

令和6年度 お客様向け調査 報告書

(シルバー派遣)

公益社団法人大田区シルバー人材センター

令和7年3月19日

目次

I 調査概要	3
II まとめ	4
III 調査票	5
IV 調査の結果	7

I 調査概要

i 調査の目的

本調査は大田区シルバー人材センターを利用している発注者のニーズ及び現状のサービスに関する評価を把握するために実施する。調査結果に基づきサービス改善をすることで、継続発注者の維持・獲得を目指す。また、顧客向け広報の改善等を図ることで、効果的な就業開拓を実施する。

ii 調査内容

- ①当センターとの契約・利用状況等について
- ②当センターの提供するサービス等について
- ③人材派遣や派遣会社の利用等について
- ④派遣先について

iii 調査の対象者と回収状況

令和元年4月から令和6年11月までに派遣契約を締結した企業・法人（契約終了分含む） 161件、回収数73件（回収率45.3%）

iv 調査の方法

紙のアンケート票を郵送配付（取引先は請求書に同封、過去の取引先は個別に郵送）・郵送回収（返信用封筒を同封）

v 調査期間

令和6年12月2日から令和6年12月27日まで

vi 留意事項

対象の基数は73件だが、設問ごとに無回答数が異なるため数は一致しない。

II まとめ

i 利用している(していた)業務

受注している業務は、事務・施設管理、清掃、保育、調理・食品製造など多岐にわたり、請負業務（別調査）と比較し、偏りが少なかった。

ii 利用しようと思ったきっかけ

「職員から説明を受けて」が18件、就業開拓員や職員の訪問などをきっかけに受注に結び付くケースが最も多いことが分かった。「ホームページを見て」が8件と4番目（特にない・わからないを除く）だったことから、訴求力を高める必要がある。

iii 利用している（していた）理由

「信頼できる団体だから」が37件と最も多く、「利用することが高齢者支援になるから」「利用料金が手頃だから」が各22件で続いた。顧客向けの広報活動を実施する際に考慮する必要がある。

iv 業務について、何歳くらいまでの方が担当できるか

「業務が履行できる人なら何歳でも」と回答した派遣先が22.5%であり、業務の質を高めることができれば、一定数就業可能な環境があることがわかった。一方で、80歳以上の回答（「業務が履行できる人なら何歳でも」を除く）を合計すると1.4%であったことから、80歳以上の就業場所について、シルバー派遣以外の分野でも創出していくことが必要である。

v 派遣会員に関する評価

派遣会員の評価は、全項目でネガティブな評価（普通未満）が10%未満に留まった。業務に関する指示のしやすさについて、「ややしにくい」との回答が9.9%と他項目と比較して高かったことは、改善の余地がある。

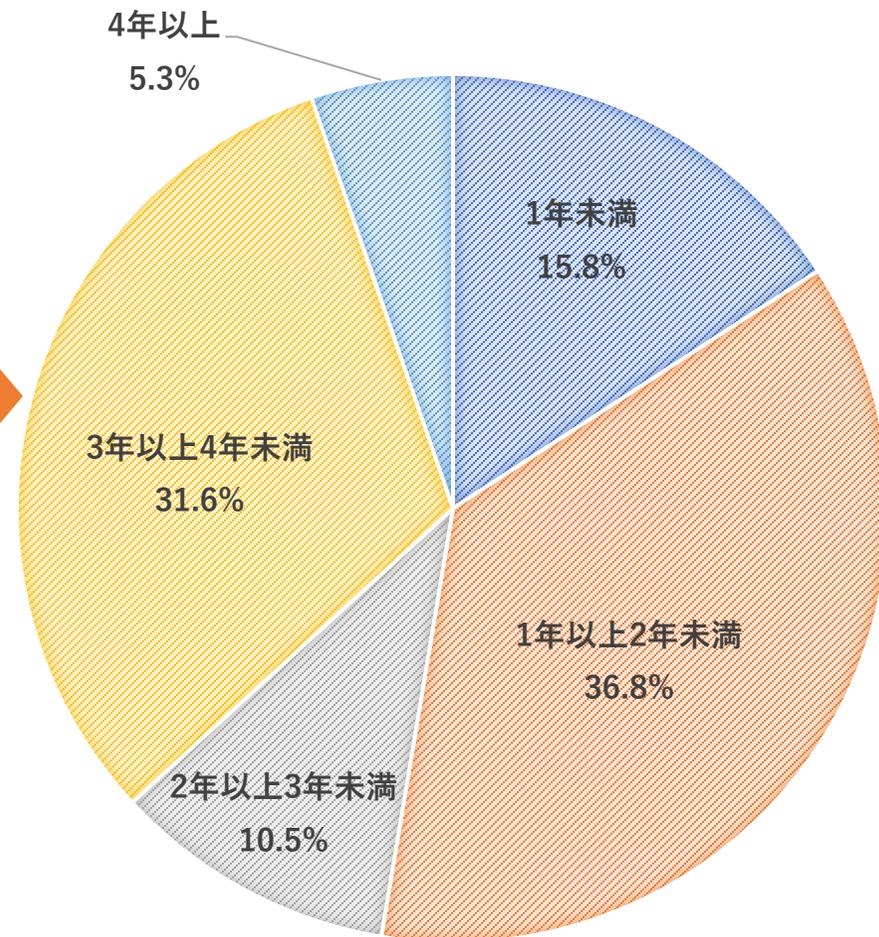
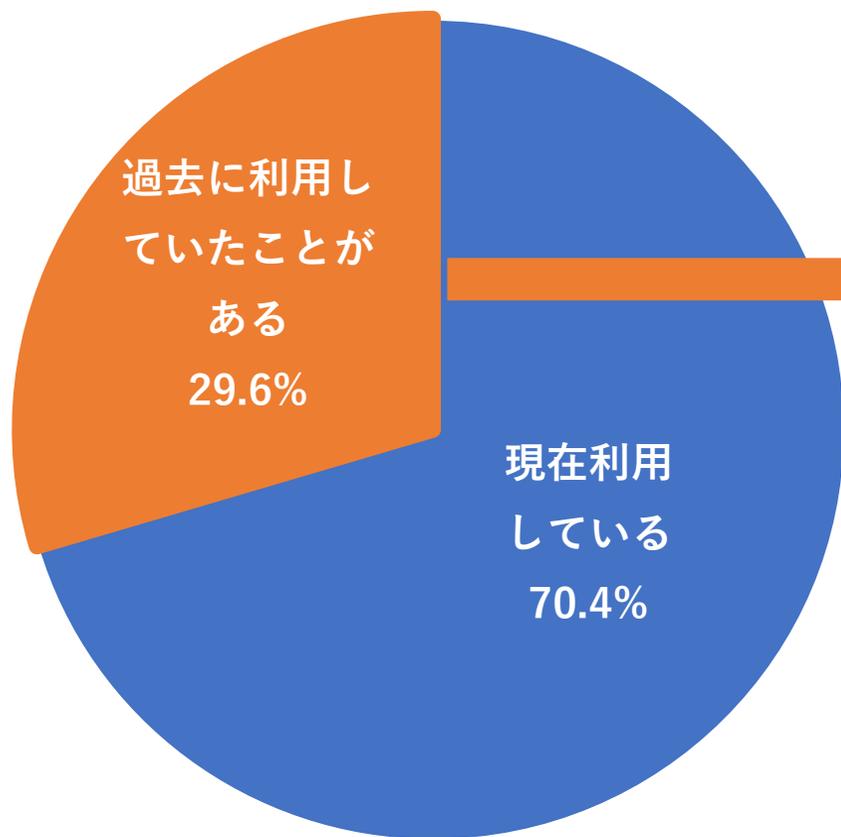
v 運営・職員に関する評価

運営・職員の評価は、①派遣スタッフへの適切なフォロー、②相談等した際の対応の速さ、③相談等した際の対応の質、④契約書・請求書等の正確性、⑤契約書・請求書等の迅速性の5項目において、ネガティブな評価（普通未満）が0%だった。一方で、派遣スタッフを紹介するまでのスピードが遅い・やや遅いと回答した割合が5.7%と他項目と比較し高かったことから、マッチング期間を短縮する必要がある。

IV調査の結果

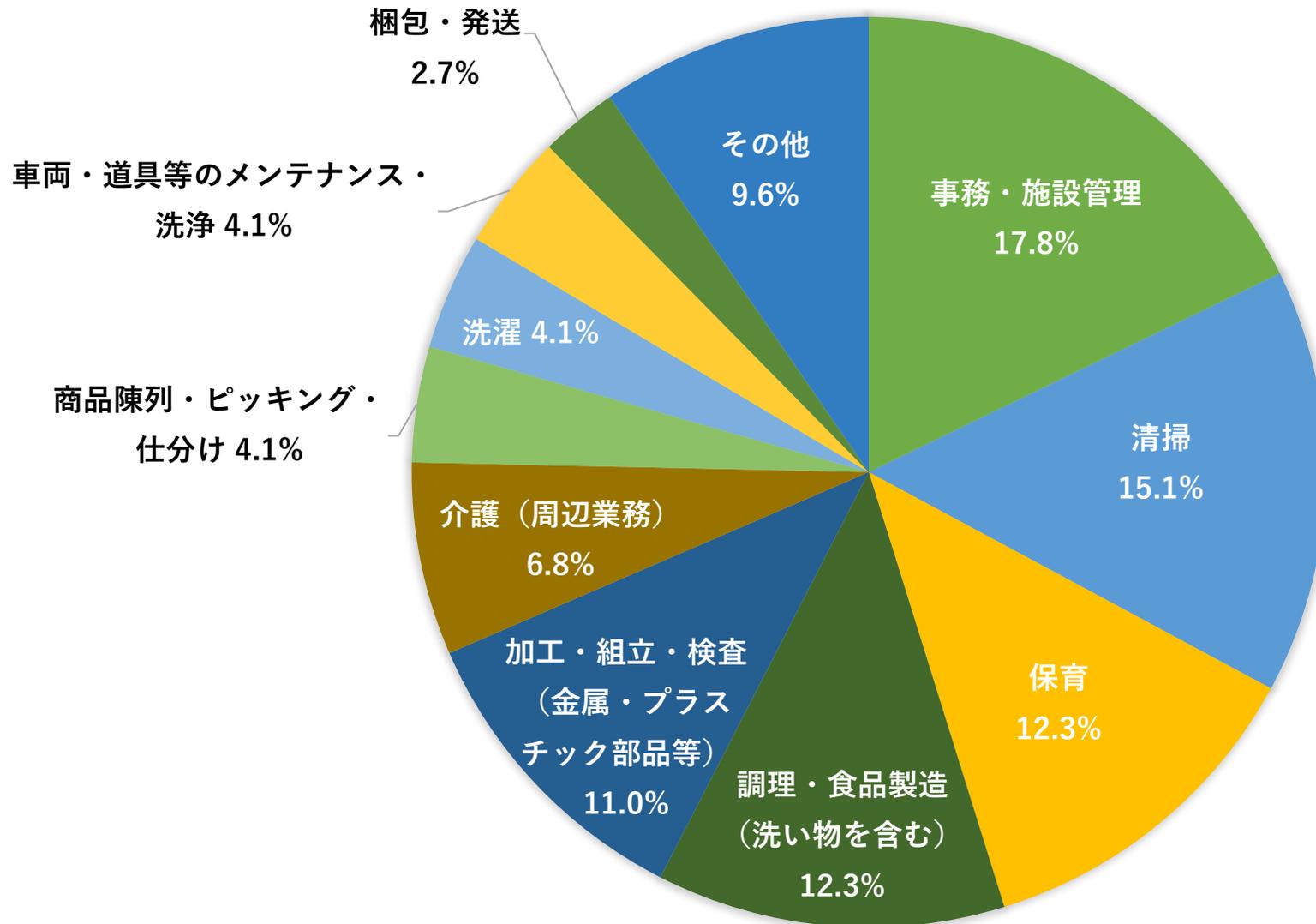
【問1】当センターの「シルバー派遣（人材派遣サービス）」の利用状況について教えてください。
（単数回答、回答件数71件）

過去に利用していたことがある場合
⇒ おおよそ何年前か
（単数回答、回答件数19件）

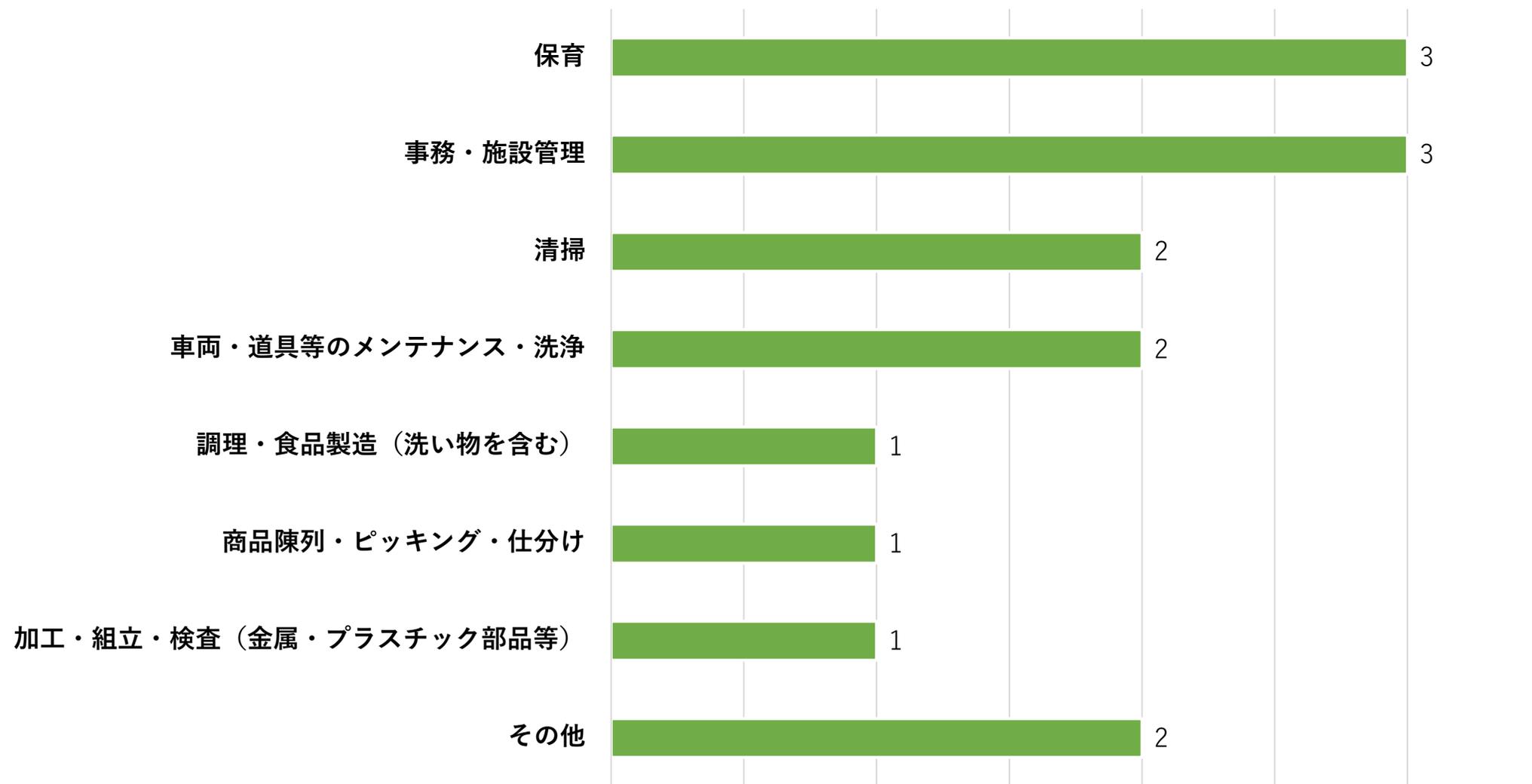


【問2】「シルバー派遣」を利用している(していた)業務について、その内容を教えてください。

(単数回答、回答件数73件)

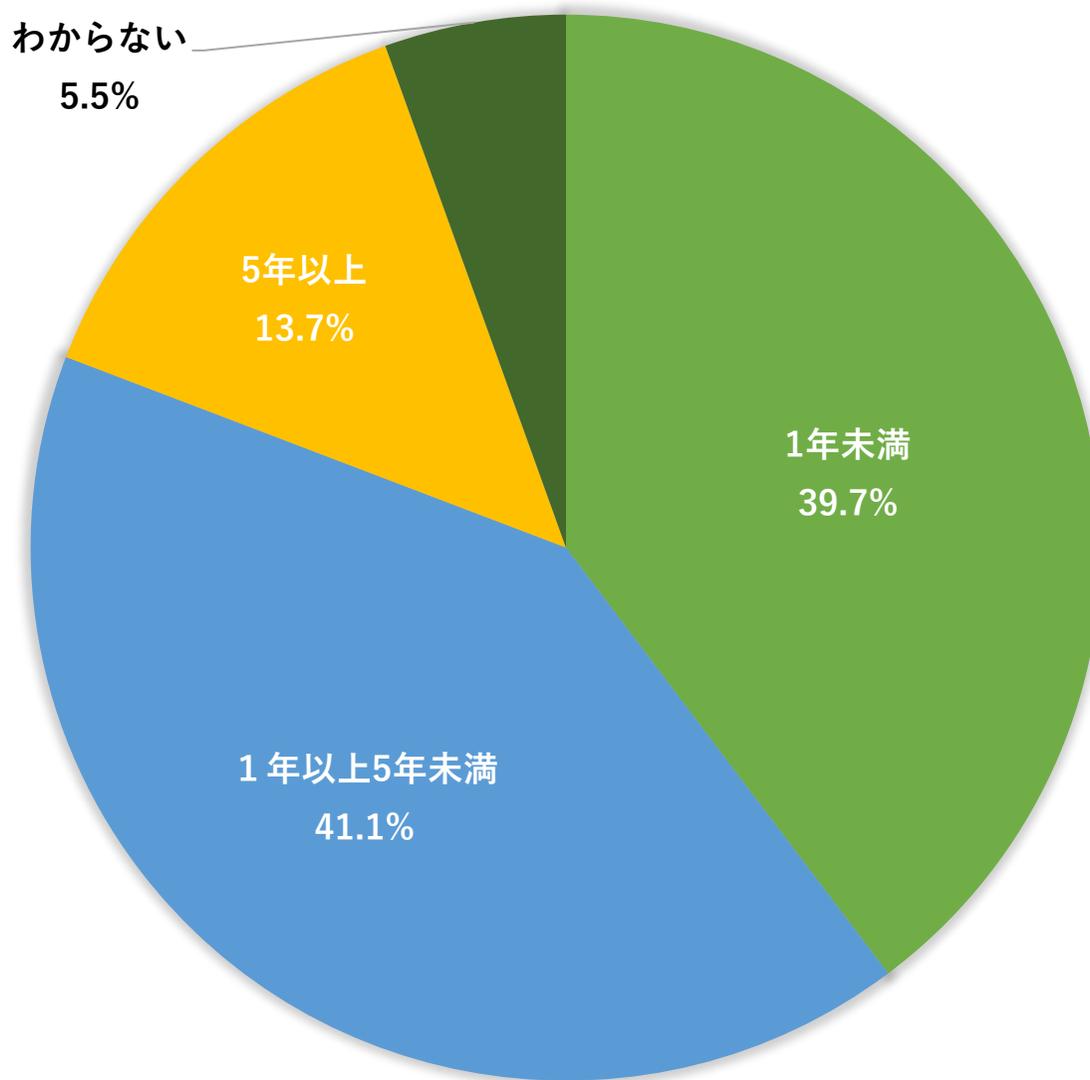


【問2関連】シルバー派遣を「現在利用している」かつ契約期間1年未満の派遣先の業種
(回答件数15件)



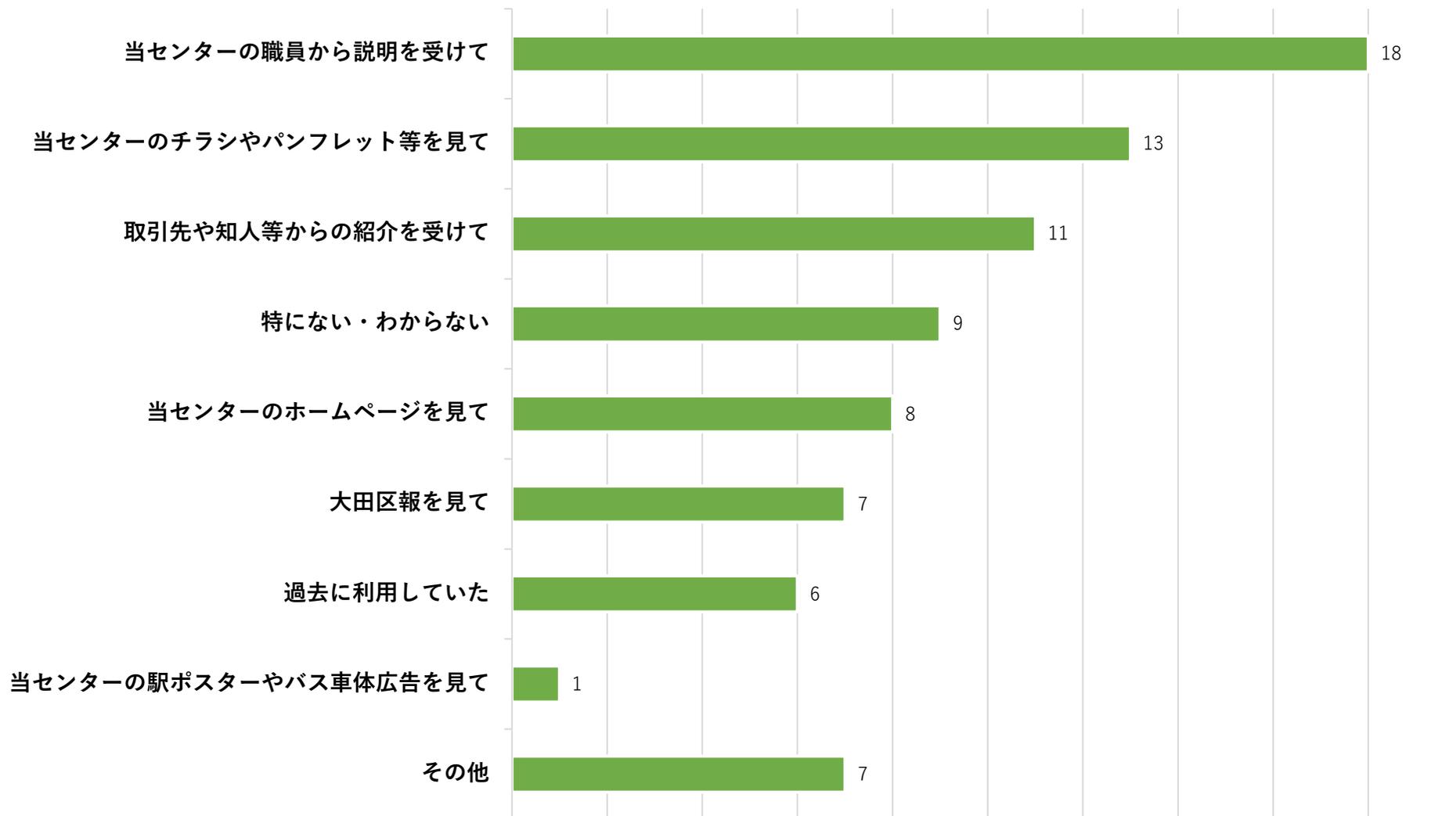
保育、事務・施設管理がそれぞれ3件と最も多く、清掃、車両・道具等のメンテナンス・洗浄がそれぞれ2件と続いている。

【問3】当センターの「シルバー派遣」を利用している（していた）年数について教えてください。
（単数回答、回答件数73件）

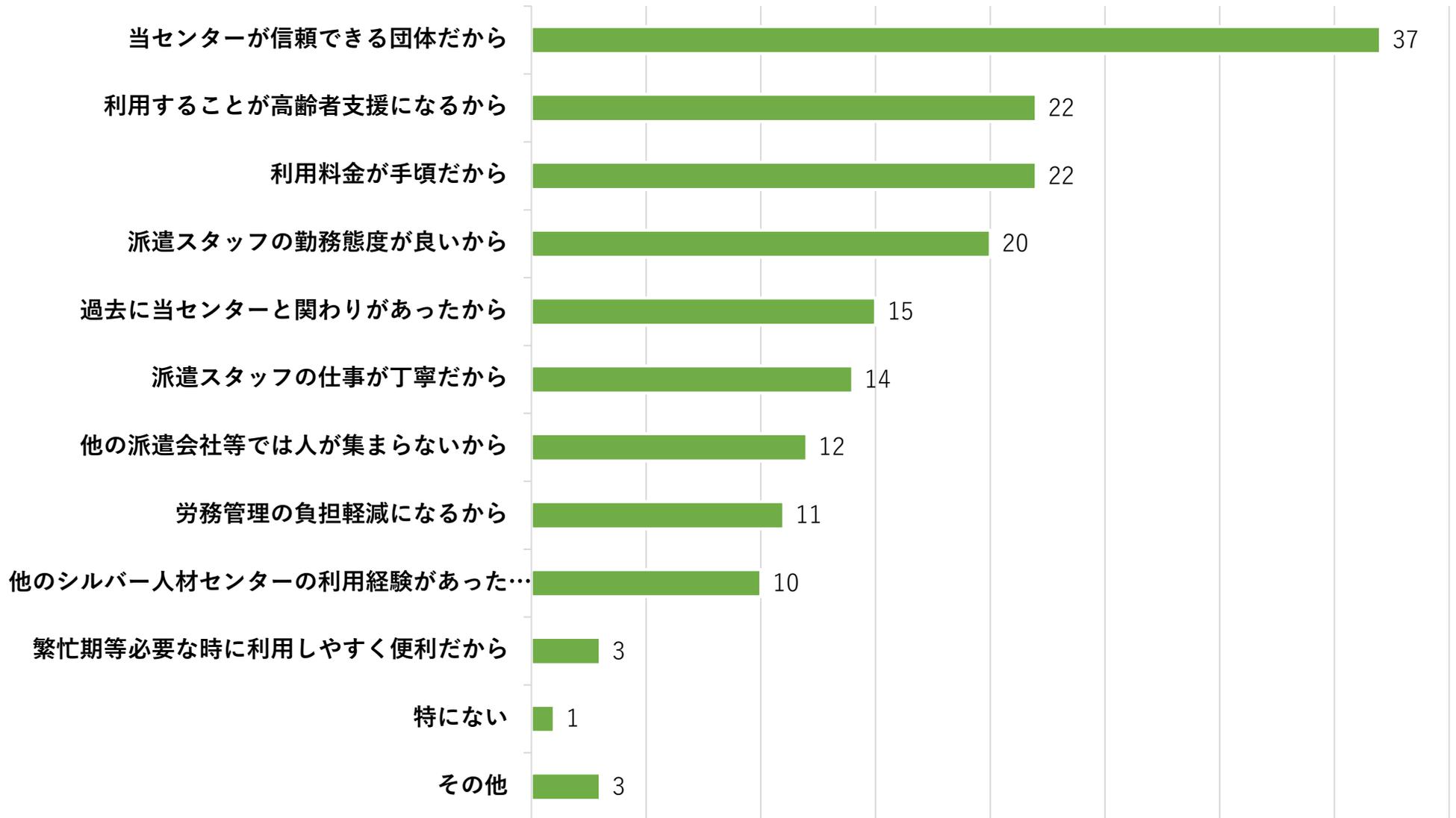


【問4】当センターの「シルバー派遣」を利用しようと思ったきっかけについて教えてください。

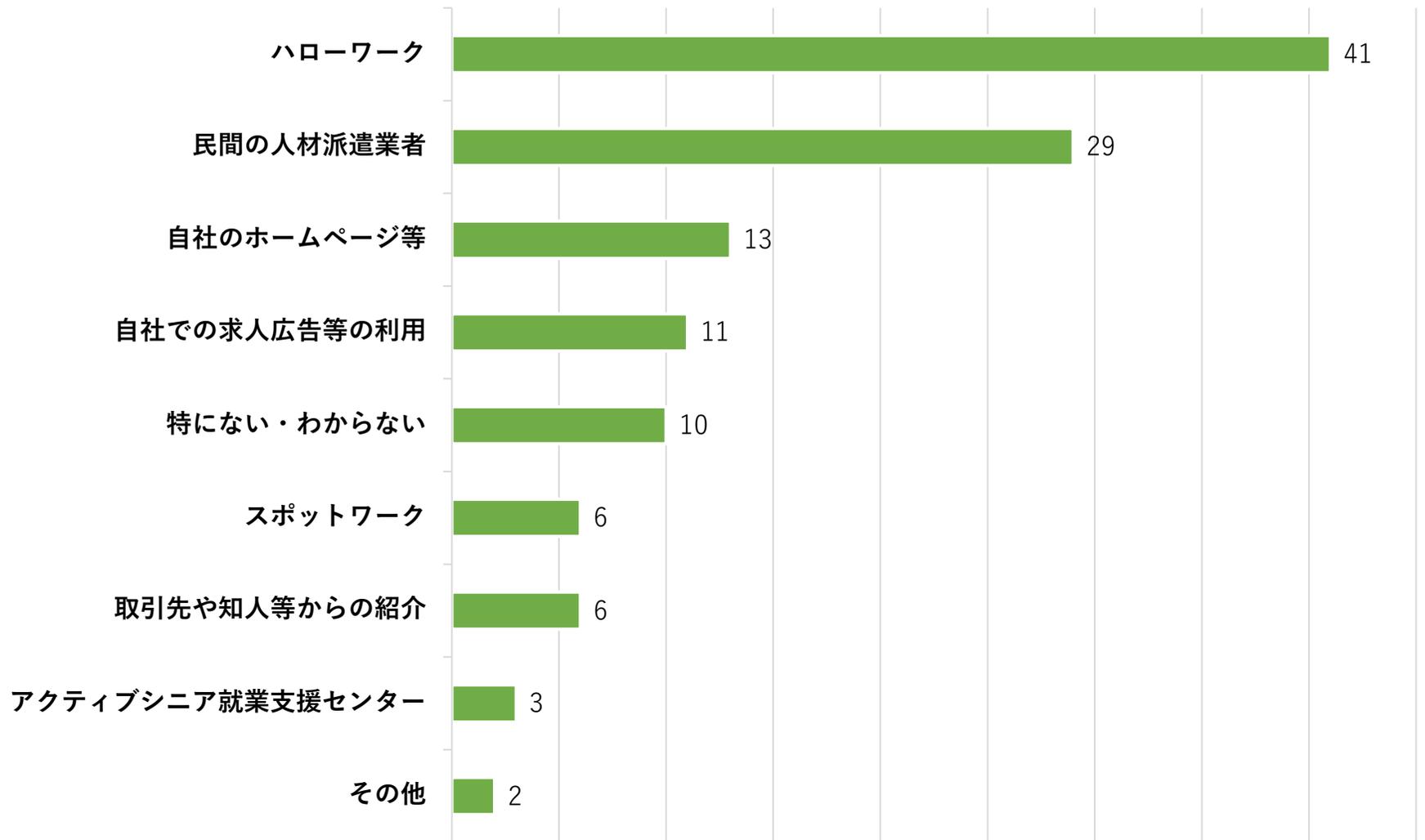
(複数回答可、回答件数80件)



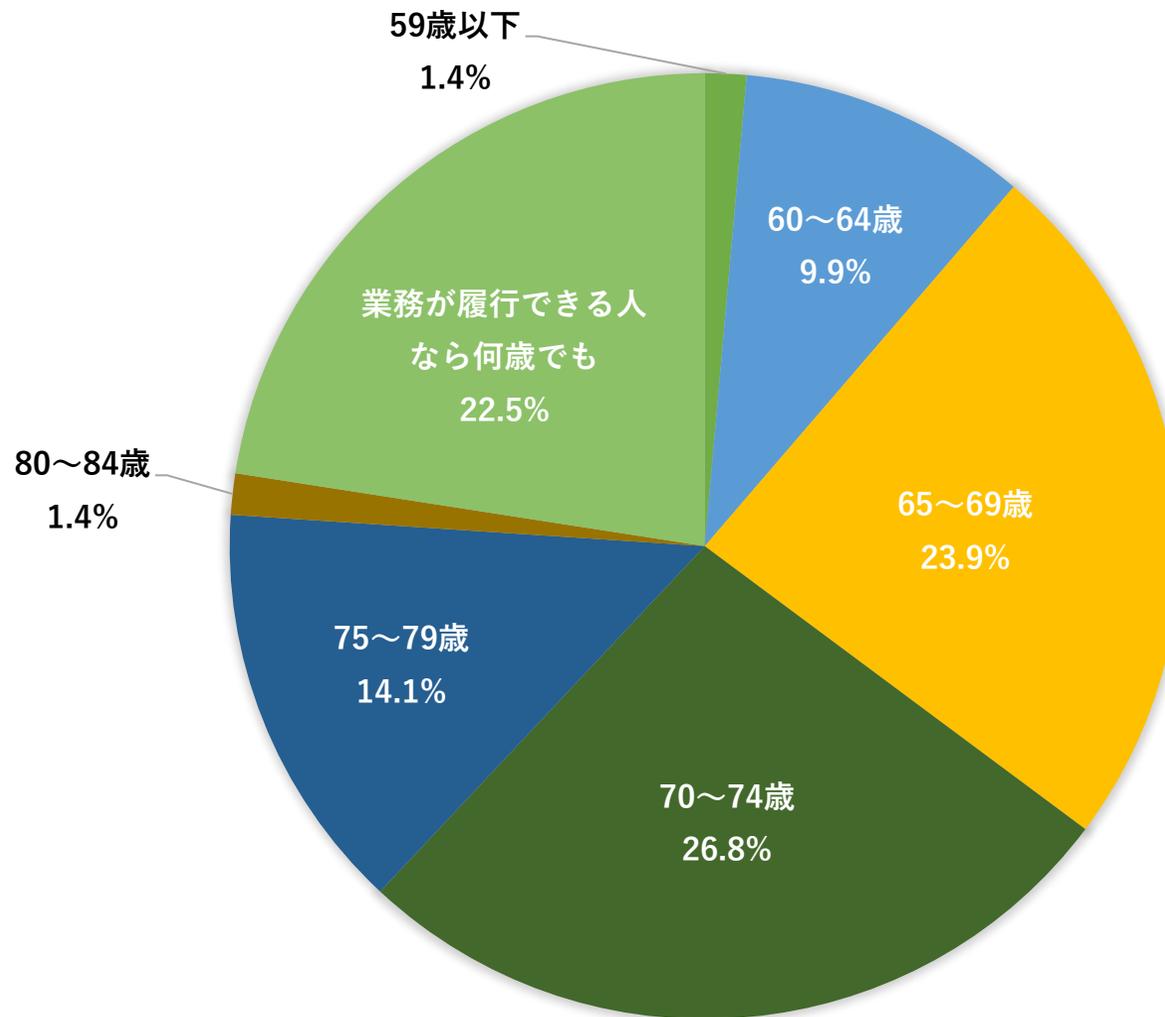
【問5】当センターの「シルバー派遣」を利用している（していた）理由について教えてください。
（複数回答可、回答件数170件）



【問6】利用している(していた)業務について、当センター以外に利用・検討したものがあれば教えてください。(複数回答可、回答件数121件)

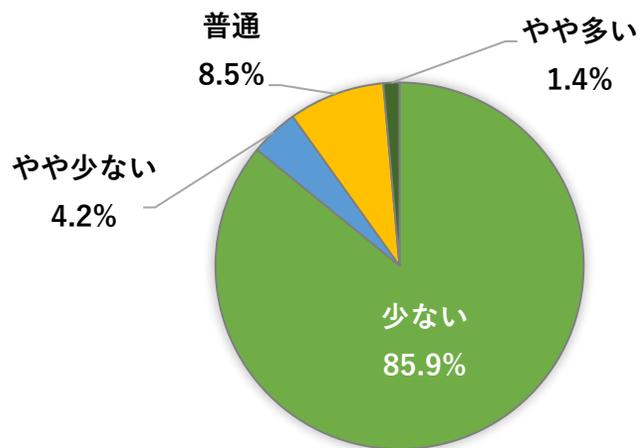


【問7】 「シルバー派遣」を利用している(していた)業務について、派遣スタッフとしては何歳くらいまでの方が担当できるとお考えですか。(単数回答、回答件数71件)



【問8】「シルバー派遣」にて就業中（過去に就業していた）の派遣スタッフについて評価してください。なお、複数名いる場合は、全体的な評価をお願いします。（単数回答）

欠席、遅刻、早退等（回答件数71件）

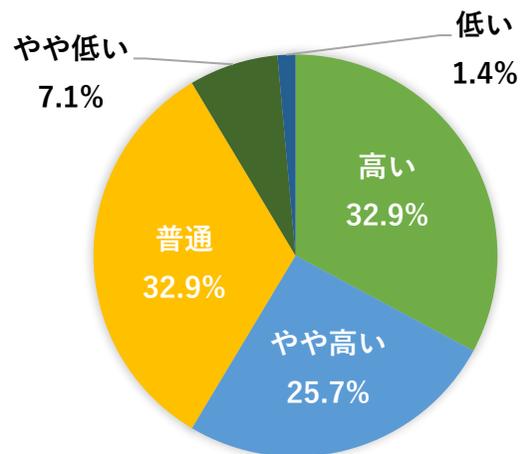


ビジネスマナー(言葉使い、服装、挨拶)

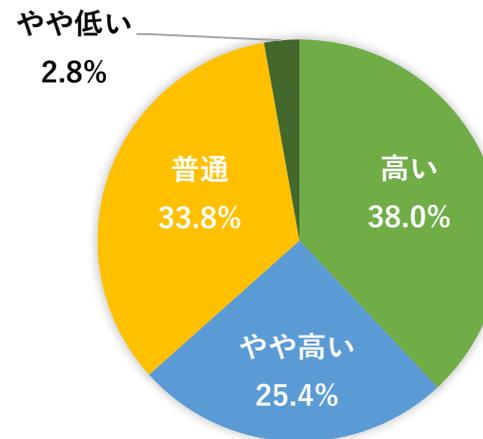
(回答件数71件)



業務の習熟度・理解度（回答件数70件）

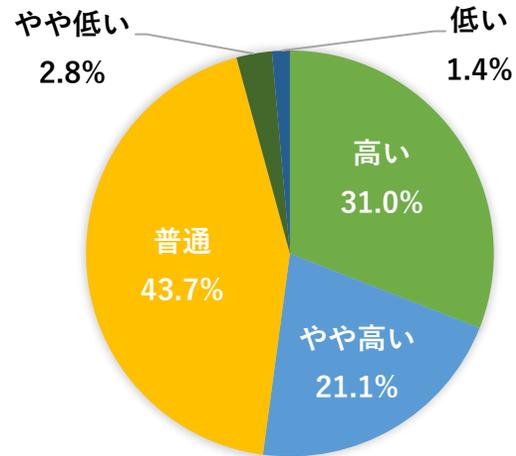


業務に対する積極性（回答件数71件）

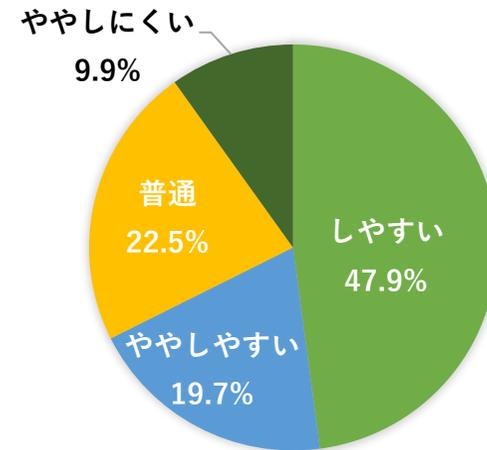


【問8】 続き

コミュニケーション能力 (回答件数71件)

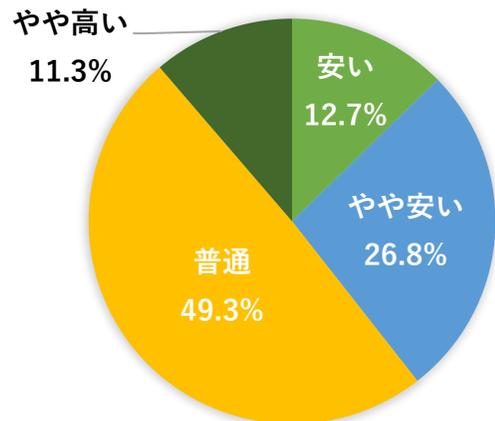


業務に関する指示のしやすさ (回答件数71件)



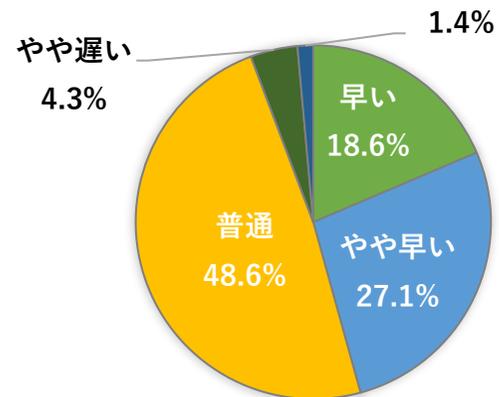
【問9】当センターの「シルバー派遣」について評価してください。（単数回答）

利用料金（回答件数71件）



派遣スタッフを紹介するまでのスピード

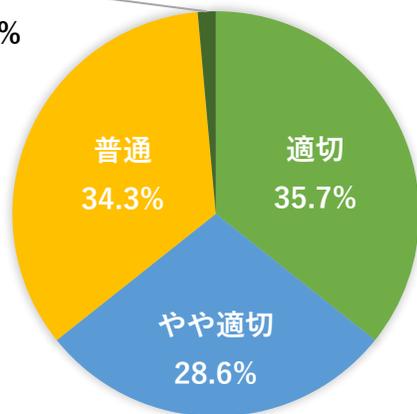
（回答件数70件）遅い



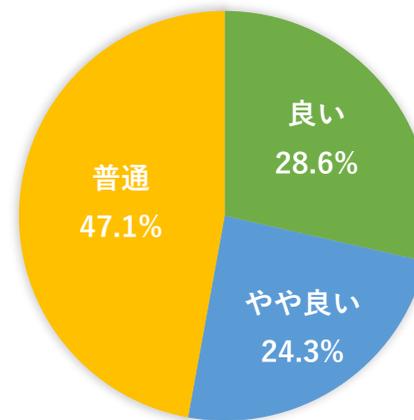
派遣スタッフの人選の適切さ（回答件数70件）

やや不適切

1.4%

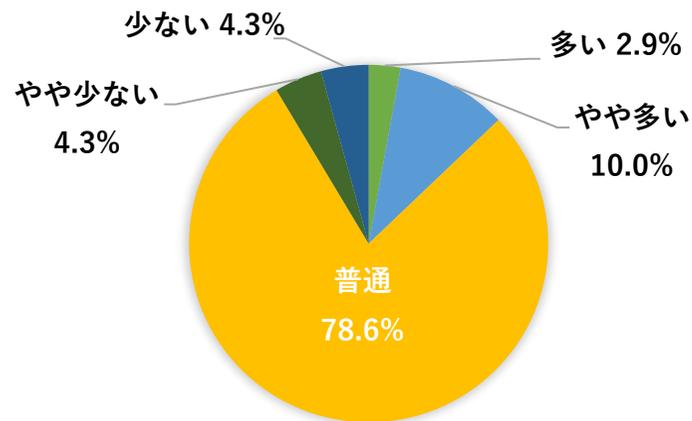


派遣スタッフへの適切なフォロー（回答件数70件）

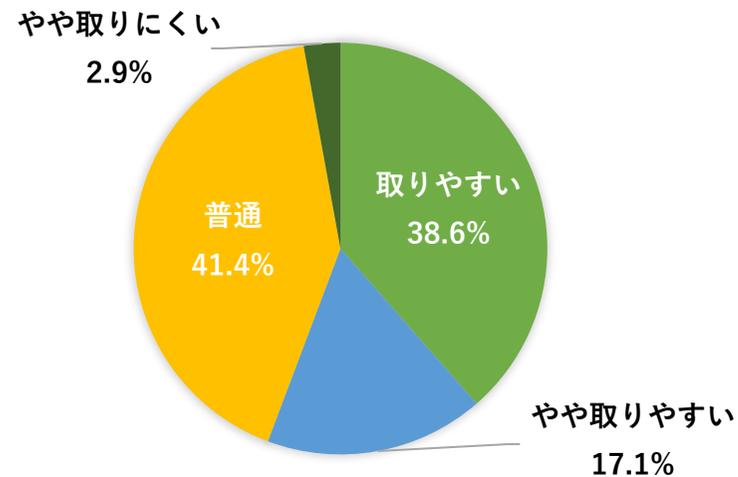


【問9】 続き

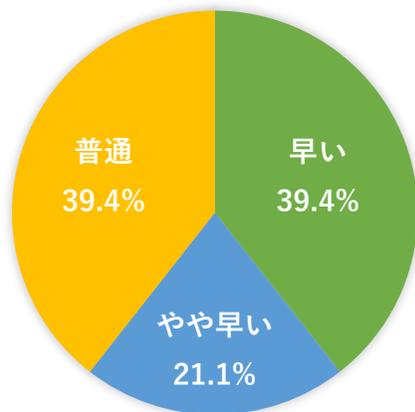
派遣先事業所等への訪問回数・頻度（回答件数70件）



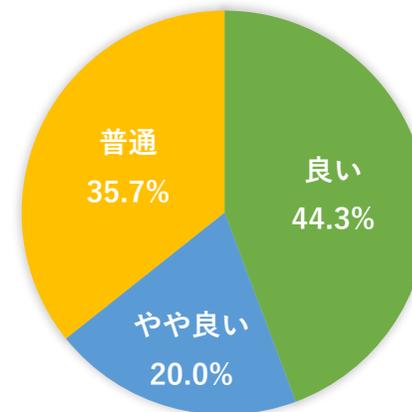
担当職員への連絡の取りやすさ（回答件数70件）



相談等した際の対応の速さ（回答件数70件）

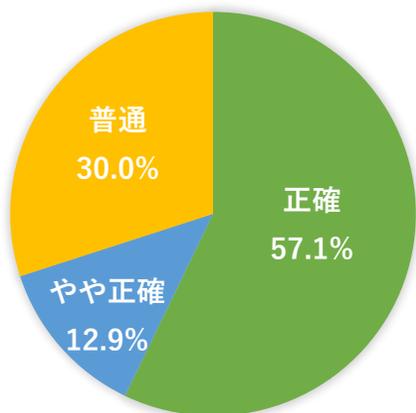


相談等した際の対応の質（回答件数70件）

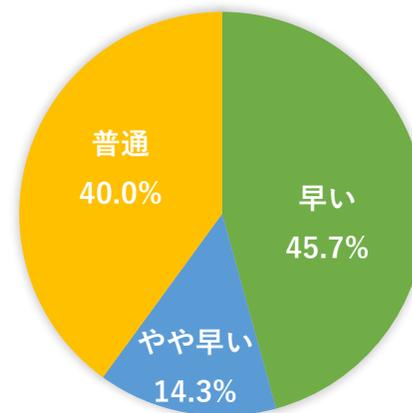


【問9】 続き

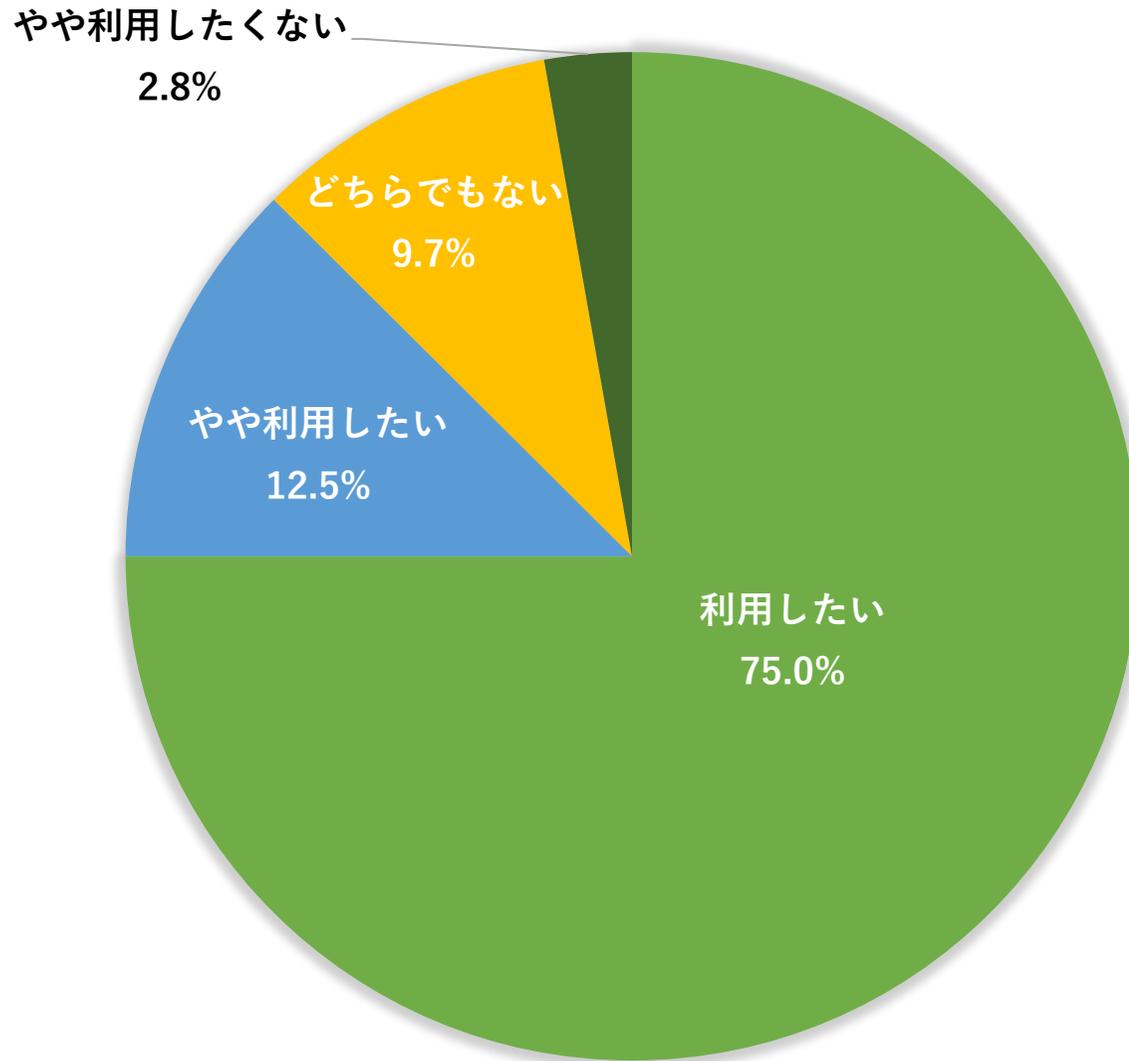
契約書・請求書等の正確性 (回答件数70件)



契約書・請求書等の迅速性 (回答件数70件)



【問10】今後、引き続き（再度）当センターの「シルバー派遣」を利用したいと思いますか。
（単数回答、回答件数72件）



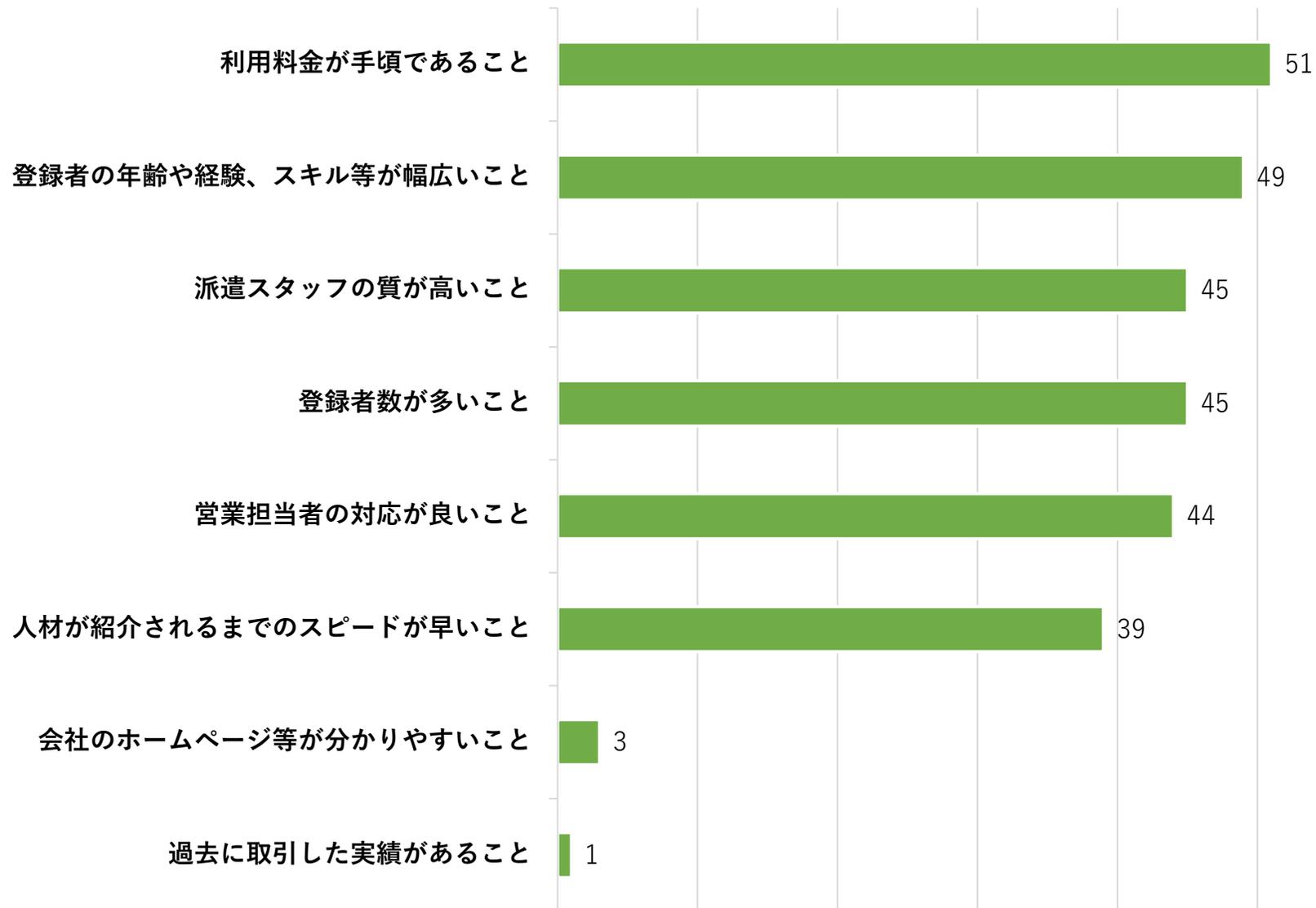
【問 1 1】 派遣会社を選ぶ際に重視する点について教えてください。

(複数回答可、回答件数242件)



【問12】 派遣スタッフに期待する点について教えてください。

(複数回答可、回答件数277件)



【問13】当センターに対するご意見・ご要望がありましたら、ご記入ください。（自由記入）

《感謝》

- ・いつもありがとうございます。センターから紹介していただいている方は、皆様積極的でとても助かっております。これからもよろしくお願いします。
- ・いつも丁寧なご対応ありがとうございます！！ 他類似の記載3件

《要望》

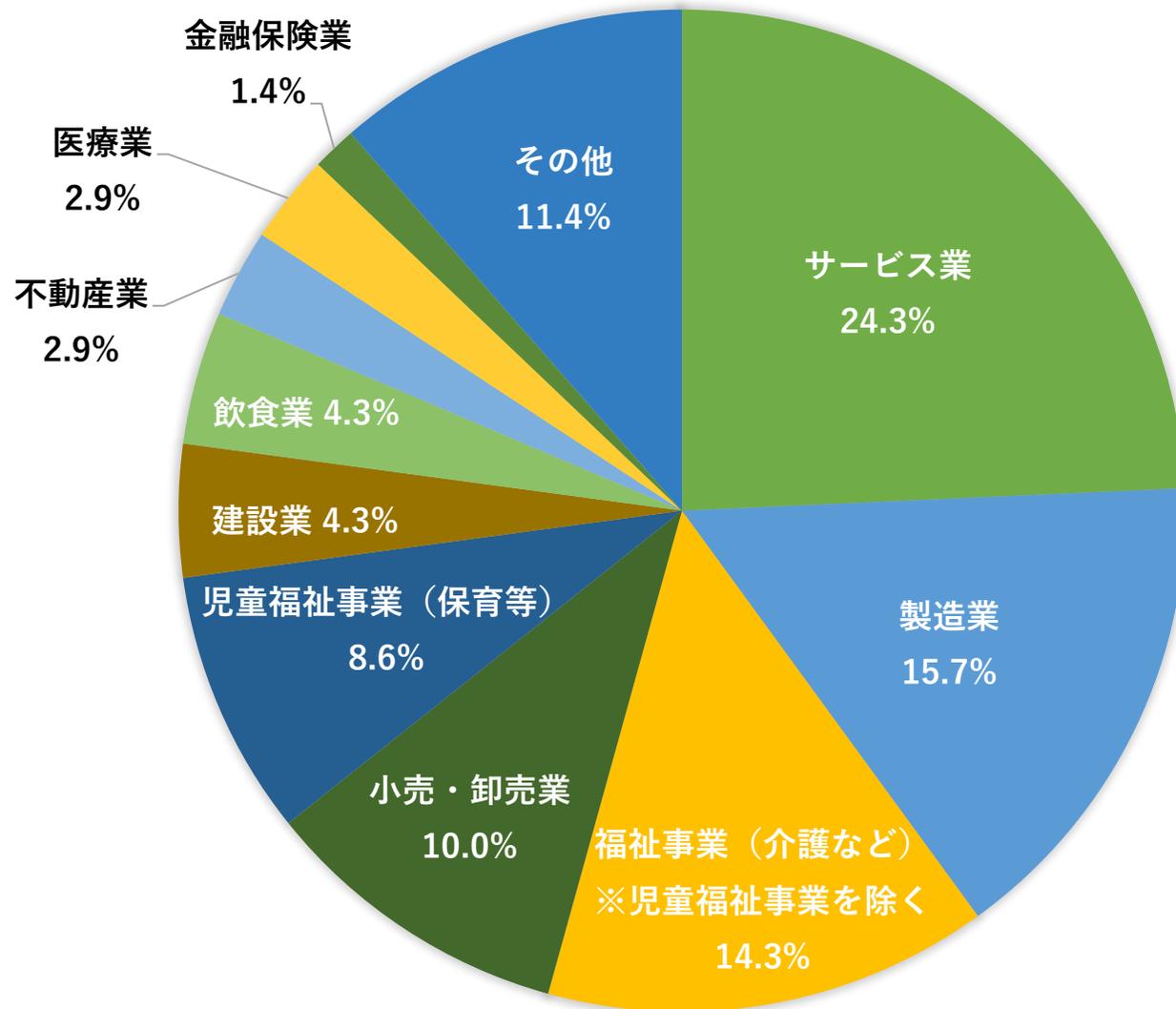
- ・良い人材を紹介頂けると幸いです。

《課題》

- ・人材について最近はとても安定しているが、過去には少し問題もあった。

その他 3件

【問14】 貴事業所の主な業種について教えてください。（単数回答、回答件数70件）



【問15】 貴事業所の従業員規模（パート・アルバイト含む）について教えてください。

