

# 令和5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、第三期中期計画に基づき、発注者側の意見を聴取して今後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5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5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573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5年10月4日～令和5年11月15日

#### (4) 回収数

319団体(人) 回収率55.7%(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	184	57.7%
技能	66	20.7%
作業所	1	0.3%
施設管理	11	3.4%
家事援助	10	3.1%
駐輪場管理・自転車整理	7	2.2%
その他	31	9.7%
未回答	9	2.8%

### 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	208	65.2%
やや満足	37	11.6%
普通	63	19.7%
やや不満	2	0.6%
不満	0	0.0%
未回答	9	2.8%

○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	218	68.3%
やや満足	34	10.7%
普通	40	12.5%
やや不満	9	2.8%
不満	3	0.9%
未回答	15	4.7%

○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	201	63.0%
やや満足	38	11.9%
普通	62	19.4%
やや不満	5	1.6%
不満	0	0.0%
未回答	13	4.1%

○具体的な指摘事項

清掃関係(22件)

- ・年に何回かの現場回りがあっても良いのでは、事務局の目で見ることでも大事では。
- ・月に2回の清掃なので何とも言えませんが、今月4回にしても良いと思っています。清掃場所の変更も考えております。
- ・いつも細やかな作業をして頂き、たいへん感謝しております。今後も引き続きよろしくお願い致します。1点お願いします。セキュリティのため、1F裏のトビラは上階で作業される時は閉めて頂けると幸いです。
- ・大変よくやっています。
- ・少し高め感じた。
- ・契約更新の手続きが簡素化されるとありがたいです。就業者についてはいつも助かっています。
- ・ゴミ収集が建物前から建物入口ケージに変更になりました。
- ・朝帯の清掃につきましては、年数とともに慣れてきたこともあるのでしょうか、当初と比べて仕事が荒く気づきが無くなってきました。道具のしまい忘れ等も目立ちます。
- ・手数料込は支払いが高額になります。お客様の契約金額の交渉が皆無です。
- ・清掃業務を行っていただける人材を増やしてほしい。
- ・作業に人によってむらがあり、つかえずらさが有り。
- ・当社の女性社員からは、清掃が不十分との声が上がっています。ご担当の方の高齢化によるものかもしれません。改善されれば良いと思っています。
- ・電話問い合わせ時の対応に時間が掛り、対応が良くなかった。
- ・前任の方とは何度もお会いしお話し出来ましたが、今回は作業される日を知らせて頂きたいと事務局の方にお願ひしたのですが(2度)、お返事なくまだお会いできていません。できればお会いできればと思います。
- ・作業(清掃)が雑で有ります。
- ・10月25日と27日は、お世話になっている会員の方がご都合で起こしいただけないとのご連絡を頂きました。記憶では代替会員か職員の方が代行頂けたと思います。今回はどなたも代行できないとのことで、当方代行已む無い状況で苦慮しております。
- ・得意な庭清掃ではなく3時間程でホッパ一室、玄関、エレベーター、通路、自転車置場と幅が広く大変ですが、前の会員さんとは違いが有ります。
- ・他の区にあるアパートの清掃は、雑巾、ゴミ袋、ほうき、ちり取り等、必要な物をシルバー事務局で全部揃えてくれています。墨田区は依頼者が全部揃えていますが、区によって違うのですね。全部揃えて頂けるとたすかりますが。
- ・現在の方は今までで一番良いでしょうと不動産屋の話です。今までの方は何もやってんようでしたとの事。不動産屋はよく見回ってますので。
- ・令和5年は、請求相違が多かったように感じます。口座振替により請求訂正がその月にでき兼ねるようですので、請求確定前に一度こちらでも確認できれば訂正が減るのではと思っています。また、その要因として会員様の無断での時間短縮等が原因のこともありましたので、その辺の改善がありますとありがたく思います。

- ・私が役員になってから二人目ですが、最初の方はダメでした。今の方良いです。
- ・二人お願いしておりますが、ベテランのお一人がかなり高齢になり、仕事の量が落ちました。困っています。一方の方に負担がかかっています。

#### 家事援助関係(2件)

- ・30分以内に終わる仕事を依頼した。
- ・契約時間が守られない。15分～20分位短縮する人が多い。

#### 技能関係(4件)

- ・料金の支払方法
- ・シルバー人材センターを母体として各企業が仕事をしていますが、各企業は個人経営者の形となり、他業者より料金が上がっていると感じます。
- ・庭の植木などの作業→作業日のおおよその日程をお聞きしてから開始までかなりの期間があります。遅れる場合にもセンターからの連絡はあまりなく、こちらから問い合わせをする事が多いです。何かあれば連絡下さると幸いです。
- ・依頼者に対して失礼な言動をなさる方がいらっしゃいました。シルバーの方とはいえプロの意識をもっていたけるとありがたいです。

#### 施設管理関係(2件)

- ・施設周辺の掃き掃除をしていただくと助かります。
- ・リーダーに偏らず、全員が施設の運用ができるようにしたほうがいいと思います。

#### その他(5件)

- ・委託業務契約として事務局の方とだけのやり取りの為(直接就業者の方にお会いしない)2番目の「就業者には」の質問は回答できません。
- ・床がふくらんでいる
- ・依頼したことがないため不明
- ・配布先の間違ひがある。
- ・朝と夕、違う方をお願いしている。門の立ち位置など、声をかけたことはあったが、あまり変わらなかった。子どもの飛び出しに気を付けてほしい。

### ③ 最初にシルバーに仕事を発注したきっかけは何でしょうか？

	回答数	割合
区役所の紹介	37	11.6%
シルバーのチラシ	40	12.5%
知人からの紹介	87	27.3%
ホームページを見て	42	13.2%
その他	70	21.9%
<small>・以前から知っていた、利用していた(25件) ・区の方針(5件) ・他区でセンターを利用していた(5件) ・営業担当の訪問(3件)            ・センター会員であったため ・看板 ・バス広告 ・区の広報 ・訪問介護の方から ・業種がいろいろあるのでのみやすいから ・他</small>		
未回答	43	13.5%

④ シルバーに仕事を依頼した理由は何でしょうか？（複数回答可）

	回答数	割合
公共的な団体だから	138	21.4%
料金が安いから	116	18.0%
高齢者の社会参加支援のため	121	18.8%
仕事が丁寧だから	67	10.4%
以前から依頼しているから	120	18.6%
知人に勧められたから	25	3.9%
人を雇うほどの仕事ではないから	42	6.5%
その他	11	1.7%
・地域支援 ・人手不足、採用難 ・他地区で利用実績があった ・協力的に参加していただけるため ・業務仕事上の手不足の為 ・安心できるから ・信用できるから ・他		
未回答	5	0.8%

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「労働者派遣事業」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	13	4.1%
話を聞いてみたい	37	11.6%
興味がない	71	22.3%
わからない	154	48.3%
未回答	44	13.8%

⑥ 新たに依頼したい仕事や、その他ご意見ご要望

清掃関係(25件)

- ・換気扇、エアコンの清掃等
- ・棟内、建物廻りの雑草、ゴミの処理、内階段、外階段、側溝の清掃等有ります。近いうちにシルバーさんに行きます。
- ・いつも会員さんにお世話になっております。みなさま、健康に気を付けて働いていただけるようお願いいたします。
- ・請負事業の場合、欠勤したときの代行を期待しているが、欠勤時の対応が軽い気がします。
- ・社屋にベランダ庭園があるのですが、素人の手入れでは疎かになり、なかなか行き届きません。もし、植木職人さんがいらっしゃればと考えております。
- ・清掃(日常清掃員)
- ・単発でも良いのか、定期的な作業をお願いした方が良いのか、そもそも理解していないのかも。
- ・今のところ自分で出来る事はやっておりますが、高齢で出来なくなりましたら、家事援助等を依頼したいと思っています。
- ・内容(仕事の)を良く理解している方ならと思っています。料金が安いからなど思わずに、しっかり人をお願いしたい。
- ・植木や大工仕事(大がかりでない、少ない)をやってくれると助かると感じることもある。今はまとめて修理業者に依頼している。
- ・今のところ、会員さんにご丁寧にお仕事いただいております。十分に間に合っております。派遣事業があることは頭にいれておきます。
- ・他の管理物件の清掃
- ・樹木、植木、草花の育て方etc相談にのってほしい。
- ・受注処理(メール、FAXの確認、社内への製造手配、製品の検品、発送等)を出来る人がいればお願いしたい。(印刷業界経験者希望)
- ・昼のクリーニングスタッフがほしい。減菌、片付けをしてくれる方。10時～13時 15時～18時など。
- ・施設管理にて「労働者派遣事業」を利用させて頂くことが出来るかどうか、検討致したく存じます。
- ・清掃の仕事以外もお願いできるのを本アンケートで知りました。他もお願いしたいです。
- ・2年間の後、6号棟ひさし清掃と現在依頼している内容を合わせての依頼をする事が出来るかの打合せを

致して頂ければと思っています。

- ・台東区のビルの清掃の件で、お話しを聞いてみたいです。
- ・近所の方がゴミを捨てていくので困ることがあります。区役所に電話して処分するような事をしてもらえらなら料金が少々高くても頼みたいです。引越の時もそうですが、見張ってる人がいないので困ってます。隣のマンションの人も捨てていて不動産屋がゴミを返した事がありました。
- ・墨田区以外の対応はできますか。
- ・①の人材苦勞しています。
- ・保育・保育補助、調理補助 調理員
- ・仕事の内容をキチンと教えた方が良くと思います。
- ・6年度10月から3時間のパートのおそうじの方を1~2名依頼したいです。(女性が希望)

#### 家事援助関係(2件)

- ・エアコン、網戸の清掃
- ・洋服のリフォーム、特に紳士ものワイシャツの袖つめをリフォーム店に出すと4,500円かかる。(1枚)もっと手ごろな値段でやってくれると助かります。

#### 技能関係(8件)

- ・植木(庭の手入れ)をお願いしたいと考えている。
- ・植木の消毒、虫対策
- ・公的機関の為労働者派遣事業の予算措置等難しい。
- ・請負なのか派遣なのかわかりませんが、共同住宅の共用部分の定期清掃の業者の変更を検討しています。料金や作業について相談したい。
- ・支払い方法はその場で受け取ってもらえたら助かります。高齢の為、ふりかえの方法は無理がある。(97才)
- ・アパート(3階)などの階段、窓などの清掃は、単発での、1日だけだと、行っていただけないのでしょうか。
- ・自転車がパンクで遠い修理までもっていけない時、軽トラックで迎えに来て自転屋さんに迄運んでほしい。そんな場合依頼できますか。又料金的にいくらですか。
- ・ペンキがはげてしまい、ペンキをぬってだめなところを直してもらいたいのですが。

#### 駐輪場管理・自転車整理関係(3件)

- ・他区で依頼しているので、業務内容によっては今後依頼させていただくかもしれません。
- ・イベント前日のレイアウト設置の業務も受注していただけるのでしょうか。具体的にだと、100名以上収容の講演会会場と展示発表のレイアウト設置。
- ・教育に携わっていた経験がある方に興味があります。

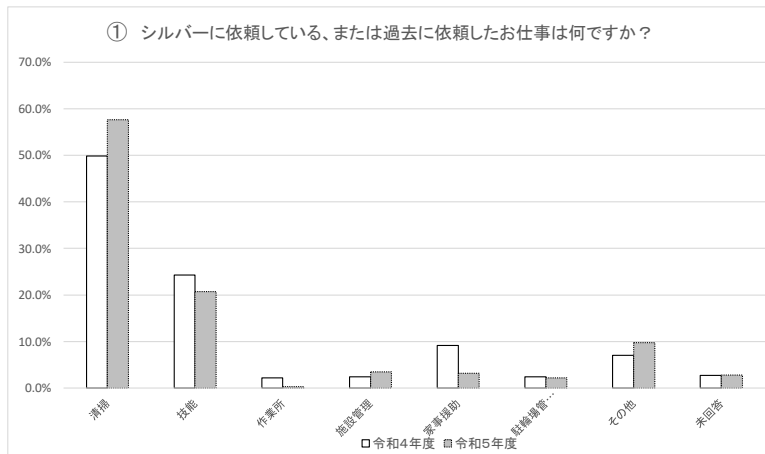
#### その他(4件)

- ・定期的に製品評価等で協力いただきたいと考えています。何度か依頼していますと協力いただける方が固定されてきていますので、もう少し増えるとありがたいです。
- ・木造建の一部タン板なのですが古くなってきたので、雨漏りするの一回見て頂きたいのです。予算に合わせて見積もりして頂きたいです。
- ・簡単な縫物や修繕など、お願いしたいと思うが、その後のメンテナンスについてはどうなのか。
- ・いつも放課後こども教室の運営にご理解いただき、丁寧な対応、ご支援を感謝いたします。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

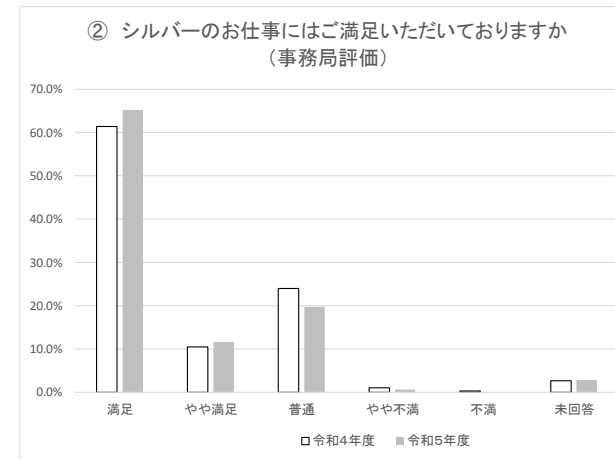
# 令和5年度 発注者向けアンケート調査結果概要(発注者573団体に対し令和5年10月実施)

(アンケート回収数 令和5年度319件(回収率55.7%) 令和4年度371件(回収率56.6%))

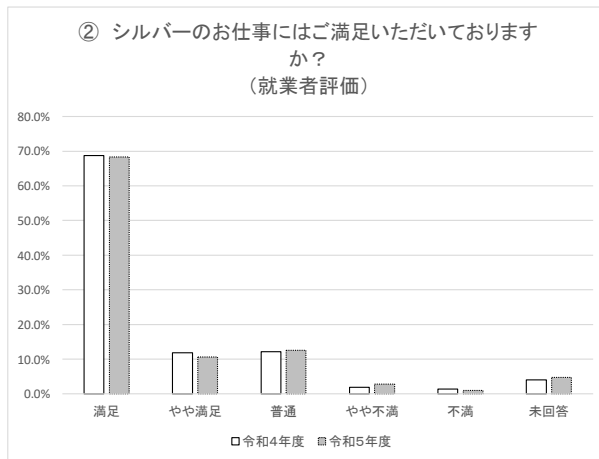
※パーセントの数値は小数点2位以下は四捨五入で表記しております。そのため、全ての数値を合計しても100%にならない場合があります。



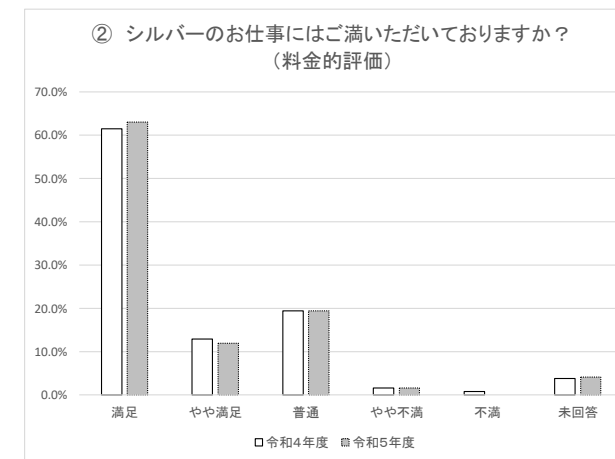
	清掃	技能	作業所	施設管理	家事援助	駐輪場管理・自転車整理	その他	未回答
令和4年度	49.9%	24.3%	2.2%	2.4%	9.2%	2.4%	7.0%	2.7%
	185件	90件	8件	9件	34件	9件	26件	10件
令和5年度	57.7%	20.7%	0.3%	3.4%	3.1%	2.2%	9.7%	2.8%
	184件	66件	1件	11件	10件	7件	31件	9件



	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答
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
令和5年度	65.2%	11.6%	19.7%	0.6%	0.0%	2.8%
	208件	37件	63件	2件	0件	9件

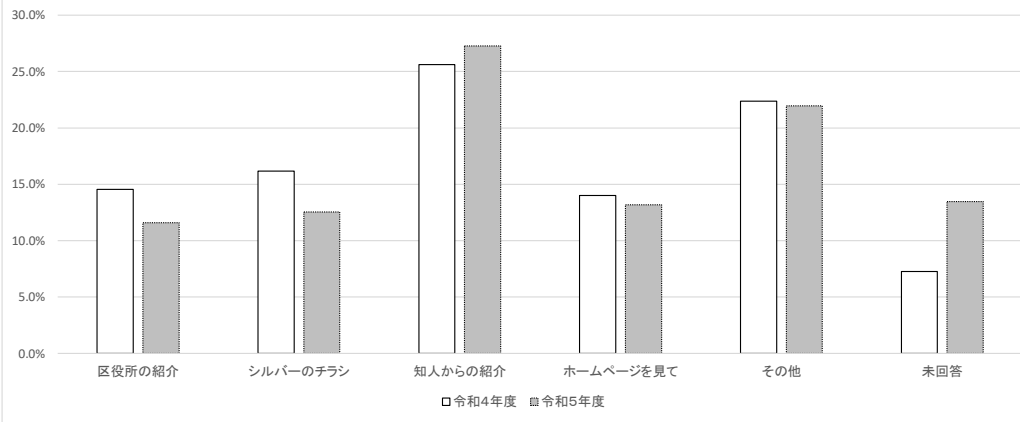


	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答
令和4年度	68.7%	11.9%	12.1%	1.9%	1.3%	4.0%
	255件	44件	45件	7件	5件	15件
令和5年度	68.3%	10.7%	12.5%	2.8%	0.9%	4.7%
	218件	34件	40件	9件	3件	13件



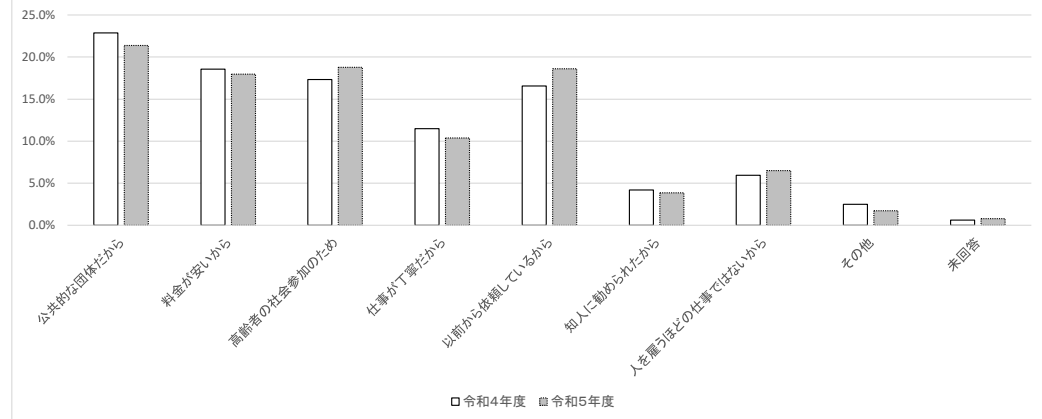
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答
令和4年度	61.5%	12.9%	19.4%	1.6%	0.8%	3.8%
	228件	48件	72件	6件	3件	14件
令和5年度	63.0%	11.9%	19.4%	1.6%	0.0%	4.1%
	201件	38件	62件	5件	0件	13件

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？



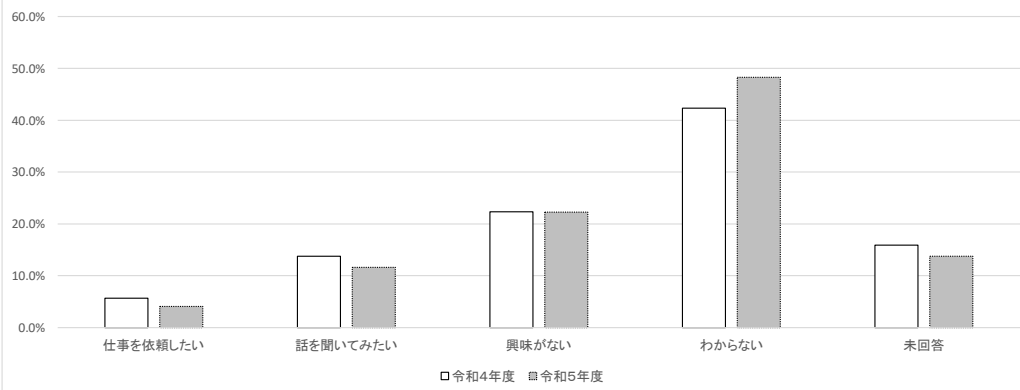
年度	区役所の紹介	シルバーのチラシ	知人からの紹介	ホームページを見て	その他	未回答
	令和4年度	14.6% 54件	16.2% 60件	25.6% 95件	14.0% 52件	22.4% 83件
令和5年度	11.6% 37件	12.5% 40件	27.3% 87件	13.2% 42件	21.9% 70件	13.5% 43件

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4年度	22.9% 185件	18.5% 150件	17.3% 140件	11.5% 93件	16.6% 134件	4.2% 34件	5.9% 48件	2.5% 20件
令和5年度	21.4% 138件	18.0% 116件	18.8% 121件	10.4% 67件	18.6% 120件	3.9% 25件	6.5% 42件	1.7% 11件	0.8% 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？



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4年度	5.7% 21件	13.7% 51件	22.4% 83件	42.3% 157件
令和5年度	4.1% 13件	11.6% 42件	22.3% 83件	48.3% 177件	13.8% 51件