

# お客様意向調査（事業者アンケート）報告書

令和4年度

公益社団法人

高槻市シルバー人材センター

# 目 次

I	調査の概要		
1	調査の目的	_____	1
2	調査の内容	_____	1
3	調査の方法	_____	1
4	報告書のみかた	_____	1
II	調査結果の概要	_____	2
III	調査結果	_____	3
IV	調査票	_____	1 1

# I 調査の概要

## 1 調査の目的

お客様（発注者）の皆様の実情やご意向を把握し、今後のシルバー人材センター事業に反映する際の基礎資料とする。

## 2 調査の内容

シルバー人材センター事業について

## 3 調査の方法

- |           |  |
|-----------|--|
| (1) 調査対象  | お客様（発注者）の中から200社   |
| (2) 抽出法   | 無作為  |
| (3) 調査方式  | 郵送による配布・回収   |
| (4) 調査期間  | 令和4年11月28日（月）～12月12日（月）<br>（実質令和4年12月27日（火）到着分まで）              |
| (5) 発送・回収 | 発送数 : 200件<br>回収数 : 128件（回収率64.0%）<br>有効回答数 : 128件（有効回答率64.0%） |

## 4 報告書のみかた

- (1) 比率は、原則として各設問の無回答を含む集計対象総数（回答者数）に対する百分比（%）を表している。
- (2) 百分比（%）は、小数点第2位以下を四捨五入して表示している。このため、内訳の合計が100%にならないことがある。
- (3) グラフ等の回答・選択肢については、文章・表現などを一部省略している場合がある。

## Ⅱ 調査結果の概要

- ・発注者（お客様）については、「企業」が76.6%、「個人」が22.7%となっている。
- ・認知度については、「市や地域などの広報誌」と回答した割合が38.4%と最も高く、次いで「シルバー人材センターのホームページやチラシ」などが22.5%の順となっている。
- ・依頼した仕事については、「一般作業分野」と回答した割合が62.1%と最も高く、全体の6割を超えている。
- ・依頼理由については、「公共団体で信用できる」と回答した割合が31.2%と最も高く、次いで「人手不足を解消するため」が19.5%の順となっている。
- ・依頼業務の満足度については、「満足」と回答した割合が69.5%と最も高く、次いで「やや満足」が18.8%の順となっており、「満足」「やや満足」を合わせた回答数が全体の8割を超えている。
- ・「やや不満」「不満」の理由については、「人により仕事の質や内容に差があった」との回答が2件、次いで「会員同士の会話が長い」が1件となっている。
- ・利用料金については、「満足」と回答した割合が57.8%と最も高く、次いで「普通」が30.5%の順となっている。
- ・分かりやすい説明や案内については、「満足」と回答した割合が57.8%と最も高く、次いで「普通」が25.0%の順となっている。
- ・依頼から完了までの流れについては、「満足」と回答した割合が68.0%と最も高く、次いで「普通」が18.0%の順となっている。
- ・今後のシルバーの利用については、「利用したい」と回答した割合が88.3%と最も高く、全体の8割を超えている。
- ・今後依頼したい仕事については、「一般作業分野」と回答した割合が54.1%と最も高く、次いで「技能分野」が18.2%の順となっている。
- ・今後の重点取組みについては、「既存の業務の拡大と充実」と回答した割合が18.7%と最も高く、次いで「女性が活躍できる業務の拡大」が15.3%の順となっている。

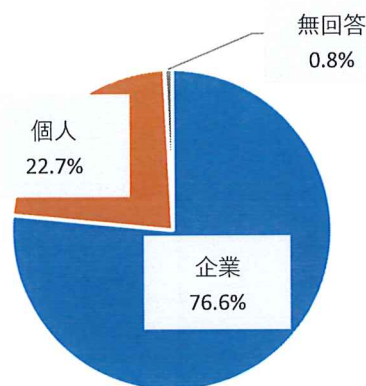
### Ⅲ 調 査 結 果

お客様意向調査の結果

問 1 発注者（お客様）についてお尋ねします。（○は1つだけ）

番号	選 択 肢	回答数
1	企業	98
2	個人	29
	無回答	1
	全 体	128

■発注者（お客様）

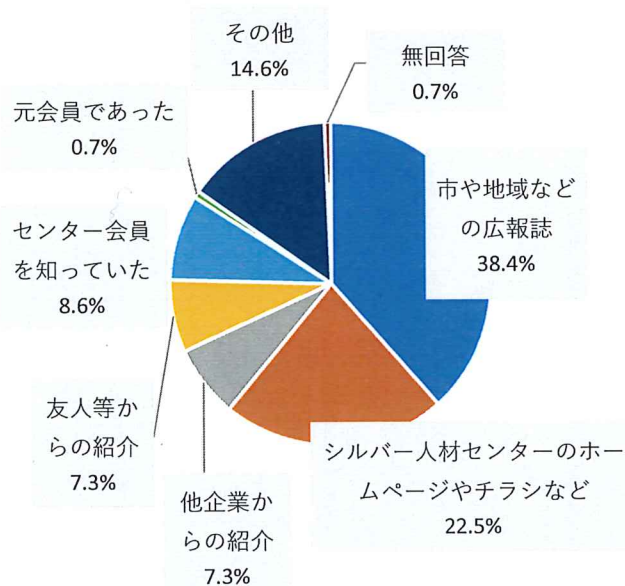


発注者（お客様）については、「企業」が76.6%、「個人」が22.7%となっている。

問 2 シルバー人材センターは、定年等のため現役を引退した方々が働くことを通じて生きがいを得るとともに、地域社会の活性化に貢献する組織ですが、あなたはシルバー人材センターを何で知りましたか。（○はあてはまるもの2つまで）

番号	選 択 肢	回答数
1	市や地域などの広報誌	58
2	シルバー人材センターのホームページやチラシなど	34
3	他企業からの紹介	11
4	友人等からの紹介	11
5	センター会員を知っていた	13
6	元会員であった	1
7	その他	22
	無回答	1
	全 体	151

■シルバー人材センター認知度



その他の意見としては、市バスの吊り広告や以前より企業として利用し知っていたなど。

認知度については、「市や地域などの広報誌」と回答した割合が38.4%と最も高く、次いで「シルバー人材センターのホームページやチラシ」などが22.5%の順となっている。

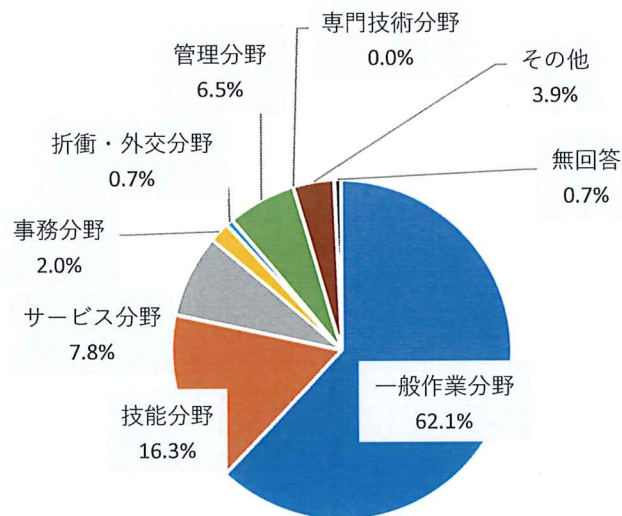
問 3 シルバー人材センターに依頼した仕事の内容をお尋ねします。(〇はいくつでも)

番号	選 択 肢	回答数
1	一般作業分野	95
2	技能分野	25
3	サービス分野	12
4	事務分野	3
5	折衝・外交分野	1
6	管理分野	10
7	専門技術分野	0
8	その他	6
	無回答	1
	全 体	153

その他の意見としては、看護補助業務のサポートや入構管理や見回りなど。

依頼した仕事については、「一般作業分野」と回答した割合が62.1%と最も高く、全体の6割を超えている。

■依頼した仕事



問 4 シルバー人材センターへ依頼しようと思われた理由をおたずねします。

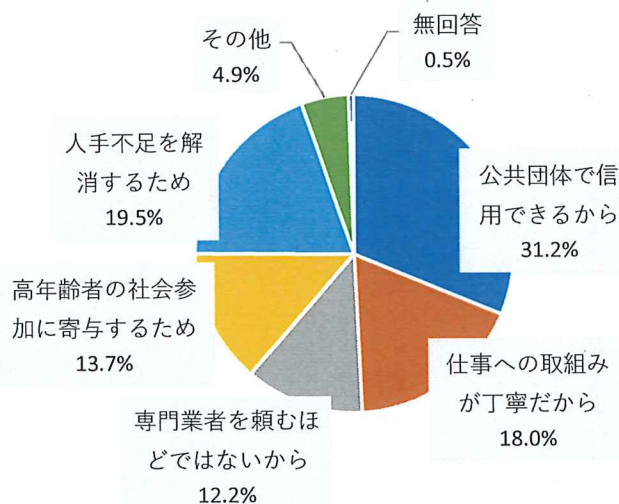
(〇は2つまで)

番号	選 択 肢	回答数
1	公共団体で信用できるから	64
2	仕事への取組みが丁寧だから	37
3	専門業者を頼むほどではないから	25
4	高齢者の社会参加に寄与するため	28
5	人手不足を解消するため	40
6	その他	10
	無回答	1
	全 体	205

その他の意見としては、専門業者より低価格など。

依頼理由については、「公共団体で信用できる」と回答した割合が31.2%と最も高く、次いで「人手不足を解消するため」が19.5%の順となっている。

■依頼理由

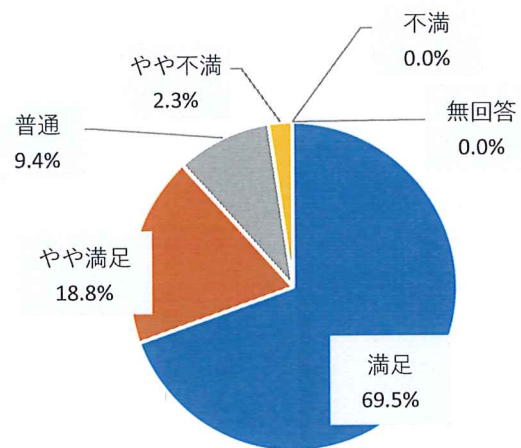


問 5 依頼していただいたお仕事について満足度をおたずねします。

(1) 仕事の質や内容は満足していただけましたか。(〇は1つだけ)

番号	選 択 肢	回答数
1	満足	89
2	やや満足	24
3	普通	12
4	やや不満	3
5	不満	0
	無回答	0
	全 体	128

■依頼業務の満足度



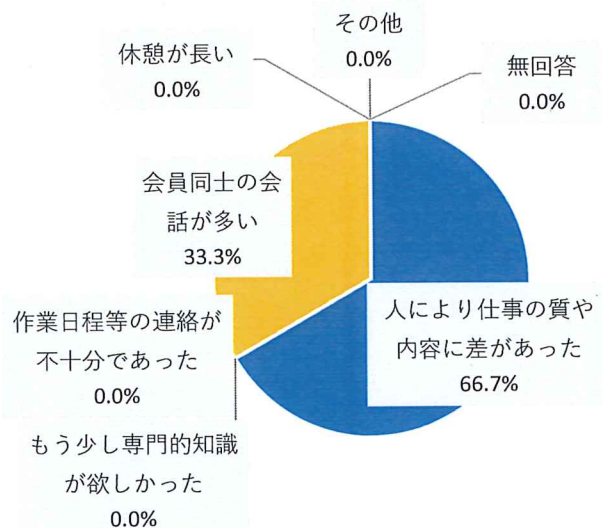
依頼業務の満足度については、「満足」と回答した割合が69.5%と最も高く、次いで「やや満足」が18.8%の順となっており、「満足」「やや満足」を合わせた回答数が全体の8割を超えている。

(1) で「やや不満」「不満」とお答えの方におたずねします。

(1-2) その理由は何ですか。(〇は1つだけ)

番号	選 択 肢	回答数
1	人により仕事の質や内容に差があった	2
2	もう少し専門的知識が欲しかった	0
3	作業日程等の連絡が不十分であった	0
4	会員同士の会話が多い	1
5	休憩が長い	0
6	その他	0
	無回答	0
	全 体	3

■「やや不満」「不満」の理由



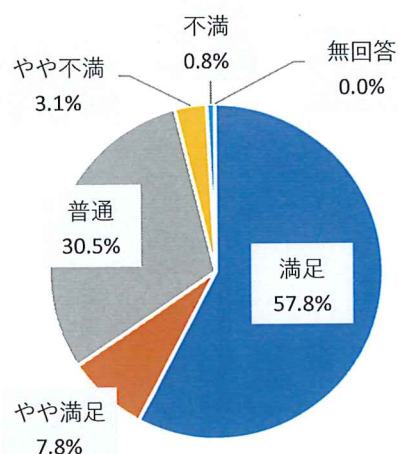
「やや不満」「不満」の理由については、「人により仕事の質や内容に差があった」との回答が2件、次いで「会員同士の会話が多い」が1件となっている。



(2) 利用料金は適切でしたか。(〇は1つだけ)

番号	選 択 肢	回答数
1	満足	74
2	やや満足	10
3	普通	39
4	やや不満	4
5	不満	1
	無回答	0
	全 体	128

■ 利用料金



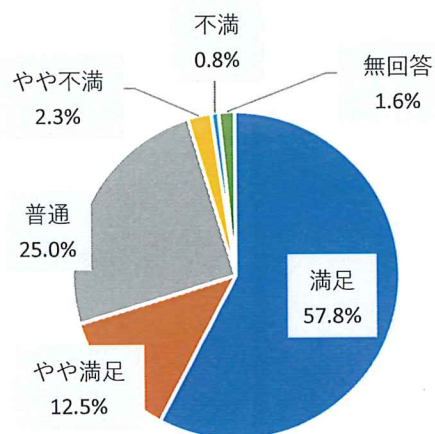
利用料金については、「満足」と回答した割合が57.8%と最も高く、次いで「普通」が30.5%の順となっている。

(3) 発注者（お客様）にとって分かりやすい説明や案内が出来ていましたか。

(〇は1つだけ)

番号	選 択 肢	回答数
1	満足	74
2	やや満足	16
3	普通	32
4	やや不満	3
5	不満	1
	無回答	2
	全 体	128

■ 分かりやすい説明や案内

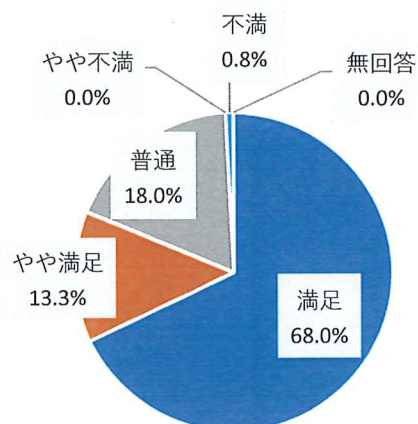


分かりやすい説明や案内については、「満足」と回答した割合が57.8%と最も高く、次いで「普通」が25.0%の順となっている。

(4) 依頼から完了までの流れは円滑に進みましたか。(〇は1つだけ)

番号	選 択 肢	回答数
1	満足	87
2	やや満足	17
3	普通	23
4	やや不満	0
5	不満	1
	無回答	0
	全 体	128

■依頼から完了までの流れ

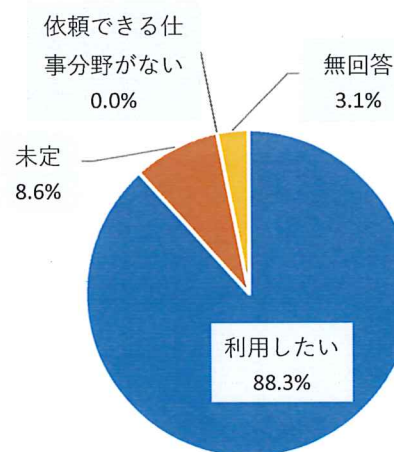


依頼から完了までの流れについては、「満足」と回答した割合が68.0%と最も高く、次いで「普通」が18.0%の順となっている。

問 6 今後もシルバー人材センターを利用したいですか。(〇は1つだけ)

番号	選 択 肢	回答数
1	利用したい	113
2	未定	11
3	依頼できる仕事分野がない	0
	無回答	4
	全 体	128

■今後のシルバーの利用について



今後のシルバーの利用については、「利用したい」と回答した割合が88.3%と最も高く、全体の8割を超えている。

問 7 今後シルバー人材センターに依頼したい仕事の内容をお尋ねします。

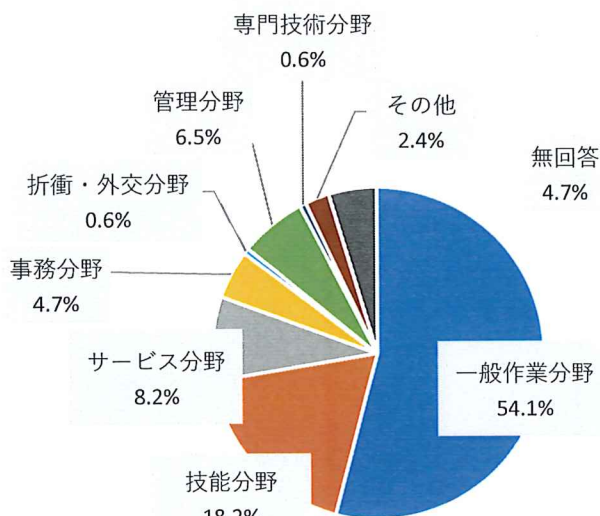
(○は2つまで)

番号	選 択 肢	回答数
1	一般作業分野	92
2	技能分野	31
3	サービス分野	14
4	事務分野	8
5	折衝・外交分野	1
6	管理分野	11
7	専門技術分野	1
8	その他	4
	無回答	8
	全 体	170

その他の意見としては、ICT関係業務、補助やモデルなど。

今後依頼したい仕事については、「一般作業分野」と回答した割合が54.1%と最も高く、次いで「技能分野」が18.2%の順となっている。

■ 今後依頼したい仕事



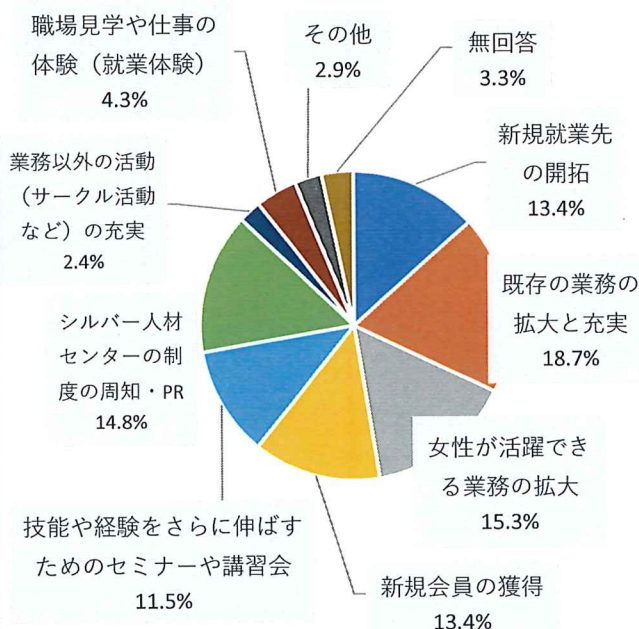
問 8 高齢者の社会参加による自らの生きがいづくりや健康維持を推進するため、シルバー人材センターはこれからどのような活動に重点を置き取り組むべきとお考えですか。(○は2つまで)

番号	選 択 肢	回答数
1	新規就業先の開拓	28
2	既存の業務の拡大と充実	39
3	女性が活躍できる業務の拡大	32
4	新規会員の獲得	28
5	技能や経験をさらに伸ばすためのセミナーや講習会	24
6	シルバー人材センターの制度の周知・PR	31
7	業務以外の活動（サークル活動など）の充実	5
8	職場見学や仕事の体験（就業体験）	9
9	その他	6
	無回答	7
	全 体	209

その他の意見としては、技能分野や経験を生かせる分野の拡大など。

今後の重点取り組みについては、「既存の業務の拡大と充実」と回答した割合が18.7%と最も高く、次いで「女性が活躍できる業務の拡大」が15.3%の順となっている。

■ 今後の重点取り組み





## IV 調 査 票

## (公社) 高槻市シルバー人材センターお客様意識調査

### ご協力のお願い

日ごろから(公社)高槻市シルバー人材センターにご協力をいただき、ありがとうございます。

この調査は、お客様(発注者)の皆様の実情やご意向を把握し、今後のシルバー人材センター事業に反映する基礎資料とするため、お客様(発注者)の中から200社を無作為に選ばせていただきました。

お忙しいところお手数をおかけしますが、調査の趣旨をご理解いただき、ご回答いただきますようご協力をお願いします。

(公社) 高槻市シルバー人材センター

#### 回答方法

◇当てはまる選択肢を選んで、その番号に○をつけてください。○の数に指定がある場合は、設問文に従ってください。

◇記入後、同封の返信用封筒(切手不要)に入れ、締切日までに投函してください。

調査票・封筒には、住所や名前を書かないでください。

#### 回答にあたって

◇調査票は統計的に処理し、調査目的以外には一切利用しません。

回答内容が外部に漏れることはありませんので、安心してお答えください。

◇回答締切日 12月12日(月) までをお願いします。

#### 《お問い合わせ》

(公社) 高槻市シルバー人材センター

電話：072-681-2751

FAX：072-681-2763

シルバー人材センターは、定年等のため現役を引退した方々が働くことを通じて生きがいを得るとともに、地域社会の活性化に貢献する組織です。

問 1 発注者（お客様）についておたずねします。（○は1つだけ）

1. 企業
2. 個人

問 2 あなたはシルバー人材センターを何で知りましたか。（○は2つまで）

1. 市や地域などの広報誌
2. シルバー人材センターのホームページやチラシなど
3. 他企業からの紹介
4. 友人等からの紹介
5. センター会員を知っていた
6. 元会員であった
7. その他（具体的に： )

問 3 シルバー人材センターに依頼した仕事の内容をおたずねします。（○は2つまで）

1. 一般作業分野（工場内作業、屋内外の清掃、除草・草刈り、包装、カート回収など）
2. 技能分野（植木のせん定、網戸の張替え、大工仕事、調理補助、和裁など）
3. サービス分野（家事、ゴミ出し、生活援助サービス、物品の販売など）
4. 事務分野（文書管理事務、毛筆筆耕、受付事務など）
5. 折衝・外交分野（チラシ等の配布など）
6. 管理分野（倉庫内管理〔作業含む〕、公園管理、駐車・駐輪場管理、施設受付など）
7. 専門技術分野（補習教室講師、パソコン教室、家庭教師、経理事務など）
8. その他（具体的に： )

問 4 シルバー人材センターへ依頼しようと思われた理由をおたずねします。

（○は2つまで）

1. 公共的団体で信頼できるから
2. 仕事への取組みが丁寧だから
3. 専門業者を頼むほどではないから
4. 高齢者の社会参加に寄与するため
5. 人手不足を解消するため
6. その他（具体的に： )

問 5 依頼していただいたお仕事について満足度をおたずねします。

(1) 仕事の質や内容は満足していただけましたか。(○は1つだけ)

1. 満足
2. やや満足
3. 普通
4. やや不満
5. 不満

(1) で「やや不満」「不満」とお答えの方におたずねします。

(1-2) その理由は何ですか。(○は1つだけ)

1. 人により仕事の質や内容に差があった
2. もう少し専門的知識が欲しかった
3. 作業日程等の連絡が不十分であった
4. 会員同士の会話が深い
5. 休憩が長い
6. その他(具体的に: \_\_\_\_\_)

(2) 利用料金は適切でしたか。(○は1つだけ)

1. 満足
2. やや満足
3. 普通
4. やや不満
5. 不満

(3) 発注者(お客様)にとって分かりやすい説明や案内ができていましたか。

(○は1つだけ)

1. 満足
2. やや満足
3. 普通
4. やや不満
5. 不満

(4) 依頼から完了までの流れは円滑に進みましたか。(○は1つだけ)

1. 満足
2. やや満足
3. 普通
4. やや不満
5. 不満



問 6 今後もシルバー人材センターを利用したいですか。(○は1つだけ)

1. 利用したい
2. 未定
3. 依頼できる仕事分野がない

問 7 今後シルバー人材センターに依頼したい仕事の内容をお尋ねします。

(○は2つまで)

1. 一般作業分野 (工場内作業、屋内外の清掃、除草・草刈り、包装、カート回収など)
2. 技能分野 (植木のせん定、網戸の張替え、大工仕事、調理補助、和裁など)
3. サービス分野 (家事、ゴミ出し、生活援助サービス、物品の販売など)
4. 事務分野 (文書管理事務、毛筆筆耕、受付事務など)
5. 折衝・外交分野 (チラシ等の配布など)
6. 管理分野 (倉庫内管理〔作業含む〕、公園管理、駐車・駐輪場管理、施設受付など)
7. 専門技術分野 (補習教室講師、パソコン教室、家庭教師、経理事務など)
8. その他 (具体的に: \_\_\_\_\_)

問 8 高年齢者の社会参加による自らの生きがいづくりや健康維持を推進するため、シルバー人材センターはこれからどのような活動に重点を置き取り組むべきとお考えですか。(○は2つまで)

1. 新規就業先の開拓
2. 既存の業務の拡大と充実
3. 女性が活躍できる業務の拡大
4. 新規会員の獲得
5. 技能や経験をさらに伸ばすためのセミナーや講習会
6. シルバー人材センターの制度の周知・PR
7. 業務以外の活動 (サークル活動など) の充実
8. 職場見学や仕事の体験 (就業体験)
9. その他 (具体的に: \_\_\_\_\_)

◆以上で質問は終了です。ご協力ありがとうございました。◆

高年齢者就業調査検討委員会

委員長	理事	薦田優子
副委員長	理事	徠武蔵
	理事	長縄正道
	理事	初代元夫
	会員	瀧井喜代美
	会員	山中昭弘
	行政関係者	岡野明洋
	行政関係者	石戸裕也