

会員・お客様アンケート調査報告書

令和5年9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) 調査方法 (4) 調査期間 (5) 回収状況	3
--	---

2. アンケート集計結果

(1) 会員の意識調査

① 会員の属性について

問. 1 : 会員 (回答者) の年齢について	4
問. 2 : 会員 (回答者) の性別について	4
問. 3 : 会員 (回答者) のお住まいについて	5
問. 4 : 会員 (回答者) の入会してからの年数について	5
問. 5 : 入会後にどのような業務についたか	6
問. 6 : 入会後の現在の就業状況について	6

② 就業に対する満足度等について

問. 7 : センターでの就業 (入会) に満足しているか	7
問. 8 : 問. 7 で「満足」「やや満足」と回答された理由は何か	7
問. 9 : 問. 7 で「不満」「やや不満」と回答された理由は何か	8
問. 10 : 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	9

③ 会員のデジタル化の状況について

問. 11 : 現在、情報通信機器は何を使っているか	12
問. 12 : 「ショートメール機能」使っていますか	13
問. 13 : お持ちのデジタル機器は何に使っているか	14
問. 14 : デジタル機器の操作方法等の講習会に参加したいと思うか	14
問. 15 : デジタル化を推進するに当たっての意見や要望等について	15

(2) お客様の意向調査

➤ 企業、事務所

① お客様の属性について

問. 4 : 事務所の場所について	17
-------------------	----

② お客様の満足度について

問. 6 : どのような仕事を依頼したか	17
問. 7 : センターに依頼した理由は何か	18
問. 8 : センターに依頼をしてどうだったか	18
問. 9 : 問. 8 で「満足」「やや満足」とした理由は何か	19
問. 10 : 問. 8 で「やや不満」, 「不満」とした理由は何か	19
問. 11 : 今後もセンターを利用したいか	20
問. 12 : 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	21

▶ 一般家庭の意向調査

①お客様の属性について

問. 2：回答された方の年齢について	23
問. 3：回答された方の性別について	23
問. 4：回答されたかたのお住まいの場所について	24
問. 5：回答された方の世帯類型及び世帯人数について	24

②お客様の満足度について

問. 6：どのような仕事を依頼したか	25
問. 7：センターに依頼した理由は何か	25
問. 8：センターに依頼をしてどうだったか	26
問. 9：問8で「満足」「やや満足」とした理由は何か	26
問.10：問8で「やや不満」,「不満」とした理由は何か	27
問.11：今後もセンターを利用したいか	27
問.12：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	28

3. おわりに	30
---------	----

4. 資料

◎ アンケート調査票

・会員用	33
・お客様用（企業、一般家庭）	37

1. アンケート調査について

(1) 調査の目的

この調査は、令和2年度に策定した「市原市シルバー人材センター中期計画」の進行管理にあたり、その成果を検証するため、センター事業に対する、会員・お客様の満足度等を確認するとともに、近年のデジタル化の推進に対応するため、会員のデジタル化の現状を把握するために実施したものです。

(2) 対象者

- ① 会員 ⇒ 令和5年6月末日に登録がある者
- ② お客様（企業）⇒ 過去3年間（R2年度～R4年度）に発注した者
- ③ お客様（個人）⇒ 過去3年間（R2年度～R4年度）に3回以上発注した者で、年間5万円以上の契約者

(3) 調査方法

上記対象者へアンケート調査票を郵送し、回答は無記名としました。回収は同封の封筒で郵送かFAX、直接持参のいずれかとしました。

(4) 調査期間

令和5年7月20日～令和5年8月4日

(5) 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	590	305	51.7
企業	308	126	40.9
一般家庭	220	96	43.6
全体	1,118	527	47.1

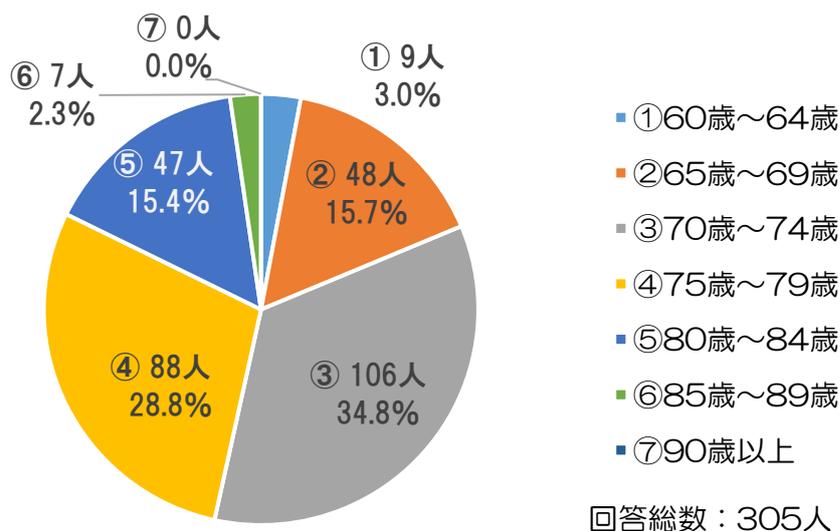
※ アンケート調査のまとめ方としては、回答があった人（件）数を集計することとし、無回答については、集計に反映しない。したがって、それぞれの質問の総数については、回答数と整合しない場合があります。

2. アンケート集計結果

(1) 会員の意識調査

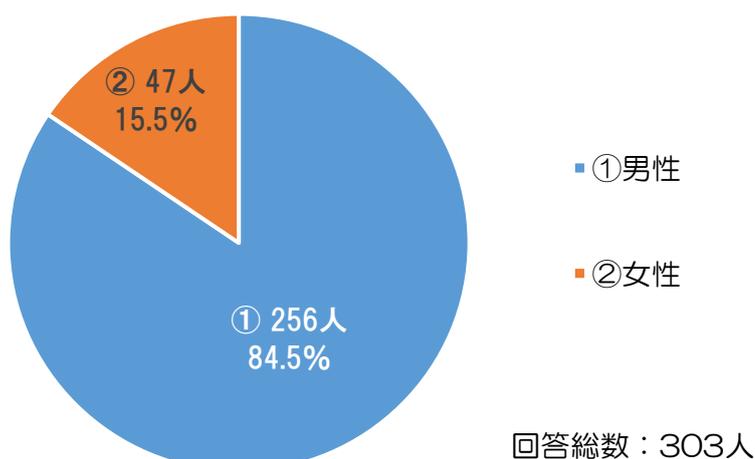
① 会員の属性について

問.1：会員の方（回答者）の年齢を教えてください。



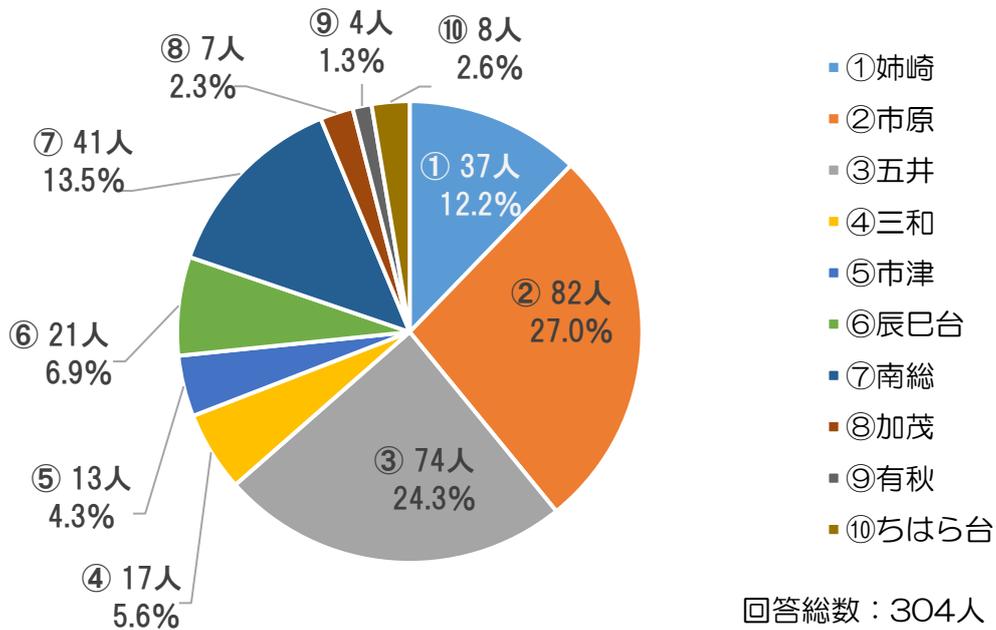
回答者の年齢層は、「③70歳～74歳」の106人（34.8%）と「④75歳～79歳」の88人（28.8%）を合計すると、全体の63.6%と最も多く、年齢別会員数の割合と符合しています。

問.2：会員の方（回答者）の性別を教えてください。



回答者の性別の割合は、「①男性」256人（84.5%）「②女性」47人（15.5%）でした。また、発送数590通（男性：480通、女性：110通）における男女別回答率は、男性が53.3%（256人/480人×100）、女性が42.7%（47人/110人×100）でした。

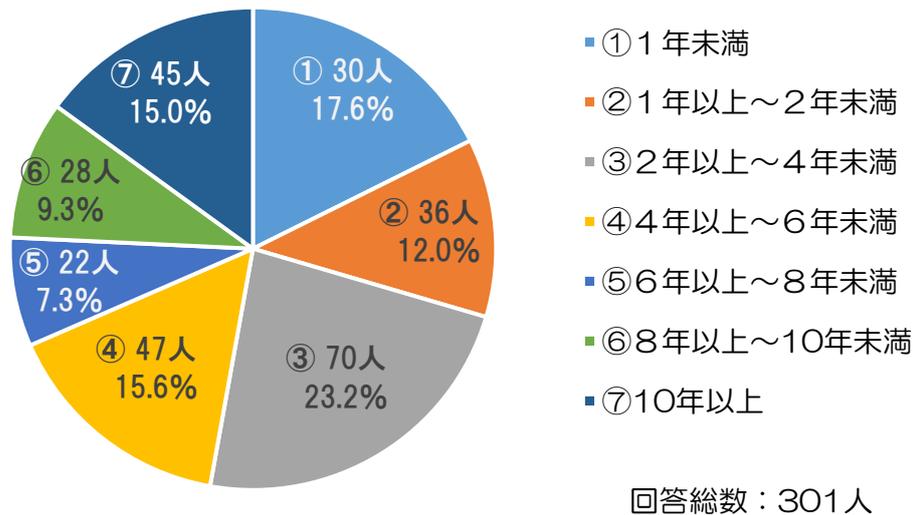
問.3：会員の方（回答者）のお住まいの地区を教えてください。



回答者のお住まいは、「②市原」82人（27.0%）、「③五井」74人（24.3%）、「①姉崎」37人（12.2%）で、合計すると全体回答数の63%を占めています。

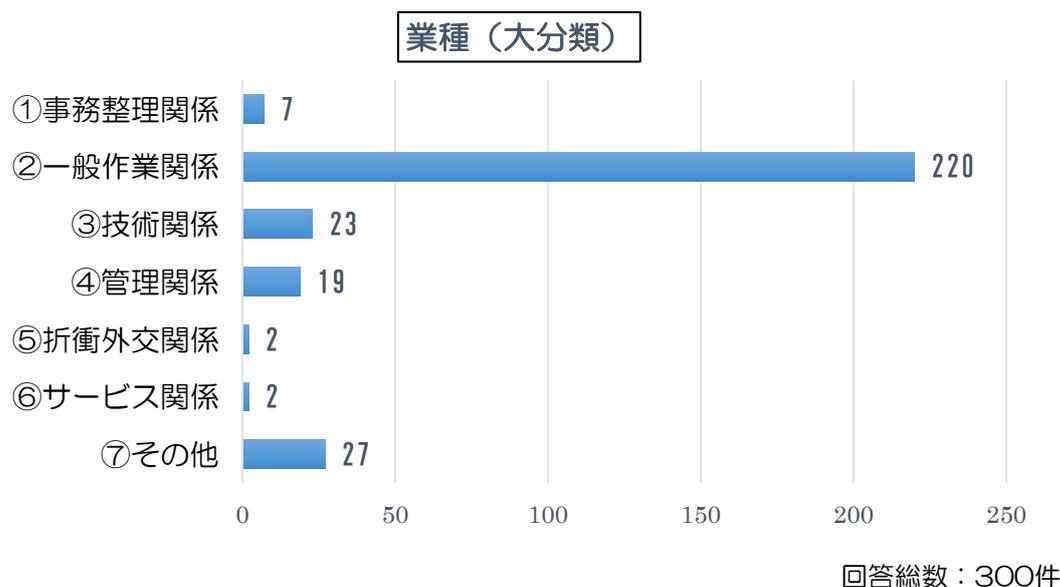
この結果から、会員は JR3 駅周辺の人口密集地域に集中しているということがわかります。

問.4：会員の方（回答者）の入会してからの年数を教えてください。



回答者の入会してからの年数については、「③2年以上4年未満」が70人（23.2%）と最も多いものの、回答に当たっては、全体的に経験年数による偏りが少ない状況にあります。

問.5：入会后、どの様な業務につきましたか。(複数記入可)

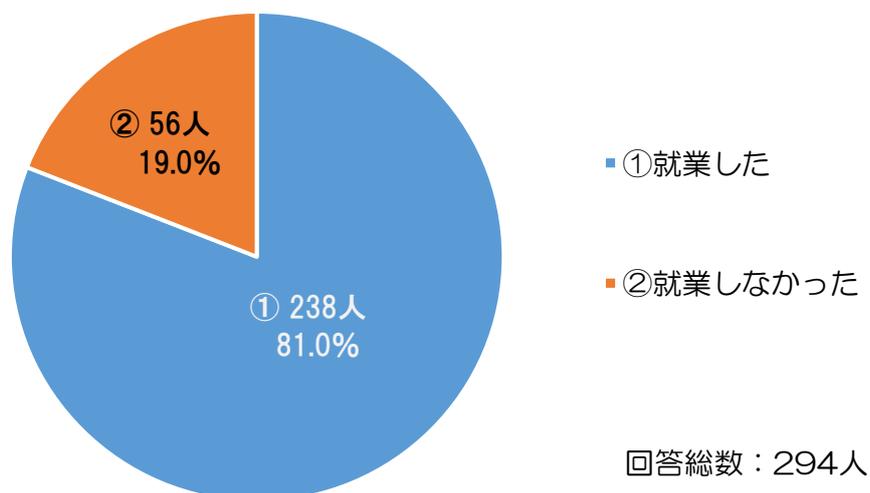


回答者が入会后就業した業務は「屋内外清掃」や「カート整理」、「除草作業」、「ゴルフ場」などの「②一般作業関係」が多いことがわかります。

しかし、「⑦その他」の中には、未だ就業なしとの回答がありました。

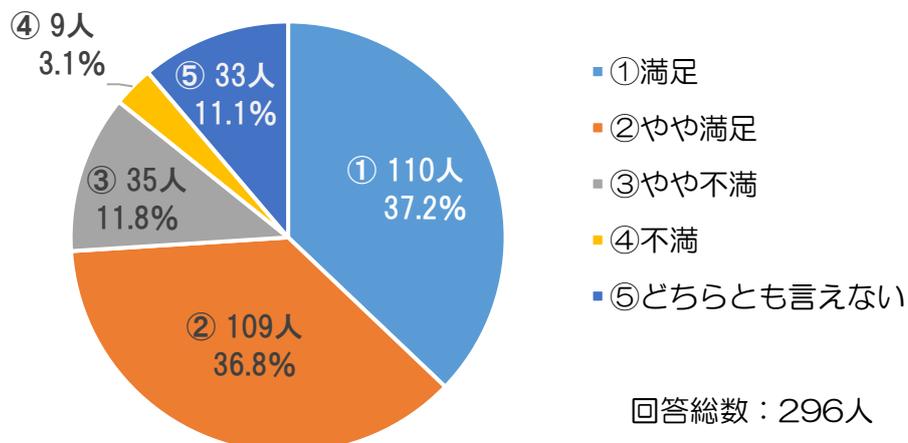
② 就業に対する満足度等について

問.6：令和4年度にセンターで就業しましたか。



回答者が令和4年度(令和4年4月～令和5年3月)に仕事をした会員は、238人(81.0%)でした。これは、令和4年度末での就業率の82.2%と概ね符合しています。

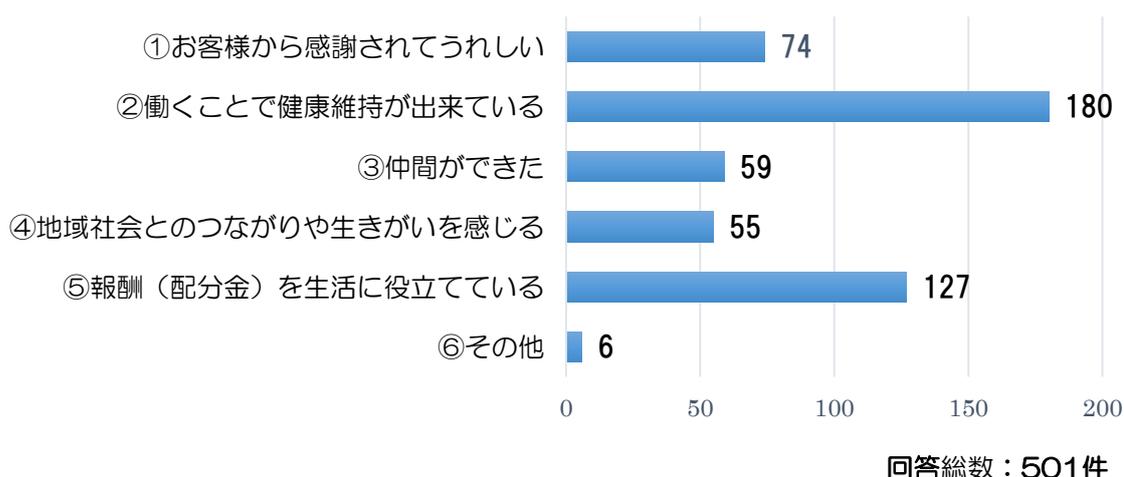
問.7：センターでの就業（入会）に満足していますか。



センターでの就業（入会）に対する満足度については、「①満足」110人（37.2%）と「②やや満足」109人（36.8%）を合計すると219人（74.0%）となり、「③やや不満」35人（11.8%）と「④不満」9人（3.1%）の合計44人（14.8%）を大きく上回っています。なお、令和2年度のアンケート調査では、「①満足」と「②やや満足」を合計した数値が68.0%であったことから、満足度が上昇していることがわかります。

しかし、「③やや不満」と「④不満」を合計した数値が、令和2年度調査では14.7%であったことから、何らかの不満を持っている会員の割合は減っていないという結果になりました。

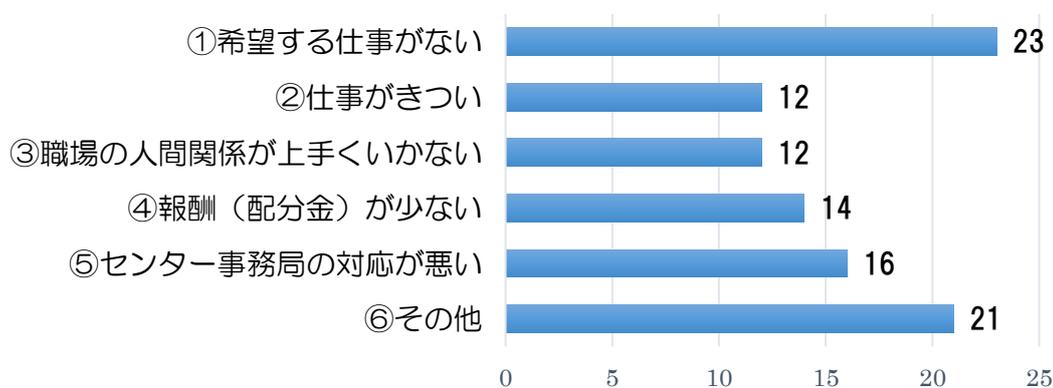
問.8：問7で「①満足」「②やや満足」と回答された方はその理由は何ですか。（複数回答可）



センターの就業での満足の理由については、「②健康維持」が180件と最も多く、次いで「⑤配分金」127件、「①お客様からの感謝」74件と続きます。

この結果から、シルバー人材センターの取組みは、会員の日常生活において、多様な満足感につながっていることが伺えます。

問.9：問7で「③やや不満」「④不満」と回答された方はその理由は何ですか。（複数回答可）



回答総数：98件

センターの就業での不満の理由については、「①希望する仕事が無い」が23件と最も多く、次いで、「⑤事務局の対応が悪い」が16件と続きます。

また、「⑥その他」として、以下の内容がありました。

- 交通費が出ない
- 仕事の量が少ない
- 安定した業務が無い
- 作業内容と人材が合っていない
- 就業時に要員不足を感じる時がある
- 仕事の依頼の連絡が無い
- 会員の技能向上のプロセスが考えられない 等

問.10：今後、さらにお客様から求められるセンターとなるため、感じていることや要望などがありましたら記入願います。

(1) 就業に関する主な意見

- お客様を待たせず、就業期間内に完了できる余裕が欲しい。
- 会員同士のネットワークを構築し、得意分野を活用しお客様の要望に応えたい。
- 丁寧な仕事をするのが重要
- 誠実に働くことが信用につながる一番であると思う。
- 安全就業が第一
- お客様から感謝される。
- 健康で仕事ができる喜びを感じる。
- 年数が増すほど誠意ある仕事をしていきたいと思う。
- 健康維持が出来ているうちは働きたい。
- お客様本位（お客様の立場に立った対応）
- 意見や気づいた点を語り合う機会が無い。作業場のルールや細かな取り決めが無く不平等。
- 職員は働く人の気持ちになって考えてもらいたい。会員から意見があがったことに関しては、発注者と話し合い是正してほしい。
- 1週20時間制限を止めるよう求める。
- センターの就業先のクレーム対応が不十分。しっかりした対応を望む。
- 今後もお客様の要望に応えられるよう頑張りたい。
- 常にお客様に満足していただき、長くお付き合いが出来るよう、良い仕事をしていくことが重要である。センターも同様に考えていただきたい。
- 仕事の見積りは難しく、センターの方で発注者から内容を聞いて作成してもらいたい。
- センター事務局で仕事の流れがどうなっているか把握できる全体図が必要だと思う。
- センターから作業の依頼が来た場合、現地の状況確認や人の手配まで行っているが、本来センターが行うものではないか。

(2) 会員拡大、質の向上等に関する主な意見

- 少しでも人の為に役立つことを良しとする様な人に働いてほしい。
- 仕事の前後の写真を撮影することでお客様の不満がわかり、会員の指導もできる。
- 会員の高齢化が進んでいる。若い世代の会員を増やしてほしい。
- 草刈機の修理、取扱いの講習会を希望する。
- 業務をきちんとこなす必要とされる人材になりたいと思う。
- 中長期事業計画に基づいた人材確保と育成が必要。
- 作業現場の見学会を開催して新入会員の入会を促す。

- 会員の業務内容にばらつきが無いように教育する。また、始めと終わりの挨拶を確実に行う。
- 仕事の自分化を進め、お客様の要望に対応できるようにする。
- 高齢者はこの程度でよいという考え方はダメ。入会説明会時に仕事に対する考え方を指導する必要があると思う。

(3) 広報活動、情報共有等に関する主な意見

- 情報の共有、特に苦情等への対応や速やかな伝達のため、メール、ショートメール、ライン等の活用。
- 「つながり」を感じる。もっとセンターをPRすべきと思う。
- どのような内容の仕事があるのか、ネットから仕事の内容がわかると助かる。
- 戸別チラシ配布等、センターの宣伝やアピールをしてはどうか。
- 地域への事業内容の周知とお客様の獲得
- シルバー会員に対する、お客様の評価や希望が少しでもわかればよいと思う。

(4) 就業開拓等に関する主な意見

- 行政と協カタイアップして出来る仕事は受ける方向で検討してほしい。
- 単純な仕事と多少複雑な仕事があれば仕事の幅が広がると思う。
- サービスで介護事業を取り入れてはどうか。
- 空き家管理分野を積極的に実施してはどうか。センターの認知度が増すのではないかな。
- 事務系の仕事を増やしてほしい。
- お客様の立場に立った、きめ細かなサービスを行う。
- 見積段階と実行事業内容の整合性を保ち、顧客に満足感を与えリピーターになってもらう。

(6) 報酬等に関する主な意見

- 会費をもう少し安くしてもらいたい。
- 仕事の内容によって、配分金単価に差があってもよいのではと思う。
- 交通費を支給してほしい。
- 一般作業全般について、暑い時期（7月～9月）は配分金単価を1～2割増し等の対応によって、作業する会員が増えるのではないかな。

(7) 仕事の紹介に関する主な意見

- 自分の経験を活かせる職種の精査・拡充を望む。
- 自分のやりたい仕事の紹介がない。
- センターから仕事の説明が足らず、お客様から嫌な顔をされてしまった。
- もう少し仕事を増やし、報酬を増やしたい。

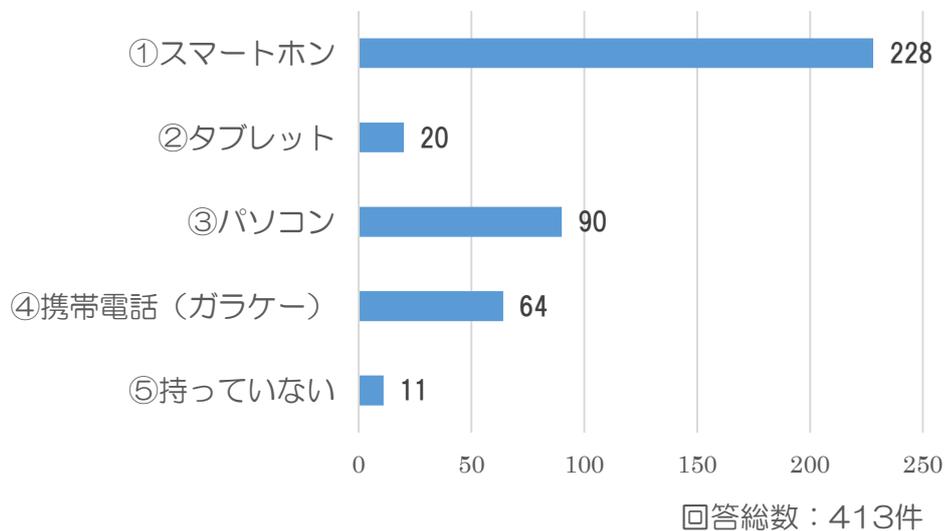
- お客様から仕事を受注したら早めに作業者(リーダー)に情報を流してもらいたい。
- 地域社会に貢献できる仕事を希望する。
- 適材適所、出来るだけその職に適した人を入れてほしい。人が足りないからと言って誰でもいいと思わないでほしい。
- できるだけ、最初に提出した要望に沿った仕事を紹介していただきたい。

(9) その他センターへの要望等

- 高齢で免許返納した者も市原で働ける社会をつくってほしい。
- 老人が楽しく安全に社会に貢献できる社会にしてもらいたい。

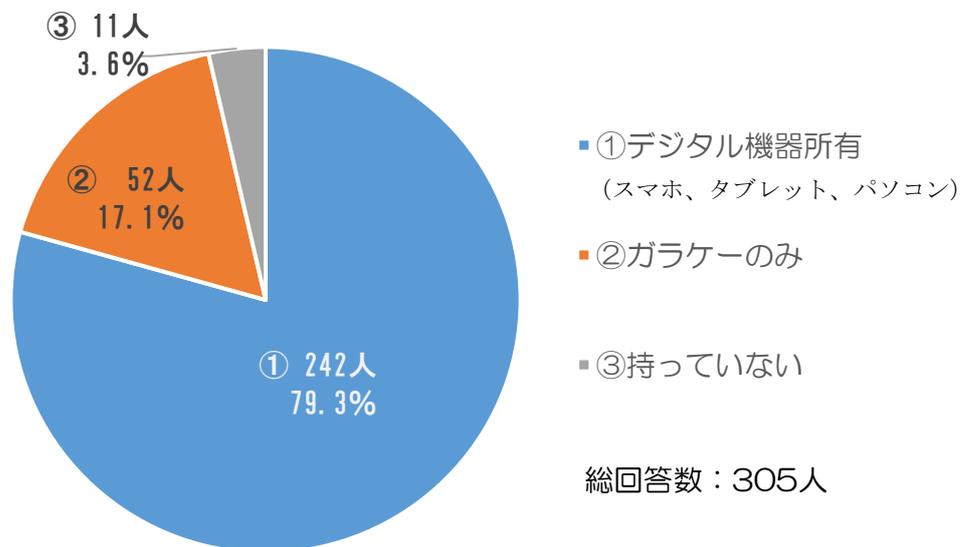
③ 会員のデジタル化の状況について

問.11：現在、情報通信機器は何をお使いですか。該当するものすべてお答えください。

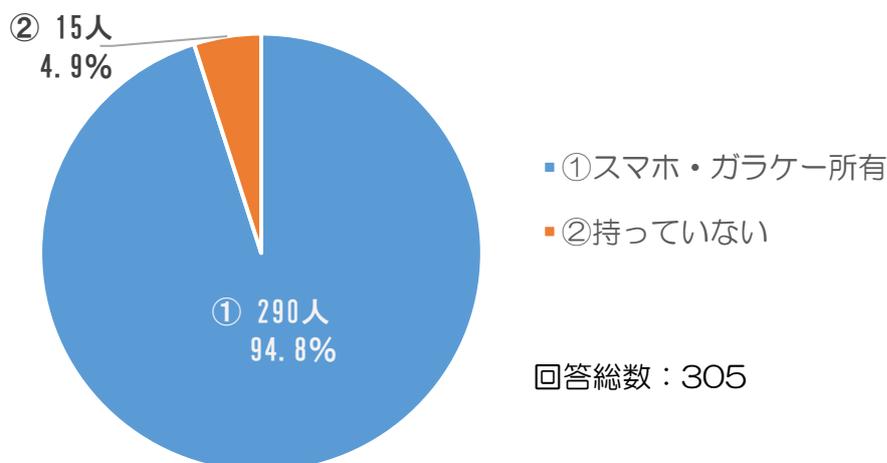


○情報通信機器の所有状況について

イ. デジタル機器等の所有者



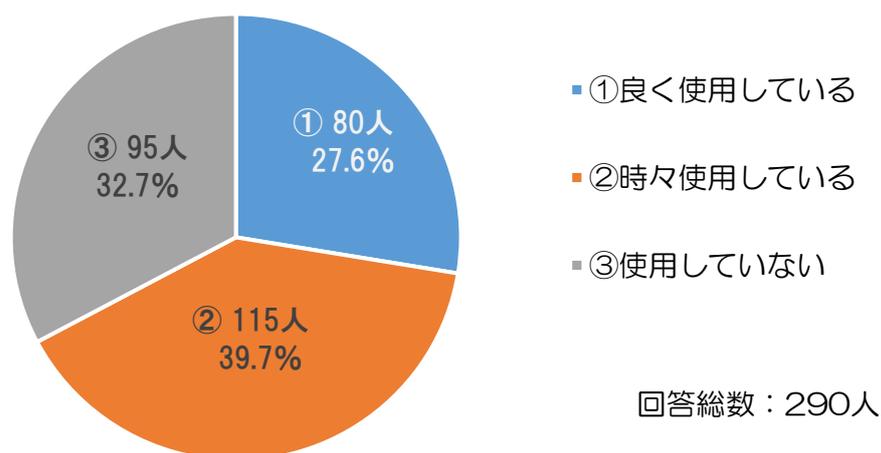
ロ. SMS（ショートメールサービス）機能の所有者



デジタル機器（スマートフォン、タブレット、パソコン）の所有会員は、総回答数 305 人に対し、242 人（79.3%）であり、会員の多くはデジタル機器を所有していることがわかりました。

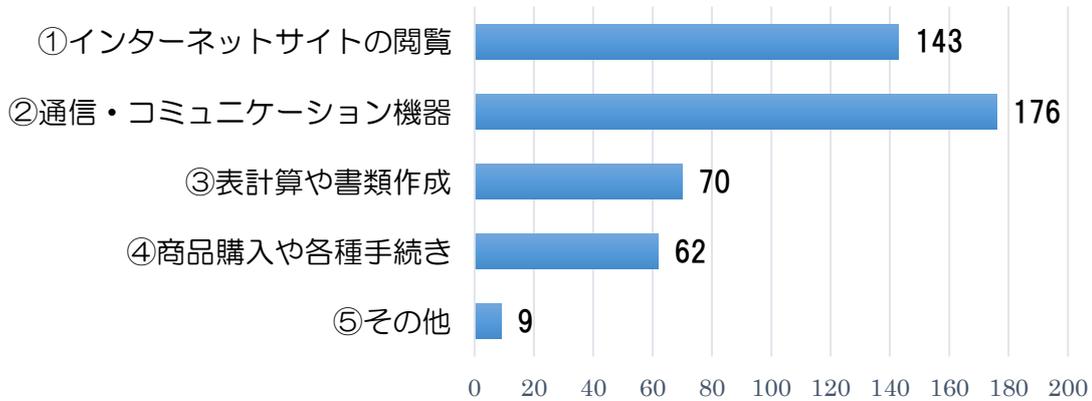
また、SMS（ショートメールサービス）機能を利用するための、スマートフォン、携帯電話（ガラケー）の所有会員は、290 人（94.8%）であることから、ほとんどの会員が利用環境を有していることがわかりました。

問.12：問.11 で「スマートフォン」「携帯電話（ガラケー）」とお答えの会員は、「ショートメール機能」は使っていますか。



現在、ショートメールサービス機能を使える環境を有している会員の中で、使用している会員は 195 人（67.3%）であり、「③使用していない」会員が 95 人（32.7%）いることから、利用していただくには、丁寧な説明が必要であることがわかりました。

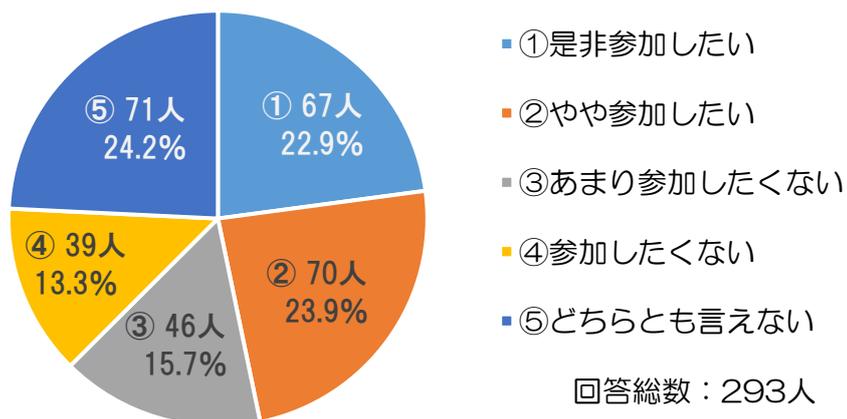
問.13：問 11.で「スマートフォン」「タブレット」「パソコン」とお答えの会員は、これらの「デジタル機器」を何にお使いですか。該当するものすべてお答えください。



回答総数：460件

デジタル機器を所有している会員の利用用途としては、電話やメール等の通信機器としての利用が 176 件で最も多い状況にありますが、インターネットサイトの閲覧や各種アプリケーションの利用等、一定の知識や操作が必要な用途に利用されている会員も多かったです。このことから、会員に対し、丁寧に説明・指導することで、デジタル化の推進は可能であると推察されます。

問.14：センターでデジタル機器の操作方法や活用方法等の講習会を開催した場合、参加したいと思いますか。



回答総数：293人

会員のデジタル化への意識としては、「①参加したい」「②やや参加したい」を合わせると 137 人（46.8%）と過半数に満たない状況にありますが、「③あまり参加したくない」「④参加したくない」を合わせた 85 人（29.0%）を大きく上回っています。また、若干興味をお持ちの「⑤どちらとも言えない」が 71 人（24.2%）で、参加希望者と合わせると 208 人（71.0%）となり、今後の取組みによって、意識も高まるものと推察されます。

問.15：今後、センター事業のデジタル化を推進するにあたり、取組みの方法や配慮すべき点など、意見や要望について記入願います。

(1) デジタル化を推進するに当たっての主な意見等

- 会員に対してスマホとパソコンの所有の有無について調査する必要がある。
- 会員のメールアドレスなど、個人情報が流出しないように管理が必要である。
- デジタル化を推進するに当たって、会員に目的や効果等について説明する必要がある。
- スマホの講習会等を開催して頂いて、時代に取り残されないようにしたい。
- 講習会を開催するとしたら、機器を持っていない会員が多いと思われるので、センターで10台程度は用意する必要がある。
- センターで業務に必要なフォーム（就業報告書、見積等参考資料等）を自由に取得できるとよい。
- 講習会に参加して、デジタル化を進めペーパーレスにする。
- 出来れば早く進めていただきたい。
- デジタル機器を持っていない会員に無理に購入するような依頼はしない方がよい。
- デジタル化は便利だと思うが不得手なので、紙ベースの救済手段も併用して頂きたい。
- 就業報告書をデジタル化することを提案する。
- 就業報告書などを電子ツールで連絡している。最初の見積り依頼なども電子データで通知してくれると助かる。
- 講習会を丁寧に開催した方がよいと思う。
- パソコンは多岐に渡り使用しているが、スマホは使いこなせていないので勉強したい。
- デジタル化に当たって、ファックスを含めて選択制にできないか。
- 先ずは、手軽なスマホ、タブレットの利用方法を教え、いずれパソコンでの表計算や書類作成に進めればと思う。
- 講習会はクラス別（初級、中級、上級）に分かれていけば、初心者向けに参加したい。
- 現在、連絡方法は電話に頼っているが、せめてメールでやり取りできるとよい。多様性が必要。
- 不慣れな人が多いと思うので、丁寧に根気よく指導していただきたい。
- セキュリティーの強化、個人情報の取扱いと保護、データ流出防止対策、適時のバックアップによるデータ保護が必要。
- メールを活用し情報伝達を適宜確実に行ってほしい。
- 後期高齢者でも簡単に操作できるシステムを構築していただきたい。
- 個人端末機器のセキュリティー対策、ウイルス対策はどのように考えているのか。
- 業務の省力化や会員の利便性向上のため、わかりやすいデジタル化を進めてほしい。
- 顧客対応は整合性（レベル差）に配慮してゆっくり進めてほしい。
- 事務所のフォローアップ体制の充実を望む。
- 案内してくれる業務の内容をメールで送っていただきたい。
- デジタル機器を持っていない会員に対する情報格差について検討する必要がある。

(2) デジタル化の推進を危惧する主な意見等

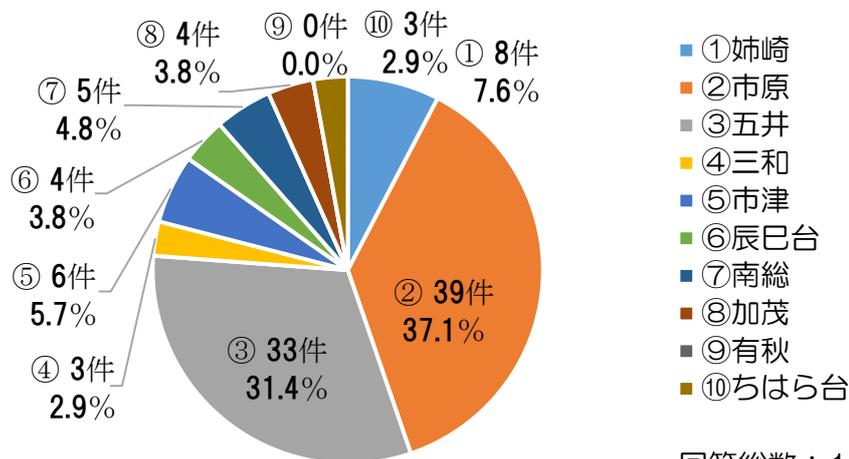
- デジタル化の推進になかなかついていけない。
- 高齢により使いこなしが出来ないので、今後も多く使うことはないと思う。
- ノートパソコンの使い方がわからない。
- パソコンが古くなり動きが悪くなっているが、新しく買い替えるつもりはない。
- 現状でよい。誰がこのデジタル化に参加できますか。
- 過去にメールに変更してほしいと思った時期もあったが現状でよい。ペーパーレスは意外にわずらわしい。
- 高齢者は仕事でやっとなのに、今後デジタル機器の使用方法を覚えなければならないのは反対です。今のままでよい。
- スマホの場合はメールの文字が小さいので、高齢者は苦労するでしょう。
- デジタル化などよくわからないので不安
- 操作が苦手なため困難。今までどおりにしてほしい。
- 機械に使われたくない。
- 個々の能力差が大きいと思うので、一律のデジタル化は難しいと思う。
- 具体的に私共に何を求めたデジタル化なのか目的がわからない。

(2) お客様の意向調査

➤ 企業、事務所

① お客様の属性について

問.4：回答された事務所の場所を教えてください。



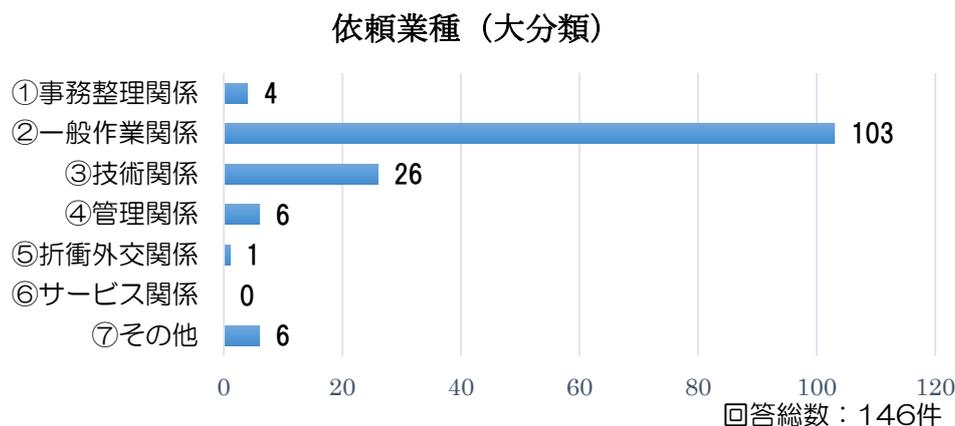
回答総数：105

回答された事業所の場所は多い順に、「②市原」39件（37.1%）、「③五井」33件（31.4%）、「①姉崎」8件（7.6%）となっており、この3地区を合計すると全体回答数の76.1%を占めています。

この結果から、センターを利用される事業所はJR3駅周辺地域が多いということがわかります。

②お客様の満足度等について

問.6：どのような仕事を依頼されましたか。（複数回答可）

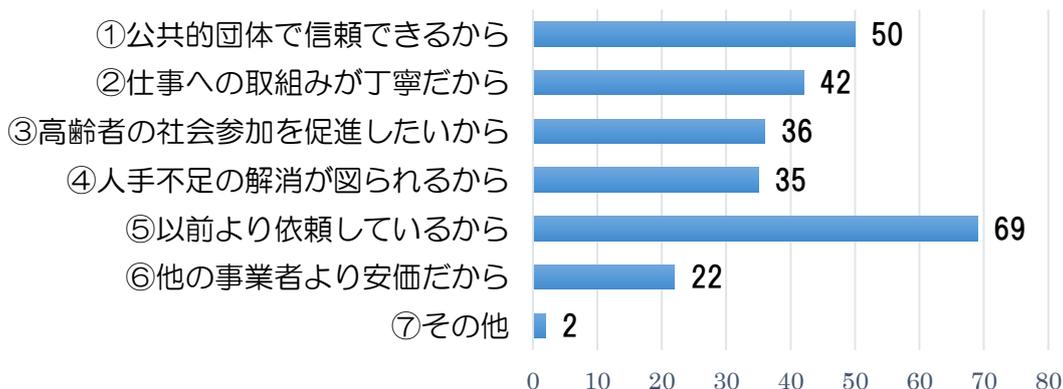


回答総数：146件

どのような仕事を依頼したかについては、「②一般作業関係」が103件と最も多く、次いで、「③技術関係」が26件と続きます。

なお、「②一般作業関係」の中では、除草と屋内外清掃作業が多く、「③技術関係」では、植木剪定が多い状況にあります。

問.7：センターに発注した理由は何ですか。（複数選択可）



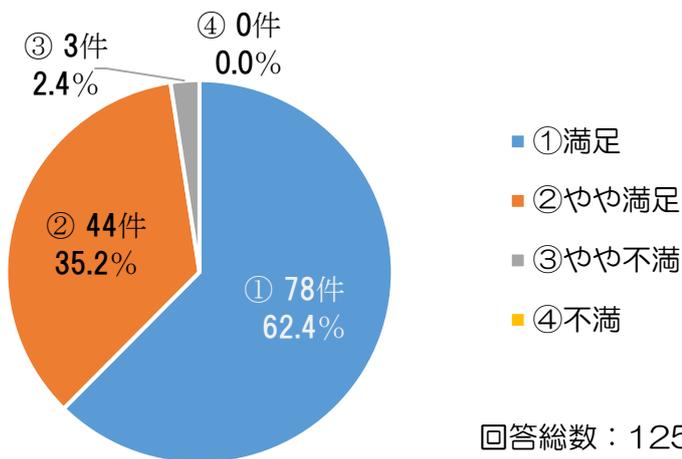
回答総数：256件

センターに発注した理由については、「⑤以前より依頼しているから」が69件と最も多く、次いで「①公共的団体で信頼できるから」が50件、「②仕事への取組みが丁寧だから」が42件と続きます。

令和2年度の調査では、「⑥他の事業者より安価だから」が第2位でしたが、今回調査では、第6位となり、安いから依頼するという優位性は薄れたことがわかりました。

また、「⑦その他」の主な内容としては、「経験値の高い会員がいる」「価格が適正であるから」などの回答がありました。

問.8：センターに仕事を依頼してどうでしたか。

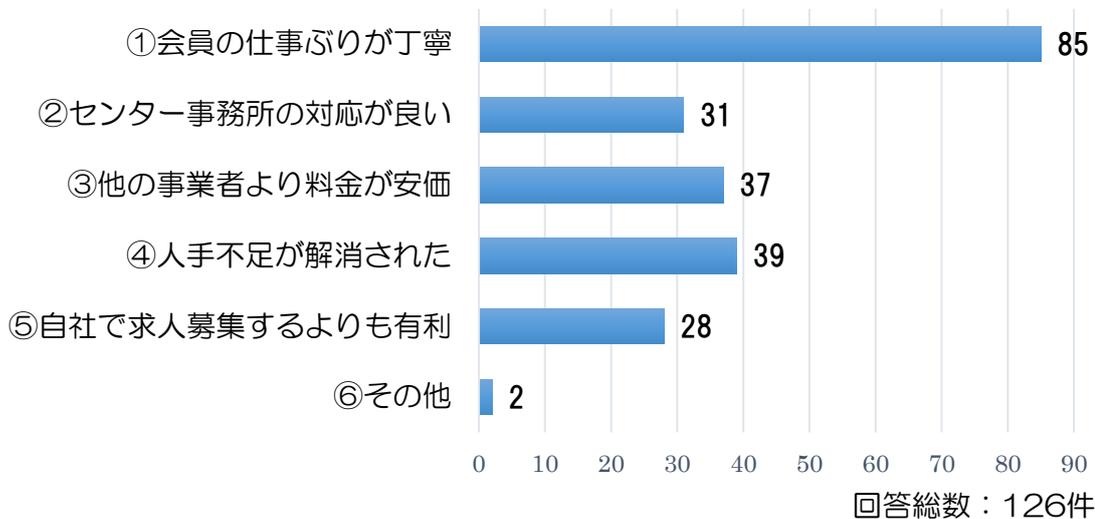


回答総数：125件

センターに仕事を依頼しての満足度については、「①満足」と「②やや満足」を合わせると122件（97.6%）で「③やや不満」と「④不満」を合わせると3件（2.4%）という結果でした。

この結果から、お客様はセンターの仕事に対して、高い割合で満足して頂いている状況が伺えます。

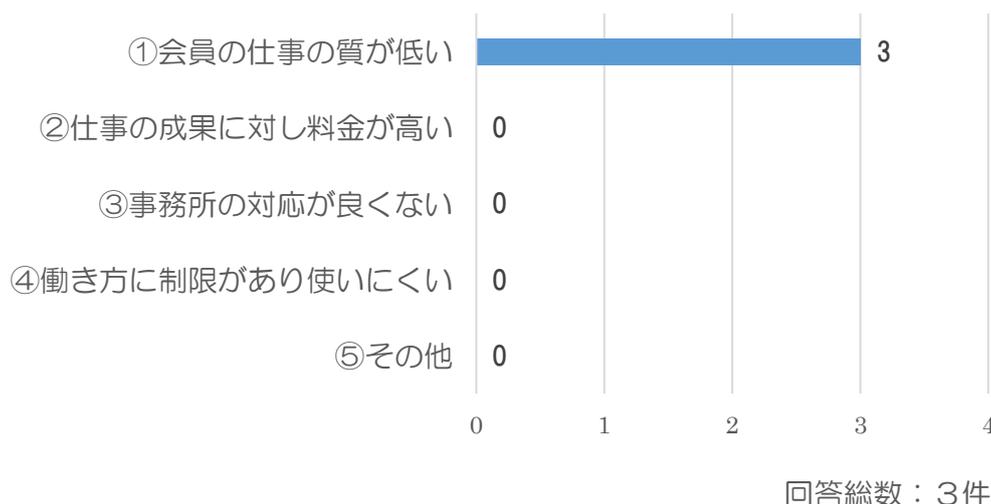
問.9：問.8で「満足」「やや満足」と答えられた方は、その理由は何ですか。（複数回答可）



センターに仕事を依頼して満足だった理由については、「①会員の仕事ぶりが丁寧」が85件と最も多く、ついで「④人手不足が解消された」が続きます。このことから、会員の誠実な仕事ぶりによって、企業経営に役立っていることが伺えます。

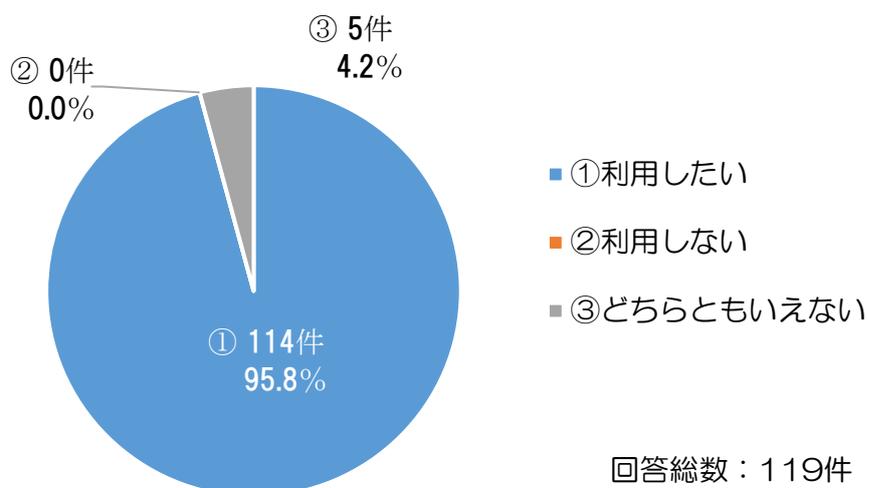
また、「③料金が安価である」は3番目であり、センターへ依頼するに当たっての大きなインセンティブにはなっていないことがわかります。

問.10：問.8で「やや不満」「不満」と答えられた方は、その理由は何ですか。（複数回答可）



問8で「③やや不満」が3件ありましたが、その理由の全てが「①会員の仕事の質が低い」というものでした。少数ではありますが、このような意見があることから、引き続き会員のスキルアップに取り組む必要性を確認しました。

問.11：今後もセンターを利用したいですか。



今後もセンターを利用したいかについては、「①利用したい」が114件（95.8%）と、高い数値となっています。

令和2年度の調査では、「①利用したい」が109件（90.8%）であったことから、更に評価が高まったと言えます。

問.12：今後、さらに皆様に求められるシルバー人材センターとするため、サービスの改善など、感じていることやご要望などございましたらご記入ください。

(1) 就業に関する主な意見

① 要望・意見等

- ・短時間での対応をお願いしたい。
- ・依頼の連絡をしたが予約が取りづらい。
- ・暑い時期に作業を依頼することが多いので、熱中症等に十分注意してほしい。
- ・会員の要領、質、スピード等満足している。就業先は、現役時代に同様の仕事の経験者であると満足度は高いと思う。
- ・会員のエントリー年齢を引き下げられないか。
- ・草刈作業を依頼することが多いが、依頼してから作業日が決まるまでに時間がかかるので、もう少し早くなると助かる。
- ・除草等、夏場の混雑時の対応改善。作業依頼から実施までの日数が短くなるとよい。
- ・臨機応変に対応してほしい。
- ・会員の能力に個人差がある。
- ・昨今のデジタル化に伴い、作業前後の写真データが頂けると助かる。
- ・スピード感。仕事を早くしてほしい。
- ・アパートの清掃で、作業終了後スマホ等を使って写真を添えて完了報告と送付していただけると有難い。
- ・ここ数年は休憩時間が長すぎる傾向が見受けられる。料金も値上げしたのだから、もう少し効率よく作業をしていただきたい。
- ・会員の健康について事前確認を望む。
- ・センターでどのような仕事が頼めるかわからない。

②好意的な意見等

- ・暑い中、いつも一生懸命作業をしていただきとても助かっている。
- ・いつも綺麗にさせていただき気持ちよく過ごさせて頂いている。
- ・大変満足している。人手不足にあたり助けられている。今後とも使用していきたい。
- ・とても親切丁寧に仕事をしていただき助かっている。
- ・除草作業で素早く対応していただき感謝している。今後とも必要に応じ利用させていただきたい。
- ・植木の剪定において仕事が丁寧であり、今後も例年通りお願いしたい。
- ・いつもきれいに除草していただき助かっている。
- ・いつも暑さ、寒さが厳しい中、多岐に渡り取り組んでいただいて感謝している。
- ・以前より依頼しているが、迅速な対応に満足している。
- ・卒園証書の毛筆書きをお願いしており、いつも丁寧に書いていただいて感謝している。

(2) 料金・支払いに関する主な意見

- ・近頃、請求書の着日が遅くなっている。20日締め後すぐにファックスしているので、月末日までに郵送願いたい。
- ・精算締切と請求書の発送日は何日か。料金支払期限は設けているのか。

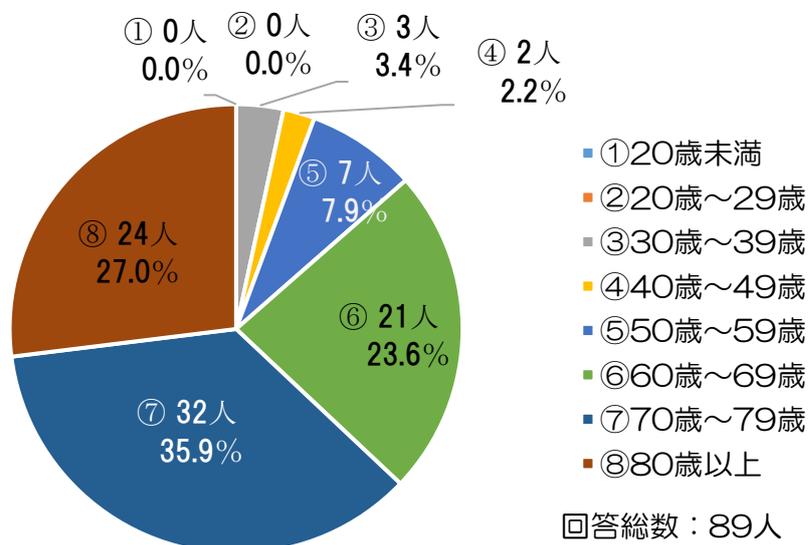
(3) その他の主な意見

- ・募集の採用可否をネットで回答できると助かる。
- ・作業中の事故やけがについて、シルバーで入られている保険について知りたい。
- ・会員への還元を増やす動きがあるとよい。賛助金から10%会員に渡すなどあれば、会員のやるきにつながることや感謝の気持ちが示せるのでよいと思う。

➤ 一般家庭

① お客様の属性について

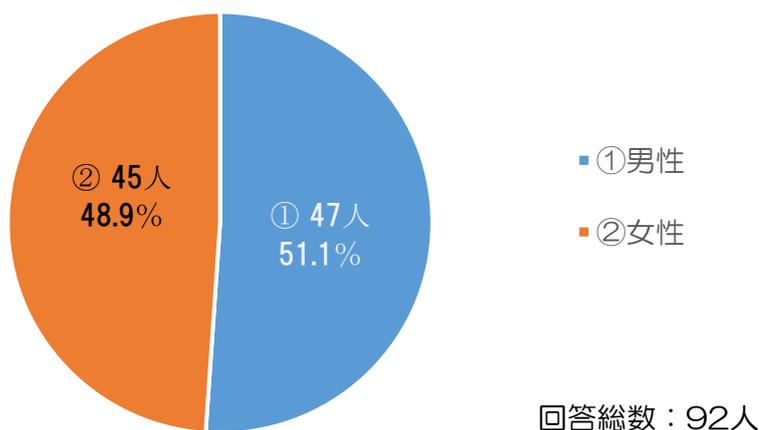
問.2：回答された方の年齢を教えてください。



回答者の年齢は、「⑦70歳～79歳」32人（35.9%）が最も多く、次いで「⑧80歳以上」24人（27.0%）さらに「⑥60歳～69歳」21人（23.6%）と続きます。

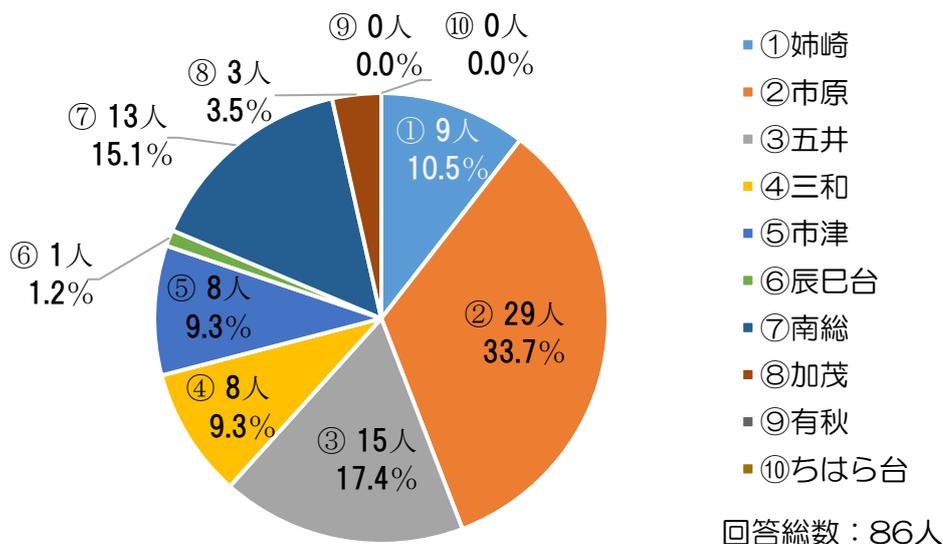
この結果から、センターを利用される方は高齢者家庭が大半を占めていることがわかります。

問.3：回答された方の性別を教えてください。



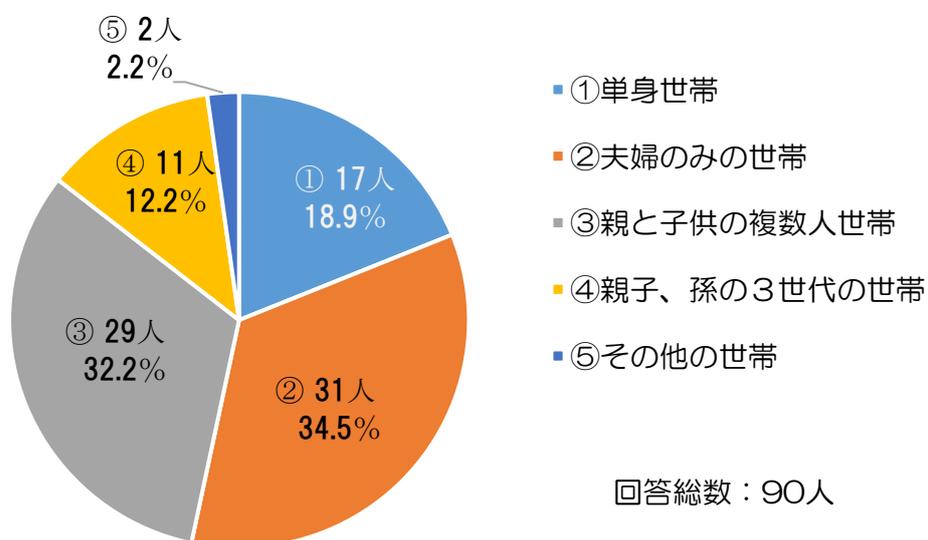
回答者の性別については、「①男性」が47人（51.1%）で「②女性」が45人（48.9%）となり、概ね半分づつとなりました。

問.4：回答された方のお住まいの場所を教えてください。



回答者のお住まいは、多い順に「②市原」29人（33.7%）、「③五井」15人（17.4%）、「⑦南総」13人（15.1%）となっています。なお、JR3駅周辺地区（八幡、五井、姉崎）を合計すると全体回答数の61.6%を占めており、センターを利用される方は臨海部の人口密集地域が多いということがわかります。

問.5：回答された方の世帯類型及び世帯人数を教えてください。



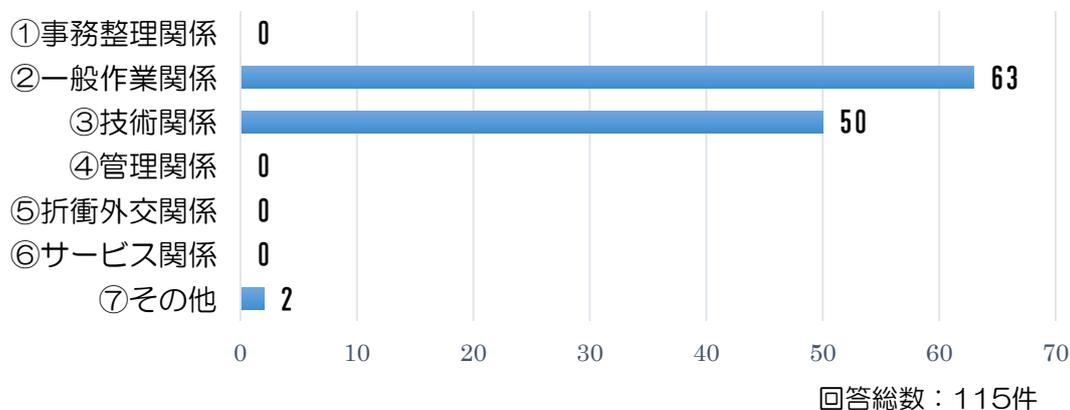
回答者の世帯構成については、「②夫婦のみの世帯」が31人（34.5%）と最も多く、次いで「③親と子供の複数人世帯」29人（32.2%）さらに「①単身世帯」17人（18.9%）と続きます。

この結果から、高齢者の単身世帯のみならず、様々な世帯構成の方がセンターを利用されていることがわかります。

②お客様の満足度等について

問.6：どのような仕事を依頼されましたか。（複数回答可）

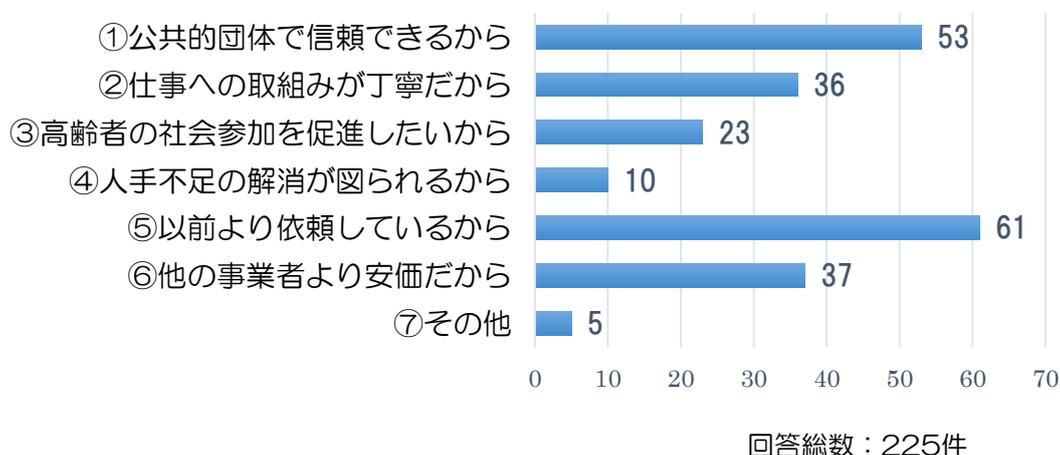
依頼業種（大分類）



どのような仕事を依頼したかについては、「②一般作業関係」が63件と最も多く、次いで、「③技術関係」が50件と続きます。

なお、「②一般作業関係」の中では、除草と屋内外清掃作業が多く、「③技術関係」では、植木剪定と障子・襖の張替えが多い状況にあります。

問.7：センターに発注した理由は何ですか。（複数選択可）

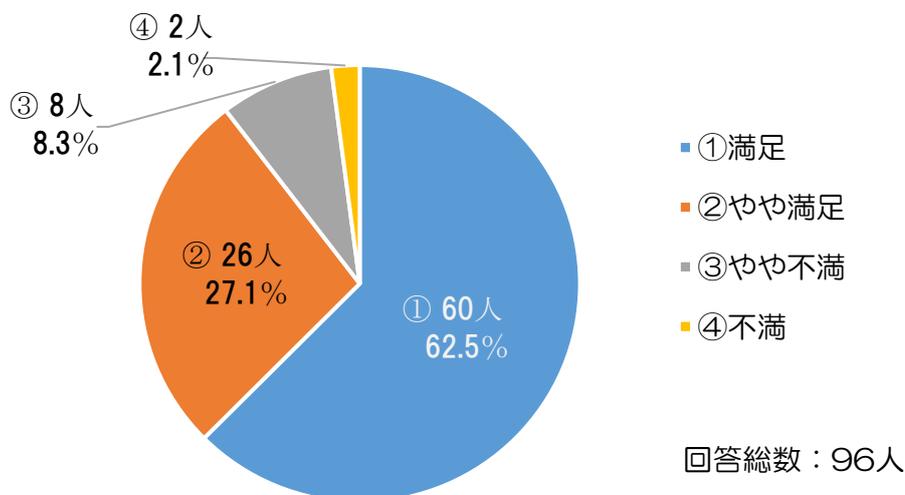


センターに発注した理由については、「⑤以前より依頼しているから」が61件と最も多く、次いで「①公共的団体で信頼できるから」が53件、さらに、「⑥他の事業者より安価だから」が37件、「②仕事への取組みが丁寧だから」36件と続きます。

令和2年度の調査では、「①公共的団体で信頼できるから」が最も多く、次いで「⑥他の事業者より安価だから」、「⑤以前より依頼しているから」と続きました。順番こそ違いますが、上位3位までの理由は同様という結果になりました。

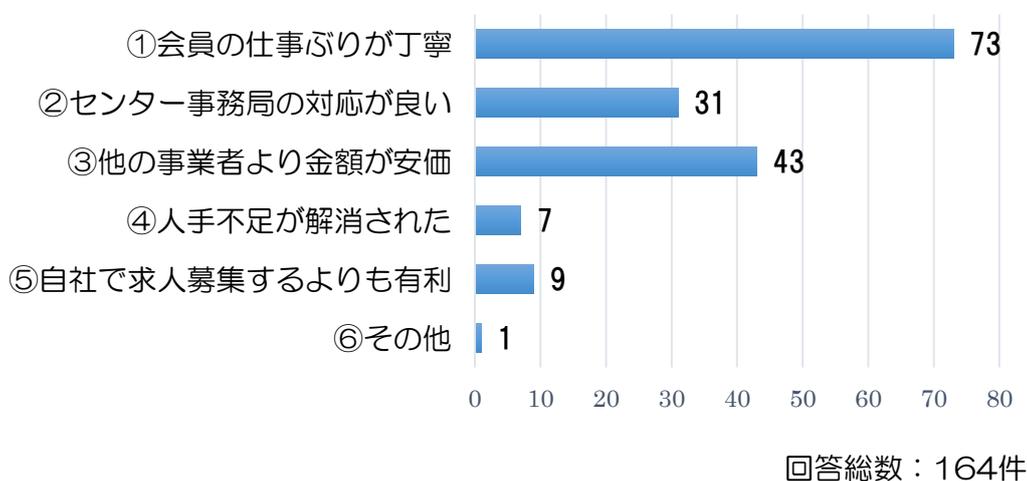
また、「⑦その他」の主な内容としては、「なかなか業者が見つからない」「職人さんが良い人だから」「着工が早い」「職員の対応がよい」などの回答がありました。

問.8：センターに仕事を依頼してどうでしたか。



センターに仕事を依頼しての満足度については、「①満足」と「②やや満足」を合計すると 86 人（89.6%）で、お客様はセンターの仕事に対して、高い割合で満足して頂いている状況が伺えます。

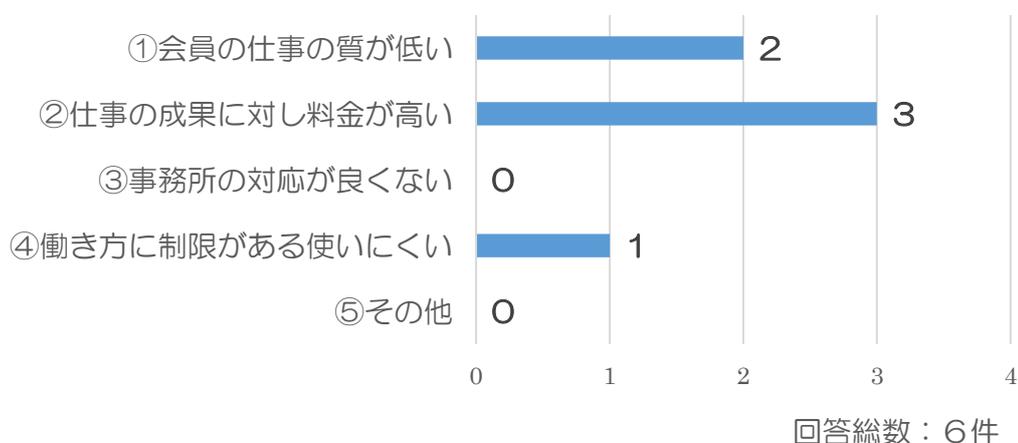
問.9：問.8で「満足」「やや満足」と答えられた方は、その理由は何ですか。（複数回答可）



センターに仕事を依頼して満足だった理由については、「①会員の仕事ぶりが丁寧」が 73 件と最も多く、ついで「③料金が安価である」43 件と続きます。このことから、会員の誠実な仕事ぶりとお安価な料金設定に満足していただいていることが伺えます。

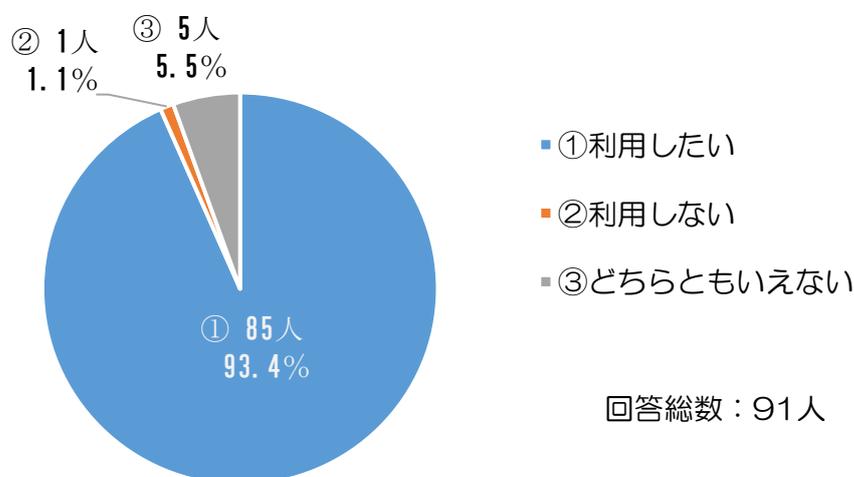
また、「②センター事務局の対応が良い」が 31 件と一定の評価を頂いていることが確認できました。

問.10：問.8で「やや不満」「不満」と答えられた方は、その理由は何ですか。（複数回答可）



問8で「③やや不満」の理由を記入いただいた6件のうち、「①会員の仕事の質が低い」「②仕事の成果に対して料金が低い」と会員の仕事の質に関する内容が5件と、少数意見ではありますが、引き続き会員のスキルアップに取り組む必要性を確認しました。

問.11：今後もセンターを利用したいですか。



今後もセンターを利用したいかについては、「①利用したい」が85人（93.4%）と、高い数値となっています。

令和2年度の調査では、「①利用したい」が300件（94.6%）であったことから、若干評価は下がりましたが、概ね高い満足度を保っていることが確認できました。

問.12：今後、さらに皆様に求められるシルバー人材センターとするため、サービスの改善など、感じていることやご要望などございましたらご記入ください。

(1) 就業に関する主な意見

① 要望・意見等

- ・今後も依頼したことを引き受けて頂けたら幸いです。
- ・襖・障子の張り替えで柄が欲しい。
- ・夏場の外仕事は、会員の健康管理が気になる。何か一定のルールを作り、安全作業の徹底を図られたい。
- ・除草は、刈払だけでなく除草剤散布もお願いしたい。
- ・植木を剪定する場合、枝を切り落とすなどは必ず了解を得てほしい。
- ・センターを通さずに、直接やろうとされる方はやめてもらいたい。
- ・満足度は会員による。
- ・センターは公共性があり信頼できることはもちろん、今後ますます需要が増すことが必須だと思うので、組織等をさらに充実させてほしい。
- ・そこまで綺麗にしてもらわなくても、そこまで依頼していないということがあり、時間給を計算しているのか、とても言いづらく、気持ちかもやもやする。
- ・除草作業は個人差がある。仕事は丁寧だが作業によって経験不足が見られる。
- ・事務所と会員との連絡をきちんとすること。予定日に仕事に来なかった。
- ・仕事の知識を持った人がその仕事をして欲しい。過去に何回かトラブルがあった。
- ・申込みから実施まで時間がかかる。また、日程が定まるのが数日前が多い。もう少し人数がいると良いのではと思う。
- ・会員の方から要望があった場合やトラブルがあった場合、センターがどの位対応する用意があるか明示してもらいたい。
- ・夏場の作業は、会員にクーラーボックス等の貸与はあるのでしょうか。
- ・前任者が退会した後、依頼した場所が分からなくなったと言われた。きちっと引継ぎをしていただきたい。
- ・暑さのため、しばしば休憩するので当日予定の除草作業が終わらなかった。対策を考えてほしい。
- ・刈払機のエンジン排気量の統一、同一刈刃の統一使用等の平準化を検討してほしい。

② 好意的な意見等

- ・除草や植木の剪定はさすがプロと思えるほどに良い仕事をしてくれる。人柄も皆さん良く責任を持って終えてくれるので信頼感がある。
- ・会員の方が実家の様子を気にしてくれて、除草した方が良い等アドバイスをしてくれて非常に助かっている。
- ・こちらの立場になって色々アドバイスまでもらえて頼もしく思う。

- ・暑い中、私語等もなく懸命に作業してくれて感謝している。また、センターの方々の対応も親切、スムーズに進めていただいて今後もよろしくお願ひしたい。
- ・仕事が終わった後に丁寧な連絡や説明があり、誠実さが良いと思う。
- ・丁寧な仕事をしていただき大変感謝している。
- ・暑い中での除草作業に感謝している。これからも利用したいと思う。
- ・期待した以上の仕事ぶりに信頼のおける事務所であると思った。また、会員のコミュニケーション能力も高く言葉遣いも丁寧で満足している。

(2) 料金・支払い等に関する主な意見

- ・草刈、剪定はどのように料金が決まるのか。時間、面積等の基準はあるか。
- ・作業が終わっても請求書が遅い時があった。請求書が来たら納付の日付が極端に短い。
- ・事務費が高いように感じる。
- ・料金はもっと高くてもいいと思う。
- ・請求されるまで費用がわからない。事前にどれ位かかると教えてくれると幸い。
- ・もう少し料金が安いと更にお願ひしたい。
- ・料金体系がもっと細かい方が好いのでは。
- ・急に料金が値上がりしてびっくりした。草刈作業もあまり高価だと頼めないなので、出来るだけ安くお願ひしたい。

(3) その他の主な意見

- ・センターの業務内容をもう少し詳しく知りたひ。

3. おわりに

今回、令和2年度に策定した「市原市シルバー人材センター中期計画」の進行管理において、計画期間（令和3年度～令和7年度）の中間年度であることから、会員及びお客様のセンター事業に対する満足度等を調査するとともに、近年のデジタル化の推進に対応するため、会員のデジタル化の現状を把握するため、アンケート調査を実施しました。

その状況については以下のとおりでした。

(1) 満足度について

【会 員】

- センターでの就業（入会）についての満足度については、74.0%の会員が概ね満足していることがわかりました。この数値は令和2年度調査時の68.0%を超えるものであり、中期計画の取組みについて一定の成果が表れていると推察されます。
- 満足の理由としては、「健康維持が出来ている」、「配分金を生活に役立てている」が多いものの、「感謝されてうれしい」、「仲間が出来た」「生きがいを感じる」など、就業を通して多様な満足感につながっていることがわかります。
- しかしながら、不満と回答した会員も14.8%おり、この数値は、令和2年度調査時の14.7%から減っていない状況にあります。
- 不満の理由としては、「希望する仕事がない」が最も多く、「事務局の対応が悪い」、「報酬が少ない」「仕事がきつい」は概ね同数となっています。また、「その他」としては、交通費が出ない、仕事の量が少ない、安定した業務が無いなどの理由が挙げられており、会員の希望に沿った更なる就業開拓の取組みが必要であることがわかりました。

【お客様（企業、一般家庭）】

- センターに仕事を依頼して、概ね満足との回答が、企業では97.6%、一般家庭では、89.6%、合わせると94.1%と高い評価を頂いております。この数値は、令和2年度調査時の93.6%を超えるものであり、中期計画の取組みについて一定の成果が表れていると推察されます。
- 満足の理由については、企業、一般家庭とも「会員の仕事ぶりが丁寧」が最も多く、次いで「料金が安価」等が続き、センターの仕事への取組みや料金設定等に対し、概ね満足頂いている状況がわかります。
- しかしながら、不満と回答したお客様も一定数（企業：2.4%、一般家庭：10.4%）おり、その理由が「仕事の質が低い」「成果に対して料金が高い」などであり、引き続き、会員のスキルアップに取り組む必要性を感じました。

(2) デジタル化について

- デジタル機器（スマホ、タブレット、パソコン）の所有者は、総回答数に対し79.3%と高い数値を示すとともに、インターネットサイトの閲覧やメール、ラインなどの一定の知識や操作が必要な用途に利用している会員が多数いることもわかりました。
- また、SMS（ショートメールサービス）を利用できる環境（スマホ、ガラケー）を有している会員は94.8%と、さらに高い数値を示したことから、SMSは会員への情報通信手段として有効に活用できることがわかりました。
- さらに、講習会を開催した場合に参加したいかという問いに対しては、「参加を希望する」は46.8%と過半数に満たない数値でありましたが、「どちらとも言えない」が24.2%であり、参加希望と合わせると71.0%でありましたことから、少なからず興味を持っている会員は相当数いることがわかりました。
- このことから、会員に対し、デジタル機器を利用する目的や、機器の操作方法等について、丁寧に説明・指導することによって、センターのデジタル化の推進は可能であると推察されます。

今回のアンケート調査に当たりまして、会員やお客様には、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きましては、今後のセンター運営に十分活かしてまいりたいと考えております。

4. 資 料

◎アンケート調査票

- ・会員用
- ・お客様用（企業・一般家庭）

市原市シルバー人材センターに関するアンケート調査 ご協力をお願い

日頃から、市原市シルバー人材センター事業にご理解・ご協力をいただきありがとうございます。

さて、当センターでは、将来にわたり安定した運営を継続するとともに、魅力ある就業や事業等を展開し、お客様に求められるセンターとなるよう、令和2年度に「市原市シルバー人材センター中期計画」を策定し、会員の拡大や就業の確保等、4つの基本方針に基づき、現在、センター全体で取り組んでいるところです。

その様な中、策定から2年が経過し、その効果を検証するため、今回、アンケート調査を実施することといたしました。

併せて、近年、様々な分野でデジタル化（スマホ・パソコン等）が進められており、センター運営においても、お客様へのサービス向上や事務の効率化等において今後、デジタル技術の活用は避けては通れない状況となっております。

そこで、会員の皆様のデジタル化の現状について調査することとしました。

ご回答いただいた内容につきましては、今後のセンターの運営や事業展開等に、十分活用させていただくよう考えておりますので、ご協力のほど、お願いいたします。

なお、回答いただいた内容につきましては、公益社団法人市原市シルバー人材センター個人情報保護に関する規定等に基づき適切に管理し、目的外に使用することはなく、個人が特定できる公表などは致しません。

令和5年7月20日

※ご記入いただいたアンケート調査票は、同封の返信用封筒に入れて、令和5年8月4日までに郵送するか、ファックス、直接お持ちくださいますようお願い申し上げます。

この調査についてのお問い合わせは、下記までお願いいたします。

公益社団法人 市原市シルバー人材センター

〒299-0111 千葉県市原市姉崎 883 番 1

電話：0436-60-3551 FAX：0436-60-3552

市原市シルバー人材センターに関する会員アンケート調査

以下、各問いについて、会員様がお答えください。選択肢のうち最も当てはまるものに、○をつけて下さい。なお、その他等を選択した方は、内容を具体的に記入願います。

1. 会員の属性について

問1：年齢を教えてください。

- | | | | |
|------------|------------|------------|------------|
| 1. 60歳～64歳 | 2. 65歳～69歳 | 3. 70歳～74歳 | 4. 75歳～79歳 |
| 5. 80歳～84歳 | 6. 85歳～89歳 | 7. 90歳以上 | |

問2：性別を教えてください。

- | | |
|-------|-------|
| 1. 男性 | 2. 女性 |
|-------|-------|

問3：お住まいの地区を教えてください。

- | | | | | | | |
|------|------|---------|------|------|-------|------|
| 1：姉崎 | 2：市原 | 3：五井 | 4：三和 | 5：市津 | 6：辰巳台 | 7：南総 |
| 8：加茂 | 9：有秋 | 10：ちはら台 | | | | |

問4：入会してからの年数を教えてください。

- | | |
|--------------|---------------|
| 1. 1年未満 | 2. 1年以上～2年未満 |
| 3. 2年以上～4年未満 | 4. 4年以上～6年未満 |
| 5. 6年以上～8年未満 | 6. 8年以上～10年未満 |
| 7. 10年以上 | |

問5：入会后、どのような業務につきましたか？（複数回答可）

（ ）内の就業内容に○を記入願います。

- | |
|--|
| 1. 事務整理（一般事務、受付事務、パソコン） |
| 2. 一般作業（屋内外作業、屋内外清掃、除草作業、商品の品出し、ゴルフ場の作業
草花、かご・カート整理、違反広告） |
| 3. 技術（植木の剪定、襖・障子・網戸張り、畳、大工、賞状書、毛筆書） |
| 4. 管理（駐輪場の管理、ビル・空き家の管理、施設管理） |
| 5. 折衝・外交（パンフレット等の配布、検針） |
| 6. サービス（家事手伝い、保育補助） |
| 7. その他（ ） |

2. 就業に対する満足度等について

問 6：令和 4 年度（令和 4 年 4 月～令和 5 年 3 月）センターで就業をしましたか？

1. 就業した
2. 就業しなかった

問 7：センターでの就業（入会）に満足していますか？

1. 満足
2. やや満足
3. やや不満
4. 不満
5. どちらともいえない

問 8：問 7 で、「1.満足」「2.やや満足」と回答された方はその理由はなんですか？

(複数回答可)

1. お客様から感謝されてうれしい
2. 働くことで健康維持ができています
3. 仲間ができた
4. 地域社会とのつながりや生きがいを感じる
5. 働いた報酬（配分金）を生活に役立てている
6. その他（)

問 9：問 7 で、「3.やや不満」、「4.不満」と回答された方はその理由はなんですか？

(複数回答可)

1. 希望する仕事がない
2. 仕事がきつい
3. 職場の人間関係が上手くいかない
4. 報酬（配分金）が少ない
5. センター事務局の対応が悪い
6. その他（)

問 10：今後、さらにお客様から求められるシルバー人材センターとなるため、感じていることや要望などがございましたらご記入下さい。

裏面につづく

市原市シルバー人材センターに関するアンケート調査 ご協力のお願い

日頃から、公益社団法人市原市シルバー人材センター事業にご理解・ご協力をいただきありがとうございます。

当センターは、昭和57年に設立し、定年退職者などの高齢者に、そのライフスタイルに合わせた「臨時的かつ短期的又はその他軽易な業務」を提供するとともに、地域での様々な社会活動等を通して、高齢者の健康で生きがいのある生活の実現や地域社会の福祉の向上等に日々取り組んでおります。

このような中、近年、社会経済状況は大きく変化し、センターを取り巻く環境は大変厳しい状況となっており、現在、令和2年度に策定した「中期計画」に基づき、さらにお客様に求められるセンターとなるよう、会員と職員が一丸となって取り組んでいるところであります。

そこで、今回、この取組みを検証するため、センターに対するお客様の満足度やご意見等を伺う、アンケート調査を実施することといたしました。

今回、ご回答いただいた内容につきましては、今後のセンターの運営や事業展開等において、十分活用させていただくよう考えておりますので、ご協力のほど、お願いいたします。

なお、回答いただいた内容につきましては、公益社団法人市原市シルバー人材センター個人情報保護に関する規定等に基づき適切に管理し、目的外に使用することはない、個人が特定できる公表などは致しません。

令和5年7月20日

※ご記入いただいたアンケート調査票は、同封の返信用封筒に入れて
令和5年8月4日までに郵送するかファックス、直接お持ちくださ
いますようお願い申し上げます。

この調査についてのお問い合わせは、下記までお願いいたします。

公益社団法人 市原市シルバー人材センター

〒299-0111 千葉県市原市姉崎 883 番 1

電話：0436-60-3551 FAX：0436-60-3552

市原市シルバー人材センターに関するお客様アンケート調査票

以下、各問いについて、選択肢のうち最も当てはまるものに、○をつけてご回答下さい。
なお、その他を選択した場合は、内容を具体的に記入願います。

1. お客様の属性について

問1：回答された方は、個人のお客様ですか？ 法人のお客様ですか？

- | | |
|-------|-------|
| 1. 個人 | 2. 法人 |
|-------|-------|

問2：回答された方の年齢を教えてください。(個人のお客様のみ)

- | | | | |
|------------|------------|------------|------------|
| 1. 20歳未満 | 2. 20歳～29歳 | 3. 30歳～39歳 | 4. 40歳～49歳 |
| 5. 50歳～59歳 | 6. 60歳～69歳 | 7. 70歳～79歳 | 8. 80歳以上 |

問3：回答された方の性別を教えてください。(個人のお客様のみ)

- | | |
|-------|-------|
| 1. 男性 | 2. 女性 |
|-------|-------|

問4：回答された方のお住まい・事業所の場所を教えてください。(個人・法人のお客様)

- | | | | | | | |
|------|------|---------|------|------|-------|------|
| 1：姉崎 | 2：市原 | 3：五井 | 4：三和 | 5：市津 | 6：辰巳台 | 7：南総 |
| 8：加茂 | 9：有秋 | 10：ちはら台 | | | | |

問5：回答された方の世帯類型及び世帯人数を教えてください。(個人のお客様のみ)

- | |
|--------------------|
| 1. 単独世帯 |
| 2. 夫婦のみの世帯 |
| 3. 親と子供の世帯 () 人家族 |
| 4. 親子、孫の3世代にわたる世帯 |
| 5. その他 () |

2. お客様の満足度等について

問6：どのような仕事を依頼されましたか？（複数選択可）

（ ）内の就業内容に○を記入願います。

1. 事務整理（一般事務、受付事務、書類・伝票整理、パソコン）
2. 一般作業（屋内外作業、屋内外清掃、除草作業、商品の品出し、ゴルフ場の作業
かご・カート整理、違反広告）
3. 技術（植木の剪定、襖・障子・網戸張り、畳、大工、賞状書、毛筆書）
4. 管理（駐輪場の管理、ビル・空き家の管理、施設管理）
5. 折衝・外交（パンフレット等の配布、検針）
6. サービス（家事手伝い、保育補助）
7. その他（ ）

問7：センターに依頼した理由はなんですか？（複数選択可）

1. 公共的団体で信頼ができるから
2. 仕事への取組みが丁寧だから
3. 高齢者の社会参加を促進したいから
4. 人手不足の解消が図られるから
5. 以前より依頼しているから
6. 他の事業者より安価だから
7. その他（ ）

問8：センターに仕事を依頼してどうでしたか？

1. 満足
2. やや満足
3. やや不満
4. 不満

問9：問8で「満足」「やや満足」と答えられた方は、その理由は何ですか？

（複数回答可）

1. 会員の仕事ぶりが丁寧
2. センター事務所の対応が良い
3. 他の事業者より料金が安価
4. 人手不足が解消された
4. 自社で求人募集するよりも手間や費用がかからない
5. その他（ ）

裏面につづく

問 10 : 問 8 で「やや不満」「不満」と答えられた方は、その理由は何ですか？

(複数回答可)

1. 会員の仕事の質が低い
2. 仕事の成果に対し料金が低い
3. 事務所の対応が良くない
4. 働き方に制限があり使いにくい
5. その他 ()

問 11 : 今後もセンターを利用したいですか？

1. 利用したい
2. 利用したくない
3. どちらともいえない

問 12 : 今後、さらに皆様に求められるシルバー人材センターとなるため、サービスの改善など、感じていることやご要望などございましたらご記入下さい。

アンケートは以上になります。

ご多用のところ、ご協力いただきまして誠にありがとうございました。

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5年9月