

令和4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4年9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4年4月～6月に就業実績があり、7月以降に就業実績がない発注者

合計655団体(人)

(2) 調査方法

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。

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4年10月6日～令和4年11月15日

(4) 回収数

371団体(人) 回収率56.6%(数値は四捨五入)

発注者アンケート調査結果

① シルバーに依頼している、または過去に依頼したお仕事は何ですか？

	回答数	割合
清掃	185	49.9%
技能	90	24.3%
作業所	8	2.2%
施設管理	9	2.4%
家事援助	34	9.2%
駐輪場管理・自転車整理	9	2.4%
その他	26	7.0%
未回答	10	2.7%

② シルバーのお仕事にはご満足いただいておりますか？

○事務局評価 五段階(1 満足 2 普通 3 普通 4 やや不満 5 不満)

	回答数	割合
満足	228	61.5%
やや満足	39	10.5%
普通	89	24.0%
やや不満	4	1.1%
不満	1	0.3%
未回答	10	2.7%

○就業者評価 五段階(1 満足 2 普通 3 普通 4 やや不満 5 不満)

	回答数	割合
満足	255	68.7%
やや満足	44	11.9%
普通	45	12.1%
やや不満	7	1.9%
不満	5	1.3%
未回答	15	4.0%

○料金的評価 五段階(1 満足 2 普通 3 普通 4 やや不満 5 不満)

	回答数	割合
満足	228	61.5%
やや満足	48	12.9%
普通	72	19.4%
やや不満	6	1.6%
不満	3	0.8%
未回答	14	3.8%

○具体的な指摘事項

清掃関係(18件)

- ・シルバー人材センターを設立した当初の理念と違ってきています。
- ・長い間で、作業して下さい方が代わって数名の方が代わられたので、とても良くてくださる方とチョット不満な方もおりました。
- ・不動産屋がしょっちゅう見ているが、今までの方は全部駄目で、掃除の鍵も辞める時に工事の方に聞いてきたそうです。ほとんどやっていなかった。現在の方が今までで一番良い方ですと不動産屋から聞いています。
- ・棟内清掃を順番に行っていたが、高齢化と出席率が悪かったのが解消されました。
- ・マンションの床が水でぬれていた。1日数件をこなすようで雑な仕上がりでした。以前の人達はいいで良かったです。
- ・今来ている方は今度で13年目だそうです。その前の方は3年と5年位で20年前から働いてもらっています。
- ・廊下のモップがけをやったりやらなかったりでした。それまでの人達はきちんと毎回やってくれていました。廊下の電球が切れているので替えてくださいとメモ書きにあったので、直接管理会社に言ってくださいと書いたら知りませんと書かれていました。
- ・就業者は、日常清掃業務において、報告の義務がしっかり出来る方をお願いしたい。
- ・貴社に依頼してまだ3ヶ月ですので、返事のしようがありません。
- ・来る人によって、だいぶ違いがあります。
- ・料金の支払い方法を改善してもらいたい。(金融機関の検討)
- ・もっと紹介してほしいです。
- ・きれいにしてもらってます。時間より10分~15分時間より早く終わられると支払っている料金の時間までしてもらった方が、気持ちいいです。
- ・子育て、障害者への割引があれば嬉しいです。
- ・清掃が雑であり、注意後も作業内容が一向にかわらない。
- ・一生懸命やってくれますが、おおざっぱな所もあり、ご年配で見てるのも心苦しいので代わりの方が見つかりましたらお願いしたいです。
- ・就業されている方の一部に待遇における言葉遣いが不適切と思われる方がいらっしゃいます。日々の業務や依頼した技能に関する業務においては、ほぼ満足してるので、そこだけが残念です。
- ・早朝の仕事内容にもかかわらず毎日明るく仕事に向かってくださっています。感謝です。ただ、こちらの依頼したい仕事内容が、年齢の体力に見合わなくなっているのを感じます。健康面を心配しております。

家事援助関係(4件)

- ・就業時間を短縮する事がある。
- ほぼ満足していますが、4回程お願いしたのですが、2人一組でいらしていますが、人によってとてもばらつきがある。

- ・照明器具の取付けをお願いしました。今までは自分で簡単に取り付けられたが腕を手術後、上にあがらないので依頼しました。大変ありがたかったです。とても簡単なので時間の料金はちょっと高めかなと思います。しかし、自分で出来ないのですから、取りつけて頂き助かりました。ありがとうございました。
- ・事務局に出掛けられる場合は良いが、急な身体都合で出向けない場合電話などで対応して貰えたら良いのではと思います。
- ・換気扇清掃は一週間も台所中、揮発性の匂いが残り、カバーの白い所がだんだんさびて茶色になってしまいました。

技能関係(14件)

- ・シルバー制度を利用して工作中(芝刈り中)に事故にあつて失明した人(区外)を新聞で読みました。作業する人を守るために保険制度をしっかりとすべきだと感じました。
- ・良い方でしたが素足でした。他所の家に訪問するのに素足はちょっととっと思ってしまうまい。
- ・依頼してから実施するまでの時間がかかること。
- ・以前、襖の張替を頼みましたが仕上がりが線がまがっていたので連絡しましたら、やり直してくれましたが、始めからきちんと仕上げてください。
- ・依頼してから余りにも日時がかかりすぎたので待ちくたびれてしまいました。その間に連絡があってもよいのではないのでしょうか？支払済の領収書はどうなのでしょう？
- ・畳敷きはシルバーを通さないで雑、しかも高額だった。やり直して費用をとられた。
- ・今年は植木剪定の人を変更してもらい、とても良かったです。
- ・料金的に2年程前は高すぎてお願いするのを取り止めしたり、2年、3年置いてから剪定をお願いせざるを得なかったのですが、今は良心的にやって下さるので助かります。
- ・草取りを毎年お願いしてるが、人員が少ないのか4ヶ月前に予約を入れている。下見→見積もあつて日数がかかるので、1ヶ月前に依頼→実施のような短期間で依頼を出来たらうれしいです。
- ・町会(町会長職時代)としても個人としても工事依頼しています。
- ・マンション庭の雑草取ってもらいましたが、内容が前に依頼した時よりも量が少ないのに料金が変わらなかった。
- ・人員数の見積りが甘かったようで、当所1日で終わるとの話だったが終わらず、2日(1日半)かかっていた。2日かかる事には不満はないが、職人さんが大変そうでした。
- ・以前はゴミ処理をしてもらえなかったが、今はしてもらえる。
- ・家の中の事、水道、技能面ともカバーする。例えば東京ガスのような民間企業との競争も頭に入れて、効率+心の通った作業を必要とする時だと思う。

施設管理関係(2件)

- ・せめてお客様へは「いらっしゃいませ」の一言がほしいです。現状はありません。お客様の立場になって考えて行動できる様強く望みます。
- ・請求書の明らかな間違いが散見されます。提出前に内容をよく確認のうえ、提出いただけると助かります。

その他(3件)

- ・母子家庭のため、粗大ゴミが無料となるので、それと同様にしてほしい。
- ・修繕された物の安全性が担保されないまま提供されることが多々あった。(釘が飛び出していたり、木が割れていたりすることがあった。)
- ・1封筒に医療証1枚を封入封緘するところ、医療証を2枚同封する事案が発生しております。個人情報を取扱いつつ、更に件数も多いことから、シルバー会員の皆様には大きな負担になっていたようで、「辛い作業」「集中力が維持しにくい」等の声があったと伺いました。

③ 最初にシルバーに仕事を発注するきっかけは何でしょうか？

	回答数	割合
区役所の紹介	54	14.6%
シルバーのチラシ	60	16.2%
知人からの紹介	95	25.6%
ホームページを見て	52	14.0%
その他	83	22.4%
・以前から知っていた、利用していた(30件) ・区の契約方針(3件) ・区報(3件) ・シルバーに所属していた(3件) ・親戚からの紹介(2件) ・バス内の広告 ・包括支援センター ・障子がとてもしっかり出来ていたため ・信用と料金 ・園長会での情報交換 ・ケアマネージャー ・他		
未回答	27	7.3%

④ シルバーに仕事を依頼した理由は何でしょうか？

	回答数	割合
公共的な団体だから	185	22.9%
料金が安いから	150	18.5%
高齢者の社会参加支援のため	140	17.3%
仕事が丁寧だから	93	11.5%
以前から依頼しているから	134	16.6%
知人に勧められたから	34	4.2%
人を雇うほどの仕事ではないから	48	5.9%
その他	20	2.5%
・行政方針 ・きちんと作業してくれるから ・自分で出来なくなったから ・安心してお願いできるので ・パートタイム社員採用難 ・人手不足 ・福祉保健センターの紹介 ・地域の人を紹介してほしいから ・数年前に利用し、大変字が上手でしたので再度迷わず利用した。 ・他		
未回答	5	0.6%

⑤ シルバーでは「請負事業」のほか、会員が発注者様の指揮命令に従って労働する「派遣事業」を実施していますが、ご興味はありますか？

	回答数	割合
仕事を依頼したい	21	5.7%
話を聞いてみたい	51	13.7%
興味がない	83	22.4%
わからない	157	42.3%
未回答	59	15.9%

⑥ 新たに依頼したい仕事や、その他ご意見ご要望がございましたら、以下の欄にご記入ください。

清掃関係(23件)

- ・派遣事業を考えている場所が越谷市なので、センターにお願いするにはやや遠いと思われま。
- ・清掃をお願いしたい。
- ・電気関係の作業をしていただけると助かる。ペットの世話(留守時) 配線のしまつ クーラーの掃除他
- ・換気扇やエアコン清掃
- ・すでに信頼しています。地域の高齢者へ事業内容を知らせていくと良いと思います。
- ・ひさし清掃(危険につき不可)をそのうちに出来る様にして頂ければと思っています。
- ・コロナで出来ないと言われた家庭内清掃をしてほしい。
- ・植木の手入れ
- ・造園業なので軽作業(草刈り・低木の植付け等)
- ・家事手伝い
- ・今は必要ないですが、先々・・・
- ・いつもありがとうございます。会員様退職の後任の方を是非ご紹介ください。
- ・請負契約なら欠勤に対して補充は必要と認識しているため、派遣契約の方が割り切りの考えでいられると思いますが。
- ・事務所清掃(以前ご相談した件です。改めて欠員が出ました。)

- ・いつもありがとうございます。越境を認めてほしいです。
- ・退去時(アパート)の部屋の清掃、エアコンの清掃
- ・清掃の依頼をしましたが、その人によってきれいにやる人と、やらない人がいる。注意してもだめでした。
- ・派遣事業について、今のところ不要ですが何か仕事が発生したらお願いします。
- ・おもちゃの消毒のみPM5:00～PM6:00の1時間座ってできる仕事です。
- ・区外可なら
- ・今の清掃作業のみで十分です。
- ・依頼したい仕事は今のところ特にありません。仕事はいつもきちんとやっていただいで満足しています。
- ・窓周りのコーキング(シーリング)出来る方がいらっしゃいましたら相談したい案件があります。

家事援助関係(4件)

- ・天井の掃除・照明掃除・風呂と洗面台等の徹底した掃除(年1回)
- ・清掃全般について話しを聞いてみたい。
- ・家庭内清掃
- ・現在来ていただいている方が何らかの理由で就業できなくなったときに、速やかに他の方に引き継げるよう事前に検討していただけるようお願いしたいです。(以前、働ける方がいないと言われていたので、その後どうなったか気になります。)

技能関係(15件)

- ・以前、植木の剪定を依頼した時に来て下さった方が高齢で体力がなさそうで心配しました。体力チェックも必要かなと思いました。
- ・屋上の清掃を定期的にお願ひできないか？ひと月1回程度で
- ・いろいろあります。
- ・もう二度と依頼しない。高額なお金を返してもらいたい。雑な仕事をされたため。
- ・ニトリで買った電動椅子(2人用)を分解して、2つに分けて1つを千歳1丁目、1つを吾妻橋のマンションに運んでいただく事が出来ますでしょうか？
- ・高齢になりちょっとしたこと(家具の移動・高い所の清掃等)
- ・襖張りなど料金がお安いようならお願ひしたい。
- ・クーラーの掃除
- ・庭木の手入れ等の料金を知りたいです。包丁研ぎは受けていただけるのでしょうか。何かあればお願ひしたいと思います。
- ・棚を作って頂きましてありがとうございました。近いうちにペンキを塗ってもらいたいと思います。玄関外回りのタイル張りは依頼することができますでしょうか？改めてご連絡させて頂きます。
- ・伐採した廃棄物の処理を有料でお願ひすることが可能であれば助かります。
- ・大工仕事お願ひしたいです。これからがんばってください。
- ・水道・下水関係
- ・経験を生かした仕事を大事に
- ・同じ仕事を同じ施工者に連続にお願ひするとマンネリ化し、研鑽がおろそかになっている。確かに施工する人も年を取っていくわけで、仕方ないと思うが他の民間業者との競争も考えてください。

作業所関係(1件)

- ・現在向島作業所にお世話になっていますが、稀に手先を使用した簡単な作業が発生することがあり、弊社社内で作業をやって頂きたいと考えています。但し、社内環境整備が整っていないため、ニーズが出た段階でご相談させて頂きます。

その他(4件)

- ・派遣の話はうかがったことがあります。
- ・未定
- ・機器の接続や、女性にはしにくいもの
- ・シルバーさんの技能を生かしたお仕事を依頼したいと思いますが、料金が高いなあ…と少しためらいもあります。

⑧その他 センターへの感謝の言葉

清掃関係(23件)

- ・現在来ていただいている方には感謝しています。いつまでも来ている方に続けてほしいと思っています。

- ・皆さん丁寧に仕事してくださいませ。
- ・自主的に良くやって下さる。
- ・今担当の方は整理整頓がとても良いです。綺麗好きです。
- ・丁寧に隅々まで心配りをして作業され、就業者には感謝しています。
- ・いつもありがとうございます。手早くきれいに下さり大変助かっています。
- ・いつも良くやっていただいております。
- ・会員の方には、とてもきれいに清掃していただきありがとうございます。
- ・お掃除をお願いしています。いつもきれいにして頂き、また人柄よく大変助かっています。ありがとうございます。
- ・一生懸命大変まじめにやっていただいております。大変感謝致しております。
- ・会員さんいつもきれいにしていただいて大変満足しております。いつもありがとうございます。
- ・会員さんなしではスタジオ運営は無理です！もともと夫の長年の夢をかなえるべくローンを組んで作ったものなので、夫の他の仕事と私のサラリーで不足分を補う状況でスタートしています。当然不在の時も多く、会員さんのお掃除＋チェックなしにはまわりません。いつまでもご協力いただきたいと願っています。
- ・いつも丁寧に掃除して頂き、遅刻も欠勤も無く本当に感謝しています。
- ・いつもきれいにありがたいです。高齢者の社会参加支援に役立っていると思うとうれしいです。
- ・会員様には大変お世話になっています。色々な所をきれいに清掃して頂き大変助かっています。
- ・個人的には真面目な良い方に来ていただいて満足しております。
- ・いつもありがとうございます。これからもよろしく願います。
- ・現存で満足しております。その他はございません。
- ・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きましても、充分満足しております。今後ともよろしく願います。
- ・現在依頼して就業いただいている会員さんには、丁寧に仕事をしていただき大変助かっております。
- ・いつも丁寧に清掃下さり大変有難く存じます。今後とも宜しく願います。
- ・いつもありがとうございます。大変助かっています。
- ・今来ていただいている方の仕事は丁寧に満足しているので引き続きお願いできれば有難いと思う。

家事援助関係(3件)

- ・いつもありがとうございます。
- ・会員さんが気が利くし満足しています。お世話様です。
- ・いつも丁寧に仕事をして下さって助かっています。これからもよろしく願います。

技能関係(16件)

- ・仕事をていねいにやってくれる人でした。
- ・障子のさんなどもきれいにしていただき本当にありがとうございました。
- ・とても丁寧に仕上げてくださいました。
- ・とてもきれいに塗っていただきました。
- ・毎年ていねいにお仕事をしていただき感謝しております。今後ともよろしく願います。
- ・いつもお世話になっております。シルバーさんをお願いできる制度に心から感謝しております。これからも宜しく願います。
- ・植木の伐採をお願いしています。いつも助かっています。
- ・いつもお安くきれいな剪定をやっていただきありがとうございます。今年は依頼から長く待ちましたが特に丁寧な仕上がりでした。来年からは時間に余裕をもって依頼します。
- ・仕事がとても丁寧でした。
- ・依頼した業務担当の事務局員の方には大変満足です。
- ・いつも植木の剪定をお願いしています。仕事がとても丁寧で、そのうえ早いので助かっています。
- ・早速やっていただき感謝しております。
- ・永く続けていただきたいと思っております。
- ・長い間同じ人が来ていただいております。いつもていねいな仕事をしていただいて感謝しております。
- ・ありがとうございました。今後ともよろしく願います。
- ・地域貢献に頑張ってください。高齢化社会を守ってください。

施設管理関係(5件)

- ・指摘は特にございません。いつもこちらの要望以上の対応をしてくださっているのので、助かっています。ありがとうございます。

- ・特にありません。いつもお世話になっております。ありがとうございます。
- ・担当職員の皆さん いつもありがとうございます。今後もよろしく願います。
- ・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ます。
- ・日頃より大変お世話になっております。常に迅速にご対応いただき感謝しております。

作業所関係(1件)

- ・非常に満足しております。現在大手洗剤メーカーのセット梱包作業を継続的にお手伝いして頂いており、所長を中心に品質クレームも1件もなく、コスト、納期的に大変有難いご対応を頂いており感謝致しております。

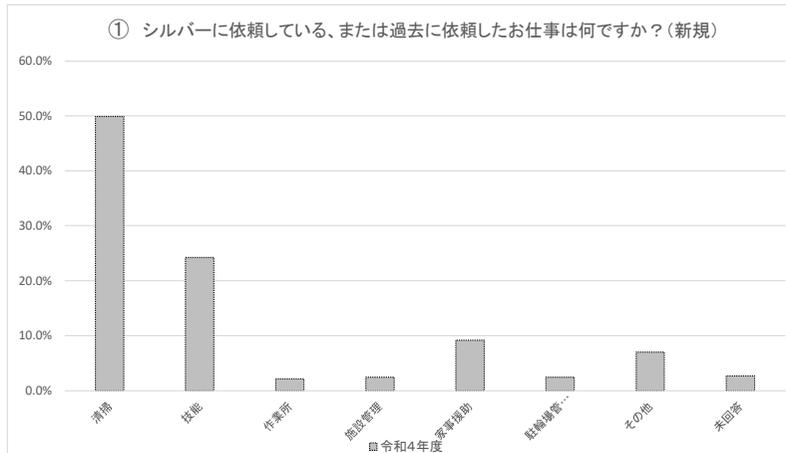
その他(7件)

- ・お世話になりました。
- ・(パソコンが)わからないので(パソコン相談で)満足しました。
- ・家事等の仕事が丁寧で部屋の掃除等を信頼してお願いできています。
- ・丁寧な仕事ぶりに大変助かっています。今後ともよろしく願います。
- ・いつも丁寧にお仕事をしてくださり、ありがとうございます。
- ・会員さんにはよくやって頂いてます。引き続きお願いしたいです。
- ・〇〇の活動にご理解を頂きありがとうございます。いつも子供たちを温かく見守り、声かけをして頂き感謝しております。今後ともどうぞよろしく願います。

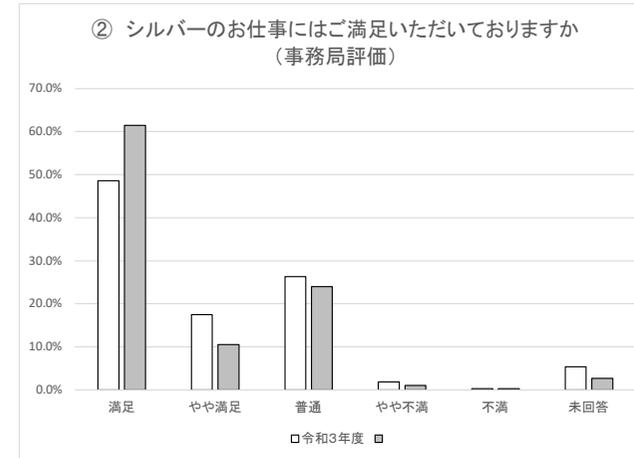
4年度 発注者向けアンケート調査結果概要 (発注者568団体に対し令和3年

(アンケート回収数 令和4年度371件(回収率56.6%) 令和3年度315件(回収率55.5%))

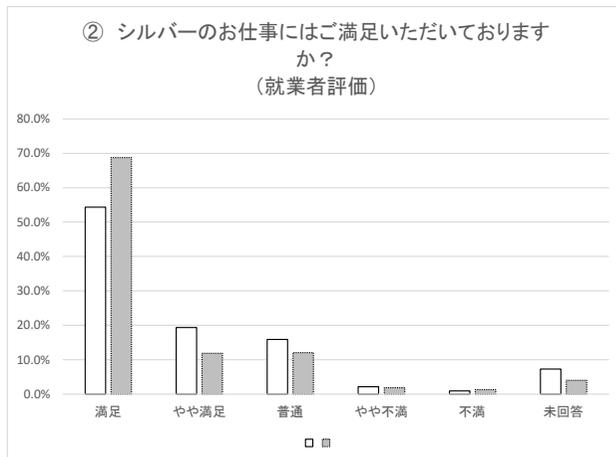
※パーセントの数値は小数点2位以下は四捨五入で表記しております。そのため、全ての数値を合計しても100%にならない場合があります。



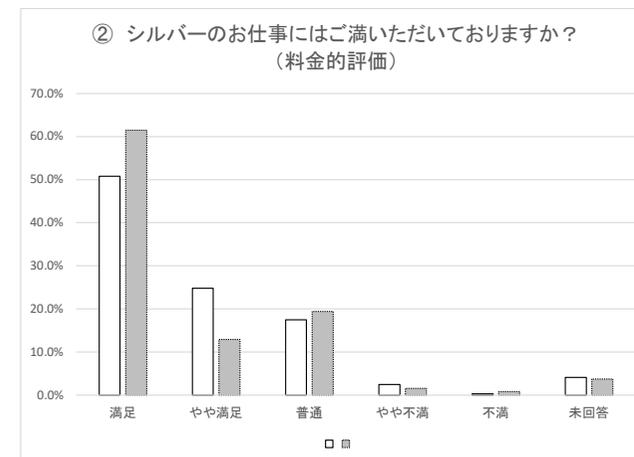
	清掃	技能	作業所	施設管理	家事援助	駐輪場管理・自転車整理	その他	未回答
令和3年度								
令和4年度	49.9%	24.3%	2.2%	2.4%	9.2%	2.4%	7.0%	2.7%
	185件	90件	8件	9件	34件	9件	26件	10件



	非常に満足	やや満足	普通	やや不満	非常に不満	未回答
令和3年度	48.6%	17.5%	26.3%	1.9%	0.3%	5.4%
	153件	55件	83件	6件	1件	17件
令和4年度	61.5%	10.5%	24.0%	1.1%	0.3%	2.7%
	228件	39件	89件	4件	1件	10件

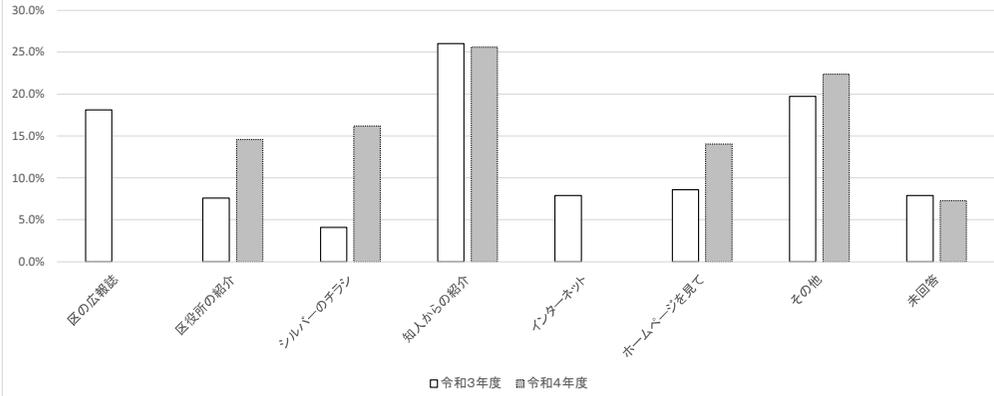


	非常に満足	やや満足	普通	やや不満	非常に不満	未回答
令和3年度	54.3%	19.4%	15.9%	2.2%	1.0%	7.3%
	171件	61件	50件	7件	3件	23件
令和4年度	68.7%	11.9%	12.1%	1.9%	1.3%	4.0%
	255件	44件	45件	7件	5件	15件



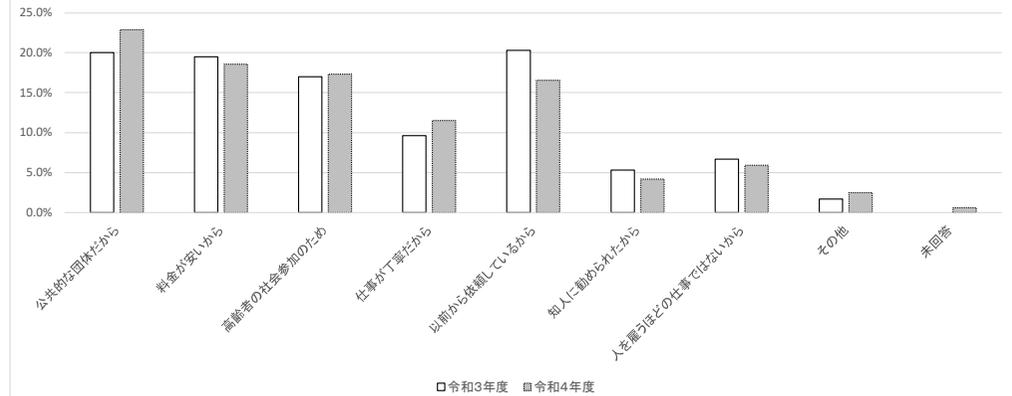
	非常に満足	やや満足	普通	やや不満	非常に不満	未回答
令和3年度	50.8%	24.8%	17.5%	2.5%	0.3%	4.1%
	160件	78件	55件	8件	1件	13件
令和4年度	61.5%	12.9%	19.4%	1.6%	0.8%	3.8%
	228件	48件	72件	6件	3件	14件

③ 最初にシルバーに仕事を発注するきっかけは何でしょうか？



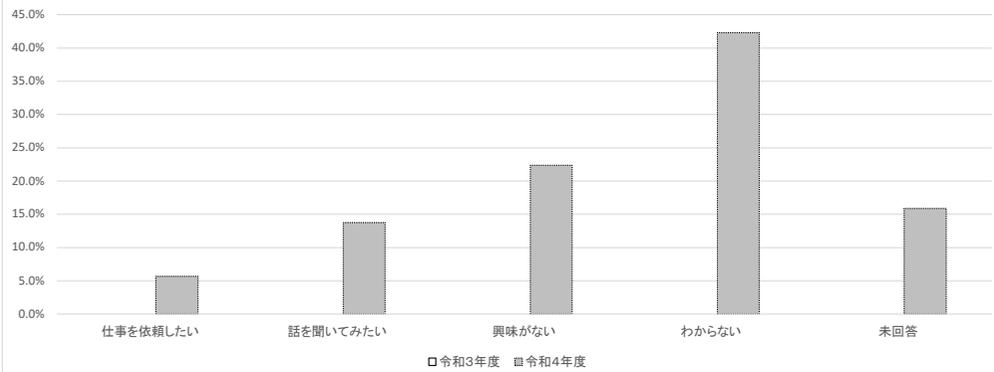
年度	区の広報誌	区役所の紹介	シルバーのチラシ	知人からの紹介	インターネット	ホームページを見て	その他	未回答
	令和3年度	18.1%	7.6%	4.1%	26.0%	7.9%	8.6%	19.7%
令和4年度		14.6%	16.2%	25.6%		14.0%	22.4%	7.3%
		57件	24件	13件	82件	25件	27件	62件
		54件	60件	95件		52件	83件	27件

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）



年度	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	仕事が丁寧だから	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
	令和3年度	20.0%	19.5%	17.0%	9.6%	20.3%	5.3%	6.7%	1.7%
令和4年度	22.9%	18.5%	17.3%	11.5%	16.6%	4.2%	5.9%	2.5%	0.6%
	129件	126件	110件	62件	131件	34件	43件	11件	0件
	185件	150件	140件	93件	134件	34件	48件	20件	5件

⑤ シルバーでは「請負事業」のほか、会員が発注者様の指揮命令に従って労働する「派遣事業」を実施していますが、ご興味はありますか？（質問内容変更）



年度	仕事を依頼したい	話を聞いてみたい	興味がない	わからない	未回答
令和3年度	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
令和4年度	5.7%	13.7%	22.4%	42.3%	15.9%