

◆自由意見(ご意見やご要望等)

分類	内容	改善方法など	件数
料金の支払い方法等について	支払をコンビニや自分の都合の良い銀行で支払えるようになると思う。	お客様に振込手数料をご負担いただく、ご都合の良い銀行からの振込も可能です。また、コンビニ収納の導入も検討しています。	3
	振込手数料無料がスルガ銀行のみで不便である。コンビニ・各金融機関で無料にて支払ができるようにしてほしい。	コンビニや他銀行での振込については振込手数料が必ず発生しますので、どのようにすれば良いのかも含めて検討しています。	1
	コンビニでの支払可能にしてほしい。特定銀行でなく、他の銀行でも支払えるようにしてほしい。請求書の内容について、月日と何時間という明細があると良い。作業が終わって作業の方に印鑑を押すだけでなく、控えがあると良い。家事代行みたいなものがあると嬉しい。	お客様に振込手数料ご負担いただくうえ、他銀行からの振込も可能です。今後はコンビニ収納、請求書の内容についてはシステムの更新に合わせて検討いたします。	1
	ご近所の方に振込について不満を聞きました。動くことが大変なので現金で支払いを済ませたいという事でした。私もそう思います。	現状では、原則として振込にて支払いをお願いしているところですが、具合が悪くご家族等にも頼めない場合は事前に相談してください。	1
	作業に対しての請求が1ヶ月後は遅すぎる。	内容の確認にお時間をいただいております。ご理解願います。	1
	料金が高いのか安いのかわかりません。	センターにお問い合わせいただければご説明させていただきます。	1
会員さんのお仕事について	作業としてはほぼ満足できる内容でして、お客様への対応で少し改善の余地があると思います。	礼儀・節度・話し方について、親切丁寧な対応をするよう会員に十分伝えます。	1
	毎年同じ方に来てもらっているのが段取りなども承知していても助かる。高齢になるとお茶出しも大変になるのであまり期待しないでほしい。今のところはがんばってやっているが、この先心配になる。そのことをわかってほしい。	職員からお客様に「お茶出し」などのお気づかいは要りませんと伝えていきます。	1
	除草を主に依頼していますがメンバーの人によっては雑草と植栽の区別に疎い方がおり、雑草でも花が咲いたりするとむしり取らないで残しておく人がいた。花が咲く雑草は花が種子になり次の年に特に増加して困る。今後植木の剪定等もお願いしたいのですが、松等でプロの植木職人のような方はおられるのですか。	作業前にお客様とよく打合せをするように会員に伝えていきます。また、お客様には松の剪定をできる人はいますが、プロの職人でないことを伝えていきます。	1
	除草でお世話になっておりますが担当者によって作業時間等でムラがあります。難しいとは思いますがそこを均一化できれば完璧かと思えます。	作業する会員の個人差もあるので、均一化が難しいですが、班体制で作業しているところは、グループのなかでカバーしてもらうように会員に伝えていきます。	1
	高齢者なので雑巾がけが中々難しいので特に我が家は木の部分が多いので出来ればクイックルでなく雑巾がけをしてほしい(クイックルの掃除なら自分でもできるので)。時間を延長してもかまわないので外の掃除もしてほしい。	仕様内容の確認をして、調整が必要な場合は随時行ってまいります。	1
	階段の排水口、排水溝に海からの砂がよくたまるが、あまり清掃されていない、代金は安からう、悪からうといったところでしょうか。会員の巡回確認や指導などをこまめに行っていただきたい。	仕様内容の確認をして、調整が必要な場合は随時行ってまいります。	1
	担当の方がだいぶ高齢になってこられたので暑い夏の作業が心配です。	無理をしてお客様にご迷惑がかからないように就業会員の健康も考えてまいります。また、季節による作業日の調整も図ってまいります。	1
	指示した事はしていたけれど目を離すと手抜きをする事が多かった。慣れてくると手を止めて個人的な話がとまらず時々忠告した。普通の常識を持った人がのぞましいと思います。	会員にはそのようなことがないよう、周知、徹底して伝えます。また、センターにお電話いただければ対応いたします。もし改善がなされない場合は作業する会員を替えることも検討いたします。	1

職員へのご意見・ご要望	男性の方が電話対応して下さった時に長く待たされて電話が切れてしまい、その後何の連絡もなく、次の日こちらからかけたのですが、住所・名前を知らせていますので折り返し電話を頂きたいと思ひます。何度もお仕事をお願いしていますから記録はあるはずですが、作業日の連絡がなく、こちらから確認しないとわからないことがありましたので、作業日時は必ず知らせていただきたいと思ひます。意見を述べさせていただきますが大変ありがたく感謝しております。またよろしくお願ひ申し上げます。	作業日時は、会員とお客様との間でご相談をしていただき、決まった後にセンターの方に連絡がきます。作業月が近くなると予定が決まらない場合もありますが、必ず連絡をします。再度、会員に確認し徹底していきたく思ひます。	1
	友人に除草、草刈の仕事を紹介しました。その時請負代金について担当の方に詳しく聞いて「見積もり」を出してもらい納得するように言ひましたが、請求書の金額が高額であったと文句を言われまひました。お金のことなので仕事の依頼から完了まで初めての方に正確に、細かく説明した方が良く思ひます。今後もシルバー人材センターの方々を期待するのでよろしくおねがいします。(初めて利用される方に文章で説明した方が良く思ひます。電話だけはやめた方が良く思ひます。)	お見積りを希望された場合、紙面とお電話で確認をし、お客様から了承を得てから作業に入ります。今後、細かく説明をするようにいたします。	1
	職員は親切で好感が持てた。	今後もこのようなご意見がいただけるよう努めてまいります。	1
その他ご意見・ご要望	剪定はきちんとして頂きましたが、センターの運営方法(控がないなど)は改善の余地があると思ひます。どのような業者さんでも控は出します。仕事が終わった時点で控がないのは請求書が届いて見比べるものがないので不便です。また、当日控がないのかと尋ねたら、当たり前のように「ないです」と答へ、さらに「書き直したりしていません」と言われ不快だった。予定の10分前に終わり、休憩を20分近くとって、その分の30分を計上しようとしたことを指摘したのでそのように言われたのだと思ひますが、時給で支払う以上は当然の指摘だと思ひます。また、植木の剪定なのでこちらで勝手に草花に知識のある方で、当然配慮してくれるだろうと思ひ、注意しなかったために、芽を出していた水仙を踏みつぶされたのは、当方の落ち度かとは思ひますがくやしいです。	現状は、作業終了後に書類にお客様に内容を確認していただいた上で印をいただひていますが、控はお出ししておりません。今後は導入に向けて検討してまいります。また、作業の内訳等、ご不明な点がございましたらセンターにお問い合わせいただければご説明させていただきます。また、会員には作業する内容についてはお客様のご意見を十分伺った上で作業にあたるよう伝えます。	1
	前回会員2人で2時間、今回は3人で2時間程度でした。グループ行動のようですが、次回からグループの人数を聞いてから申し込みできるでしょうか。	作業する人数をお伝えすることはできますのでお問い合わせください。また、植木の場合は、2人以上での作業は決まっています。木の生え具合、草の伸び具合でも、前年と同じでは作業ができないこともある場合もありますのでご了承ください。	1
	「植木剪定」希望者多数で抽選をなるのはやむをえないことでしょうか、もし、可能ならば、第1~3希望月を変更しても作業していただけるとうれしいのですが、勝手なおねがいですが、よろしく。	なるべく多くのお客様からのご依頼をお受けできるよう、植木作業のできる会員さんを増やすように努力してまいります。	1
	毎年お願ひしている事項について抽選などなしで願ひできるとよいので検討を。	当選件数を増やしていく予定はありますが、検討していきます。	1
	今回は植木の剪定をお願いしましたが年2回は利用できれば助かります。	なるべく大勢のお客様からのお仕事をお受けしたいということで、年1回のご利用となっています。ご了承ください。	1
	困りごとをもっといろいろな職種を増やしてもらいたい。	今後増やせる職種を検討してまいります。	1
	何人で何時間作業をしたのか時給はどのくらいか簡単でよいので知らせてほしい。	作業前でしたら、下見をしてお見積りをお出しします。作業後に内訳書が必要でしたら、言っただければ請求書とは別に作成いたしますので、お申し付けください。	1
	庭が狭く、植木の数も少ないので2人は必要ないと思ひていたのですが2人ですることになっているのでしょうか。早く終わり、芝の刈込等、掃除まで丁寧にやって下さったのは有り難かったのですが料金が安い方がうれしいかも。抽選でなく常時頼めるようになるといいですが。	安全面への考慮からも、で植木の作業は2人以上で行わせていただくことをお客様に伝えています。ご了承ください。	1
	何歳くらいの方がいらっしやるのか知りたい。何か特技がある方の特技は?	個人情報の関係からも支障のない程度でお伝えできますので、お問い合わせください。	1
	人での問題もあると思ひますが、老人世帯のため、雪かきも検討してください。	作業する会員も高齢なので怪我の心配がある作業は行っておりません。ご了承ください。	1

その他ご意見・ご要望	遠方のため作業後の様子の確認ができていません。多分伸びた草を短く刈っていただけたものを想像して書かせていただきました。	遠方の方の場合は作業前と作業後の写真を撮り、請求書と一緒に送ることもできますので、申込の時に申し出てください。	1
	会員さんは誠実でまじめな人です。請求書に担当者を入れてください。事務局の電話対応はほめられませんでした。	請求書の内容につきましてはお問い合わせいただければご説明させていただきます。事務局の職員対応については丁寧な対応を徹底周知いたします。	1
	特別大型ごみとして処分する家具などを2階から玄関先まで運び出す作業はシルバーで申し込めるのでしょうか(65才以上の方に世帯の場合には市で無料で運び出してくれるそうですが、それ以外の世帯の場合、有料ですとかなり高額と聞きましたので困っています。)いつも除草・草刈りをお願いしています。お仕事がとてもいいので仕上がりがきれいにさせていただいており、毎回大満足です。ありがとうございます。春先にはまた、お願いします。	特別大型ごみの家具などを2階から運び出すお仕事は、こちらも高齢な方達なので、お引き受けをしております。関連する、興業公社、藤沢サービス・センターなどを紹介させていただいています。	1
	12月の襖張り替えにもかかわらず、依頼から出来上がりまで短い時間で仕上げてください、20年ぶりの張り替えに気持ち良く新年を迎えられます。大変助かりました。ありがとうございます。		1
	若い時から私には苦手であった、障子の張り替えの得意だった妻が亡くなり、困った私はシルバー人材センターをお願いした次第です。シルバー人材センターの皆さんは受付の対応をしてくださった方、実際に張り替えをして下さった方は、余計なことを言わずに気持ちよく請け負って下さるのがうれしいです。今後ともお願いしたいと思っております。ありがとうございます。		1
	このまま継続していただけたら幸いです。		1
	安価で良い仕事をしていただき感謝しています。		1
	仕事が丁寧できれいに仕上げてください。ありがとうございました。		1
	初めての依頼でした。障子の張り替えを、引き取りの翌日に仕上げてくださいました。12月でしたので寒さをお気遣いいただいたのではと思いました。ありがとうございます。		1
	日頃より当社業務にご理解いただきありがとうございます。今後もよろしくお願ひ申し上げます。		1
	いつも満足のいくお仕事をさせていただいています。		1
	いつもしっかり丁寧にお仕事をさせていただいており、ありがとうございます。引き続きよろしくお願いします。		1
	良くやっていただいている事に満足しております。		1
	毎回、指名せずとも同じ方が来てくれて、相談にのってくれてありがとうございます。助かります。		1
	これからもがんばってください。		1
	草むしりはいつも事前に連絡をくれ(草の生え具合で人数を決めてくれる)当日も良くして下さい、感謝しています。これからもよろしくお願いします。		1
	親切・丁寧・安価 大変助かっています。		1
	満足しております。		1
	お世話になりました。また次回もよろしくおねがいいたします。		1
	シルバーの方には本当に感謝しております。きめの細かい仕事ぶりにいつも助かっています。		1
屋内外の清掃を毎回きちんとしていただきありがとうございます。とても細かいところまできれいにさせていただいていますので今後ともよろしくおねがいいたします。		1	
今までどおりに屋内軽作業で続けていただければありがたいと思います。よろしくおねがいいたします。		1	
今後ともよろしくおねがいいたします。		1	

40年位前から毎年植木の剪定でお世話になっています。襖も3回位取り替えました。皆さん親切でとても感謝しています。これからもよろしくおねがいします。	1
いつも丁寧にお掃除をしていただいています。大変助かっています。ありがとうございます。	1
「除草・草刈り」をお願いしました。初めての依頼であり、少々の不安はありましたが作業終了後の出来栄は十分満足できるものであり、担当者の方もとても親切にしてください感謝しております。今後も定期的には是非おねがいしたいと思っています。この様な事業(シルバー人材)が今後ますます発展していくことを心より願います。	1
いつもきっちりとお仕事をこなしていただきましてありがとうございます。大変感謝しております。	1
いつも同じ作業員さんでお願いしているのですが、とても真摯で作業もすばやく黙々と行われ、いつも安心しておまかせしています。きっとお仕事に誇りとプライドを持って臨まれているのだらうと思います。いつもありがとうございます。これからもよろしくおねがいいたします。	1
毎回親切に対応していただきまして大変助かっています。	1
12月の庭掃除、とても手際良くきれいにしていただきました。また、よろしくお願ひします。	1
大変お世話になり助かっています。事業の拡張を希望します。	1
膝・腰が悪くなり、自分ではなかなかきれいに出来ずにいましたが、シルバーにおねがいするようになり、いつも草刈がきれいになり本当にありがたく思います。これからもよろしくおねがいします。	1
いつも丁寧にしていただいています。感謝しております。これからもよろしくお願ひします。	1
いつもきれいにしていただき感謝しております。	1
とても満足しています。	1
とてもきれいになります。家の中の重たい家具の移動をお願いできたら助かります。	1
いつも3人でいらっしゃいますがとても親切で感謝しています。	1
留守をしていてもきれいにしていただいたおりますので大変感謝しております。ありがとうございます。これからもよろしくおねがいいたします。	1
皆さんベテランで仕事をうまくこなして下さっていて大変助かっています。ただ、仕事のまとめ役の方が(慣れて下さっているのは良いとしても)時としてこちらの希望を異なり、仕事を楽な方へ持っていかうとしていらっしゃるのに見える時がある。(特に夫が対応に出るときと妻の私が出る時の対応が違う)のが残念です。暑い時、寒い時あり、外でのお仕事の大変さは十分理解し、感謝しておりますのでそれ相当の待遇はさせていただいていると思っています。どうぞ今後ともよろしくお願ひしたいと思っています。	1
今回シルバーにお願いできて、しっかりと剪定していただき、松の木は見違える程立派になりました。ただ、今年も抽選にあたらなければしも12月に当たらなければ今年のようにはいかないので当たりますように願っています。シルバーにお願いできないときは植木屋さんを頼むしかなおのですが、安心してお願いできる植木屋さんをご紹介していただけるでしょうか。	1
責任者(作業)の方は親切	1
総合的にはほぼ満足し、いつも感謝しております。まずは安全第一、健康第一で働かれる方々もやり甲斐がある仕事であってほしいと願っております。	1
120%の密度でお仕事(草刈・掃除)をして下さり、感謝しかありません。これからもよろしくお願ひいたします。	1

今後もこのようなご意見がいただけるよう努めてまいります。

親切な対応に感謝しております。	1
よくして下さいるのでずっと変わらない方をお願いします。いつもありがとうございます。	1
仕事はプロ並で大変満足しています。料金も安く助かっております。	1
ずっと除草をしていただいている方はとても丁寧な仕事をしてくださるのでいつまでも元気で続けていただきたいです。	1
12月の寒中にもかかわらず、頑張って下さり大変感謝しております。上記に示させていただきました様に、大変満足しておりますのでこれからも協力していただきたいです。	1
毎年お願いしたいです。	1
大変きれいにしていただきありがとうございました。本当にうれしく思います。庭が美しくなって気が楽になりました。	1
今、仕事に来て下さっている方がとてもいねいに仕事をして下さるのでとてもありがたく思っています。引き続きぜひ続けてお願いしたいと希望しています。	1
自分で出来ないことをお願いしており、感謝しています。これからもよろしく願いいたします。	1
時間は守り、親切です。	1
いつも丁寧にお掃除していただいています。	1
今までお願いしておりました仕事以外に多くのことをやっておられることを知り、大変うれしく思っています。今回のアンケートで(Q2, 3)それを知りました。どのようなお仕事を受けてられるか、もっともっと詳しく知りたいと思っております。貴協会のホームページを見させていただきます。会員の皆様に日常生活を助けていただき感謝の気持ちでいっぱいです。いつもありがとうございます。	1
とても一生懸命にやっていただいております。今後もよろしく願いいたします。	1
計	85