

令和2年度 発注者向けアンケート調査 結果報告

調査の概要

1 調査の目的

本調査は、第二期中期計画に基づき、発注者側の意見を聴取して下半期の就業内容に反映させることを目的として実施しました。

2 調査実施内容

(1) 調査対象

ア 令和2年8月に就業実績のある発注者(公共機関・民間団体・企業・個人等)

イ 令和2年4月～6月に就業実績のある単発の発注者

ウ 令和2年4月～6月に就業実績のある継続の発注者で、7月以降に就業実績がない発注者
合計571団体(人)

(2) 調査方法

8月分請求書にアンケート用紙と返信用封筒を同封し、送付いたしました。

8月に就業実績がない発注者につきましては、アンケート用紙と返信用封筒は、個別に郵送いたしました。

用紙は、返信用封筒もしくはFAXによる返信で回収しました。

(3) 調査期間

令和2年9月1日～令和2年9月30日

(4) 回収数

322団体(人) 回収率56.4%(数値は四捨五入)

発注者アンケート調査結果

① シルバーのお仕事にはご満足いただいておりますか。

○全般的評価 五段階(1 非常に満足 2 やや満足 3 普通 4 やや不満 5 非常に不満)

	回答数	割合
非常に満足	168	52.17391%
やや満足	90	27.95031%
普通	49	15.21739%
やや不満	6	1.86335%
非常に不満	3	0.93168%
未回答	6	1.86335%
		100.0%

○金額的评价 五段階(1 非常に満足 2 やや満足 3 普通 4 やや不満 5 非常に不満)

	回答数	割合
非常に満足	148	46.0%
やや満足	76	23.6%
普通	74	23.0%
やや不満	9	2.8%
非常に不満	0	0.0%
未回答	15	4.7%

○事務局評価 五段階(1 非常に満足 2 やや満足 3 普通 4 やや不満 5 非常に不満)

	回答数	割合
非常に満足	124	38.5%
やや満足	75	23.3%
普通	93	28.9%
やや不満	8	2.5%
非常に不満	1	0.3%
未回答	21	6.5%

○就業会員評価 五段階(1 非常に満足 2 やや満足 3 普通 4 やや不満 5 非常に不満)

	回答数	割合
非常に満足	171	53.1%
やや満足	59	18.3%
普通	54	16.8%
やや不満	7	2.2%
非常に不満	3	0.9%
未回答	28	8.7%

○具体的な指摘事項

- ・担当課に報告が必要とされる事項について、連絡が遅くなったことがあった。(区)
- ・人によって仕事にばらつきがある。(清掃)
- ・いつもきちんと仕事をしていただいで喜んでいきます。(マンション清掃)
- ・毎回同じ人を指名できるし、毎年仕事をして頂けると要領がわかってくれるから。(筆耕)
- ・時々見えますが掃除をしているとは思えないポストの印刷物等。時間を早々に帰ってしまうらしい。やる気がないらしい。(マンション清掃)
- ・83歳の年齢で足腰痛で掃除機がかけられず困っていました。週1来て頂きありがたく思います。(家事援助)
- ・就業されている会員様にはいつもいねいにお仕事をしていただきありがとうございます。(不明)
- ・お盆にも来ていただき助かりました。(家事援助)
- ・植木の剪定を依頼したが掃除も片付けもしていかなかったので、後始末が大変だった。(植木剪定)
- ・何十年もお願いしていますが、以前の方が丁寧で格安でした。(不明)
- ・黙々とお仕事をして頂いております。ありがとうございます。(アパート清掃)
- ・会員が休む場合に代わりの方が入ってくると助かります。(マンション清掃)
- ・ご協力がなかったらスタジオ運営ができません。感謝。(清掃)
- ・事務局の方に当日ガラス拭き等を用意するよう言われたが、自宅の品使用せず、全部持参してくれた。(家事援助)
- ・以前お願いしていた方は、仕事先の会社にも評判が良く、長年続けていただきました。現在の就業会員の方は気難しい方なので、少し不安な所もあります。ただし、仕事は真面目な方です。(清掃)
- ・就業者の方には積極的にきれいに掃除して頂きましてとても感謝しております。(家事援助)
- ・会員さんの評価に②をつけたのは、非常にという言葉に疑問を感じたからです。人と人との関係だからほぼ満足と云ったところですが、アンケート調査は非常にという言葉をよく使っていますが、なぜですか。満足だけではいけないのですか。それが不満です。(家事援助)
- ・とても丁寧に掃除作業をしてくれています。(マンション清掃)
- ・4月から役員が代わりりましたが、前役員がお願いしていたお仕事後のカレンダー記入がされておらず、お仕事はして頂いていると思いますが、いつやっているのか全くわかりません。コロナの影響でお休みされてたという訳でもないでしょう。一度顔合わせができればありがたいのですが・・・(アパート清掃)
- ・特になし(良い人です)(清掃)
- ・いつも丁寧に仕事を下さり助かっています。(家事援助)
- ・同じ椅子を3回修理して頂きましたが、私の不注意で3回目直ぐに頂いた今は大変満足し、しっかり座れています。何度も挑戦頂き愛着のある椅子だったので満足です。(大工仕事)
- ・速やかに対応いただき、大変ありがとうございます。(不明)
- ・分かりやすく対応が親切でした。(網戸の張替)
- ・8月上旬に依頼しました。請求書がなかなか届かないので、Telした所未締めとの事でした。その旨記載していただけたらと思いました。(家事援助)
- ・2人の方にお掃除をお願いしていますが、とても熱心に丁寧に仕事を下さり遅刻も欠勤も無くとても助かっています。いつも感謝しています。(清掃)
- ・ありがとうございました。(ビル清掃)
- ・植木の剪定をお願いした特は非常に満足でした。(障子紙の張替えは最低でした。)(植木剪定・障子張替)
- ・いつも丁寧に仕事を下さり助かっています。(水・木配達員)(配達)
- ・現在来ていただいでおります会員様は、とても誠実でちゃんと仕事を下さっており、大変キレイにお掃除して下さっており、満足致しております。(マンション清掃)
- ・助かりました。今後ともよろしくお願ひ致します。(植木剪定)
- ・細かいところに目が届かないため(ビル清掃)
- ・就業会員の方に情報がうまく伝達されていないことがあった。請求書類等がたびたび誤っていることがある。修正については迅速に対応していただけています。(区 建物管理)
- ・まちがえて書類を送って来たのでTelしたら、送り返してくださいと。送り返したら「これは何ですか？」とTelがあった。ミスは仕方ないが、切手付き返信用封筒を送って来るのでは？(ビル清掃)

- ・言いにくいのですが事務局の女性職員の対応はいかがか？(植木剪定)
- ・もう少しいいいな仕事だとありがたいです。(アパート清掃)
- ・掃除が行き届いていない時がある。汚い時がある。(不明)
- ・午前中の方はよく居眠りしているとの声を居住者から聞きます。(マンション管理)
- ・月に2回、1回1時間で清掃して頂いているが、全く手つかずの階段が見受けられる。(同じゴミが階段に貼り付きっぱなし等で確認)今後1回2時間に変更して改善されるかを見たい。(マンション清掃)
- ・マンション共用部清掃。作業実施一部もの足りない。(マンション清掃)
- ・家具を移動して頂きました。その時毛布などで、家具を包んでくだされば階段を降りるときに段にぶつげずに音も響かずにできたのかと思います。(家事援助)
- ・屋上の排水のごみを取っていただけたらありがたいです。(マンション清掃)
- ・会員によりさまざまです。新就業時には採用側に合った人材をまわしてください。(清掃)
- ・何度お願いしてもやらなくてもよい場所を清掃し、逆にやっていただきたい場所を清掃してもらえない方があります。(清掃他)
- ・フィルター清掃をもう少し重点的にしてほしい。(清掃)
- ・袋に1枚の台紙を入れていただくお仕事ですが、多々台紙が入っていないことがあります。(軽作業)
- ・個人情報扱う仕事への教育が不十分だと感じた。(不明)
- ・いつも大変誠意あるお仕事をしてくださり、感謝しております。(清掃)
- ・もう少し若い方をお願いします。(家事援助)

② 今後もシルバー人材センターに仕事を頼みたいと思いますか

	回答数	割合
はい	261	81.1%
どちらかといえばはい	42	13.0%
どちらかといえばいいえ	6	1.9%
いいえ	1	0.3%
未回答	12	3.7%

③ 最初にシルバー人材センターをお知りになったきっかけは何でしょうか？

	回答数	割合
区の広報誌	58	18.0%
区役所の紹介	34	10.6%
シルバーのチラシ	21	6.5%
知人からの紹介	83	25.8%
インターネット	22	6.8%
ホームページを見て	26	8.1%
その他	60	18.6%
・以前から利用している(19件) ・介護関係(ケアマネージャー・看護師)からの紹介(3件) ・区役所からの紹介 ・高齢者支援総合センターからの紹介 ・職安からの紹介 ・葛飾区シルバー人材センターの紹介 ・シルバー人材センターの方から説明を受けて ・子供が修士論文のテーマにセンターを選んでいたので ・その他		
未回答	18	5.6%

④ シルバー人材センターに仕事を依頼した理由はなんでしょうか？(複数回答可)

	回答数	割合
公共的な団体だから	138	21.2%
料金が安いから	122	18.7%
高齢者の社会参加支援のため	123	18.9%
仕事が丁寧だから	59	9.0%
以前から依頼しているから	120	18.4%
知人に勧められたから	28	4.3%
人を雇うほどの仕事ではないから	43	6.6%
その他	18	2.8%
・高齢や体調不良のため仕事できなくなったから(5件) ・自宅から近所にあるため(2件) ・人材不足のため ・広報広聴担当から紹介されたから ・ハローワークで募集していたが集められなかったため ・管理組合からの依頼 ・会員の身元がしっかりしているから ・墨田区シルバー人材センターの職員の方の対応が誠実で信頼できる。 ・他の人が利用した際のブログをみて ・地元密着対応が可能と判断して ・スポット的な仕事をしてくれるから ・近所の方がセンターに会員登録して仕事をしているから ・当時の担当者退職のため不明		
未回答	1	0.2%

- ⑤ 当センターは平成29年4月から労働者派遣事業に参入し、色々なお仕事を受注できるようになりましたが、ご存じですか。

	回答数	割合
知っており仕事を頼みたい	19	5.9%
知っている	93	28.9%
知らない	128	39.8%
知らないが興味あり	66	20.5%
未回答	16	5.0%

- ⑥ 今後、新たに依頼したい仕事がありましたら、ご記入ください。

- ・家事援助関係 部屋の清掃、換気扇やエアコン清掃、窓拭き等(18件)
 - ・技能関係 植木剪定や除草(13件) 障子や襖の張替(4件) 大工仕事(3件) 畳の張替(2件) 塗装(2件) 水道(1件)
 - ・その他 マンション周りの敷石の汚れ落とし作業 工場内軽作業 部品洗浄業務 自宅ビルの清掃 新しいひろばのイベントルームの鍵の管理 ゴム製品のハサミ仕上げ加工 雑務(搬入、搬出のサポート 配送業務)など
 - ・センターで引き受けられる仕事がどのようなものか、業種や内容を知りたい。(2件)
- 以上合計で56件のお返事がございました。

- ⑦ その他、ご意見ご要望等がありましたら、ご記入ください。

- ・今後とも安定した施設管理をお願いしたい。(区)
- ・いつも助かっています。これからもよろしく願いいたします。(家事援助)
- ・他でもお掃除のお仕事をされているようなので、とても効率がよく、時間内に色々な場所を掃除していただいております。(清掃)
- ・他区在住のため、このような事業を利用させていただけること、大変ありがたく思う次第です。(マンション清掃)
- ・週1回のお掃除をしていただいているので助かっています。とても良い方でよかったです。いつもありがとうございます。(生活支援サービス)
- ・いつもありがとうございます。又引き続きよろしく願いします。(不明)
- ・大工仕事で頼める範囲をひろげてもらいたい。(清掃)
- ・いつも用事等で、支払日が遅くなりやすいのですが、締切日は特にはないのでしょうか。(マンション清掃)
- ・少々高くなって(会員を)指導してほしい。現在野放し状態(マンション清掃)
- ・非常にありがたく思っております。(生活支援サービス)
- ・とても助かっています。(家事援助)
- ・昨年障子張を頼みましたが、丁寧な仕事で満足でした。(家事援助・障子の張替)
- ・今後とも、技術のある人材の方の派遣をお願いします。(不明)
- ・会員様にはいつも丁寧に対応下さり非常に感謝しております。ありがとうございます。(マンション清掃他)
- ・引き続きよろしく願いいたします。(マンション清掃)
- ・前任の方が退職しましたので後任の方をよろしく願いします。(清掃)
- ・お願いしたい仕事の範囲少し柔軟性を持っていただくと実に良いです。(個人差があるとは思いますが)(事務及び清掃)
- ・現在就労していただいている会員様には臨機応変にご対応いただきありがたく感じております。(検査作業)
- ・粗大ゴミを依頼するのに、いつも電話がつながらず連絡がとれた時でも決定日がずっと先になります。この仕事を少し手伝って頂ければ幸いです。(クロス張替)
- ・いつも助かっています。ありがとうございます。(マンション清掃)
- ・いつもお世話になりありがとうございます。(屋外作業)
- ・いつもありがとうございます。よろしく願いいたします。(清掃)
- ・いつもありがとうございます。今後もよろしく願いします。(清掃)
- ・いつも大変お世話になっています。当社に来て頂いてるシルバーさんには非常に良く働いて頂いているので助かっています。(軽作業)
- ・いつもありがとうございます。大変助かっております。(清掃)
- ・いつもありがとうございます。(清掃)
- ・いろいろな要望に対応していただけて満足しています。(包装作業)
- ・請求書金額を郵便振込みにしてもらえばありがたいです。(マンション清掃)
- ・会員さんにお世話になっております。ずっと続けていただけると助かります。(軽作業)
- ・どのような仕事をお願いできるのか教えていただきたいです。(マンション清掃)
- ・十分満ち足りています。ありがとうございます。(マンション清掃)
- ・丁寧な仕事をしていただいております。(清掃)

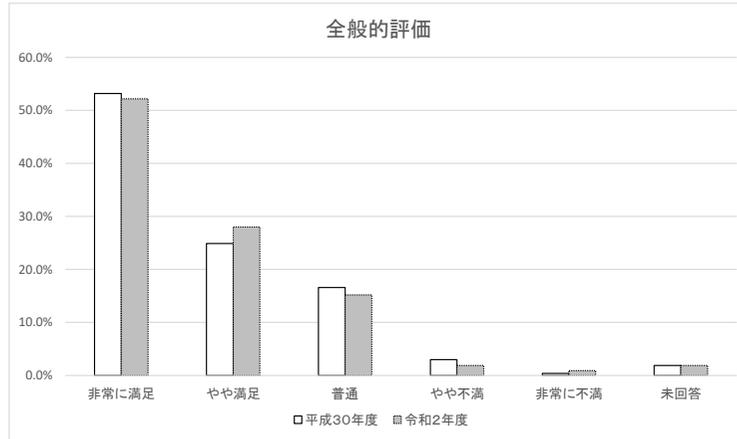
- ・いつもお世話になりありがとうございます。今後ともよろしく願い申し上げます。(清掃)
 - ・いつもお世話になっております。会員の方の仕事ぶりについては全く問題なく満足しております。コロナ対策(マスク等)熱中症対策等留意の上、引き続きよろしく願いいたします。(清掃)
 - ・知人に話したら知らない人が多いのでパンフレット送ってもらいました。年金生活、高齢でちょっとしたことができない。シルバー人材センターに頼み非常に満足しています。(家事援助)
 - ・いつも良く働いて頂いております。(軽作業)
 - ・今後ともよろしく願いいたします。(マンション清掃)
- 職員の皆様の丁寧で迅速な対応に感謝しております。ありがとうございます。(清掃)
- ・みんなよい人でした。(家事援助)
 - ・支払いを引き落としまたはクレジットカードにしてほしいです。(家事援助)
 - ・庭仕事をしてもらっているが、草取りが(取っていい草、駄目な草が不得手)→説明しているが、シルバーの人の得意分野、好きなことが解ればいかと。(清掃)
 - ・パソコンがないのでどんな仕事があるかチラシがあれば(植木剪定)
 - ・職人さんが元気なうちはお願いしたいと考えます。シルバーの方は相手を思う気持ちがハンパないです。有難うございます。(大工仕事)
 - ・高齢者家庭なので家の中に人を入れる不安がありますが、貴センターは信頼でき安心しています。(家事援助)
 - ・民間ではできない地元密着サービスに特化していただきたい。(不明)
 - ・また何かあればお願いしたいと思います。(網戸の張替)
 - ・いつも大変助かっております。ありがとうございます。(家事援助)
 - ・私も高齢者です。いつもうらやましく感謝申し上げ今後ともよろしく願い致します。(家事援助・襖の張替)
 - ・会員様をご紹介頂き大変ありがとうございます。(マンション清掃)
 - ・以前依頼した際は会員の方がかなり高齢なので、できる仕事に限りがあると伺いました。今回は60代前半の方が来て下さり、仕事もよくやってくれていて助かっています。今後ともよろしく願いします。(清掃)
 - ・就業会員の方達が労災に入っていない事を最近知りました。その点お願いする仕事によっては不安があります。(技能関係作業)
 - ・どんな種類の仕事があるのか？それによってお願い出来るか？どうか(生活支援サービス)
 - ・具体的にどのような仕事が可能なのか具体的に知りたいと思っています。安心して仕事をお願いできるので感謝しています。(家事援助)
 - ・身体が不自由。高所のところの動作業出来ない手助けが必要。援助は大助かり。(家事援助)
 - ・追加で受注できる仕事の内容を区報やバスの中に貼るなどしていただけるとお願いできると思います。(除草)
 - ・植栽の剪定をお願いしたところ、解体業が本業だけれども剪定の仕事を引き受けているという方がいらっしゃいました。専業の方と比べて遜色無い仕上がりでした。ありがとうございます。今後とも宜しく願い致します。(マンション清掃・植木剪定)
 - ・仕事の種類が不明(電話でそちらに相談してきました。)受注される仕事の種類を知りたい。パンフレット等あれば。(筆耕)
 - ・どこまでの仕事が頼めるのかよくわからない為限定的になってます。よって実績のある家に、こんな仕事が出来ます的なアピールがあるとありがたいです。(やってもらいた事は結構あるので)(植木剪定)
 - ・請求書の件で材料費の項目に金額が明記されている分の中で、大工さんに直接払ったが、又請求されているのが疑問。請求通り支払ったけど。(不明)
 - ・事務室の伺うと来たというのがわかっても、だれも出てきません。こちらから声を掛けてやっとな腰を上げてくれます。サービス業なのですからもっと気配りをお願いします。(筆耕)
 - ・全ての人達のお役に立っているの、頑張ってください。(植木剪定)
 - ・いきなり金額が高くなってびっくりしました。(家事援助)
 - ・出来れば現場に入られる日時を、前月末にでも知らせて頂ければ幸いです。(まだ担当の方と一度もお会いしていないので)(マンション清掃)
 - ・色々の仕事の値を知りたい。頼む目安にしたいのです。(マンション清掃)
 - ・会員さんには、お世話になっております。今後ともよろしく願い申し上げます。(清掃)
 - ・新型コロナの影響で学生数が大きく減少しており、以前の様に1名体制に戻す考えを持っている。派遣いただいている方の年齢が高くなり支障が出始めている。(清掃他)
 - ・来年もお願いしたいと思います。(植木剪定)
 - ・10分ですむ仕事1時間の料金なのが不満に思います。(不明)
 - ・新型コロナウィルス感染症対策にご協力をいただき、ありがとうございます。これからも引き続き、マスク着用、手洗い、検温、ソーシャルディスタンスの姿勢を持って、支えていただきたいと思います。よろしくお願い致します。(清掃他)

令和2年度 発注者向けアンケート調査結果概要 (発注者571団体に対し令和2年9月実施)

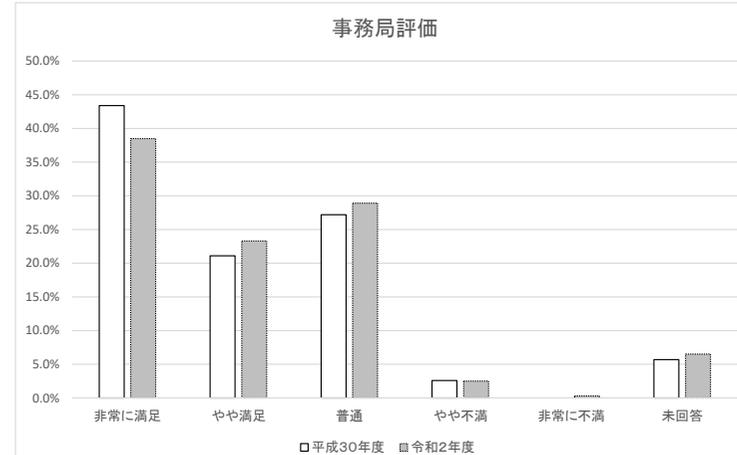
(アンケート回収数 平成30年度265件(回収率51.9%) 令和2年度322件(回収率56.4%))

※令和元年度は未実施(第三期中期計画アンケートを実施したため)のため、昨年度比較の数値には平成30年度のものを使用しております。
 ※パーセントの数値は小数点2位以下は四捨五入で表記しております。そのため、全ての数値を合計しても100%ではなく、100.1%になる場合があります。

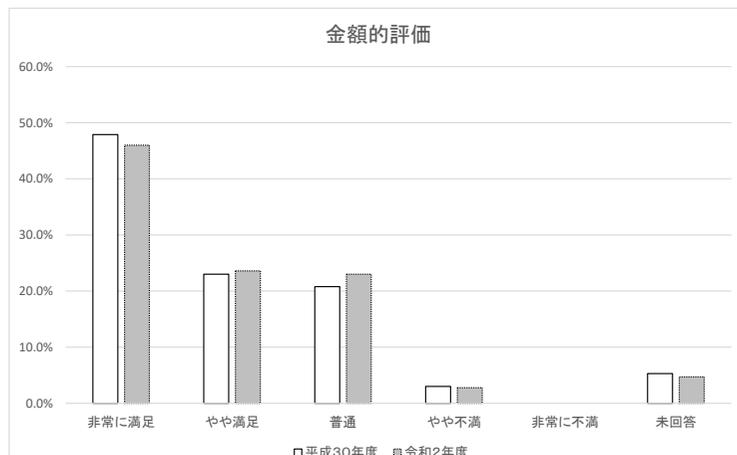
① シルバーのお仕事にはご満足いただいておりますか。



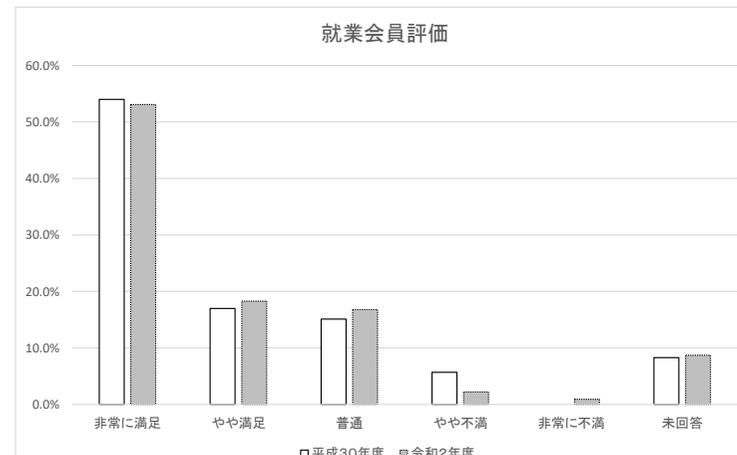
	非常に満足	やや満足	普通	やや不満	非常に不満	未回答
平成30年度	53.2%	24.9%	16.6%	3.0%	0.4%	1.9%
	141件	66件	44件	8件	1件	5件
令和2年度	52.2%	28.0%	15.2%	1.9%	0.9%	1.9%
	168件	90件	49件	6件	3件	6件



	非常に満足	やや満足	普通	やや不満	非常に不満	未回答
平成30年度	43.4%	21.1%	27.2%	2.6%	0.0%	5.7%
	115件	56件	72件	7件	0件	15件
令和2年度	38.5%	23.3%	28.9%	2.5%	0.3%	6.5%
	124件	75件	93件	8件	1件	21件

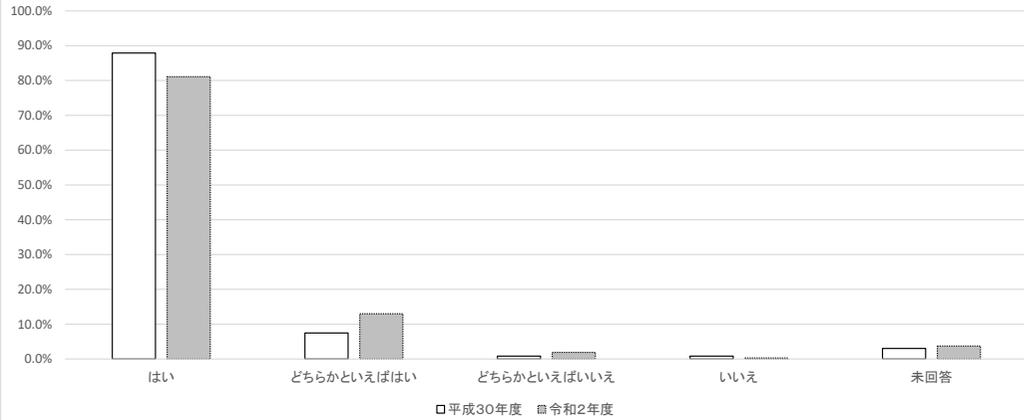


	非常に満足	やや満足	普通	やや不満	非常に不満	未回答
平成30年度	47.9%	23.0%	20.8%	3.0%	0.0%	5.3%
	127件	61件	55件	8件	0件	14件
令和2年度	46.0%	23.6%	23.0%	2.8%	0.0%	4.7%
	148件	76件	74件	9件	0件	15件



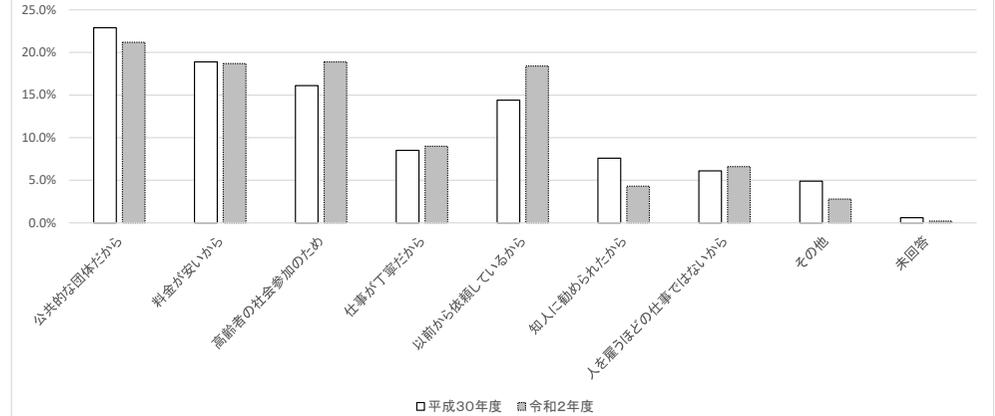
	非常に満足	やや満足	普通	やや不満	非常に不満	未回答
平成30年度	54.0%	17.0%	15.1%	5.7%	0.0%	8.3%
	143件	45件	40件	15件	0件	22件
令和2年度	53.1%	18.3%	16.8%	2.2%	0.9%	8.7%
	171件	59件	54件	7件	3件	28件

② 今後もシルバー人材センターに仕事を頼みたいと思いますか



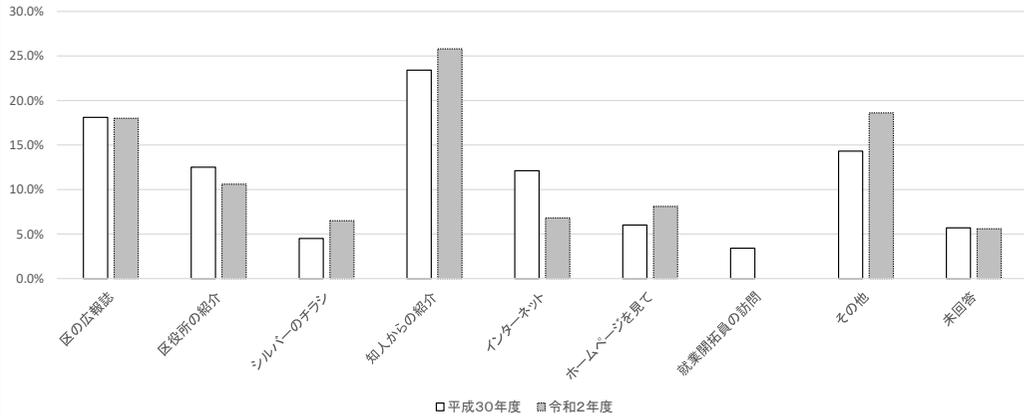
	はい	どちらかといえばはい	どちらかといえばいいえ	いいえ	未回答
平成30年度	87.9%	7.5%	0.8%	0.8%	3.0%
	233件	20件	2件	2件	8件
令和2年度	81.1%	13.0%	1.9%	0.3%	3.7%
	261件	42件	6件	1件	12件

④ シルバー人材センターに仕事を依頼した理由は何でしょうか？（複数回答可）



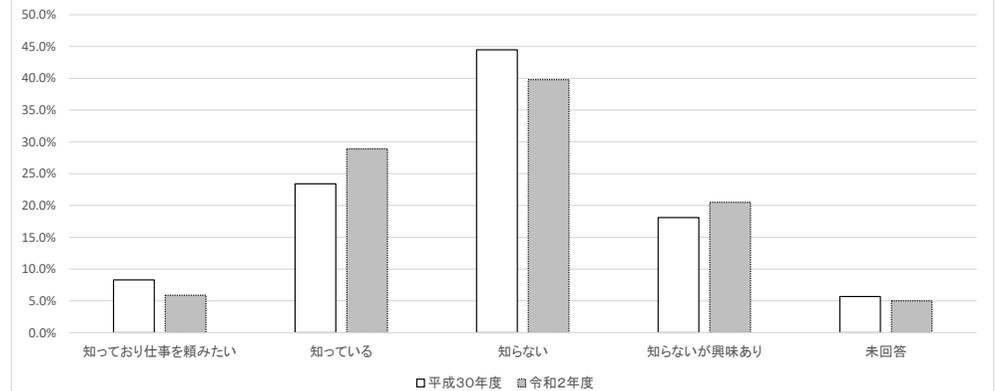
	公共的な団体だから	料金が安いから	高齢者の社会参加のため	仕事丁寧だから	以前から依頼しているから	知人に勧められたから	人を雇うほどの仕事ではないから	その他	未回答
平成30年度	22.9%	18.9%	16.1%	8.5%	14.4%	7.6%	6.1%	4.9%	0.6%
	121件	100件	85件	45件	76件	40件	32件	26件	3件
令和2年度	21.2%	18.7%	18.9%	9.0%	18.4%	4.3%	6.6%	2.8%	0.2%
	138件	122件	123件	59件	120件	28件	43件	18件	1件

③ 最初にシルバー人材センターをお知りになったきっかけは何でしょうか？



	区の広報誌	区役所の紹介	シルバーのチラシ	知人からの紹介	インターネット	ホームページを見て	就業开拓員の訪問	その他	未回答
平成30年度	18.1%	12.5%	4.5%	23.4%	12.1%	6.0%	3.4%	14.3%	5.7%
	48件	33件	12件	62件	32件	16件	9件	38件	15件
令和2年度	18.0%	10.6%	6.5%	25.8%	6.8%	8.1%	0.0%	18.6%	5.6%
	58件	34件	21件	83件	22件	26件	0件	60件	18件

⑤ 当センターは平成29年4月から労働者派遣事業に参入し、色々なお仕事を受注できるように なりましたが、ご存じですか。



	知っている	知らない	知らないが興味あり	未回答
平成30年度	23.4%	44.5%	18.1%	5.7%
	62件	118件	48件	15件
令和2年度	28.9%	39.8%	20.5%	5.0%
	93件	128件	66件	16件