

令和2年度

事業報告書

公益財団法人 川崎市シルバー人材センター

令和2年度事業報告

概要

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症が猛威を振るい、政府から「新型インフルエンザ等特別対策措置法」に基づく緊急事態宣言（以下「緊急事態宣言」という。）が発出されたことなどから、国内外の経済に大きな影響をもたらしました。

川崎市シルバー人材センター（以下「センター」という。）の会員の就業状況についても、緊急事態宣言の発出により外出が自粛されたことで、一定の期間、中止となった就業もあり実績が大幅に減少する一方、感染防止として簡易的な消毒を含む清掃作業等の新規依頼がありました。また、労働者派遣事業については、派遣先のスーパーにおいてコロナ禍の中、対面での接客に感染の不安を感じ辞める方が出たこと等により人手不足となったことや、外出自粛によりネットスーパーの需要が増えたことなどから、就業依頼の一時的な増加もみられました。

こうした中、普及啓発活動については例年行っていた区民祭や街頭PR、地域班によるチラシ配布活動などを中止したため、多くの市民の方に直接的にアピールできる普及啓発活動が制約され、川崎市広報掲示板へのポスター掲示やタウンニュースへの掲載、市との連携によるセンターを題材にした漫画を地域包括ケアポータルサイトへ掲載するなど、実行可能な取り組みを実施しました。

また、令和2年度は当センターの事業運営指針である5年間の「第3期基本計画」の1年目であることから、基本計画を基に作成した令和2年度事業実施計画の基本指針に基づき、会員増強・就業機会の拡大に努めるとともに、事務所の若手職員からなる担当者会議で先進市等の普及啓発活動の状況を調査し、新たな普及啓発の手法について検討を行いました。

葬祭場運営事業については、平成26年度から「かわさき南部斎苑」及び「かわさき北部斎苑」の指定管理者として民間事業者と共同で事業運営を行ってまいりました。

令和2年度は、第4期指定管理（令和2年度～令和6年度）の初年度でしたが、新型コロナウイルス感染症の流行のため、各斎苑においては消毒や換気、式場の座席数を半分にするなど対策を実施し感染防止に努めました。

このような状況ではありましたが、火葬業務については、当初の計画を上回る件数の火葬を実施することができました。

また、かわさき南部斎苑では空調設備の更新工事と照明のLED化工事が実施され、かわさき北部斎苑では駐車場の大規模改修工事が完了したため、斎苑利用者へのサービスが向上しました。

I 公益目的事業－1（シルバー人材センター事業）

1 会員の増強と育成

令和2年度は、新型コロナウイルスの感染拡大防止により、例年行っていた地域班活動の一環である戸別配布や区民祭への参加など市民の目に触れるようなPR活動に影響がありましたが、普及啓発促進月間のPR活動等として、地域誌への会員募集記事の掲載や市の地域包括ケアポータルサイトへのシルバーに関する漫画の掲載、川崎市が満70歳の市民に高齢者特別乗車証明書を郵送する封筒に、会員募集チラシを同封するなど、可能な限り積極的に取り組んで参りました。結果として、新規入会者数は363人。会員数は5,780人で、前年度に比べ56人(0.9%)の増加となりましたが、増加幅については、前年の325人増(6.0%増)に比べ、小幅な増加に止まりました。

新規会員の入会動機の上位3位は、「経済的理由」33.1%、「健康維持・増進」29.5%、「生きがい・社会参加」26.7%で、前年度3位の「経済的理由」が22.8%から10%以上増加し、1位となりました。

◇会員数・会員の状況

	令和元年度末 会員数	令和2年度		令和2年度末 会員数	前年度対比
		入会者数	退会者数		
男 性	3,745 人	223 人	189 人	3,779 人	100.9%
女 性	1,979 人	140 人	118 人	2,001 人	101.1%
合 計	5,724 人	363 人	307 人	5,780 人	101.0%

◇事務所別入会登録会員数

	入会登録会員数		
	男性	女性	合計
南 部	93 人 (132 人)	58 人 (107 人)	151 人 (239 人)
中 部	52 人 (69 人)	28 人 (51 人)	80 人 (120 人)
北 部	78 人 (85 人)	54 人 (52 人)	132 人 (137 人)
合 計	223 人 (286 人)	140 人 (210 人)	363 人 (496 人)

※()内は令和元年度の実績

◇入会動機

	経済的理由	健康維持・増進	生きがい、社会参加	時間的余裕	仲間作り	その他	計
男性	78人 (58人)	70人 (108人)	53人 (57人)	19人 (55人)	2人 (4人)	1人 (4人)	223人 (286人)
女性	42人 (55人)	37人 (69人)	44人 (59人)	15人 (21人)	2人 (5人)	0人 (1人)	140人 (210人)
合計	120人 (113人)	107人 (177人)	97人 (116人)	34人 (76人)	4人 (9人)	1人 (5人)	363人 (496人)
割合	33.1% (22.8%)	29.5% (35.7%)	26.7% (23.4%)	9.3% (15.3%)	1.1% (1.8%)	0.3% (1.0%)	100% (100%)

※()内は令和元年度の実績

◇新規入会会員の促進活動

配布・掲載媒体等	活動・掲載期間	活動及び掲載内容	配布・設置部数
会員募集・仕事依頼 A4チラシ	通年	地域包括支援センター、シルバーハウジング・福祉住宅、老人いこいの家、老人福祉センター、社会福祉協議会（市・区）にチラシを配架等	随時補充
	通年	各区役所、支所、出張所等庁舎にてチラシの配架	随時補充
会員募集 B5両面チラシ	毎月1回	川崎市が市内満70歳の高齢者に郵送する高齢者特別乗車証明書の封筒に同封	17,749枚
会員募集・仕事依頼 ティッシュ配架	10/1～	川崎区を除く各区の老人福祉センターにチラシ付きポケットティッシュを配架	1,500個
会員募集 B3ポスター	6/1～6/30	セブンイレブン・ジャパン加盟店に掲示	251箇所
市広報掲示板での ポスター掲示	3/1～3/15 3/16～3/31	市広報掲示板に会員募集のポスターを掲示	225箇所 500箇所
市地域包括ケア システムポータル サイト掲載	通年	川崎市運営の地域包括ケアシステムポータルサイトへ会員募集について掲載	-
市地域包括ケア システムポータル サイト掲載	12/21～	シルバー人材センターを題材にした漫画（第17話）の確認についてポータルサイト内で掲載	-

川崎市協働連携ポータルサイトつなぐっど KAWASAKI 掲載	通年	当センターの会員募集案内を掲載	-
楽笑	秋号	川崎市高齢者在宅サービス課発刊のシニア世代の情報誌にセンター入会案内等を掲載	7,300部
地域情報誌掲載 タウンニュース	10/16号 3/19号	地域情報誌タウンニュースにて会員募集記事を掲載	全市
アゼリア川崎 川崎市広報 コーナー展示 (新川通り側)	3/19~4/2	当センターの会員募集及び仕事募集のパネル展示	1箇所

◇会報編集委員会開催状況

開催日	内 容 (会員・職員編集委員による会報誌の編集会議)	出席 人数	事務所
8/21	会報誌第79号(7月号)評価、第80号(10月号)構成検討等	9人	本 部
11/20	会報誌第80号(10月号)評価、第81号(1月号)構成検討等	10人	

◇会報誌の発行部数

発行号	第78号	第79号	第80号	第81号
発行月	令和2年4月	令和2年7月	令和2年10月	令和3年1月
発行部数	6,300部	6,300部	6,300部	6,400部

◇ホームページ閲覧状況

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
件数	1,611件 (1,901件)	1,746件 (1,966件)	1,965件 (2,215件)	1,945件 (2,001件)	1,908件 (1,997件)	1,970件 (2,141件)	
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
件数	1,993件 (1,687件)	1,520件 (1,637件)	1,316件 (1,296件)	1,387件 (1,843件)	1,483件 (1,478件)	1,864件 (1,516件)	20,708件 (21,678件)

※()内は令和元年度の実績

◇地域班会議開催状況

会議名	内 容	事務所
全体連絡会議	新型コロナウイルスの影響により中止 ※報告書等書類郵送	本 部
	新型コロナウイルスの影響により中止 ※計画等書類郵送	本 部
事務所連絡会議	新型コロナウイルスの影響により中止	南 部
		中 部
		北 部

◇職群班活動状況

職群班	会議名	開催日	内 容	事務所
植木班	事務所班全体会議	—	新型コロナウイルスの影響により中止	南部
	事務所グループリーダー会議	2/17	グループ編成について等	中部
	新人交流会	2/17	グループリーダーと新人の交流会	中部
	事務所班全体会議	—	新型コロナウイルスの影響により中止	北部
除草班	事務所班全体会議	—	新型コロナウイルスの影響により中止	南部
	事務所グループリーダー会議	2/17	グループ編成について等	中部
	新人交流会	2/17	グループリーダーと新人の交流会	中部
	事務所班全体会議	—	新型コロナウイルスの影響により中止	北部

◇講習会、研修会等実施状況

講習名	開催日	内 容	参加人数	会 場
除草説明会	7/31	除草作業説明（新人向け）	1人	中部事務所
	2/9		2人	
	2/22		6人	北部事務所
植木説明会	10/22	植木作業説明（新人向け）	各1人	中部事務所
	12/15			
	2/9		4人	北部事務所
	2/22			

※南部事務所については新人がいないため、開催しておりません。

2 就業機会の拡大・受注開拓

就業機会創出員による企業等への訪問や、職員が就業状況の確認を行うため受注先へ伺った際に、企業へ就業開拓に関するアプローチを行いました。

結果として、受注件数は5,535件で、前年度に比べ727件(11.6%)の減少となりました。

緊急事態宣言の発出により外出が自粛されたことで、一定の期間、作業を中止した就業もあり実績が減少する中、簡易的な消毒を含む清掃作業等の新規依頼がありましたが、請負受託事業契約金額は約9億3,820万円となり、前年度に比べ約1億2,256万円(11.5%)の減少となりました。

一方、労働者派遣事業については、派遣先のスーパーにおいてコロナ禍の中、常にお客様との対面による接客に感染の不安を感じ、辞める方が出たこと等により人手不足となったことや、外出自粛によりネットスーパー等の需要が増えたことなどから就業依頼が一時増加し、契約金額は約1億1,256万円と、前年度と比べ約793万円(7.6%)増加となりました。

◇職群別契約実績状況

	令和元年度			令和2年度			
	受注件数 (件)	契約金額 (円)	構成比 (%)	受注件数 (件)	契約金額 (円)	構成比 (%)	前年度対比 (%)
技術 パソコン指導等	11	2,485,709	0.2	12	2,365,688	0.3	95.1
技能 植木、大工、塗装、 襖・障子の張替等	2,446	76,168,614	7.2	2,192	69,064,141	7.4	90.6
事務 受付事務、宛名書き 筆耕等	46	14,893,053	1.4	28	12,360,441	1.3	82.9
管理 放置自転車対策、 駐輪場管理、 施設管理	218	389,575,425	36.7	177	205,353,313	21.9	52.7
折衝・外交 販売、配達、配布等	18	6,928,814	0.7	11	6,171,214	0.7	89.0
軽作業 清掃、除草、 カゴカート整理等	3,058	515,408,857	48.6	2,706	592,875,787	63.1	115.0
サービス 家事援助、子育て支 援、福祉施設での仕 事等	465	55,308,112	5.2	409	50,012,676	5.3	90.4
合計	6,262	1,060,768,584	100.0	5,535	938,203,260	100.0	88.4

◇公共・企業・個人別実績状況

	令和元年度			令和2年度			
	受注件数 (件)	契約金額 (円)	構成比 (%)	受注件数 (件)	契約金額 (円)	構成比 (%)	前年度対比 (%)
公共	189	136,472,958	12.9	190	122,902,635	13.1	90.0
企業	1,195	767,975,079	72.4	1,087	673,972,009	71.8	87.7
個人	4,878	156,320,547	14.7	4,258	141,328,616	15.1	90.4
合計	6,262	1,060,768,584	100.0	5,535	938,203,260	100.0	88.4

◇就業会員実績

	令和元年度	令和2年度	前年度対比
就業実人員	1,973 人	1,864 人	94.5%
就業延日数	242,474 人日	209,973 人日	86.6%
配分金額	962,025 千円	831,782 千円	86.5%
1 人月平均就業日数	10.2 日	9.3 日	91.2%
1 人月配分金額	40,632 円	37,186 円	91.5%
就業率	34.5%	32.2%	2.3ポイント減

◇福祉・家事援助・子育て支援事業実施状況

区 分	受注件数	就業延人員	契約金額
福祉サービス	11 件	1,605 人日	6,214,126 円
家事援助サービス	215 件	8,054 人日	23,128,806 円
子育て支援サービス	155 件	1,695 人日	5,647,098 円
介護予防・地域支え合いサービス	6 件	1,439 人日	6,644,394 円
合 計	387 件 (459 件)	12,793 人日 (16,716 人日)	41,634,424 円 (51,383,182 円)

※()内は令和元年度の実績

◇地域サポート事業実施状況

受注件数	就業延人員	契約金額
164 件 (199 件)	346 人日 (509 人日)	1,154,646 円 (1,350,106 円)

※()内は令和元年度の実績

◇就業機会創出活動状況

創出員数	活動日数	訪問件数合計	新規	既存
1人	95日	580件	269件	311件

◇コーディネーター活動状況

職種	人数	活動日数	会議日数	訪問面談件数 (コーディネート)
家事援助・子育て支援	4人	38日	0日	38件

◇家事援助・子育て支援チラシ配架

チラシ種類	活動及び掲載内容	期間
家事援助・子育て支援チラシ	各区役所庁舎管理担当課への事業説明とチラシの配架依頼	随時補充

◇事業の普及啓発及び広報活動状況

配布物内容等	実施期間 (掲載期間)	方法等	配布枚数
ひとり親家庭サポートガイドブック	7月末	川崎市発刊のひとり親家庭向けガイドブックに掲載 (家事援助・子育て支援案内)	7,000部

◇会員及び班等による普及啓発・広報活動状況

例年、地域班によるチラシ配布活動、区民祭でのPR活動、駅頭PR活動を行っていましたが、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、中止いたしました。

◇労働者派遣事業（シルバー派遣事業）実績

派遣登録会員数	受注件数	主な受注内容	契約金額
374人 (343人)	368件 (352件)	スーパー食品等での加工部門業務、商品管理業務等	112,563,843円 (104,635,741円)

※()内は令和元年度の実績

◇労働者派遣事業に係る職員向け講習会・研修会出席状況

開催日	内 容	出席人数	会 場
7/21	全シ協主催派遣元責任者講習会	3人	連合会館

◇労働者派遣事業に係る派遣会員向け研修会開催状況

開催日	内 容	出席人数	開催形式
1/8	接遇研修（心構え、コミュニケーション）	82人	自宅学習形式

◇労働者派遣事業会議の出席状況

会 議 名	開催日	内 容	出席人数	会 場
派遣事業関係者会議	7/30	派遣事業についての会議（県シ連、横浜市、川崎市）	5人	横浜市シルバー人材センター
派遣事業関係者会議	9/4	派遣事業についての会議（横浜市、川崎市）	4人	横浜市シルバー人材センター
第1回派遣事業推進対策会議	10/23	県シ連主催の派遣事業の担当による会議	1人	かながわ労働プラザ
第2回派遣事業推進対策会議	2/18	県シ連主催の派遣事業の担当による会議	1人	かながわ労働プラザ

◇高齢者有料職業紹介事業実施状況

求人相談件数	求人登録件数	求職相談件数	求職登録数	就職数	紹介手数料
3件	0件	0件	0人	0人	0円

◇高齢者職業紹介責任者講習会出席状況

開催日	内 容	出席人数	会 場
1/14	全シ協主催高齢者職業紹介責任者講習会	2人	連合会館

◇会員アンケート調査の実施

【発送数 5,824 件 回答数 2,905 件 回答率 49.8%】

問1 シルバー人材センターに入会する際に、センターを何で知りましたか。(複数回答)

項目	回答数(件)	割合(%)
①自宅にポスティングされたポスターを見て	90	2.3
②区役所などに配架されたシルバー人材センターのチラシを見て	754	19.6
③市から送付された「高齢者特別乗車証明書」に同封されたシルバー人材センターのチラシを見て	134	3.5
④ハローワークで教えてもらって	389	10.1
⑤川崎市のホームページを見て	238	6.2
⑥川崎市シルバー人材センターのホームページを見て	256	6.6
⑦市広報掲示板でシルバー人材センターのポスターを見て	309	8.0
⑧タウンニュースを見て	325	8.4
⑨(会員の)知人から聞いて	883	22.9
⑩その他	386	10.0
⑪無回答	92	2.4

問2 シルバー人材センターの仕事で活かせる資格等をお持ちですか。(複数回答)

項目	回答数(件)	割合(%)
①教員免許	86	6.3
②保育士	29	2.1
③ホームヘルパー	172	12.7
④介護福祉士	24	1.8
⑤栄養士	13	1.0
⑥調理師	90	6.6
⑦パソコン、パソコンソフト操作等に係る検定・資格 (例 パソコン検定、MOS等)	80	5.9
⑧その他(庭園管理士等)	865	63.6

問3 シルバー人材センター以外での就労状況についてお尋ねします。

○シルバー人材センター以外でお仕事をされていますか。

項目	回答数(件)	割合(%)
①はい	791	27.2
②いいえ	1,951	67.2
③無回答	163	5.6

問4 シルバー人材センターからのお知らせや就業情報等の提供方法について、電話連絡や会報誌に加えて、ショートメールによる配信を実施した場合には、希望しますか。

項目	回答数 (件)	割合 (%)
①希望する	1,328	45.7
②希望しない	1,026	35.4
③携帯電話やスマートフォンは持っているがショートメールは見る方法がわからない	84	2.9
④質問されていることが良くわからないので答えられない	21	0.7
⑤携帯電話やスマートフォンを持っていないので情報を受け取れない	85	2.9
⑥無回答	361	12.4

問5 パソコンやスマートフォン等のインターネット利用環境についてお尋ねします。

(1) インターネットを利用して、ホームページ等の閲覧ができますか。

項目	回答数 (件)	割合 (%)
①できる	1,486	51.2
②できない	1,235	42.5
③無回答	184	6.3

(2) インターネットを利用してホームページ等を閲覧するときに、どの機器を使いますか。(複数回答)

項目	回答数 (件)	割合 (%)
①パソコン	1,098	30.1
②スマートフォン	987	26.9
③タブレット	214	5.8
④その他器機	31	0.8
⑤無回答	1,334	36.4

(3) お持ちの機器を使って、次のうちどれができますか。(複数回答)

項目	回答数 (件)	割合 (%)
①ホームページを閲覧し、必要な情報を取得できる	1,413	25.8
②ホームページ上から書類などをダウンロードして印刷できる	902	16.5
③ホームページ上の入力画面で、必要な文字入力などができる	1,070	19.5
④必要なアプリやソフトをインストールできる	796	14.5
⑤無回答	1,300	23.7

問6 新型コロナウイルス感染症による就業への影響についてお尋ねします。

(1) 仕事をするにあたり、新型コロナウイルス感染症が影響していますか。

項目	回答数 (件)	割合 (%)
①はい	866	29.8
②いいえ	1,770	60.9
③無回答	269	9.3

(2) どのような影響がありますか。(複数回答)

項目	回答数 (件)	割合 (%)
①感染する恐れがあり、感染した場合に、高齢者は重症化する可能性が高いので、絶対に就業したくない	309	9.3
②感染する恐れがあり、感染した場合は、家族や他の人に迷惑をかけるので、絶対に就業したくない。	346	10.3
③家族の反対があるので、就業できない	122	3.6
④自粛して家にいなければいけないと思うので、就業できない。	255	7.6
⑤その他	321	9.6
⑥無回答	1,993	59.6

問7 健康状態及び体調管理についてお尋ねします

(1) 健康状態についてお尋ねします。

項目	回答数 (件)	割合 (%)
①とても健康	465	16.0
②健康	1,163	40.0
③通院しているがまあ健康	989	34.0
④やや体調不良	83	2.9
⑤体調不良	43	1.8
⑥無回答	162	5.6

(2) 体調管理についてお尋ねします。(複数回答)

項目	回答数 (件)	割合 (%)
①定期的に健康診断等を受診	2,074	20.2
②適度な運動を実施	1,794	17.4
③栄養とバランスの取れた食事を摂取	1,570	15.3
④通院しているがまあ健康	1,675	16.3
⑤飲酒しない	997	9.7
⑥喫煙しない	1,764	17.1
⑦その他	299	2.9
⑧無回答	113	1.1

問8 会報誌『シルバーかわさき』についてお尋ねします。

(1) 会報誌『シルバーかわさき』は読まれていますか。

項目	回答数 (件)	割合 (%)
①毎回読んでいる	1,815	62.5
②時々読んでいる	424	14.6
③興味のある部分だけ読んでいる	412	14.2
④読まない	46	1.6
⑤必要ない	36	1.2
⑥無回答	172	5.9

(2) 会報誌『シルバーかわさき』を読まれている方へお聞きします。興味深く読んでいただくためには、
 どのような記事を充実すればよいですか。

項目	回答数 (件)	割合 (%)
①健康情報	1,192	14.1
②就業情報	1,432	17.0
③会員の作品紹介	597	7.1
④会報編集委員による取材	572	6.8
⑤事務所だより	929	11.0
⑥事故・安全に関する情報	2,669	32.0
⑦会員の体験談	749	8.9
⑧その他	66	0.8
⑨無回答	200	2.4

《就業会員への質問》

問9 現在の就業内容についてはどんな感想をお持ちですか。(複数回答)

項目	回答数 (件)	割合 (%)
①気に入っている	816	23.2
②やりがいがある	440	12.4
③希望した仕事である	408	11.7
④希望の仕事ではないが他に仕事がない	160	4.3
⑤仕事がつつい	55	1.6
⑥時機を見て辞めたい	42	1.4
⑦日数・時間がちょうどいい	787	22.4
⑧日数・時間がない	165	5.1
⑨収入(配分金・賃金)に満足	380	10.5
⑩収入(配分金・賃金)に満足していない	176	5.4
⑪その他	91	2.7

問10 仕事を紹介した際の事務所の職員の対応はいかがでしたか。

(1) 仕事の説明はわかりやすかったですか。

項目	回答数 (件)	割合 (%)
①はい	1,112	83.8
②わかりづらいところもあった	75	5.7
③いいえ	14	1.1
④どちらともいえない	126	9.5

(2) 紹介後に電話連絡等のフォローはありましたか。

項目	回答数 (件)	割合 (%)
①はい	573	44.9
②いいえ	386	30.3
③覚えていない	316	24.8

問 1 1 何歳まで仕事を続けたいですか。

項目	回答数 (件)	割合 (%)
①70 歳まで	39	2.9
②75 歳まで	240	17.7
③80 歳まで	349	25.7
④85 歳まで	134	9.9
⑤90 歳まで	14	1.0
⑥身体が動くうちはいつまでも	583	42.9

《未就業会員への質問》

問 1 2 仕事の紹介があった場合、すぐに仕事ができるかについてお尋ねします。

○センターから仕事の紹介があった場合、すぐに仕事をすることはできますか。

項目	回答数 (件)	割合 (%)
①はい	580	37.1
②いいえ	982	62.9

問 1 3 「はい」と答えた方にお尋ねします。どのような仕事をしたいですか。また、どれくらいの仕事ができますか。

項目	回答数 (件)	割合 (%)
①清掃 (マンション共有部分、店舗内、施設、事務所など)	239	15.9
②スーパーなどの店舗でのカゴ・カートの整理	233	15.5
③スーパーなど店舗での品出し	199	13.2
④除草・草刈り	142	9.4
⑤駐輪場管理	204	13.5
⑥放置自転車対策業務	159	10.6
⑦家事援助	107	7.1
⑧子育て支援	83	5.5
⑨その他	141	9.4

問14 「いいえ」と答えた方にお尋ねします。シルバー人材センターの仕事がすぐできない理由は何でしょうか。

項目	回答数(件)	割合(%)
①他で就労中で、シルバー人材センターの仕事と掛け持ちができないため	460	33.2
②趣味やボランティア、町内会役員などの活動で多忙なため	146	10.5
③自分自身が体調不良のため	182	13.1
④家族の看病や介護のため	79	5.7
⑤孫等の面倒をみるため	62	4.5
⑥新型コロナウイルス感染症が怖い	263	19.0
⑦その他	195	14.1

問15 仕事を受ける際に重要と考えていることは何ですか。(複数回答)

項目	回答数(件)	割合(%)
①仕事内容が自分の希望と合っているか	1,185	19.3
②曜日や時間が自分の希望とあっているか	1,037	16.9
③自身の趣味やボランティアと両立できるか	297	4.8
④孫の面倒や親の介護等と両立できるか	120	2.0
⑤自身の知識や経験を活かせる仕事か	398	6.5
⑥身体への負担が多くないか	696	11.3
⑦地域のためになる仕事か	270	4.4
⑧就業先の人間関係が良いか	491	8.0
⑨ひとりで自分のペースでできる仕事か	451	7.4
⑩報酬額(配分金・賃金)が希望を満たしているか	188	3.1
⑪職場が自宅に近い	955	15.6
⑫その他	48	0.8

問16 これまでにシルバー人材センターから仕事紹介の連絡がありましたか。また、紹介されたが断った場合にはその理由は何ですか。

(1) シルバー人材センターからいつ仕事の紹介がありましたか。

項目	回答数(件)	割合(%)
①3か月以内にあった	180	11.1
②3か月超6か月以内にあった	73	4.5
③6か月超1年以内にあった	114	7.1
④1年以上前にあった	616	38.1
⑤覚えていない	145	9.0
⑥なかった	487	30.2

(2) シルバー人材センターから今までに仕事の紹介が何回ありましたか。

項目	回答数 (件)	割合 (%)
① 0回	219	16.9
② 1回	448	34.5
③ 2回	392	30.2
④ 3回	145	11.2
⑤ 4回	43	3.3
⑥ 5回以上	52	4.0

(3) 今までに、シルバー人材センターからの仕事の紹介があり、断ったことがある方に対してお尋ねします。断った理由は何ですか。

項目	回答数 (件)	割合 (%)
①希望する仕事内容ではなかった	273	16.9
②希望する曜日や時間帯ではなかった	234	14.5
③他で仕事をしていて、両立できない仕事だった	292	18.0
④自身の趣味やボランティアと両立できない仕事だった	40	2.5
⑤孫の面倒や親の介護等と両立できない仕事だった	51	3.1
⑥自身の経験や技術を活かせる仕事ではなかった	75	4.6
⑦体力的に自信が持てない仕事だった	99	6.1
⑧紹介された時に体調が悪かった	109	6.7
⑨日数や時間数が希望より少なかった	74	4.6
⑩日数や時間数が希望より多かった	39	2.4
⑪報酬 (配分金・賃金) が希望より少なかった	30	1.9
⑫就業先の雰囲気が良くなさそうだった	41	2.5
⑬就業先が自宅から遠かった	101	6.2
⑭就業先が自宅から近すぎた	22	1.4
⑮仕事を紹介してもらったセンター職員	15	0.9
⑯その他	125	7.7

◇顧客満足度調査の実施<<事業所>>

【対象件数 110件 回答数 94件 回答率 85.4%】

問1 センターについて、どこで知ったのか伺います。(複数回答)

項目	回答数(件)	割合(%)
①センターのチラシ・ポケットティッシュ	1	0.9
②他から聞いて	40	37.8
③ホームページ	12	11.3
④区役所窓口	10	9.4
⑤タウンニュース	3	2.8
⑥地域包括支援センター	2	1.9
⑦その他	31	29.2
⑧無回答	7	6.6

問2 現在ご依頼いただいているお仕事分野は。(複数回答)

項目	回答数(件)	割合(%)
①技術	6	5.6
②技能	2	1.9
③事務整理	3	2.8
④管理	4	3.7
⑤折衝・外交	1	0.9
⑥軽作業	87	80.6
⑦サービス	5	4.6
⑧無回答	0	0

問3 センターに仕事を依頼した理由はどれでしょうか。(複数回答)

項目	回答数(件)	割合(%)
①公共的な団体で安心	52	30.6
②仕事の仕上がりが良い	15	8.8
③会員の就業態度が良い	17	10.0
④気軽に頼める	23	13.5
⑤前回お願いしてよかった	16	9.4
⑥料金が安い	21	12.4
⑦他の求人で見つからなかった	8	4.7
⑧他に頼むところがない	4	2.4
⑨その他	12	7.1
⑩無回答	2	1.2

問4 センターを利用しての感想を伺います。また、その理由をお答えください。

(1) 会員の仕事ぶりはいかがでしたか。

項目	回答数 (件)	割合 (%)
①満足	49	51.6
②おおむね満足	27	28.4
③普通	13	13.7
④やや不満	5	5.3
⑤不満	1	1.1
⑥無回答	0	0

(2) (1) の回答の理由について (複数回答)

項目	回答数 (件)	割合 (%)
①丁寧さ	41	22.9
②真面目さ	74	41.4
③仕事のスピード	16	8.9
④出来映え	21	11.7
⑤対応力	23	12.9
⑥その他	4	2.2
⑦無回答	0	0

(3) 会員の言葉づかいや対応等はいかがでしたか。

項目	回答数 (件)	割合 (%)
①満足	47	50.0
②おおむね満足	27	28.7
③普通	18	19.1
④やや不満	1	1.1
⑤不満	1	1.1
⑥無回答	0	0

(4) (3) の回答の理由について (複数回答)

項目	回答数 (件)	割合 (%)
①挨拶	63	33.5
②言葉遣い	63	33.5
③接客能力	20	10.6
④電話応対	8	4.3
⑤身だしなみ	22	11.7
⑥その他	8	4.3
⑦無回答	4	2.1

◇顧客満足度調査の実施《個人》

【対象件数 300件 回答数 146件 回答率 48.6%】

問1 センターについて、どこで知ったのか伺います。(複数回答)

項目	回答数(件)	割合(%)
①センターのチラシ・ポケットティッシュ	8	5.2
②他から聞いて	62	40.5
③ホームページ	23	15.0
④区役所窓口	12	7.8
⑤タウンニュース	9	5.9
⑥地域包括支援センター	3	2.0
⑦その他	31	20.3
⑧無回答	5	3.3

問2 現在ご依頼いただいているお仕事のご分野は。(複数回答)

項目	回答数(件)	割合(%)
①技術	0	0
②技能	86	58.9
③事務整理	0	0
④管理	0	0
⑤折衝・外交	0	0
⑥軽作業	0	0
⑦サービス	53	36.3
⑧無回答	7	4.8

問3 センターに仕事を依頼した理由はどれでしょうか。(複数回答)

項目	回答数(件)	割合(%)
①公共的な団体で安心	92	22.9
②仕事の仕上がりが良い	37	9.2
③会員の就業態度が良い	48	12.0
④気軽に頼める	50	12.4
⑤料金が安い	91	22.6
⑥前回お願いしてよかった	69	17.2
⑦他に頼むところがない	13	3.2
⑧無回答	2	0.5

問4 センターを利用しての感想を伺います。また、その理由をお答えください。

(1) 会員の仕事ぶりはいかがでしたか。

項目	回答数(件)	割合(%)
①満足	89	60.5
②おおむね満足	40	27.2
③普通	9	6.1
④やや不満	7	4.8
⑤不満	2	1.4
⑥無回答	0	0

(2) (1) の回答の理由について(複数回答)

項目	回答数(件)	割合(%)
①丁寧さ	91	24.7
②真面目さ	100	27.1
③仕事のスピード	48	13.0
④出来映え	74	20.1
⑤対応力	56	15.2
⑥無回答	0	0

(3) 会員の言葉づかいや対応等はいかがでしたか。

項目	回答数(件)	割合(%)
①満足	91	63.6
②おおむね満足	35	24.5
③普通	13	9.1
④やや不満	2	1.4
⑤不満	1	0.7
⑥無回答	1	0.7

(4) (3) の回答の理由について(複数回答)

項目	回答数(件)	割合(%)
①挨拶	107	29.2
②言葉遣い	103	28.1
③接遇能力	77	21.0
④電話応対	36	9.8
⑤身だしなみ	43	11.7
⑥無回答	1	0.3

3 安全・適正就業の徹底

今年度は、新型コロナウイルスの感染拡大防止のために安全・適正就業委員会を開催することはできませんでしたが、安全・適正就業の推進を図るため、就業現場の巡回や、会員から「安全就業標語」を募集し、最優秀作品をポスター掲示及び会報誌掲載などの取り組みを行いました。

事故発生状況については、会員傷害事故は1件増加、賠償責任事故は前年と同数となりました。

◇安全・適正就業委員会等の活動状況

活動項目	開催日	内 容	出席人数	事務所
安全・適正就業委員会	中止	令和元年度事業報告、安全就業標語選考 ※書面郵送	-	本 部
	中止	令和3年度事業計画、令和2年度事故発生状況等 ※書面郵送	-	
事務所 安全・適正就業 対策会議	-	新型コロナウイルスの影響により、中止	-	南 部 中 部 北 部
事務所 安全・適正就業 対策巡回指導	8/5	除草作業（幸区内公園）	2人	南 部
	12/16	清掃作業（川崎区内 バス営業所）	2人	
	11/16	清掃作業（マンション）	2人	中 部
	3/4	除草作業（寺院）	2人	
	7/8	自転車等放置防止対策業務 （向ヶ丘遊園駅周辺）	3人	北 部
	12/9	施設管理作業（公共施設）	4人	

◇安全講習会等の開催及び参加状況

講習名	開催日	内 容	参加人数	会 場
第1回 安全就業研修会	9/30	安全教育に係る研修	1人	かながわ労働プラザ
第2回 安全就業研修会	12/21	安全教育に係る研修	1人	かながわ労働プラザ
安全就業 指導員会議	1/19	安全教育に係る研修	1人	オンライン

◇安全就業標語等の募集・表彰等

ア 安全就業標語（川崎市SC主催）

(ア) 応募 … 20作品

(イ) 表彰 … 最優秀作品「安全は、あせらず、急がず、無理をせず。」

(ウ) 受賞者 … 林 啓雄(中部事務所)

◇事故発生状況

事故区分	会員傷害事故	賠償責任事故
発生件数	11 件 (10 件)	8 件 (8 件)

※()内は令和元年度発生状況

4 事業推進体制の強化

法令を遵守するとともに、市や関係機関から事業の支援や協力を得ながら、財政的な基盤の確保に向けて努めてまいりました。

◇受託事業等による事務費収入等

	令和元年度	令和2年度	対前年対比
受託事業 受取事務費	90,159,080 円	96,889,617 円	107.5%
労働者派遣 事業手数料	12,286,348 円	13,066,146 円	106.3%

◇外部による定期経理監査及び決算監査

実施団体	実施内容	実施日
税理士法人河合会計事務所	経理全般に係る適正執行検査及び指導	毎月
	決算に係る適正執行検査及び指導	5/13

◇清掃ボランティア活動実施状況

実施場所	開催日	参加人数	事務所
JR 川崎駅周辺	9/27	9 名	南 部
JR 武蔵溝ノ口駅周辺	9/27	8 名	中 部
小田急新百合ヶ丘駅周辺	9/25	8 名	北 部
合 計		25 名	

◇市民向け講座の実施

例年、調理講習会を行っていましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止いたしました。

◇視察等の受入れ状況

名 称	内 容	開催日	会 場
相模原市 シルバー人材センター	会員増強についての取り組み	7/29	中部事務所

◇職員研修等の開催及び出席状況

名 称	開催日	内 容	会 場
令和2年度会員拡大 就業開拓担当者会議	10/12	会員拡大を図り、同時に会員増加にふさわしい就業機会の拡大に向けた取り組みの情報共有	オンライン
令和2年度適正就業 担当者会議	11/16	適正就業ガイドラインに沿った業務運営について	オンライン
NRI システム ユーザー研修会	12/15	システム「エイジレス・コラボ 80+」新バージョンについて等	オンライン
福祉・家事援助 サービス担当者会議	12/14 12/15	福祉・家事援助サービスの取り組み等について	オンライン
NRI 経理担当者向け 年度末処理オンライン セミナー	2/25	決算処理の手順について等	オンライン

◇市及び関係機関との会議等の出席状況

名 称	内 容	開催日	会 場
全シ協定時総会	全国のセンター連合会及び拠点役員による法人の予算・決算執行に関する協議	書面 (※)	—
県シ連定時総会	県シ連役員及び拠点役員による法人の予算・決算執行に関する協議	6/18	ワークピア横浜
県シ連理事会	県シ連理事による法人運営に関する議事審議等	11/19 (※)	かながわ労働プラザ
県シ連事務局長会議	県内事務局長による事業の取り組みと情報交換等	11/11 (※)	かながわ労働プラザ

連合会・横浜・川崎 ・相模原ブロック会議	県下指令指定都市SC及び 県SC連合会による課題等 の情報交換等	12/9	川崎市シルバー人材 センター会議室
県シ連企業向け 動画制作会議	シルバー人材センター事業 概要説明等の企業向け 動画の制作について協議	7/3	かながわ労働プラザ
市高齢者在宅サービス課 ・シルバー連絡会議	所管課の在宅サービス課 との連絡会議	7/20	ソリッドスクエア
キャリサポ・だいJOB ・シルバー連絡会議	キャリアサポートかわさき、 だいJOBセンター、 シルバー人材センター、 市労働雇用部、市在宅サ ービス課による連絡会議	11/19	フロンティアビル

※県シ連第1回事務局長会議（5月）、県シ連第1回安全対策検討部会（5月）、県シ連第1回理事会（6月）、全シ協定時総会（6月）、県シ連第1回専門部会（6月）、県シ連第1回事故防止委員会（6月）は新型コロナウイルス感染症予防のため中止となりました。なお、全シ協定時総会（6月）、県シ連第1回理事会（6月）につきましては書面決議となりました。

◇会議等の開催状況

名 称	内 容	開催日	会 場
政策・経営会議	管理職等による事業運営上 の重要課題等の協議	毎月	川崎市シルバー人材 センター会議室
業務担当者会議	担当者による事業運営など 業務遂行上の課題等の協議	毎月	川崎市シルバー人材 センター会議室
会報編集委員会	前号の評価及び新号の構成 についての検討	8/21 11/20	川崎市シルバー人材 センター会議室

5 第3期基本計画の推進及び事業計画目標値の的確な進行管理

令和2年度は新たな基本計画の初年度となりました。

まず、会員数につきましては、積極的に広報媒体を使用し、会員増強に努めましたが、「新型インフルエンザ等対策特別措置法」に基づく緊急事態宣言により外出自粛となったことなどから、事務所に来所される方も減少したことで目標数を下回る結果となりました。

次に請負受託事業の契約金額につきましては、緊急事態宣言の発出により、外出自粛となったことで、一定の期間作業を中止した就業もあり、実績が減少する中、簡易的な消毒を含む清掃作業等の新規依頼などにより、計画の目標金額を上回ることができました。

労働者派遣事業につきましては、スーパーでの品出し等の追加受注があり、契約金額で目標値を上回ることができました。

◇会員数

目標	実績	達成率
5,980人	5,780人	96.7%

◇請負受託事業

目標	実績	達成率
928,000,000円	938,203,260円	101.1%

◇労働者派遣事業

目標	実績	達成率
107,160,000円	112,563,843円	105.0%

Ⅱ 公益目的事業－２（葬祭場運営事業）

1 葬祭場運営事業の取組結果

川崎市葬祭場の指定管理者（指定管理期間 令和２年４月１日から令和７年３月３１日までの５年間）として、川崎市シルバー人材センターと富士建設工業株式会社とで共同体を組み、「かわさき南部斎苑」と「かわさき北部斎苑」の葬祭場運営事業を実施しました。

令和２年度は次の４項目を取組方針とし、業務を行いました。

（１）公衆衛生の向上と公共葬祭場としての公平性の確保

休苑日である「友引日」のうち、毎年火葬需要が多くなる、夏季（７月～９月）に３日、冬季（１２月～２月）に５日を開苑し、火葬需要に対応することにより公衆衛生の向上に努めました。

また、川崎市が作成した斎苑の利用案内（利用のルール）に基づき業務を遂行し、公共葬祭場としての公平性を確保しました。

（２）質の高い市民サービスの提供

葬祭場業務を遂行するにあたり、質の高い市民サービスの提供に努めましたが、利用者アンケート等では、様々なご意見やご要望をいただきました。指定管理者として対応が可能なことは速やかに対応し、市民サービスの向上に努めました。

また、新型コロナウイルス感染症の感染予防のため、式場の利用制限や火葬の受入れ件数制限などを実施せざるを得ず、利用者の方々にはご不便をおかけすることになりました。

（３）適正な業務の遂行と効率的な事業運営

川崎市が作成した両斎苑の利用案内（一般の方用と葬祭業者用があります。）に基づき、利用者の方々に対し、公平・公正に業務を遂行しました。

新型コロナウイルス感染症で亡くなった方の火葬の対応につきましては、川崎市と協議のうえガイドラインを作成し、感染予防を徹底して火葬業務を遂行しました。

また、かわさき南部斎苑では空調設備更新工事及び照明のＬＥＤ化工事、かわさき北部斎苑では駐車場の改修工事が実施されましたが、工事の進捗状況に合わせ、火葬の受入れ件数や休憩室及び斎場の貸出し件数の調整を行い、効率的な事業運営に努めました。

（４）南北斎苑の改修工事中における安全管理義務

前記の各斎苑の改修工事期間中は、工事箇所をフェンスで囲み、利用者が工事箇所に入らないようにするなど、利用者の安全確保に細心の注意を払いました。また、騒音・振動が発生する工事については、休苑日（友引日）や通夜の終了後に行い、利用者の方々には影響がないようにしました。工事期間中、事故やトラブル等はありませんでした。

2 葬祭場運営事業の執行体制等

(1) 職員の配置

事務等の管理部門はシルバー人材センターが、火葬部門については国内各地の火葬場で火葬業務を担っている富士建設工業株式会社が運営しています。

管理部門については、本部の斎苑管理グループリーダー及び南北斎苑長に常勤職員を配置し、事業運営が円滑に行われるようにしました。

シルバー人材センター本部には、葬祭場運営事業を統括し、南北斎苑の連絡・調整を行う斎苑管理グループリーダー1名、派遣職員1名を、かわさき南部斎苑には斎苑長1名、常勤職員1名、嘱託職員4名、派遣職員1名を、かわさき北部斎苑には斎苑長1名、常勤職員1名、嘱託職員5名を配置しました。

両斎苑では斎苑長を含め各7名の職員が、予約の受付、式場の管理、葬祭業者等との連絡調整などの業務を行っています。

火葬部門については、共同体の構成員である富士建設工業株式会社が火葬炉の運転業務・保守点検業務を担い、かわさき南部斎苑には所長1名、主任1名、職員8名の計10名を、かわさき北部斎苑には所長1名、主任1名、職員9名の計11名を配置し、円滑に業務を運営しています。

(2) 葬祭場運営会議

葬祭場に係る管理・運営上の問題や利用者からの要望等に的確に応えるため、川崎市、シルバー人材センター本部、南北斎苑及び富士建設工業株式会社で構成する葬祭場運営会議を定例的に月1回開催し、川崎市からの要請等や両斎苑の抱える課題等について、情報を共有し、課題解決に向けた協議をしています。円滑な事業運営への取組みはもとより、市民サービス向上に資するように努めました。

(3) 斎苑連絡会議

シルバー人材センター事務局長、斎苑管理グループリーダー、かわさき南部斎苑長、かわさき北部斎苑長で構成している会議で、シルバー人材センター本部と南北斎苑の間で情報を共有化し、各斎苑の課題解決、川崎市への要望等の協議をしています。協議した結果については、適宜葬祭場運営会議等で川崎市に報告しています。

(4) 斎苑責任者会議

両斎苑においては、原則として、開苑日の毎朝、斎苑長と火葬・警備・売店・清掃の責任者のミーティングを行っています。当日の告別式・通夜・火葬等の情報を共有し、それぞれの業務が支障なく遂行できるようにしています。特に共同体の一員である火葬業務の責任者とは、来苑者の人数、霊柩車の到着時刻などの葬祭業者から得た情報や留意事項を共有し、火葬業務が円滑に行われるように努めています。

※各会議の開催状況

名 称	内 容	日程	会 場
葬祭場運営会議 (川崎市・共同体)	葬祭場運営上の課題等の協議	毎月	シルバー人材センター 会議室
斎苑連絡会議 (シルバー人材センター)	シルバー人材センター責任者 と斎苑長による会議	毎月	シルバー人材センター 会議室
斎苑責任者会議 (共同体)	斎苑内の責任者による会議	原則 毎日	各斎苑

3 火葬等業務運営状況

(1) 火葬業務

火葬業務は 火葬の受付、火葬の執行、収骨までを行うもので、令和2年度は年間10,700件を予定していましたが、利用実績はかわさき南部斎苑5,513件、かわさき北部斎苑5,370件の合計10,883件で、執行率は101.7%でした。

新型コロナウイルス感染症で亡くなった方の火葬実施日は、通常の火葬の受入れ件数を制限しましたが、年間の火葬件数としては、予定を上回る結果になりました。

なお、新型コロナウイルス感染症で亡くなった方の火葬件数は、かわさき南部斎苑63件、かわさき北部斎苑53件でした。

(2) 休憩室貸出業務

休憩室貸出し業務は、遺族等の方々に火葬終了までの間、お待ちいただくために休憩室の貸出しを行うものであり、南北両斎苑で年間10,600件の利用を予定していましたが、利用実績はかわさき南部斎苑3,748件、かわさき北部斎苑4,028件の合計7,776件に止まり、執行率は73.4%でした。

新型コロナウイルス感染症の流行で、少人数のため休憩室を必要としない家族葬が増加したことと、かわさき南部斎苑では空調設備及び照明LED化の工事のため貸出室数を制限、かわさき北部斎苑では駐車場改修工事により臨時休苑をしたことなどのため、予定を下回る結果になりました。令和2年度の事業計画作成時点で、これらの工事の内容や期間等が確定していなかったことから、予定件数を例年並みに設定したため執行率が低くなったものです。

(3) 斎場貸出業務

斎場貸出業務は、通夜及び告別式を行うために斎場の貸出しを行うものであり、南北両斎苑で年間2,600件を予定していましたが、利用実績はかわさき南部斎苑1,078件、かわさき北部斎苑851件の合計1,929件で、執行率は74.2%でした。

新型コロナウイルス感染症対策とかわさき南部斎苑では空調設備及び照明LED化の工事、かわさき北部斎苑では駐車場改修工事により一部の斎場の貸出しを停止したこともあり、予定件数を下回る結果になりました。

(4) 遺体保管業務

遺体保管業務は、斎場で葬儀をされる場合に、葬儀が行われるまでの間、霊安室において遺体をお預かりする業務であり、南北両斎苑で年間 650 件（延べ日数 2,600 日）を予定していましたが、利用実績はかわさき南部斎苑 276 件（延べ日数 1,101 日）、かわさき北部斎苑 269 件（延べ日数 1,470 日）の合計 545 件（延べ日数 2,571 日）で、執行率は件数で 83.8%、延べ日数では 98.9%となりました。

(5) 友引日開苑、臨時休苑

火葬需要が増加する夏期と冬期に休苑日である友引日の一部を開苑していますが、夏期の友引日開苑について、かわさき北部斎苑は駐車場改修工事の影響で実施を見送り、かわさき南部斎苑のみの実施となりました。期間は7月から9月で、7月29日、8月20日、9月29日の3日間友引日開苑を実施しました。

冬期の友引日開苑については、かわさき南部斎苑が空調設備の更新工事、照明のLED化工事が行われたため、かわさき北部斎苑のみ実施しました。期間は12月から2月で、12月7日、12月18日、1月5日、1月15日、2月8日の5日間、友引日開苑を実施しました。

令和3年度以降につきましては、火葬件数の動向を注視し、開苑日数等を川崎市と協議してまいります。

また、かわさき北部斎苑では駐車場改修工事のため、8月3日から8月7日までの間、臨時休苑しました。かわさき南部斎苑については、工事による臨時休苑はありませんでした。

事業実施状況

区 分	年間計画	実 績	率
火葬件数	10,700 件 (10,400)	10,883 件 (10,819)	101.7% (104.0%)
休憩室貸出件数	10,600 件 (8,000)	7,776 件 (8,331)	73.4% (104.1%)
斎場貸出件数	2,600 件 (2,400)	1,929 件 (2,544)	74.2% (106.0%)
遺体保管件数	650 件 (600)	545 件 (687)	69.5% (114.5%)

() は令和元年度実績

友引日開苑の事業実施状況

区 分	南部斎苑	北部斎苑	計
火葬件数	37 件 (120)	106 件 (145)	143 件 (265)
休憩室貸出件数	20 件 (68)	61 件 (89)	81 件 (157)
斎場貸出件数	8 件 (29)	13 件 (31)	21 件 (60)
遺体保管件数	4 件 (5)	3 件 (13)	7 件 (18)

() は令和元年度実績 開苑日数：各斎苑 10 日 合計 20 日

4 葬祭場利用者アンケート

各斎苑の休憩室やロビー等にアンケート用紙を設置し、葬祭場利用者からご意見・ご要望をいただいております。

令和2年度は121名の利用者から、次のとおり回答をいただきました。(令和元年度は74名でした。) ※参考 令和2年度来苑者数 約19万人

アンケートの集計結果は次のとおりです。()は令和元年度の件数です。

① 売店従事者に対するもの

	非常に良い	良 い	悪 い	非常に悪い
態度	25件(4)	15件(8)	2件(0)	0件(0)
身だしなみ	24件(3)	16件(9)	0件(0)	0件(0)
言葉づかい	26件(4)	14件(9)	1件(0)	0件(0)
説明の仕方	22件(3)	17件(8)	1件(0)	0件(0)

② 清掃従事者に対するもの

	非常に良い	良 い	悪 い	非常に悪い
態度	6件(3)	4件(5)	0件(0)	0件(0)
身だしなみ	4件(5)	6件(3)	0件(0)	0件(0)
言葉づかい	4件(3)	6件(6)	0件(0)	0件(0)
説明の仕方	5件(4)	5件(4)	0件(0)	0件(0)

③ 警備従事者に対するもの

	非常に良い	良 い	悪 い	非常に悪い
態度	5件(0)	7件(1)	0件(1)	1件(4)
身だしなみ	6件(0)	6件(3)	0件(0)	0件(2)
言葉づかい	5件(0)	7件(1)	0件(2)	0件(4)
説明の仕方	5件(0)	7件(1)	0件(2)	0件(2)

④ 事務所員に対するもの

	非常に良い	良 い	悪 い	非常に悪い
態度	11件(5)	10件(3)	0件(0)	0件(0)
身だしなみ	9件(5)	12件(3)	0件(0)	0件(0)
言葉づかい	11件(6)	10件(3)	0件(0)	0件(0)
説明の仕方	11件(5)	10件(3)	0件(0)	0件(0)

⑤ 上記従事者のうち業務が不明なもの

	非常に良い	良 い	悪 い	非常に悪い
態度	16件(11)	15件(8)	1件(0)	0件(0)
身だしなみ	14件(11)	17件(7)	1件(0)	0件(0)
言葉づかい	15件(10)	15件(9)	0件(0)	0件(0)
説明の仕方	18件(10)	15件(7)	1件(0)	0件(1)

⑥ 火葬従事者に対するもの

	非常に良い	良 い	悪 い	非常に悪い
態度	5 0 件 (28)	4 3 件 (19)	0 件 (0)	0 件 (0)
身だしなみ	4 8 件 (28)	4 6 件 (20)	1 件 (0)	0 件 (2)
言葉づかい	5 0 件 (30)	4 4 件 (17)	2 件 (1)	0 件 (0)
説明の仕方	4 7 件 (28)	4 4 件 (19)	1 件 (0)	1 件 (0)

⑦ 施設に対するもの

	非常に良い	良 い	悪 い	非常に悪い
清潔さ	5 5 件 (28)	3 3 件 (21)	1 件 (3)	2 件 (2)
施設案内	4 3 件 (28)	3 9 件 (20)	4 件 (3)	1 件 (2)

*アンケート結果について

- ア 清掃従事者及び事務所員については、概ね良い評価をいただきました。
- イ 売店従事者については、今年度は「悪い」との評価、警備従事者については、前年と比べ件数は大きく減ったものの、「非常に悪い」との評価をいただきましたので、当該事業者に対し接遇等の改善の申入れをしました。
- ウ 火葬従事者については、概ね良い評価をいただきましたが、「悪い」「非常に悪い」との評価もありましたので、指定管理共同体である火葬業務事業者に再発防止について改善を求めました。
- エ 施設に対するものについては、新型コロナウイルス感染症対策についてのご意見、老朽化している設備の改善についてのご要望などをいただきました。指定管理者で対応できることについては速やかに実施し、対応が難しいことについては川崎市に要望しました。
- オ その他の意見として、駐車場の台数制限の見直しや火葬等 Web 予約の改善要望などがありました。

*アンケートの課題等

- ア アンケートに協力してくださる方が少ないので、アンケート用紙の設置場所の増設や、葬祭業者にアンケート用紙を配付することを実施しました。回答数は増えましたが、さらに増加させるために検討が必要です。
- イ 現在のアンケート用紙は川崎市が作成した様式ですが、今後川崎市と協議し、多くの利用者の方々からご意見をいただき、利用者サービスの向上に役立てることができるようなものにしていきたいと考えています。