

シルバー人材センター  
**会員アンケート調査**

**報告書**

令和6年2月

公益社団法人山口県シルバー人材センター連合会

# I 調査の概要

## 1. 目的

全国・県下のセンターでは会員数が毎年減少し、お客様からのご依頼に十分対応できない状況が続いている中、シルバー人材センター（以下「センター」という。）の新規会員獲得に向けての取組みや会員の満足度向上策について会員の意識を調査し、会員拡大の施策を検討するための基礎資料を収集することを目的として実施した。

## 2. 実施概要

### ①調査期間

令和5年7月1日～8月31日

### ②調査方法

ペーパー及びオンライン調査

※オンライン調査については、アンケート調査のお願い文書にQRコードを掲載するとともに、各センターと連合会のホームページから入力画面に遷移していただく方法を提示した。

### ③調査対象者

山口県下の補助対象13センターの会員

### ④配布数

1,240部（Aランクセンター5×120部、Bランクセンター8×80部）

### ⑤回答数

865件（郵送816件、オンライン49件）

### ⑥回答率

69.8%

## 3. 報告書の見方

- 本報告書では、集計結果の数値を、特に断りのないかぎり、小数点以下第1位または第2位で四捨五入している。そのため、各回答の合計が100%に一致しないことがある。
- 複数回答の設問については、回答比率の合計は、100%を超える。

## II 調査結果

### 1. 回答者の属性

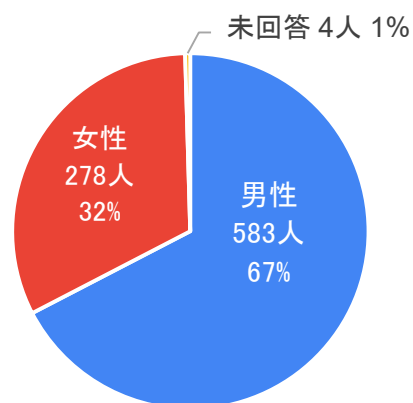
#### (1) 所属センター

##### ○ センター別回答数

宇部市	下関市	周南市	防府市	岩国市	山口市	萩広域
84	80	45	74	48	105	60
下松市	山陽小野田市	光市	柳井広域	美祢市	長門市	合計
56	62	68	59	57	67	865

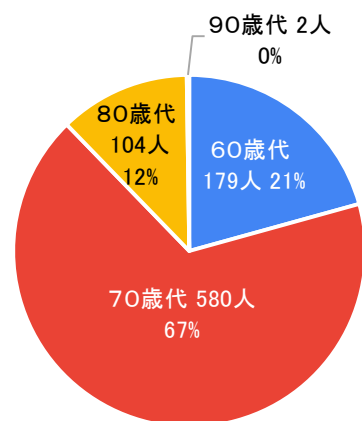
#### (2) 性別

	人数	比率
男性	583	67.4%
女性	278	32.1%
未回答	4	0.5%
合計	865	100.0%



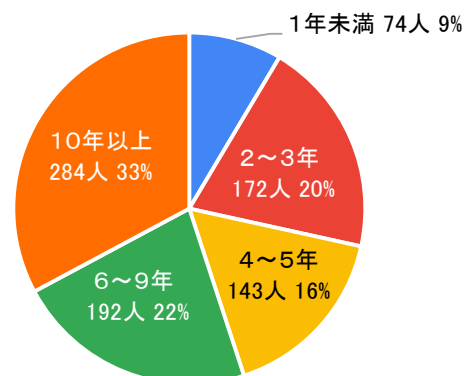
#### (3) 年代

	人数	比率
60歳代	179	20.7%
70歳代	580	67.1%
80歳代	104	12.0%
90歳代	2	0.2%
合計	865	100.0%

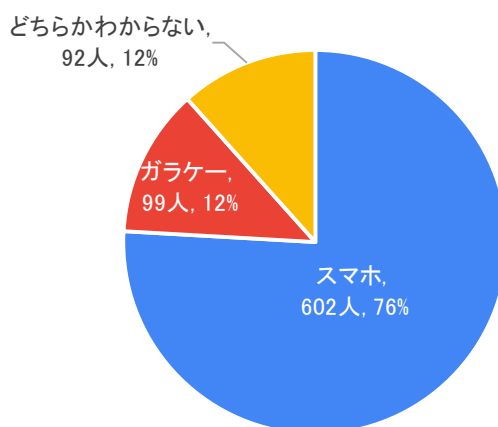
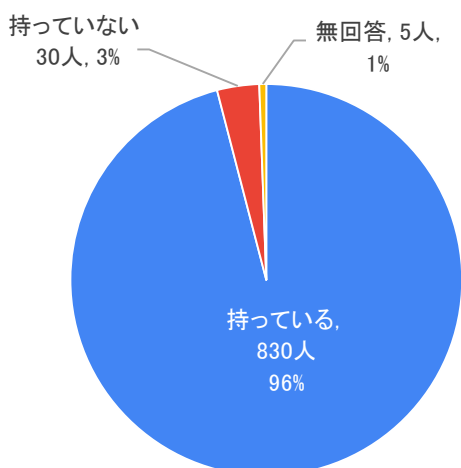


#### (4) 会員在籍年数

	人数	比率
1年未満	74	8.6%
2~3年	172	19.9%
4~5年	143	16.5%
6~9年	192	22.2%
10年以上	284	32.8%
合計	865	100.0%

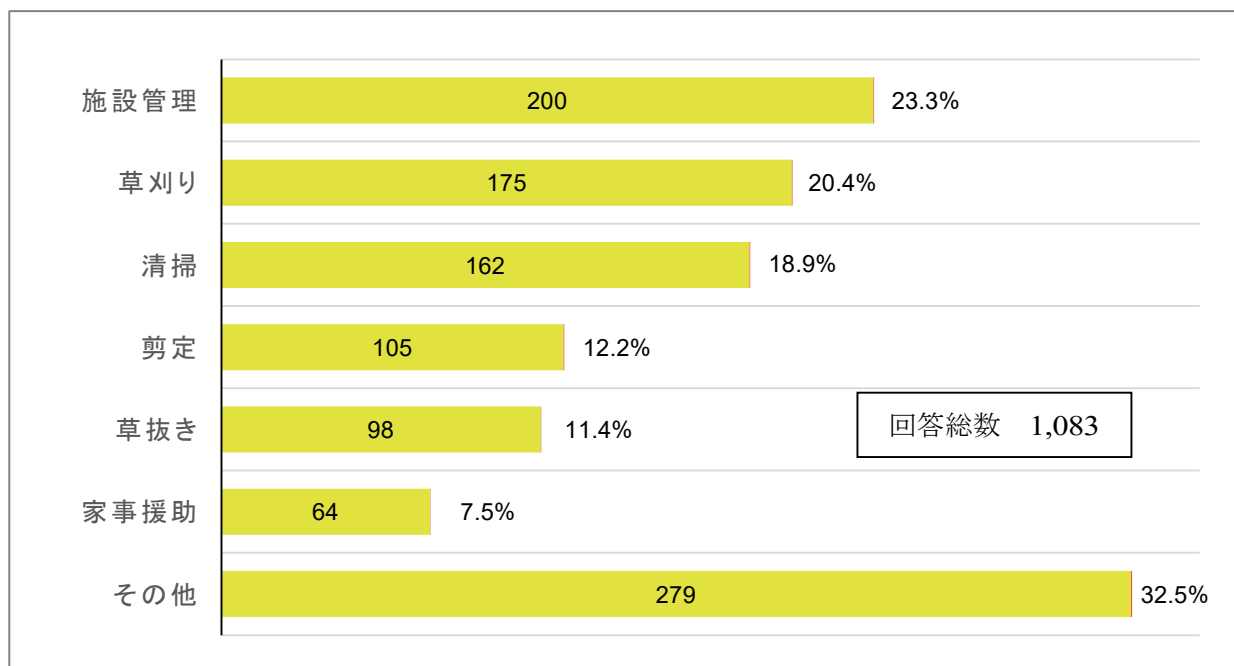


## (5) 携帯電話の所有率



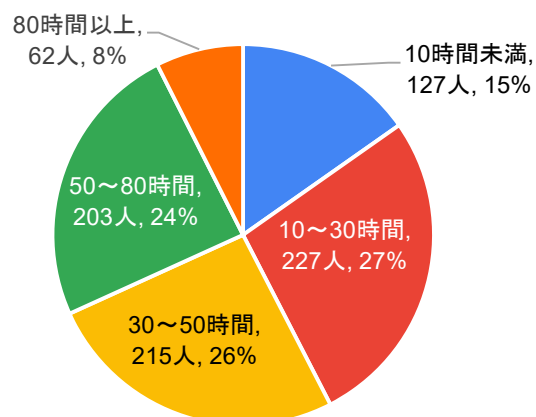
## 2. 具体的な質問事項

### (1) 現在の就業内容（複数回答可）



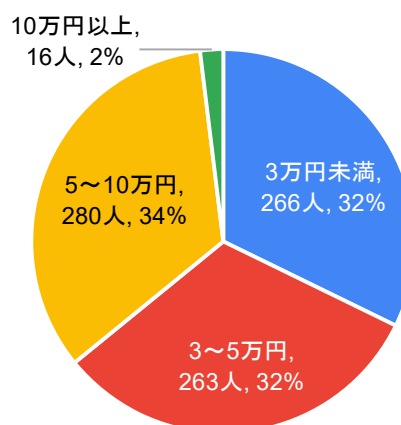
### (2) 1ヶ月の就業時間

	人数	比率
10時間未満	127	15.2%
10～30時間	227	27.2%
30～50時間	215	25.8%
50～80時間	203	24.3%
80時間以上	62	7.4%
合計	834	100.0%



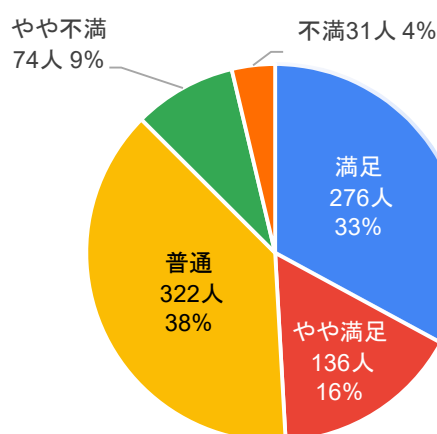
(3) 1ヶ月の配分金または賃金（平均）

	人数	比率
3万円未満	266	32.2%
3～5万円	263	31.9%
5～10万円	280	33.9%
10万円以上	16	1.9%
合計	825	100.0%



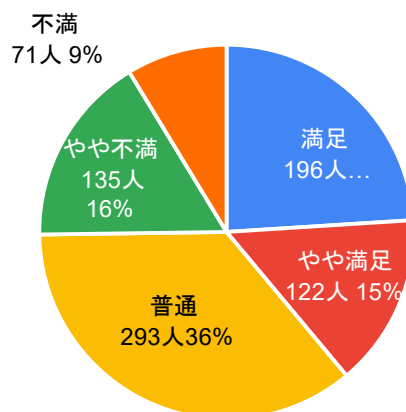
(4) 現在の仕事の満足度

	人数	比率
満足	276	32.9%
やや満足	136	16.2%
普通	322	38.4%
やや不満	74	8.8%
不満	31	3.7%
合計	839	100.0%



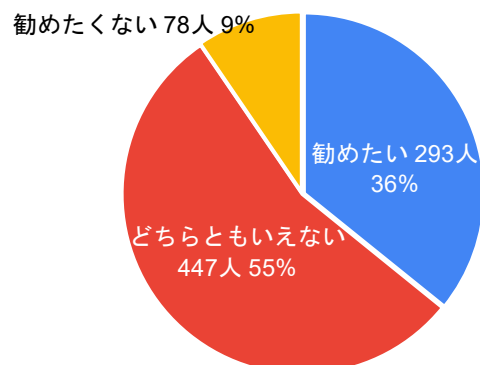
(5) 現在の収入の満足度

	人数	比率
満足	196	24.0%
やや満足	122	14.9%
普通	293	35.9%
やや不満	135	16.5%
不満	71	8.7%
合計	817	100.0%

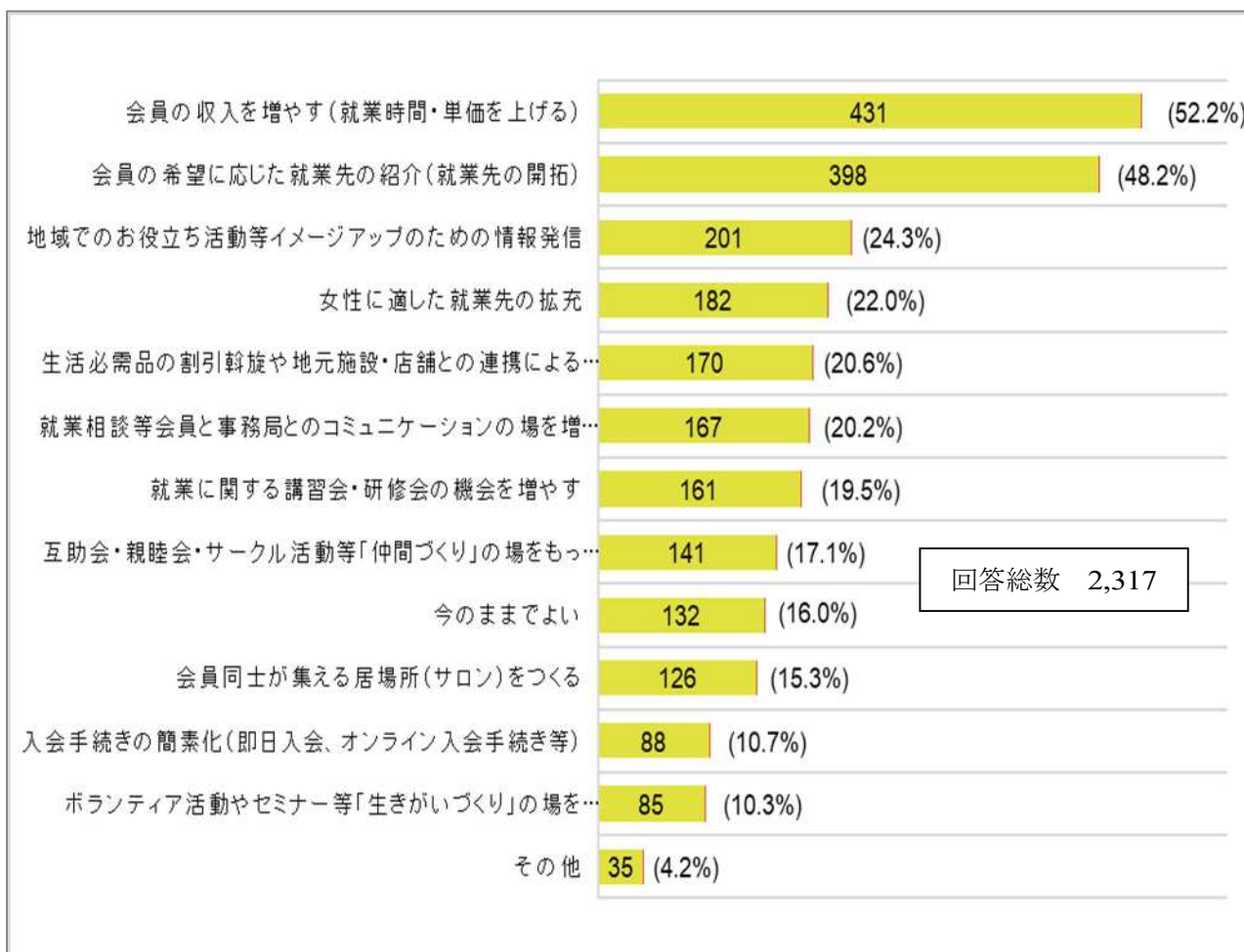


(6) ご家族やお知り合いに入会を勧めたいと思いますか？

	人数	比率
勧めたい	293	35.8%
どちらとも いえない	447	54.6%
勧めたくない	78	9.5%
合計	818	100.0%



(7) 「入会を勧めたい」、「会員を続けたい」ために何が必要と思いますか？（複数回答可）



(8) その他「シルバー人材センターに期待すること」「改善してほしいこと」。(286)

- ・就業に関する要望等 (70)
- ・賃金・配分金・経費補填に関する要望等 (46)
- ・就業・収入以外の要望・提案等 (122)
- ・感謝・評価・期待 (27)
- ・その他意見・要望 (21)

### Ⅲ 調査結果のクロス分析からみえる傾向・課題

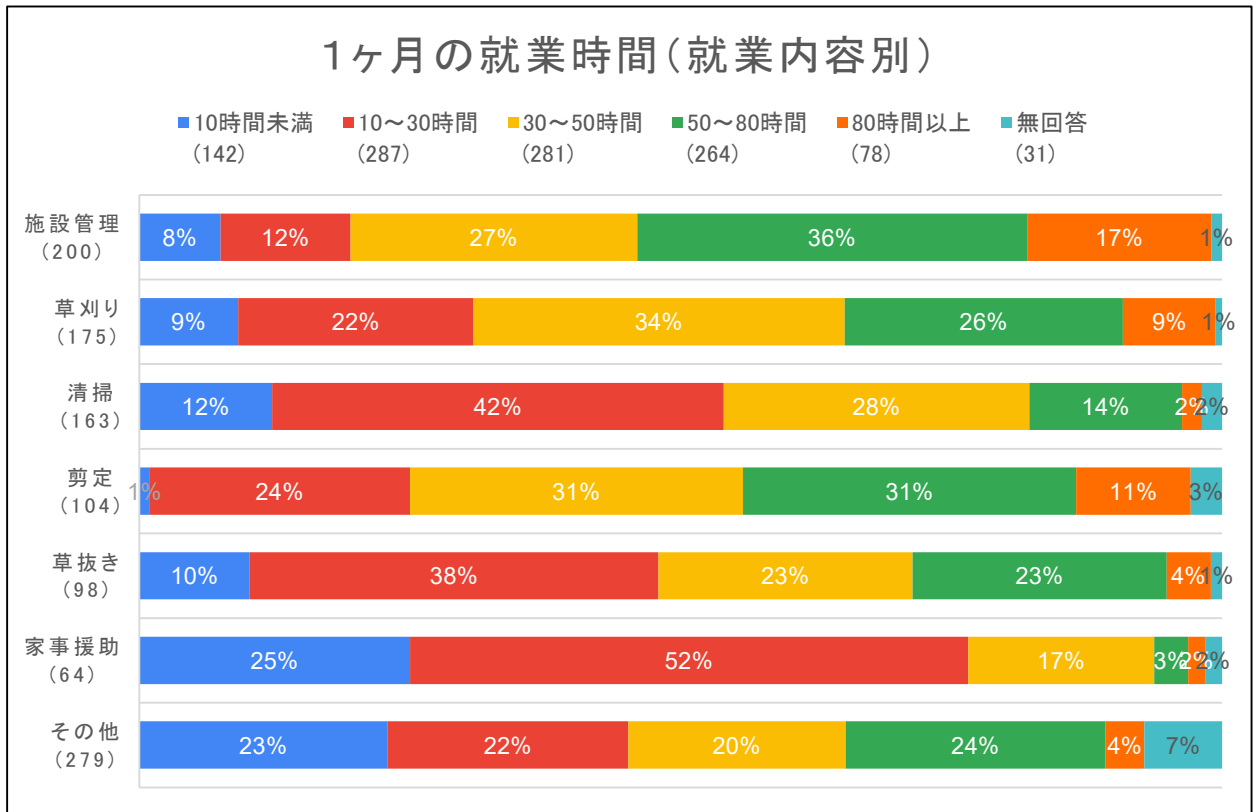
#### (1) 1ヶ月の就業時間と他要素とのクロス分析

(就業内容別)

就業内容別には、50時間以上の割合が最も多いのは「施設管理」で従事者の53%を占めており、以下「剪定」42%、「草刈り」35%と続き、「家事援助」が5%と最も低い。

一方で30時間以下の割合が最も多いのは、「家事援助」で77%を占め、「清掃」54%、「草抜き」48%、「その他」45%と続いている。

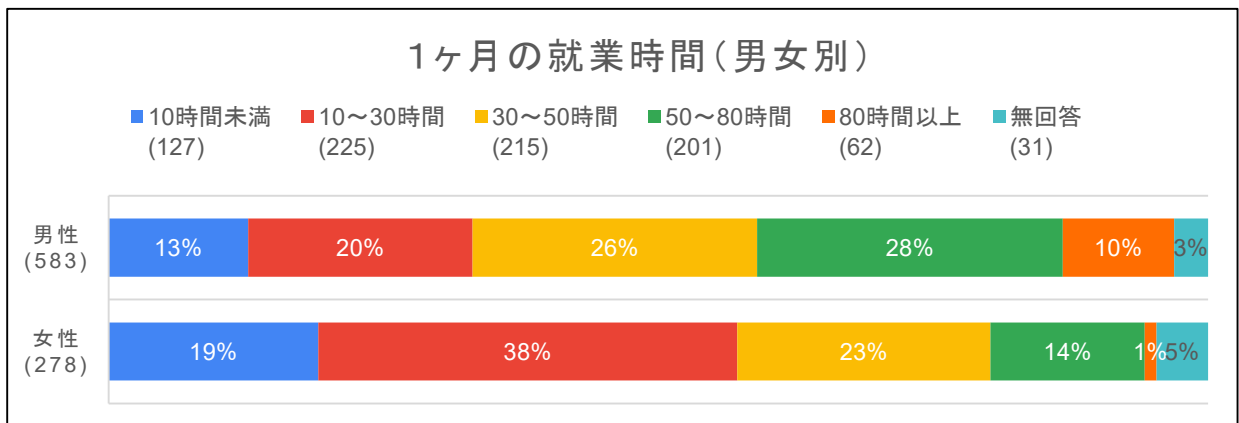
また、就業内容別の平均時間を算出したところ、全平均は40時間となり、最も高い「施設管理」の51時間と最も低い「家事援助」の23時間には2.2倍の差が生じている。



(男女別)

男性はバランスよく分布しているのに対して、女性は10~30時間の割合が約40%を占めて最も多くなっており、80時間以上は1%にとどまっている。

また、1ヶ月の平均時間は男性43時間、女性30時間と13時間の格差が生じている。



(仕事満足度別)

有効回答数 827 人のうち、仕事満足度別の平均就業時間に大きな差はないものの、満足度が高い層から低い層に従って短くなっている。

一定のボリュームがあるエリアは「満足」×「10～80 時間」層の 212 人、「満足度普通」×「10 時間未満～80 時間」層の 302 人となっている。

(単位：人、時間)

	10時間未満	10～30時間	30～50時間	50～80時間	80時間以上	合計	平均時間
満足	35	57	89	66	25	272	42h
やや満足	16	40	36	31	11	134	40h
普通	50	97	69	86	16	318	38h
やや不満	15	23	12	17	7	74	37h
不満	9	9	6	3	2	29	30h
合計	125	226	212	203	61	827	39h

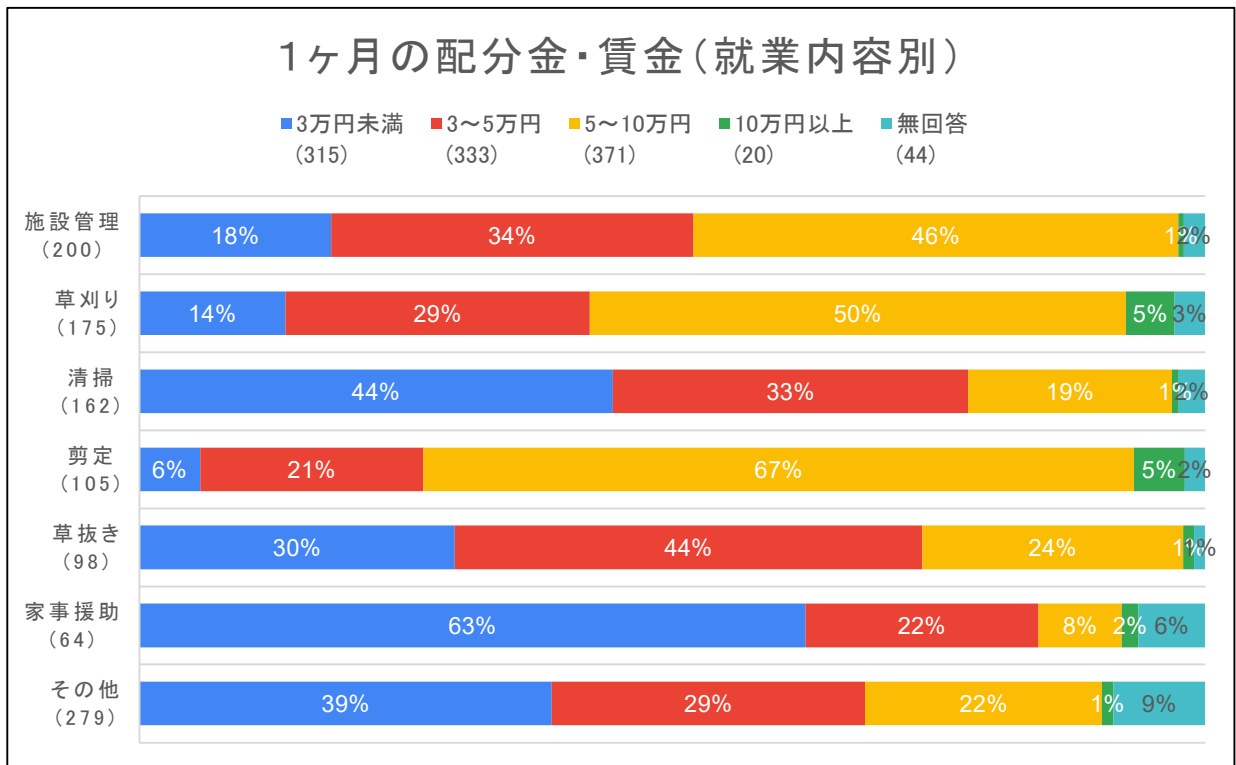
(2) 1ヶ月の配分金・賃金と他要素とのクロス分析

(就業内容別)

1ヶ月の配分金・賃金を5万円以上と以下で分布状況を見ると、5万円以上の割合が最も多いのは「剪定」で従事者の72%を占めており、以下「草刈り」55%、「施設管理」47%と続き、最も低いのが「家事援助」10%となっている。

反対に5万円以下の割合が最も多いのは、「家事援助」で85%を占め、「清掃」77%、「草抜き」74%と続いている。

また、平均収入を算出したところ、全平均は約4.6万円となり、最も高いのは「剪定」の約6.5万円で、最も低い「家事援助」は約2.7万円となっている。



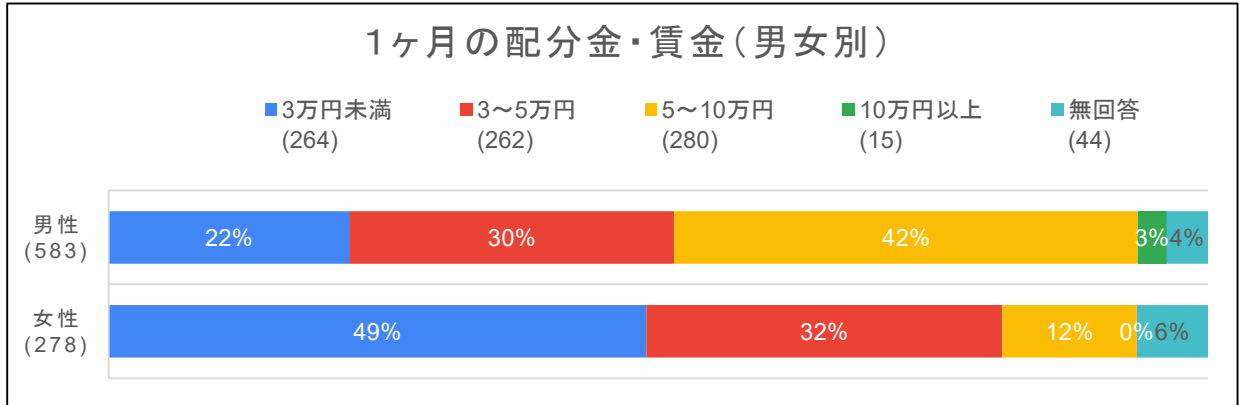


(男女別)

男性は 5～10 万円の割合が 42%と最も多く分布しているのに対して、女性は3万円未満の割合が 49%を占め、5 万円以下で全体の 81%を占めている。

なお、10 万円以上は、男性で 15 人の回答があったが、女性はゼロとなっている。

以上から、1 ヶ月の平均収入は男性 5.1 万円、女性 3.2 万円と約 2 万円の差が生じている。



(収入満足度別)

有効回答数 796 人のうち、満足度の高い層では「3～10 万円」層の回答が多く、満足度の低い層では「3 万円未満」の回答が高くなっており、満足度別の平均収入でも、「満足」層は5 万円前後、「不満」層では 3.5 万円～4 万円と低くなっている。

しかしながら、「満足・やや満足」層の 3 万円未満や「不満・やや不満」層の「5～10 万円」エリアにも一定数の回答があることや、全体で最も多い回答は「満足度 普通」層であることから、収入額が満足度の絶対条件となっているとまでは言えない。

(単位：人、万円)

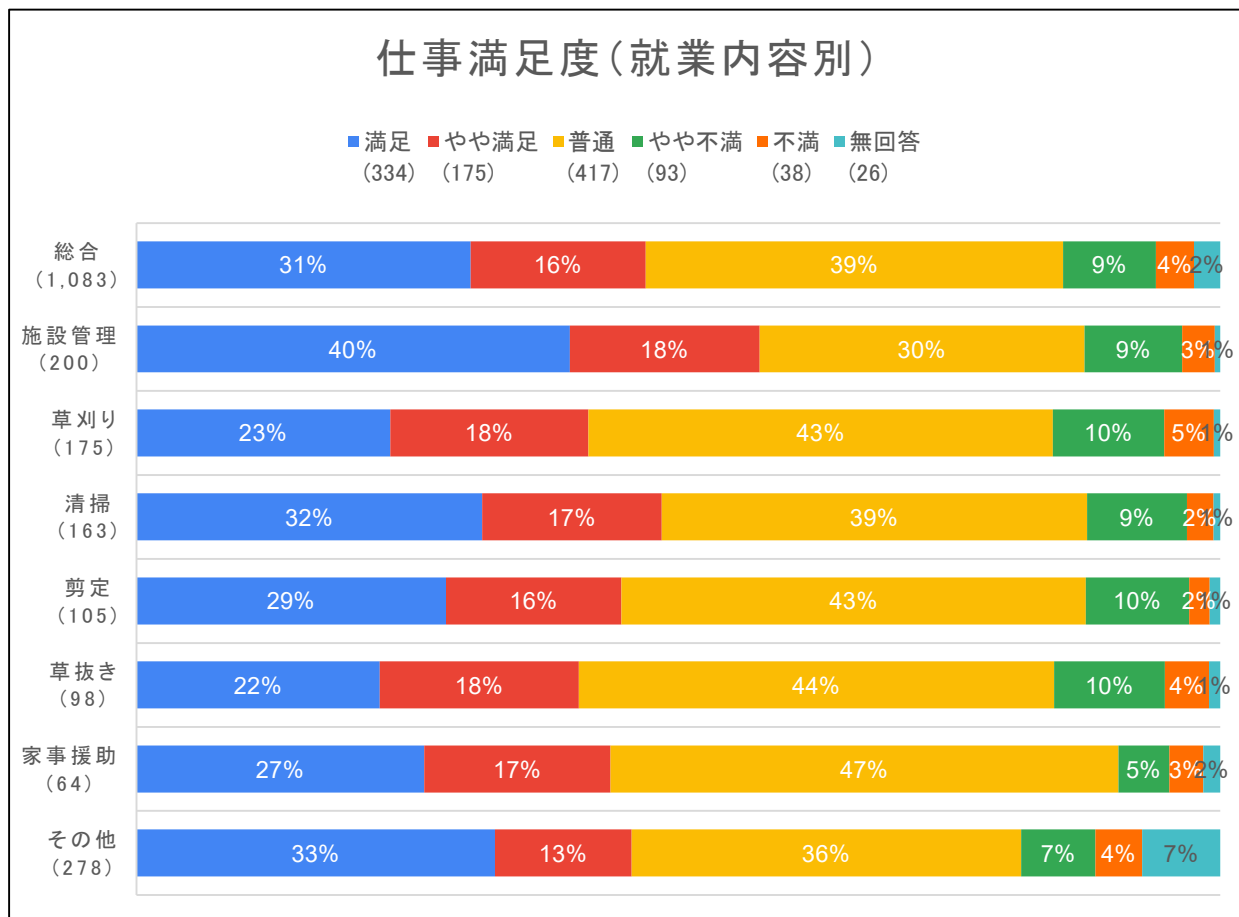
	3万円未満	3~5万円	5~10万円	10万円以上	合計	平均収入
満足	42	62	83	4	191	5.1
やや満足	33	41	43	5	122	4.8
普通	94	103	88	2	287	4.3
やや不満	51	33	44	3	131	4.3
不満	35	15	14	1	65	3.5
合計	255	254	272	15	796	4.5

### (3) 仕事の満足度と他要素とのクロス分析

#### (就業内容別)

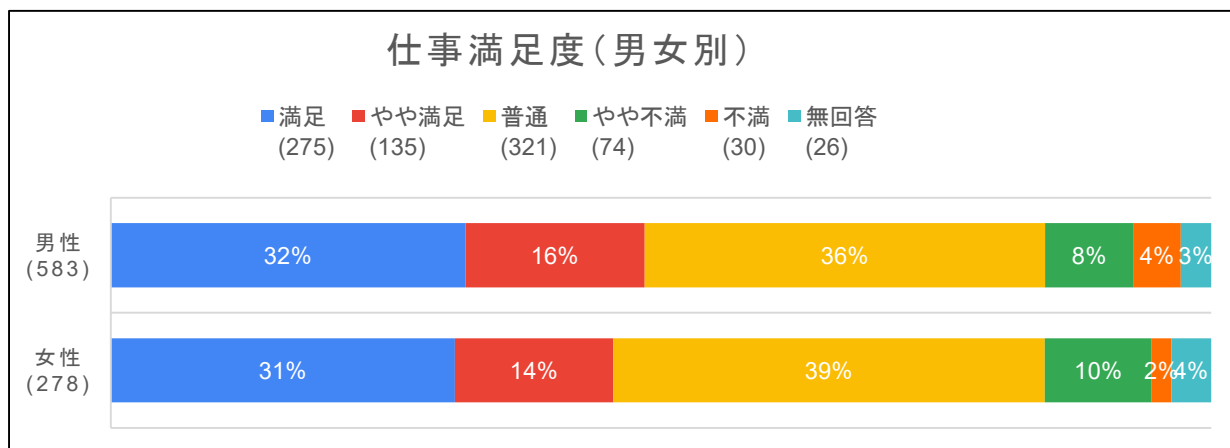
満足度の高い「満足」＋「やや満足」の割合では、総合満足度が47%であるところ、これを上回っているのは「施設管理」の58%、「清掃」の49%となっているが、その他の職種もすべて40%台であり極端な差は生じていない。

一方で、満足度の低い「不満」＋「やや不満」の割合では、総合不満度が13%であるところ、「草刈り」が15%、「草抜き」が14%と高くなっているが、他職種は総合評価以下となっており、特に「家事援助」は8%と不満度が最も低くなっている。



#### (男女別)

仕事満足度の分布に男女別の大きな差は生じていない。



#### (4) 収入の満足度と他要素とのクロス分析

##### (就業内容別)

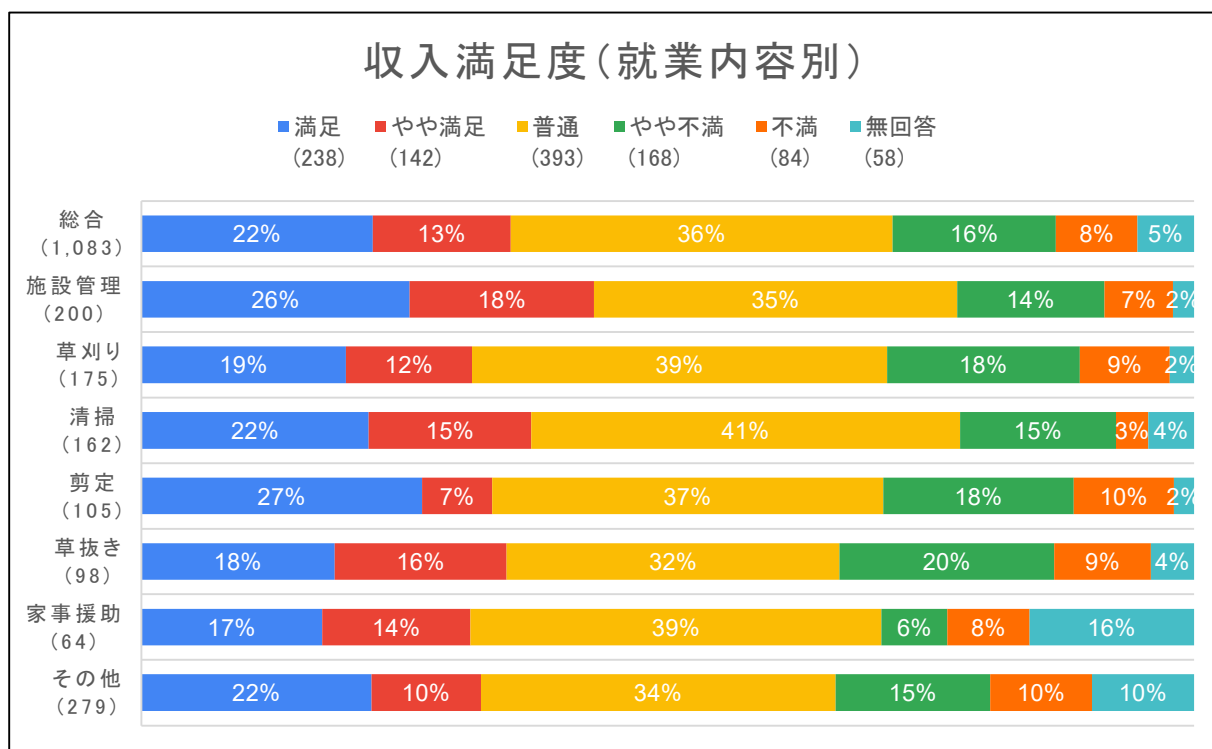
満足度の高い「満足」＋「やや満足」の割合は、総合満足度が35%となり、これを上回っているのは「施設管理」の44%、「清掃」の37%であった。次いで「剪定」「草抜き」の34%が続き、30%を下回る職種はなかった。

満足度の低い「不満」＋「やや不満」の割合では、総合不満度が24%であるところ、「草抜き」の29%を先頭に「剪定」28%、「草刈り」27%、「その他」の25%が平均を上回って不満度が高くなっている。一方で、「家事援助」14%、「清掃」18%、「施設管理」21%は総合評価以下と相対的に不満度は低くなっている。

「剪定」「草抜き」は満足度も高いが、不満度も高くなっている。

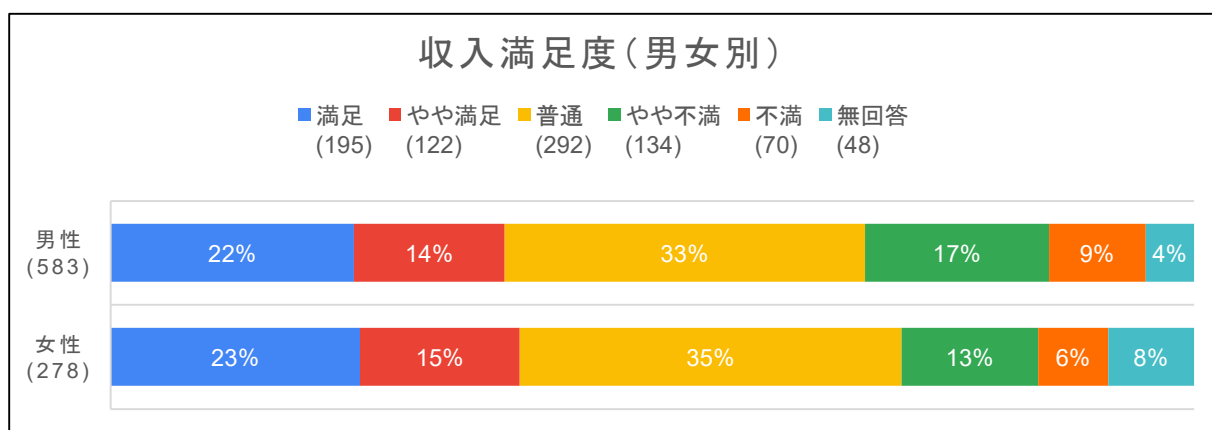
前項の仕事満足度との比較では、満足度は12%低く、不満度は11%高くなっていることから、会員は就業内容に比較し収入に対する意識が高く（厳しく）なっている。

一方で、「家事援助」や「清掃」は、就業時間が短く、収入も低い割合が高くなっているが、そのことが仕事・収入の満足度に直接影響しているものではないことも窺える。



##### (男女別)

収入満足度の分布も仕事満足度の分布同様、男女別の大きな差は生じていない。



## (5) 家族・知り合いへの入会推奨意向と他要素とのクロス分析

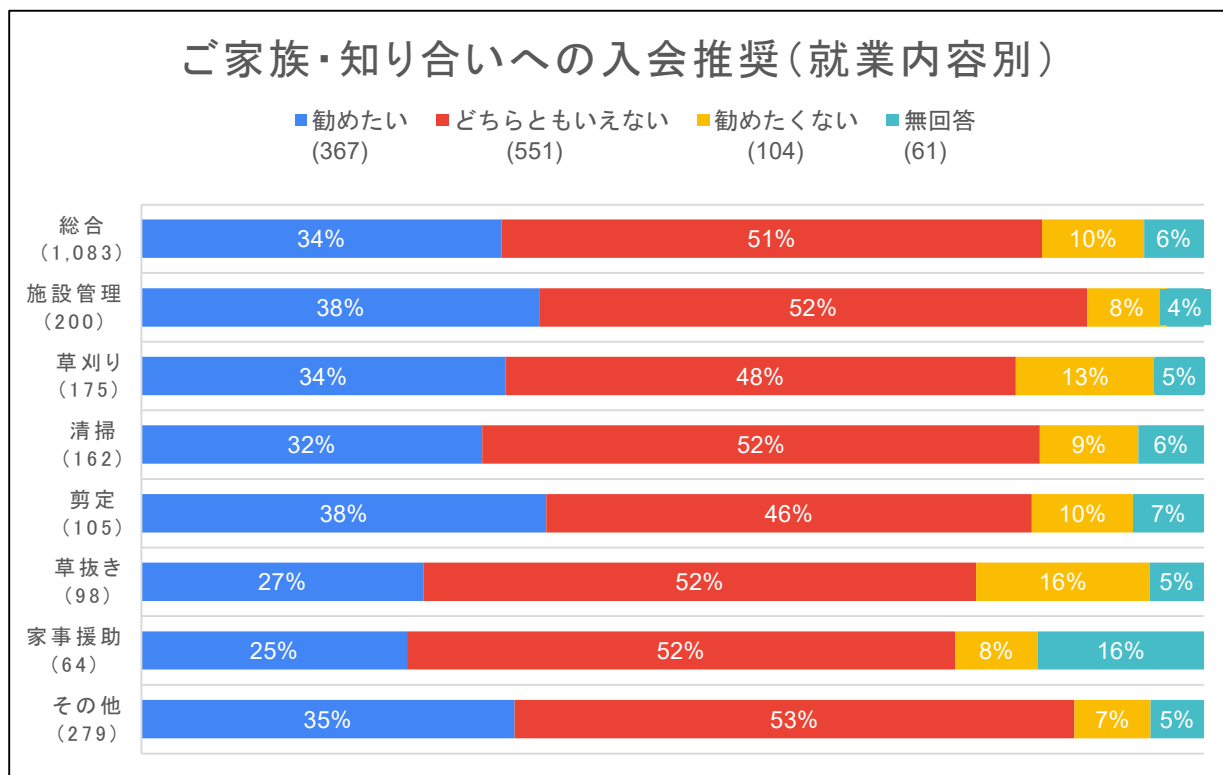
### (就業内容別)

就業内容を考慮した総合評価では、「勧めたい」が34%、「どちらともいえない」51%、「勧めたくない」が10%、「無回答」6%となっている。

「勧めたい」の上位は「施設管理」と「剪定」の38%で、理由としては「人との接点がある」ことや「やりがい」を挙げる意見が多い。低いのは「家事援助」の25%であり、ここでも「無回答」が16%と他に比較し高くなっている。

「勧めたくない」の割合が高いのは、「草抜き」16%、「草刈り」13%で、夏の厳しい就業環境下での作業負担や労働の割に配分金が低いなどの意見がある。

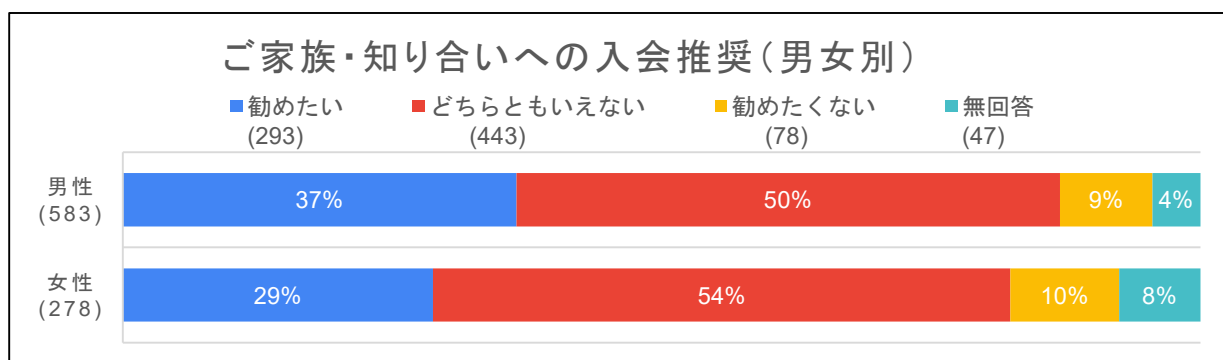
なお、この設問では中間的な回答である「どちらともいえない」が51%と半数以上を占めており、多くの会員がこの中間層にいることから、この層の不満を解消するための取組みが必要であると考えられる。



### (男女別)

男女別には、「勧めたい」と答えた割合は男性37%、女性29%と女性が男性を8%下回っており、「勧めたくない」は男性9%、女性10%とほぼ同割合となった。

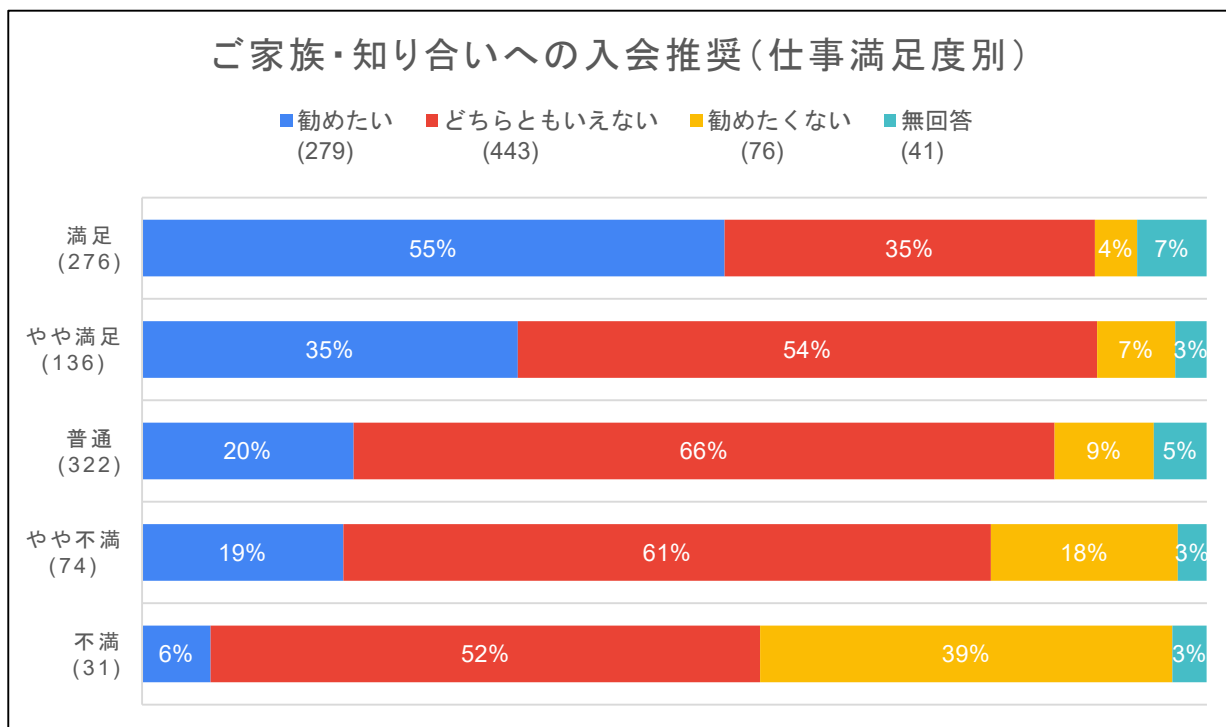
今後、「やまぐちシルボン又会議」において、女性会員拡大について協議を進めていく中では、特に女性の口コミが強力な推進策となることから、積極的な紹介活動を展開していただくため、既存の女性会員の満足度向上策が重要なテーマとなる。



### (仕事満足度別)

仕事満足度が高い層から「勧めたい」の割合が高く、不満度が高い層で「勧めたくない」が高くなっており、ごく常識的な傾向を示す結果となっている。

「満足」層の意見では、「自分に合った仕事だから」との仕事の質に関するもの、「やりがい、人との触れ合い」など生きがい・社会参加に関するもの、「自分の都合で就業できる」とのシルバーの働き方に関するものが多くを占めていることから、会員の希望を充分把握してマッチングすることが重要である。



## IV まとめ

### 1. 仕事満足度

- (1) 現在の仕事に関しては、会員の約半数である49.1%が満足しており、不満であると回答した12.5%の4倍となっている。
- (2) 平均スコアは5段階評価で3.66と総合満足度は「中の上」クラス。  
就業内容別のスコアでは、高い順に「施設管理」「その他」「清掃」、低い順に「草抜き」「草刈り」。
- (3) 評価されているのは、「シルバーの働き方」「やりがい」「社会との繋がり」。不満なのは、「仕事がない」「仕事が多い」「就業先の環境」。
- (4) 満足層の意見139件、不満層の意見67件。

### 2. 収入満足度

- (1) 収入に満足している割合は39%と仕事満足度に比較し10%少なく、不満層は25%と13%多い。
- (2) 平均スコアは5段階評価の3.29で満足度は「中の下」クラス。  
就業内容別のスコアは、高い順に「施設管理」「清掃」「家事援助」、低い順は仕事満足度と同様に「草抜き」「草刈り」。
- (3) 満足層の意見75件、不満層の意見101件。

### 3. 家族・知り合いへの入会推奨

- (1) 「勧めたい」(35.8%)、「勧めたくない」(9.5%)に比較し、「どちらともいえない」(54.6%)が半数以上を占めており、これに関する意見としては「対象者がいない」「勧める仕事がない」「収入面・仕事面の不満」を挙げている。
- (2) 「どちらともいえない」会員も一定の帰属意識は持っていると思われるので、勧めたい層へ転換いただけるようコミュニケーションを強化する必要がある。

### 4. 女性会員

- (1) 女性会員は男性会員に比較して就業時間が短く、収入も低くなっているが、満足度に男女差はないことから、女性会員は就業のみを目的としている訳ではないことが推察される。
- (2) 家族や知人への入会推奨においては、男性に比較し「勧めたい」割合（男性37%、女性29%）が低くなっている。

### 5. 魅力あるシルバー人材センターに必要なもの

- (1) 会員が最も必要と考えているのは「収入増」と「希望する就業先の開拓」。
- (2) その他、意見としては、「積極的なPR活動」「コミュニケーション不足」「福利厚生制度の充実」「デジタル化の促進」等に関するものが多い。

5. 現在の収入に満足していますか？

満足  やや満足  普通  やや不満  不満

理由 ( )

6. ご家族やお知合いに入会を勧めたいと思いますか？

勧めたい  勧めたくない  どちらとも言えない

理由 ( )

7. 入会を勧めたい、会員を続けたい、と思えるような、魅力あるシルバニア人材センターにするために何が必要だと思いますか？  
(複数回答可)

今のままでよい

入会手続きの簡素化 (即日入会手続き、オンラインによる入会手続き等)

会員の希望や資格に応じた就業先、職種の紹介 (就業先の開拓)

女性に適した就業先の拡充

会員の収入を増やす (就業時間を増やす、単価を上げる)

就業に関する講習会・研修会の機会を増やす

地域でのお役立ち活動等イメージアップのための情報発信

就業相談等会員と事務局とのコミュニケーションの場を増やす

会員同士が集える居場所 (サロン) をつくる

ポラテニア活動やセミナー等「生きがいづくり」の場をもっと増やす

互助会・親睦会・サークル活動等「仲間づくり」の場をもっと設定する

生活必需品の割引斡旋や地元施設・店舗との連携による割引等の会員特典

その他 ( )

8. 7.その他、シルバニア人材センターに期待すること、改善してほしいこと等があまりありませんら忌憚のないご意見を記入ください。

ご協力ありがとうございました。

**会員アンケート**

(魅力あるセンターづくりのために)

に✓を入れるか、または文章にてご記入ください。

**あなたについて**

1. あなたの所属するセンター

宇部市  下関市  周南市  防府市  岩国市

山口市  萩広域  下松市  山陽小野田市

光市  柳井広域  美祢市  長門市  和木町

2. あなたの性別

男  女  未回答

3. あなたの年代

60代  70代  80代  90代以上

4. 入会して何年ですか？

1年未満  2～3年  4～5年  6～9年  10年以上

5. 携帯電話をお持ちですか？

持っている (□スマホ □ガラケー □わからない)  持っていない

**以下の質問にお答えください。**

1. 現在の就業内容

草刈  草抜き  剪定  施設管理

清掃  家事援助  その他 ( )

2. 1ヶ月の就業時間 (平均)

10時間未満  10時間～30時間  30時間～50時間

50時間～80時間  80時間以上

3. 1ヶ月の配分金または賃金 (平均)

3万円未満  3万円～5万円  5万円～10万円  10万円以上

4. 現在の仕事内容に満足していますか？

満足  やや満足  普通  やや不満  不満

理由 ( )

裏面に続く