

派遣先事業所に対する満足度調査

令和5年11月

公益社団法人島根県シルバー人材センター連合会

I. 調査の概要

1. 趣旨・目的

労働力人口の減少等により人手不足分野や現役世代を支える分野での担い手不足が問題となる中、当該分野での高齢者の就業を推進することは喫緊の課題です。

これを踏まえ、65歳までの雇用確保措置及び70歳までの就業確保措置により定年退職者等の継続的な活用が進む一方で、新たな高齢者の採用及びその活用に苦慮している企業・団体もあります。これに対し、国及び島根県は本格的な職業生活からの引退過程にある高齢者の潜在的な労働力による「シルバー人材センター連合が行う労働者派遣事業（シルバー派遣事業）」を、高齢者の活用・活躍を促進するための一策として位置づけています。

そのような中、平成19年に開始した島根県内でのシルバー派遣事業は、現在では11市町において400以上の事業所が利用しており、今後もシルバー派遣事業への期待・需要が高まることが予想されます。

これに対し、「本事業の拡充及びサービスの向上に努めるにあたっては、実際の派遣会員及び派遣先事業所の意見・意向等を参考にすることが必要である」との提言があったことから、このたび島根県内の派遣先事業所を対象に満足度調査を行い、その結果をまとめたところです。

2. 調査の方法

(1) 調査の方法

ダイレクトメールによるアンケート形式

(2) 調査の対象

令和4年4月以降に派遣実績のある派遣先事業所

(3) 調査の実施期間

令和5年7月から8月まで

3. 回収状況

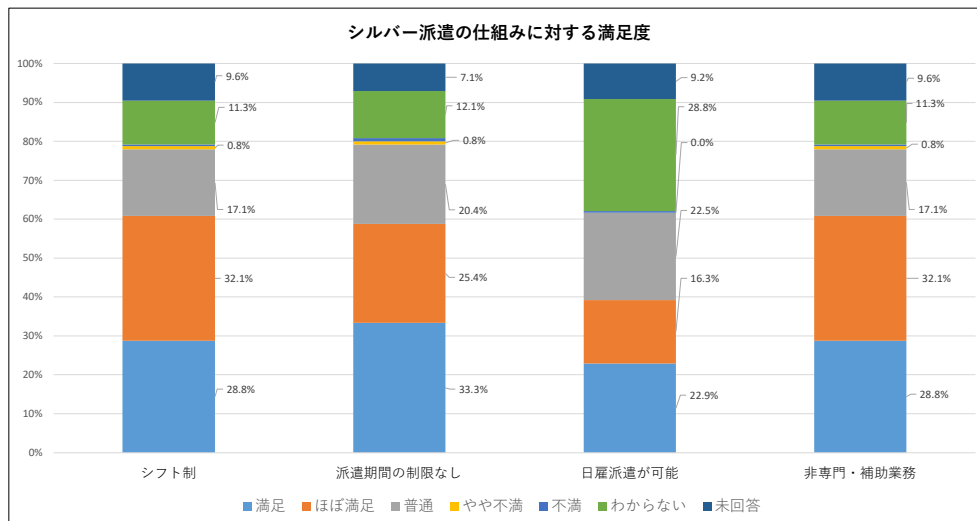
	合計	松江	浜田	出雲	益田	安来	雲南	奥出雲	津和野	美郷大田	隠岐の島
対象数	412	82	18	172	26	27	30	9	12	22	14
回収数	240	45	8	100	15	17	19	7	6	16	7
回収率	58.3%	54.9%	44.4%	58.1%	57.7%	63.0%	63.3%	77.8%	50.0%	72.7%	50.0%
構成率 (回収数)	100.0%	18.8%	3.3%	41.7%	6.3%	7.1%	7.9%	2.9%	2.5%	6.7%	2.9%

II. 調査結果

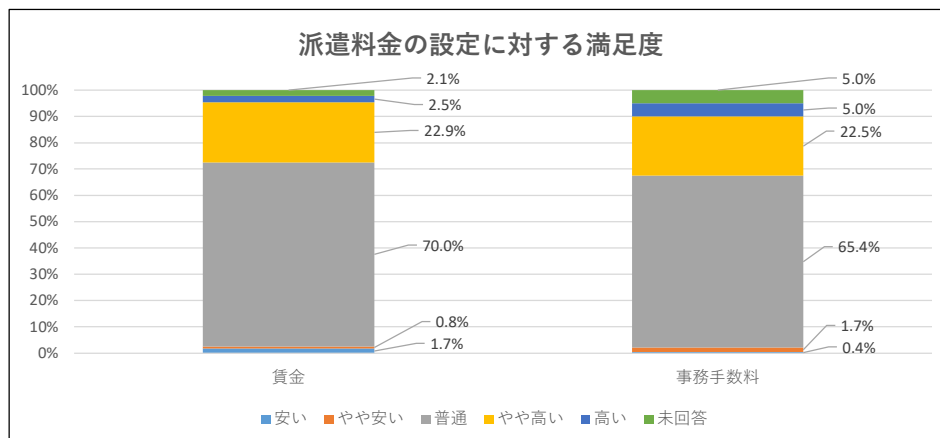
平成27年度以降は、シルバー人材センター事業の「臨時的かつ短期的な就業、又は軽易な業務」に基づくシルバー派遣事業の仕組み・特長のアピールを続けています。コロナ禍においても事業実績が右上がり推移している中、このたび初めて派遣先事業所の満足度調査を実施しました。

今回の調査では、シルバー派遣事業の特長のいずれに対しても「満足」「やや満足」の合計が概ね4割～6割を占めており、一定の評価を得ていることが見て取れます。

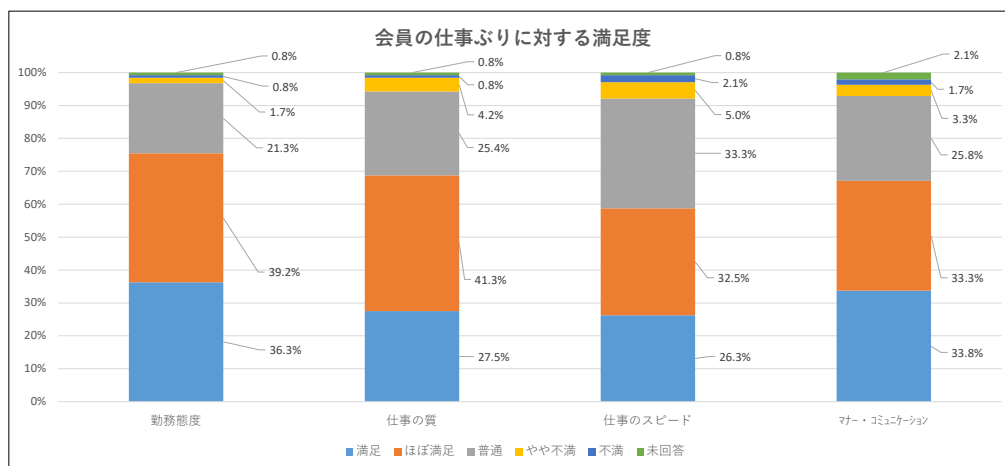
そのうち「1人あたりの就業が週20時間未満のシルバー会員によるシフト制」「業務に慣れたシルバー会員を継続して受入れできる“派遣期間の制限がない”こと」「非専門・補助的業務をシルバー会員にシェアすることで従業員の負担が軽減できること」の満足度は、概ね同じような割合となっています。一方、「季節的な短期間の業務などの“日雇派遣が可能”であること」に関しては、「わからない」が他の3つよりも約20P多いことで「満足」「やや満足」を押し下げる形となっています。



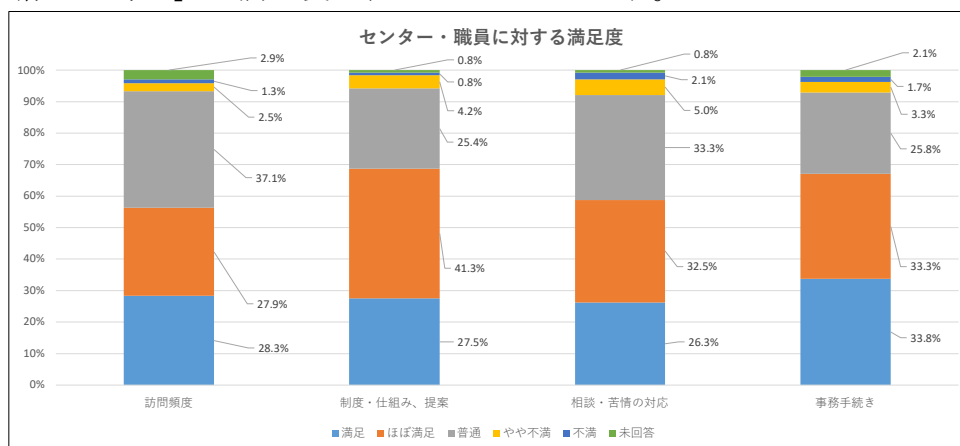
派遣料金の設定に対しては、「普通」が7割程度を占めています。また、「高い」「やや高い」が「安い」「やや安い」より多くなっています。なお「事務手数料」は、「賃金」と比べて「高い」「やや高い」が2倍以上という評価となっています。



次に、会員の仕事ぶりについては「満足」「やや満足」の合計が6割弱～7割超を占めています。「勤務態度」への評価がやや高めである一方、「仕事のスピード」の満足度が低くなっています。



一方、センター及び職員の対応に関しては「満足」「やや満足」の合計が5割超～7割弱と、会員の仕事ぶりよりもやや低めの満足度となっています。「訪問頻度」「相談・苦情への対応」の満足度が低めになっています。



以上のように、「シルバー派遣事業の仕組み」「会員の仕事ぶり」「センター・職員の対応」のいずれも概ね一定程度の満足度は得られているように見受けられます。その一方で何らかの不満を感じている事業所も少なからずあります。傾向としては、後述のⅢの間5（9）のとおり「会員の仕事ぶり」「センター・職員の対応」に起因するものが多くを占めているようです。

これらを踏まえ、派遣先事業所の満足度を高めるにあたり、とりわけ「不満に感じている点」に注目しました。そして、派遣事業所の抱える不満点を解消するための施策を講じるにあたり、次の3点を重点事項として掘り下げてみました。

- (1) 業種別にみる「会員の仕事ぶり」等への評価・不満点
- (2) 市場規模・地域別での「センター・職員の対応」等への評価・不満点
- (3) 会員に付与することが必要な知識・技術

1. 重点事項の調査結果

(1) 業種別にみる「会員の仕事ぶり」等への評価・不満点

アンケート調査上は19業種に分類していましたが、これを掘り下げるにあたっては、施策を講じる際の大きな括りに再分類することとしました。次の表のとおりシルバー派遣事業の利用数が多い「介護・福祉、子育て分野」「観光関連等の分野」「製造業」「公務」の4分類です

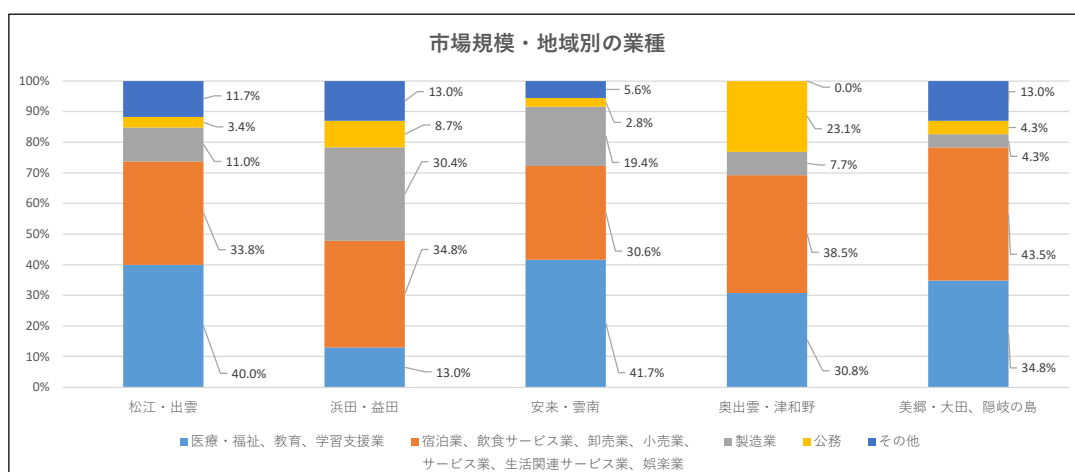
なお、これらの構成比は、全体の約90.0%となります。

	回答数	
	回答数	構成率
医療・福祉、教育、学習支援業	88	36.7%
宿泊業、飲食サービス業、卸売業、小売業、サービス業、生活関連サービス業、娯楽業	84	35.0%
製造業	32	13.3%
公務	12	5.0%

また、市場規模・地域別にみる業種ごとの構成比は次のとおりです。

この中で、令和5、6年度の重点分野に位置づけている「介護・福祉、子育て分野（医療・福祉、教育、学習支援業）」の割合が、「浜田・益田」で著しく低い状況にあります。

一方で、令和7年度の重点分野に想定する「観光関連等の分野（宿泊業、飲食サービス業、卸売業、小売業、サービス業、生活関連サービス業、娯楽業）」の割合は、いずれの市場規模・地域別でも概ね同水準で収まっています。



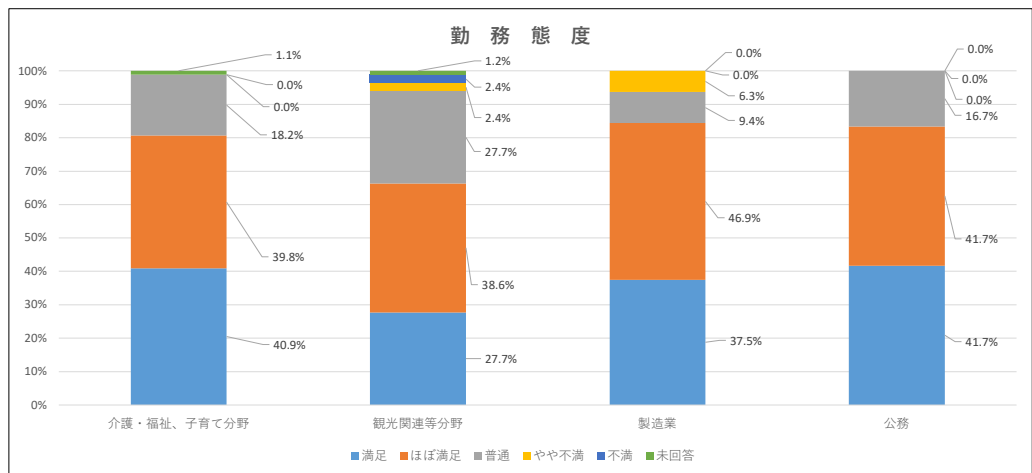
① 「会員の仕事ぶり」への評価・不満点

派遣先事業所における「会員の仕事ぶり」に関して、全体的に「観光関連等分野」において、満足度が低くかつきびしい評価が示されています。一方で「公務」においては、「不満」「やや不満」の評価はいずれの項目においてもありませんでした。

ア) 勤務態度

「観光関連等分野」で「不満」「やや不満」、「製造業」で「やや不満」の評価が見られます。

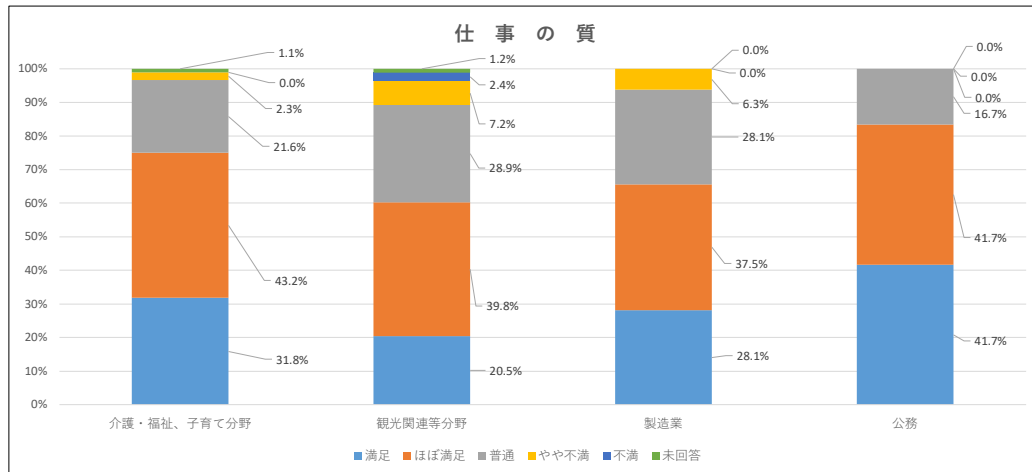
理由として「上司の指示に従わない（観光関連等分野）」「女性社員への付きまとい（観光関連等分野）」といった意見が寄せられています。



イ) 仕事の質

前記ア)と同様に「観光関連等分野」で「不満」「やや不満」が、そして「介護・福祉、子育て分野」「製造業」で「やや不満」の評価が見られます。

理由として「人財個々のスキル差がありすぎます（観光関連等分野）」「個人差がある。仕事ができない人は早めに止めてもらいたい（製造業）」といった意見が寄せられています。

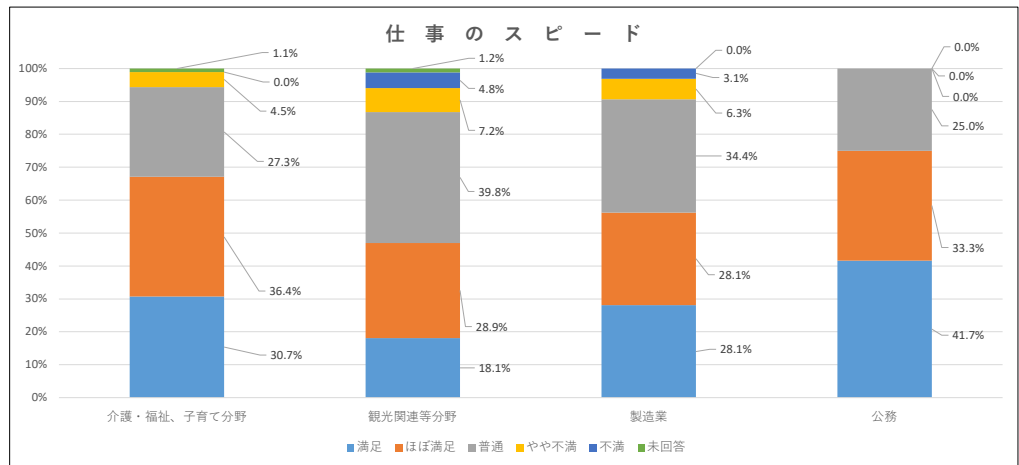


ウ) 仕事のスピード

前述のとおり、他の項目と比べて、満足度が低くなっています。

そのような中、「観光関連等分野」「製造業」で「不満」「やや不満」が、「介護・福祉、子育て分野」で「やや不満」の評価が見られます。

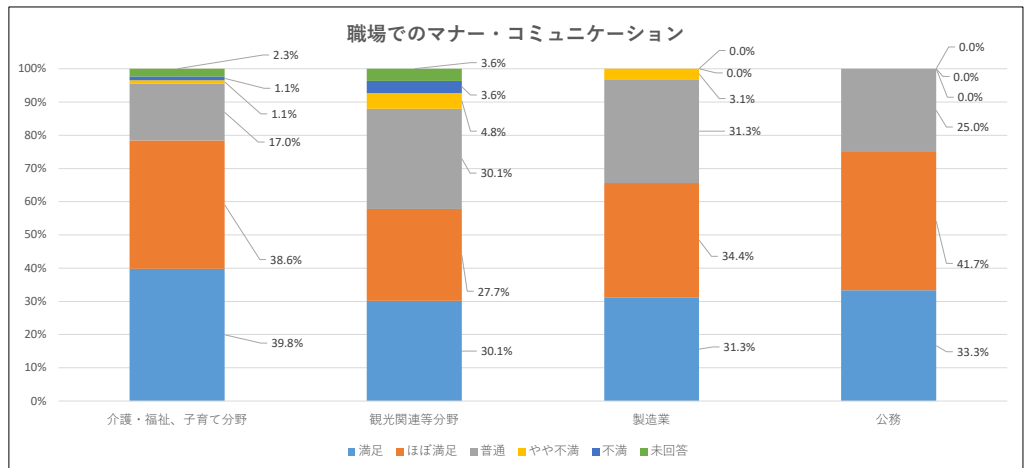
理由として「動きが緩慢だが高齢ということで大目に見ている。人手がないので仕方なしに雇い入れている。現状が精いっぱいだと思います。(観光関連等分野)」「賃金を他の従業員と同等レベルにしなければならないとされているが仕事のスピードを考えると逆に従業員が不満を持つ可能性がある。(観光関連等分野)」といった意見が寄せられています。



エ) 職場でのマナー・コミュニケーション

「介護・福祉、子育て分野」「観光関連等分野」「製造業」で「不満」「やや不満」の評価が見られます。

理由として「他の職員や利用者の個人情報を知りたがる(介護・福祉、子育て分野)」「他職員を批判する(介護・福祉、子育て分野)」「人財個々のマナー差がありすぎます(観光関連等分野)」「シルバーさん以外から派遣されている同年代の方と衝突することがあった(製造業)」といった意見が寄せられています。

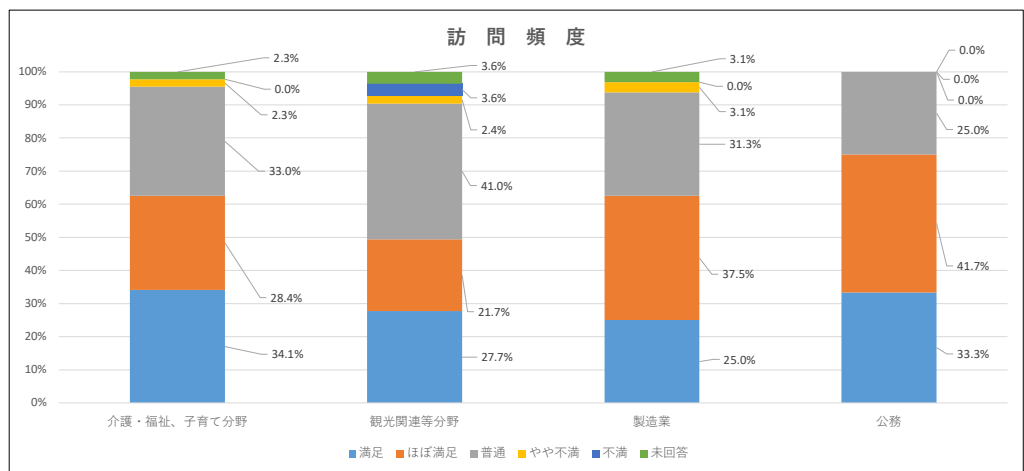


② 「シルバー人材センター・職員」 への評価・不満点

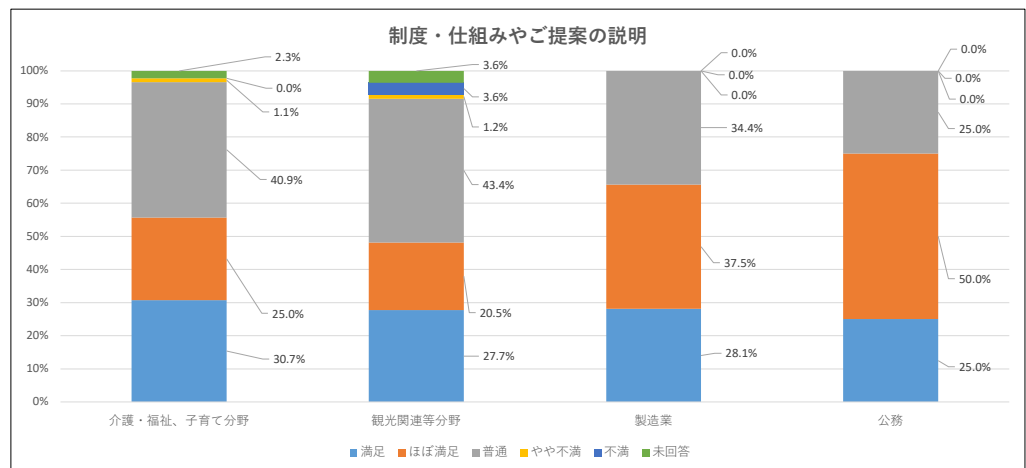
一方、「シルバー人材センター・職員」に対する業種別の評価は、次のとおりです。いずれの項目においても、「介護・福祉、子育て分野」「観光関連等分野」が低めの評価となっています。

とりわけ「観光関連等分野」で5～10%弱の範囲で一定数の事業所が「不満」「やや不満」と評価しています。中には「担当者が私情をはさんでくる。噂話等をうのみにして、この人とは組ませたくない等言うてくる。ビジネスである以上、配慮が必要なのは当方ではなくそちらだと思ふ。契約して1年程の間に遅刻が2回。他従業員は数年間1度もない。指導不足では？」といった厳しい意見も寄せられています。

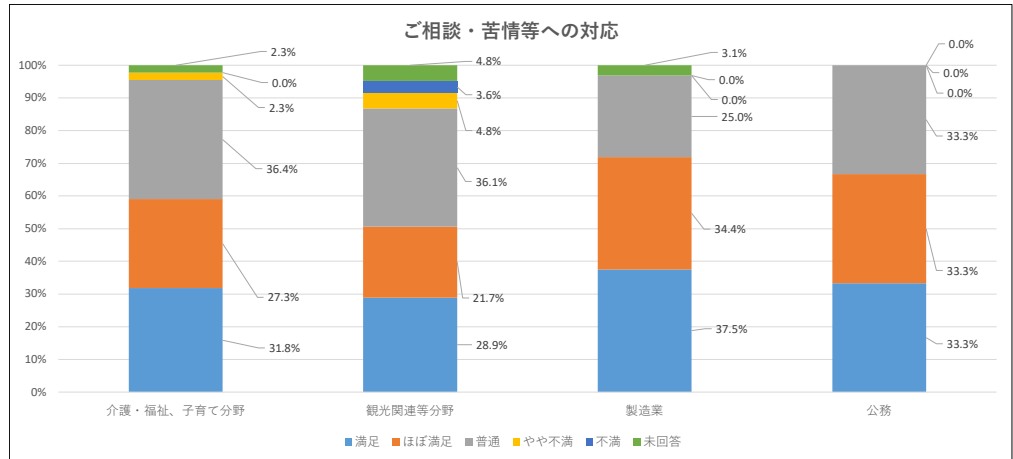
ア) 訪問頻度



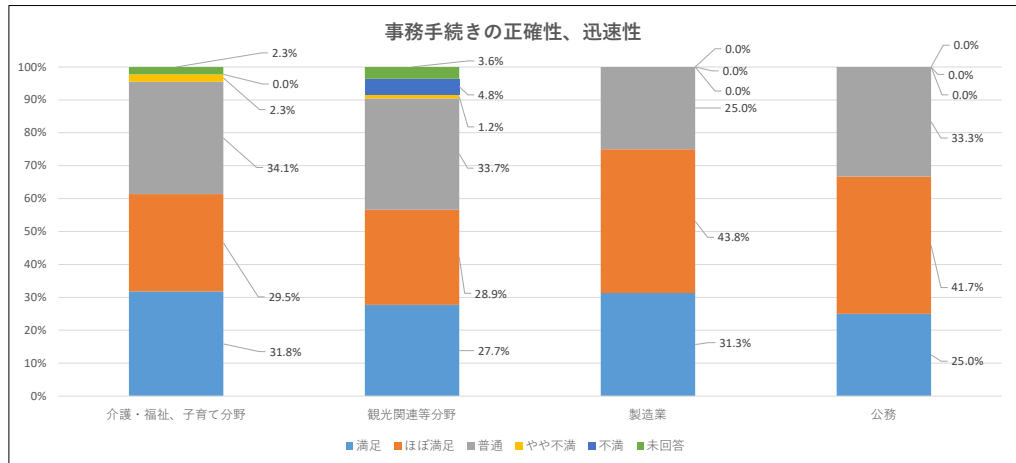
イ) 制度・仕組みやご提案の説明



ウ) ご相談、苦情に対する対応



エ) 事務手続きの正確性、迅速性



(2) 市場規模・地域別にみる「センター・職員の対応」等への評価・不満点

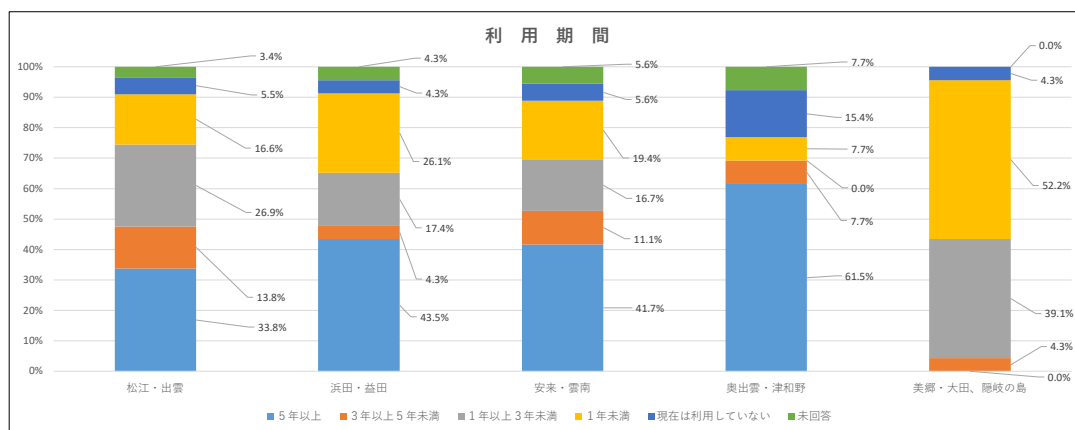
さらに、市場規模・地域別の満足度・評価を分析するにあたり、次の表のとおり、再分類しました。

具体的には、大きな市場規模かつ連合本部が技能講習等の諸施策を実施している「松江、出雲」、中規模の市場規模で東部の「安来、雲南」と西部の「浜田、益田」、中山間地域等で国庫補助対象団体の「奥出雲、津和野」と、未国庫補助団体で連合本部が実施事業所を置く「美郷・大田、隠岐の島」の5分類です。

	回答数	
	回答数	構成率
松江、出雲	145	60.4%
浜田、益田	23	9.6%
安来、雲南	36	15.0%
奥出雲、津和野	13	5.4%
美郷・大田、隠岐の島	23	9.6%

因みに、市場規模・地域別によるシルバー派遣事業の利用期間の構成比は次のとおりです。なお、「美郷・大田、隠岐の島」は、令和元年度に事業を開始したため、「5年以上」の派遣先事業所はありません。

また、「奥出雲・津和野町」はコロナ禍にあった「1年未満」「1年以上3年未満」が7.7%と他と比べて非常に低い水準にあります。そのこともあって「5年以上」「3年以上5年未満」が7割近くを占めています。また、「現在は利用していない」が15.4%と多いことが見て取れます。



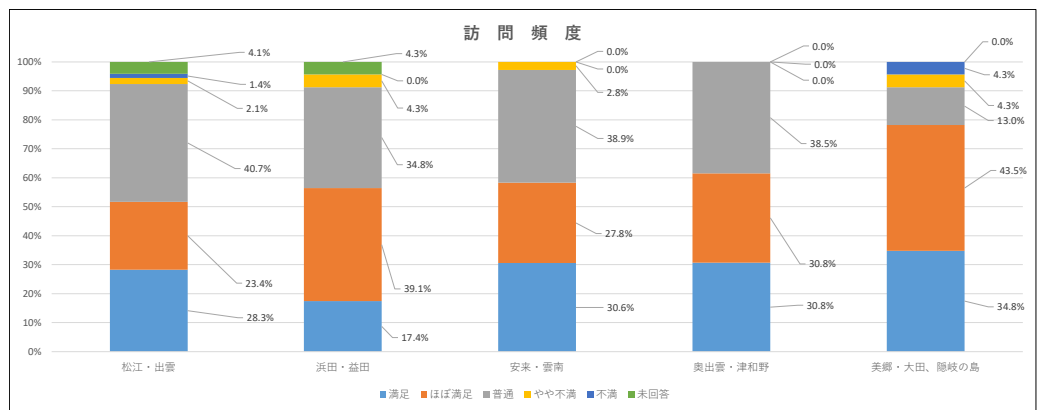
① 「シルバー人材センター・職員」への評価・不満点

市場規模・地域別の「訪問頻度」「制度・仕組みやご提案の説明」「ご相談、苦情に対する対応」「事務手続きの正確性、迅速性」の4項目に対する評価・不満点は、次のとおりです。「奥出雲町・津和野町」では「不満」「やや不満」のいずれも、「益田・浜田」では「不満」の評価は見られませんでした。

ア) 訪問頻度

「松江・出雲」「美郷・大田、隠岐の島」で「不満」「やや不満」が、「浜田・益田」「安来・雲南」で「やや不満」の評価が見られます。

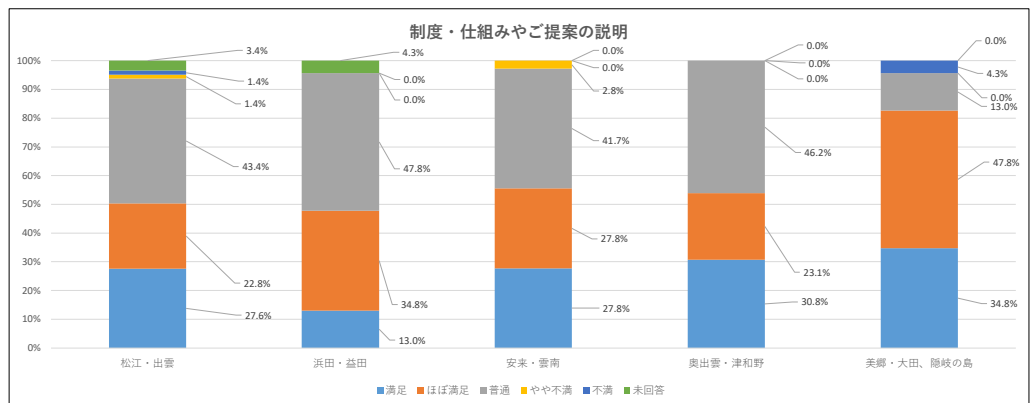
理由として「担当職員の方にお会いしていないのでわかりません。(介護・福祉、子育て分野)」といったコメントもありました。



イ) 制度・仕組みやご提案の説明

「松江・出雲」で「不満」「やや不満」が、「美郷・大田、隠岐の島」で「不満」が、「安来・雲南」で「やや不満」の評価が見られます。

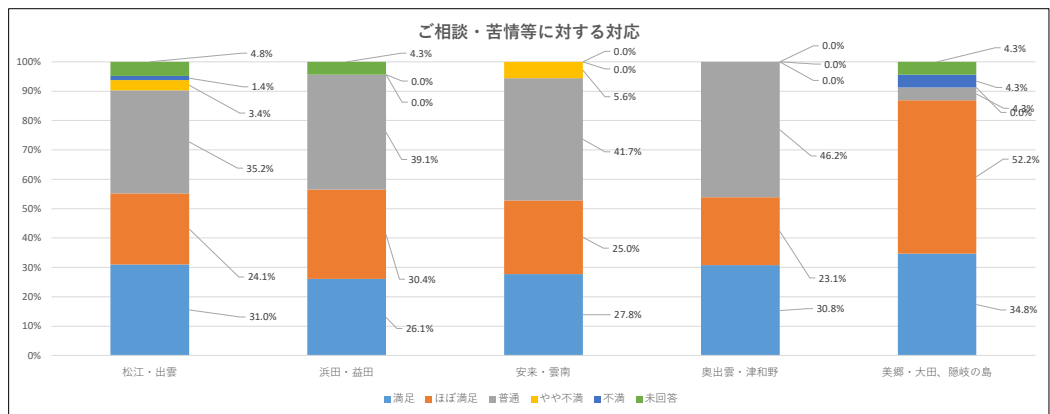
理由として「盆、正月に融通がきくと思うことはあります。(勤務可)(介護・福祉、子育て分野)」「休みを取得する際の手順が会員によってバラバラで、代替人員の派遣も整備が追い付いていない(観光関連等分野)」「派遣後指名しようと思ったが断られた。(製造業)」「書類が多すぎる。当方のような1回限りの派遣などは簡素化・オンライン化も検討されてはどうでしょうか?(その他)」といった意見がありました。



ウ) ご相談、苦情に対する対応

前記イ)と同様に「松江・出雲」で「不満」「やや不満」が、「美郷・大田、隠岐の島」で「不満」が、「安来・雲南」で「やや不満」の評価が見られます。

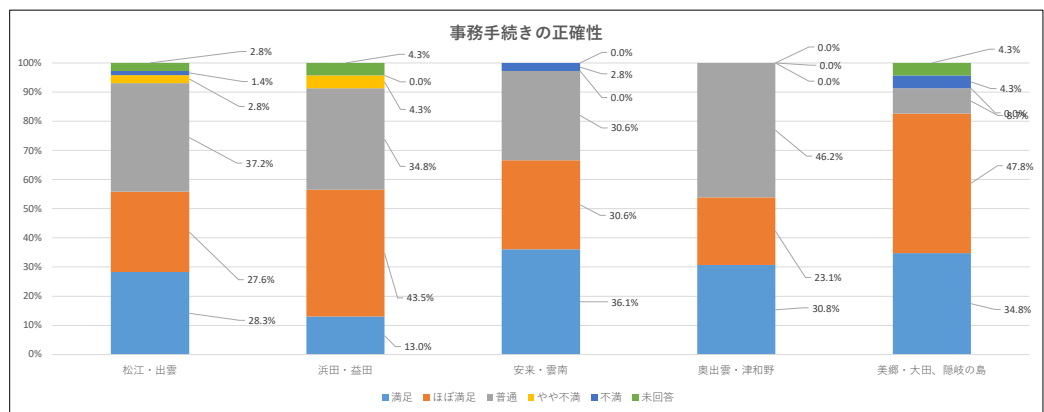
理由として「個人に対し改善依頼をしたが、しばらくするとまた戻ってしまう。担当さんにも注意していただいていたのだが継続したフォローをしてもらいたいと思った。(介護・福祉、子育て分野)」「シルバー会員が退職された後、後任の会員をご紹介いただけていない(介護・福祉、子育て分野)」「苦情発生時に期待したご対応を頂けなかった。(観光関連等分野)」「人員変更等、依頼をした際にこちらの希望を我慢させられることがあった。密な連絡もなしに突然変更になったこともあった。(建設業)」といった意見がありました。



エ) 事務手続きの正確性、迅速性

「松江・出雲」で「不満」「やや不満」が、「安来・雲南」「美郷・大田、隠岐の島」で「不満」が、「浜田・益田」で「やや不満」の評価が見られます。

理由として「こちらから連絡しないと依頼内容の決定について報告がない(観光関連等分野)」「問い合わせに対しての回答が遅い(製造業)」「ご紹介いただける機会はあまりない(製造業)」といった意見がありました。

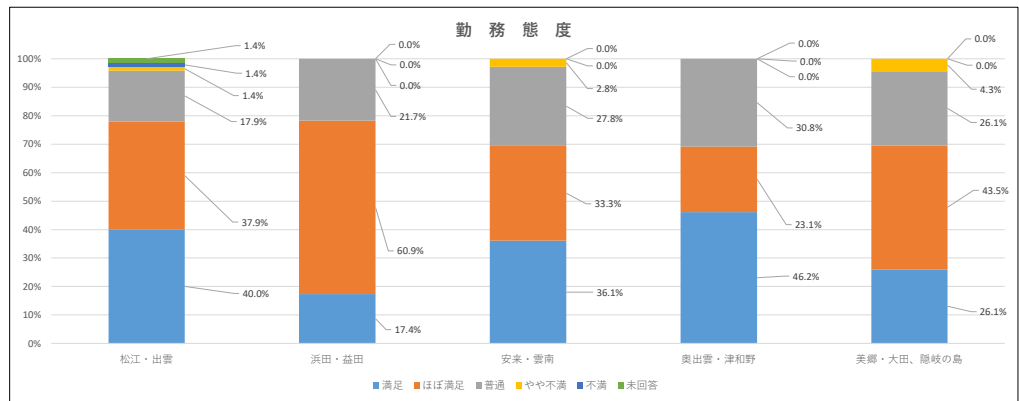


② 「会員の仕事ぶり」への評価・不満点

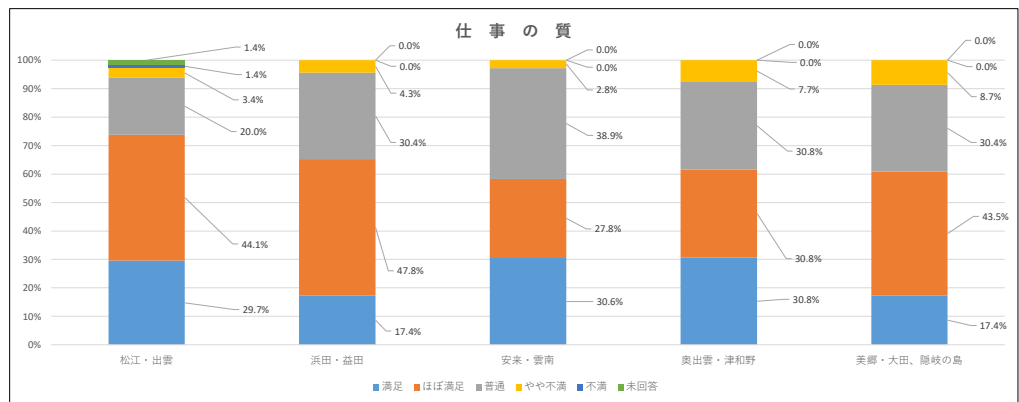
市場規模・地域別の「勤務態度」「仕事の質」「仕事のスピード」「職場でのマナー・コミュニケーション」の4項目に対する満足度は、次のとおりです。

前述のとおり「奥出雲町・津和野町」では「不満」「やや不満」のいずれも、「益田・浜田」では「不満」の評価は見られませんでした。また、一方で「益田・浜田」「美郷・大田、隠岐の島」の「満足」が低めとなっています。

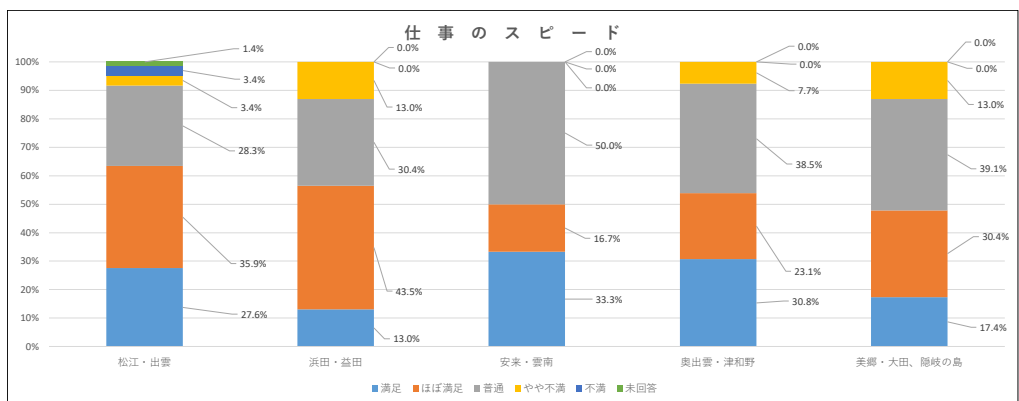
ア) 勤務態度



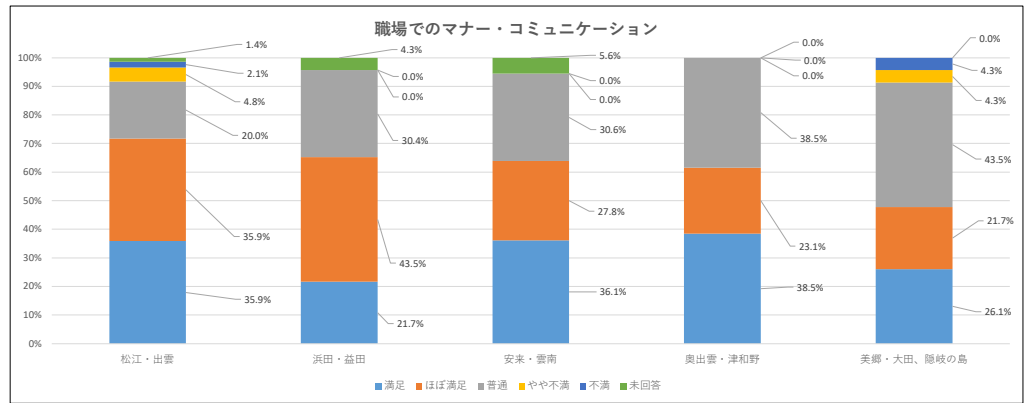
イ) 仕事の質



ウ) 仕事のスピード



エ) 職場でのマナー・コミュニケーション



(3) 会員に付与することが必要な知識・技術

派遣先事業所から示されたシルバー会員に必要なと思われる知識・技術は次のとおりです。

「職場でのマナー・コミュニケーション」「個人情報の取扱い」「接客・接遇」といった社会人として必要とされる基本的なスキルが、多くの派遣先事業所で必要と感じていることが見て取れます。「安全衛生の知識」も多くの派遣先事業所で必要と感じられています。また、「清掃の知識」「整理・整頓の知識・技術」も一定程度の派遣先事業所で必要と感じていることが見て取れます。

	回答数	
	回答数	構成率
職場でのマナー・コミュニケーション	83	34.6%
安全衛生の知識	79	32.9%
個人情報の取扱い	47	19.6%
接客・接遇技術	41	17.1%
業界に関する知識	36	15.0%
清掃の知識・技術	36	15.0%
整理・整頓の知識・技術	25	10.4%
パソコン基本操作	24	10.0%
その他の技術・知識等	10	4.2%
清潔さ	1	0.4%
医療、介護の知識	1	0.4%
介護技術向上	1	0.4%
子育て支援員の有資格	1	0.4%
マルチプレイヤー	1	0.4%
個人差があり一概にはわからない	1	0.4%
未記入	3	1.3%
合計	381	-

これを業種別に見た場合は、次の表のとおりです。

「観光関連等の分野」では「職場でのマナー・コミュニケーション」と「接客・接遇技術」が、製造業では「安全衛生の知識」を筆頭に「職場でのマナー・コミュニケーション」「清掃の知識・技術」が強く必要とされています。

	業種							
	介護・福祉、子育て分野		観光関連等の分野		製造業		公務	
	回答数	構成率	回答数	構成率	回答数	構成率	回答数	構成率
職場でのマナー・コミュニケーション	33	37.5%	26	31.0%	13	40.6%	3	25.0%
安全衛生の知識	37	42.0%	14	16.7%	16	50.0%	2	16.7%
個人情報の取扱い	29	33.0%	7	8.3%	5	15.6%	2	16.7%
接客・接遇技術	16	18.2%	18	21.4%	1	3.1%	2	16.7%
業界に関する知識	21	23.9%	9	10.7%	3	9.4%	1	8.3%
清掃の知識・技術	10	11.4%	13	15.5%	7	21.9%	0	0.0%
整理・整頓の知識・技術	10	11.4%	6	7.1%	6	18.8%	0	0.0%
パソコン基本操作	7	8.0%	9	10.7%	3	9.4%	3	25.0%
その他の技術・知識等	4	4.5%	4	4.8%	1	3.1%	0	0.0%
清潔さ	1	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
医療、介護の知識	1	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
介護技術向上	1	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
子育て支援員の有資格	1	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
マルチプレイヤー	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%
個人差があり一概にはわからない	0	0.0%	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%
未記入	0	0.0%	3	3.6%	0	0.0%	0	0.0%

一方、現在重点分野に位置づける「介護・福祉、子育て分野」では、「職場でのマナー・コミュニケーション」「安全衛生の知識」に加え、「個人情報の取扱い」「業界に関する知識」が強く必要とされています。

この中で「業界に関する知識」に注目し、これを会員が従事する業務別にするると次の表のとおりになります。ここで、介護施設で従事する業務の多くを占め、直接的にサービスに携わらない清掃業務で「業界に関する知識」を必要とする派遣先事業所が21.6%にとどまることが見て取れます。これにより、会員がチームケアの一員としての活躍・活用の余地が残されているとともに、サービスの付加価値を高めるべく、事業所への啓発を強化する必要性が見て取れます。

	必要と感じている		必要と感じていない		合 計	
	数	構成率	数	構成率	数	構成率
清掃	8	21.6%	29	78.4%	37	100.0%
サービス	6	31.6%	13	68.4%	19	100.0%
事務	1	33.3%	2	66.7%	3	100.0%
生産	0	0.0%	1	100.0%	1	100.0%
その他	6	21.4%	22	78.6%	28	100.0%
合 計	21	23.9%	67	76.1%	88	100.0%

(4) その他（産休・育休の代替あるいは産休・育休に伴う補助的業務）

このたびの調査とは別に、事業所において、社員・職員が産休・育休を取得する際にシルバー派遣事業をどのように活用されているかを、実施事業所であるシルバー人材センター及び連合本部分室に確認しました。

その結果、過去3ヶ年度（令和3～5年度）で、産休・育休の代替あるいは産休・育休に伴う補助的業務を認識している派遣先事業所は8件、契約件数は12件でした。

	派遣先事業所	仕事の内容	派遣期間	就業時間
松江市	介護施設	通所介護施設での食事準備・配膳・下膳	令和3年3月22日～令和4年3月31日	10:00～13:00
	社会福祉法人	事務補助	令和3年12月1日～令和4年3月31日	9:00～12:00
	卸・小売業	事務作業全般	令和5年1月30日～令和5年9月30日	8:30～16:00
浜田市	介護施設	調理・清掃・利用者の話し相手等	令和5年6月1日～令和5年12月31日	9:00～13:00
				13:00～17:00
安来市	地方自治体	学校及び認定こども園給食調理補助等業務	令和3年4月1日～令和3年6月30日	8:25～12:25
				13:00～17:00
			令和3年7月1日～令和4年3月31日	8:25～12:25
				13:00～17:00
雲南市	NPO法人	職業指導員補助	令和3年8月2日～令和3年8月31日	9:00～16:00
大田市	保育園	保育士の補助業務	令和4年6月20日～令和4年8月31日	17:00～19:00
			令和5年1月30日～令和5年3月31日	
			令和5年4月1日～令和5年6月30日	
			令和5年7月1日～令和5年9月30日	
隠岐の島町	介護施設	ふたばの里施設内外の清掃等介護補助業務	令和4年7月1日～令和4年7月31日	16:00～17:00

センターからの回答によると、「複数の育児休業者が重なった。忙しい時間帯の人員確保ができた」「どうしても人が足りない短時間を補ってもらえた」などの評価が得られ、「これをきっかけに他の契約まで広がった」などの効果が見られたとのことでした。

さらに「専門性が高い業務」「1日あたり8時間の業務」を求められる中、「就業時間を短時間に切り分け、複数の会員で対応することで契約に繋がった」といった事例があるとの報告を受けています。

その一方で、「有資格者（配置基準を満たすため）を求められた（保育園）」で契約に至らなかったケースもありました。また、事業所からは安全・安心面も踏まえ「有資格者と同等の知識・技術があることを認められた子育て支援員の資格を有する会員を派遣してほしい」との要望もあったとのことでした。

なお、このたびの調査に対し、日頃は「産休・育休の代替あるいは産休・育休に伴う補助的業務であることを特に意識したものではなく、実際には他にも事例があるであろう」、こういった需要に応えるにあたっては「会員の専門性を高める」「事業所への情報提供・アピールが必要」といった意見も寄せられています。

2. まとめ

今回の調査によると、シルバー派遣事業の受入れが継続している事業所においては、ほとんどの項目において「満足」「ほぼ満足」と感じていることがわかりました。また、他の業種と比べて、「補助的・周辺業務を想定した提案」や「技能講習の実施」を進めている介護・福祉、子育て分野の満足度が比較的高いことから、これまでの取組の成果が現れつつあると見て取れます。従って、それぞれの業種の特性に応じて、段階的に職域を広げていく現在の手法が、これからの着実な成長に繋がると期待されます。

一方で、シルバー人材センター・職員に対しては、「説明力・提案力」や「クレーム対応」に関する厳しい意見をいただいています。「接遇」はもとより、いわゆる「営業」面でのスキルアップと平準化が必要であると考えられます。

そして、シルバー派遣事業の品質向上の鍵となる派遣会員向けのキャリアアップ研修に関しては「不満な点に関する理由等」「会員に付与することが必要な知識・技術に対する満足度」等の結果を踏まえると、次のようなメニューを企画することが効果的であるのではないかと考えられます。

【介護・福祉、子育て分野】

- 業界に関する知識
- 安全衛生の知識
- 職場でのマナー・コミュニケーション
- 個人情報の取扱い

【観光関連等分野】

- 整理・整頓（5S）、清掃の知識・技術
- 接客・接遇技術
- 職場でのマナー・コミュニケーション
- 個人情報の取扱い

【製造業】

- 整理・整頓（5S）、清掃の知識・技術
- 安全衛生の知識
- 職場でのマナー・コミュニケーション
- 個人情報の取扱い

これらを踏まえ、このたびの調査結果を、島根県内におけるシルバー派遣事業の拡充に係る次の施策に反映することで派遣先事業所の満足度を高めるとともに、新規派遣先事業所の開拓の取組にも活かします。

- ① モデル地域である美郷・大田、そして隠岐の島において、派遣会員向けのキャリアアップ研修のパターン化及び体系化
- ② 事業所向けのシルバー派遣マニュアル及び業種別の提案ツール（リーフレット）の作成、並びにコーディネーター向けの研修の実施

Ⅲ. 集計結果

問 1. 貴事業所の業種を次の中からお選びください。(いずれか 1 つ)

	回答数	
		構成率
医療・福祉	81	33.8%
製造業	32	13.3%
宿泊業、飲食サービス業	32	13.3%
卸売業、小売業	27	11.3%
サービス業	17	7.1%
公務	12	5.0%
生活関連サービス業、娯楽業	8	3.3%
教育、学習支援業	7	2.9%
農業、林業	4	1.7%
建設業	2	0.8%
不動産業、物品賃貸業	2	0.8%
漁業	1	0.4%
運輸、郵便業	1	0.4%
複合サービス業	1	0.4%
鉱業、採石業、砂利採取業	0	0.0%
電気・ガス・熱供給・水道業	0	0.0%
情報通信業	0	0.0%
金融業、保険業	0	0.0%
学術研究、専門・技術サービス業	0	0.0%
その他	13	5.4%
未回答	0	0.0%
合 計	240	100.0%

問2. これまでにご利用いただいたシルバー派遣の業務をお選びください。
(該当するものすべて)

	回答数	
	回答数	構成率
清掃の職業	88	36.7%
サービスの職業	45	18.8%
専門的・技術的職業	31	12.9%
生産工程の職業	24	10.0%
運搬の職業	21	8.8%
事務的職業	13	5.4%
販売の職業	13	5.4%
農林・漁業の職業	5	2.1%
輸送・機械運転の職業	5	2.1%
包装等の職業	4	1.7%
管理的職業	2	0.8%
保安の職業	1	0.4%
建設・採掘の職業	0	0.0%
その他	70	29.2%
調理補助、食器洗浄	24	10.0%
植木剪定、草刈り	10	4.2%
洗濯、シーツ交換	8	3.3%
介護補助	6	2.5%
保育補助	6	2.5%
会場設営等	6	2.5%
商品補充等	6	2.5%
その他	4	1.7%
合 計	392	-

問3. シルバー派遣をご利用いただいた期間をお聞かせください。(いずれか1つ)

	回答数	
	回答数	構成率
5年以上	82	34.2%
3～5年未満	27	11.3%
1～3年未満	58	24.2%
1年未満	50	20.8%
現在は利用していない	14	5.8%
未回答	9	3.8%
合 計	240	100.0%

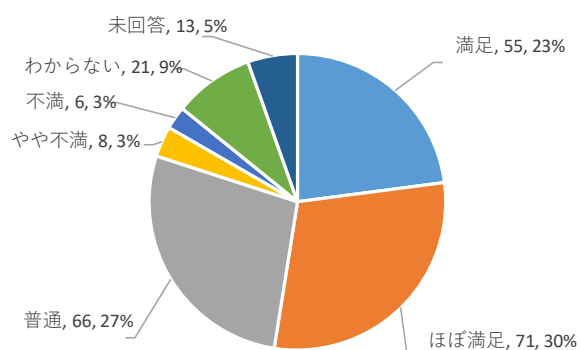
問4. ご利用いただくこととなったきっかけをお聞かせください。
(該当するものすべて)

	回答数	
	回答数	構成率
シルバー人材センターの請負業務からの移行	23	9.6%
シルバー人材センターの訪問営業	37	15.4%
シルバー人材センターからのダイレクトメール	7	2.9%
シルバー人材センターのホームページ	37	15.4%
シルバー人材センターの広報物を見て	57	23.8%
新聞広告	4	1.7%
リーフレット	17	7.1%
チラシ	12	5.0%
その他	24	10.0%
知人の案内	81	33.8%
公共機関	8	3.3%
経済・商工団体	4	1.7%
組合・業界団体	3	1.3%
同業他社	17	7.1%
その他	49	20.4%

問5. これまでにご利用いただいたシルバー派遣への評価をお聞かせください。
(いずれか1つ)

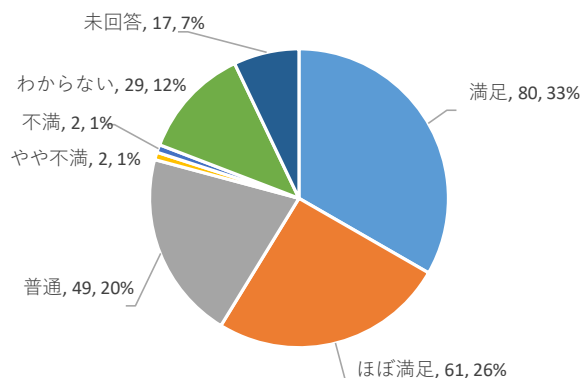
(1) 1人あたりの就業が週20時間未満のシルバー会員によるシフト制

	回答数	
	回答数	構成率
満足	55	22.9%
ほぼ満足	71	29.6%
普通	66	27.5%
やや不満	8	3.3%
不満	6	2.5%
わからない	21	8.8%
未回答	13	5.4%
合計	240	100.0%



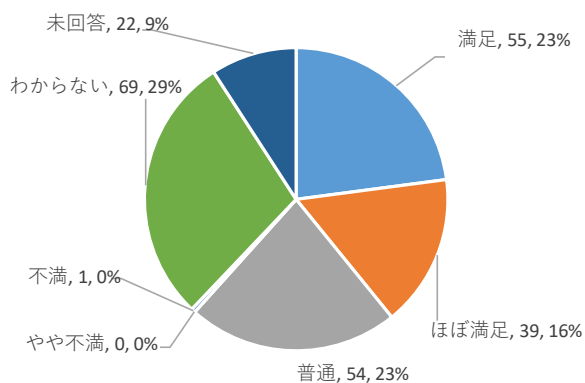
(2) 業務に慣れたシルバー会員を継続して受入れできる「派遣期間の制限がない」こと

	回答数	
	回答数	構成率
満足	80	33.3%
ほぼ満足	61	25.4%
普通	49	20.4%
やや不満	2	0.8%
不満	2	0.8%
わからない	29	12.1%
未回答	17	7.1%
合計	240	100.0%



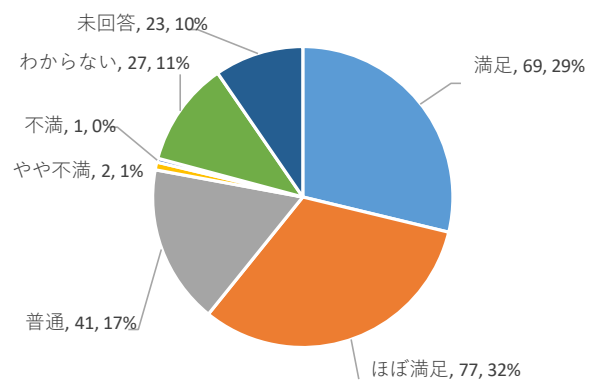
(3) 季節的な短期間の業務などの「日雇派遣が可能」であること

	回答数	
	回答数	構成率
満足	55	22.9%
ほぼ満足	39	16.3%
普通	54	22.5%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.4%
わからない	69	28.8%
未回答	22	9.2%
合計	240	100.0%



(4) 非専門・補助的業務をシルバー会員にシェアすることで従業員の負担が軽減できること

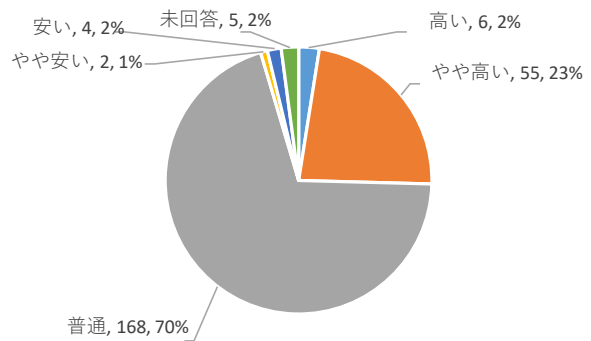
	回答数	
	回答数	構成率
満足	69	28.8%
ほぼ満足	77	32.1%
普通	41	17.1%
やや不満	2	0.8%
不満	1	0.4%
わからない	27	11.3%
未回答	23	9.6%
合計	240	100.0%



(6) 派遣料金の設定について

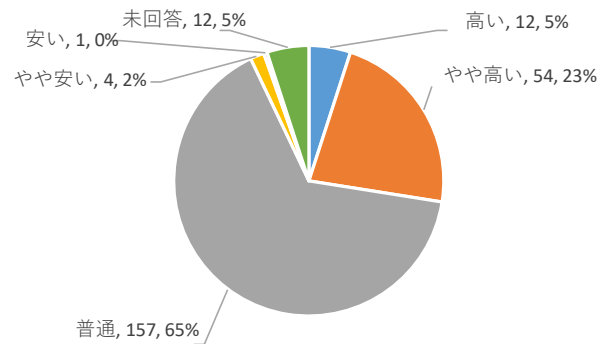
① 賃金

	回答数	
	回答数	構成率
高い	6	2.5%
やや高い	55	22.9%
普通	168	70.0%
やや安い	2	0.8%
安い	4	1.7%
未回答	5	2.1%
合計	240	100.0%



② 事務手数料

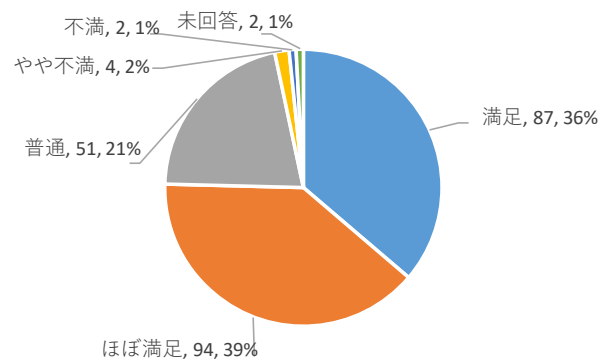
	回答数	
	回答数	構成率
高い	12	5.0%
やや高い	54	22.5%
普通	157	65.4%
やや安い	4	1.7%
安い	1	0.4%
未回答	12	5.0%
合計	240	100.0%



(7) 会員の仕事ぶりについて

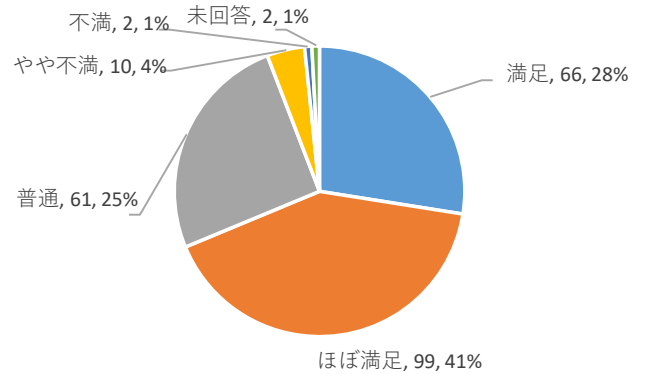
① 勤務態度

	回答数	
	回答数	構成率
満足	87	36.3%
ほぼ満足	94	39.2%
普通	51	21.3%
やや不満	4	1.7%
不満	2	0.8%
未回答	2	0.8%
合計	240	100.0%



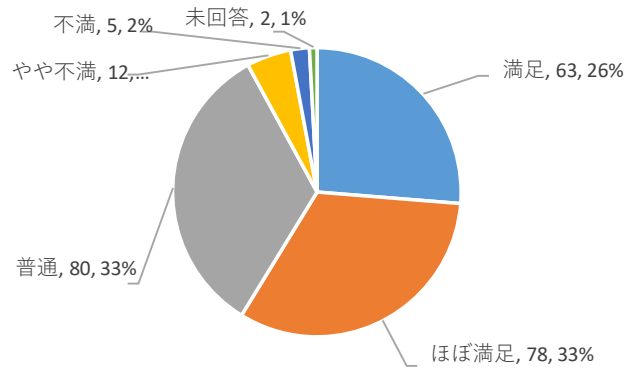
② 仕事の質

	回答数	
	回答数	構成率
満足	66	27.5%
ほぼ満足	99	41.3%
普通	61	25.4%
やや不満	10	4.2%
不満	2	0.8%
未回答	2	0.8%
合計	240	100.0%



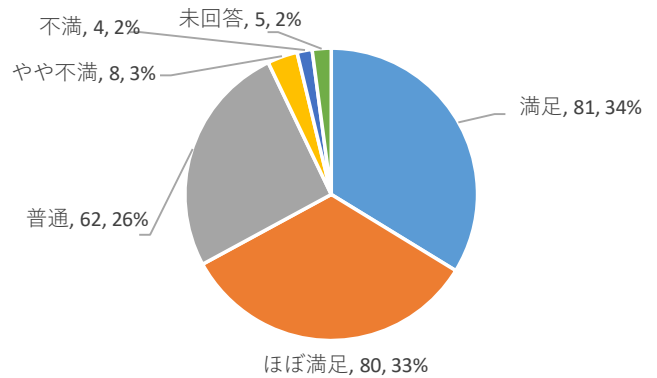
③ 仕事のスピード

	回答数	
	回答数	構成率
満足	63	26.3%
ほぼ満足	78	32.5%
普通	80	33.3%
やや不満	12	5.0%
不満	5	2.1%
未回答	2	0.8%
合計	240	100.0%



④ 職場でのマナー・コミュニケーション

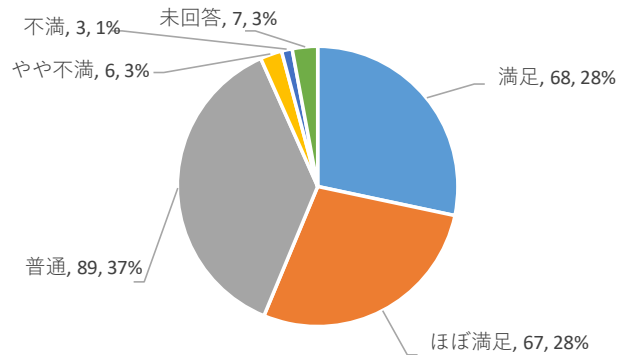
	回答数	
	回答数	構成率
満足	81	33.8%
ほぼ満足	80	33.3%
普通	62	25.8%
やや不満	8	3.3%
不満	4	1.7%
未回答	5	2.1%
合計	240	100.0%



(8) シルバー人材センター・職員の対応について

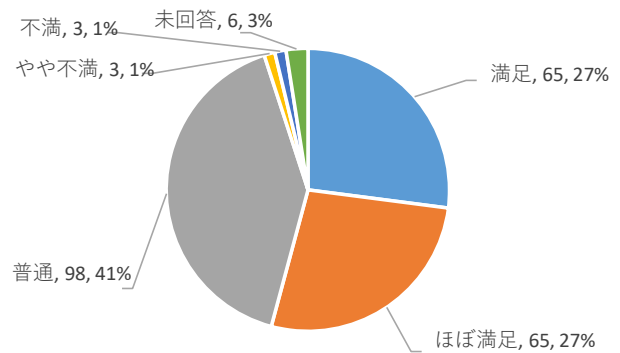
① 訪問頻度

	回答数	
	回答数	構成率
満足	68	28.3%
ほぼ満足	67	27.9%
普通	89	37.1%
やや不満	6	2.5%
不満	3	1.3%
未回答	7	2.9%
合計	240	100.0%



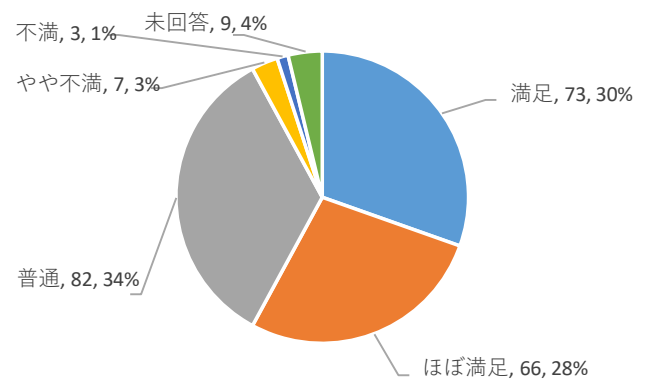
② 制度・仕組みやご提案の説明

	回答数	
	回答数	構成率
満足	65	27.1%
ほぼ満足	65	27.1%
普通	98	40.8%
やや不満	3	1.3%
不満	3	1.3%
未回答	6	2.5%
合計	240	100.0%



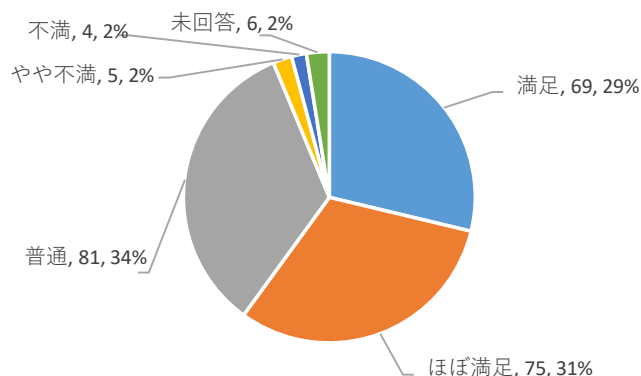
③ ご相談、苦情等への対応

	回答数	
	回答数	構成率
満足	73	30.4%
ほぼ満足	66	27.5%
普通	82	34.2%
やや不満	7	2.9%
不満	3	1.3%
未回答	9	3.8%
合計	240	100.0%



④ 事務手続きの正確性、迅速性

	回答数	
	回答数	構成率
満足	69	28.8%
ほぼ満足	75	31.3%
普通	81	33.8%
やや不満	5	2.1%
不満	4	1.7%
未回答	6	2.5%
合計	240	100.0%



(9) さしつかえなければ、ご不満の点に関する理由等を具体的に聞かせてください。

- 会員の仕事ぶりに関すること
 - ・ 上司の指示に従わない。女性社員への付きまとい
 - ・ 他の職員や利用者の個人情報を知りたがる。他職員を批判する。
 - ・ 動きが緩慢だが高齢ということで大目に見ている。
 - ・ シルバーさん以外から派遣されている同年代の方と衝突することがあった

- シルバー人材センター及び職員の対応に関すること
 - ・ 担当職員の方にお会いしていないのでわかりません。
 - ・ ご紹介いただける機会はあまりない
 - ・ シルバー会員が退職された後、後任の会員をご紹介いただけていない
 - ・ こちらから連絡しないと依頼内容の決定について報告がない
 - ・ 苦情発生時に期待したご対応を頂けなかった
 - ・ 問い合わせに対しての回答が遅い
 - ・ 派遣後指名しようと思ったが断られた。
 - ・ 出来れば土日を含めたシフトをご検討いただければ助かる。人員を1～2人増やしてもらいたい。
 - ・ 盆、正月に融通がきくといいと思います。(勤務可)
 - ・ 個人に対し改善依頼をしたが、しばらくするとまた戻ってしまう。担当さんにも注意していただいていたのだが継続したフォローをしてもらいたいと思った。
 - ・ 人員変更等、依頼をした際にこちらの希望を我慢させられることがあった。密な連絡もなしに突然変更になったこともあった。
 - ・ 休みを取得する際の手順が会員によってバラバラで、代替人員の派遣も整備が追い付いていない(契約書には記載があるにもかかわらず)
 - ・ 担当者が私情をはさんでくる。噂話等をうのみにして、この人とは組ませたくない等言ってくる。
ビジネスである以上、配慮が必要なのは当方ではなくそちらだと思ふ。契約して1年程の間に遅刻が2回。他従業員は数年間1度もない。指導不足では？

● その他、仕組み等に関すること

- ・ 個人差がある。(仕事ができない人は早めに止めてもらいたい)
- ・ 人材個々のスキル差、マナー差がありすぎます。
- ・ 定年がないため認知症などになっても気が付かない。結果トラブルが発生してしまいました。
- ・ 賃金を他の従業員と同等レベルにしなければならないとされているが仕事のスピードを考えると逆に従業員が不満を持つ可能性がある。
- ・ 賃金・手数料については最低賃金との兼ね合いがあると思うので何とも言えない。
- ・ 小企業のため事務費の負担が大変です。今はシルバー会員さん以外の方をお願いしています。
- ・ 派遣料金の振り込みについて振込用紙を準備してくださると助かります。
- ・ 支払方法が振込のみで手数料がかかる。最寄りの事業所へ現金で支払えると助かる。
- ・ 書類が多すぎる。当方のような1回限りの派遣などは簡素化・オンライン化も検討されてはどうか？
- ・ 手取り除草などの仕事に従事してくれる会員さんが減っていること。新規会員さんもなかなかこういう仕事に従事してくれない。

問6. 今後、シルバー会員に必要と思われる知識・技術をお聞かせください。(該当するものすべて)

	回答数	
	回答数	構成率
職場でのマナー・コミュニケーション	83	34.6%
安全衛生の知識	79	32.9%
個人情報の取扱い	47	19.6%
接客・接客技術	41	17.1%
業界に関する知識	36	15.0%
清掃の知識・技術	36	15.0%
整理・整頓の知識・技術	25	10.4%
パソコン基本操作	24	10.0%
その他の技術・知識等	10	4.2%
清潔さ	1	0.4%
医療、介護の知識	1	0.4%
介護技術向上	1	0.4%
子育て支援員の有資格	1	0.4%
マルチプレイヤー	1	0.4%
個人差があり一概にはわからない	1	0.4%
未記入	3	1.3%
合計	381	—

問7. その他、シルバー派遣事業に関するご意見等がありましたらお聞かせください。

- ・ 人材をより確保していただき、突発的な募集にも対応して欲しい。
- ・ 病院の清掃業務をお願いしたい気持ちはあるが、鍵のかかる病棟への出入りとなるため業界に関する知識（安全衛生含む）及び個人情報の扱いがキーワードとなる。（現在依頼している業務に関しては問題ありません）
- ・ 現場サイドから上がる問題やシルバー会員さんから伺った要望など適宜対応して下さるので大変助かっています。専門的・技術的な知識を持つ方の確保も難しいかと思いますがそうした要望にも真摯に取り組んでくださるので安心してお任せしています。
- ・ 他事業所との仕事を掛け持ちでされているシルバー会員さんはコロナウイルス感染症の取り扱いを十分把握されていましたが、その管理をされている人材センターは他事業所内で発症しているのにもかかわらず会員さんを送り込むといった事態がありました。人材センター内での横の繋がり、情報共有をしていただきたいと思います。
- ・ 年齢相応の動きであると思うので多くは望みません。現場での事故には十分注意をお願いします。
- ・ 朝帰りの挨拶をされる人はされるが、されない人もいらっしゃる
- ・ 無理な作業はせずに多少はコミュニケーションを取りながら作業してもらいたい
- ・ 職場でのコミュニケーションを事前に指導していただけると助かります
- ・ 担当者の教育を再度された方がいいと思われます。
- ・ 条件面を押し付けられる割にこちらからの相談に対しては相応の対応をしてもらえていない感じが強い。派遣の人の条件面が優先され過ぎている。
- ・ まだ3カ月未満の利用だが相互で連携し、業務にあたり質の高い内容を利用者へ提供し、持続的な運営を図っていきたいと考えています。お力を貸していただけると嬉しいです。
- ・ 短期間しか来ていただけていないので、もっと続けてきていただけたらいいと思います。
- ・ 依頼したい作業があっても色々な制限があり依頼できないことが多いのもう少し規制を緩めるのはどうか（草刈・清掃等）
- ・ 職場に温かい雰囲気をもたらして下さっています。
動きも細やかにして下さり、大変感謝しております。
- ・ いつもお世話になっております。
派遣いただいている方はこれまでの経験を活かしていただき、役割を理解して勤務いただいております。本当に助けていただいております。ご体調が許す限り長く勤めていただくことをお願いしています。
- ・ 現在来ていただいている方（2名）の仕事の丁寧さや利用者様への対応、共に大変満足しています。今後も出来る限り勤めていただきたいと思いますと考えております。ご紹介ありがとうございます。

うございました。

- ・ 熱心に業務を遂行していただいています。今後ともよろしくお願ひします。
- ・ いつも大変助かっております。
今後ともよろしくお願ひいたします。
- ・ いつもお世話になっております。助かっています。
- ・ とてもお世話になり感謝しています。
- ・ 大変お世話になっております。ありがとうございます。
- ・ いつも助けていただいて本当にありがたいです。職員の業務軽減につながっています。
今後どうぞよろしくお願ひいたします。
- ・ シルバー人材センターさんには大変お世話になっております。これからもよろしくお願ひします。
- ・ いつも大変お世話になっております。心強いですし、亀の甲より年の功とはまさにこのことだと思っております。引き続きよろしくお願ひいたします。
- ・ 利用開始から数年経ちますが、どの方もとても一生懸命仕事をしてくださっています。利用の仕方も簡単で良いです。
- ・ いつもお世話になります。今後もよろしくお願ひいたします。
- ・ 今後続く人材不足のなか、シルバー派遣事業の利用は福祉施設では必須であり、持続的に利用させていただきたいと考えます。
- ・ 現在利用していないが、利用期間中、誠実に業務に取り組んでいただき社員とのコミュニケーションも良好で大変良かったです。
- ・ いつも大変お世話になります。今後とも宜しくお願ひします。
- ・ 引き続き継続してお願ひしたい。
- ・ 丁寧な仕事に大変感謝しております。パネル等重い荷物の運搬などで毎回お世話になっております。
引き続きよろしくお願ひします。
- ・ お世話になりありがとうございます
- ・ シルバーの方に入ってもらって仕事が楽になった経験があります。シルバーの方も働くことで「楽しく・明るく・元気よく」の精神で出来たら地域が明るくなりますね。
- ・ こちらの急なお願ひにもかかわらず、拡充をはかっていただいてありがとうございます。
居ていただかないと困るくらい毎日助けて頂いております。
- ・ 大変丁寧な対応をして頂きありがとうございます