

平成28年度 シルバー人材センター会員 アンケート結果

1 【調査の目的】

平成28年度指定管理者事業計画に基づき、シルバー人材センターの会員についてアンケート調査を行い、ニーズや満足度を的確に把握するとともに、今後の事業運営に資するもの。

2 【調査期間・対象】

2016年12月1日から12月31日までに就業した会員 846人

3 【調査方法】

会員へ、12月分配分金明細書送付時にアンケート用紙と返信用封筒を同封し、回収した。

4 【回収数】 495枚

5 【回収率】 58.51%

6 【調査項目と結果】

(1) 性別

男性86.7% 女性11.9% 無回答1.4%

(2) 年齢

60-64歳(3%) 65-69歳(30.5%) 70-74歳(58.2%) 75-79歳(0.2%) 80歳以上(7.9%)
無回答(0.2%)

(3) ひと月あたりの実就業日数

月に5日未満(5.9%) 月に5-9日(24.4%) 月に10-14日(34.9%) 月に15日以上(32.7%)
無回答(2%)

(4) 希望するひと月あたりの実就業日数

月に5日未満(1.6%) 月に5-9日(13.9%) 月に10-14日(46.9%) 月に15日以上(37%)
無回答(0.6%)

(5) ひと月あたりの平均就業時間数

1日に2時間程度(12.3%) 1日に3-5時間程度(51.3%) 1日に5時間以上(35.4%)
無回答(1%)

(6) 希望するひと月あたりの就業時間数

1日に2時間程度(7.3%) 1日に3-5時間程度(50.5%) 1日に5時間以上(41.8%)
無回答(0.4%)

(7) ひと月あたりの配分金

月に3万円未満(19%) 月に3-5万円(31.3%) 月に5-7万円(27.5%) 月に7-10万円(17.8%)
月に10万円以上(4.2%) 無回答(0.2%)

(8) 希望するひと月あたりの配分金

月に3万円未満(7.5%) 月に3-5万円(25.1%) 月に5-7万円(34.9%) 月に7-10万円
(20.2%) 月に10万円以上(11.9%) 無回答(0.4%)

(9) 労働者派遣事業の就業可否

受ける46.5% 受けない46.1% 無回答7.5%

(10) 高齢者支援事業での有償ボランティアに参加したいか

参加したい63% 参加したくない29.1% 無回答7.9%

(11) 依頼していただいたお仕事について、各項目に対する満足度 ※各項目5点満点で評価

- ①入会の手続きや仕事の案内はわかりやすかったか
 1,846点／2,405点満点 76.76% 【評価】B(ほぼ満足)
 (前年度 80.1% A評価 ↓)
- ②職員の対応は親切・丁寧か
 1,906点／2,420点満点 78.76% 【評価】B(ほぼ満足)
 (前年度 82.1% A評価 ↓)
- ③就業相談への対応は十分に行われていたか
 1,804点／2,385点満点 75.64% 【評価】B(ほぼ満足)
- ④紹介されたお仕事は希望に沿っていたか
 1,883点／2,400点満点 78.46% 【評価】B(ほぼ満足)
- ⑤従事された仕事は満足できたか
 1,894点／2,405点満点 78.75% 【評価】B(ほぼ満足)
 (前年度 80.2% A評価 ↓)
- ⑥仕事に必要なセンターからの連絡は適切にあったか。
 1,765点／2,390点満点 73.85% 【評価】B(ほぼ満足)
- ⑦従事した仕事の配分金の金額は満足か
 1,635点／2,405点満点 67.98% 【評価】B(ほぼ満足)
 (前年度 64.9% B評価 →)
- ⑧就業に関する情報提供は十分で適切か
 1,669点／2,390点満点 69.83% 【評価】B(ほぼ満足)

評価基準

評価対象率	評価	満足度レベル
80%-100%	A	満足(高い満足度レベル)
60%-79.99%	B	ほぼ満足(通常の満足度レベル)
40%-59.99%	C	普通(低い満足度レベル)
20%-39.99%	D	やや不満(不満足度レベル)
0%-15.99%	E	不満足(早急な改善を要するレベル)

◆ 自由回答(ご意見やご要望)

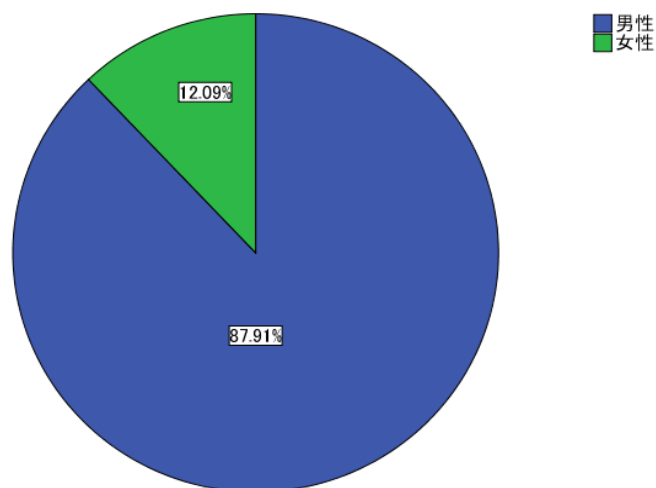
分類	件数	割合	主な意見・要望
会員の仕事について	49	39.8%	就業内容や、条件についての要望等
配分金について	32	26.0%	値上げをしてほしい等
職員について	28	22.8%	現場の巡回を行ってほしい等
その他	14	11.4%	感謝や労いの言葉等
合計	123	100.0%	

7【結果】 サンプル数(回収数) 495件

Q1 性別

	人数	割合	有効率
男性	429	86.7%	87.9%
女性	59	11.9%	12.1%
合計	488	98.6%	
無回答	7	1.4%	
合計	495	100.0%	

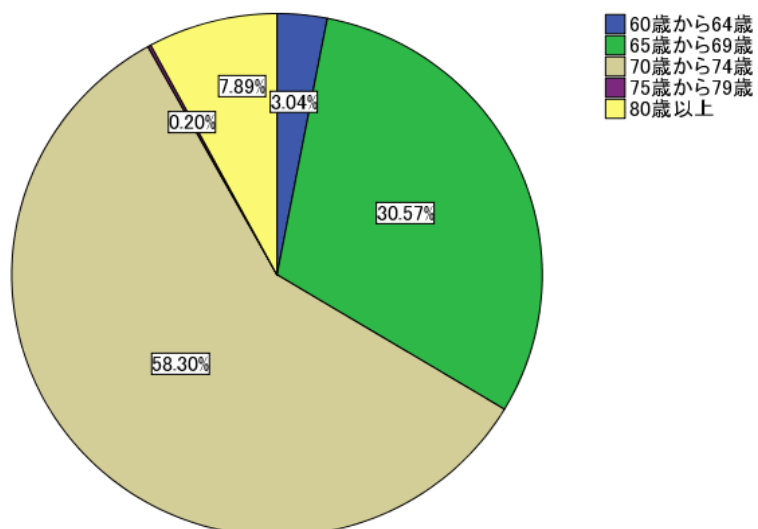
性別



Q2 年齢

	人数	割合	有効率
60歳から64歳	15	3.0%	3.0%
65歳から69歳	151	30.5%	30.6%
70歳から74歳	288	58.2%	58.3%
75歳から79歳	1	0.2%	0.2%
80歳以上	39	7.9%	7.9%
合計	494	99.8%	
無回答	1	0.2%	
合計	495	100.0%	

年代

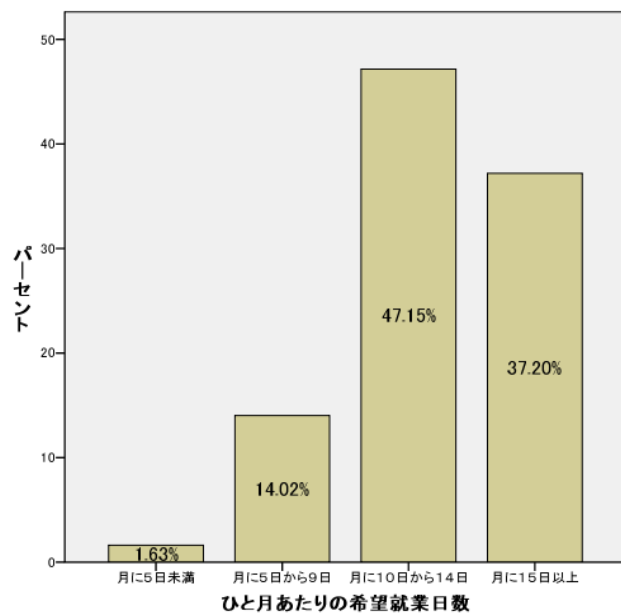
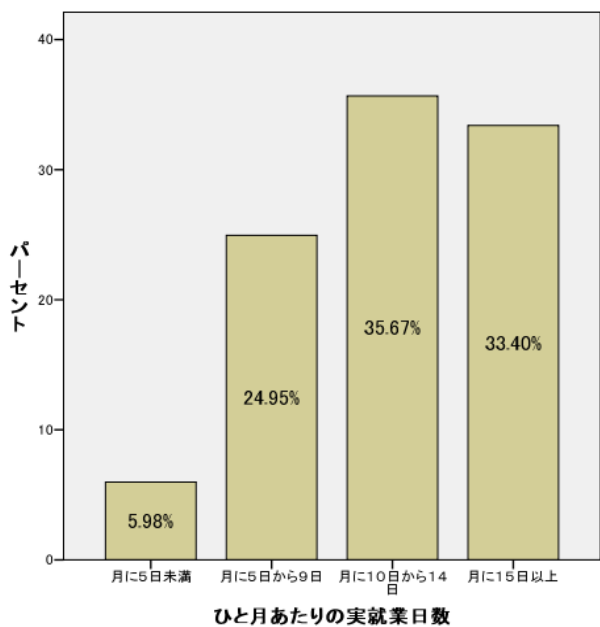


Q3 ひと月あたりの就業日数はどれくらいですか

	人数	割合	有効率
月に5日未満	29	5.9%	6.0%
月に5日から9日	121	24.4%	24.9%
月に10日から14日	173	34.9%	35.7%
月に15日以上	162	32.7%	33.4%
合計	485	98.0%	
無回答	10	2.0%	
合計	495	100.0%	

Q4 希望するひと月あたりの就業日数はどれくらいですか

	人数	割合	有効率
月に5日未満	8	1.6%	1.6%
月に5日から9日	69	13.9%	14.0%
月に10日から14日	232	46.9%	47.2%
月に15日以上	183	37.0%	37.2%
合計	492	99.4%	
無回答	3	0.6%	
合計	495	100.0%	

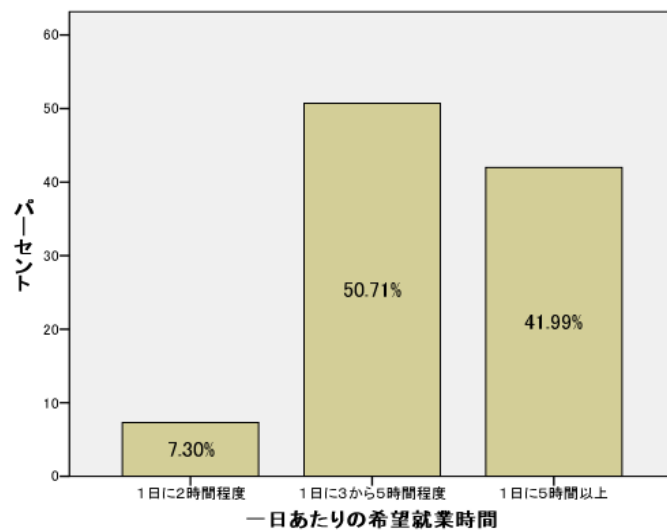
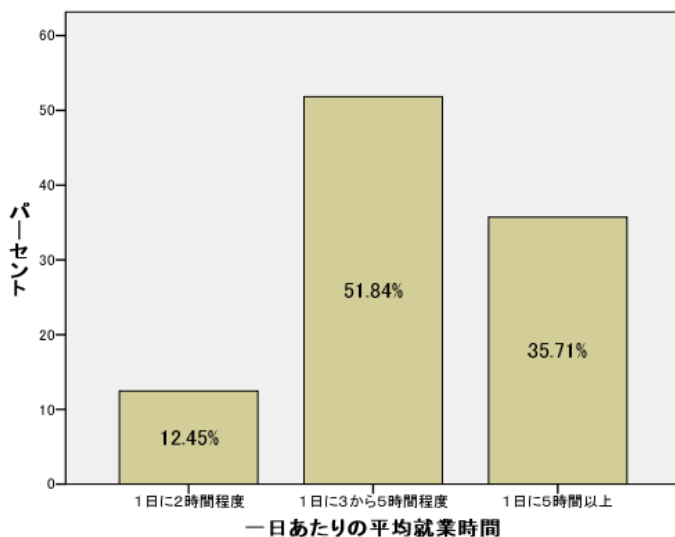


Q 5 1日あたりの平均就業時間はどれくらいですか

	人数	割合	有効率
1日に2時間程度	61	12.3%	12.4%
1日に3-5時間程度	254	51.3%	51.8%
1日に5時間以上	175	35.4%	35.7%
合計	490	99.0%	
無回答	5	1.0%	
合計	495	100.0%	

Q 6 希望する1日あたりの平均就業時間はどれくらいですか

	人数	割合	有効率
1日に2時間程度	36	7.3%	7.3%
1日に3-5時間程度	250	50.5%	50.7%
1日に5時間以上	207	41.8%	42.0%
合計	493	99.6%	
無回答	2	0.4%	
合計	495	100.0%	

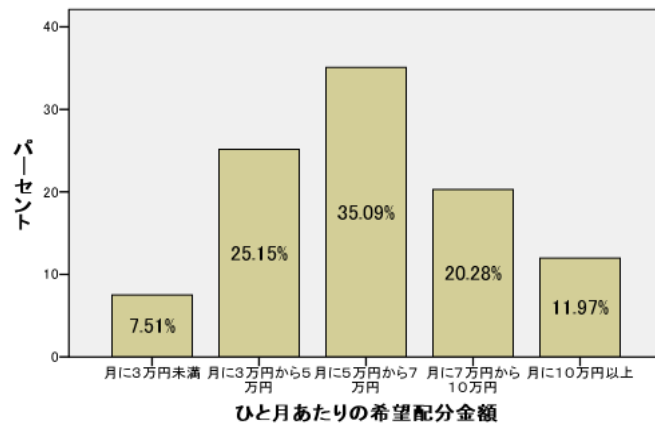
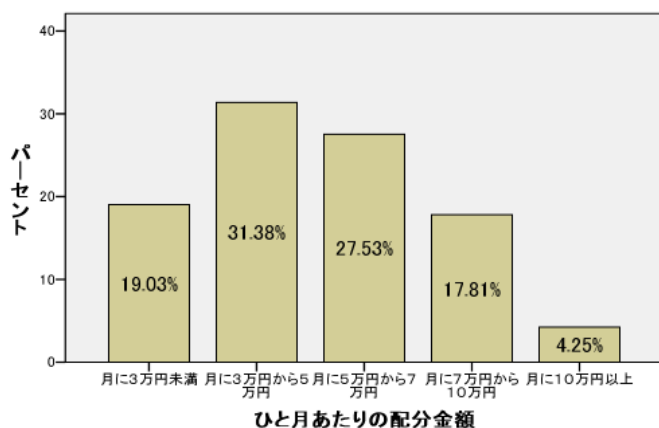


Q7 ひと月あたりの配分金額はどれくらいですか

	人数	割合	有効率
月に3万円未満	94	19.0%	19.0%
月に3-5万円	155	31.3%	31.4%
月に5-7万円	136	27.5%	27.5%
月に7-10万円	88	17.8%	17.8%
月に10万円以上	21	4.2%	4.3%
合計	494	99.8%	
無回答	1	0.2%	
合計	495	100.0%	

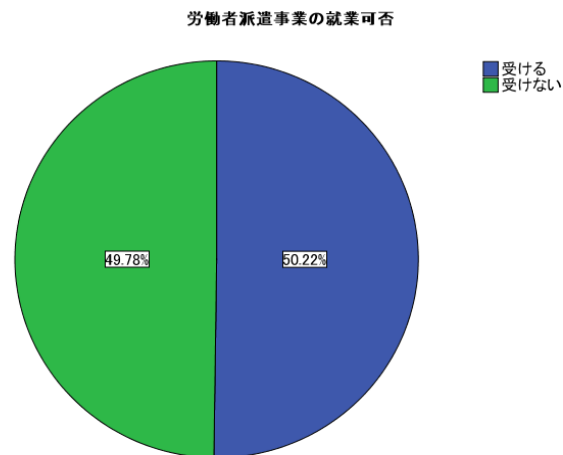
Q8 希望するひと月あたりの配分金額はどれくらいですか

	人数	割合	有効率
月に3万円未満	37	7.5%	7.5%
月に3-5万円	124	25.1%	25.2%
月に5-7万円	173	34.9%	35.1%
月に7-10万円	100	20.2%	20.3%
月に10万円以上	59	11.9%	12.0%
合計	493	99.6%	
無回答	2	0.4%	
合計	495	100.0%	



Q 9 労働者派遣事業における派遣のお仕事を受けたいと思いますか

	人数	割合	有効率
受ける	230	46.5%	50.2%
受けない	228	46.1%	49.8%
合計	458	92.5%	
無回答	37	7.5%	
合計	495	100.0%	



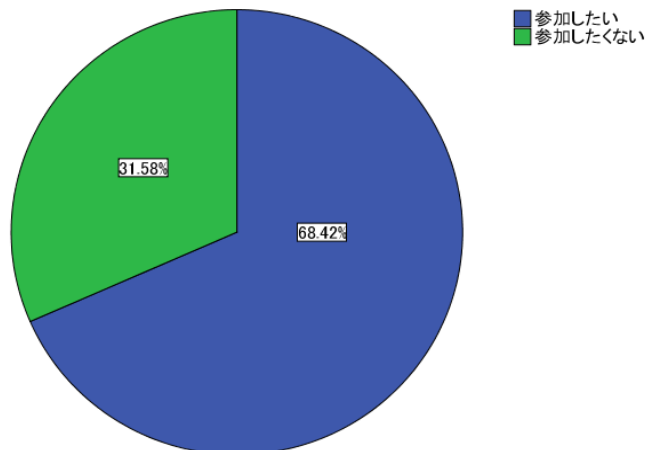
Q 10 高齢者支援事業での有償ボランティアに参加したいですか

	人数	割合	有効率
参加したい	312	63.0%	68.4%
参加したくない	144	29.1%	31.6%
合計	456	92.1%	
無回答	39	7.9%	
合計	495	100.0%	

※参加したくない理由

時間がない	35	自信がない	1
現在就業中のため	33	有償はありえない	1
自身が高齢のため	21	高齢者のわがまを聞きたくない	1
内容がよくわからない	8	事故があったとき責任が取れない	1
自分の地域ではやりたくない	3	多種多様な自分に合った仕事がない	1
条件があえばやってみたい	8	技術を持っていない	1
興味がない・面倒	6	自分の経験が活かさない	1
プライバシーにかかわりたくない	2	それなりの賃金で働きたい	1
年齢と体力を考えて仕事をしたい	2	計	126

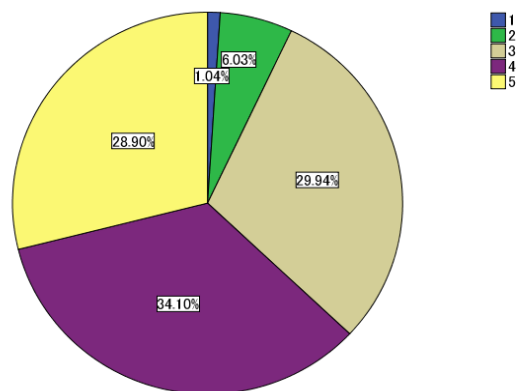
高齢者支援事業の有償ボランティア



Q 1 1-1 入会手続きや仕事の説明はわかりやすかったですか

	人数	割合	有効率
1 不満	5	1.0%	1.0%
2 やや不満	29	5.9%	6.0%
3 普通	144	29.1%	29.9%
4 ほぼ満足	164	33.1%	34.1%
5 満足	139	28.1%	28.9%
計	481	97.2%	100.0%
無回答	14	2.8%	
合計	495	100.0%	

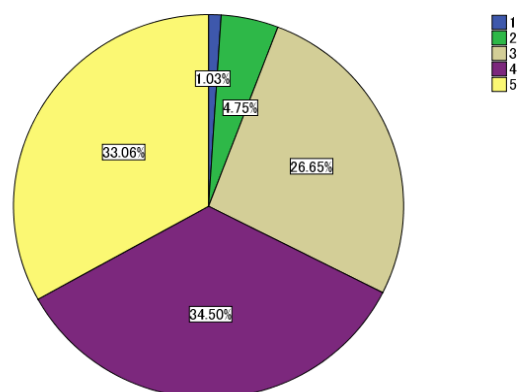
入会手続きや仕事の説明は分かりやすいか



Q 1 1-2 職員の対応は親切・丁寧でしたか

	人数	割合	有効率
1 不満	5	1.0%	1.0%
2 やや不満	23	4.6%	4.8%
3 普通	129	26.1%	26.7%
4 ほぼ満足	167	33.7%	34.5%
5 満足	160	32.3%	33.1%
計	484	97.8%	100.0%
無回答	11	2.2%	
合計	495	100.0%	

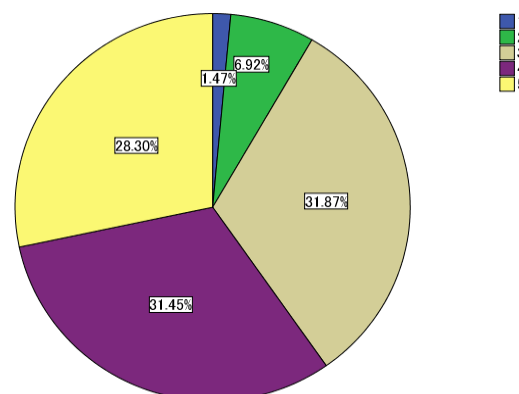
職員の対応は親切丁寧か



Q 1 1-3 職員の就業相談への対応は十分に行われていましたか

	人数	割合	有効率
1 不満	7	1.4%	1.5%
2 やや不満	33	6.7%	6.9%
3 普通	152	30.7%	31.9%
4 ほぼ満足	150	30.3%	31.4%
5 満足	135	27.3%	28.3%
計	477	96.4%	100.0%
無回答	18	3.6%	
合計	495	100.0%	

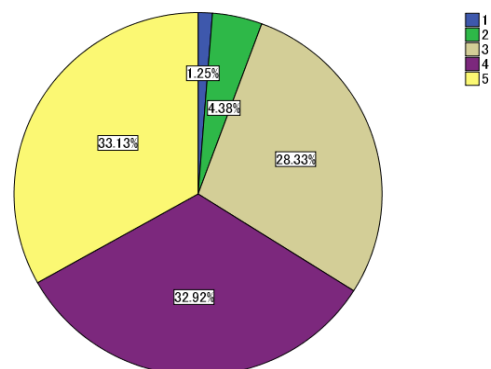
職員の就業相談の対応は十分か



Q 1 1-4 紹介されたお仕事は希望に沿ったものでしたか

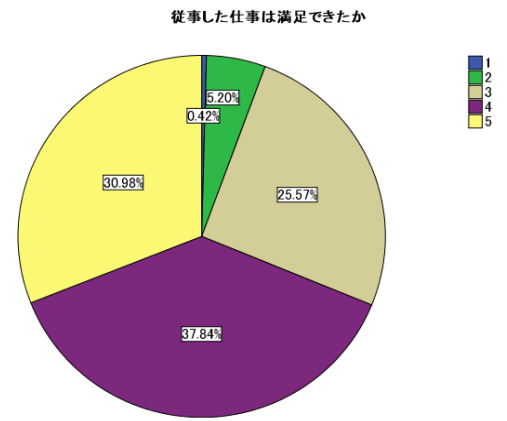
	人数	割合	有効率
1 不満	6	1.2%	1.3%
2 やや不満	21	4.2%	4.4%
3 普通	136	27.5%	28.3%
4 ほぼ満足	158	31.9%	32.9%
5 満足	159	32.1%	33.1%
計	480	97.0%	100.0%
無回答	15	3.0%	
合計	495	100.0%	

紹介された仕事は希望に沿っていたか



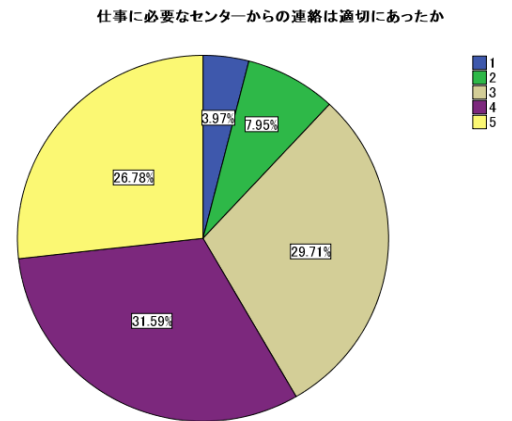
Q 1 1-5 従事されたお仕事は満足できるものでしたか

	人数	割合	有効率
1 不満	2	0.4%	0.4%
2 やや不満	25	5.1%	5.2%
3 普通	123	24.8%	25.6%
4 ほぼ満足	182	36.8%	37.8%
5 満足	149	30.1%	31.0%
計	481	97.2%	100.0%
無回答	14	2.8%	
合計	495	100.0%	



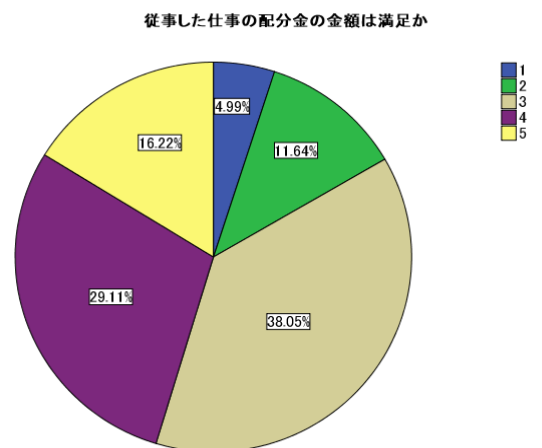
Q 1 1-6 お仕事を行う上で必要となる連絡はセンターから適切にあったか

	人数	割合	有効率
1 不満	19	3.8%	4.0%
2 やや不満	38	7.7%	7.9%
3 普通	142	28.7%	29.7%
4 ほぼ満足	151	30.5%	31.6%
5 満足	128	25.9%	26.8%
計	478	96.6%	100.0%
無回答	17	3.4%	
合計	495	100.0%	



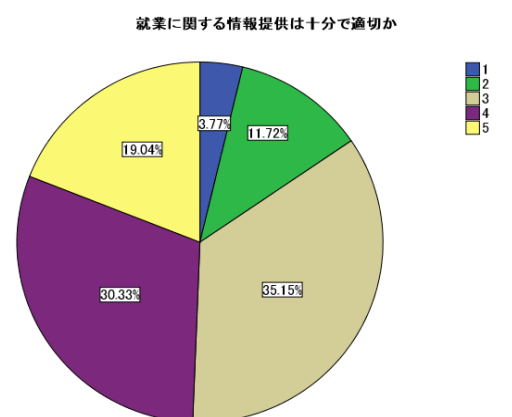
Q 1 1-7 従事されたお仕事の配分金は満足できるものでしたか

	人数	割合	有効率
1 不満	24	4.8%	5.0%
2 やや不満	56	11.3%	11.6%
3 普通	183	37.0%	38.0%
4 ほぼ満足	140	28.3%	29.1%
5 満足	78	15.8%	16.2%
計	481	97.2%	100.0%
無回答	14	2.8%	
合計	495	100.0%	



Q 1 1-8 就業に関する情報提供は十分・適切に行われていますか

	人数	割合	有効率
1 不満	18	3.6%	3.8%
2 やや不満	56	11.3%	11.7%
3 普通	168	33.9%	35.1%
4 ほぼ満足	145	29.3%	30.3%
5 満足	91	18.4%	19.0%
計	478	96.6%	100.0%
無回答	17	3.4%	
合計	495	100.0%	



◆自由回答(ご意見やご要望)

分類	ご意見・ご要望	改善方法など	件数
会員の仕事について	現在の仕事はその日にならないとあるかないかわからないので、出来れば月単位で決められたらいいと思う。	多くの人が就業できる仕組みづくりや、周知活動により受注の拡大に努めます。	1
	現状の仕事は週2日、これからも続けていきたい。しかし可能なら残りの2日、資格を生かした業務があるならば就業したい。		1
	就業日数が5日の月があるが10日前後を望みます。		1
	就業日数は15～20日を希望します。		1
	就業日数や1日あたりの時間数の希望を聞いてほしい。高齢になると週に3日間くらい外出するのは体や頭のために良いと思い、お世話になっていますが日数や時間が多すぎと思っています。		1
	屋内作業で短時間の仕事があればよい。		1
	10月～4月の仕事量の確保をお願いします。		1
	就業時間の管理をより良くしてください。		1
	他に希望する職種がありましたら是非応募したいと考えています。		1
	業種を多用にし、求人数を増やしてほしい。清掃業務以外はほとんどない状態です。		1
	余っている時間で仕事をしたいと思います。シルバーでも短時間でできる仕事の情報を知らせて欲しいです。		1
	現在仕事をしているが4月以降も仕事ができるか情報がありません。仕事の予定がたてられないので困っています。		1
	75歳以上は車の運転が出来なくなる事です。75歳以上の仕事を希望します。運転する人がいなくなります。		1
	入会手続きは月1回でなくその都度してほしい。駐輪場で仕事をしていますが、9時間勤務が月に数回あります。長すぎます。		1
	以前から大庭台墓園の仕事を希望していますがなかなか空きがなくチャンスがありません。もうしばらく待ちたいと思います。		1
	交通費等を補助していただきたいと思います。		5
	休憩もなく、ハードな仕事です。改善をお願いします。		1
	室内軽作業という話でしたが実際はかなりの重労働でした。今も筋肉痛です。		1
	就業規則を無視しての班長指示がある(特に時間)。		1
	作業内容(依頼を受けてから下見、交渉、実務まで)を職員がどの程度理解、把握されているのか疑問です。		1
	決まった仕事に長く従事していきたいと思います。慣れからくる自信が依頼主に対して大きな信用になりますので。		1
	研修、仕様書、マニュアルの充実が必要だと思います。		2
	今後の接遇研修は市役所周辺でやってほしい。		1
	コミュニケーションの取れない人は仕事するのは難しいのでは。人間関係のトラブルが起こります。		1
体の具合の悪い人は、その人に合う仕事に替えてもらいたい。	1		
長く働いたのでそろそろ退職しようと思いますが、何ヶ月前から伝えたらよいのかと思います。	1		
下見にかかる時間は無償ですが、探すのに半日以上かかることもある。	1		
作業内容に対して、覚えるのに苦戦中です。	1		

派遣等について	シルバー人材センターから企業に派遣されている場合(複数の人が従事している場合)、就業日数、時間が均等になるように調整していただきたいと思います。	センターのロビーやホームページ、電話サービスにて派遣のお仕事紹介をしています。詳細については、センターまでお問い合わせいただければご案内いたします。	1
	派遣事業の内容を詳しく紹介してください。		1
	造園業で派遣事業はありますか？私にはそのような話がきていません。		1
就業の定年について	職種によって定年がある。高齢者のためのシルバー人材センターなのでその仕事が可能なら定年は不要なのでは。	年齢による制限については、他の市町村シルバーの動向も含め、検討できればと考えています。現状は、輪番制やワークシェアリング等により、幅広く就業の機会提供に努めてまいります。	5
	高齢化社会を迎えているので定年延長を検討してほしい。		3
	定年制(80歳)を設けても良いのではないですか。		1
	全ての仕事で年齢制限すべきだと思います。		1
その他	昨年11月から除草ごみが有料収集になったが今後は数量縮小し3~5袋程度は従来通りに無料扱いが良いのではと思いますが。	除草ゴミについては事業ゴミとして、処分費をいただくようになっております。ご理解いただきたくよろしくお願い致します。また、なるべくご希望にあったお仕事内容を提供できるよう、努めてまいります。	1
	同一作業、同一賃金のため、同じ職場に派遣してくる人は健康で真面目、勤労意欲のある人をお願いしたい。		1
	個人宅の植木の仕事、お客様からようやく抽選があつたとの話を良く聞く。100%受託出来ないでしょうか。		1

配分金について	配分金の値上げをしてほしい。	昨年度配分金基準を改定し、一部について単価を変更しました。3年に一度見直しを行っています。賃金ではないので最低賃金に届いていないお仕事もありますが、こちらについては単価アップの交渉を行っているところでございます。	14
	神奈川県最低賃金の配分金単価を希望しています。		14
	パートさんと同じ仕事をしているので同じ時給にしてほしいです。		2
	同一労働の場合は同一賃金を実行してほしい。		2
職員について	作業現場の巡回を行ってほしい。	接遇面の向上を図るため、研修等を実施します。また作業の説明等については、より丁寧に詳細な説明が行えるように努めます。また、現場巡回が円滑にできる体制等の整備に努めます。	7
	懇談会を開催してほしい。		2
	まちづくり協会職員のシルバー会員への態度が好ましくない。		6
	職員に何を質問しても答えが出ない。		3
	職員が就業内容の理解に乏しい。		1
	従事している仕事の契約情報を早めに会員に連絡してほしい(新年度からの契約情報等)。		1
	仕事を始める前に、注意事項や問題点などの説明がなされず、働き始めてからそれは違うとか、やり方が違う等のクレームを言われた。当初は非常に働きにくく、とまどうことが多い。説明はもう少ししつこい。		1
	仕事に関するスケジュールの説明が不十分であった。		1
	仕事をすうえで、センターは窓口になっていただいているわけですので、こちらの要望をしっかりと確認して、風通しの良い環境を作してほしい。		1
	センターで問題が発生した場合、共有し、今後の仕事に活かしたい。		1
	担当職員の方は現場の状況を知るよう努力しています。また、少しずつですが私たちの要望も取り入れてくれています。		1
	最近の窓口対応は以前に比べ大変良くなっていると思います。電話対応は特に大切です。どうぞよろしくお願いいたします。		1
	活動内容深くご理解いただきありがとうございます。今後も変わらぬご指導よろしくおねがいします。		1
仕事での連絡等、分かり易くしてくれますので満足しています。	1		

その他ご意見・ご要望	個人および企業等にシルバーのPRをもっとしてほしい。	多くの会員さんに快適にお仕事をしていただけるようご希望に添えるような内容を検討します。	1	
	弁当を温める電子レンジがあるとうれしいです。		1	
	シルバー人材センター発行の印刷物が郵送方法を検討されたが費用のムダである。各施設にメールで配り個々に渡すべき。		1	
	紙による提出物が多いのもう少しシステム化して重複する提出物を減らしてほしい。		1	
	賀詞交歓会はあったほうがよい。		1	
	各行事の連絡を頂くのですが、午前中就業していますと午後早い時間の参加ですと大変になります。よろしくおねがいたします。		1	
	シルバー人材センターでのいろいろな情報が自分の勉強不足もありますが、よくつかめていません。今後のこともあるのでどうすればいろいろな情報がわかるようになるのが課題(自分を含めて)です。		1	
	アンケート調査結果はホームページに掲載との事ですがパソコン操作のできない高齢者には困ります。会報に掲載してください。		1	
	現在、頂いている仕事は私にとっては張り合いがあり、生活の中での生きがいとなっています。ありがとうございます。		今後もこのようなご意見がいただけるように努めてまいります。	1
	楽しく働いております。気力・体力の続く限り働かせて頂ければ幸いです。			1
	いつもお世話になっており、ありがとうございます。特にありません。	1		
	満足していますので要望はございません。ありがとう。	1		
	満足しています。ありがとうございます。	1		
	いつもありがとうございます。これからもよろしくおねがいたします。	1		
	計	123		