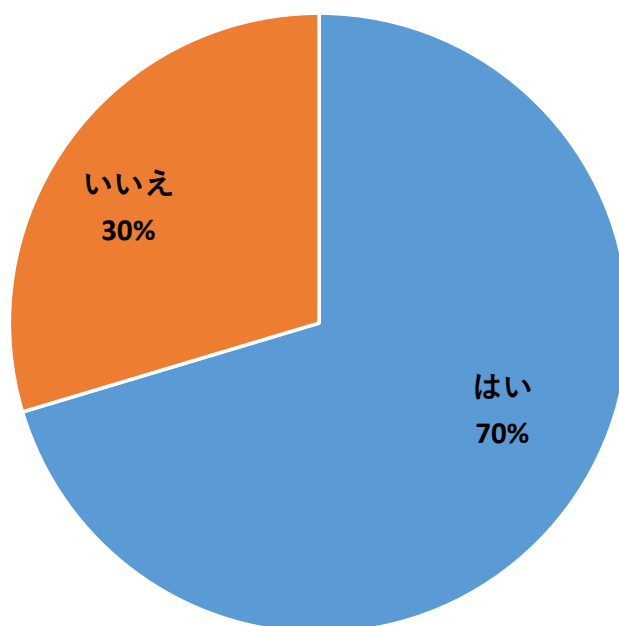
【設問 34】 センター以外の団体に所属していますか



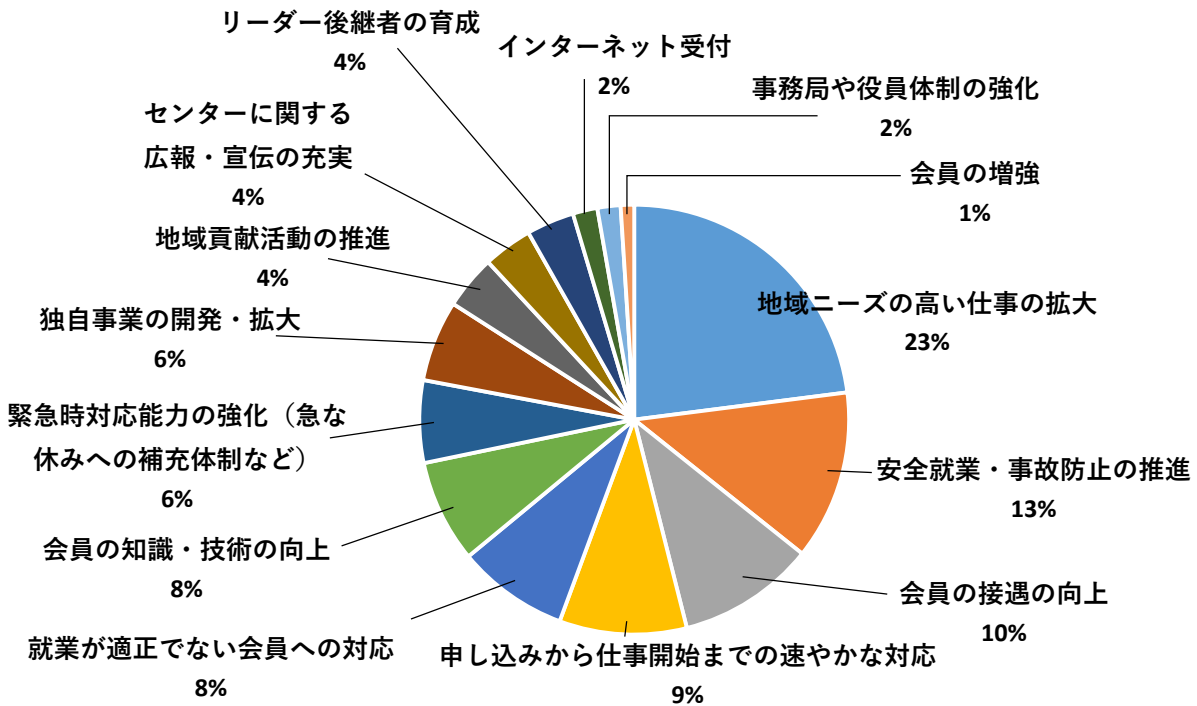
《センター以外に所属している団体》

- ・日産レンタリース 親和会 ・社会福祉協議会 ・日本陸連 ・六実会 ・千葉県生涯大学校
- ・千葉花笠会佐倉 ・やまぶき ・フォトカルチャー倶楽部 ・佐倉国際交流基金 ・佐倉市立美術館にて話そうメンバー ・白銀囲碁クラブ ・佐倉里山の会 ・佐倉市体育協会 ・風のむら
- ・山王ランナーズ ・友信会 ・HN21 ・佐倉市高齢者クラブ連合会 ・千葉県地球温暖化防止対策推進員 ・千葉県中途失聴者難聴者協会 ・体育関連の団体

【設問 35】 センターの対外広報は充分行われていると思いますか



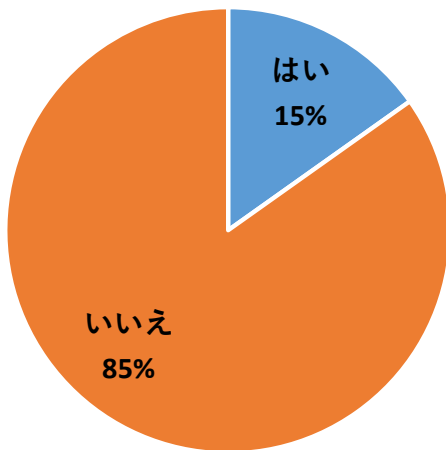
【設問 36】 佐倉市シルバー人材センターの発展と活性化に必要なことは何ですか



《センターの発展と活性化に必要なことについて》

- ・技能系でのマニュアル作成で伝承
- ・高齢者への対応事業の拡大
- ・就業先との交流
- ・自覚認識を持つ。

【設問 37】 これからのセンター（理事、事務局、互助会）への要望はありますか

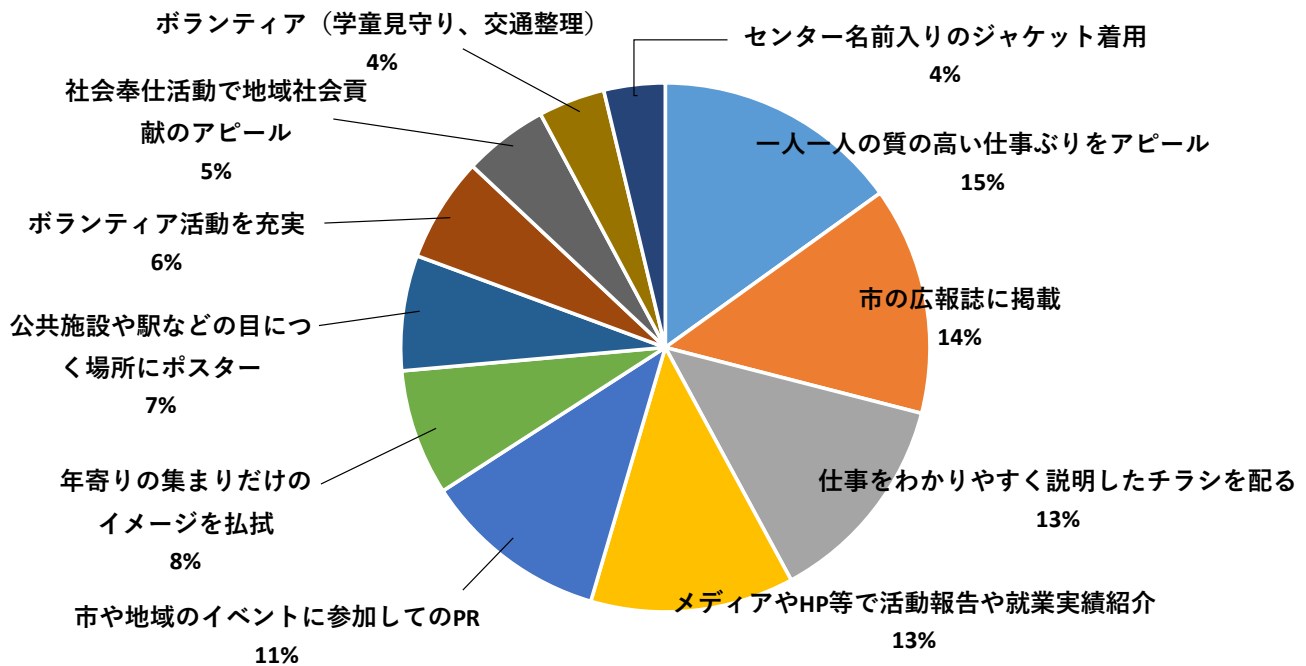


《センターへの要望意見》

- ・会員の意見を反映して欲しい
- ・事務局員の各会員への挨拶がない
- ・会報に投書欄を設ける
- ・職種拡大
- ・会員個々の要望を吸い上げる
- ・業務内容の理解
- ・旧商業対策委員会を復活
- ・就業先を拡大
- ・互助会はいらない
- ・他のシルバーセンターの情報が少ない
- ・職員の若返り
- ・誰がどんな仕事をしているか明確に
- ・自宅が遠い場合の不公平さを解消
- ・班長制度の見直し
- ・シルバーを知っていただく活動を
- ・目的に沿った行動の展開
- ・現場の現状を知るべき
- ・全てをオープンにして欲しい
- ・会員の信頼関係を強化することが重要風通しの良い運営を望む
- ・事務局と会員

のかかわりが薄い ・軽トラ・発電機の予約をネットでできるようにする ・事務局長いのでは ・現場の仕事を会員が十分に理解すること ・現場にも定期的に訪問し、仕事ぶり、会員とのコミュニケーションをはかる ・発注者は満足しているか、や問題は無いのか発注者とのコミュニケーションもはかる ・現場を見て内容を十分に理解しておく必要あり ・理事の役割も適材適所でやる ・生涯仕事が継続できるセンターであってほしい ・ICT化の早期実現 ・密を避けたレクリエーション実施 ・配分金に対する事務局の振り込みミスが多いもう少し責任をもって対処して欲しい

【設問 38】 社会や市民にセンターへの関心を高めてもらうためにはどのような施策が必要だと思いますか



《社会や市民にセンターへの関心を高めてもらうための施策についての意見》

- ・会員や客による口コミ
- ・こうほう佐倉に記事掲載依頼する
- ・安価で安心して依頼できる組織
- ・新入会員の意見を重視
- ・名称の変更
- ・人任せにしない
- ・会員の意識向上
- ・指定管理者となりうる業務の向上
- ・出来ることを細かくお知らせする

【設問 39】 その他、ご意見をお聞かせください

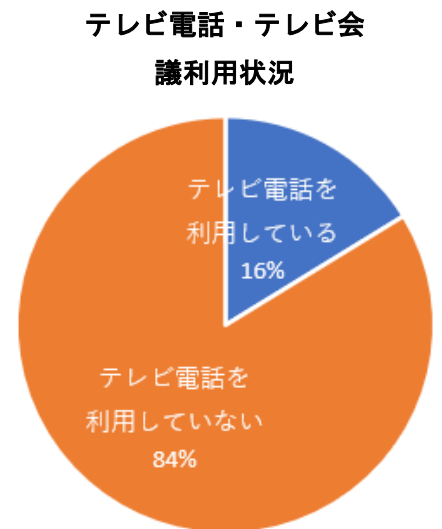
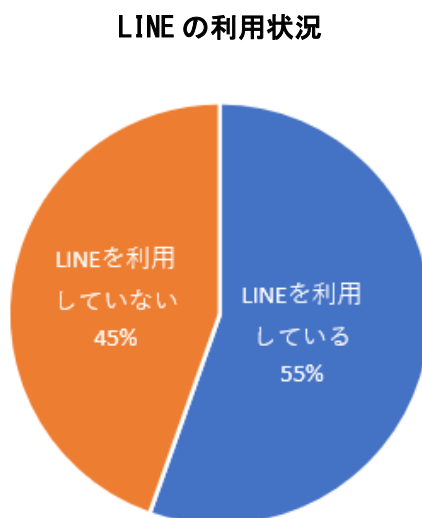
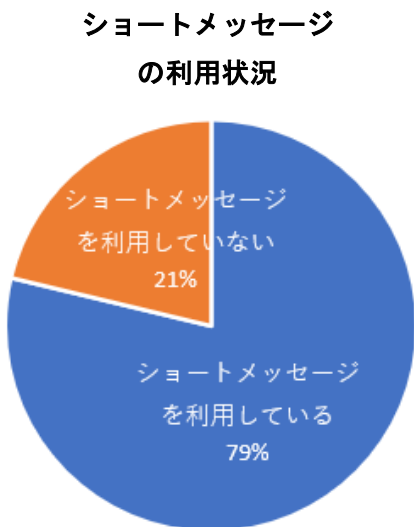
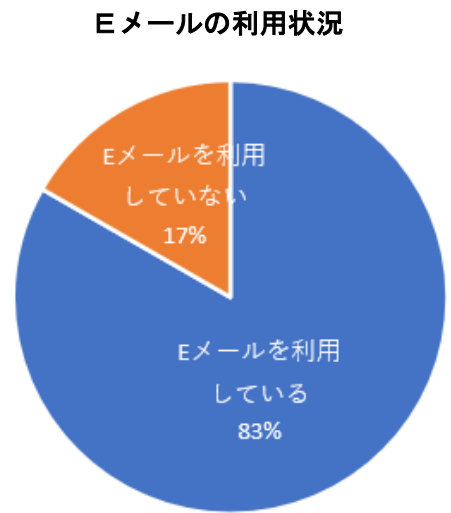
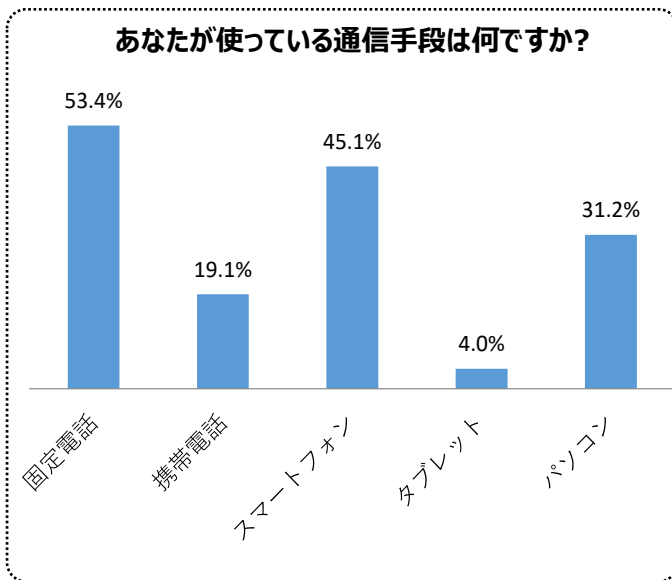
	意見	性別
1	臨時的な仕事が多く会員増強により安定的な仕事に移行を希望。	男性
2	慣習にとらわれず、時代のニーズにマッチングした業務運営が必要。年寄り集団のイメージを払拭出来ないのは我々の努力不足。第2の人生を楽しく魅力ある場所にすることがシルバー人材センターの役目だと思う。	男性
3	センターの敷地内が汚い。センターの回りに旗を設置して公民館に来る人達にPRすべき。地域新聞の活用。広告展開して欲しい。	男性
4	SJCの成長と会員の活性化に期待します。	男性
5	会員に平等に仕事の紹介。 事務所内の挨拶がない。	男性
6	互助会を必要としている人と不要としている人がいる。 入会を自由とする。 互助会の入会を自由すると会員が少なくなり活動できなくなると心配している人がいると考えるが、そのような互助会であるなら不要である。	女性
7	いつもお世話になっております。皆様もお身体に気をつけてお仕事してください。	女性
8	今後 国の方策としてデジタル化が推進されることと思うが高齢化が進む中、パソコン班のニーズは高いと思う。(例えばGo to トラベル応募の仕方とか) 単に口頭で教えるのではなく、操作テキストなどを用い後でも復習できる講座などを工夫して開講されてはどうか。	男性
9	HPやYouTubeなどに各種作業のアピール動画を配信するなど、SJCの活動内容を知ってもらおう。	男性
10	字が読みにくい。	男性
11	ボランティアを事業化することで会員の満足が向上する。	男性
12	会員同士のレクリエーションがやれるといい。	女性
13	クリーン講習会を申し込んだら多いので断られました。多数の場合は別の日に設けて欲しい。	女性
14	押印なし・ペーパーレス・情報の共有化を進めて欲しい。	男性
15	就業先の事故発生が相変わらず多いので安全委員会で対応策を検討。	男性
16	センターがお役所のように馴染めません。だれもがオープンに訪れられるようにする。	男性
17	人の助けを求める人は必ず多くなる。もっとPRを。	男性
18	選挙などに関する仕事が得意。	男性
19	良い所をおおいにPRする。	男性
20	就業者は責任と自覚をもって仕事をすべき。無責任な会員が多すぎる。短期間で辞めてしまう。就業につくときには何回程度は就業できると報告すべき。 月半分以上、それも土、日は就業できない会員が配置されてくる。	男性
21	高齢者でも生きがいを持てる仕事をご紹介いただき有難く思っています。リタイヤした方の重い腰を上げるよう多方面で宣伝活動をいただければ幸いです。	女性
22	入会してすぐやめる人の対策。事務所をオープンに。	男性
23	多くの実績からDIY教室や園芸や料理等の教室などを開く。	女性
24	シルバーの場所が不便なので車以外で行けないので窓口を別途に設けて欲しい。	女性
25	伝達事項をデジタル化方向へ。特に班長はパソコンを必須とする。	男性
26	入会時や研修の時に詳しく企業や仕事内容を表示すべきだ。	男性
27	就業時に事務内容の説明と共に契約内容の説明も必要。	男性
28	センターのコンプライアンスの説明をお願いしたい。	女性
29	注文書をファックスやメールで開示し班長が公平に仕事配分していることを知らせるべき。情報は共有すべき。	男性
30	事務局の方に良くして貰っています。	男性
31	脱退を考えている。 活動している人の実態が不明。実際にモチベーションをあげて活動している実態を知りたい。 事務局だよりは不要。活動報告と現状を知りたい。	男性
32	互助会は全く不要です。毎年の会費が苦痛です。	男性
33	このアンケートに基づき何をするか? したのか?をよくフィードバックすること。	男性
34	長時間に至っての仕事はローテーションがあってもいいのではないか。車を持たない高齢者が多くなっているのでも車を使用しない案件を紹介して欲しい。	男性

	意見	性別
35	健康で少しでも長く働けることを願います。	男性
36	センターがどういうことをやっているのか知らない人が多いので広報活動の強化を。	男性
37	最近事務局は電話に出るのが遅いので午前中は職員を含め全員で対応して欲しい。役員数を減少し現場事務局窓口を増やし会員増加や就業先増加に力を入れる。さらに配分金処理ミスを減少して欲しい。	男性
38	今のシルバーは問題あり。赤字事業から早急に撤退し会費の値下げをはかること。本来の高齢者の就業という原点に戻る。当センターは税金を使った行政機関ではない。介護関連は就業希望者も少なく赤字で本来のシルバー目的から外れている。	男性
39	会員は市民であり色々な経験・知識・技術を有しています。 市政に対する関わりの希薄さにやや失望しています。	男性
40	女性の活動が必要だと思うので女性の参加を促す施策が必要。	男性
41	市の地図などにセンターを記載して貰う。	男性
42	顧客層もシルバーが多くシルバー層以外の顧客拡大が必要。名称も（シルバー人材センター）ではなくイメージチェンジが必要。	男性
43	事務局と体制を強化などと改定ばかりしているとだめ。	男性
44	就業相談を10月には4回も実施されているようですが就業する枠が広がれば良いが会員が増えれば限られたパイを取り合いになり収入が減ることになり不満が積もるばかりである。実際このことはいろいろな人から聞く。国の施策に基いてやってられる事なんだろうけど相反する事ですね。入会時にシルバーはボランティアの気持ちで入ってくれと徹底されたい。	男性
45	私は白井に住んでいますが地区の集まり会とはありますか？。 日程が合えば参加したいと思っております。一人住まいなのでなかなか会話がないう。 コロナのこともあります収束すればの話になると思います。私は子孫もないので話が皆さんと合うかどうか心配もあります。	男性
46	一般正味財産増減額がマイナスになった要因を分析してください。終わったことを掘り返すことは誰でもやりたくないことですが次の改善につながりません。失敗を追求するのではなく改善点を見出すためです。些細な事ですが当センターで所有している車輛について汚れが見受けられ、また傷も見受けられます。野放図のような状態ではないでしょうか。車輛管理を見直す必要があると思います。また会員が使用した場合は損料はしっかり徴収しているのか自己申告に任せることなくチェックすべきです。いろいろと思っていることを記載させていただきました。千数名の会員を束ねることはなみたいのことでありません。日頃の活動に敬意を申し上げます。	男性
47	会費や互助会費が高い。	女性
48	便利屋さんの仕事はどうか。社会貢献にもなるし依頼者側も素性の解る人が派遣されてくるから安心。かって利用者として公民館に簡単な内容のことで電話したことがあり「日曜日は職員は誰もいない。シルバー人材センターの者しかいない」との応答だったが、「職員は今不在です 追って返事します」というべきです。市民に不信感を持たれないように。	男性
49	地域班活動の更なる充実が必要。現状は地区研修会や清掃ボランティアだけであり、地域市民との交流を深めシルバーセンターの認知を高めるためにも市民も参加するイベントや講習会などを各地区ごとに企画開催出展できないか。当初はセンター主導で検討を。センター発展のためにも地域班の活性化の下支えが重要だと思います。	男性
50	今回のアンケート結果をどのように生かすか必ず結果を事務局だよりに記載して欲しい。またどのように改善したか具体的に教えて欲しい。	男性
51	就職先を探してくださり嬉しく思いました。今コロナで残念です。 血洗い希望で早く働きたい。	男性
52	事務局の皆様が親切に対応し、また親身になって相談に乗ってくださり、私としては安心して仕事ができ生活を送ることが出来ます。見習いたいと思います。	男性
53	センターは会員が高齢者であることを自覚してそれなりの対応をして欲しい。	男性
54	町田のシルバーセンターから佐倉に入会しての感想。①人員に対して班長が少ない。町田は地域により班長をセンターが実績で決める②佐倉シルバーはお友達班でお友達にならないと仕事がこない ③町田シルバーでは10年間草刈り班の班長を経験したが佐倉は前職を認めない④草刈りは草とりと同じ班で行う。	男性
55	一個人の客として一言。地域の便利屋さんの仕事をやって欲しい(例)梯子があったら簡単に出来るような仕事やちょっとした日曜大工的な仕事。シャッターが開かなくなったので助けて欲しいとか。	男性

	意見	性別
56	センターでは厚手のネームカードを配っておられますので自身で氏名と住所の入ったゴム印を作り名刺を作りお客様に渡しています。裏にセンターの業務を細かく記載してPRになると思います。PCを活用してご自身でオリジナル名刺作成して使用されている方が多いと思いますが、折角立派な原図があるのですから1行目に〇〇職 会員番号〇〇〇〇、2行目にフリガナ付の名前、3行目に住所と電話番号、4行目にメールアドレスを入れ希望者には写真をいれるなど、ソフトを作ってください希望者には500円ぐらいでダウンロードできるようにしていただければ私自身購入したいと思います。	男性
57	近隣業種（パート等）に比べて配分金に魅力が少ないので敢てシルバーで働かなくても仕事がある。よってシルバーへの入会する人が年々減少する。半分ボランティアとはいえ、最近では生活の一部になってくるので適正な配分とはいえ業種によって配分金の見直しをしていただきたい。	男性
58	アンケート項目が多すぎる。もう少し簡単にしたほうが良い。	女性

.....

通信手段についてのアンケート調査



【企画・編集】

公益社団法人 佐倉市シルバー人材センター

企画委員会（事業運営分科会）

委員長	佐々木明也
副委員長	高橋 豊明
常務理事	田中 豊嗣
理事	松浦 陽
事務局長補佐	尾形 和行
委員	山田 重雄
委員	村井 不二夫