

豊島区シルバー人材センター 会員意識調査・お客様満足度調査調査報告書 (概要版)

1 調査の目的

このアンケート調査は、第三次中期計画の策定に先立ち、会員の皆さまから就業状況やセンターに対する意見・要望等を伺い、さまざまな課題について検討・改善に努めていくための計画策定の基礎資料とすることを目的としています。

2 調査の種類

(1) 会員意識調査

対象者	豊島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（令和4年5月25日時点）
対象者数	1,596名

(2) お客様満足度調査

対象	令和4年3～4月の発注者	※ 民間団体・企業、公的機関、個人
対象数	579団体・人	

3 調査期間

令和4年6月1日から令和4年6月30日

4 調査方法

郵送による配布・回収

5 回収状況

(1) 会員意識調査

【性別・年齢別回収状況】

	全体			男性			女性		
	配布数	有効回答数	有効回答率	配布数	有効回答数	有効回答率	配布数	有効回答数	有効回答率
60-64歳	55通	44通	80.0%	28通	21通	75.0%	27通	23通	85.2%
65-69歳	253通	190通	75.1%	149通	110通	73.8%	104通	80通	76.9%
70-74歳	547通	413通	75.5%	333通	242通	72.7%	214通	170通	79.4%
75-79歳	406通	284通	70.0%	252通	175通	69.4%	154通	108通	70.1%
80-84歳	270通	190通	70.4%	183通	130通	71.0%	87通	60通	69.0%
85歳以上	65通	38通	58.5%	51通	30通	58.8%	14通	8通	57.1%
無回答	—	37通	—	—	16通	—	—	10通	—
合計	1,596通	1,196通	74.9%	996通	724通	72.7%	600通	459通	76.5%

(2) お客様満足度調査

	配布数	有効回答数	有効回答率
利用者	579通	332通	57.3%

調査結果

1 会員意識

問1 あなたの性別と年齢をお教えてください。

単位：人

男性	女性	無回答
724	459	13

単位：人

64歳以下	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80歳以上	無回答
44	190	413	284	228	37

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○)

単位：人

駒込	巣鴨	鴨西巣	塚北大	塚南大	袋上池	袋東池	袋南池	袋西池	池袋	本池町袋
51 4.3%	75 6.3%	58 4.8%	52 4.3%	53 4.4%	92 7.7%	63 5.3%	36 3.0%	39 3.3%	56 4.7%	101 8.4%

が雑谷司	高田	目白	崎南長	長崎	千早	要町	高松	千川	答無回
54 4.5%	35 2.9%	49 4.1%	104 8.7%	100 8.4%	61 5.1%	50 4.2%	38 3.2%	24 2.0%	5 0.4%

問3 自転車をお持ちの方に、お伺いします。自転車賠償責任保険に加入していますか。(1つに○)

単位：人

加入している	加入していない	無回答
673	203	320

問4 スマートフォン・携帯電話を持っていますか。(1つに○)

単位：人

スマートフォンを持っている	携帯電話を持っている	スマートフォンも携帯電話も持っていない	無回答
867	252	64	13

問4で「スマートフォンを持っている」と答えた方に、お伺いします。

問5 下記の機能で利用できるものを選んでください。(あてはまるものすべてに○)

単位：人

電話	メール	LINE	動画視聴	インターネット	フェイスブック	インスタグラム	ツイッター	その他	無回答
851	773	647	504	567	153	126	110	58	6

問6 シルバー人材センターに入会して、どれくらい経ちますか。(1つに○) R4.6.1 現在

単位：人

1年未満	1年以上～5年未満	5年以上～10年未満	10年以上	無回答
148	422	324	272	30

問7 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3つまでに○)

単位：人

体や健康 によい	生きがい を得たい	経験や 能力を 活かし たい	新しい 知識・ 技術を 得たい	収入を 得たい	繋がり を持ち たい 地域・ 社会と	貢献し たい 地域・ 社会に	欲しい 友人や 話し相 手が	時間 がある	知人に 誘われ た	その他	無回答
595	162	171	56	573	228	293	54	389	122	24	96

問8 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○)

単位：人

仕事に就いたことがある	仕事に就いたことがない	無回答
946	243	7

問8で「仕事に就いたことがある」と答えた方に、お伺いします。

問9 この1年間に就いたお仕事はどのような内容ですか。(主なもの1つに○)

単位：人

除草	見守り 訪問 保育 補助、 ス、 生活 支援 サービ ス	家事 援助・ 生活 支援	清掃	各種 手作業	児童 通学 案内	各種 一般 事務	屋内外 軽作業	施設 管理	宛名 書き・ 賞状 などの 筆耕	植木の 剪定	襖・障 子・網 戸	畳の 張替	大工・ 塗装	独自 事業 講師	その他 の仕事	無回答
9	51	215	8	81	21	57	260	2	14	5	7	13	59	144		

問9で○をした仕事について、お伺いします。

問10 以下の①～④の項目について、あてはまる番号に○をしてください。なお、「不満足」とお答えいただいた方は、具体的な理由を教えてください。

単位：人

	不満足	普通	やや満足	満足	とても満足	無回答
①仕事の内容について、満足していますか	13	188	116	440	150	39
②就業時間・日数について、満足していますか	26	222	132	405	107	54
③仕事の対価（配分金）について、満足していますか	46	241	144	360	97	58
④職場環境について、満足していますか	37	220	141	370	112	66

問8で「2. 仕事に就いたことがない」と答えた方に、お伺いします。

問11 仕事に就かなかった（未就業の）理由を教えてください。（主なもの3つまでに○）

単位：人

シルバーから仕事の紹介がなかったから	希望する仕事なかったから	配分金単価が安かったから	就業条件が合わなかったから	健康状態がよくなかったから	家庭の事情のため	高齢のため	他で働いている（いた）から	働きたくないから	コロナの感染で控えているから	その他	無回答
28	95	11	32	36	22	10	79	2	36	36	11

問12 就業中の被服等についての考えをお答えください。（あてはまるものすべてに○）

単位：人

被服等を配布して欲しい	被服等をすべての就業現場で統一して欲しい	被服は何年毎に配布して欲しい	その他	無回答
158	119	168	230	620

問14 現在（6月1日時点）シルバー人材センター以外でお仕事をしていますか。（1つに○）

単位：人

している	していない	無回答
315	837	44

問 14 で「している」と答えた方に、お伺いします。

問 15 週にどのくらい働いていますか（1つに○）

単位：人

週6～7日	週4～5日	週2～3日	週1日	不定期	無回答
19	79	100	25	79	13

問 16 あなたは、健康で安全な就業を目指し、以下のうち、日頃から意識して取り組んでいるものはありますか。（あてはまるものすべてに○）

単位：人

作業は安全第一を心掛け、急いだりあわてたりしない	器具類は、使用する前に必ず点検をする	服装・履物は作業に合った動き易いものにする	作業前には、軽い柔軟体操をして体をほぐす	加齢による諸機能の低下を十分に認識し、無理をしないよう心がける	作業現場は常に整理整頓を心がける	共同作業では、合図、連絡を正確に行なう	帰宅するまでは仕事のうちであり、交通事故に気を付ける	健康には常に注意し、良好な状態で就業する	仕事の前日は、十分な睡眠をとるよう心がける	その他	特にしていない	無回答
865	334	812	266	732	583	413	845	926	544	38	18	63

問 17 仕事に就いていない（未就業の）方に就業してもらうには、どのような対応策が効果的だと思いますか。（あてはまるものすべてに○）

単位：人

ローテーション就業（就業現場等を一定の期間を経て交代制にすること）の推進	ワークシェアリング（複数の会員が仕事を分かち合って就業すること）の推進	就業に関する情報提供を充実する	事業所訪問など就業先の開拓・拡大に力を入れる	未就業会員の経験や能力を活かして新たな就業機会を見出す（各種教室などの独自事業）	未就業会員を対象とした就業相談を充実する	会員向けの研修を充実させ、就業能力の向上を図る	その他	分からない	無回答
186	232	478	237	204	352	246	50	101	308

問 18 シルバー会員になってよかったことを教えてください。（あてはまるものすべてに○）

単位：人

友達ができた	健康になった。若返った	収入が得られる	社会とのつながりが出来た	色々なイベント・セミナーに参加できて楽しかった	いろいろな仕事を経験できた	仕事を通じて感謝された	仕事が生きがいになった	その他	無回答
311	294	694	385	111	219	412	199	86	122

問 19 シルバー人材センターでやって欲しい（みたい）イベントやお仕事はありますか。（1つに○）

単位：人

ある	ない	無回答
182	707	307

問 20 今後、就きたい又は続けたいお仕事はどのような内容ですか。（あてはまるものすべてに○）

単位：人

除草	見守り訪問 保育補助 生活支援サービス	家事援助	清掃	各種手作業	児童通学案内	各種一般事務	屋内外軽作業	施設管理	宛名書き・賞状 などの筆耕	植木の剪定	襖・障子・網戸 畳の張替	大工・塗装	独自事業講師	その他の仕事	無回答
51	124	224	174	118	247	172	328	34	54	30	27	51	58	226	

問 21 シルバー人材センターの広告・広報等を見たことがありますか。（1つに○）

単位：人

見たことがある	見たことがない	無回答
1018	111	67

問 21 で「見たことがある」と答えた方に、お伺いします。

問 22 見たことがある項目すべてに○をしてください。

単位：人

区報「広報としま」	新聞折り込みチラシ	豊島区区内タ ンセルサイ ネージ	国際興業バス 内広告	イケバス内配 布広告	豊島区ホーム ページ情報	豊島区高齢者 クラブ会報	巣鴨駅デジタル サイネージ	東京バス スク	島区産協 業会報豊
922	351	60	165	36	185	69	15	28	9

豊島区法 人会報	広報掲 示板	豊島区庁 舎内掲 示板	としま テレビ	豊島区 案内図	豊島区封 筒（住 民票等 を入れる 封筒）	商人まつ り等の 広報活 動イベ ント会 場で	その他	無回答
18	231	52	110	61	46	149	16	15

問 24 シルバー人材センターのホームページを見たことがありますか。（1つに○）

単位：人

ある	ない	無回答
254	788	154

問 26 地域班活動に参加していますか。(1つに○)

単位：人

参加している	参加していない	無回答
198	925	73

問 26 で「参加していない」と答えた方に、お伺いします。

問 27 理由を下記から選んでください。(あてはまるものすべてに○)

単位：人

地域班活動の活動自体を知らない	地域班活動と時間があわない	参加したいと思える地域班活動の行事(イベント)がない	その他	無回答
271	402	243	95	50

問 28 以下の①～③の項目について、あてはまる番号に○をしてください。

単位：人

	わからない	参加したくない	あまり参加したくない	できれば参加したい	参加したい	無回答
①「地域班活動」への参加意向はありますか	164	120	285	320	73	234
②「ボランティア活動」への参加意向はありますか	178	140	254	306	74	244
③「イベント企画」への参加意向はありますか	187	126	270	283	69	261

問 29 豊島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、どのようなことが必要だと思えますか。(あてはまるものすべてに○)

単位：人

センターに関する広報・宣伝活動の充実	会員の増強	地域でニーズの高い仕事の受注拡大	各種教室などの独自事業の拡大、開発	就業に関する情報提供・就業相談の充実	会員の知識及び技術の向上	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	分かち合い就業の推進
453	238	513	207	495	262	294	284	182

地域班活動の促進	職群(職種)班活動の促進	地域貢献・ボランティア活動の促進	事務局や役員体制の強化	事務局職員の接遇マナーの向上	その他	分からない	無回答
118	85	174	84	87	23	79	181

2 お客様満足度

問1 お客様（あて名の方）は、次のどちらにあてはまりますか。（1つに○）

単位：人

個人	企業等	官公庁等	各団体	その他	無回答	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	分かち合い就業の推進
151	121	25	18	3	14	294	284	182

地域班活動の促進	職群（職種）班活動の促進	地域貢献・ボランティア活動の促進	事務局や役員体制の強化	事務局職員の接遇マナーの向上	その他	分からない	無回答
118	85	174	84	87	23	79	181

問2 シルバー人材センターをどのようにお知りになりましたか。（あてはまるものすべてに○）

単位：人

区報「広報としま」	新聞折り込みチラシ	豊島法人会・豊島産業協会・会報同封チラシ	上記以外のチラシ、ポスター、パンフレット	としまテレビ	家族・知人の紹介	ホームページ	その他	無回答
94	28	9	29	4	103	43	80	12

問3 シルバー人材センターのホームページを見たことがありますか。（1つに○）

単位：人

見たことがある	見たことがない	無回答
110	213	9

問3で「1. 見たことがある」と答えた方に、お伺いします。

問4 どのような理由で見ましたか。（あてはまるものすべてに○）

単位：人

仕事を発注するため	どのような仕事があるのか確認した	新規入会のため	シルバー人材センターの概要の確認	その他	無回答
72	46	9	32	3	1

問5 シルバー人材センターの広告・広報等を見たことがありますか。（あてはまるものすべてに○）

単位：人

見たことがある	見たことがない	無回答
143	166	23

問5で「1. 見たことがある」と答えた方に、お伺いします。

問6 見たことがある項目すべてに○をしてください

単位：％

区報「広報としま」	新聞折り込みチラシ	豊島区内デジタルサイネージ	国際興業バス内広告	イケバス内配布広告	豊島区ホームページ内の情報	豊島区高齢者クラブ会報	巣鴨駅デジタルサイネージ	東京バスブック	豊島区産業協会会報
107	41	6	8	-	27	10	2	1	-

豊島法人会会報	広報掲示板	豊島区庁舎内掲示板(4階、6階)	としまテレビ	豊島区案内図	豊島区封筒(住民票等を入れる封筒)	イベント会場での広報活動(商人まつり等)	その他	無回答
5	21	4	4	3	2	4	6	6

問7 シルバー人材センターに依頼したい仕事はありますか。(1つに○)

単位：人

ある	ない	無回答
247	71	14

問9 これまでに何回、シルバー人材センターに仕事を依頼されましたか。(1つに○)

単位：人

1回	2～4回程度	5～9回程度	10回以上	無回答
32	45	33	126	11

問10 求人募集や仕事依頼する場合に、どのような媒体を利用しますか。(あてはまるものすべてに○)

単位：人

ハローワーク	新聞折り込みチラシ	シルバー人材センター	人材派遣会社	家族・知人の紹介	インターネット検索	その他	無回答
53	17	214	26	83	91	32	27

問11 依頼された仕事はどのような内容ですか。(主なもの1つに○)

単位：人

除草	家事援助・生活支援サービス、保育補助、見守り訪問	清掃	各種手作業	児童通学案内	各種一般事務	屋内外軽作業	施設管理	宛名・賞状などの筆耕	書賞などの筆耕	植木の剪定	襖・障子・障子の替	障子・障子の張	大工塗装	その他の仕事	無回答
29	25	113	2	1	4	8	10	7	23	8	6	6	6	90	

問 11 で○をした仕事について、シルバー会員の仕事ぶりをお聞かせください。

問 12 以下の①～④の項目について、あてはまる番号に○をしてください。

単位：人

	不満足	普通	やや満足	満足	とても満足	無回答
①仕事をした会員のマナー（あいさつや言葉遣い、態度）は、いかがでしたか	2	26	21	106	165	12
②仕事のやり方や仕上がり具合は、いかがでしたか	7	25	35	114	139	12
③料金設定については、いかがでしたか	3	35	32	132	117	13
④事務局職員の対応は、いかがでしたか?	2	26	26	126	133	19

問 14 シルバー人材センターに仕事を発注した理由を教えてください。（あてはまるものすべてに○）

単位：人

必要な業務に合致していたため	請負金額が適当であったため	シルバー人材センターに信用があるため	会員の仕事が丁寧であるため	高齢者就業を推進するため	その他	無回答
196	169	137	102	113	27	9

問 15 請負金額（1時間単価）について（1つに○）

単位：人

妥当な金額	高い	安い	無回答
290	7	11	24

問 16 事務局職員の対応はどうでしたか。（1つに○）

単位：人

良かった	普通	良くなかった	無回答
222	94	2	14

問 17 インボイス制度（適格請求書等保存方式）の導入による影響はありますか。（1つに○）

単位：人

影響がある	影響がない	無回答
33	215	84

問 18 今後もシルバー人材センターに仕事を依頼したいですか。（1つに○）

単位：人

依頼したい	依頼するかもしれない	依頼はしない	無回答
277	36	3	16

問 18 で「1. 依頼したい」「2. 依頼するかもしれない」とお答えいただいた方にお伺いします。

問 19 「依頼したい」「依頼するかもしれない」仕事はどのような内容ですか。(あてはまるものすべてに○)

単位：人

除草	家事援助・生活支援サービス、保育補助、見守り訪問	清掃	各種手作業	児童通学案内	各種一般事務	屋内外軽作業	施設管理	宛名書き・賞状などの筆耕	植木の剪定	襖・障子・畳の張替	大工・塗装	その他の仕事	無回答
108	51	150	10	2	11	16	20	11	79	36	36	15	3

問 20 シルバー人材センターに求めるものは、どのような事ですか。(あてはまるものすべてに○)

単位：人

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	申込から仕事開始までの速やかな対応	緊急対応能力の強化(就業会員が急に欠けた場合の補充対応など)	職員の電話または窓口での接遇マナーの向上	新型コロナウイルス感染症の影響による人員確保	その他	無回答
107	93	117	90	15	25	22	78