

会員・お客様アンケート調査報告書

(概要版)

令和2年8月

公益社団法人 市原市シルバー人材センター

目 次

1. アンケート調査について

(1) 調査の目的 (2) 対象者 (3) 調査期間 (4) 回収状況	…… 2
-------------------------------------	------

2. アンケート集計結果

(1) 会員の意識調査

問. 1：入会にあたり、センターを何で知ったか	…… 2
問. 2：入会の一番の動機は何か	…… 2
問. 3：センターでの就業（入会）に満足しているか	…… 3
問. 4：問.3における、「満足」、「やや満足」及び「不満」、「やや不満」の理由は何か	… 3
問. 5：入会後の健康面についてはどうか	…… 3
問. 6：収入の面についてはどうか	…… 3
問. 7：今後、どのような業種や事業に携わってみたいか	…… 3
問. 8：会員を増やすにはどのような取組みが必要か	…… 3
問. 9：退会者を減らすにはどのような取組みが必要か	…… 4
問.10：女性会員を増やすにはどのような取組みが必要か	…… 4
問.11：会員のスキルアップにはどのような取組みが必要か	…… 4
問.12：センターを知って頂くためにはどのような取組みが必要か	…… 4
問.13：今後、より良いセンターとするため、感じていることや要望について	…… 4
問.19：入会後の現在の就業状況について	…… 5

(2) お客様の意向調査

①. 企業、事務所

②. 一般家庭

問. 1：発注にあたり、センターを何で知ったか	…… 5
問. 2：どのような仕事を依頼したか	…… 5
問. 3：センターに発注した理由は何か	…… 6
問. 4：センターの料金設定はどうか	…… 6
問. 5：就業した会員、センター職員の対応はどうか	…… 6
問. 6：問.5で「不満」、「やや不満」の理由は何か	…… 7
問. 7：今後もセンターを利用したいか	…… 7
問. 8：今後、どのようなサービス改善が図られればもっと利用したいか	…… 8
問. 9：今後、シルバー派遣事業を活用してみたいですか	…… 8
問.10：将来センターへ入会して就業したいか	…… 8
問.11：今後、より良いセンターとするため、感じていることや要望について	…… 8

3. おわりに	…… 9
---------	------

1. アンケート調査について

(1) 調査の目的

この調査は、市原市シルバー人材センターが、将来にわたり、安定した経営を継続するとともに、お客様に求められる就業や事業を展開し、魅力あるセンターとするため、会員やお客様のご意見やご要望等を調査し、今後の運営や事業展開等に、活用するため実施したものである。

(2) 対象者

- ① 会員 ⇒ 令和2年5月末日に登録のある者
- ② お客様（企業）⇒ 過去3年間（H29年度～R元年度）に発注した者
- ③ お客様（個人）⇒ 過去3年間（H29年度～R元年度）に3回以上発注した者

(3) 調査期間

令和2年6月11日～令和2年7月3日

(4) 回収状況

アンケートの回収状況は、各項目以下のとおりでした。

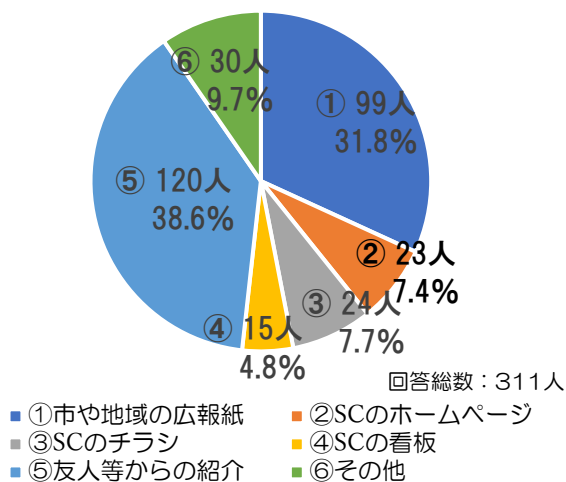
項目	発送数（通）	回収数（通）	回収率（%）
会員	507	307	60.6
企業	325	142	43.7
一般家庭	735	373	50.7
全体	1,567	822	52.5

※ アンケート調査のまとめ方としては、回答があった人（件）数を集計することとし、無回答については、集計に反映しない。したがって、それぞれの質問の総数については、回答数と整合しない場合がある。

2. アンケート集計結果

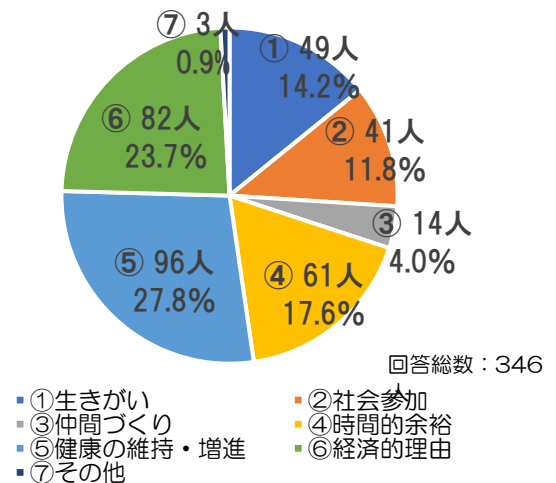
(1) 会員の意識調査

問.1:入会にあたりセンターを何で知ったか



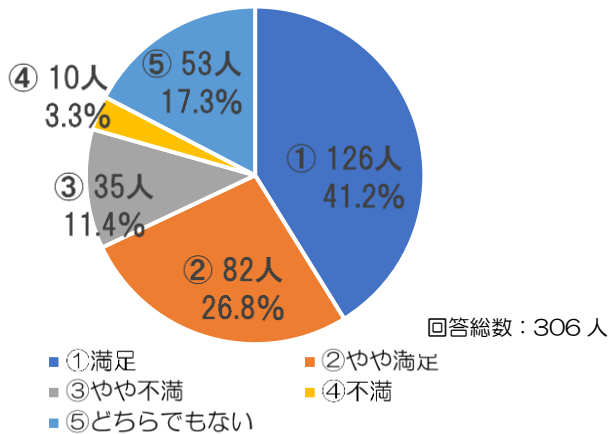
「⑤友人等からの紹介」や「①広報紙等」、口コミや紙ベースによる広報媒体の利用が約7割（70.4%）と多い結果となった。「②ホームページ」については、対象者が高齢者ということから、パソコン等の機器の操作がハードルとなり、効果的に利用されていないことが考えられる。

問.2:入会の一番の動機は何か



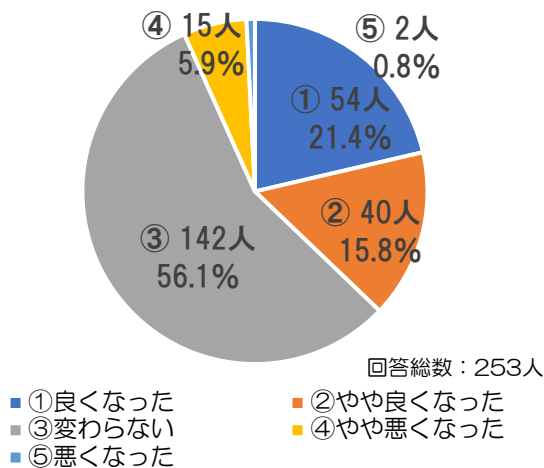
「⑤健康の維持、増進」が最も多く、次いで「⑥経済的理由」が続いている。入会時の調査では、経済的理由が3番目となっているが、概ね同じ結果となっている。なお、「③仲間づくり」は、入会時の調査でも下位となっており、動機としては、大きなウエイトを占めていない。

問.3:センターでの就業に満足しているか



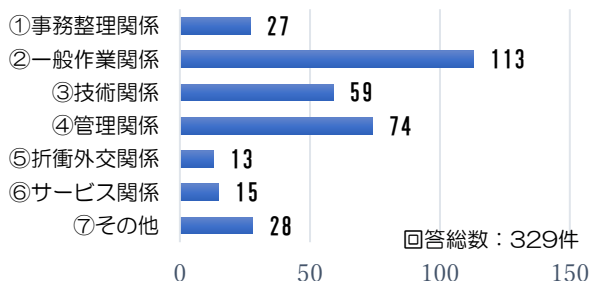
「①満足」と「②やや満足」を合わせると約7割弱（68%）の会員が満足の傾向にあり、「④不満」と「③やや不満」の合計約1.5割（14.7%）を大きく上回っている。

問.5:入会後の健康面についてはどうか



「③変わらない」が過半数（56.1%）を超えており、また、「①良くなった」と「②やや良くなった」の合計は約4割弱（37.2%）である。入会の一歩の動機である健康面については、実現の傾向にある。

問7:どのような業種等に携わってみたいか

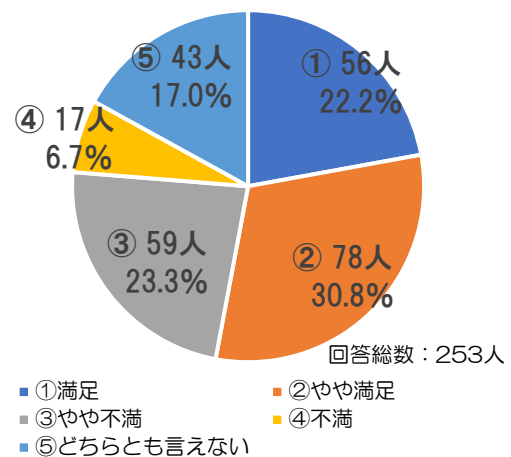


「②一般作業関係」（清掃、除草、ゴルフ場、カート整理等）が最も多く、次いで「④管理関係」（駐車場、空き家等）、「③技術関係」（植木、障子等張り、運転業務）と続いている。また、「①事務整理関係」の中の（一般事務）が16件とデスクワークの希望も一定数あることがわかる。

問.4:満足及び不満の理由は何か

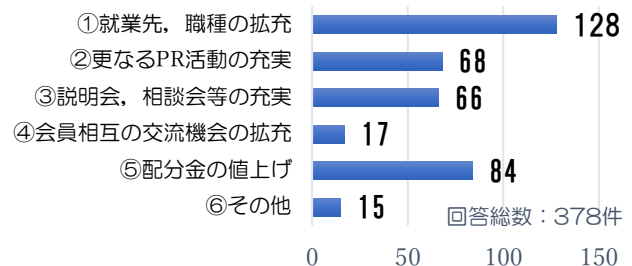
- ◎「満足」「やや満足」の主な理由
- ・体力や能力に応じた就業ができる。
 - ・健康維持や脳の活性化になっている。
 - ・配分金で子供や孫と楽しい時間が取れる。
 - ・同じ世代の友人ができてうれしい。
 - ・お客様に喜んでいただけることが満足。
 - ・短時間の仕事なので、他のことができる。等
- ◎「不満」「やや不満」の主な理由
- ・仕事の紹介が一定していない。少ない。
 - ・業種によっては非常に重労働な業務がある。
 - ・通勤に足がなく、人に頼まなければならない。
 - ・道具・機械類が全て自己負担であること。
 - ・就業マニュアルがまだ不十分。
 - ・会員の交流会を行って欲しい。
 - ・新規会員への教育や巡回指導を職員がやってほしい。等

問.6:収入の面についてはどうか



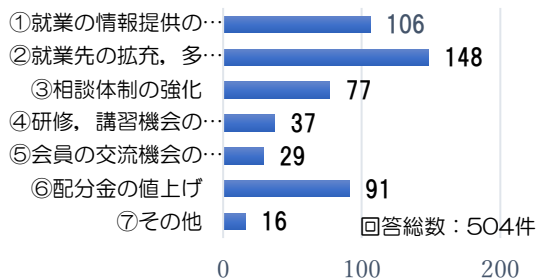
「①満足」と「②やや満足」を合わせると約5割（53.0%）が満足の傾向であることがわかる。しかし、「④不満」と「③やや不満」を合わせると約3割（30.0%）が満足していない状況にある。

問8:会員を増やす取組みは



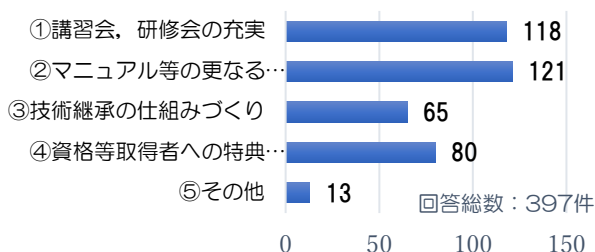
「①就業先、職種の拡充」が他の項目に比べ、多いことがわかる。このことから、会員を増やすには、まずは、入会したいと思える、多様な就業先を開拓するとともに継続的に紹介し、安定して就業できることが必要ことがわかる。また、「⑤配分金の値上げ」も、有効な手段であるとの結果になった。

問.9:退会者を減らすための取組みは



「②就業先の拡充等」が最も多く、次いで「①就業に係る情報提供」となっている。このことから、会員は、自分の趣向に合った仕事に継続的に就けることを求めていることがわかる。また、「⑥配分金の値上げ」の希望も多いことがわかる。

問.11:会員のスキルアップの取組みは



「②マニュアル等の充実」と「①講演会, 研修会の充実」が概ね同数となっており、会員は、この2つの取組を同様に求めていることがわかる。また、資格等の取得に当たって、「④特典の付与」によるモチベーションを高める取組みも有効であると考えていることがわかった。

問.13:今後、より良いセンターとするため感じていることや要望等について

◎マナー向上や誠意ある対応等に関する主な意見

- ・お客様への挨拶及び丁寧な仕事で信頼を得る。
- ・作業前の見積時に、十分意思疎通を図る。
- ・お客様のニーズに沿ったマニュアルの作成。

◎会員の質の向上や教育等に関する主な意見

- ・質の高い仕事をするための人材育成。
- ・マナー、接客教育をもっと充実する必要がある。
- ・仕事はスローだが仕上がりはきれいというイメージづくり。

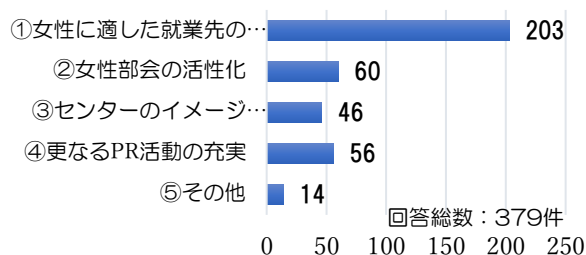
◎広報活動の充実等に関する主な意見

- ・人材獲得のため、家庭訪問などして発掘。
- ・各地区の町会長などに PR。ハローワークとの連携。

◎資格等を活かした職種の開拓等に関する主な意見

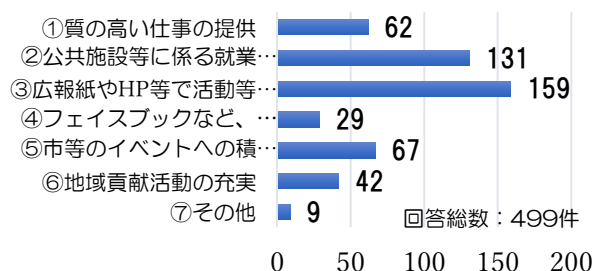
- ・高度な資格を必要とする職種が少ない。
- ・住まいに関する、改修やリフォームの依頼が多い。大工、襖、空き家、各班が連携すればよい。

問.10:女性会員を増やすための取組みは



「①女性に適した就業先の拡充」が全回答数の過半数(54%)を占めており、最も重要な取組みであることがわかる。また、その他として、女性会員担当の相談員の設置の意見があった。

問.12:センターを知って頂くための取組みは



「広報紙や HP、ポスター等での情報発信」が最も多く、次いで「②公共事業等に係る就業の充実」となっており、様々な媒体による情報発信の強化と市民にアピールできる就業が有効であることがわかった。また、その他として、会員一人ひとりがセールスマンとなって活動するとの意見があった。

◎報酬への不満等に関する主な意見

- ・内容の違う仕事に対し、同じ時給は不満。
- ・清掃で使う洗剤等を自分で用意するのが明確にしてほしい。

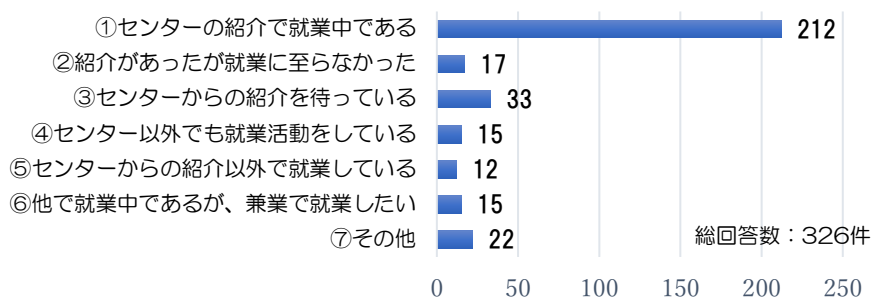
◎センターの仕事提供に関する主な意見

- ・個々の能力を把握し、適材適所の派遣。
- ・就業依頼は内容と現場を確認し判断すべき。
- ・会員との交流会等を開催してコミュニケーションを推進。

◎その他のセンターへの要望

- ・事務局職員による現地の巡回。
- ・通勤のための送り迎えをしてほしい。
- ・仕事がつく、体力が持たない。
- ・事務局と会員のコミュニケーション不足。もっと悩み事等を相談できる機会が欲しい。
- ・女性の仕事が少ない。
- ・就業機会の充実。月に1回程度のボランティアの実施。

問.19:入会後の現在の就業状況について



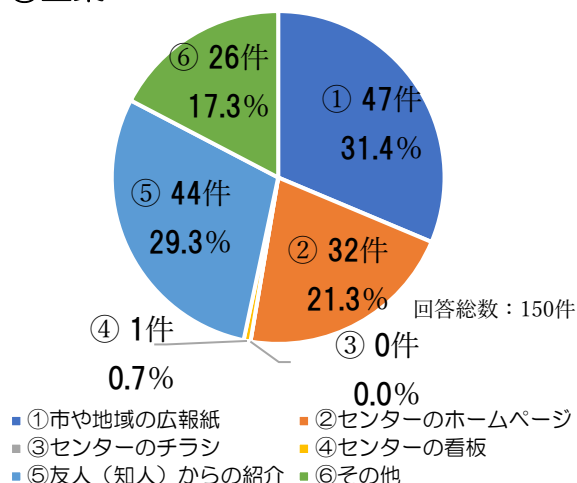
現在、約 6.5 割 (65.0%) の会員がセンターで就業している。① しながら、就業の意思はあるものの、就業に至っていない会員が約 2.5 割 (24.5%) いる状況にある。②③④⑥

※ 回答者の属性 (問.14:年齢、問.15:性別、問.16:住まい、問.17:入会年数、問.18:入会後の就業実績) については省略。(本編に掲載)

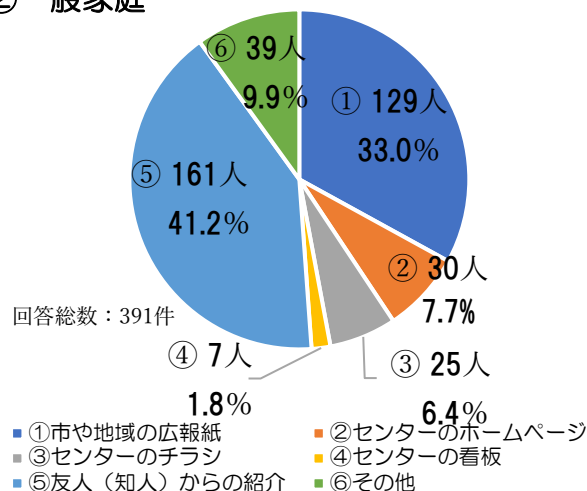
(2) お客様の意向調査

問.1:発注にあたり、センターを何で知ったか

①企業



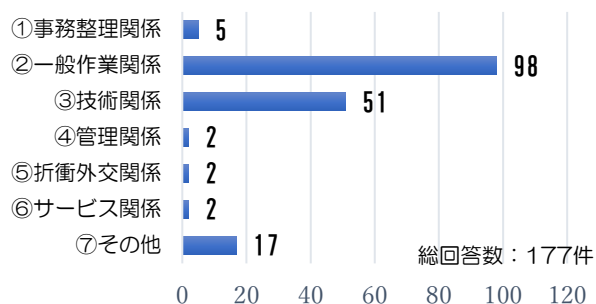
②一般家庭



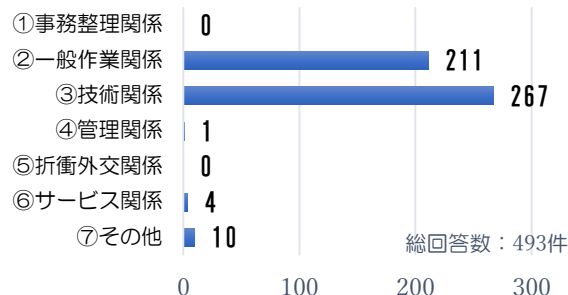
企業、一般家庭とも「①市や地域の広報紙」及び「⑤友人(知人)からの紹介」が多く、企業では概ね 6 割 (60.7%)、一般家庭では概ね 7 割強 (74.2%) を占めている。このような中、企業においては、口コミや紙媒体による情報取得に加え、「②ホームページの利用」が概ね 2 割 (21.3%) となっており、情報発信のツールとして有効に利用されていることがわかる。

問.2:どんな仕事を依頼した

①企業



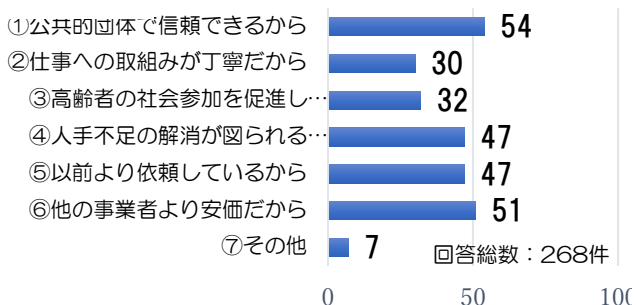
②一般家庭



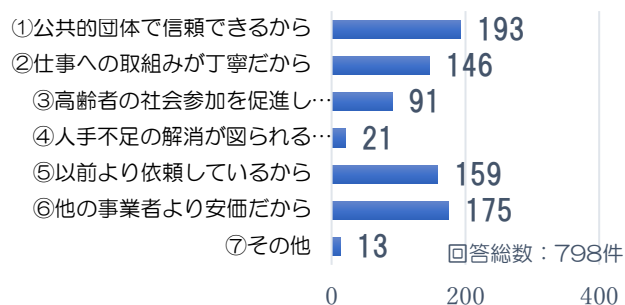
企業、一般家庭とも、「②一般作業関係」及び「③技術関係」が多く、この 2 業種で、企業では約 7 割 (67.6%) 一般家庭では約 9 割 (92.7%) を占めている。具体的な職種では「②一般作業関係」では、「室内外清掃」「除草」が多く、「③技術関係」では、「植木剪定」「襖等張替え」が多い状況となっている。

問.3:センターに発注した理由は何か

①企業



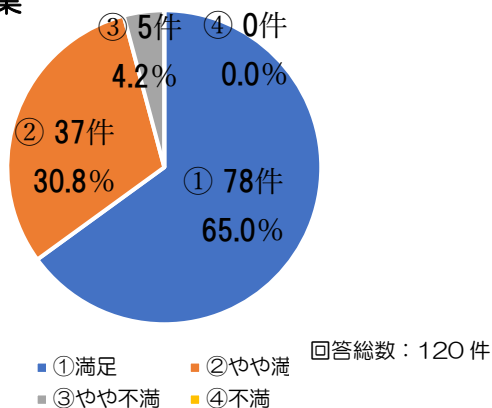
②一般家庭



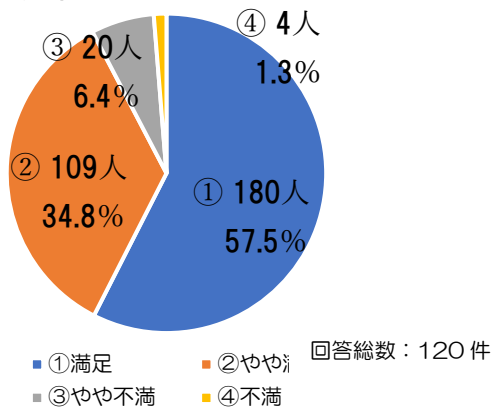
企業、一般家庭とも、「①公共的団体で信頼ができるから」が最も多く、次いで「⑥他の事業者より安価だから」となっている。この結果から、仕事への取組みに対する信頼度と、料金が安価であることが大きな強みになっていることがわかる。また、「⑤以前より依頼しているから」が回答の上位にあり、会員や職員の仕事への取組みが評価され、リピーターとなって頂いていることが

問.4:センターの料金設定はどうか

①企業



②一般家庭

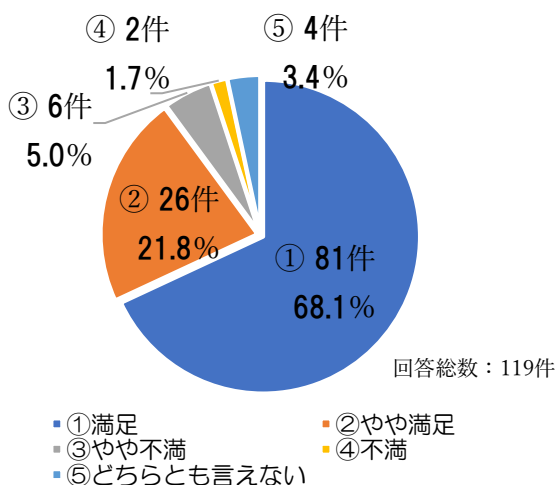


企業、一般家庭とも、「①満足」「②やや満足」を合計すると、9割以上（企業：95.8%、一般家庭：92.3%）と高い数値となっている。このことから、お客様は、会員の就業に対する料金設定に対し、満足頂いている状況がわかる。

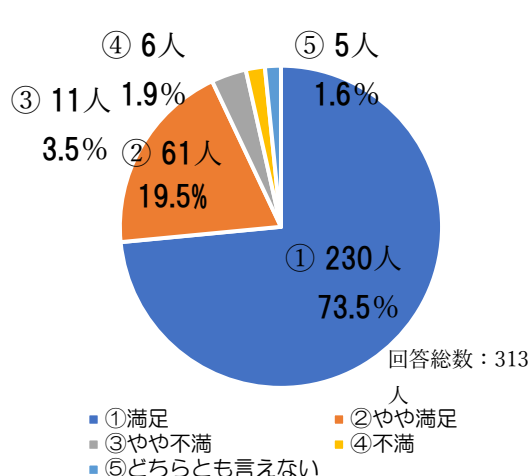
問.5:会員・センター職員の対応はどうか

【会 員】

①企業

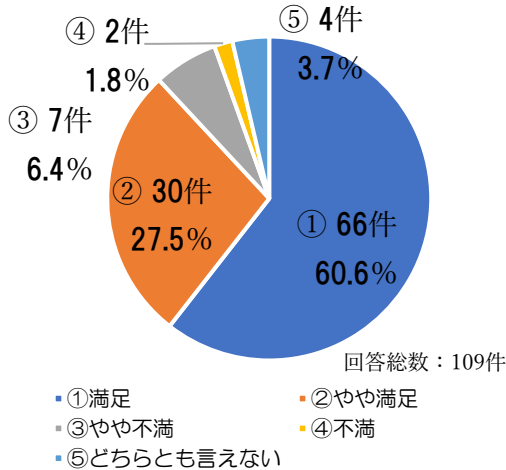


②一般家庭

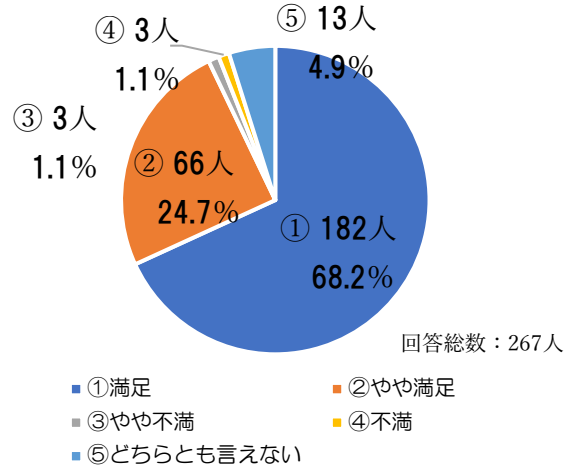


【職員】

①企業



②一般家庭



企業、一般家庭とも、会員及び職員への満足度は高く、「①満足」と「②やや満足」を合計すると、企業では会員が約8割（83.6%）、職員が約9割（88.1%）、一般家庭では、会員、職員とも約9割（93.0%、92.9%）であった。

問.6:問.5で「不満」「やや不満」の理由は何か

①企業

◎会員に対する不満

- ・人により仕事の質に差がある。
- ・休憩時間が長い。労働意欲の低い人がいる。
- ・連絡不足。等

◎職員に対する不満

- ・連絡がない。返答が遅い。
- ・マニュアル的で人情があまりない。
- ・納期、料金を改善してほしい。等

②一般家庭

◎会員に対する不満

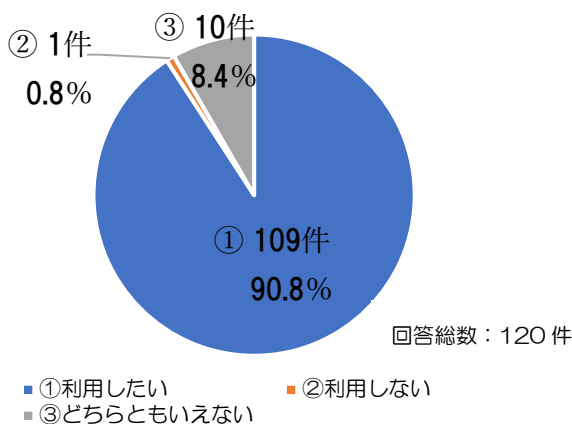
- ・とても良い人とそうでない人の差が大きい。
- ・もう少し丁寧な会話や対応をしてほしい。
- ・作業日程の連絡が不十分。
- ・技術職の場合、もう少し専門的知識がほしい。等

◎職員に対する不満

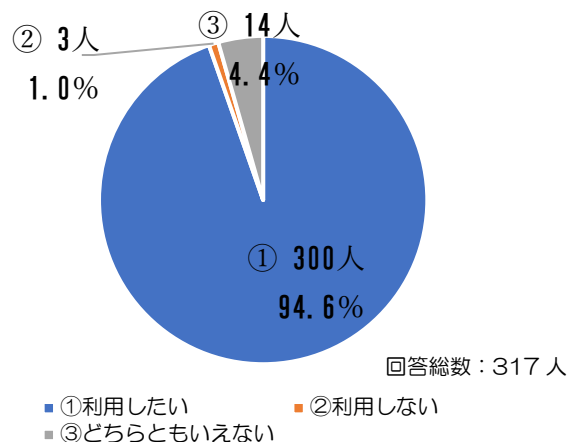
- ・連絡不足。依頼しても連絡がない。
- ・電話対応が冷たかった。もう少し分かり易く丁寧だとよい。等

問.7:今後もセンターを利用したいか

①企業



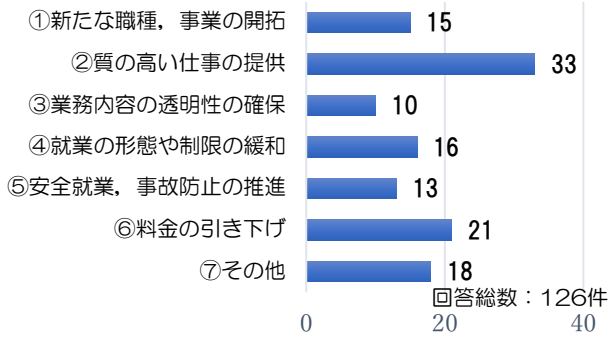
②一般家庭



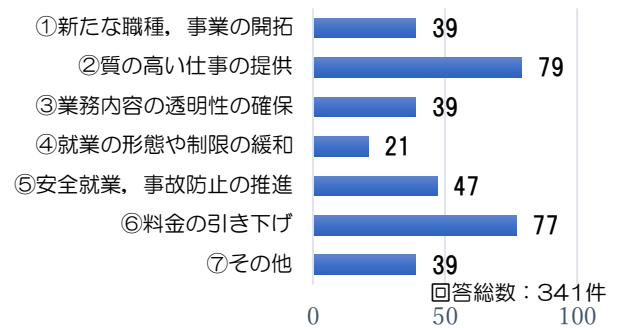
企業、一般家庭とも、「①利用したい」が9割（企業：90.8%、一般家庭：94.6%）を超えており、高い満足度を得ていることがわかる。この結果から、会員及び職員の仕事への取り組みや料金等に対し、総合的に良好な評価を頂いていることがわかる。

問.8: 今後、どのようなサービス改善が図られればもっと利用したいか

①企業



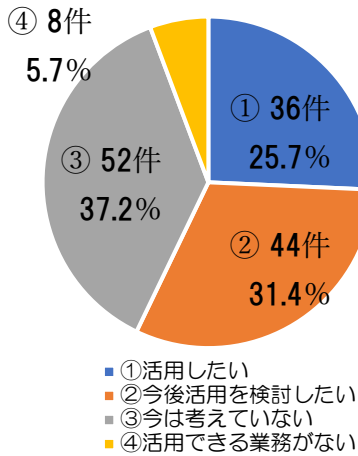
②一般家庭



企業、一般家庭とも、「②質の高い仕事の提供」が最も多く、次いで「⑥料金の引き下げ」となっている。なお、一般家庭は、仕事の質と料金の引き下げの回答が同程度であるが、企業は、仕事の質を、第一に求めていることがわかる。

問.9: 今後、シルバー派遣事業を活用したいか

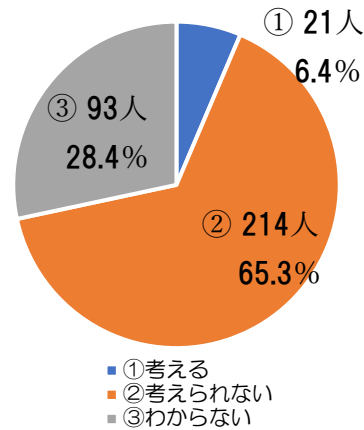
①企業



「③今は考えていない」が最も多いものの、「①活用したい」と「②今後活用を検討したい」を合計すると、約6割（57.1%）となっており、企業側の需要は高いことがわかる。なお、活用したい内容としては、工事現場管理や給油スタッフ、従業員との混在業務等があった。

問.10: 将来、センターに入会して就業したいか

②一般家庭



「②考えられない」が約6.5割（65.3%）と最も多く、自らセンターへ入会し就業するまで、センターが魅力等を伝えられていないことがわかる。

問.11: 今後、より良いセンターとするため感じていることや要望等について

①企業

◎新たな職種の拡大等に関する主な意見

- ・事務系の会員を増やし、業種を増やすとよい。
- ・派遣事業活用にあたり、分かり易い説明書等が欲しい。等

◎会員・職員の対応に関する主な意見

- ・明るく元気で仕事に前向きな方を望む。
- ・会員は個人差があり、把握が不十分。
- ・依頼から作業開始まで時間がかかる。時間の短縮を希望。
- ・欠員の補充を速やかにできるよう改善を望む。等

◎料金に関する主な意見

- ・他の業者より高い。（事務手続き、後片付け）

◎その他の主な意見

- ・元気な高齢者を多数登録し、早く対応できるようにしてほしい。
- ・業務内容の明確化と範囲の拡大を希望する。
- ・利益重視型の組織になることは望まない。

②一般家庭

◎新たな職種の拡大等に関する主な意見

- ・タンスなど、大きな家具等の処分。
- ・初心者用のパソコン教室を希望。 等

◎会員・職員の対応に関する主な意見

- ・障子紙の種類を増やして頂きたい。
- ・電話での対応が良くない。サービス業なのでしっかりした教育が必要。
- ・仕事や技術に個人差がある。
- ・作業日が直前まではっきりしない。時間がかかる。
- ・お金をもらう以上は、しっかりとした責任と対応をお願いしたい。 等

◎会員、職員の質の向上に関する主な意見

- ・職員、会員に依頼者への対応の仕方等、初期研修ができるとうよい。
- ・会員の技術の向上に目を向けてほしい。技術を身に付けてから現場に出てほしい。 等

◎広報活動の充実等に関する主な意見

- ・センターの機能や仕事の内容、料金等を一層広報し、益々市民に身近になることを希望。
- ・どの程度のことまで依頼できるか、もっと具体的に知らせた方がよい。 等

◎料金等に関する主な意見

- ・事務費が高い。市等からの支援で料金を下げてもらいたい。
- ・来る人によって料金が違う。
- ・利用回数で割引サービスをするなど、料金の見直しを提案する。 等

◎その他の主な意見

- ・もっと営業活動をして、会員の安定した就業体制を構築した方がよい。
- ・その都度、事後アンケートで依頼者の満足度を確認するとよい。 等

※ 回答者の属性（問.13：年齢、問.14：性別、問.15：事務所の場所・住まい、問.16：世帯類型・人数、）については省略。（本編に掲載）

3 終わりに

今回、「市原市シルバー人材センター中期計画」の策定に伴い、初めての試みとして実施した、「市原市シルバー人材センターに関するアンケート調査」により、今後のセンター運営において大変貴重なご意見を頂くことができました。

その中で、特に注目した、会員・お客様の「センター事業に対する満足度」という点については、以下のとおり高い満足度を得ていることがわかった。

【会員】

- センターでの就業（入会）についての満足度は、約7割弱（68.0%）の会員が概ね満足している。
- しかしながら、入会の一番の動機である「健康の維持、増進」について、9割強（93.2%）の会員が実現の方向にあるものの、収入の面については、約3割の会員が満足には至らない状況となっている。

【お客様】

- 会員及びセンター職員の対応については、企業では、会員が8割強（83.6%）、職員が9割弱（88.1%）、一般家庭では、会員及び職員とも、9割強（会員：93.0%、職員：92.9%）が概ね満足との高い評価を頂いた。
- さらに、今後もセンターを利用したいかについては、企業では約9割（90.8%）、一般家庭では9割強（94.6%）が利用したいとの、良好な回答を得ることができた。

しかしながら、同時に、問題・課題、改善すべき点など、多くのご意見をいただいた。

今回のアンケート調査に当たり、会員・お客様には、多大なるご理解・ご協力を賜り、感謝するとともに、頂いた貴重なご意見等については、今後のセンター運営に十分活かすよう、会員と職員が一体となって取り組んでいく必要がある。

(公益社団法人) 市原市シルバー人材センター
アンケート調査報告書

電話：0436 (60) 3551

Fax：0436 (60) 3552

e-mail ichihara@sjc.ne.jp

令和2年8月