

令和7年度
お客様満足度調査・会員意識調査
報告書



令和8年2月

公益社団法人 中央区シルバー人材センター

ま え が き

シルバー人材センターの事業目的は、高年齢者が地域で働くことを通じて、健康で生きがいのある生活を送ることができるようにするとともに、活力ある地域社会づくりに貢献することです。

高齢者人口は、確実に増え続けており、高年齢者に就業機会を提供するセンターの役割は一層重要性を増しています。そこで、当センターでは、多くの高年齢者の生きがいづくりに資するよう、就業専門員と職員が緊密に連携し、きめ細やかな対応を行うことで、契約実績を着実に伸ばしてまいりました。

令和2年度以降は、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、特に民間部門の契約実績が大きく落ち込みましたが、現在は、コロナ禍前の水準を上回るまでに回復しております。

今後さらに契約実績を伸長させていくためには、会員が提供するサービスの質の一層の向上に努め、ご発注いただくお客様から、仕事の内容について高い評価を得ることがなによりも重要となります。

そのため、現在ご発注いただいているお客様から、会員の仕事ぶりや今後の発注意向など忌憚のないご意見をお聞きするとともに、会員の皆さまの意識調査を行うことといたしました。

調査結果につきましては、5年前の結果と比較し、今後の就業実績のさらなる向上を目指すほか、次期中期計画策定のための基礎資料として役立てたいと考えております。

最後に、ご多忙の中、本調査にご協力いただきました、ご発注者様及び会員の皆さまに厚く御礼申し上げます。

令和8年2月

公益社団法人

中央区シルバー人材センター

会 長 渥 美 哲 夫

令和7年度 お客様満足度調査・会員意識調査報告書 目次

I 調査の概要	1
1 調査の目的.....	1
2 調査別概要.....	1
3 報告書利用上の注意.....	2
4 報告書の構成.....	3
調査概要.....	4
お客様満足度調査.....	4
会員意識調査.....	6
II お客様満足度調査	8
1 お客様の種別.....	8
2 これまでの依頼回数.....	10
3 センターを知ったきっかけ.....	11
4 センターに発注した理由.....	13
5 今回、あるいは今までに依頼された仕事内容.....	15
6 満足度.....	16
(1)会員のあいさつ、言葉遣い、態度など.....	16
(2)会員の仕事の進め方・やり方、後片付けなど.....	19
(3)仕上がり具合、内容など.....	22
(4)料金.....	25
(5)事務局の対応.....	28
(6)センターの総合的満足度.....	31
(7)まとめ.....	33
7 今後の依頼意向.....	34
(1)今後の依頼意向.....	34
(2)依頼したい仕事内容.....	36
8 シルバー人材センター等労働者派遣事業について.....	37
(1)事業の認知.....	37
(2)事業への関心.....	39
9 センターがより利用しやすくなるための取り組み.....	41
10 ご意見・ご要望(自由記述).....	43

Ⅲ 会員意識調査	44
1 性別と年齢	44
2 住んでいる地域.....	45
3 入会した理由.....	46
4 センターの仕事に就いた経験の有無(過去1年間).....	48
5 就いた仕事内容(過去1年間).....	49
6 仕事の満足度	51
7 未就業の理由.....	54
8 今後、就きたい、続けたい仕事内容	56
9 就業を決める際に重視すること	58
10 入会後の変化.....	60
(1)新しい知識・技術は得られたか.....	60
(2)健康の増進・生きがいに役立っているか	61
(3)地域や社会の役に立てたと思うか	62
(4)友人や話し相手が増えたか	63
(5)まとめ.....	64
11 入会後の満足度	65
12 未就業者を減らすための対応.....	66
13 シルバー人材センター等労働者派遣事業について.....	68
(1)事業の認知	68
(2)事業への関心.....	70
14 センターがより発展し、活性化していくための取り組み	72
15 会員への通知方法の変更.....	74
16 希望する研修、講習や講座等.....	79
17 ご意見・ご要望(自由記述)	84
Ⅳ 資料【調査票】	90
1 お客様満足度調査 調査票	90
2 会員意識調査 調査票.....	96

I 調査の概要

1 調査の目的

- ・ お客様満足度調査は、中央区シルバー人材センターをご利用いただいているお客様の利用実績、満足度、ご要望等を把握し、今後の運営並びに業務の改善に役立てることを目的としています。
- ・ また、会員意識調査は会員の皆さまの就労実態、満足度、要望等を把握し、就業に関するさまざまな課題について検討・改善に役立てることを目的としています。

2 調査別概要

■お客様満足度調査

調査対象	令和7年4月～9月のお客様（発注者） 企業、店舗、個人（ご家庭）、区役所、団体等
調査方法	郵送配布・郵送回収
調査期間	令和7年10月24日～11月28日 期間後も可能な限り集計の対象とした
調査数	400団体（人）
有効回収数および有効回収率	有効回収数：211団体（人） 有効回収率：52.8%

■会員意識調査

調査対象	中央区シルバー人材センターの会員 就業、未就業を問わず全員（賛助会員は除く）
調査方法	10月30日発行の機関紙に同封
調査期間	令和7年10月31日～11月28日 期間後も可能な限り集計の対象とした
調査数	788人
有効回収数および有効回収率	有効回収数：537人 有効回収率：68.1%

3 報告書利用上の注意

■お客様満足度調査

- ・ 図表中の「回答数」は、各設問に回答した企業、店舗、個人(ご家庭)、区役所等の総数であり、回答率(%)の母数をあらわしています。
- ・ クロス集計の記載にあたっては、「お客様の種別」「依頼した仕事別」の無回答は掲載を省略しています。

■会員意識調査

- ・ 図表中の「回答者数」は、各設問に回答した会員の総数であり、回答率(%)の母数をあらわしています。
- ・ クロス集計の記載にあたっては、「性別」「年代層別」「居住地域別」「この1年間に就いた仕事別」の無回答は掲載を省略しています。なお、「年代層別」は、問1の「会員の年齢」を分類しなおして集計しています。

■両調査共通

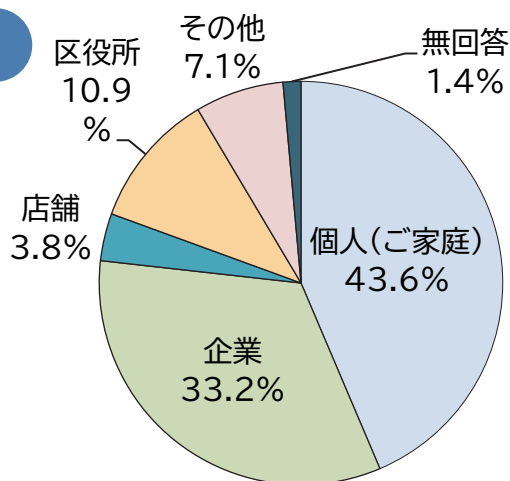
- ・ 複数回答は、回答率が高い選択肢から並びかえてグラフやクロス集計表を作成しており、調査票の選択肢とは並び順を変更しています。
- ・ 回答率(%)は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。
- ・ クロス集計のコメントは、回答数が2桁以上の場合のみとしています。
- ・ クロス集計グラフの0.0%は掲載を省略しています。

4 報告書の構成

内 容		掲載ページ
I 調査の概要	調査目的、調査別の概要、調査を実施した期間、本報告書の見方など	1 ページ～
II お客様満足度調査	中央区シルバー人材センターを利用した経緯、利用状況、依頼した仕事の満足度、会員および中央区シルバー人材センターに対するご意見やご要望等について	8 ページ～
III 会員意識調査	就業・未就業を問わず全会員(賛助会員は除く)の就業状況や今後の就業意向について、就業に対する満足度や事務局へのご意見・ご要望等について	44ページ～
IV 資料【調査票】	お客様満足度調査 調査票 会員意識調査 調査票	90ページ～ 96ページ～

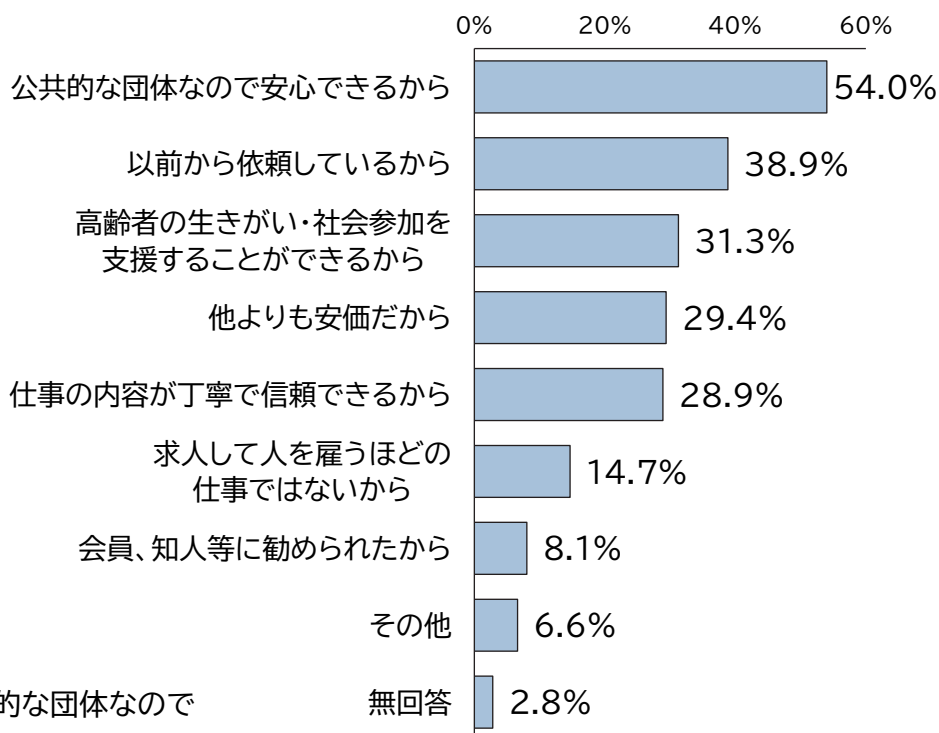
調査概要 お客様満足度調査

お客様の種別



- お客様の種別は「個人(ご家庭)」と「企業」が高い
- 「その他」は管理組合、自治会、福祉関連団体など

発注した理由



- 発注した理由は、「公共的な団体なので安心できるから」が最も高い

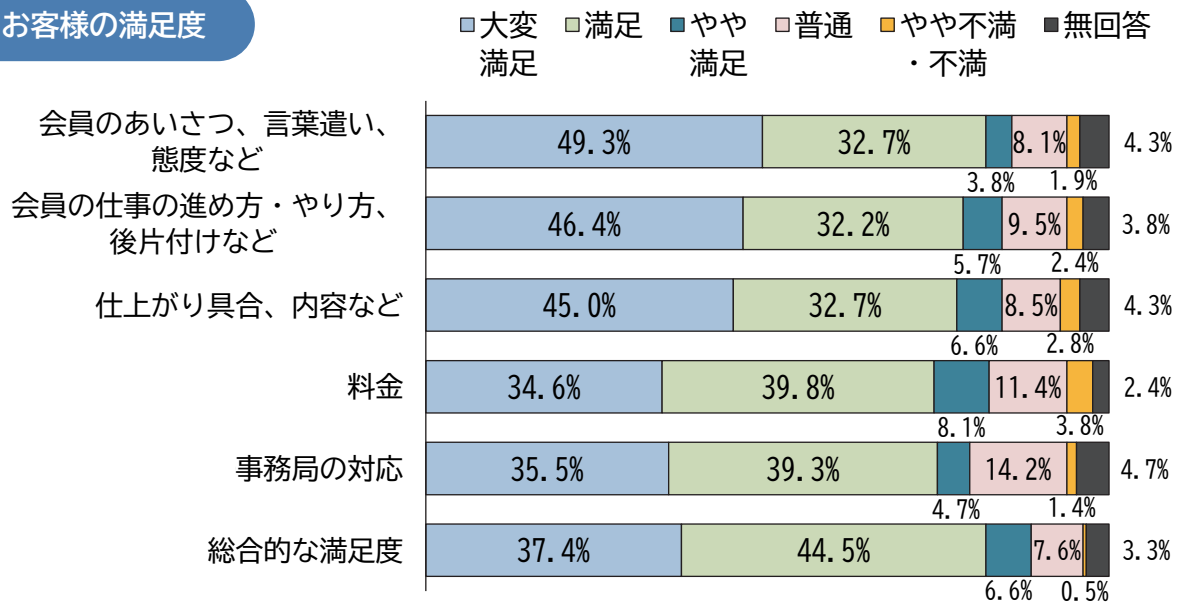
今回、あるいは今までに依頼された仕事内容 上位1位~3位

- 依頼した仕事は「清掃作業」が最も高い
- 「その他」は講師、イベント手伝い、ポスターの掲示・処分、着付 など



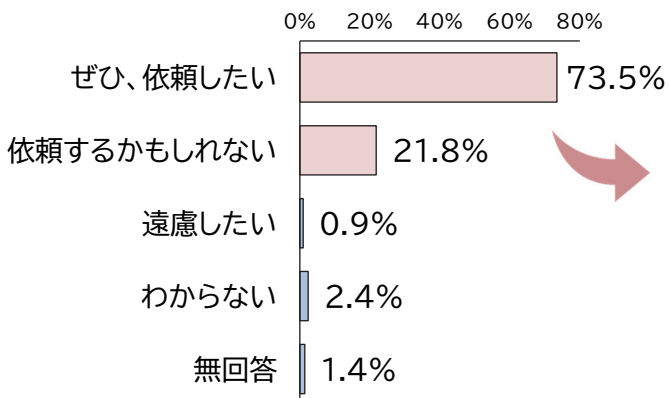
※概要に掲載しているグラフ等の回答数=211団体(人)

お客様の満足度



- “会員のあいさつ、言葉遣い、態度”、“会員の仕事の進め方・やり方、後片付け”、“仕上がり具合、内容”は、「大変満足」の割合が4割を超えている

今後の依頼意向



依頼したい仕事内容 上位1位～4位

1位	2位	3位	4位
家事援助	清掃	暮らしの困りごとサポート	粗大ゴミや家具の移動等

- 依頼したい仕事の上位は家事援助、清掃

- 今後も「ぜひ、依頼したい」と回答したお客様は73.5%

- 「依頼するかもしれない」21.8%を合すると、9割以上に依頼の意向がある

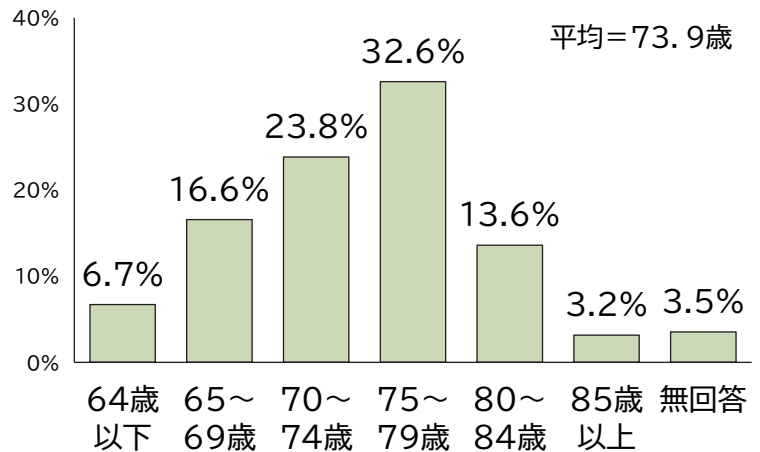
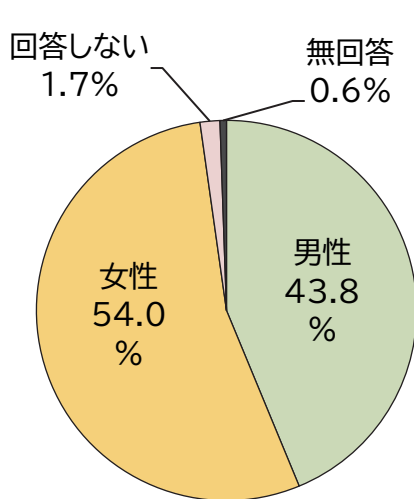
センターがより利用しやすくなるための取り組み 上位1位～5位

- 発注のしやすさや対応の迅速化、地域のニーズや対応するための会員の増強などが上位

1位	仕事の発注が簡単にできること
2位	会員の増強
3位	地域でニーズの高い仕事の拡大
4位	事務局(担当者)との連絡の取りやすさ
5位	仕事の申し込みから開始までの迅速化

調査概要 会員意識調査

会員の性別と年齢



- 回答した会員は537人、性別は「男性」43.8%、「女性」54.0%
- 回答した会員の年齢は平均73.9歳、「75～79歳」が32.6%で最も高い割合

入会した理由 上位1位～3位

- 入会理由の上位は、収入、健康、地域や社会とのつながり等

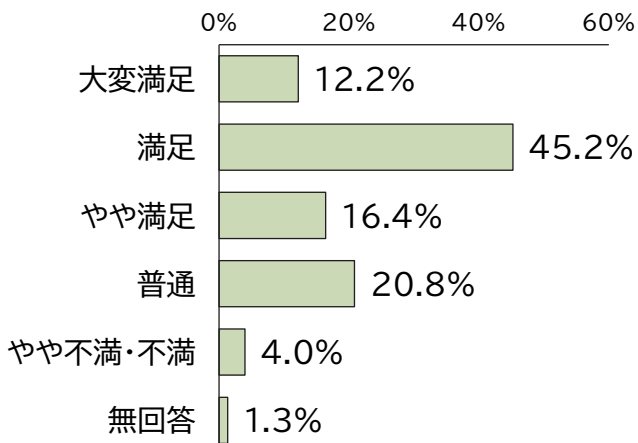
1位 収入を得たい

2位 身体や健康によい

3位 地域や社会とつながりを持っていたい時間がある

仕事の満足度

- 仕事をした感想は、「大変満足」「満足」「やや満足」を合わせた『満足』が73.8%



未就業の理由

1位 他で働いている (いた)

2位 希望する仕事なかった

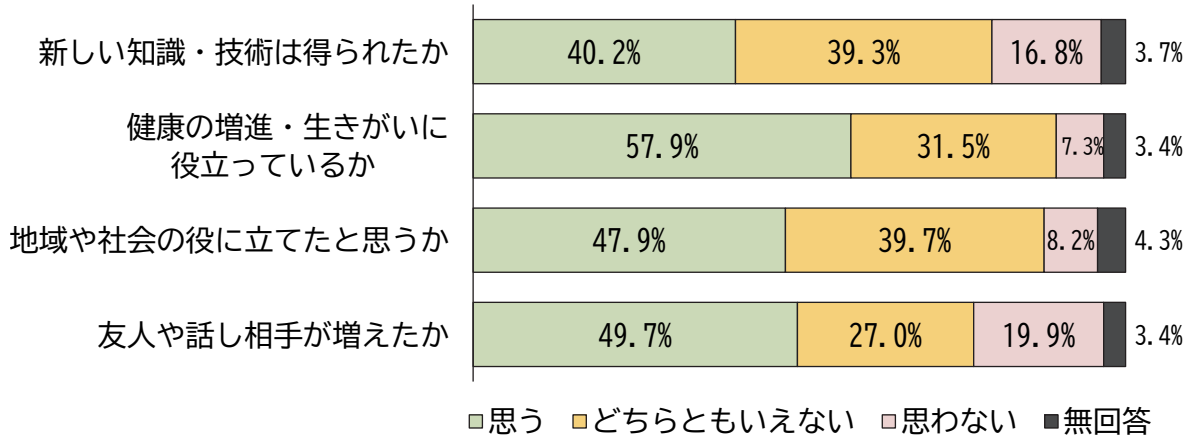
3位 就業条件が合わなかった

- 未就業の理由の第1位は「他で働いている (いた)」

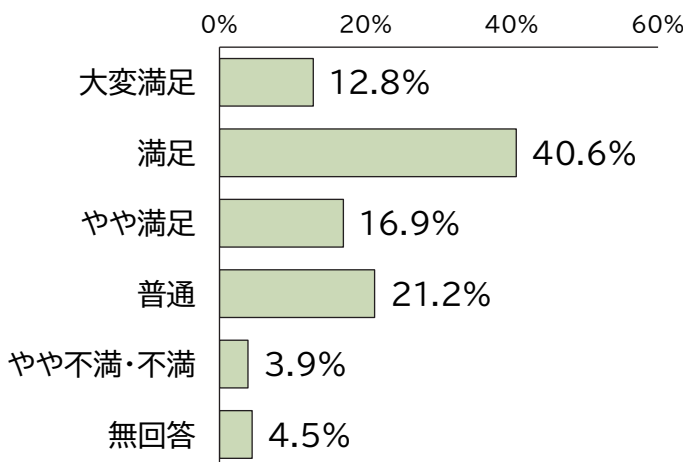
※仕事に就いたことがある451人の回答

入会後の変化

●健康の増進・生きがいに役立っていると思う会員は57.9%



入会後の満足度



今後やってみたい仕事 上位1位~3位

1位	2位	3位
施設等の受付・管理	軽作業	清掃作業

●今後やってみたい仕事の第1位は、施設等の受付・管理

●入会後の「大変満足」「満足」「やや満足」を合わせた『満足』は70.3%

シルバー人材センター等労働者派遣事業

●シルバー人材センター等労働者派遣事業について知っている・聞いたことはある割合は6割超、5割弱が興味を示す

「知っている」31.8%
「聞いたことはある」31.7%

「大変興味がある」6.1%
「興味がある」41.3%

センターがより発展し、活性化していくための取り組み 上位1位~5位

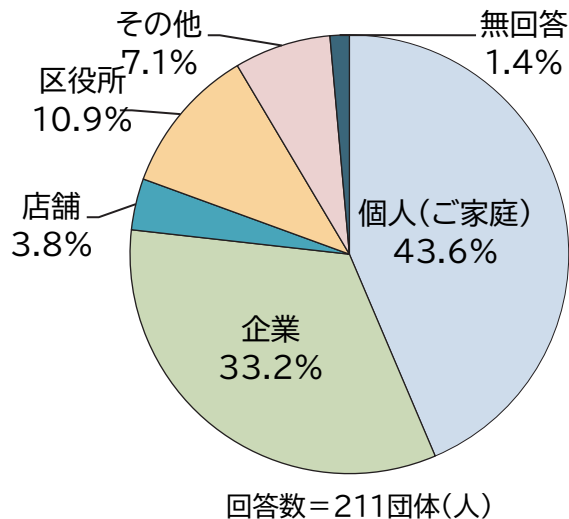
●地域でニーズの高い仕事の拡大、仕事の申し込みから開始までのサポートの充実、事務局(担当者)との連絡の取りやすさが上位

1位	地域でニーズの高い仕事の拡大
2位	仕事の申し込みから開始までのサポートの充実
3位	事務局(担当者)との連絡の取りやすさ
4位	会員の知識および技術の向上
5位	シルバー人材センター等労働者派遣事業の充実

Ⅱ お客様満足度調査

1 お客様の種別

質問1 今回、発注された方の種別を次の中からお選びください。(1つに○)



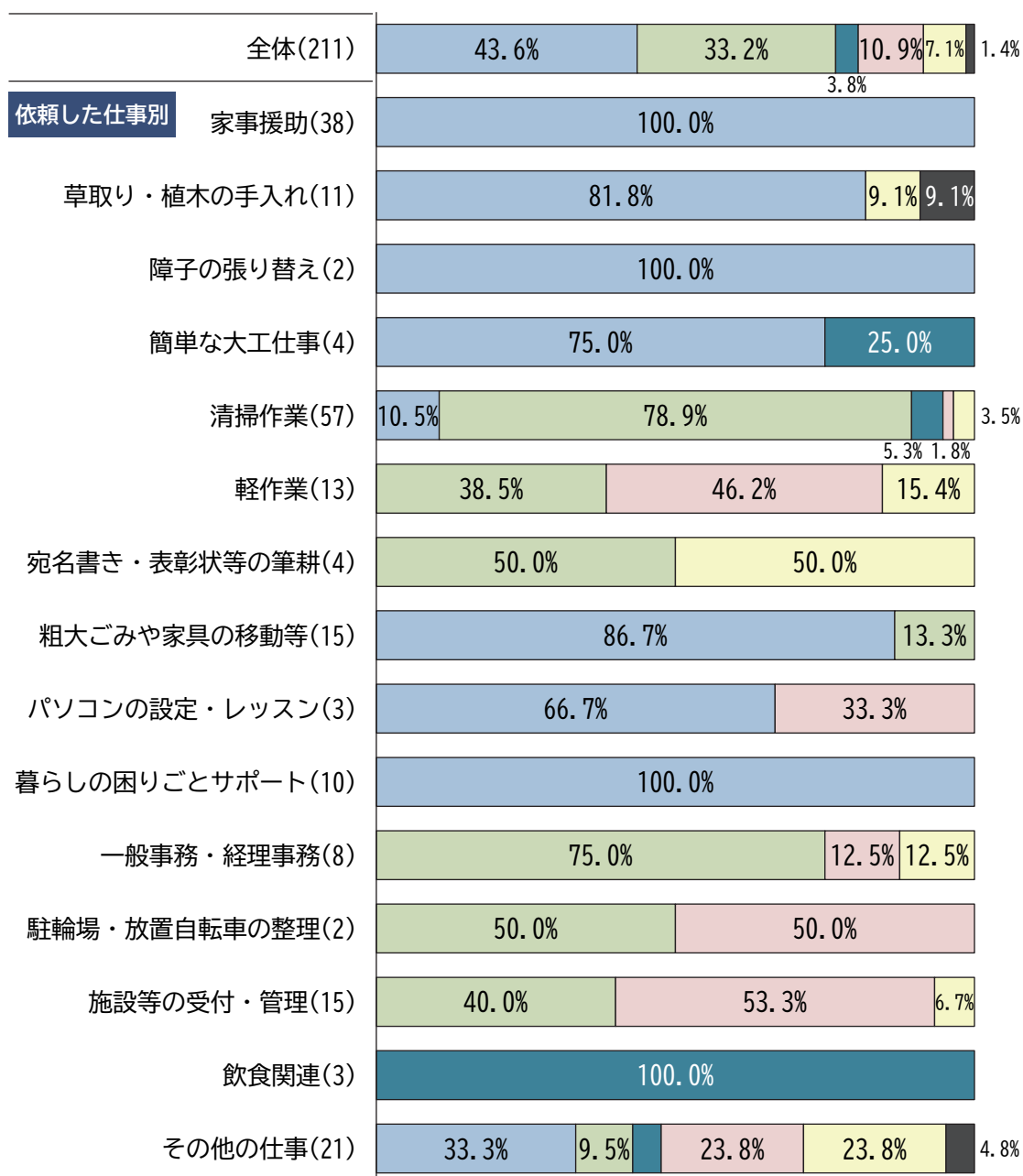
- ・ お客様の種別は、「個人(ご家庭)」43.6%、「企業」33.2%、「区役所」10.9%となっています。
- ・ 「その他」のお客様は、管理組合、自治会、福祉関連団体(法人)などです。

【次ページのクロス集計】

- ・ 家事援助、草取り・植木の手入れ、粗大ごみや家具の移動等、暮らしの困りごとサポートは「個人(ご家庭)」、清掃作業、軽作業は「企業」、施設等の受付・管理は「区役所」の割合が高くなっています。

【お客様の種別】

■個人
 ■企業
 ■店舗
 ■区役所
 ■その他
 ■無回答
 (ご家庭)



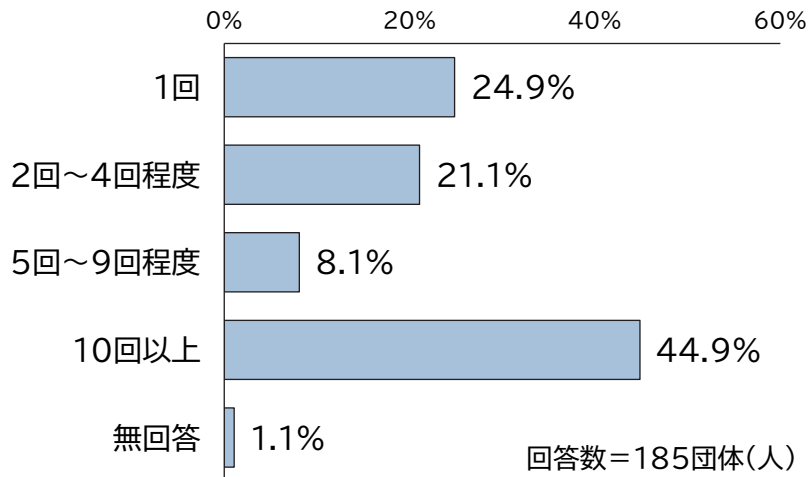
※()は回答数、単位=団体(人)

※依頼した仕事別とは、15ページの間5で回答のあった仕事内容

2 これまでの依頼回数

質問2 これまで、中央区シルバー人材センターに、何回依頼をされましたか。

(1つに○)

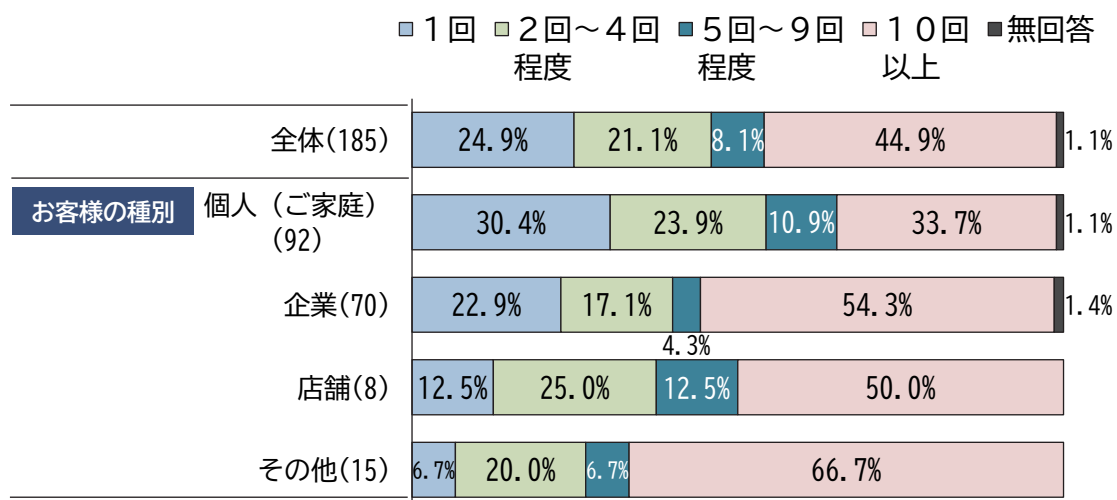


※問1で区役所、無回答とした場合は、集計対象に含んでいない

- ・ 仕事の依頼回数は、「10回以上」が 44.9%を占め、次いで「1回」「2回～4回程度」が続いています。
- ・ 「2回～4回程度」「5回～9回程度」「10回以上」を合わせた『2回以上の依頼』は 74.1%を占めています。

【クロス集計】

- ・ お客様の種別にみると、個人(ご家庭)、企業、その他のいずれにおいても「10回以上」の割合が最も高くなっています。

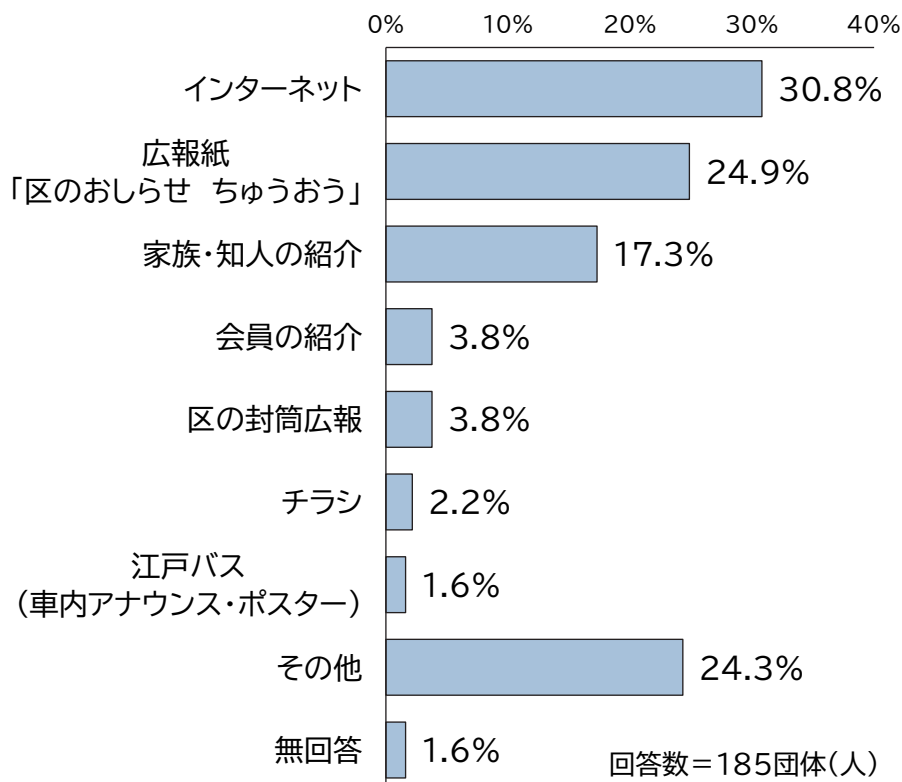


※()は回答数、単位=団体(人)

※問1で区役所、無回答とした場合は、集計対象に含んでいない

3 センターを知ったきっかけ

質問3 中央区シルバー人材センターを、何でお知りになりましたか。
(あてはまるものすべてに○)



※問1で区役所、無回答とした場合は、集計対象に含んでいない

- ・ 中央区シルバー人材センターを知ったきっかけは、「インターネット」の30.8%が最も高く、次いで「広報紙「区のおしらせ ちゅうおう」」「その他」が続いています。
- ・ 「その他」では、他からの紹介、継続的に利用、他区のシルバー人材センターを知っていた、もともと知っていたなどがあげられています。
- ・ 下表の令和2年度調査と比較すると、本年度調査では前回3位だった「インターネット」が大きく伸び、「広報紙」を抜いて最も高くなりました。また、依然として「広報紙」で知った割合も高くなっています。

【参考】令和2年度調査結果

回答数=161 団体(人)	広報紙「区のおしらせ ちゅうおう」	家族・知人の紹介	インターネット	会員の紹介	チラシ	その他	無回答
センターを知ったきっかけ	33.5%	24.2%	21.1%	5.0%	3.1%	20.5%	1.2%

【クロス集計】

- ・ お客様の種別にみると、個人(ご家庭)は「広報紙「区のおしらせ ちゅうおう」」、企業は「インターネット」の割合が最も高くなっています。
- ・ 依頼した仕事別にみると、家事援助や清掃作業は「インターネット」、草取り・植木の手入れや粗大ごみや家具の移動等、暮らしの困りごとサポートは「広報紙「区のおしらせ ちゅうおう」」の割合が最も高くなっています。

【センターを知ったきっかけ】

		回答数 (団体・人)	インターネット	広報紙「区のおしらせ ちゅうおう」	家族・知人の紹介	会員の紹介	区の封筒広報	チラシ	江戸バス(車内アナウ ンス・ポスター)	その他	無回答
全 体		185	30.8	24.9	17.3	3.8	3.8	2.2	1.6	24.3	1.6
お 客 様 の 種 別	個人(ご家庭)	92	27.2	32.6	26.1	3.3	4.3	2.2	1.1	18.5	0.0
	企業	70	44.3	12.9	8.6	4.3	0.0	1.4	2.9	28.6	2.9
	店舗	8	12.5	37.5	12.5	0.0	25.0	0.0	0.0	12.5	0.0
	その他	15	0.0	26.7	6.7	6.7	6.7	6.7	0.0	46.7	6.7
依 頼 し た 仕 事 別	家事援助	38	36.8	21.1	34.2	5.3	2.6	5.3	0.0	7.9	0.0
	草取り・植木の手入れ	10	20.0	30.0	30.0	0.0	0.0	0.0	10.0	20.0	0.0
	障子の張り替え	2	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0
	簡単な大工仕事	4	25.0	25.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0
	清掃作業	56	51.8	17.9	3.6	3.6	3.6	1.8	1.8	16.1	5.4
	軽作業	7	28.6	14.3	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0
	宛名書き・表彰状等の筆耕	4	0.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0
	粗大ごみや家具の移動等	15	26.7	40.0	6.7	0.0	0.0	0.0	6.7	40.0	0.0
	パソコンの設定・レッスン	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0
	暮らしの困りごとサポート	10	0.0	70.0	30.0	0.0	10.0	0.0	0.0	10.0	0.0
	一般事務・経理事務	7	14.3	0.0	14.3	14.3	0.0	0.0	0.0	57.1	0.0
	駐輪場・放置自転車の整理	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	施設等の受付・管理	7	14.3	14.3	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0	71.4	0.0
	飲食関連	3	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他の仕事	15	13.3	13.3	13.3	0.0	13.3	0.0	0.0	46.7	0.0	

※単位=%

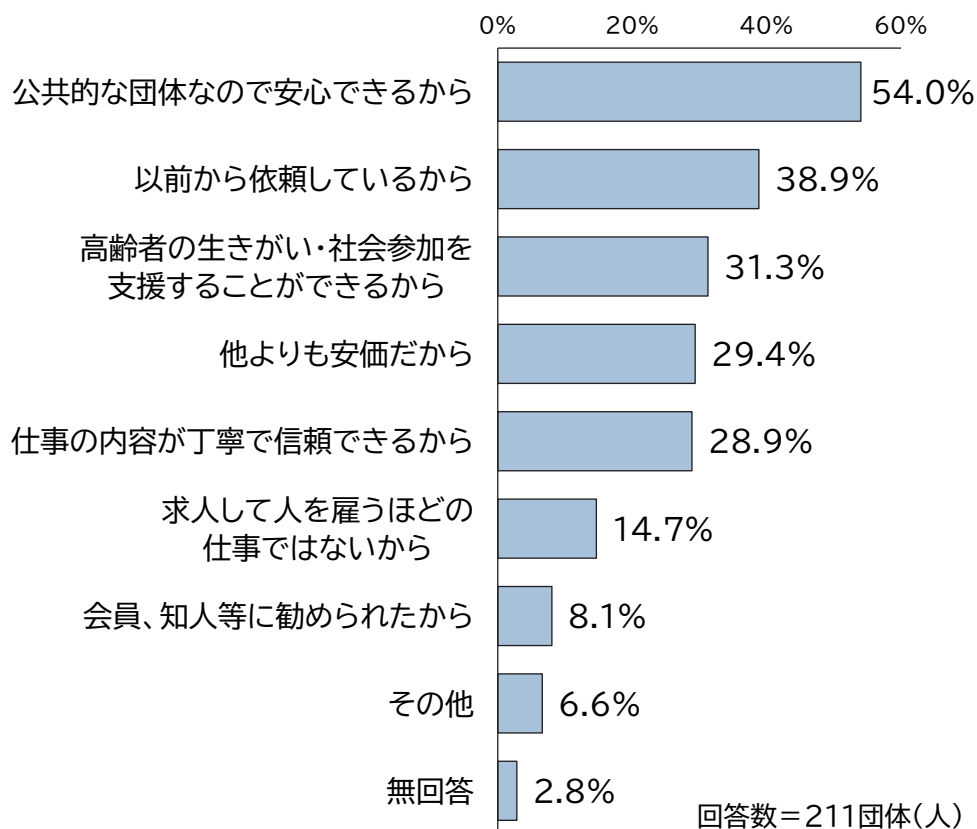
※色のセル=第1位(回答数が2桁以上の場合のみ)

※問1で区役所、無回答とした場合は、集計対象に含んでいない

4 センターに発注した理由

質問4 シルバー人材センターに発注した理由は何ですか。

(あてはまるものすべてに○)



- ・ シルバー人材センターに発注した理由は、「公共的な団体なので安心できるから」が54.0%で最も高くなっています。次いで3割台で「以前から依頼しているから」「高齢者の生きがい・社会参加を支援することができるから」が続いています。
- ・ 「その他」では、人材不足、同じ地域で暮らす方々で安心、区内の方々との仕事を望んだなどがあげられています。

【次ページのクロス集計】

- ・ お客様の種別にみると、個人(ご家庭)は「公共的な団体なので安心できるから」、企業は「公共的な団体なので安心できるから」「以前から依頼しているから」、区役所は「以前から依頼しているから」の割合が最も高くなっています。
- ・ 依頼した仕事別にみると、家事援助は「他よりも安価だから」の割合が最も高くなっています。

【センターに発注した理由】

		回答数(団体・人)	公共的な団体なので安心して るから	以前から依頼しているから	高齢者の生きがい・社会参加 を支援することができから	他よりも安価だから	仕事の内容が丁寧で信頼でき るから	求人して人を雇うほどの仕事 ではないから	会員、知人等に勧められたか ら	その他	無回答
全 体		211	54.0	38.9	31.3	29.4	28.9	14.7	8.1	6.6	2.8
お客様の種別	個人(ご家庭)	92	58.7	25.0	31.5	43.5	38.0	13.0	15.2	6.5	3.3
	企業	70	48.6	48.6	25.7	21.4	18.6	18.6	2.9	5.7	1.4
	店舗	8	87.5	25.0	37.5	25.0	12.5	12.5	0.0	12.5	0.0
	区役所	23	39.1	78.3	39.1	17.4	30.4	4.3	0.0	4.3	0.0
	その他	15	66.7	33.3	46.7	6.7	33.3	20.0	0.0	13.3	6.7
依頼した仕事別	家事援助	38	52.6	23.7	31.6	65.8	42.1	7.9	21.1	2.6	0.0
	草取り・植木の手入れ	11	81.8	45.5	54.5	27.3	27.3	27.3	9.1	9.1	0.0
	障子の張り替え	2	50.0	50.0	50.0	50.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	簡単な大工仕事	4	0.0	50.0	0.0	25.0	25.0	0.0	0.0	50.0	0.0
	清掃作業	57	56.1	40.4	28.1	15.8	22.8	19.3	0.0	5.3	0.0
	軽作業	13	38.5	61.5	53.8	46.2	38.5	23.1	15.4	7.7	0.0
	宛名書き・表彰状等の筆耕	4	75.0	75.0	25.0	0.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	粗大ごみや家具の移動等	15	73.3	13.3	26.7	20.0	6.7	6.7	26.7	6.7	6.7
	パソコンの設定・レッスン	3	66.7	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	暮らしの困りごとサポート	10	60.0	30.0	40.0	40.0	70.0	50.0	20.0	10.0	0.0
	一般事務・経理事務	8	50.0	50.0	0.0	12.5	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0
	駐輪場・放置自転車の整理	2	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	施設等の受付・管理	15	53.3	93.3	40.0	13.3	13.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	飲食関連	3	100.0	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他の仕事	21	47.6	33.3	33.3	23.8	19.0	19.0	0.0	19.0	0.0	

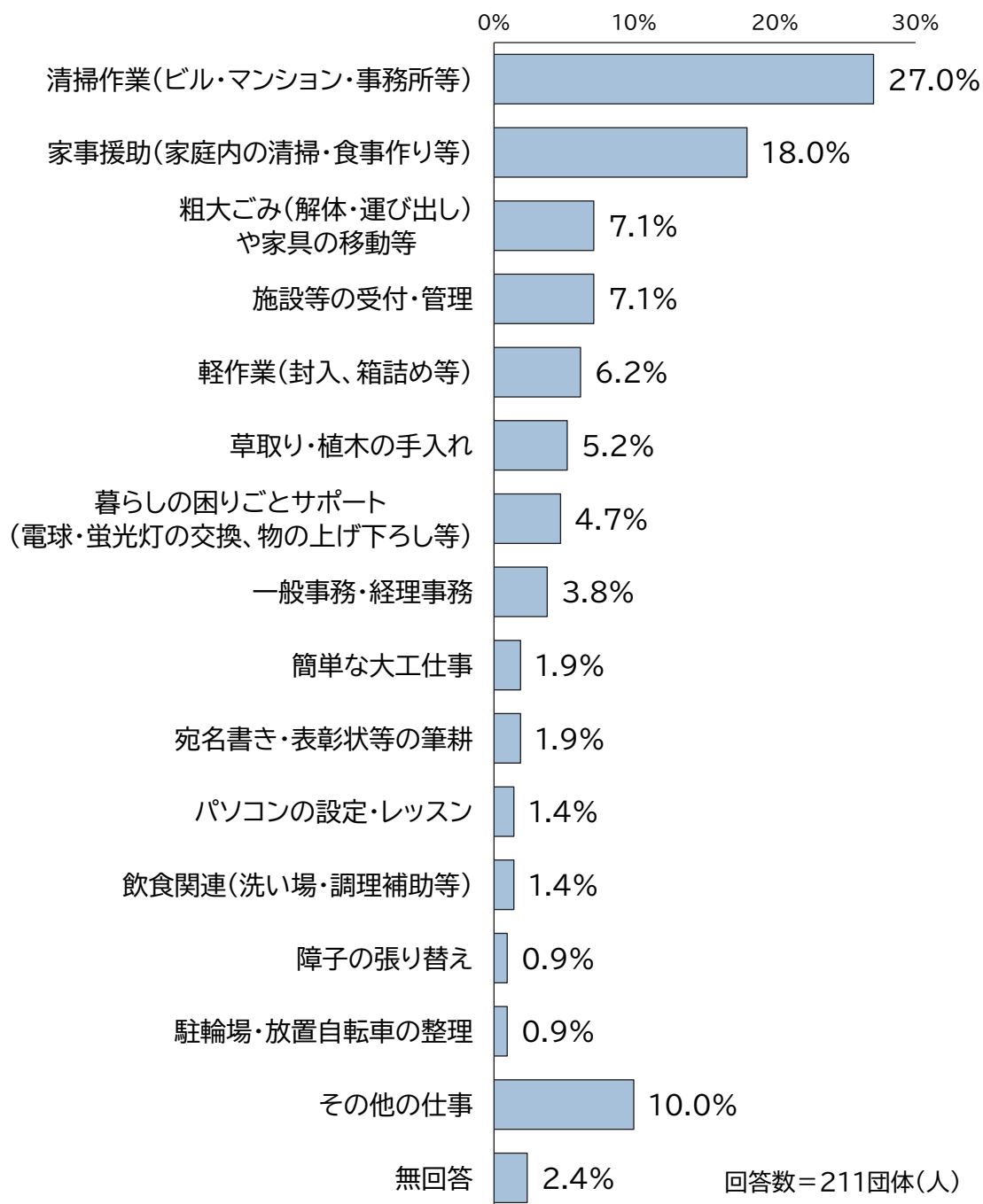
※単位＝%

※色のセル＝第1位(回答数が2桁以上の場合のみ)

5 今回、あるいは今までに依頼された仕事内容

質問5 今回、あるいは今までに依頼された仕事内容は何ですか。

(主だったもの1つに○)



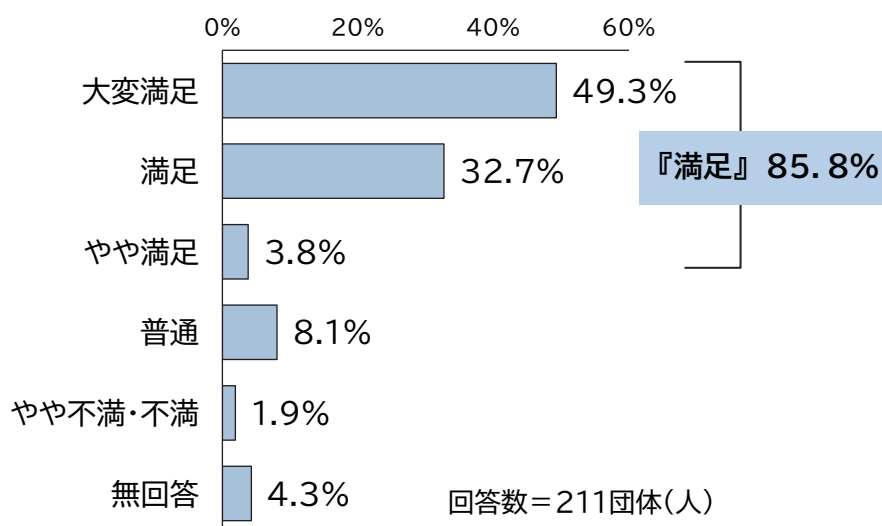
- ・ 依頼した仕事は、「清掃作業」の 27.0%が最も高く、次いで「家事援助」「その他の仕事」が続いています。
- ・ 「その他の仕事」に記載された仕事内容は、講師、イベント手伝い、ポスターの掲示・処分、着付、エアコン清掃などがあげられています。

6 満足度

(1)会員のあいさつ、言葉遣い、態度など

質問6 「質問5で○^{まる}をした仕事」について、シルバー会員の仕事ぶりに満足していますか。(1つに○)

(1)会員のあいさつ、言葉遣い、態度など



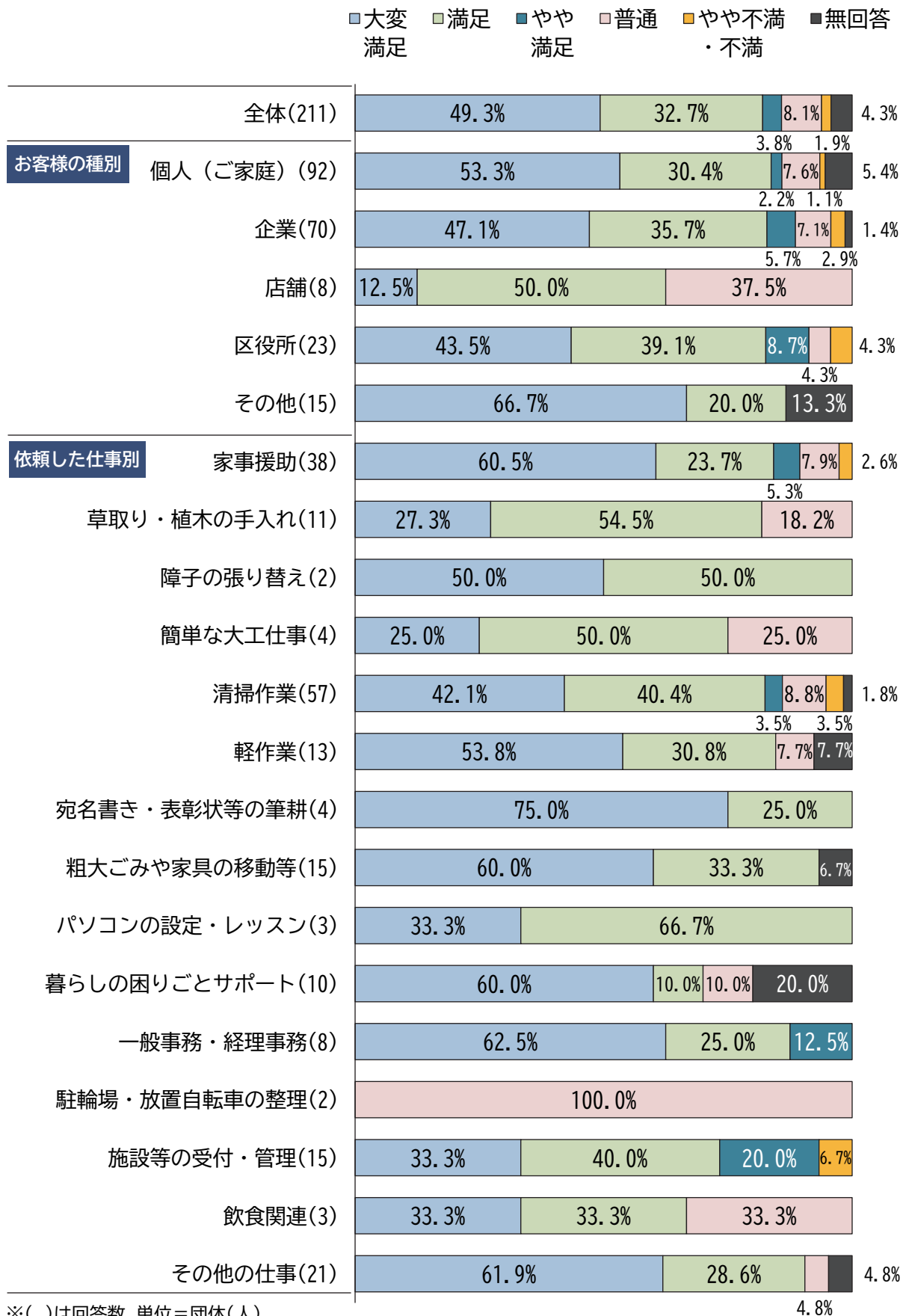
- ・ 会員のあいさつ、言葉遣い、態度についての満足度は、「大変満足」「満足」「やや満足」を合わせた『満足』が85.8%となりました。最も高いのは、「大変満足」の 49.3%です。

満足度に関する設問(1)から(6)の各項目について、令和2年度との比較を33ページにまとめて記載してあります。

【次ページのクロス集計】

- ・ お客様の種別にみると、「大変満足」が全体の49.3%を上回っているのは個人(ご家庭)、その他です。
- ・ 依頼した仕事別にみると、「大変満足」の割合が全体を上回っているのは家事援助、軽作業、粗大ごみや家具の移動等、暮らしの困りごとサポート、その他の仕事です。
- ・ 「やや不満・不満」があるのは家事援助、清掃作業、施設等の管理・受付でした。

【会員のあいさつ、言葉遣い、態度など】



※()は回答数、単位=団体(人)

※会員のあいさつ、言葉遣い、態度などについて、ご意見があればお知らせください。

自由記述は、誤字脱字を修正し、要約・抜粋して掲載しています。

<良い点>

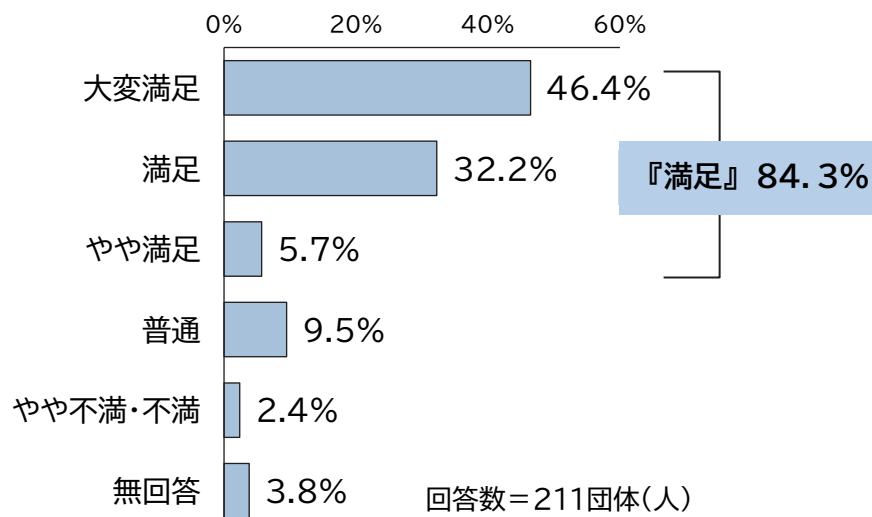
- たいへん人柄の良い方で、きっちりと通ってくれてありがたく思います。
- たまたま地域の方でしたので、安心して会話が出来て満足でした。
- 皆様明るく対応いただき、大変助かっています。あいさつ、言葉遣い、態度など、どれもすばらしいです。
- 適切であり、節目あり、気持ちの良い時間でした。
- 信頼できる人柄の方にご縁をいただきました。
- シルバーとは思えない体力にびっくり、そして安心でした。
- 黙々と仕事をされ、本当に誠実なお人柄です。
- マナーよい、仕事早い。
- あいさつ、会話も丁寧に対応して下さいます。気づいた点をお伝えすると、すぐに行動してくれて助かります。
- ちゃんと仕事をしてくれました。シルバーの会員の方なので安心です。

<悪い点>

- 体調不良等でキャンセルされます。体調面は仕方がないこともありますが、正直当日の連絡は困ります。
- 一部の会員に横柄な態度をとられた、強い口調で対応されたとの意見が利用者から寄せられているため、接遇の改善を望みます。
- 他の事業所との比較や自分の過去の経験などを自慢するのがうっとうしい。
- お会いした時は明るいのですが、私が年下だからか少し怖かった。

(2)会員の仕事の進め方・やり方、後片付けなど

質問6 「質問5で○^{まる}をした仕事」について、シルバー会員の仕事ぶりに満足していますか。(1つに○)
(2)会員の仕事の進め方・やり方、後片付けなど

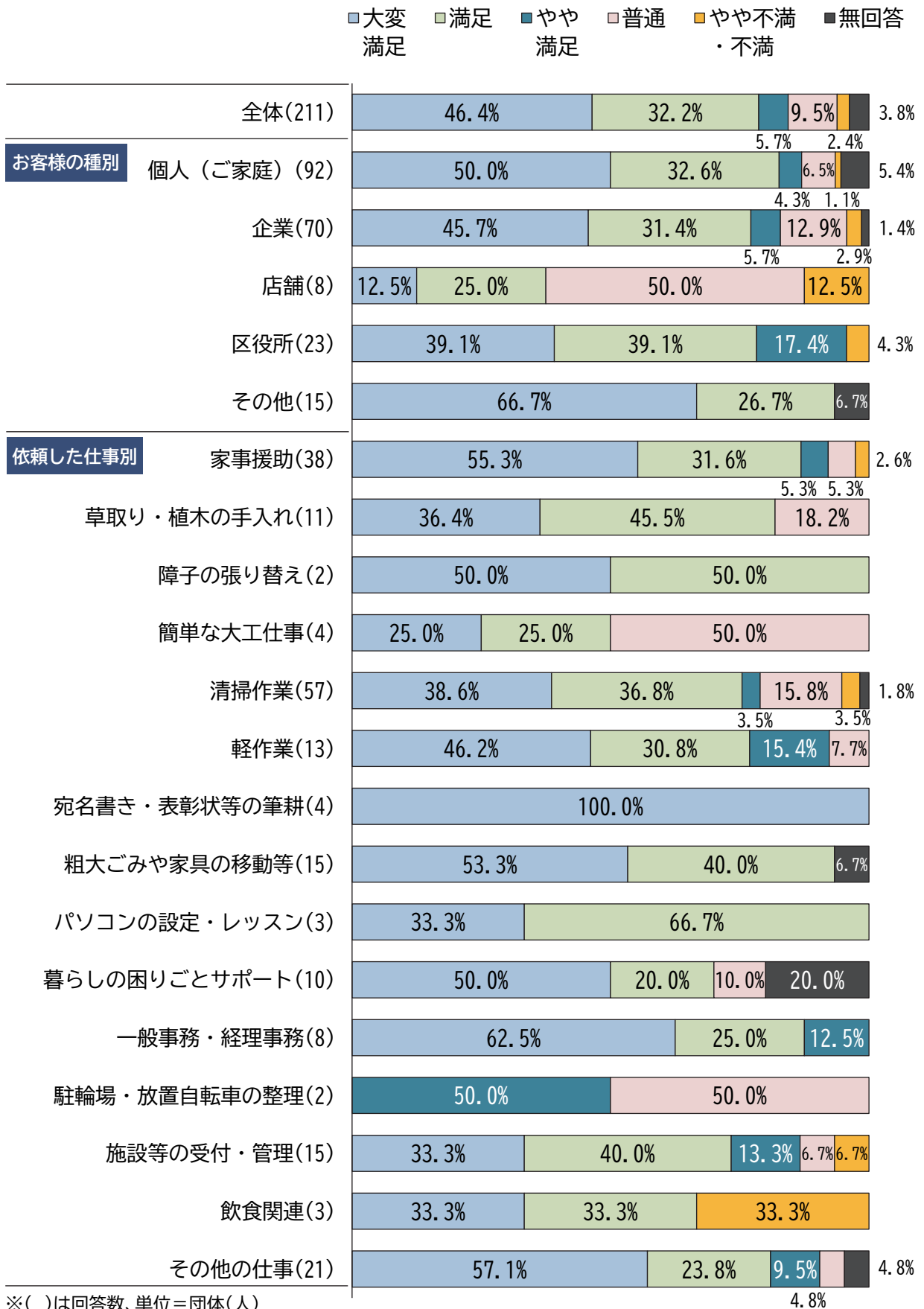


- ・ 会員の仕事の進め方・やり方、後片付けについての満足度は、「大変満足」「満足」「やや満足」を合わせた『満足』が84.3%となりました。最も高いのは、「大変満足」の46.4%です。

【次ページのクロス集計】

- ・ お客様の種別にみると、「大変満足」が全体の46.4%を上回っているのは個人(ご家庭)、その他です。
- ・ 依頼した仕事別にみると、「大変満足」の割合が全体を上回っているのは家事援助、粗大ごみや家具の移動等、暮らしの困りごとサポート、その他の仕事です。
- ・ 「やや不満・不満」があるのは家事援助、清掃作業、施設等の管理・受付でした。

【会員の仕事の進め方・やり方、後片付けなど】



※()は回答数、単位=団体(人)

※会員の仕事の進め方・やり方、後片付けなどについて、ご意見があればお知らせください。

自由記述は、誤字脱字を修正し、要約・抜粋して掲載しています。

<良い点>

- ていねいで満足でした。
- リーダーとなる方がワンチームに取りまとめ、連絡を取り合って仕事がやりやすい環境を整えてくださった。
- 迅速で回を重ねるごとに速くなっている。
- 後片付けまで丁寧にやっていただきました。
- こちらで用意できていなくても袋などを持ってきていただいていたりと、助けられています。
- 仕事道具全部ご自分でご持参、きびきびと丁寧にしていただきました。
- 細かなところまで清掃していただき、非常に助かっています。お願いした箇所はピカピカになりました。
- 頑張ってくれます。休みもほとんどないので助かっています。

<悪い点>

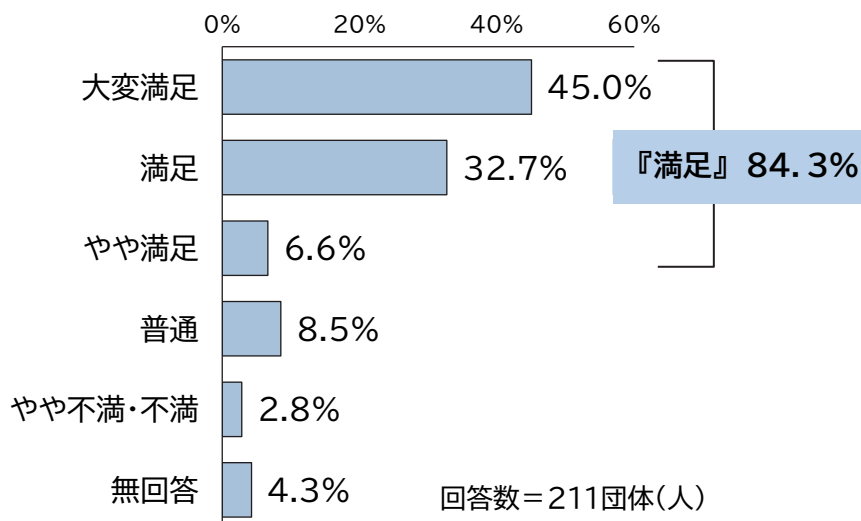
- きれいにしてほしい所を伝えたのですが、何度お願いしても伝わらなかった。
- 想定しているより長く時間がかかってしまい、間に合わせるために職員も手伝ったことがあった。
- 複数の方をお願いしているが、人によって作業水準のバラつきが大きい。
- 突然辞めたいといいだしたり、続けたいと意見がコロコロかわる。
- 会員が独自でルールをつくり、利用者に迷惑をかけたことがある。利用者から作業効率が悪い、待ち時間が長いとのご意見がありました。

<その他>

- 1年に1~2回ほど、仕上がり具合をセンターの方に確認にきてもらいたい。
- 利用者にとってよいことはどんどんやってもらいたいのだが、他の会員と対応が均一になっていないのではと思うこともあったので、シルバー人材センターの方で、ある程度把握し、時にコントロールすることも必要なのではと思う。

(3)仕上がり具合、内容など

質問6 「質問5で○をした仕事^{まる}」について、シルバー会員の仕事ぶりに満足していますか。(1つに○)
(3)仕上がり具合、内容など

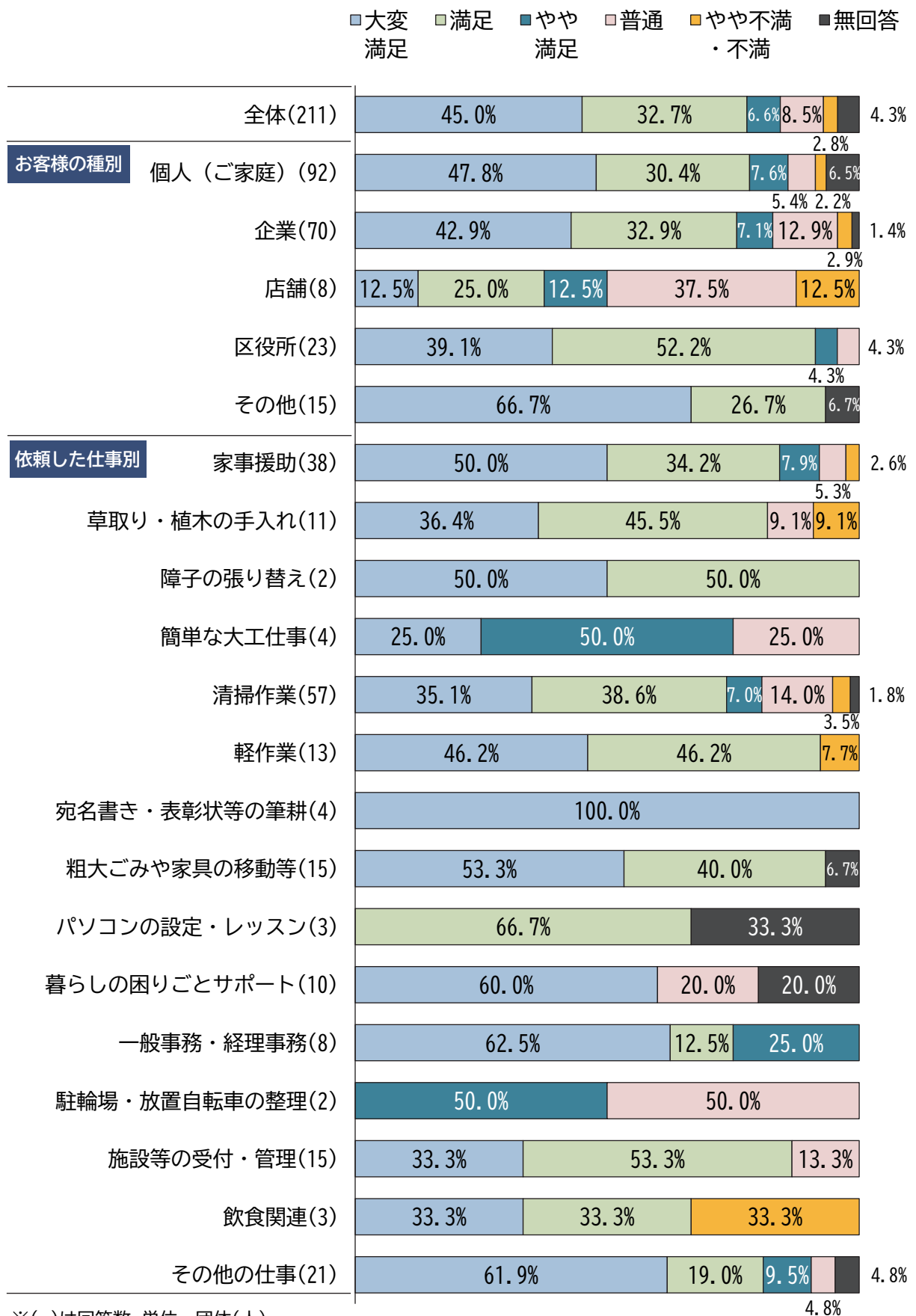


- ・ 仕上がり具合、内容についての満足度は、「大変満足」「満足」「やや満足」を合わせた『満足』が84.3%となりました。最も高いのは、「大変満足」の45.0%です。

【次ページのクロス集計】

- ・ お客様の種別にみると、「大変満足」が全体の45.0%を上回っているのは個人(ご家庭)、その他です。
- ・ 依頼した仕事別にみると、「大変満足」の割合が全体を上回っているのは家事援助、軽作業、粗大ごみや家具の移動等、暮らしの困りごとサポート、その他の仕事です。
- ・ 草取り・植木の手入れ、清掃作業、施設等の受付・管理は、「満足」が高くなっています。
- ・ 「やや不満・不満」があるのは家事援助、草取り・植木の手入れ、清掃作業、軽作業でした。

【仕上がり具合、内容など】



※()は回答数、単位=団体(人)

※仕事の仕上がり具合、内容などについて、ご意見があればお知らせください。

自由記述は、誤字脱字を修正し、要約・抜粋して掲載しています。

<良い点>

- 感謝しかありません。良い仕事をしていただきました。ありがとうございます。
- 完璧でした。
- とても丁寧です。
- 大変満足のいく仕上がりです。
- 全て完璧の仕上がりでした。
- 丁寧で毎回素晴らしい仕上がりです。

<悪い点>

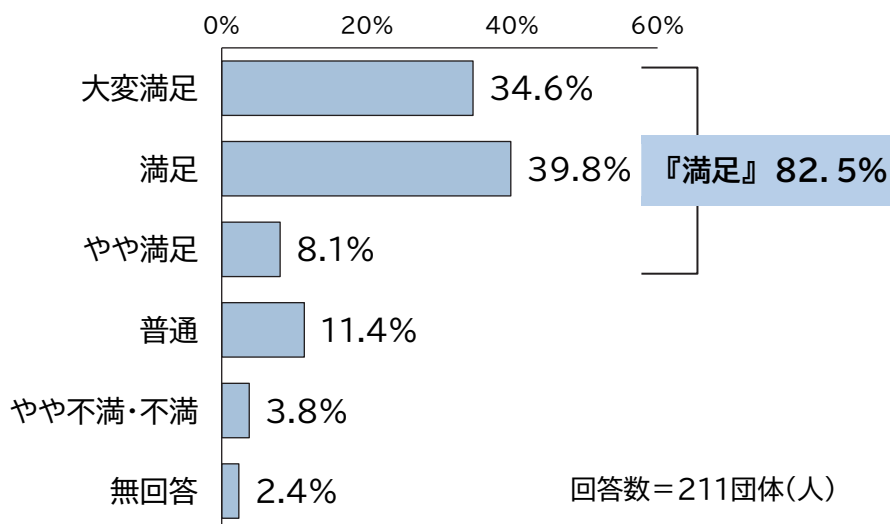
- お願いしたところに見落としが一部ある。少し丁寧すぎて時間がかかることがある。
- 考えていたイメージと違った。
- 毎回ではないですが、トイレ清掃をしていただいたのに、すぐに汚れている時がある。
- ゴミが残っていたり、すみずみまで清掃されていないことがあるので、もう少し徹底していただけるとありがたいです。
- 洗剤を自前で用意するので、プロの仕上がりにはなりにくい。

<その他>

- 離れた場所に住んでおり、会員さんにお会いすることはありません。清掃前と清掃後の写真をお送りいただくと仕上がり分かります。

(4)料金

質問6 「質問5で○^{まる}をした仕事」について、シルバー会員の仕事ぶりに満足していますか。(1つに○)
(4)料金

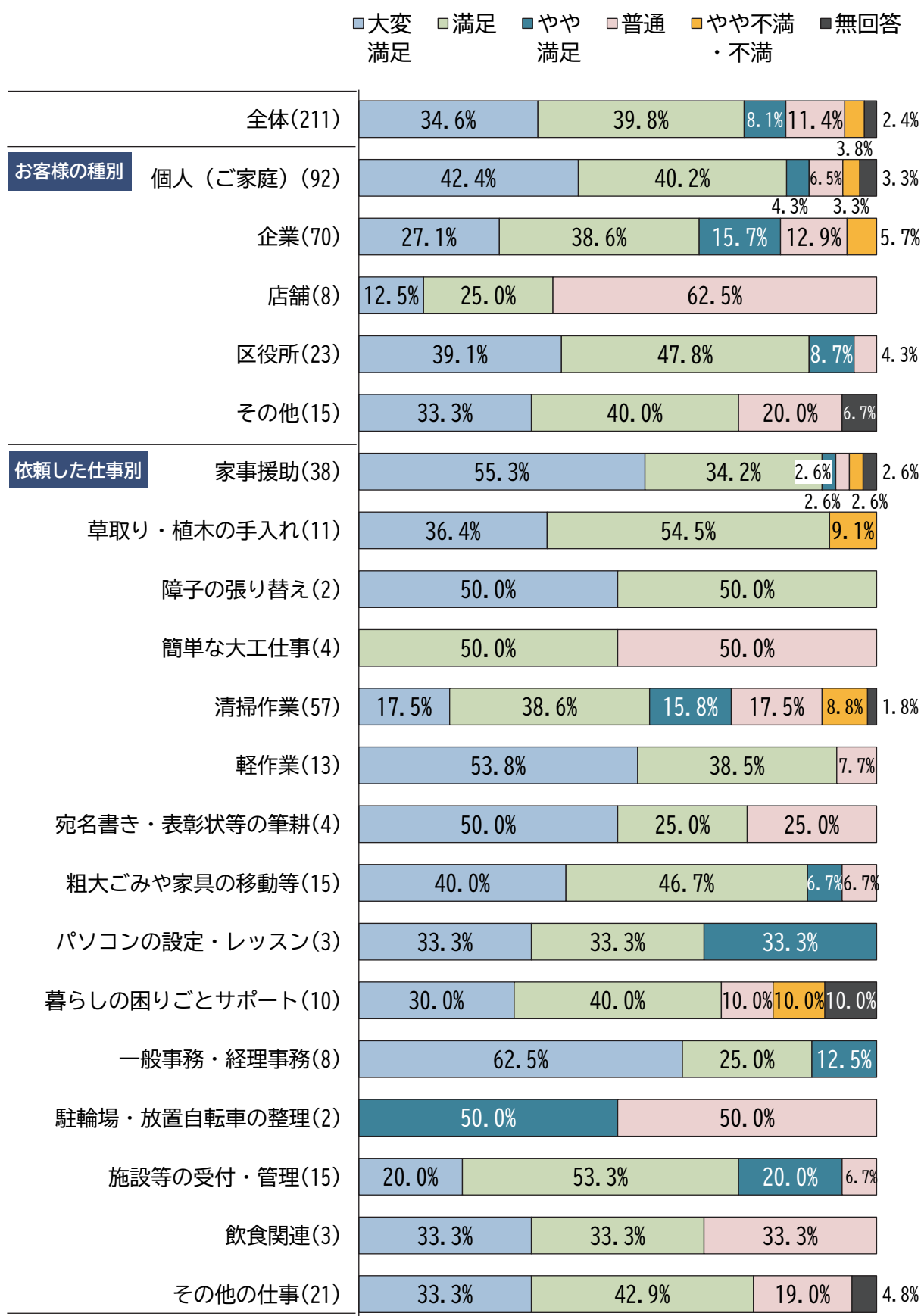


- ・ 仕事の料金についての満足度は、「大変満足」「満足」「やや満足」を合わせた『満足』が82.5%となりました。最も高いのは、「満足」の39.8%です。

【次ページのクロス集計】

- ・ お客様の種別にみると、「大変満足」が全体の34.6%を上回っているのは個人(ご家庭)、区役所です。
- ・ 依頼した仕事別にみると、「大変満足」の割合が全体を上回っているのは家事援助、草取り・植木の手入れ、軽作業、粗大ごみや家具の移動等です。
- ・ 「やや不満・不満」があるのは家事援助、草取り・植木の手入れ、清掃作業、暮らしの困りごとサポートでした。

【料 金】



※()は回答数、単位=団体(人)

※仕事の料金について、ご意見があればお知らせください。

自由記述は、誤字脱字を修正し、要約・抜粋して掲載しています。

<安い>

- リーズナブルすぎる、もっと高くてもよい。
- お安くて恐縮しております。
- 時間単位なのでとても良いと思います。
- 良心的な価格。
- 時間当たりの料金としては申し分ない。

<高い>

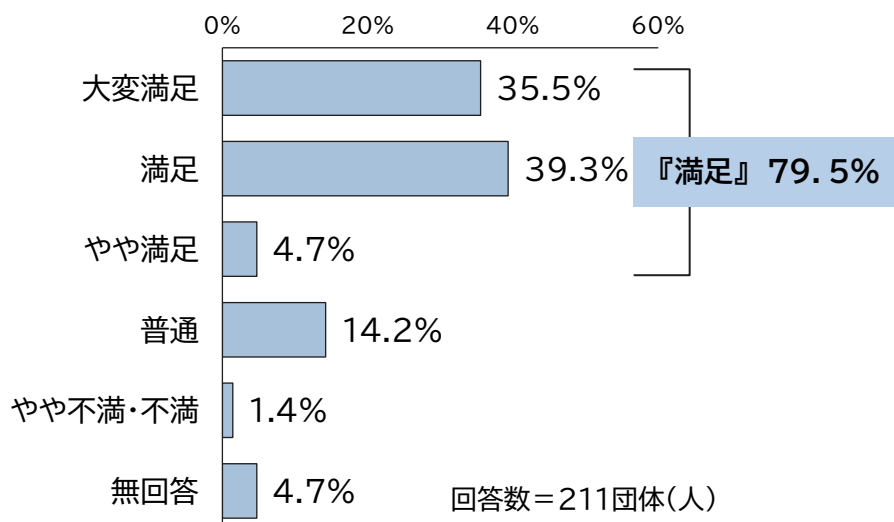
- 少し高いかと。
- 他の相場より高い。
- 仕方ないことだとは思いますが、高いです。
- 少し高いのでは。前に頼んだところより高い。

<その他>

- クレジットカードで支払いができるようになると便利。
- 相場が分からないから不満でも仕方ない。
- 料金が上がり続けているのが気になる。人により質が異なる。
- すぐに最低値賃金に連動する。コンプライアンス違反になりにくいこと。

(5)事務局の対応

質問6 「質問5で○^{まる}をした仕事」について、シルバー会員の仕事ぶりに満足していますか。(1つに○)
(5)事務局の対応

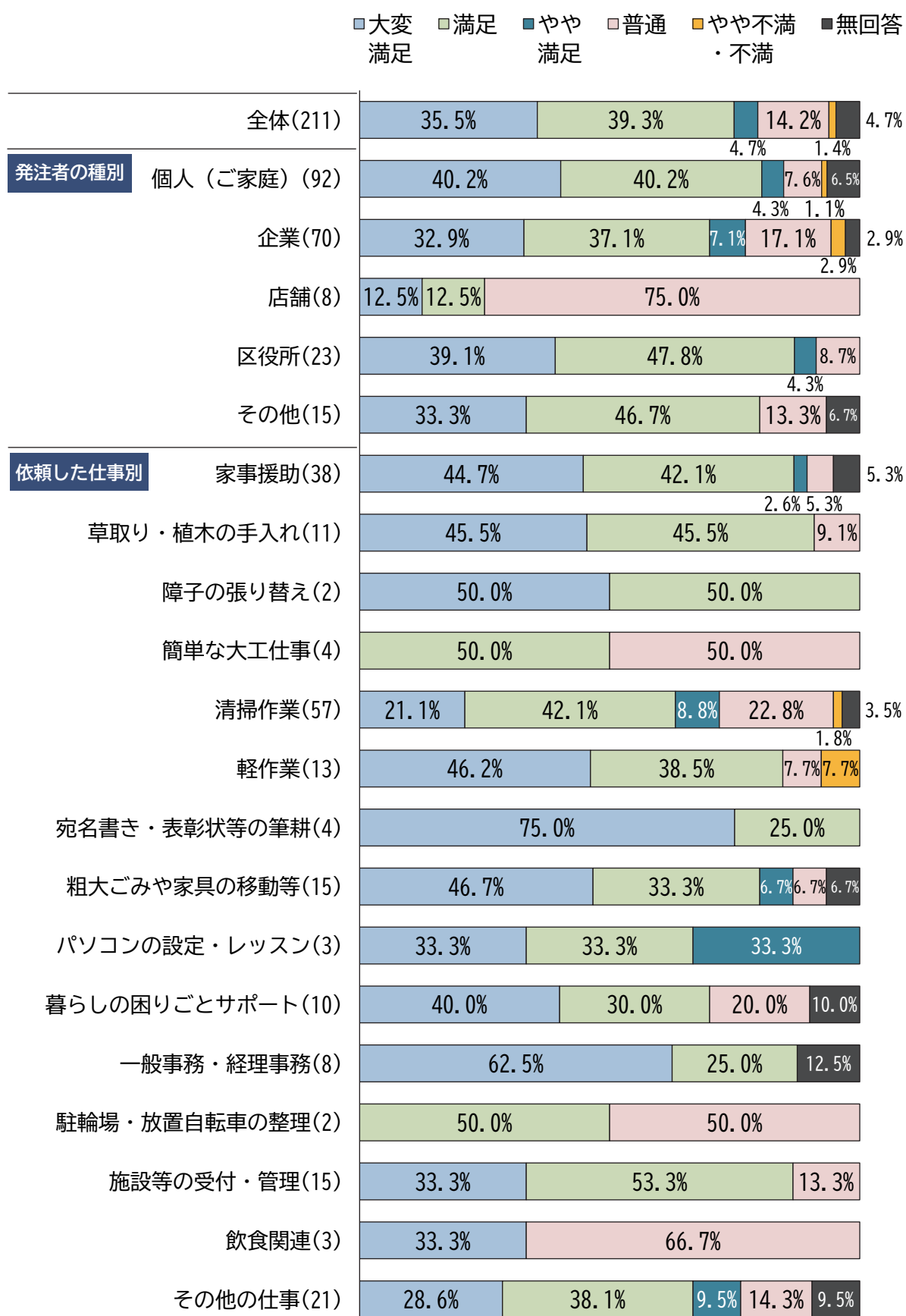


- 事務局の対応についての満足度は、「大変満足」「満足」「やや満足」を合わせた『満足』が79.5%となりました。最も高いのは、「満足」の39.3%です。

【次ページのクロス集計】

- お客様の種別にみると、「大変満足」が全体の35.5%を上回っているのは個人(ご家庭)、区役所です。
- 依頼した仕事別にみると、「大変満足」の割合が全体を上回っているのは家事援助、草取り・植木の手入れ、軽作業、粗大ゴミや家具の移動等、暮らしの困りごとサポートです。
- 「やや不満・不満」があるのは軽作業、清掃作業でした。

【事務局の対応】



※()は回答数、単位=団体(人)

※仕事の発注やお支払の際の対応、苦情の対応など、シルバー人材センター事務局の対応について、ご意見があればお知らせください。

自由記述は、誤字脱字を修正し、要約・抜粋して掲載しています。

<良い点>

- 迅速にご対応いただきました。
- 事後に電話で状況を聞いてくださり、大変ありがたかった。
- とてもスムーズでした。
- 事務局の方の対応が早く、きちんとしていました。

<悪い点>

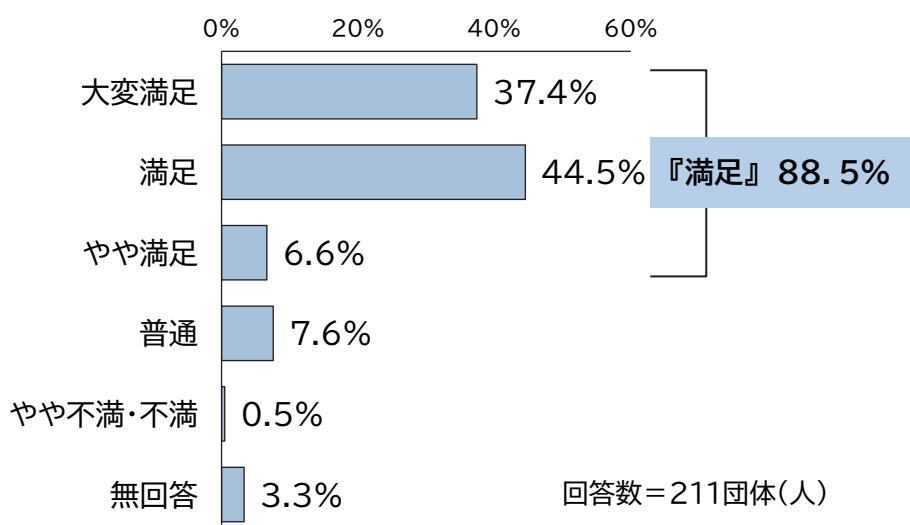
- 月末、月初のご連絡の際、見落としが何度か発生した。
- 不満があるなら契約で解除してもらっていい等、開き直った態度をとる。
- サービスに不満あり。担当者を変えてほしいです。
- 初めて問合せした際に対応可能といわれたのですが、予約の際にはシルバー人材にそれをさせるのかといわれました。結果的にはお願いできたが対応の違いに驚いた。

<その他>

- 請求書に支払期日の記載がなかったが、未払いの電話があった。
- すごく早く支払いのための請求書が届いたり、逆に遅かったり。コンビニ支払いができた
り、振込のみなど、統一できると助かります。
- 支払いをコンビニでもできるようにしてほしい。

(6)センターの総合的満足度

質問7 シルバー人材センターの総合的な満足度をお知らせください。(1つに○)

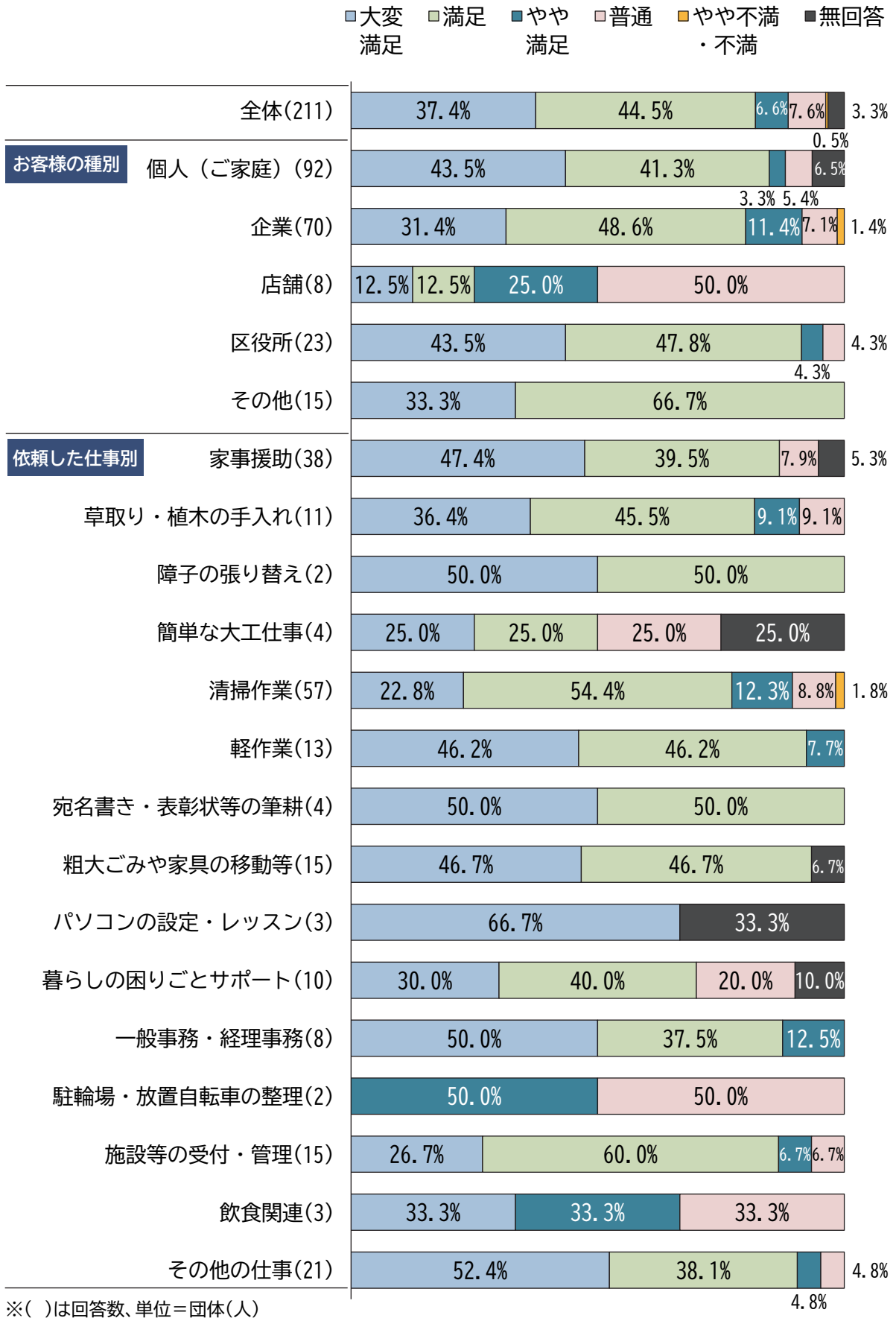


- ・ シルバー人材センターに対する総合的な満足度は、「大変満足」37.4%、「満足」44.5%、「やや満足」6.6%であり、これらを合わせた『満足』が88.5%と、約9割のお客様が総合的に満足していると回答しています。

【次ページのクロス集計】

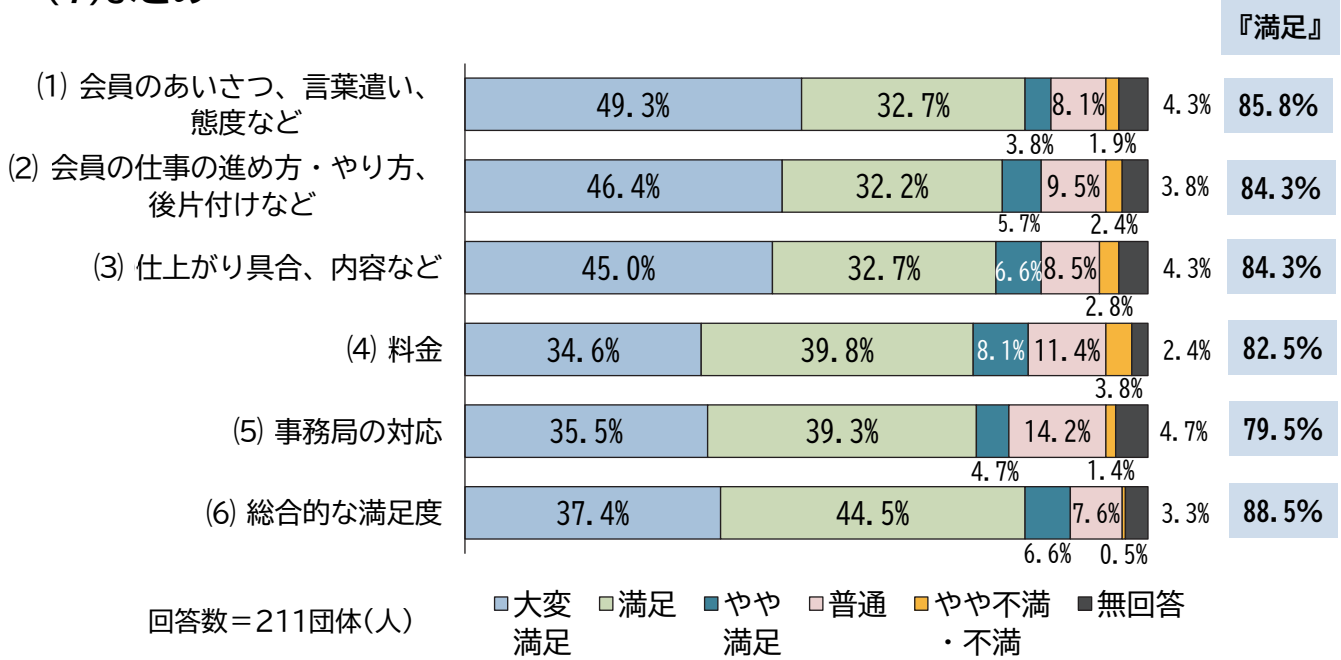
- ・ お客様の種別にみると、「大変満足」が全体の37.4%を上回っているのは個人(ご家庭)、区役所です。
- ・ 依頼した仕事別にみると、「大変満足」の割合が全体を上回っているのは家事援助、軽作業、粗大ごみや家具の移動等、その他の仕事です。
- ・ 「やや不満・不満」があるのは清掃作業のみでした。

【センターの総合的満足度】



※()は回答数、単位=団体(人)

(7)まとめ



※『満足』=「大変満足」+「満足」+「やや満足」

- ・ シルバー人材センターに対する満足度をみると、(1)会員のあいさつ、言葉遣い、態度など、(2)会員の仕事の進め方・やり方、後片付けなど、(3)仕上がり具合、内容などは「大変満足」の割合が最も高くなっています。
- ・ 「大変満足」「満足」「やや満足」を合わせた『満足』は、おおむね8割を超えています。
- ・ 「やや不満・不満」は、(4)料金において3.8%となっており、他に比べて最も高くなっています。
- ・ 下表の令和2年度調査と比較すると、本年度調査では(1)会員のあいさつ、言葉遣い、態度など、(2)会員の仕事の進め方、やり方、後片付けなど、(3)仕上がり具合、内容などの3項目では大変満足の割合が上昇した一方で、「大変満足」「満足」「やや満足」を足した『満足』の割合は減少しました。

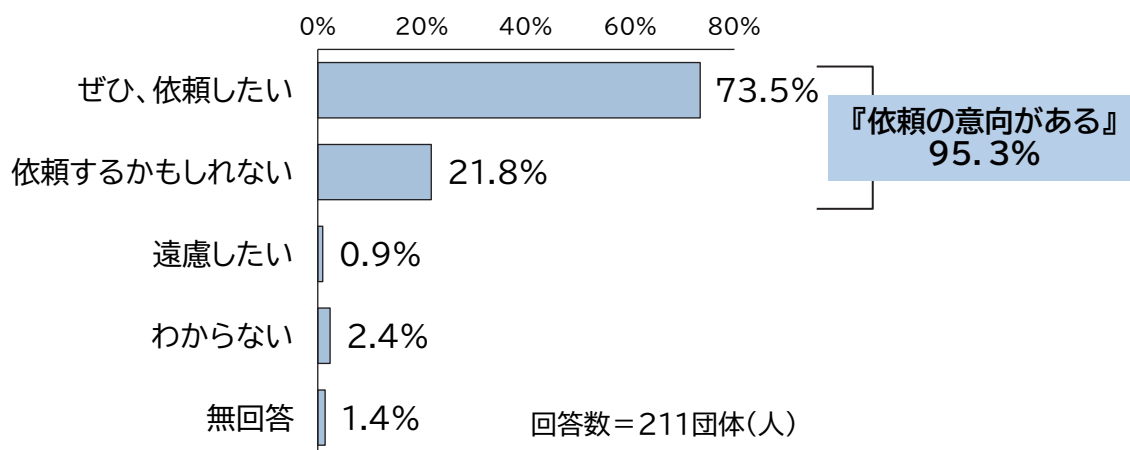
【参考】令和2年度調査結果

回答数=191 団体 (人)	大変満足	満足	やや満足	普通	やや不満・不満	無回答	『満足』
(1)会員のあいさつ、言葉遣い、態度など	45.0%	40.3%	5.2%	6.3%	1.0%	2.1%	90.5%
(2)会員の仕事の進め方・やり方、後片付けなど	42.9%	40.8%	4.7%	6.8%	2.6%	2.1%	88.4%
(3)仕上がり具合、内容など	41.9%	38.2%	7.3%	6.8%	3.7%	2.1%	87.4%
(4)料金	36.6%	37.2%	7.3%	14.7%	1.0%	3.1%	81.1%
(5)事務局の対応	40.3%	39.8%	4.2%	12.6%	1.0%	2.1%	84.3%
(6)総合的な満足度	39.3%	44.5%	6.8%	7.9%	0.0%	1.6%	90.6%

7 今後の依頼意向

質問8 今後、シルバー人材センターへ仕事を依頼したいと考えていますか。(1つに○)
「1.ぜひ、依頼したい」「2.依頼するかもしれない」と回答された方は、その仕事内容をお教えてください。(あてはまるものすべてに○)

(1)今後の依頼意向



- ・ 今後も「ぜひ、依頼したい」と回答したお客様は73.5%です。「依頼するかもしれない」21.8%を合すると、9割以上が『依頼の意向がある』結果となっています。
- ・ 「遠慮したい」と回答した方の理由としては、合う・合わないが大きいので難しい、民間で安価なサービスが多いなどの意見がありました。
- ・ 下表の令和2年度調査と比較すると、本年度調査では「ぜひ、依頼したい」が6.5ポイント上昇し、「依頼するかもしれない」を合わせた『依頼の意向がある』は3.2ポイント上回っており、9割以上が今後も依頼の意向がある結果となっています。

【参考】令和2年度調査結果

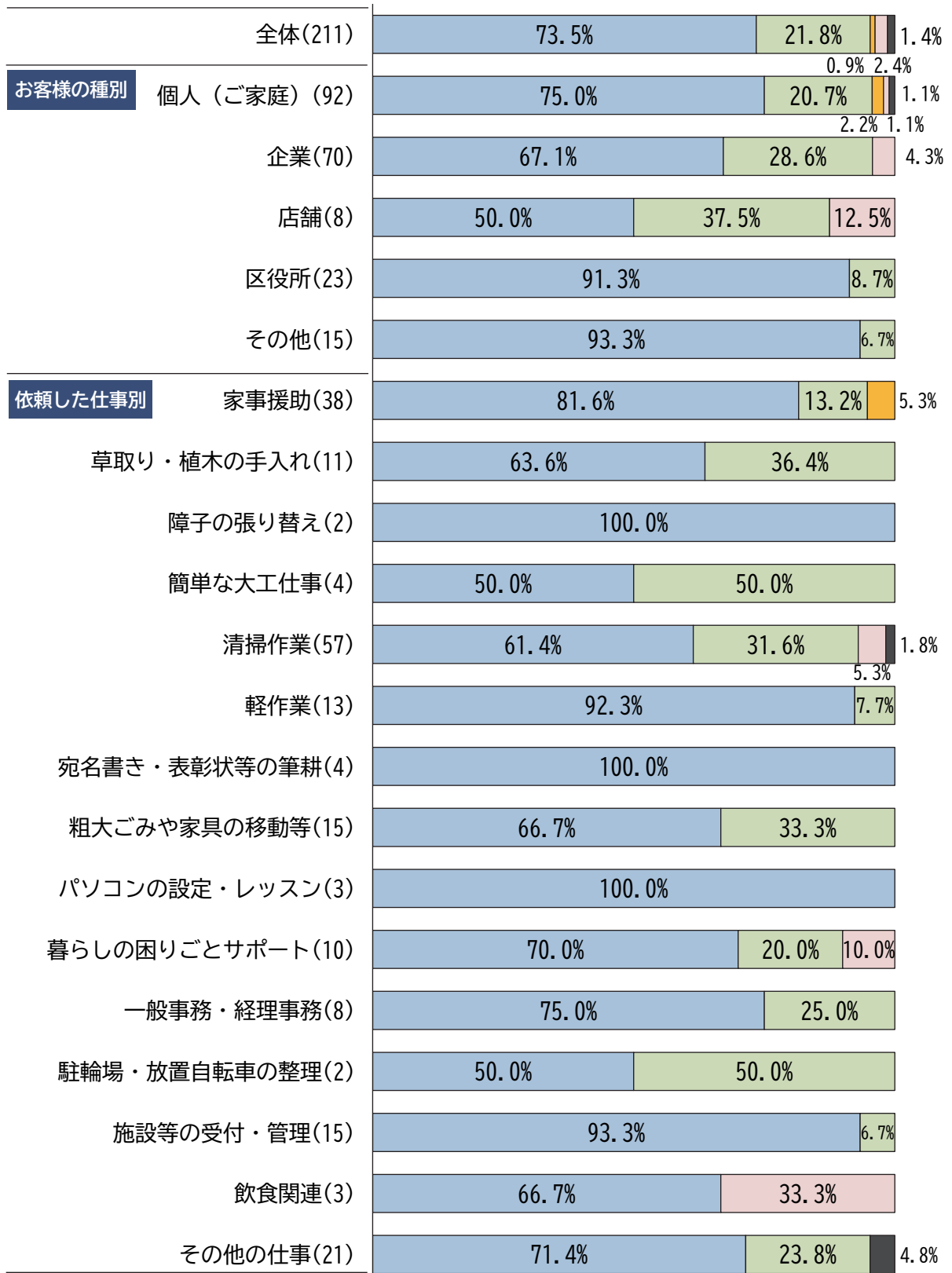
回答数 = 191団体(人)	ぜひ、依頼したい	依頼するかもしれない	遠慮したい	わからない	無回答	『依頼の意向がある』
今後の依頼意向	67.0%	25.1%	0.5%	4.7%	2.6%	92.1%

【次ページのクロス集計】

- ・ お客様の種別にみると、「ぜひ依頼したい」が全体の73.5%を上回っているのは個人(ご家庭)、区役所、その他です。
- ・ 依頼した仕事別にみると、「ぜひ依頼したい」の割合が全体を上回っているのは家事援助、軽作業、施設等の受付・管理です。
- ・ 「遠慮したい」があるのは家事援助のみでした。

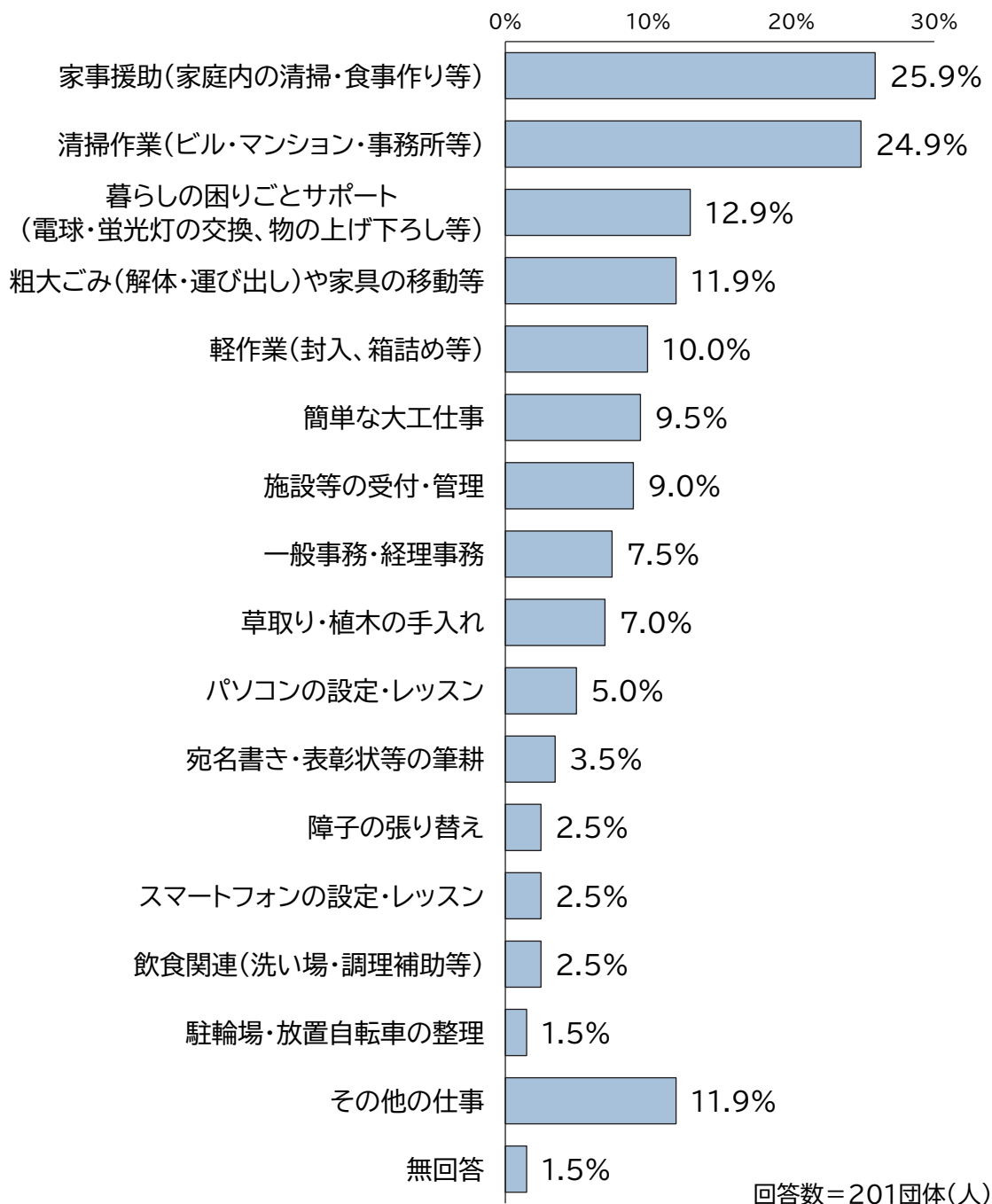
【今後の依頼意向】

■ぜひ、依頼したい ■依頼する ■遠慮したい ■わからない ■無回答
 依頼したい かもしれない



※()は回答数、単位=団体(人)

(2)依頼したい仕事内容



- ・「ぜひ、依頼したい」「依頼するかもしれない」と回答した方が、今後依頼したい仕事は「家事援助」の 25.9%が最も高く、次いで「清掃作業」「暮らしの困りごとサポート」「粗大ごみや家具の移動等」「その他の仕事」などが続いています。
- ・「その他の仕事」に記載された仕事内容は、宅配便・郵便の受取、作成文書の添削、エアコン清掃、イベントの受付、ポスターの掲示、子どもの見守り、アパートベランダ清掃、窓ふきなどがあげられています。

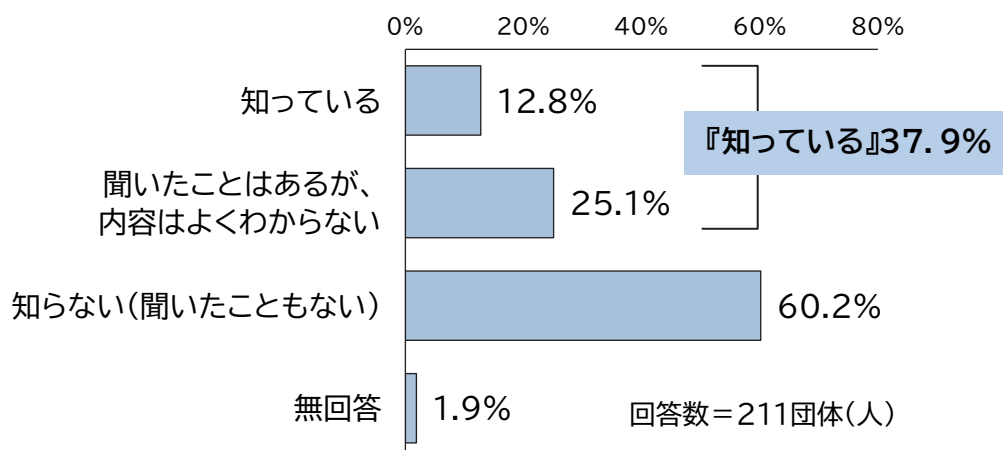
8 シルバー人材センター等労働者派遣事業について

質問9 お客様(発注者様)が直接シルバー会員へ指揮命令を行うことが可能となる「シルバー人材センター等労働者派遣事業」があります。請負や委任ではできなかった業務について、「派遣」として行うことで職種の幅が広がります。

(1)あなた(発注者様)は、当事業をご存知ですか。(1つに○)

(2)あなた(発注者様)は、当事業に興味がありますか。(1つに○)

(1)事業の認知



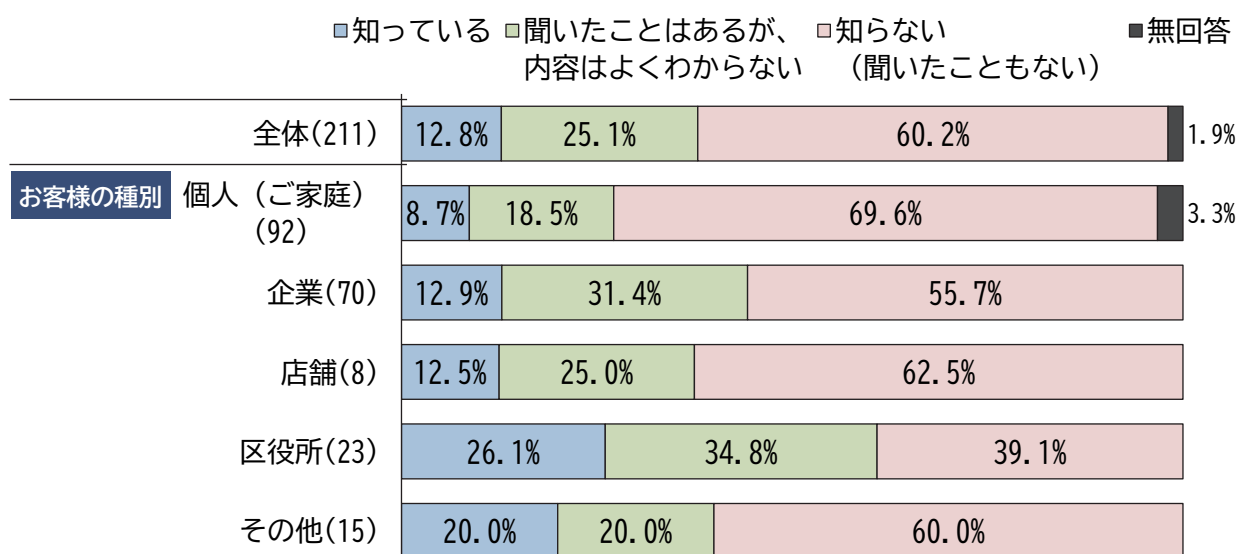
- ・ 派遣事業の認知度は、「知らない(聞いたこともない)」の60.2%が最も高く、次いで「聞いたことはあるが、内容はよくわからない」25.1%、「知っている」12.8%となっています。
- ・ 下表の令和2年度調査と比較すると、本年度調査では「知っている」と「聞いたことはあるが、内容はよく分からない」を合わせた認知度は7.0ポイント上昇しており、シルバー派遣事業は徐々に認知されてきています。

【参考】令和2年度調査結果

回答数=191団体(人)	知っている	聞いたことはあるが、内容はよくわからない	知らない(聞いたこともない)	無回答	『知っている』
事業の認知	10.5%	20.4%	67.5%	1.6%	30.9%

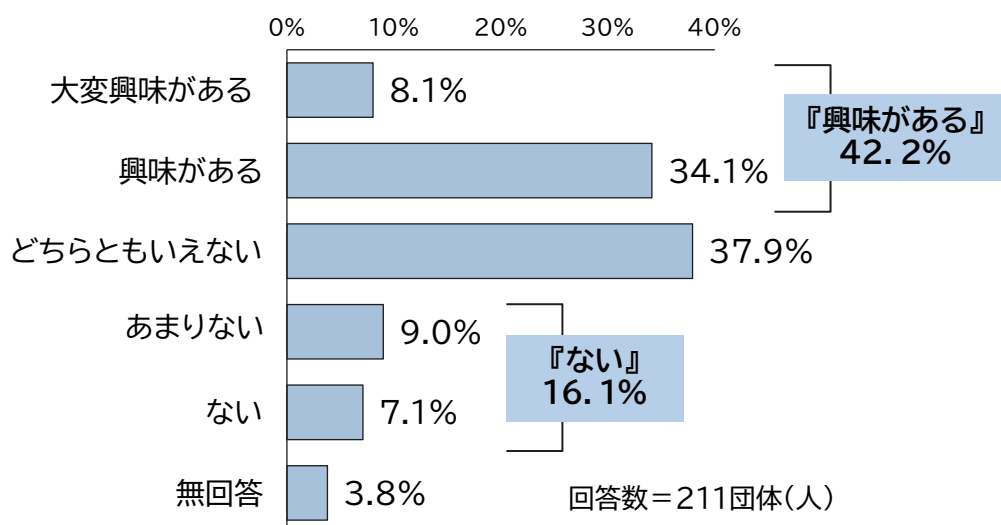
【クロス集計】

- お客様の種別にみると、「知っている」が全体の12.8%を上回っているのは企業、区役所、その他です。



※()は回答数、単位=団体(人)

(2)事業への関心



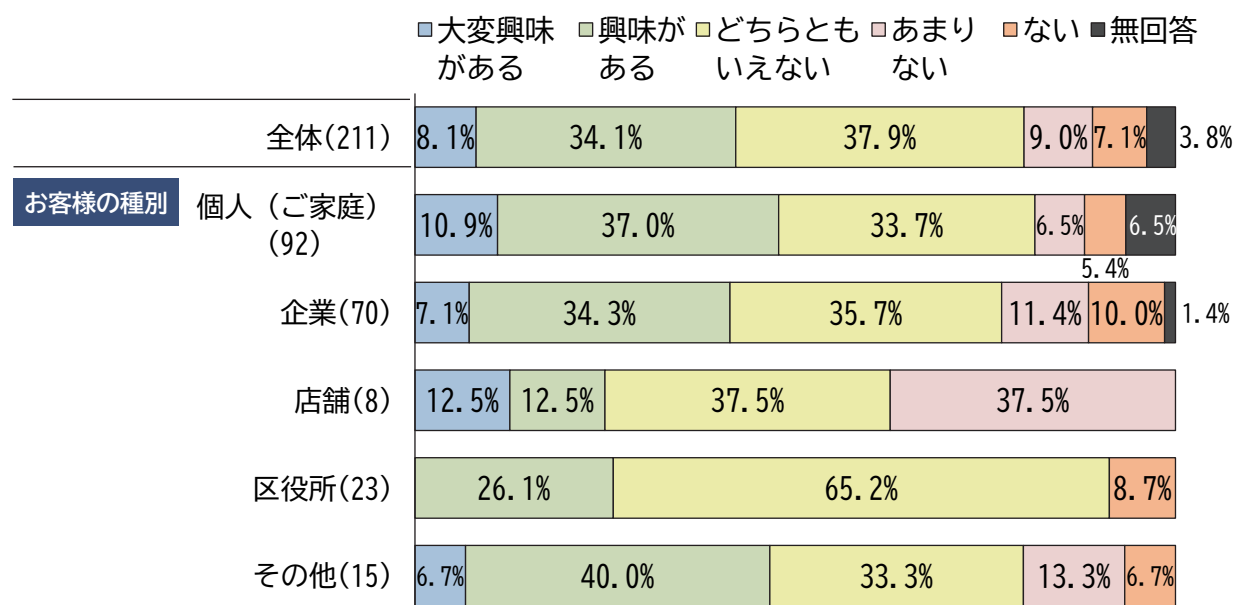
- ・ 派遣事業への関心は、「大変興味がある」8.1%、「興味がある」34.1%であり、これらを合わせた『興味がある』が42.2%、「あまりない」「ない」を合わせた『ない』は16.1%です。
- ・ 下表の令和2年度調査と比較すると、本年度調査では「大変興味がある」と「興味がある」を合わせた関心度は6.1ポイント上昇しており、シルバー派遣事業への関心の高まりが見受けられます。

【参考】令和2年度調査結果

回答数= 191 団体 (人)	大変興味 がある	興味が ある	どちら ともい えない	あまり ない	ない	無回答	『興味が ある』
事業への関心	11.0%	25.1%	35.1%	16.8%	9.9%	2.1%	36.1%

【クロス集計】

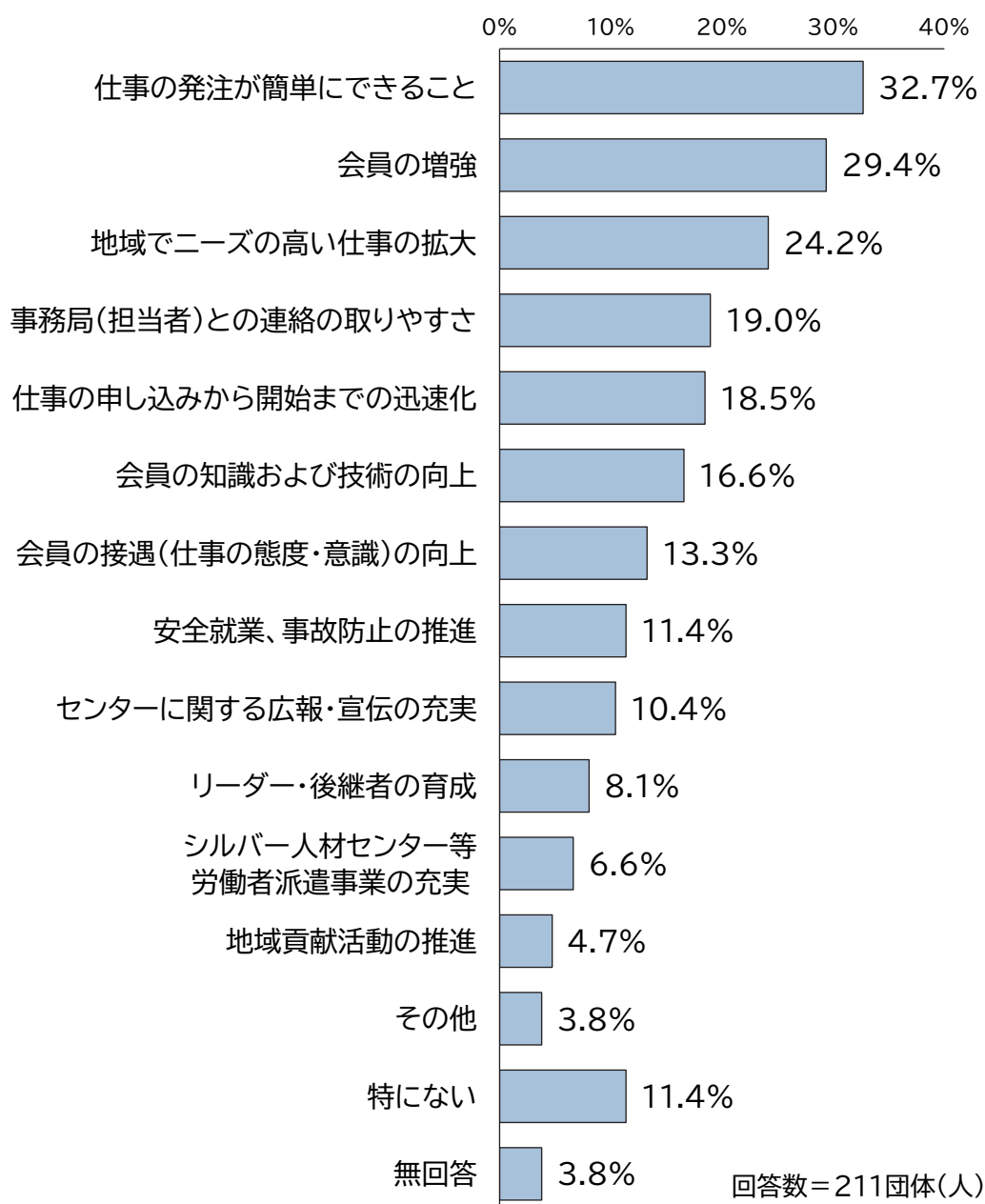
- お客様の種別にみると、『興味がある』割合が高いのは個人(ご家庭)、その他となっています。



※()は回答数、単位=団体(人)

9 センターがより利用しやすくなるための取り組み

質問10 中央区シルバー人材センターが、より利用しやすくなるためにはどのような取り組みが必要だと思いますか。(あてはまるものすべてに○)



- ・ シルバー人材センターがより利用しやすくなるために必要な取り組みの上位5位は、「仕事の発注が簡単にできること」「会員の増強」「地域でニーズの高い仕事の拡大」「事務局(担当者)との連絡の取りやすさ」「仕事の申し込みから開始までの迅速化」となっています。
- ・ 「その他」では、交流会、スマホで手続きが終わるようにする、どんなことをお願いできるのかわかりやすくした方がよいなどがあげられています。

【クロス集計】

- お客様の種別にみると、個人(ご家庭)および企業は「仕事の発注が簡単にできること」が最も高く、区役所は「会員の増強」が最も高くなっています。

【センターがより利用しやすくなるための取り組み】

		回答数(団体・人)	仕事の発注が簡単にできること	会員の増強	地域でニーズの高い仕事の拡大	事務局(担当者)との連絡の取りやすさ	仕事の申し込みから開始までの迅速化	会員の知識および技術の向上	会員の接遇(仕事の態度・意識)の向上	安全就業、事故防止の推進
全体		211	32.7	29.4	24.2	19.0	18.5	16.6	13.3	11.4
お客様の種別	個人(ご家庭)	92	37.0	29.3	26.1	18.5	19.6	18.5	9.8	12.0
	企業	70	31.4	30.0	17.1	17.1	22.9	17.1	14.3	7.1
	店舗	8	12.5	37.5	25.0	25.0	0.0	0.0	12.5	37.5
	区役所	23	30.4	34.8	30.4	17.4	8.7	13.0	30.4	13.0
	その他	15	26.7	13.3	40.0	33.3	20.0	13.3	0.0	13.3

		回答数(団体・人)	センターに関する広報・宣伝の充実	リーダー・後継者の育成	シルバー人材センター等労働者派遣事業の充実	地域貢献活動の推進	その他	特にない	無回答
全体		211	10.4	8.1	6.6	4.7	3.8	11.4	3.8
お客様の種別	個人(ご家庭)	92	17.4	4.3	6.5	5.4	5.4	7.6	6.5
	企業	70	2.9	7.1	5.7	1.4	2.9	14.3	1.4
	店舗	8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0
	区役所	23	4.3	30.4	4.3	0.0	0.0	13.0	0.0
	その他	15	20.0	6.7	13.3	26.7	6.7	6.7	0.0

※単位=%

※色のセル=第1位(回答数が2桁以上の場合のみ)

10 ご意見・ご要望(自由記述)

質問11 その他ご意見・ご要望がございましたら、自由にご記入ください。

自由記述は、誤字脱字を修正し、要約・抜粋して掲載しています。

1 感謝・御礼(22件)

- いつもありがとうございます。大変助かっております。
- いつもありがとうございます。これからもどうぞよろしくお願いいたします。
- 大変お世話になりました。話しやすく、気持ちよく仕事を終えることが出来ました。ありがとうございました。
- 地域にお住いの方々が来て下さるといことで、安心してお願いできることが一番ありがたいです。
- 中央区在住の素晴らしい人材の方々と一緒に目標に向かい、良い仕事が出来て感謝しております。シルバーの方々は人間性や情もあり、責任感をお持ちの優秀な方々です。今後お願いしたく存じます。

2 意見や要望(11件)

- 年に数回、仕事後の確認をしていただけたらと思います。
- 登録メンバーの能力(受注可能な業務内容なども)を、広報活動を通じて発信されてください。
- 担当の方によって技術面、接遇の面にバラつきがある。全体的に平均化する必要がある。
- 体調不良の際は別の方の手配などバックアップサービスがあるとよいと思います。
- 私の周りでも家事手伝いを要望する知人はたくさんいますので、もっと会員の方が増えるといいなと思います。
- 請求書は郵送ではなくメールでも送ってほしい。電子データとして簡単に保存できるし、センター側も郵送料の節約になると思います。
- 今後、ラインやホームページ上で予約状況の確認、及び予約ができるようになるとありがたいです。

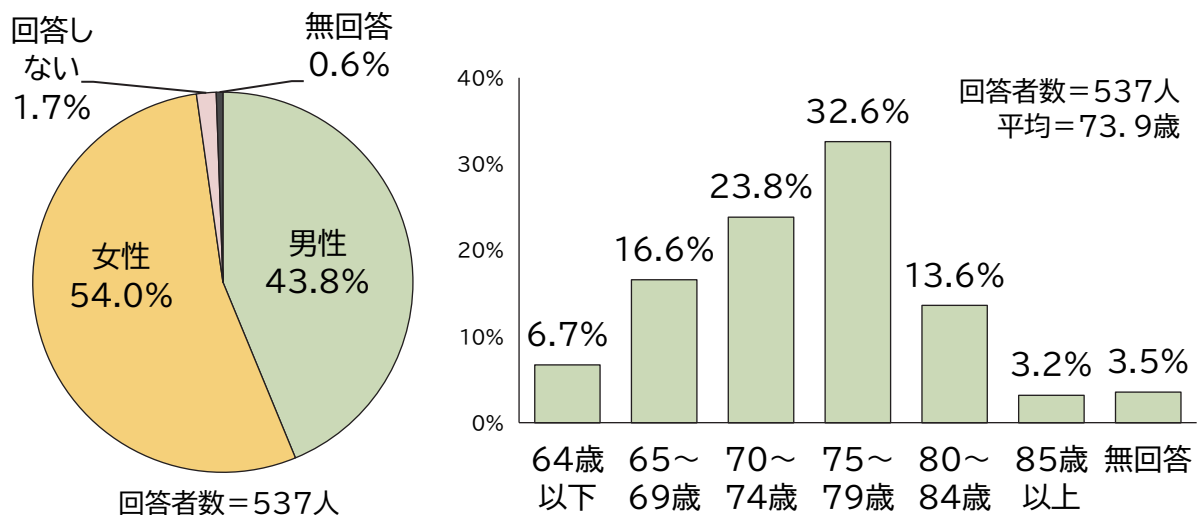
3 満足している(7件)

- 仕事ぶりに、満足し感謝しております。
- 現在の担当者、仕事をして頂いている方にも満足している。
- とても便利で助かっています。私ではとてもできない作業をしていただきました。お人柄がよい方で安心です。

Ⅲ 会員意識調査

1 性別と年齢

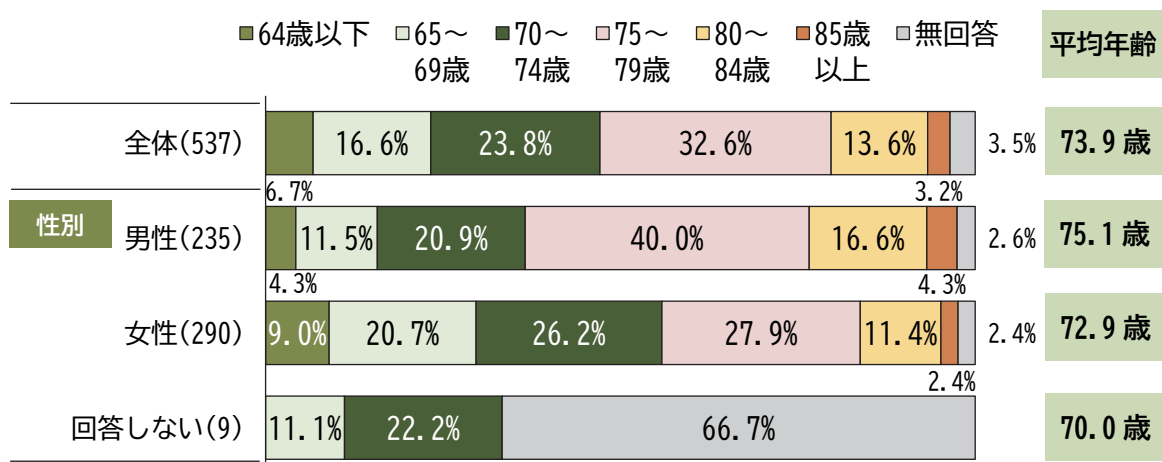
質問1 あなたの性別と年齢をお教えてください。



- ・ 回答した会員は537人、性別は「男性」43.8%、「女性」54.0%です。
- ・ 回答した会員の年齢は平均73.9歳、「75～79歳」が32.6%で最も高い割合となっています。

【クロス集計】

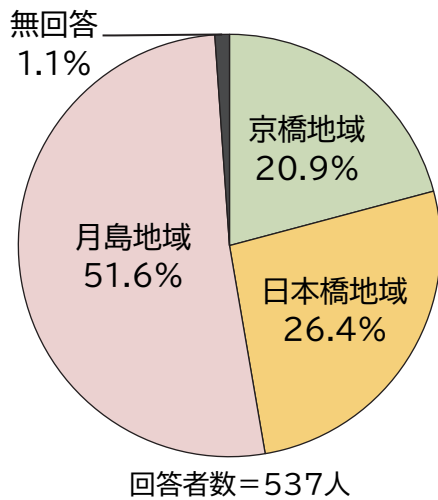
- ・ 回答した会員の性別と年齢の関係をみると、平均年齢は男性75.1歳、女性72.9歳であり、女性にくらべて男性のほうが年齢が高くなっています。



※()は回答者数、単位=人

2 住んでいる地域

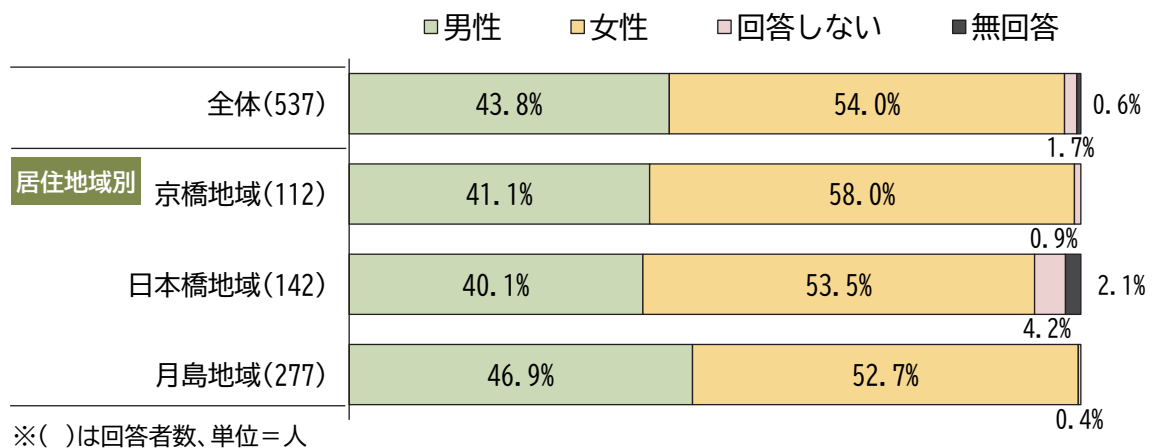
質問2 あなたの住んでいる地域をお教えてください。(1つに○)



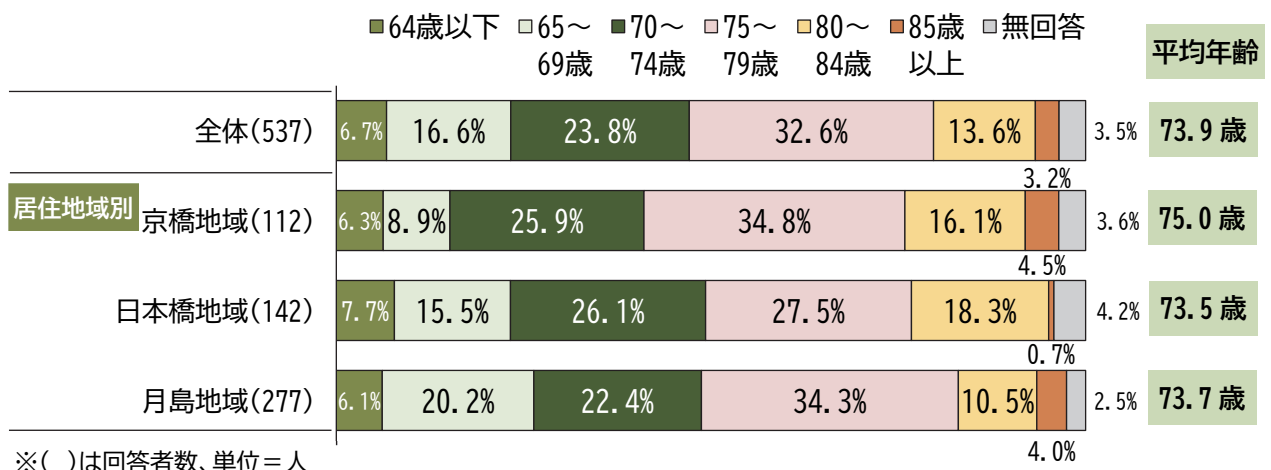
・回答した会員の居住地域の割合は、「京橋地域」20.9%、「日本橋地域」26.4%、「月島地域」51.6%であり、月島地域が過半数を占めています。

【クロス集計】

・回答した会員の居住地域と性別の関係をみると、いずれの地域も女性が男性を上回っています。京橋地域は、女性の割合が6割近く、他の地域にくらべて女性の割合が高い地域です。



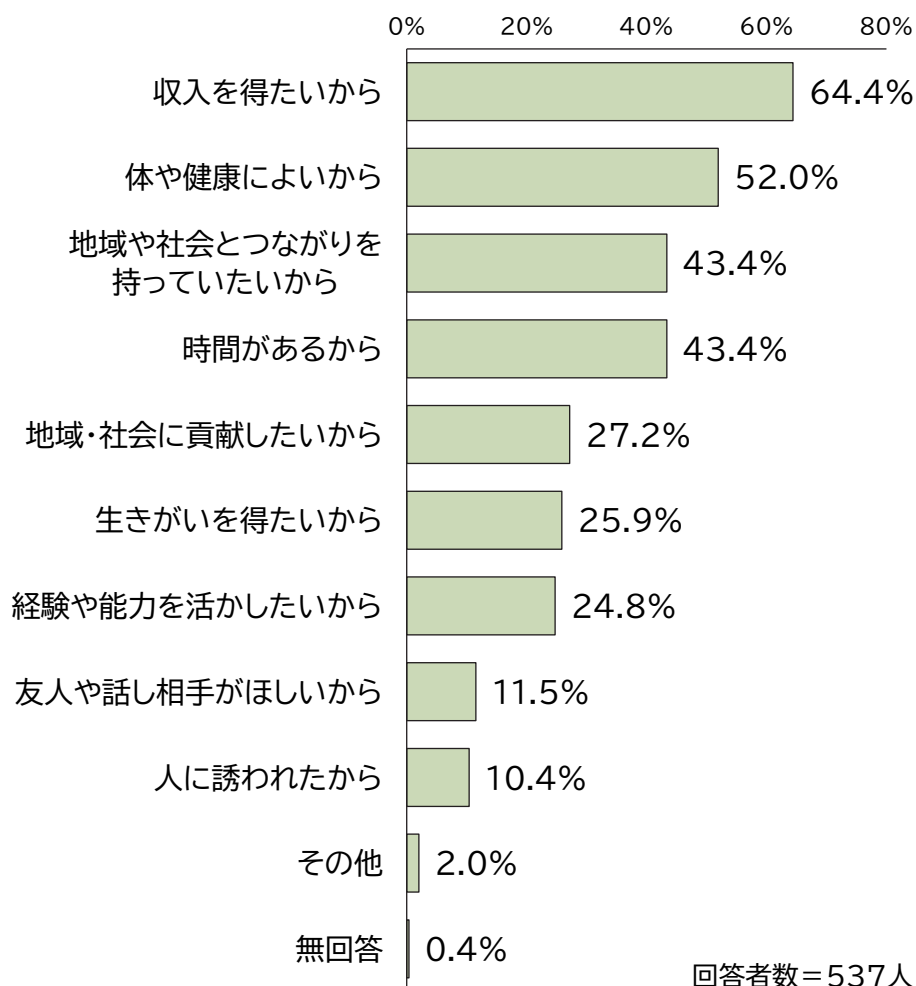
・ 回答した会員の居住地域と年齢の関係をみると、平均年齢は京橋地域が高いことがわかります。



3 入会した理由

質問3 シルバー人材センターに入会した理由は何ですか。

(あてはまるものすべてに○)



- ・ シルバー人材センターに入会した理由は、「収入を得たいから」の64.4%が最も高い割合となっています。次いで「体や健康によいから」「地域や社会とつながりを持っていたいから」「時間があるから」「地域・社会に貢献したいから」が続いています。
- ・ 「その他」では、生活にメリハリをつける、フレイル予防、色々体験してみたいなどがあげられています。

【クロス集計】

- ・ 性別にみると、男女とも「収入を得たいから」の割合が最も高く6割台となっています。男性と女性を比べると、第2位の理由は男性は「体や健康によいから」、女性は「地域や社会とつながりを持っていたいから」となっています。
- ・ 年齢別にみると、79歳以下は「収入を得たいから」、80代以上は「体や健康によいから」が最も高くなっています。
- ・ 居住地域別にみると、いずれの地域も「収入を得たいから」、「体や健康によいから」が高くなっています。

【入会した理由】

		回答者数 (人)	収入を得たいから	体や健康によいから	地域や社会とつながり を持っていたいから	時間があるから	地域・社会に貢献した いから	生きがいを得たいから	経験や能力を活かした いから	友人や話し相手がほし いから	人に誘われたから	その他
全 体		537	64.4	52.0	43.4	43.4	27.2	25.9	24.8	11.5	10.4	2.0
性別	男性	235	66.8	60.0	38.3	48.9	28.5	28.1	22.6	16.6	8.5	0.9
	女性	290	63.4	45.5	46.2	39.7	26.9	24.1	27.2	7.2	12.1	3.1
	回答しない	9	44.4	44.4	66.7	22.2	0.0	11.1	11.1	11.1	11.1	0.0
年齢別	60代	125	68.0	38.4	54.4	39.2	29.6	19.2	23.2	6.4	7.2	2.4
	70～74歳	128	64.1	50.0	41.4	44.5	27.3	23.4	25.8	9.4	10.9	2.3
	75～79歳	175	63.4	55.4	36.0	45.1	22.3	25.7	25.1	12.6	10.9	2.3
	80代以上	90	64.4	67.8	44.4	47.8	30.0	37.8	24.4	20.0	13.3	1.1
居住地域別	京橋地域	112	66.1	56.3	42.0	40.2	28.6	25.0	22.3	10.7	6.3	3.6
	日本橋地域	142	62.7	52.8	41.5	40.1	28.9	28.2	19.7	12.0	14.1	1.4
	月島地域	277	65.0	50.5	45.1	46.2	25.6	25.3	27.8	11.9	10.5	1.8

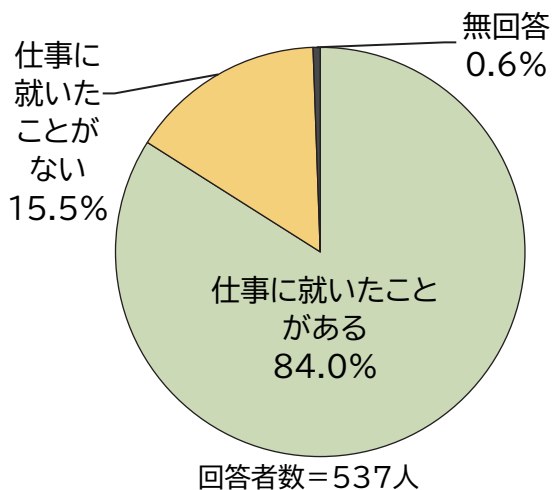
※単位＝%

※色のセル＝第1位～第2位(回答数が2桁以上の場合のみ)

※無回答の掲載を省略している

4 センターの仕事に就いた経験の有無(過去1年間)

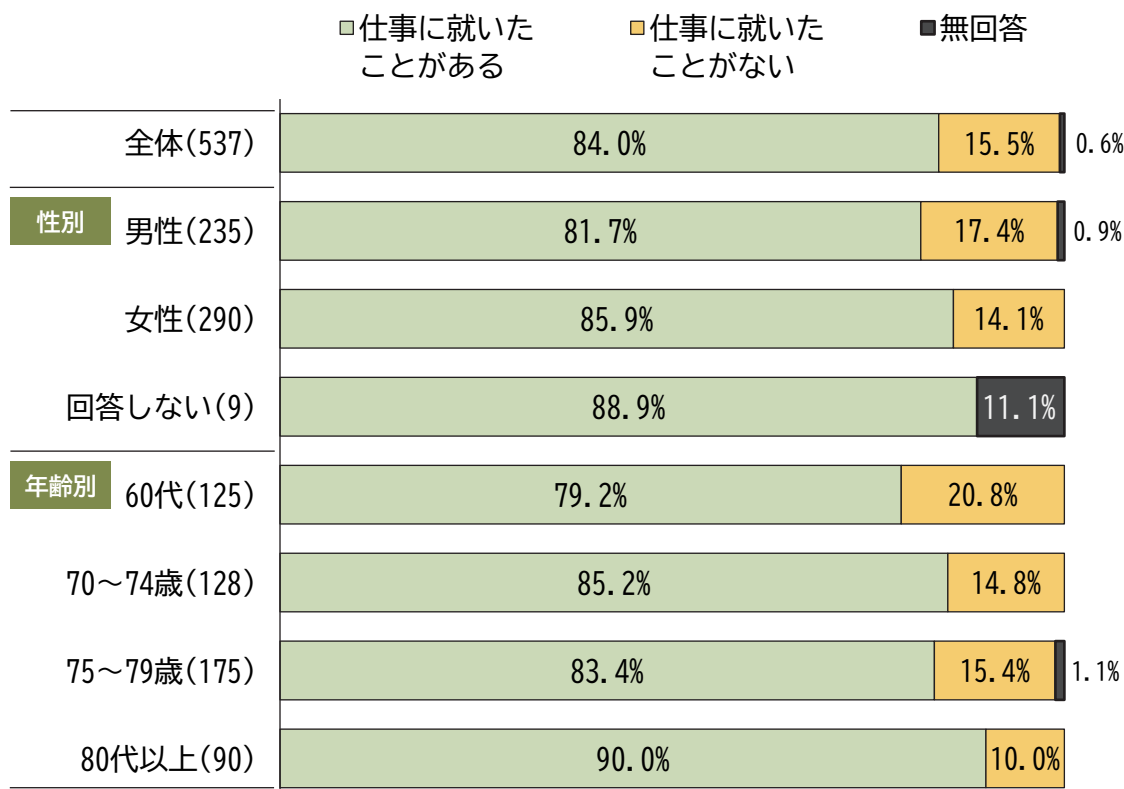
質問4 この1年間に、シルバー人材センターの仕事に就いたことがありますか。
(1つに○)



・回答した会員において、この1年間に「仕事に就いたことがある」と回答した人の割合は84.0%です。

【クロス集計】

- ・性別にみると、「仕事に就いたことがない」人は男性17.4%、女性14.1%で、男性が女性を上回っています。
- ・年代層別にみると、60代において「仕事に就いたことがない」人の割合が高くなっています。

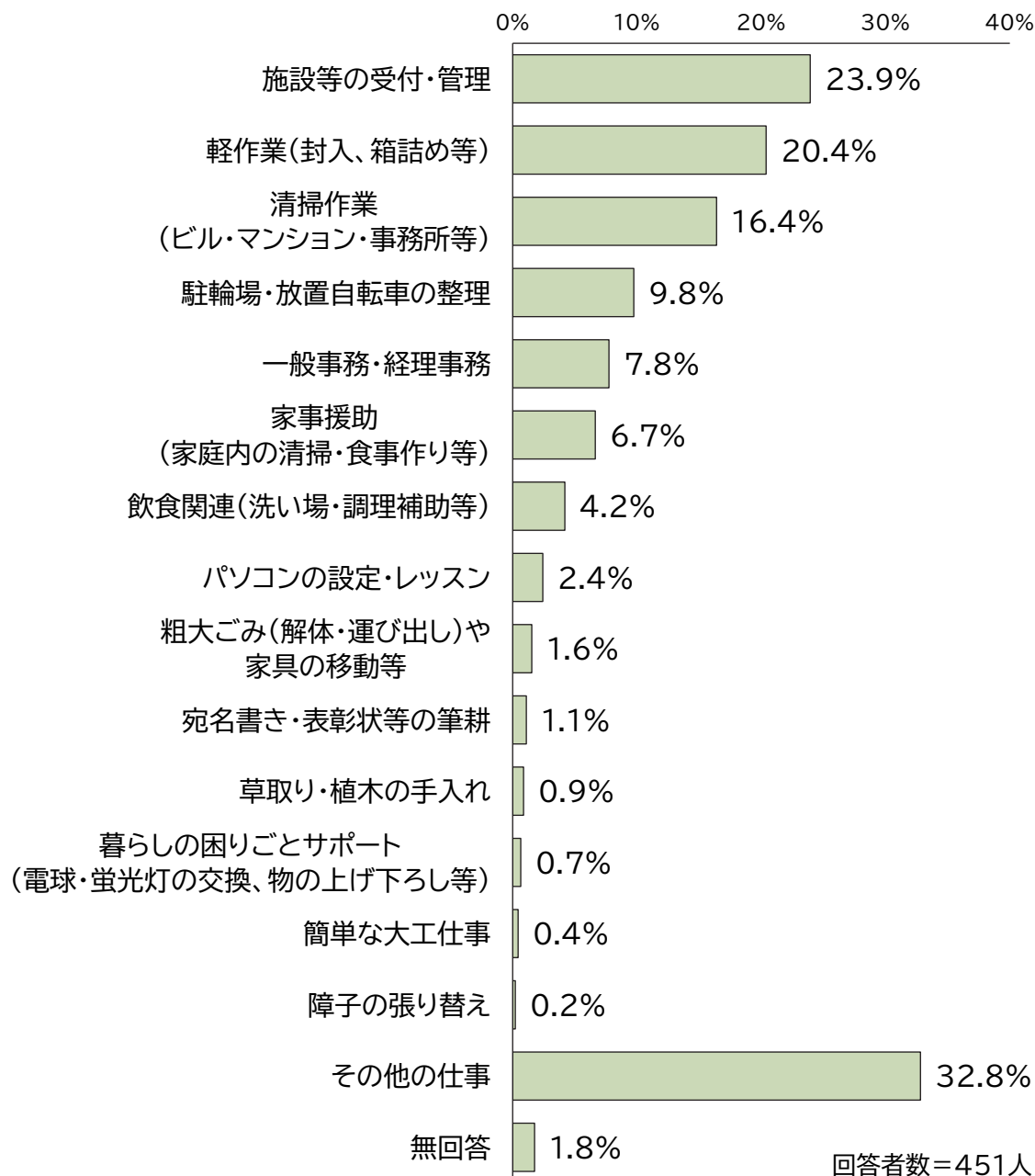


※()は回答者数、単位=人

5 就いた仕事内容(過去1年間)

※この1年間に、仕事に就いたことがある方にうかがいます。

質問5 この1年の間に就いた、仕事内容は何ですか。(主なもの3つまでに○)



- この1年間に「仕事に就いたことがある」と回答した会員451人が就いた仕事は、「その他の仕事」の32.8%が最も高く、次いで「施設等の受付・管理」「軽作業」が続いています。
- 「その他の仕事」として記載されていた仕事内容は、次ページの表のとおりです。

【その他の仕事】

- ・ モニター(19)
- ・ ジャブジャブ池(17)
- ・ リサイクル回収受付(12)
- ・ 児童通学安全指導(7)
- ・ ポスター掲示(5)
- ・ イベント手伝い(5)
- ・ 各種受付・案内(4)
- ・ 小学校見守り、校庭開放(3)
- ・ 保育補助(3)
- ・ アンケート調査(2)
- ・ 利用者カウント(2)
- ・ 園児の送迎サポート(2)
- ・ 配布、駅配架作業(2)
- ・ 敬老入浴証の交換受付(2)
- ・ 着付け(2)
- ・ 子どもの見守り
- ・ 英語教室指導
- ・ スマートフォンレッスン
- ・ 販売促進
- ・ ミニ面接会会場案内
- ・ 美容院
- ・ 公衆浴場受付
- ・ 確定申告会場駐輪場案内
- ・ 回収立会人
- ・ 会社のシャッター開け
- ・ シルバーパス更新業務
- ・ タクシー券のカウント
- ・ スマホケースづくり
- ・ 検査機器洗浄
- ・ 掲示板全件調査
- ・ エクセルを使った入力作業など
- ・ 1日だけの単発仕事

等

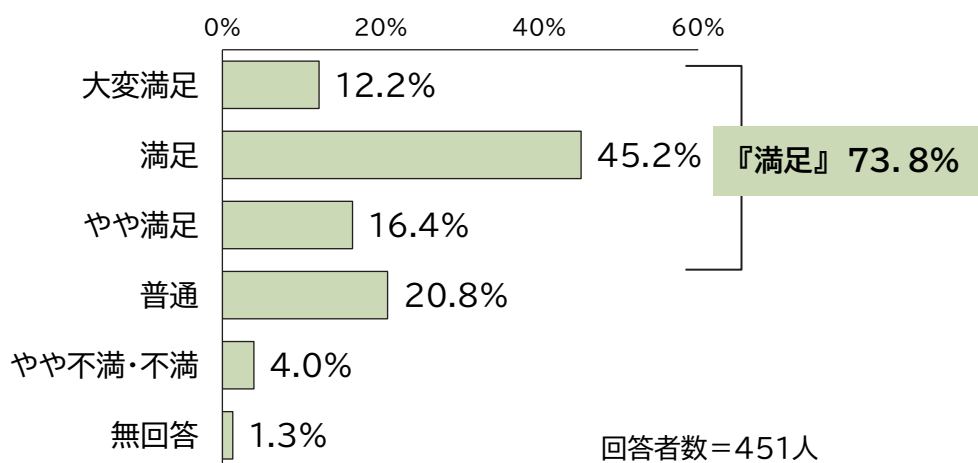
※同じ回答内容は、1つにまとめて掲載

※()=回答者数

6 仕事の満足度

※この1年間に、仕事に就いたことがある方にうかがいます。

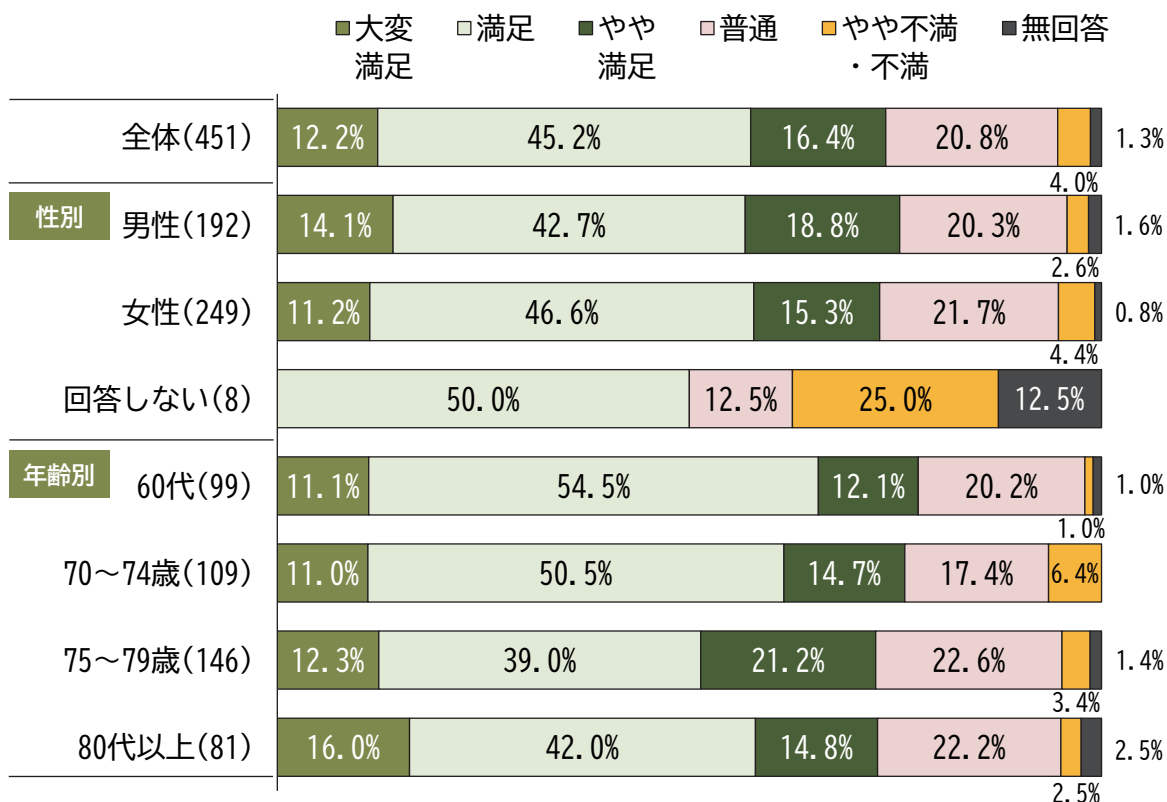
質問6 仕事をした感想はいかがでしたか。(1つに○)



- ・ 仕事をした感想は、「大変満足」12.2%、「満足」45.2%、「やや満足」16.4%であり、これらを合わせた『満足』が73.8%となっています。

【クロス集計】

- ・ 性別にみると、『満足』は男性に比べて女性が高くなっています。
- ・ 年齢別にみると、「大変満足」は80代以上、『満足』は60代で高くなっています。



※()は回答者数、単位=人

※具体的な「やや不満・不満」の内容を教えてください。

自由記述は、誤字脱字を修正し、要約・抜粋して掲載しています。

<仕事量過多>

- 仕事内容が多すぎる。
- 就業時間が長い。
- 業務過多、精神負担過大。
- 予め聞いていたことよりはるかに重労働。ずっと立ちっぱなし。
- 汚れ方が尋常でなかった。

<一緒に仕事をする人との関係>

- 規則を守らない人がストレスになる。
- 仕事を真面目にやる人、やらない人、注意しても直さない人、扱いはみな同じ。
- 状況の理解がもう少し欲しい方々との業務作業に、疲れを感じる事が多々あり。
- 質問に答えるどころか無視されたことが悲しかった。

<就業先との関係>

- 就業先とシルバー人材センターとの契約の相違、飲食関連においては会員を下に見る傾向がある。
- 発注者からの就業時間と実際にかかった時間との相違がある。
- 他の会員、センター担当者への不満を私にぶつけられた時があり、対応に苦慮した。
- 従業員に対する接し方が良くなかった。

<仕事量が少ない、スキルを活かせない、単価が安い>

- 仕事のボリュームが少なく、勤務時間を持て余す。自分のスキルが全く活かせない。
- 講師をやりましたが、教室への参加人数が少なく、ほとんど仕事がなかった。
- 労働量のわりに単価は安く、労働時間も少ない。

<安全面での不安>

- まれに脚立にのぼっての作業がある。
- 受付という仕事柄、突然不審者が現れた際には、真っ先に矢面に立たされる。安全性への不安。

<仕事の仕方の説明や指導>

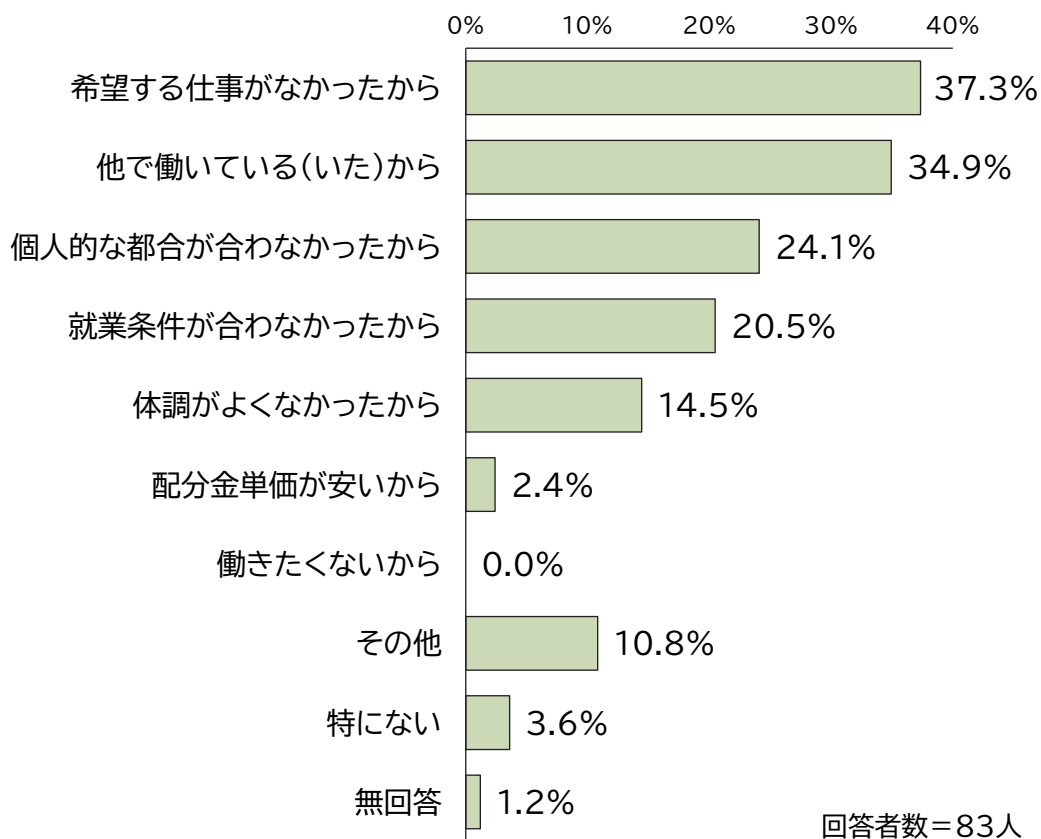
- 教え方が不満足。
- 仕事はじめに内容の説明なし。業務説明と流れが初心者には必要である。

<その他>

- 個々の仕事ですから、話し相手ができない、話す機会がない。

7 未就業の理由

※この1年間に、仕事に就けなかった方にうかがいます。
質問7 未就業の理由は何ですか。(主なものを3つまでに○)



- この1年間「仕事に就いたことがない」と回答した会員83人の未就業の理由は、「希望する仕事なかったから」の37.3%が最も高く、「他で働いている(いた)から」「個人的な都合が合わなかったから」「就業条件が合わなかったから」が続いています。
- 「その他」に記載された理由は、登録したばかり、家族の介護、センターから連絡・紹介がなかった、コロナが不安だったからなどがあげられています。

【クロス集計】

- ・ 性別にみると、男性の第1位は「希望する仕事がなかったから」、女性は「他で働いている(いた)から」となっています。
- ・ 年齢別にみると、60代の第1位は「希望する仕事がなかったから」、70～74歳の第1位は同率で「希望する仕事がなかったから」「他で働いている(いた)から」、75～79歳の第1位は「他で働いている(いた)から」です。「就業条件が合わなかったから」は性別では男性、年齢別では60代に割合が高くなっています。

【未就業の理由】

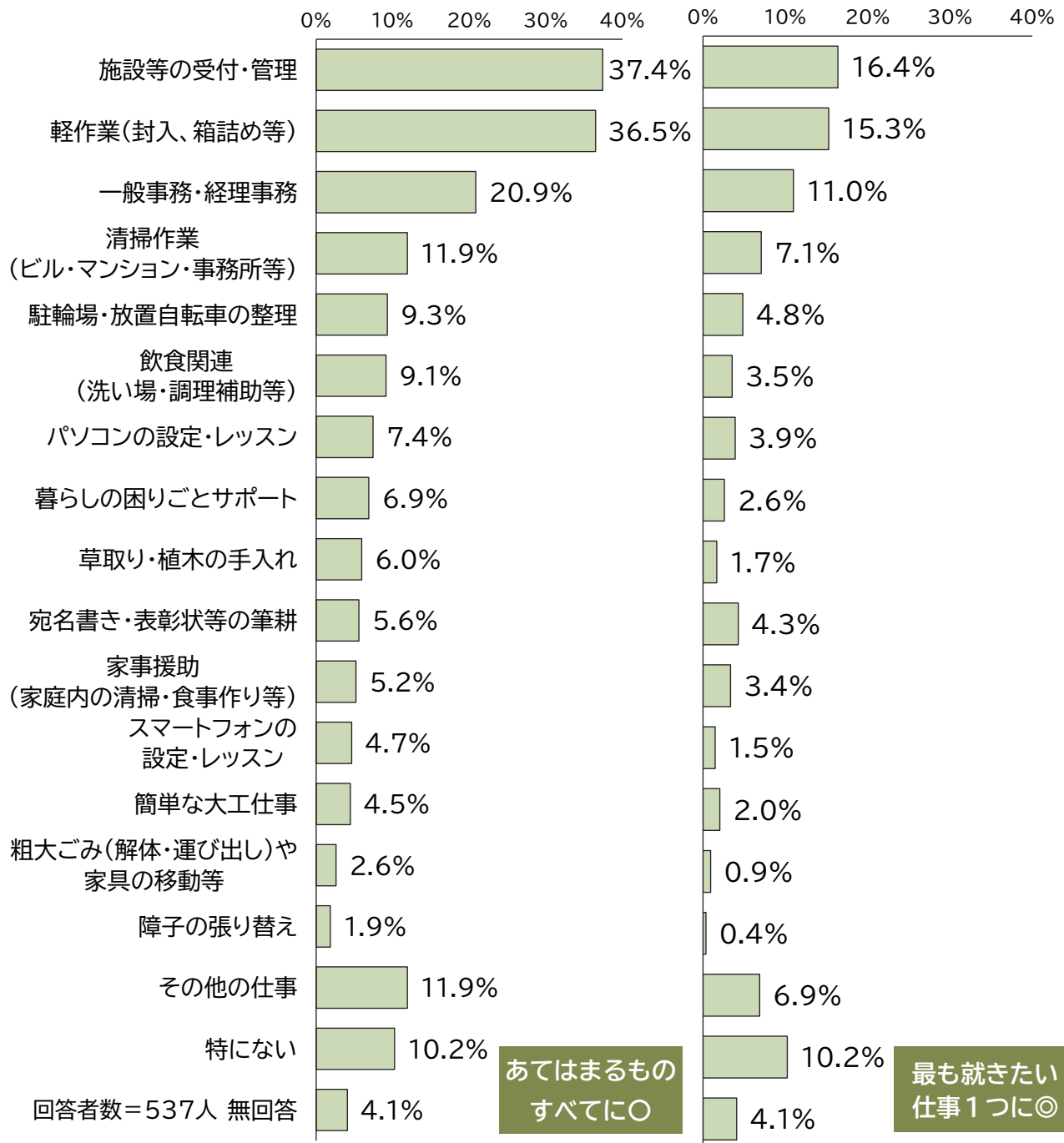
		回答者数(人)	希望する仕事 がなかったから	他で働いて いる(いた)から	個人的な都合 が合わなかつたから	就業条件が 合わなかつたから	体調がよくな かつたから	配分金単価が 安いか	働きたくない から	その他	特にな い	無回 答
全 体		83	37.3	34.9	24.1	20.5	14.5	2.4	0.0	10.8	3.6	1.2
性別	男性	41	46.3	36.6	31.7	26.8	7.3	4.9	0.0	2.4	0.0	2.4
	女性	41	26.8	31.7	17.1	12.2	22.0	0.0	0.0	19.5	7.3	0.0
	回答しない	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年齢別	60代	26	50.0	38.5	34.6	42.3	19.2	3.8	0.0	3.8	0.0	0.0
	70～74歳	19	42.1	42.1	15.8	5.3	5.3	0.0	0.0	5.3	0.0	0.0
	75～79歳	27	29.6	33.3	29.6	11.1	14.8	3.7	0.0	18.5	3.7	0.0
	80代以上	9	11.1	22.2	0.0	11.1	22.2	0.0	0.0	22.2	11.1	11.1

※単位=%

※色のセル=第1位(回答数が2桁以上の場合のみ)

8 今後、就きたい、続けたい仕事内容

質問8 今後、就きたい、続けたい仕事内容は何ですか。あてはまるものすべてに○をし、最も就きたい仕事に◎をしてください。



※選択肢の()を省略している場合があります

- 今後も就きたい、続けたい仕事の第1位は、「施設等の受付・管理」37.4%、第2位は「軽作業(封入、箱詰め等)」36.5%です。最も就きたい仕事においても、順位は同じ結果となっております。

【クロス集計】

- 性別にみると、男性と女性では就きたい仕事に差がみられます。10ポイント以上の差がある仕事に注目すると、女性が男性を上回っているのは「軽作業」「一般事務・経理事務」、男性が女性を上回っているのは「簡単な大工仕事」「暮らしの困りごとサポート」「駐輪場・放置自転車の整理」となっています。
- 年代層別にみると、「施設の受付・管理」「軽作業」「一般事務・経理事務」は年齢が低い人に希望する割合が高い状況にあります。

【今後、就きたい、続けたい仕事内容】

あてはまるものすべてに○		回答者数(人)	施設等の受付・管理	軽作業	一般事務・経理事務	清掃作業	駐輪場・放置自転車の整理	飲食関連	パソコンの設定・レッスン	暮らしの困りごとサポート	草取り・植木の手入れ	宛名書き・筆耕状等の筆耕
全体		537	37.4	36.5	20.9	11.9	9.3	9.1	7.4	6.9	6.0	5.6
性別	男性	235	33.2	26.4	15.3	16.2	20.0	6.0	11.9	14.0	10.6	3.0
	女性	290	39.7	45.2	25.5	8.6	0.7	12.1	4.1	1.0	2.4	7.6
	回答しない	9	66.7	33.3	22.2	11.1	11.1	0.0	0.0	11.1	0.0	11.1
年齢別	60代	125	50.4	48.8	34.4	11.2	8.0	11.2	7.2	7.2	5.6	5.6
	70～74歳	128	37.5	43.0	21.9	10.2	10.9	9.4	8.6	4.7	7.0	4.7
	75～79歳	175	33.7	26.9	16.6	9.1	12.0	8.0	6.3	7.4	4.0	4.0
	80代以上	90	22.2	30.0	5.6	21.1	4.4	8.9	7.8	8.9	10.0	8.9
居住地域別	京橋地域	112	32.1	45.5	17.9	8.9	6.3	11.6	7.1	3.6	4.5	4.5
	日本橋地域	142	40.1	35.2	21.8	14.8	8.5	7.7	7.0	9.9	8.5	7.7
	月島地域	277	38.6	34.3	21.7	11.6	11.2	9.0	7.6	6.5	5.4	4.3

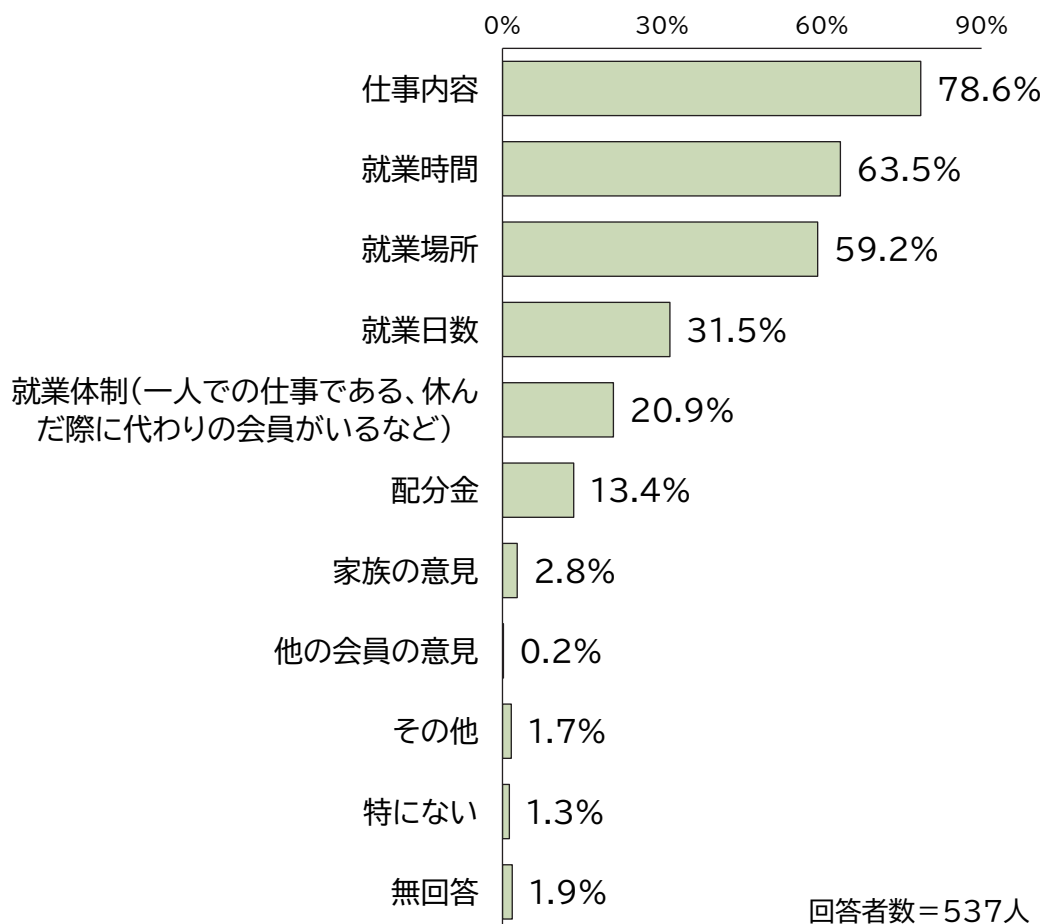
		回答者数(人)	家事援助	スマートフォンの設定・レッスンの	簡単な大工仕事	粗大ごみや家具の移動等	障子の張り替え	その他の仕事	特にない	無回答
全体		537	5.2	4.7	4.5	2.6	1.9	11.9	10.2	4.1
性別	男性	235	0.9	7.2	10.2	6.0	3.8	10.6	11.1	3.8
	女性	290	9.0	2.8	0.0	0.0	0.3	12.1	9.7	3.8
	回答しない	9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	22.2	11.1	11.1
年齢別	60代	125	6.4	4.0	3.2	3.2	2.4	20.8	3.2	1.6
	70～74歳	128	1.6	5.5	3.1	1.6	0.8	14.1	9.4	1.6
	75～79歳	175	8.0	3.4	4.0	2.9	1.7	8.0	14.9	4.6
	80代以上	90	4.4	6.7	10.0	3.3	3.3	4.4	11.1	8.9
居住地域別	京橋地域	112	7.1	3.6	3.6	0.9	0.9	10.7	10.7	0.9
	日本橋地域	142	5.6	4.2	6.3	4.9	2.1	14.1	12.0	4.9
	月島地域	277	4.3	5.1	4.0	2.2	2.2	10.8	9.4	4.7

※単位＝％、※色のセル＝第1位(回答数が2桁以上の場合のみ)、※選択肢の()を省略

9 就業を決める際に重視すること

質問9 あなたが就業を決める際に重視するのはどれですか。

(主なもの3つまでに○)



- ・ 会員が就業を決める際に重視することは、「仕事内容」の78.6%が最も高く、次いで「就業時間」「就業場所」「就業日数」が続いています。
- ・ 「その他」では、時間が規則的、複数での作業、日程の自由度や柔軟性、オンデマンド型の仕事、楽しくできるか(雰囲気や人間関係)などがあげられています。

【クロス集計】

- ・ 性別にみると、男性が女性を上回っているのは「就業日数」「配分金」「就業体制(一人での仕事である、休んだ際に代わりの会員がいるなど)」です。反対に、女性が男性を上回っているのは「仕事内容」「就業場所」「就業時間」「家族の意見」「他の会員の意見」です。
- ・ 年代層別にみると、すべての年齢において「仕事内容」が最も高い割合となっています。また、「仕事内容」「配分金」は年齢が低いほど、割合が高い状況にあります。

【就業を決める際に重視すること】

		回答者数(人)	仕事内容	就業時間	就業場所	就業日数	就業体制(一人での仕事である、休んだ際に代わりの会員がいるなど)	配分金	家族の意見	他の会員の意見	その他	特にない
全体		537	78.6	63.5	59.2	31.5	20.9	13.4	2.8	0.2	1.7	1.3
性別	男性	235	71.9	63.4	49.8	40.4	23.0	17.0	2.1	0.0	1.7	1.3
	女性	290	85.2	64.1	67.9	23.8	19.0	10.0	3.4	0.3	1.4	1.4
	回答しない	9	44.4	55.6	22.2	55.6	33.3	22.2	0.0	0.0	11.1	0.0
年齢別	60代	125	81.6	61.6	60.0	32.8	19.2	18.4	4.0	0.0	2.4	0.8
	70~74歳	128	81.3	61.7	60.9	37.5	20.3	12.5	2.3	0.0	3.1	0.8
	75~79歳	175	78.9	67.4	62.3	29.7	21.7	12.0	2.3	0.0	1.1	1.1
	80代以上	90	72.2	61.1	52.2	24.4	20.0	10.0	3.3	0.0	0.0	2.2

※単位=%

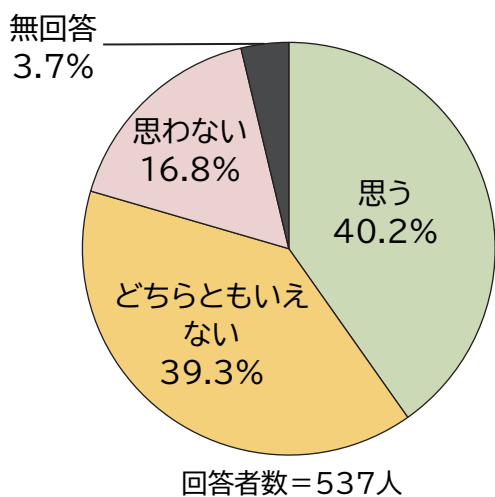
※無回答の掲載を省略

※色のセル=第1位(回答数が2桁以上の場合のみ)

10 入会後の変化

(1)新しい知識・技術は得られたか

質問10 入会して、新しい知識・技術は得られたと思いますか。(1つに○)

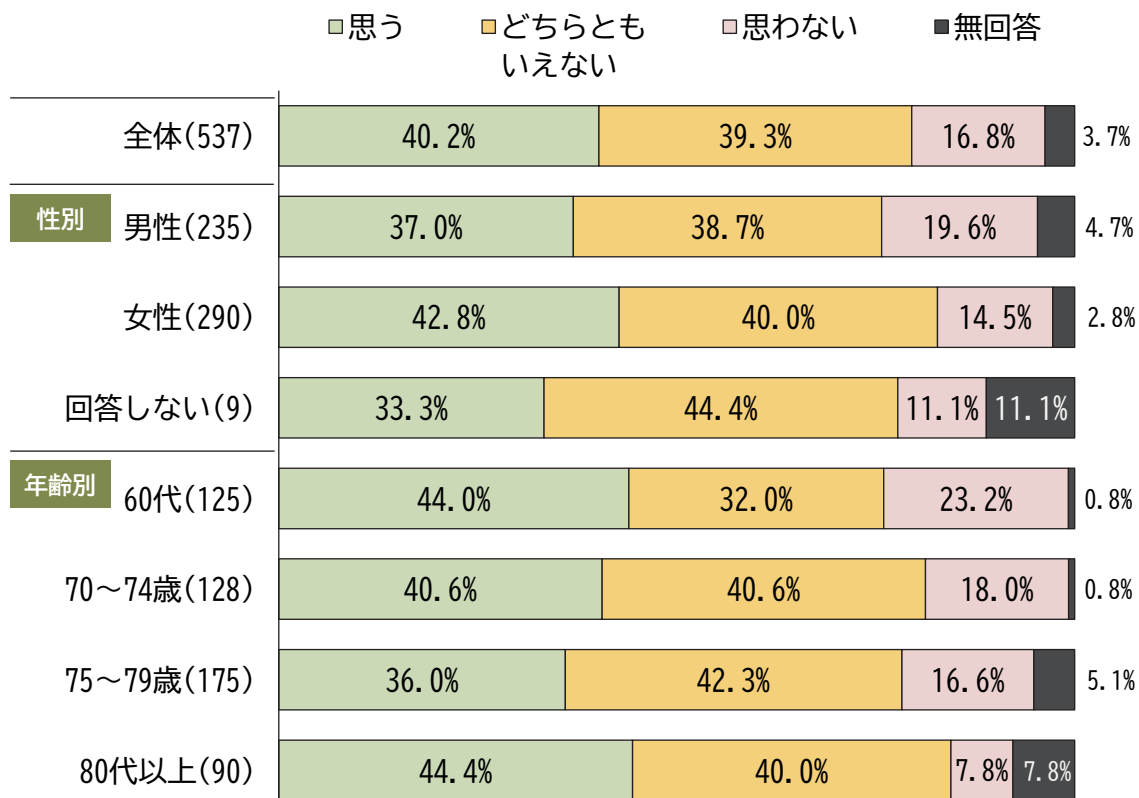


・入会して新しい知識・技術が得られたと「思う」会員は40.2%で、4割を超えています。「どちらともいえない」が39.3%、「思わない」は16.8%となっています。

入会後の変化に関する設問(1)から(4)の各項目について、令和2年度との比較を64ページにまとめて記載してあります。

【クロス集計】

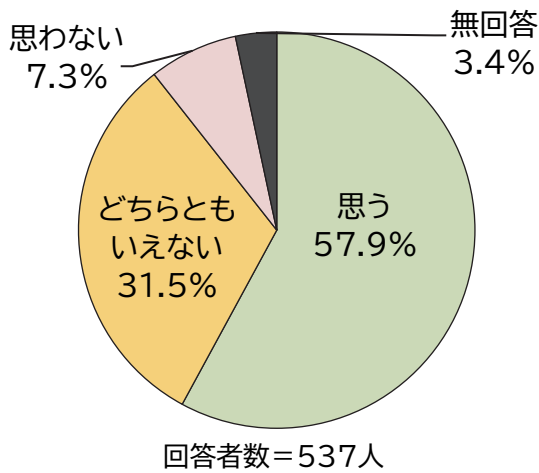
- 性別にみると、男性より女性のほうが、入会して新しい知識・技術が得られたと「思う」割合が高くなっています。年齢層別にみると、60代と80代以上において、入会して新しい知識・技術が得られたと「思う」割合が高くなっています。



※()は回答者数、単位=人

(2)健康の増進・生きがいに役立っているか

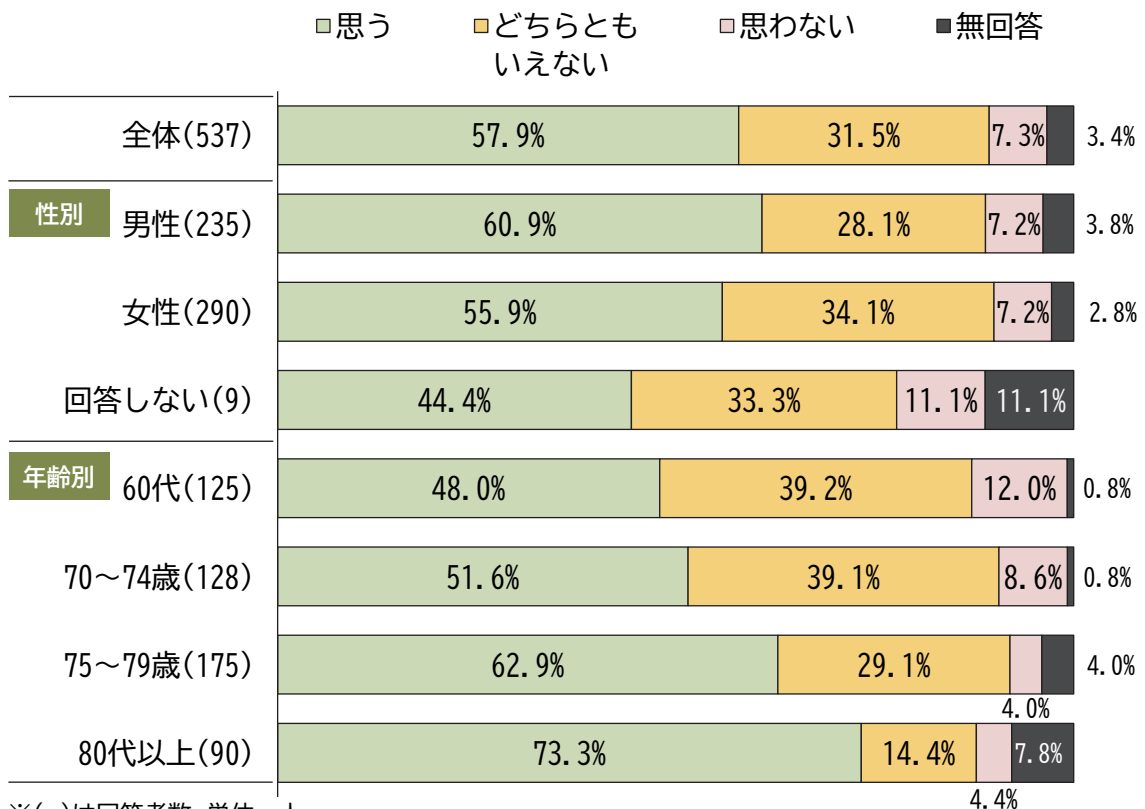
質問11 入会して、健康の増進・生きがいに役立っていると思いますか。(1つに○)



・入会して健康の増進・生きがいに役立っていると「思う」会員は57.9%であり、「どちらともいえない」が31.5%、「思わない」は7.3%となっています。

【クロス集計】

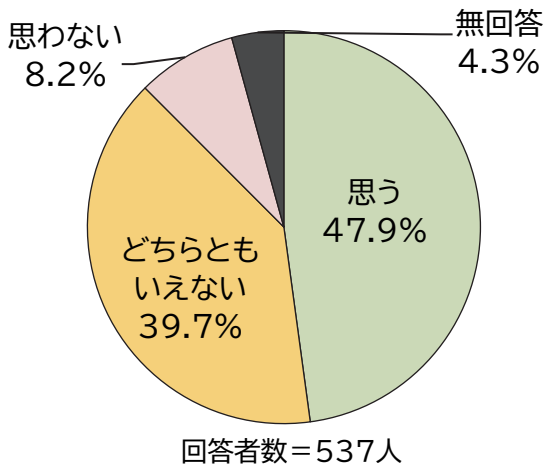
- ・性別にみると、女性より男性のほうが、健康の増進・生きがいに役立っていると「思う」割合が高くなっています。
- ・年齢別にみると、年齢が高くなるにしたがい、健康の増進・生きがいに役立っていると「思う」割合が高くなっています。



※()は回答者数、単位=人

(3)地域や社会の役に立てたと思うか

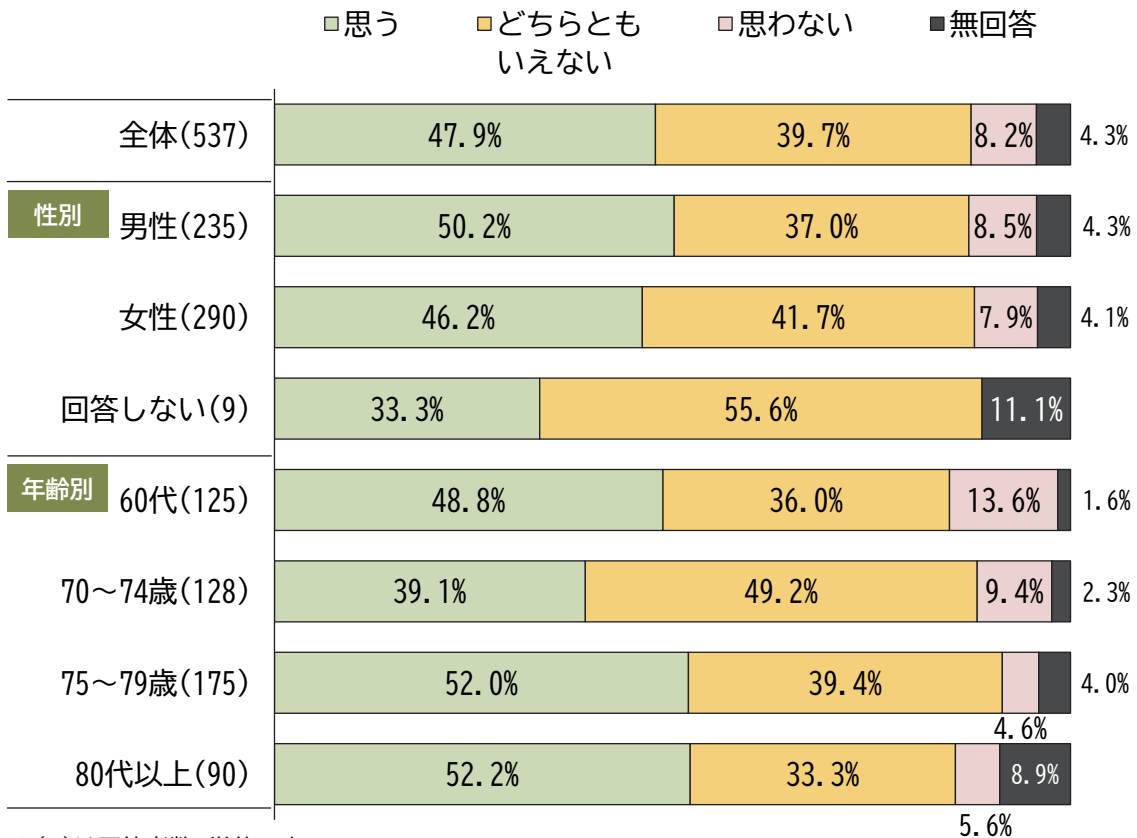
質問12 入会して、地域や社会の役に立てたと思いますか。(1つに○)



・入会して地域や社会の役に立てたと「思う」会員は47.9%を占めています。「どちらともいえない」が39.7%、「思わない」と回答した会員は8.2%となっています。

【クロス集計】

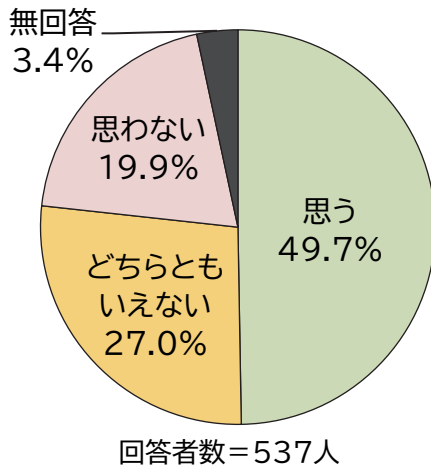
- ・性別にみると、女性より男性のほうが、地域や社会の役に立てたと「思う」割合が高くなっています。
- ・年齢別には、75歳以上において、地域や社会の役に立てたと「思う」割合が高くなっています。



※()は回答者数、単位=人

(4)友人や話し相手が増えたか

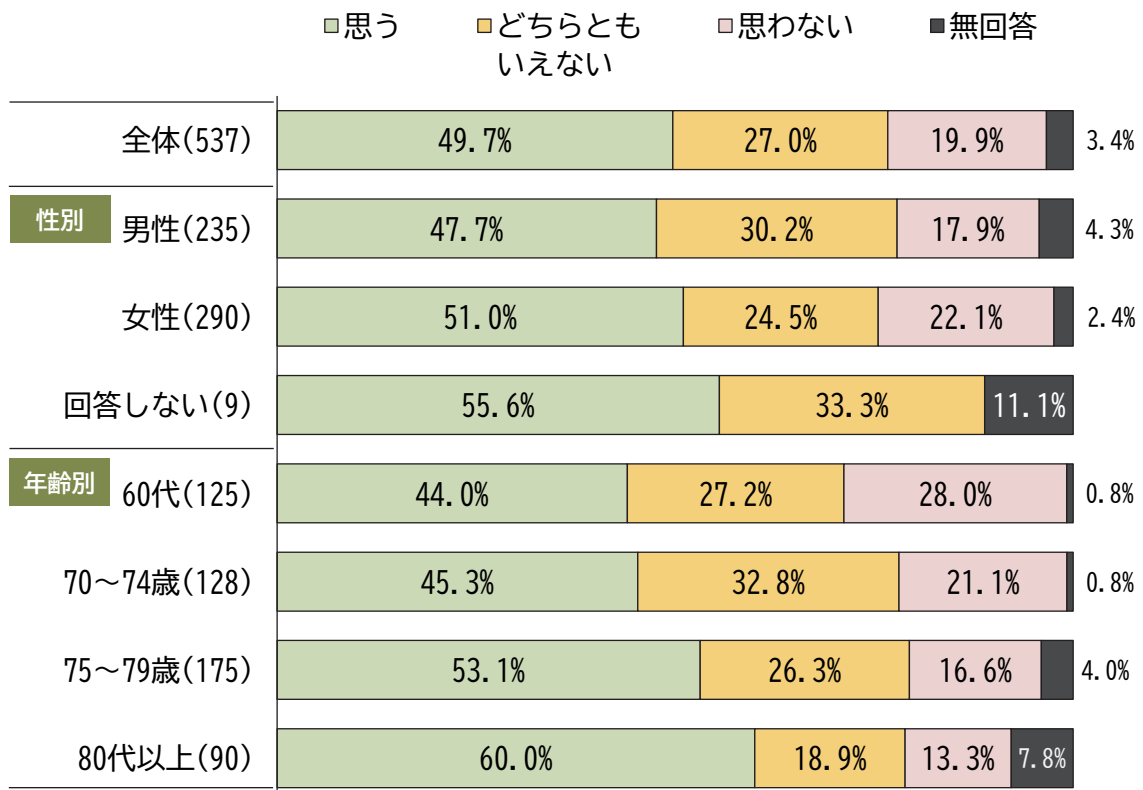
質問13 入会して、友人や話し相手が増えたと思いますか。(1つに○)



・入会して交流相手が増えたと「思う」会員は49.7%を占めています。「どちらともいえない」が27.0%、「思わない」が19.9%となっています。

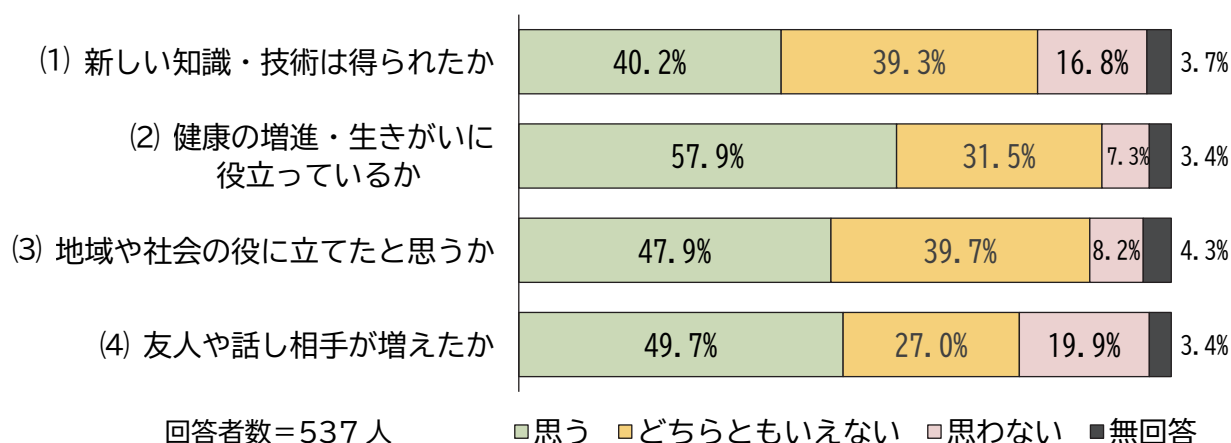
【クロス集計】

- ・性別にみると、男性より女性のほうが、交流相手が増えたと「思う」割合が高くなっています。
- ・年齢別にみると、年齢が高くなるにしたがい、交流相手が増えたと「思う」割合が高くなっています。



※()は回答者数、単位=人

(5)まとめ



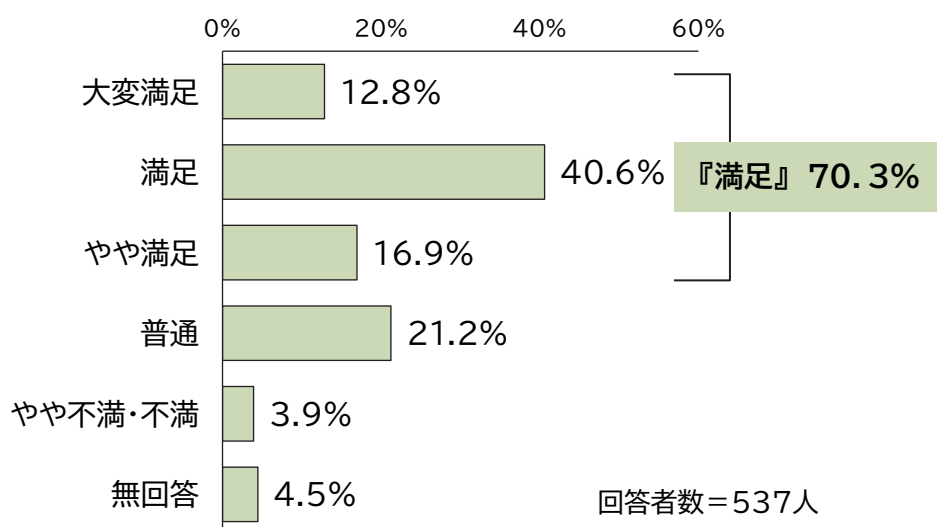
- ・ シルバー人材センターに入会後の変化をみると、(2)健康の増進・生きがいに役立っているかにおいて、「思う」という回答が最も高い57.9%となっています。
- ・ 一方で、(1)新しい知識・技術は得られたか、(3)地域や社会の役に立てたと思うか、(4)友人や話し相手が増えたかについては、「思う」が4割台です。
- ・ (1)新しい知識・技術は得られたか、(4)友人や話し相手が増えたかについては、「思わない」が1割台であり、(2)健康の増進・生きがいに役立っているか、(3)地域や社会の役に立てたと思うかに比べて高い割合になっています。
- ・ 下表の令和2年度調査と比較すると、本年度調査ではすべての項目において「思う」は減少しましたが、全般的に「どちらとも言えない」が増えています。

【参考】令和2年度調査結果

回答者数=331人	思う	どちらともいえない	思わない	無回答
(1)新しい知識・技術は得られたか	44.7%	38.7%	13.9%	2.7%
(2)健康の増進・生きがいに役立っているか	70.4%	22.7%	4.8%	2.1%
(3)地域や社会の役に立てたと思うか	53.2%	39.0%	5.1%	2.7%
(4)友人や話し相手が増えたか	52.9%	29.6%	15.7%	1.8%

11 入会後の満足度

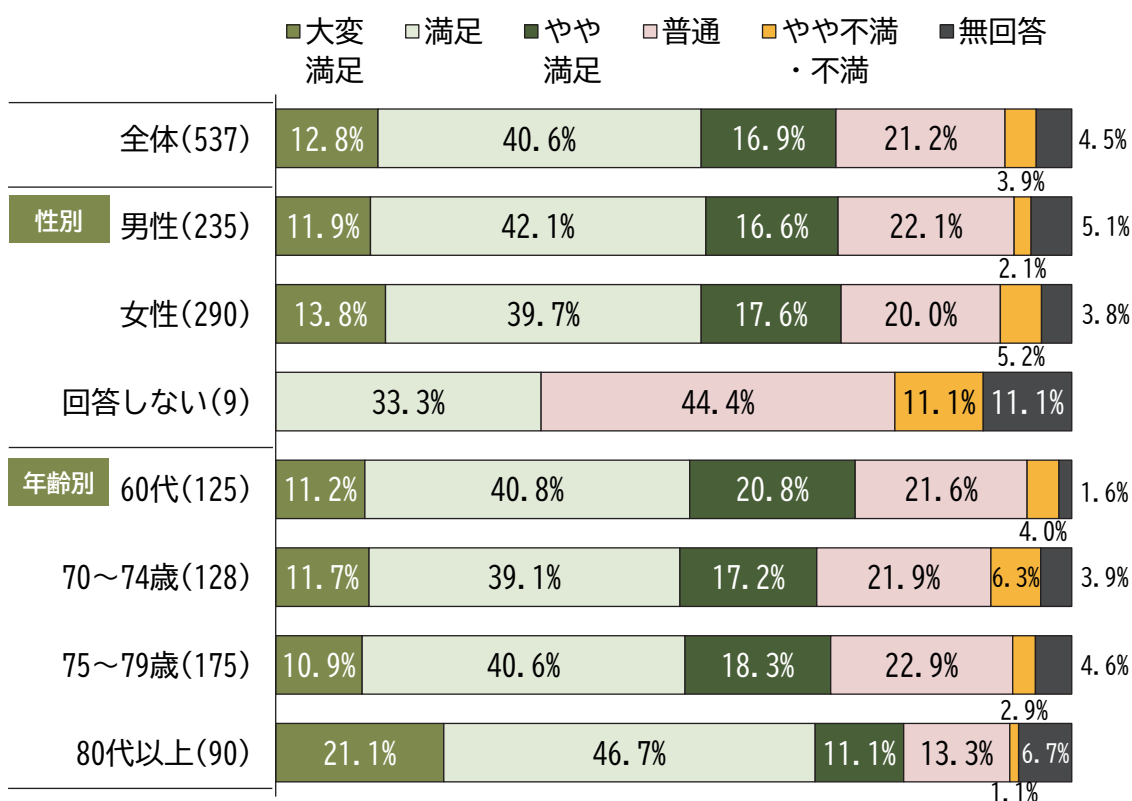
質問14 入会して、満足していますか。(1つに○)



- 入会後の満足度は「大変満足」12.8%、「満足」40.6%、「やや満足」16.9%で、これらを合わせた『満足』が70.3%となっています。

【クロス集計】

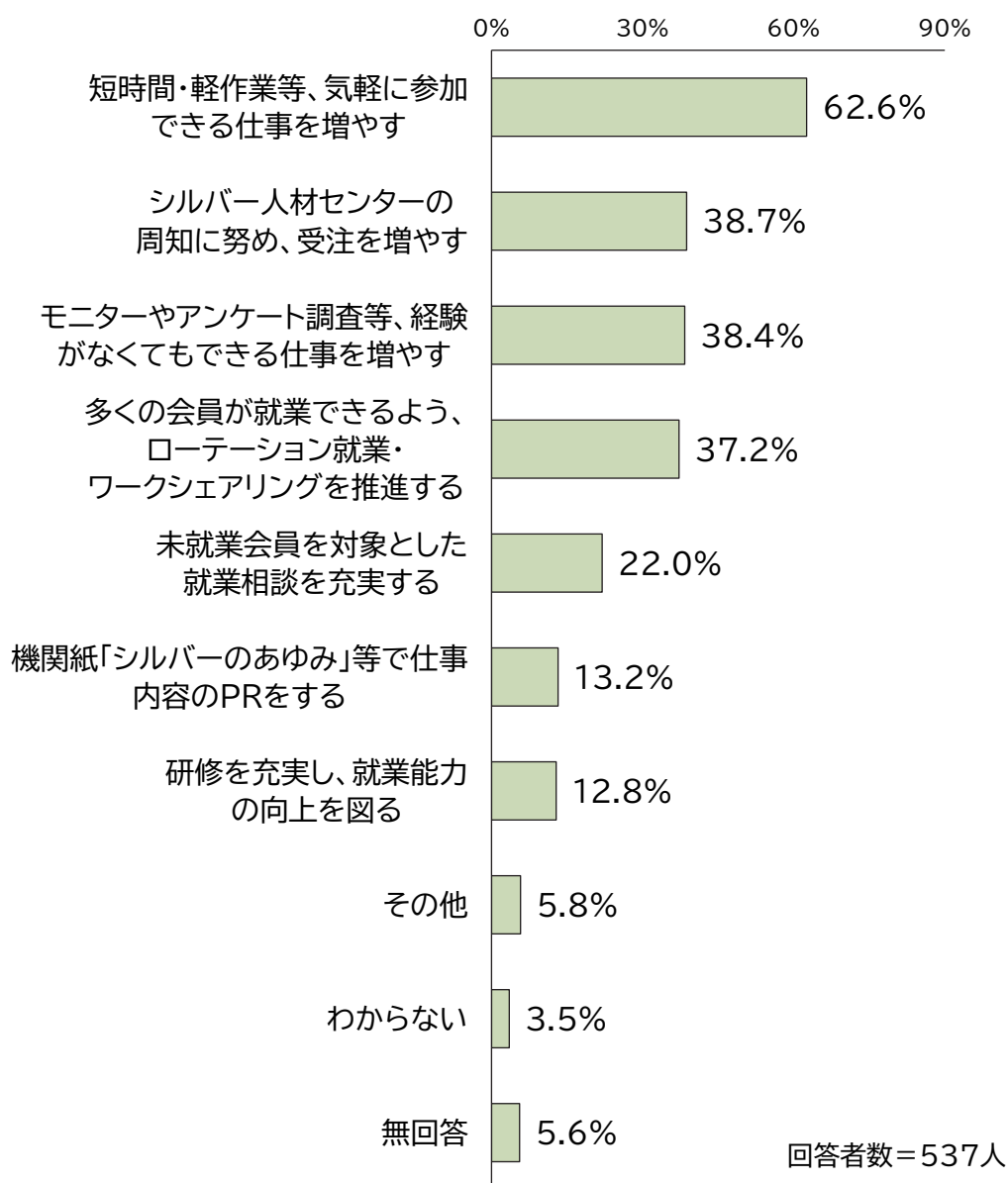
- 性別にみると、男女で大きな違いはみられません。
- 年齢別にみると、80代以上に「大変満足」の割合が高くなっています。



※()は回答者数、単位=人

12 未就業者を減らすための対応

質問15 未就業者を減らすために、どのような対応策をとるとよいと思いますか。
(あてはまるものすべてに○)



- ・ 未就業者を減らすための対応策としては、「短時間・軽作業等、気軽に参加できる仕事を増やす」の62.6%が最も高く、次いで「シルバー人材センターの周知に努め受注を増やす」「モニターやアンケート調査等、経験がなくてもできる仕事を増やす」「多くの会員が就業できるよう、ローテーション就業・ワークシェアリングを推進する」が続いています。
- ・ 「その他」に記載された意見は、職種を増やす、専門職に近い職種や手軽にできる仕事の充実、どんな仕事があるか周知、やってみたい仕事を見学できるようにするなどあげられています。

【クロス集計】

- 性別にみると、男女ともに第1位は「短時間・軽作業等、気軽に参加できる仕事を増やす」、男性の第2位は「シルバー人材センターの周知に努め、受注を増やす」、女性の第2位は「モニターやアンケート調査等、経験がなくてもできる仕事を増やす」です。
- 年代層別にみると、すべての年齢の第1位は「短時間・軽作業等、気軽に参加できる仕事を増やす」です。60代の第2位は「シルバー人材センターの周知に努め、受注を増やす」、70～74歳の第2位は「モニターやアンケート調査等、経験がなくてもできる仕事を増やす」、75歳以上の第2位は「多くの会員が就業できるよう、ローテーション就業・ワークシェアリングを推進する」となっています。

【未就業者を減らすための対応】

		回答者数(人)	短時間・軽作業等、気軽に参加できる仕事を増やす	シルバー人材センターの周知に努め、受注を増やす	モニターやアンケート調査等、経験がなくてもできる仕事を増やす	多くの会員が就業できるよう、ローテーション就業・ワークシェアリングを推進する	未就業会員を対象とした就業相談を充実する	Rをする 機関紙「シルバーのあゆみ」等で仕事内容のP	研修を充実し、就業能力の向上を図る	その他	わからない	無回答
全体		537	62.6	38.7	38.4	37.2	22.0	13.2	12.8	5.8	3.5	5.6
性別	男性	235	57.4	40.9	30.6	39.1	26.0	15.7	13.2	4.7	3.0	6.8
	女性	290	65.9	37.2	44.1	35.9	19.0	11.7	12.8	6.6	4.1	4.5
	回答しない	9	77.8	22.2	55.6	33.3	11.1	0.0	11.1	11.1	0.0	11.1
年齢別	60代	125	68.0	47.2	38.4	35.2	20.0	12.0	14.4	10.4	2.4	2.4
	70～74歳	128	65.6	37.5	43.0	32.0	24.2	14.1	15.6	7.8	2.3	3.9
	75～79歳	175	57.1	36.6	35.4	38.9	22.9	13.1	10.9	3.4	6.3	8.0
	80代以上	90	58.9	31.1	36.7	43.3	22.2	14.4	11.1	2.2	2.2	7.8

※単位＝%

※色のセル＝第1位～第2位(回答数が2桁以上の場合のみ)

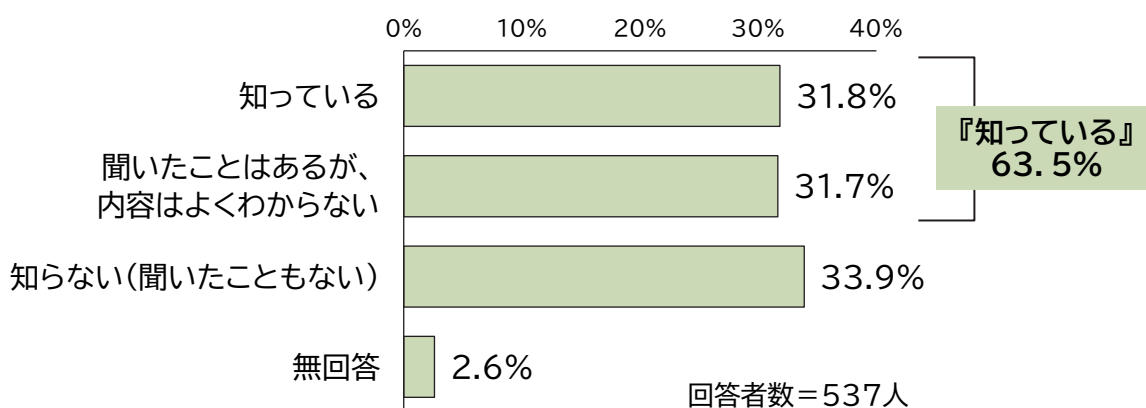
13 シルバー人材センター等労働者派遣事業について

質問16 お客様(発注者様)が直接シルバー会員へ指揮命令を行うことが可能となる「シルバー人材センター等労働者派遣事業」があります。請負や委任ではできなかった業務について、「派遣」として行うことで職種の幅が広がります。

(1)あなたは、当事業をご存知ですか。(1つに○)

(2)あなたは、当事業に興味がありますか。(1つに○)

(1)事業の認知



- 派遣事業の認知度は、「知らない(聞いたこともない)」33.9%が最も高く、次いで「知っている」31.8%、「聞いたことはあるが、内容はよくわからない」31.7%となっています。
- 下表の令和2年度と比較すると、本年度調査では「知っている」が14.3ポイントと大幅に上昇しており、「聞いたことがあるが、内容はよくわからない」を合わせた認知度も16.1ポイント上昇しています。

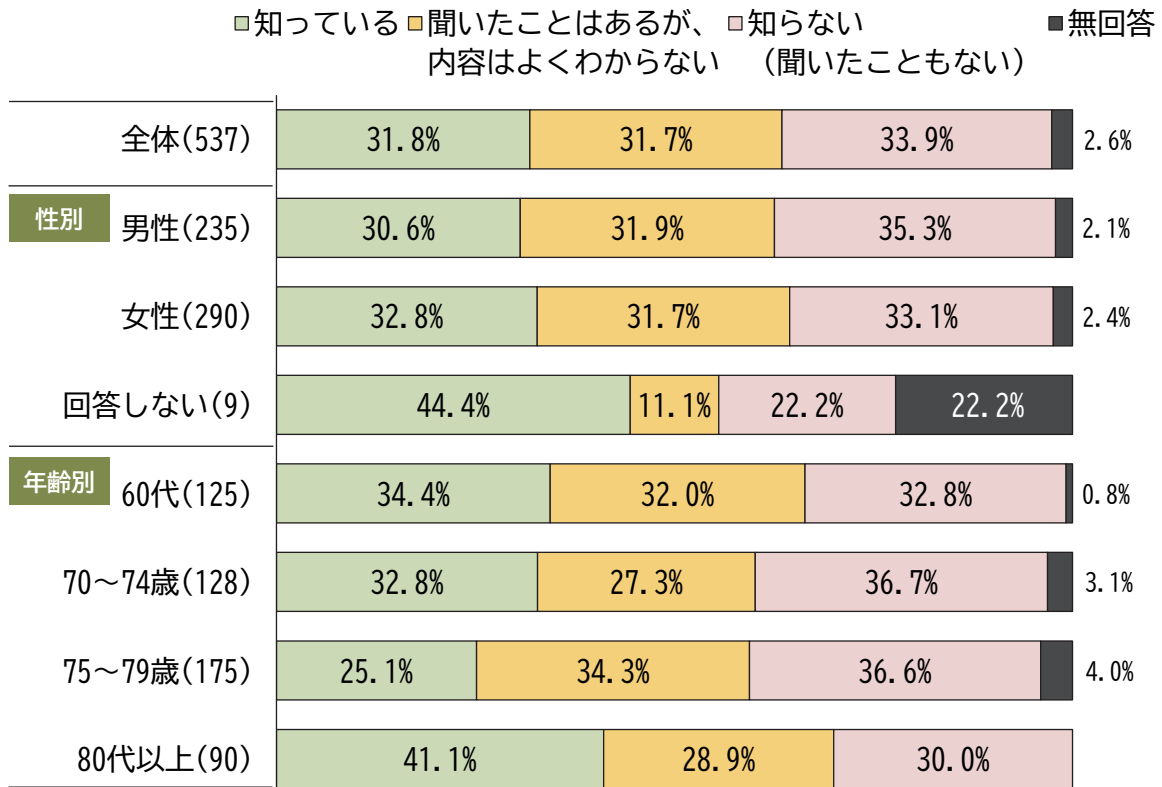
【参考】令和2年度調査結果

回答者数=331人	知っている	聞いたことはあるが、内容はよくわからない	知らない(聞いたこともない)	無回答	『知っている』
事業の認知	17.5%	29.9%	51.4%	1.2%	47.4%

【クロス集計】

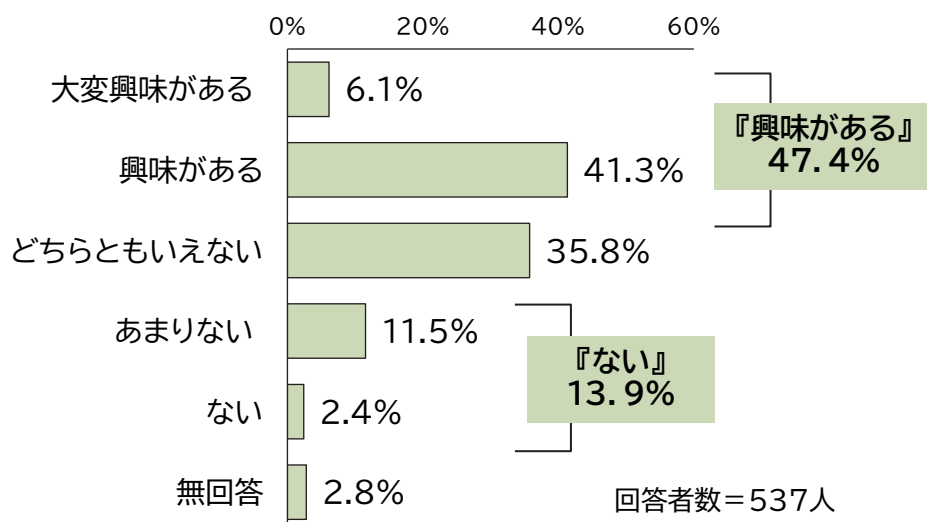
- ・ 性別にみると、男性より女性に「知っている」が高くなっています。
- ・ 年齢別にみると、「知っている」「聞いたことはあるが、内容はよくわからない」を合わせた『知っている』は60代、80代以上で高くなっています。

【事業の認知】



※()は回答者数、単位=人

(2)事業への関心



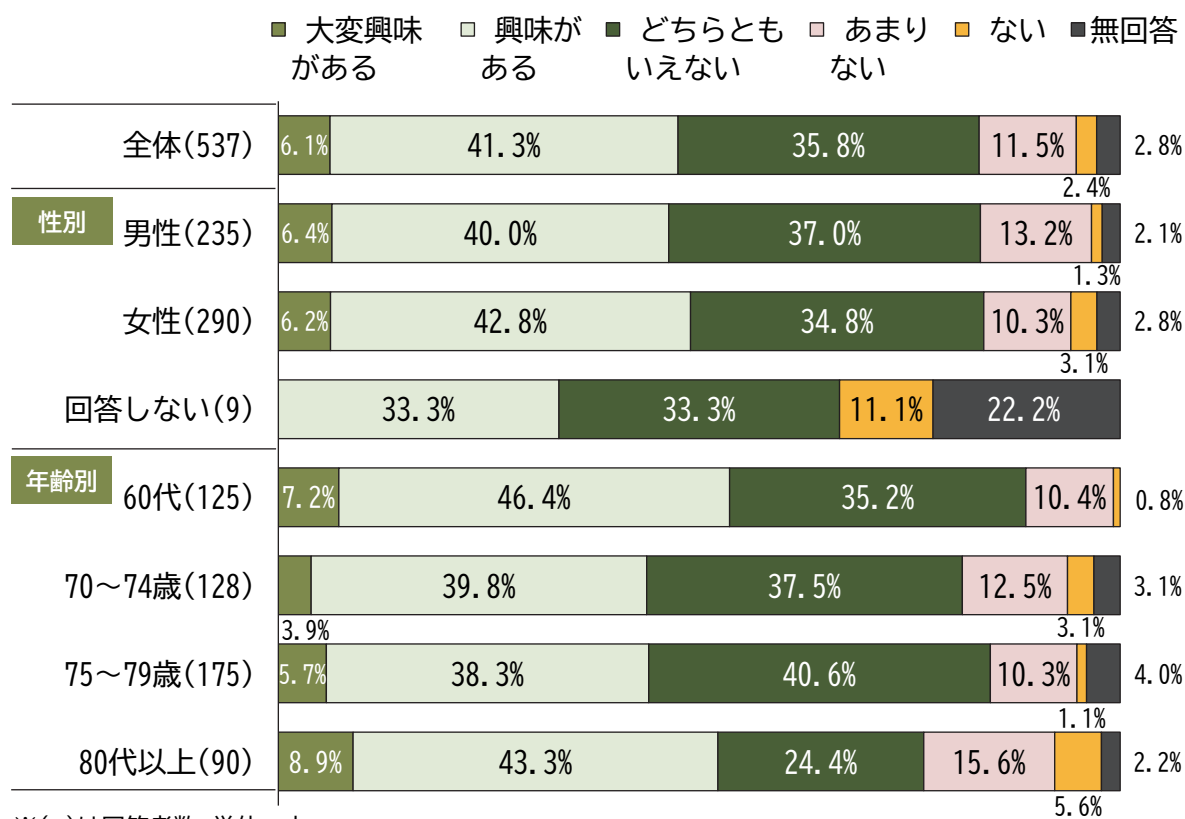
- ・ 派遣事業への関心は、「大変興味がある」6.1%、「興味がある」41.3%であり、これらを合わせた『興味がある』が47.4%です。
- ・ 一方、「あまりない」「ない」を合わせた『ない』は13.9%となっています。
- ・ 下表の令和2年度と比較すると、派遣事業への関心は「大変興味がある」と「興味がある」を合わせた関心度は42.0%から47.4%と5.4ポイント上昇しています。派遣事業の拡大に比例して、興味を持つ会員が増えてきていることが伺えます。

【参考】令和2年度調査結果

回答者数=331人	大変興味がある	興味がある	どちらともいえない	あまりない	ない	無回答	『興味がある』
事業への関心	10.0%	32.0%	36.9%	16.3%	3.3%	1.5%	42.0%

【クロス集計】

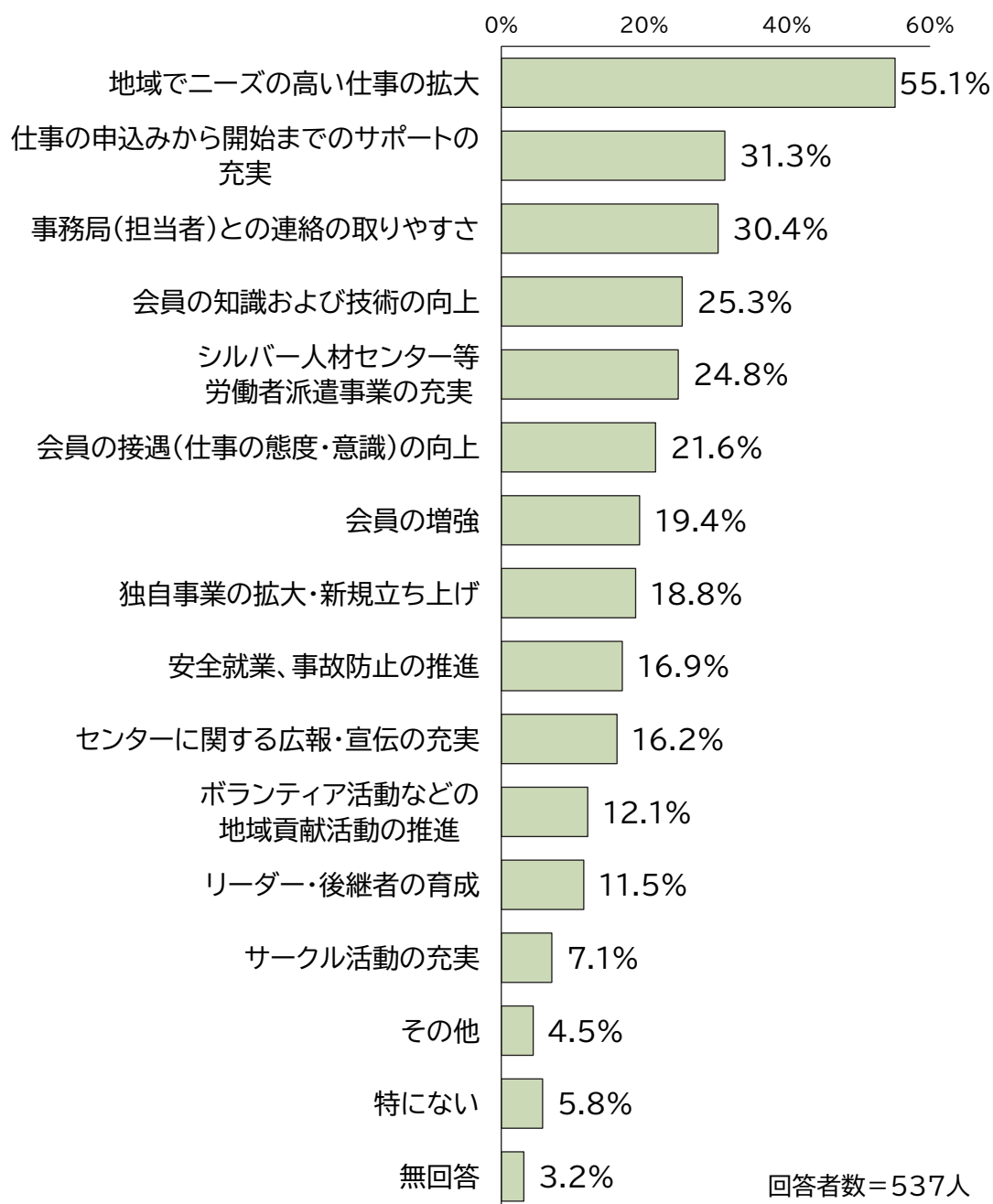
- ・ 年齢別にみると、「大変興味がある」割合が最も高い年代は60代、80代以上となっています。



※()は回答者数、単位=人

14 センターがより発展し、活性化していくための取り組み

質問17 中央区シルバー人材センターがより発展し、活性化していくためには、どのような取り組みが必要だと思いますか。(あてはまるものすべてに○)



- ・ シルバー人材センターがより発展し、活性化していくための取り組みは、「地域でニーズの高い仕事の拡大」が5割を超えて最も高くなっています。次いで「仕事の申込みから開始までのサポートの充実」「事務局(担当者)との連絡の取りやすさ」「会員の知識および技術の向上」「シルバー人材センター等労働者派遣事業の充実」が続いています。
- ・ 「その他」では、仕事別の講習会、事務局体制の充実、専門知識の生かせる仕事の開拓、会員一人ひとりの要望の把握、ICTの活用などがあげられています。

【クロス集計】

- 性別、年齢別のどちらにおいても、「地域でニーズの高い仕事の拡大」が最も高くなっています。

【センターがより発展し、活性化していくための取り組み】

		回答者数(人)	地域でニーズの高い仕事の拡大	仕事の申込みから開始までのサポートの充実	事務局(担当者)との連絡の取りやすさ	会員の知識および技術の向上	シルバー人材センター等労働者派遣事業の充実	会員の接遇(仕事の態度・意識)の向上	会員の増強	独自事業の拡大・新規立ち上げ	安全就業、事故防止の推進
全 体		537	55.1	31.3	30.4	25.3	24.8	21.6	19.4	18.8	16.9
性別	男性	235	55.3	28.9	26.8	21.7	23.0	17.4	26.0	23.4	19.1
	女性	290	55.9	33.4	32.1	28.3	25.5	23.8	14.1	15.2	14.8
	回答しない	9	22.2	22.2	44.4	22.2	44.4	44.4	11.1	11.1	11.1
年齢別	60代	125	60.8	30.4	40.8	31.2	33.6	21.6	12.0	19.2	16.8
	70～74歳	128	57.0	30.5	28.9	25.8	25.8	21.1	15.6	25.8	17.2
	75～79歳	175	50.9	31.4	26.9	20.6	24.6	18.9	18.9	16.0	14.3
	80代以上	90	54.4	34.4	25.6	27.8	12.2	26.7	35.6	15.6	23.3

		回答者数/人	センターに関する広報・宣伝の充実	ボランティア活動などの地域貢献活動の推進	リーダー・後継者の育成	サークル活動の充実	その他	特にない	無回答
全 体		537	16.2	12.1	11.5	7.1	4.5	5.8	3.2
性別	男性	235	16.2	14.0	12.3	5.5	4.3	6.0	2.1
	女性	290	16.9	10.7	10.0	8.3	4.5	5.5	3.8
	回答しない	9	0.0	0.0	44.4	0.0	11.1	11.1	11.1
年齢別	60代	125	20.0	14.4	11.2	8.8	6.4	2.4	0.0
	70～74歳	128	18.0	14.8	6.3	7.0	6.3	3.9	3.1
	75～79歳	175	13.1	8.6	13.1	6.3	2.3	8.6	5.1
	80代以上	90	16.7	14.4	16.7	6.7	2.2	6.7	3.3

※単位＝%

※色のセル＝第1位(回答数が2桁以上の場合のみ)

15 会員への通知方法の変更

質問18 センターからの『配分金明細書』の通知方法について、現在の郵送から会員専用サイト(Smile to Smile)の個人ページへの掲載に変更しているセンターがあります。

メリット

◇会員にとって➡ 配分金明細書が現在より早く確認でき、スマホやパソコンでも確認できます。ご自身で印刷も可能です。

◇センターにとって➡ 郵送料の削減が図れます。

当センターでは上記を踏まえ、通知方法の変更を検討していますが、ご意見があれば自由に記入してください。

【会員への通知方法の変更に関する意見のまとめ】

1	賛成	120件
1-1	賛成	29
1-2	郵送料・コスト削減	23
1-3	説明会を希望	15
1-4	専用サイトを活用すべき	14
1-5	パソコン、スマホ、ネット等で確認できればよい	14
1-6	就業報告書も入力できるように	6
1-7	徐々に移行するのがよい	6
1-8	ペーパーレス化につながる	3
1-9	セキュリティを強化してほしい	2
1-10	やむを得ない	2
1-11	その他	6
2	反対	44件
2-1	今までどおり郵送がよい	32
2-2	パソコン、スマホを持っていない、操作できない	5
2-3	印刷が困難	3
2-4	その他	4
3	その他	28件
3-1	選択できるようにしてほしい	12
3-2	その他	16
合計		192件

自由記述は、誤字脱字を修正し、要約・抜粋して掲載しています。

1 賛成(120件)

1-1 賛成(29件)

- 変更に賛成。
- 早く実施してほしい。
- 良い方法です。
- 改善を支援します。
- 実施する方向で検討する必要があると思います。

1-2 郵送料・コスト削減(23件)

- コスト削減になるので良い。
- 郵送料の削減が図れることは重要だと思います。会員が順応する形でよいと考えます。
- なるべく経費がかからない方法が望ましい。
- 郵送のための手間が省けるならぜひ導入すべき。
- とてもよいと思います。郵送料はもったいないのでスマホでよい。
- 毎月通知をいただくたびに、送料の事を考えていましたので、通知方法の変更は個人的にはよろしいことと思います。

1-3 説明会を希望(15件)

- 変更に当たっては、説明会が必要かも。
- とても良いと思いますが、なにぶん高齢者が多いので、何度かスマホとパソコンでよく分かりやすく指導してください。
- スマホやパソコンの使い方の指導、又は講座で周知、その場で変更させる。
- サイトを利用できていない会員のフォローができれば変更する方が良い。
- 使い方がわからない人への対応を考えてほしい。
- スマホ、パソコンを使用しない会員への対応。
- スマホやパソコンに対する能力差に対する配慮がなされるのであれば。
- 専用サイトやウェブは慣れればよいです。講習会が度々あれば増えると思います。

1-4 専用サイトを活用すべき(14件)

- 専用サイトの利用に賛成です。

- smile to smile を大いに活用すべきだと思います。

1-5 パソコン、スマホ、ネット等で確認できればよい(14件)

- スマホ、パソコンに対応できる方にはサイトから確認することは便利だと思います。送料の削減も大きいと思います。
- 郵送に慣れ何の不都合も感じていないが、時代の流れでスマホ確認も必然と考えます。
- スマホで見られればそれでよいと思います。
- スマホ、パソコンで見られれば、それで良いと思います。
- 是非ともウェブ掲載に全面的に変更してほしい。

1-6 就業報告書も入力できるように(6件)

- 就業報告書も smile to smile で入力できるようになれば効率が良い。
- 配分金明細書だけでなく、その他の通知等も専用サイトを使った方が良いのでは。

1-7 徐々に移行するのがよい(6件)

- 当面は希望者だけ専用サイトからの確認とし、利用状況によって移行するとよい。
- 会員はシルバーですのでスマホ、パソコンを苦手としていますのでしばらくは併用が必要(私自身はスマホの最低限の使用は可能です)。
- 日常的にネットのサイトを使い慣れていない方にとっては、大変なことだと思います。当初は希望される方にはペーパーでだし、多少の時間をかけて移行すると抵抗感が少ないのではないのでしょうか。
- 年齢的にむずかしいので、希望者から始めて少しずつ増やしていくのはどうでしょうか。ペーパーレスは大歓迎です。

1-8 ペーパーレス化につながる(3件)

- 紙書類の廃止。
- すべてオンライン化、印刷、郵送などの環境負担軽減。
- ペーパーレスの流れがあるのでサイトの利用が適切。

1-9 セキュリティを強化してほしい(2件)

- セキュリティをしっかり立てることが必要と思います。

1-10 やむを得ない(2件)

- 世の中は進んでいくため、やむを得ないと思います。

1-11 その他(6件)

- スマホでの確認まではよいのだが、印刷となると大変になる会員も多いのではないか。確定申告用には別紙書類が必要と思うのであまり支障がないと思う。
- 配分金明細書が届くのが振込日より過ぎることも多い。サイトに入れていただいたほうがすっきりします。

2 反対(44件)

2-1 今までどおり郵送がよい(32件)

- 今のままでよい。
- 従来どおりをお願いします。
- 今までどおり郵送のほうが良い。
- 現行制度に不便を感じておりません。
- 今までどおり紙の明細書がほしい。
- 高齢者が多いと思うので、今までの方法をお願いします。
- 高齢者には郵送のほうが一番わかりやすく、手間いらずで安心です。

2-2 パソコン、スマホを持っていない、操作できない(5件)

- PC、スマホ、プリンターもない方がいると思うので、郵送ではなく、就業報告書を提出するときに渡してもらえればよい。
- 私はスマホ(パソコン)を使用していません。郵送料やその他の手間を省けるとは思います。現在の通知方法の方が助かります。
- スマホが苦手なので、自分でできるか心配です。できれば郵送のほうがいいです。

2-3 印刷が困難(3件)

- 配分金明細書の印刷について自分でするとなるとコストも手間もかかるので、できれば現行通りがよい。
- 明細書で管理している者にとっては今まで通りでお願いしたいです。スマホ等で印刷するのは手間です。自宅にプリンターがない人もいます。

2-4 その他(4件)

- 何でもかんでもスマホやパソコンに移動させるのは反対です。いろいろな原因でスマホが使えなくなるのが不安なので。
- 個人情報とはできるだけ広げたくない。メッセージにとどめてほしい。

- 配分金明細書は、いまスマホ悪用詐欺がありますから、私は郵送がいい。
- パソコン、ケータイは使わないので、今後、システムがそのようになっていくのであれば退会も考えます。

3 その他(28件)

3-1 選択できるようにしてほしい(12件)

- 郵送の選択ができるとうれしいです。
- 希望者だけでも紙の発行をお願いしたい。
- 各会員の希望によって対応すればよい。

3-2 その他(16件)

- 会員全員がスマホやパソコンの使用が可能な人ばかりとは考えにくい、検討の余地あり。
- PC がダウンした場合などの時のためにバックアップとしての紙媒体も残してほしい。
- 会員がどれだけ web ページを見ているかが問題だと感じます。
- LINE でより気軽に、情報の共有や配分金明細書の確認はできないものでしょうか。
- メール送付してほしい、ページはあまり見ないため。
- サイトが充実していない。
- 専用サイトそのものが不明。

16 希望する研修、講習や講座等

質問19 シルバー人材センターにおいて、どのような研修、講習や講座があるとよいと思いますか。

【希望する研修、講習や講座等に関する意見のまとめ】

1	仕事に役立つ内容	38件
2	スマホ、パソコン、AI等	26件
3	趣味、生きがい	19件
4	会員からの学び、意見交換	8件
5	健康増進、体力向上	8件
6	資格等の取得につながる内容	6件
7	今までどおり	4件
8	必要ない	4件
9	自転車の安全管理	3件
10	防犯、詐欺防止	2件
11	その他	16件
合計		134件

自由記述は、誤字脱字を修正し、要約・抜粋して掲載しています。

1 仕事に役立つ内容(38件)

< 接遇 >

- 接遇の研修は何回か受けましたが、ためになりありがたかったです。
- CAの接遇研修はとてもよかった。基本の繰り返しが大切と思います。
- 接遇の実際のケースを会員から聞き、質疑応答するような実践研修。
- マナーや人との接し方、言葉遣いなど。
- 就業時の身だしなみ、態度、心構え等、基本的な点を改めて。

< 具体的な知識や技術の修得 >

- 介護の仕事をマスターしたい。
- 洗い場での洗い方や程度、スピードなどの研修。
- 公園関係の研修、草むしり等。
- 学童保育の補助的な内容の講座。
- 家事援助内容、レベル(最低どの位まで)の講習。

- お風呂の掃除、排水溝の清掃方法、羽布団カバーのかけ方や洗濯物のたたみ方の講習。
- 家庭内清掃についての講習会。
- 仕事、ニーズに合った研修及び講習。

<就業にいかせる技術等の向上>

- 対応能力の向上が図れる研修。
- 技能の習得、向上。
- 仕事の範囲やレベルを向上させるための実践的な、且つ専門的な研修を望みます。
- 就業時の技術指導。
- 就業に直結した研修、講習。
- 仕事に生かせる研修、講座。

<安全就業>

- 安全に関すること。

<就業前の講習>

- 新規就業につく前、就業内容、注意点等の研修。
- 初めて就業する時、詳細な仕事の内容を周知徹底すること。

<リーダー研修>

- リーダー研修。
- リーダーの役割などのリーダー養成教育。

<クレーム・ハラスメント対応>

- クレーム対応。
- 発注者のパワハラ、利用者のカスハラに対応するための会員を守る研修。

<その他>

- 就業時間を守るなどの道徳的なことの研修。

2 スマホ、パソコン、AI 等(26件)

- スマホはニーズが高いと思うので教える方、教わる方ともに研修や教室を開催してほしい。
- もっとパソコン作業の講習を増やしてほしい。
- パソコンの初歩からの研修があると助かります。
- AI、これからシルバー層でも必要。
- 職員やコーディネーターを含む ICT スキル向上。

3 趣味、生きがい(19件)

<語学>

- 英会話(あいさつ、道案内程度の内容)の研修や講習会。
- 英会話だけでなく、多言語の初歩的な会話ができるまでの講座。
- 外国人居住者への対応のための語学講座。
- 英語、韓国語、中国語の定型文程度の勉強会。

<地域を学ぶ>

- 中央区の歴史、商業、産業などについての講習。
- 中央区への転入者増加にともなった歴史、風土、人情等の研修。
- 地域ならではの講座があれば面白いと感じる。

<筆耕>

- 小筆が使えるような講座で、料金も安いとうれしいです。
- 硬筆の練習講座。

<その他の趣味、生きがいなど>

- DIY 教室
- 古文書解読、変体仮名解読。
- 山の歩き方講習会(場所の紹介、保険、いざというとき など)。
- 仕事につながるものならいらぬ、趣味的なものなら欲しい。
- 歌、制作などの趣味を深める会の時もあって良いのではないかと思います。
- 生きがい、生き方。

4 会員からの学び、意見交換(8件)

- 各会員からの「何がわからないか」の聴き取りの場。
- 会員同士で話し、意見が交わる場。
- 実際に、会員として就業されている先輩方からの「こんな仕事の際には、こんなことに気を付けて」等をお聞きできる機会。
- シルバーでの様々なお仕事の実験者のお話。
- 会員のお互いをサポートできるシステムづくりの講習。

5 健康増進、体力向上(8件)

- 健康継続の運動講座。
- 体力測定、年1回ではなく数回お願いしたい。
- 健康管理講座(血圧、糖尿病など基礎疾患との付き合い方、酸欠、疲労、筋肉痛の対策)。
- 怪我や事故防止のための体操、運動の研修・講座があればよいと思う。

6 資格等の取得につながる内容(6件)

- 市場で期待される専門技能。
- 仕事につながる講習や講座(資格)。
- シルバーの健康増進に関わる仕事をしたいので、資格取得ができるような講座があればいいと思います。
- 「中央区観光検定(中央区の散歩案内ができる人)」、ごみ処理のエキスパート養成(きちんと分別を指示できる人)。
- 中央区に関する案内やガイドの育成講座。

7 今までどおり(4件)

- 今まで通りの研修、講習を引き続きお願いします。
- 現在行っている研修や講習で十分だと思います。

8 必要ない(4件)

- 今は必要な講座はありません。

9 自転車の安全管理(3件)

- 交通違反にならない自転車の乗り方。
- 自転車運転ルールの周知講習。

10 防犯、詐欺防止(2件)

- ネット、メールの詐欺に関する講習。
- スマホの防犯や振込詐欺防止についての講習。

11 その他(16件)

- 災害時リーダーとなれるような研修。
- 会員のキャリア(現役時のスキル)を生かした研修会、講習会。
- 会員、各人の能力増強。
- 特別ありませんが、地域や社会と繋がっている方法。
- 個人情報を守るかのセキュリティ対策、キャッシュレス対応。
- 入会したばかりでわからない。
- 今は思い当たらない。

17 ご意見・ご要望(自由記述)

質問20 就業に関すること、事務局の対応に関することなど、ご意見・ご要望がありましたら、自由にご記入ください。

【ご意見・ご要望】

1	感謝・満足	43件
2	就業先の拡大	17件
3	仕事をしたい	12件
4	事務局の対応	10件
5	DX推進、生産性向上	10件
6	就業に関する情報提供	9件
7	仕事先の状況把握	7件
8	仕事の仕方・環境	7件
9	研修・講習	6件
10	事務局と会員の連携・コミュニケーション	5件
11	配分金	5件
12	就業期間	5件
13	就業に満足	4件
14	未就業者への対応	3件
15	交流広場	3件
16	就業時間	2件
17	土日祝日対応	2件
18	カスタマーハラスメント	2件
19	その他	14件
合 計		166件

自由記述は、誤字脱字を修正し、要約・抜粋して掲載しています。

1 感謝・満足(43件)

- いつも誠意を持って対応して下さる事務局に感謝申し上げます。
- いつも親身になっていただき、ありがとうございます。
- すぐ対応していただけるので大変助かります。
- センター職員の方には親切、丁寧なご対応をいただきありがとうございます。
- とても熱心に取り組んでいると思います。
- 事務局の対応については、機敏な対応で、楽しく就業させていただいています。
- 細かく対応していただき感謝しています。
- 事務局の方はいつも「ていねい」だと思います。言葉も。

- 毎回楽しく仕事ができるのは職員の方のおかげです。ありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。

2 就業先の拡大(17件)

- 家でできる仕事があると助かります。
- 短期の内容での仕事を増やしてほしい。
- 短時間、短距離、軽作業の仕事の開拓を強化してほしい。
- 単発の仕事があればお願いします。
- 求人募集の企業が少ないので、もっと増やしてほしいです。
- ある程度、能力を生かす仕事を紹介してください。
- 自分たちで仕事をつくることを検討できませんか。
- もっと職種を増やしてほしい。
- 公園関係の仕事が多ければよい。
- 頭脳労働を生かせるニーズがあってもよさそうな感もあります。
- 編集、文書作成、イラスト制作(美大卒)、書道、歌手。
- それぞれの能力・希望に合った幅広い職種を数多く紹介してほしい。中小企業がたくさんある中央区では、探せばたくさんあると思っています。

3 仕事をしたい(12件)

- 仕事の紹介がなく、毎回確認しています。入会時期にかかわらず、平等に仕事についての連絡を希望します。
- 仕事の声が年1回しかかからないので、自分の能力を生かせずとても物足りないです。
- 仕事の一部の方々に固定化されているように聞かれますので、改善をお願い申し上げます。1年間で1~2回は少ないように思います。
- いつも同じメンバーが同じ仕事についていて、手慣れた方だけ採用している気がします。新しいメンバーが育たないし、不公平と思っています。
- 高度な技術を持つ方が「持て余している！」感じを受けます。
- 仕事の紹介がほとんどありません。事務所へ行く頻度が多くないといけないのですか。
- 就業斡旋で不公平があってはならないことを切望します(偏見、覇権等)。
- 就業案内を定期的にメールで送信するなど、就業の意欲を維持する機会を与えてほしい。連絡が来なくなると、もういいのかなとあきらめてしまう気持ちになる。

4 事務局の対応(10件)

- こちら側の意見を伝えても返答なし。
- レスポンスをもっと早くしてほしい。
- 質疑応答の戻りが遅い。
- 就業終了後のフォローって大切だと思います。
- 担当によって対応が違っている気がする。
- 事務局の人たちは現場に来て、挨拶もしない。私たちとは違うのか。
- 時々、暗い感じの方や上から目線を感じることもありますよ。
- 発注者-受注者とどのように話されているのか、会員(リーダー)に伝える。

5 DX 推進、生産性向上(10件)

- 「就業報告書」の提出方法について、電子化、ネット化してほしい。事務局への提出は、主旨は理解するも時代遅れです。
- 事務局との個別対応もメールで連絡できるとよいと思う。
- 会費のネット振込を可にしてほしい。
- 就業報告の提出について、会員専用サイトを活用したデータ入力、メール送信等のデータ報告にしてほしい。
- 就業報告書の受け取り、提出もパソコンでできるようにしてほしい。センターに行かなくてもいいように(交流広場)。
- 区のホームページ利用とか、映像配信(例えば YouTube)とかで PR する。
- ICT なども活用し、職員さんたちの業務の効率やスピードを高めてください。

6 就業に関する情報提供(9件)

- センターで紹介している仕事(募集中、既に就業している方がいる仕事を含む)が、どんなものがあるのかを開示してほしい。
- 仕事の情報提供をもっと丁寧にしてほしい(仕事内容の詳細、作業時間、安全面の説明を明確化してほしい)。
- 受注件名の仕事内容を詳しく説明してほしい。
- 「派遣」と他の仕事との違いがわからない。具体的な説明がほしい。
- 就業内容についての細かい面での確認。
- お仕事の説明をしてくださるとき、条件などもっと詳しく知りたい。
- 継続の仕事に従事しながら単発の仕事への従事は可能なのでしょうか。

7 仕事先の状況把握(7件)

- 働いている現場にも足を運んでください。
- 職場(就業者)の意見、利用者の声をもっと反映していただきたい。
- 担当者が時々、現場をチェックし、意見を聞くようにしてほしい。
- 定期的(年1回)に就業地に出向く等、会員の派遣先(仕事内容等)を把握してほしい。
- 発注者との関係を良好化するためにも、3か月に1度ほど、職場への訪問を希望します。

8 仕事の仕方・環境(7件)

- 真夏の書類交換(女性センターへ出向く)の環境が厳しく、回数の削減などのご対応をいただけましたら助かります。
- グループで仕事をするとき、速さを競うことなく仕事ができる環境になるとよいと思います。
- シフトにより社員のやり方が全く違い、慣れるのに半年かかった。苦情を係の人に言うべきか相当迷ったが、慣れるのに半年を要した。
- 就業内容にふさわしくない言動者をただちに退職させてほしい。
- 標準業務内容をより明確にして作業者間での自己管理的な自主ルールを減らしてほしい。

9 研修・講習(6件)

- 「研修として終日2日間」全くの無料でした(無料はひどいと思いました)。
- 各種の研修会に参加する会員が少ないようです。時間に余裕のある会員は参加するべきだと感じます。各種のグループリーダーが参加を促していくべきと考えます。
- 研修期間の中身を事前に告知したほうが良いと思う。
- 午後の時間の講習が多くなるとよいと思います。
- 昨年のような接遇研修は必要ないと思う。あっても自由参加にしてください。
- 税務に関する詳しい説明を希望します。

10 事務局と会員の連携・コミュニケーション(5件)

- 職員の方は高齢者の理解できない部分がないかと思しますので、意見交換を気楽にできるようにされる場を作られたら良いかなと思います。
- 現場で就業している会員と事務局とのコミュニケーションを円滑にしてほしい。
- 長期、継続の就業についている場合、1年に1度、希望者がセンターの担当者の方と個別に面談できるシステムがあればありがたい。

11 配分金(5件)

- 値上げを考えてほしい。
- 業務内容に対応した時給を望みます。
- 働く側のモチベーション維持のためにもアップをご検討ください。

12 就業期間(5件)

- 5年就労の仕事は期間をおけば再就労できるようにして。
- 5年でやめさせるのは困る職場もあるので、働いている人達にアンケートをとって、いてほしい人にはずっとやってもらえるルールにしてもらいたい。
- 5年しよりは変更したほうが良い。仕事の内容で向き、不向きがあるので。
- 同じ仕事の実業期間が過ぎても延長就業ができないのでしょうか。

13 就業に満足(4件)

- とてもやりがいのある仕事で感謝しております。
- ご利用者様との相性が良く、楽しくお仕事させていただいています。非常に良い環境、会員、職員の関係も良好で働きやすい。

14 未就業者への対応(3件)

- 1つの仕事に空きが出たら、多くの会員さんにお声がけをお願いします。
- 未就業者に事務局から電話等で声掛けをしてほしい。

15 交流広場(3件)

- 交流広場は月一回なのででかけますが、無駄話できる知人にもあえず、残念。どんな仕事やってる人かな、など聞けたら楽しい。
- 広場にあるお菓子は必要？コスト削減で無でもよいのでは。
- 8月9月の交流広場は中止にさせていただきたい。暑くて気分が悪くなる。仕事場に行くより遠いので(乗り換えあり)大変。

16 就業時間(2件)

- 継続で1回の実業時間が4時間以上の仕事は少ないでしょうか。
- 高齢になりますと長時間の実業が辛くなってきます。午前と午後3~4時間で交代できる仕組みを作っていただくと、より勤めやすいと思います。

17 土日祝日対応(2件)

- 現場によって土日祝日も事務局に連絡する必要があることもあるので、必ず連絡できる体制にしてほしい。
- 土日祝日の就業時に対応が出来ないのは仕方ないとは思いますが、困ったことはありません。

18 カスタマーハラスメント(2件)

- ルールを無視した利用者に対して、何か対策をたてていただきたい。
- 以前からですが、カスタマーハラスメントが最近多く見られます。私たちスタッフはとても嫌な気持ちになります。どう対処していいかわかりません。精神的な悩みは尽きません。

19 その他(14件)

- 会員の皆様、優秀な方が多くていつも刺激を受けております。
- 使用封筒などプラスチック軽減、報告書提出のスケジュールの選択日時拡大。
- 長期の就業に関しては年度の終わりに 1 年間の感想と、次の 1 年への意見要望を報告する機会(アンケートでも)があるとよい。
- 会員のコスト削減を検討してほしい。
- 入会時に大きな壁かけカレンダーをいただきましたが不要、せめて卓上にしてください。
- シルバーという名称がイメージを固定化(差別化)しているように感じている。
- 今のままで困ることはありません。
- 入会したばかりでわからない。

IV 資料【調査票】

1 お客様満足度調査 調査票

中央区シルバー人材センター お客様満足度調査

この調査は、今年の4月から9月までにご発注を頂いた皆さまにお願いしています。

質問1 今回、発注された方の種別を次の中からお選びください。(1つに○)

1. 個人 (ご家庭)
2. 企業
3. 店舗
4. 区役所 → 次ページの間4へ
5. その他 ()

質問2 これまで、中央区シルバー人材センターに、何回依頼をされましたか。
(1つに○)

1. 1回
2. 2回～4回程度
3. 5回～9回程度
4. 10回以上

質問3 中央区シルバー人材センターを、何でお知りになりましたか。
(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|----------------------|---------------------------|
| 1. 広報紙「区のおしらせ ちゅうおう」 | 7. 江戸バス
(車内アナウンス・ポスター) |
| 2. チラシ | 8. その他
() |
| 3. 会員の紹介 | |
| 4. 家族・知人の紹介 | |
| 5. インターネット | |
| 6. 区の封筒広報 | |

質問4 シルバー人材センターに発注した理由は何ですか。

(あてはまるものすべてに○)

1. 仕事の内容が丁寧で信頼できるから
2. 公共的な団体なので安心できるから
3. 以前から依頼しているから
4. 会員、知人等に勧められたから
5. 他よりも安価だから
6. 高齢者の生きがい・社会参加を支援することができるから
7. 求人して人を雇うほどの仕事ではないから
8. その他 ()

質問5 今回、あるいは今までに依頼された仕事内容は何ですか。

(主だったもの1つに○)

1. 家事援助（家庭内の清掃・食事作り等）
2. 草取り・植木の手入れ
3. 障子の張り替え
4. 簡単な大工仕事
5. 清掃作業（ビル・マンション・事務所等）
6. 軽作業（封入、箱詰め等）
7. 宛名書き・表彰状等の筆耕
8. 粗大ごみ（解体・運び出し）や家具の移動等
9. パソコンの設定・レッスン
10. 暮らしの困りごとサポート（電球・蛍光灯の交換、物の上げ下ろし等）
11. 一般事務・経理事務
12. 駐輪場・放置自転車の整理
13. 施設等の受付・管理
14. 飲食関連（洗い場・調理補助等）
15. その他の仕事 ()

質問6 「質問5で○をした仕事」について、シルバー会員の仕事ぶりに満足していますか。

①「質問5で○をした仕事」を行った会員のあいさつ、言葉遣い、態度などについて
(1つに○)

1. 大変満足 2. 満足 3. やや満足 4. 普通 5. やや不満・不満

※会員のあいさつ、言葉遣い、態度などについて、ご意見があればお知らせください。

②「質問5で○をした仕事」を行った会員の仕事の進め方・やり方、後片付けなどについて (1つに○)

1. 大変満足 2. 満足 3. やや満足 4. 普通 5. やや不満・不満

※会員の仕事の進め方・やり方、後片付けなどについて、ご意見があればお知らせください。

③「質問5で○をした仕事」の仕上がり具合、内容などについて (1つに○)

1. 大変満足 2. 満足 3. やや満足 4. 普通 5. やや不満・不満

※仕事の仕上がり具合、内容などについて、ご意見があればお知らせください。

④「質問5で○をした仕事」の料金について(1つに○)

1. 大変満足 2. 満足 3. やや満足 4. 普通 5. やや不満・不満

※仕事の料金について、ご意見があればお知らせください。

⑤「質問5で○をした仕事」の発注やお支払の際の対応、苦情の対応など、シルバー人材センター事務局の対応について(1つに○)

1. 大変満足 2. 満足 3. やや満足 4. 普通 5. やや不満・不満

※仕事の発注やお支払の際の対応、苦情の対応など、シルバー人材センター事務局の対応について、ご意見があればお知らせください。

質問7 シルバー人材センターの総合的な満足度をお知らせください。(1つに○)

1. 大変満足 2. 満足 3. やや満足 4. 普通 5. やや不満・不満

質問8 今後、シルバー人材センターへ仕事を依頼したいと考えていますか。

(1つに○)

1. ぜひ、依頼したい	2. 依頼する かもしれない	3. 遠慮したい	4. わからない
-------------	-------------------	----------	----------

1.ぜひ、依頼したい
2.依頼するかもしれない
に○をした方は次ページへ

そのように考える理由をお教えてください。→問9へ

(2) あなた(発注者様)は、当事業に興味がありますか。(1つに○)

- | | | |
|------------|----------|--------------|
| 1. 大変興味がある | 2. 興味がある | 3. どちらともいえない |
| 4. あまりないない | 5. ない | |

質問10 中央区シルバー人材センターが、より利用しやすくなるためにはどのような取り組みが必要だと思いますか。(あてはまるものすべてに○)

- | |
|------------------------------------|
| 1. 会員の増強 |
| 2. 地域でニーズの高い仕事の拡大 |
| 3. 仕事の発注が簡単にできること |
| 4. シルバー人材センター等労働者派遣事業の充実(質問9に解説あり) |
| 5. リーダー・後継者の育成 |
| 6. 仕事の申し込みから開始までの迅速化 |
| 7. 会員の接遇(仕事の態度・意識)の向上 |
| 8. 会員の知識および技術の向上 |
| 9. 安全就業、事故防止の推進 |
| 10. 事務局(担当者)との連絡の取りやすさ |
| 11. センターに関する広報・宣伝の充実 |
| 12. 地域貢献活動の推進 |
| 13. その他() |
| 14. 特にない |

質問11 その他ご意見・ご要望がございましたら、自由にご記入ください。

--

～ ご協力ありがとうございました ～

- 返信用の封筒(切手不要)に入れ、11月28日(金)までに返送をお願いいたします。
- 封筒に、差出人の氏名・住所は記載不要です。

2 会員意識調査 調査票

中央区シルバー人材センター 会員意識調査

質問1 あなたの性別と年齢をお教えてください。

1. 男性

2. 女性

3. 回答しない

年齢 () 歳

質問2 あなたの住んでいる地域をお教えてください。(1つに○)

1. 京橋地域

2. 日本橋地域

3. 月島地域

質問3 シルバー人材センターに入会した理由は何ですか。

(あてはまるものすべてに○)

1. 体や健康によいから

2. 生きがいを得たいから

3. 経験や能力を活かしたいから

4. 収入を得たいから

5. 地域や社会とつながりを持っていたいから

6. 友人や話し相手がほしいから

7. 地域・社会に貢献したいから

8. 時間があるから

9. 人に誘われたから

10. その他 ()

質問4 この1年間に、シルバー人材センターの仕事に就いたことがありますか。

(1つに○)

1. 仕事に就いたことがある → 質問5へ進んでください

2. 仕事に就いたことがない → 質問7へ進んでください

※この1年間に、仕事に就いたことがある方にうかがいます。

質問5 この1年の間に就いた、仕事内容は何かですか。(主なもの3つまでに○)

- | | |
|-------------------------|--------------------------------------|
| 1. 家事援助(家庭内の清掃・食事作り等) | 9. パソコンの設定・レッスン |
| 2. 草取り・植木の手入れ | 10. 暮らしの困りごとサポート(電球・蛍光灯の交換、物の上げ下ろし等) |
| 3. 障子の張り替え | 11. 一般事務・経理事務 |
| 4. 簡単な大工仕事 | 12. 駐輪場・放置自転車の整理 |
| 5. 清掃作業(ビル・マンション・事務所等) | 13. 施設等の受付・管理 |
| 6. 軽作業(封入、箱詰め等) | 14. 飲食関連(洗い場・調理補助等) |
| 7. 宛名書き・表彰状等の筆耕 | 15. その他の仕事 |
| 8. 粗大ごみ(解体・運び出し)や家具の移動等 | () |

質問6 仕事をした感想はいかがでしたか。(1つに○)

- | | | | | |
|---------|-------|---------|-------|------------|
| 1. 大変満足 | 2. 満足 | 3. やや満足 | 4. 普通 | 5. やや不満・不満 |
|---------|-------|---------|-------|------------|

※具体的な「やや不満・不満」の内容を教えてください。

※この1年間に、仕事に就かなかった方にうかがいます。

質問7 未就業の理由は何ですか。(主なもの3つまでに○)

- | |
|--------------------|
| 1. 希望する仕事なかったから |
| 2. 配分金単価が安いから |
| 3. 就業条件が合わなかったから |
| 4. 体調がよくなかったから |
| 5. 個人的な都合が合わなかったから |
| 6. 他で働いている(いた)から |
| 7. 働きたくないから |
| 8. その他() |
| 9. 特にない |

質問16 お客様(発注者様)が直接シルバー会員へ指揮命令を行うことが可能となる「シルバー人材センター等労働者派遣事業」があります。請負や委任ではできなかった業務について、「派遣」として行うことで職種の幅が広がります。

(1) あなたは、当事業をご存知ですか。(1つに○)

1. 知っている
2. 聞いたことはあるが、内容はよくわからない
3. 知らない(聞いたこともない)

(2) あなたは、当事業に興味がありますか。(1つに○)

1. 大変興味がある
2. 興味がある
3. どちらともいえない
4. あまりない
5. ない

質問17 中央区シルバー人材センターがより発展し、活性化していくためには、どのような取り組みが必要だと思いますか。(あてはまるものすべてに○)

1. 会員の増強
2. 地域でニーズの高い仕事の拡大
3. 独自事業の拡大・新規立ち上げ(現在、毛筆・写経・パソコン教室・包丁研ぎの4事業があります)
4. シルバー人材センター等労働者派遣事業の充実(質問16に解説あり)
5. リーダー・後継者の育成
6. 仕事の申込みから開始までのサポートの充実
7. 会員の接遇(仕事の態度・意識)の向上
8. 会員の知識および技術の向上
9. 安全就業、事故防止の推進
10. 事務局(担当者)との連絡の取りやすさ
11. センターに関する広報・宣伝の充実
12. ボランティア活動などの地域貢献活動の推進
13. サークル活動の充実
14. その他()
15. 特にない

質問18 センターからの『配分金明細書』の通知方法について、現在の郵送から会員専用サイト(Smile to Smile)の個人ページへの掲載に変更しているセンターがあります。

メリット

◇会員にとって➡ 配分金明細書が現在より早く確認でき、スマホやパソコンでも確認できます。ご自身で印刷も可能です。

◇センターにとって➡ 郵送料の削減が図れます。

当センターでは上記を踏まえ、通知方法の変更を検討していますが、ご意見があれば自由に記入してください。

質問19 シルバー人材センターにおいて、どのような研修、講習や講座があるとよいと思いますか。

質問20 就業に関すること、事務局の対応に関する事など、ご意見・ご要望がありましたら、自由にご記入ください。

～ ご協力ありがとうございました ～

- 返信用の封筒（切手不要）に入れ、11月28日（金）までに返送をお願いいたします。
- 封筒に、差出人の氏名・住所は記載不要です。

令和7年度 お客様満足度調査・会員意識調査報告書

令和8年（2026年）2月

発行 公益社団法人 中央区シルバー人材センター

〒104-0032

中央区八丁堀3丁目17番9号 京華スクエア1階

TEL：03（3551）2700 FAX：03（5542）2100

編集 株式会社 コモン計画研究所

〒166-0015

杉並区成田東5丁目35番15号 THE PLAZA-F 2階

TEL：03（3220）5415 FAX：03（3220）4417
