

令和6年度 お客様向け調査 報告書 (請負委任契約)

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	8

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について
- ③請負委任契約の利用等について
- ④契約者について

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月までに請負委任契約を締結した企業・法人（契約終了分含む）654件、回収数295件（回収率45.1%）

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295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

① 請負委任契約で利用している(していた)業務について

利用している(していた)業務は、マンション清掃業務・屋内・屋外清掃業務で全体の80.3%を占めており、現在受注している業務の大半が清掃業務であることが分かる。

② 請負委任契約を利用しようと思ったきっかけについて

「取引先や知人等からの紹介を受けて」の回答が67件と一番多く、人からの紹介が契約に結びつきやすいことが分かる。「当センターの駅ポスターやバス車体広告を見て」が3件と他と比較して少なかったことから、見直しを検討する必要がある。また、「特にない・わからない」が61件と全体で2番目に多く、選択した企業の68.9%が、5年以上契約をしている発注者だった。

③ 利用している(していた)理由について

「当センターが信頼できる団体だから」152件、「利用料金が手頃だから」が125件と続いた。料金については、近年値上げを行っているが、まだ手頃と考えている発注者が一定数いることが分かる。

④ 受注している業務を何歳くらいまで担当できるかについて

「業務が履行できる人なら何歳でも」と回答した発注先が33.9%と一番高く、75歳以上を含むと全体の65.1%であった。請負委任契約は大半が清掃業務であることから、清掃業務は、比較的高齢な会員が就業可能な業務であると言える。

⑤ 会員に関する評価について

会員に関する評価では、5項目すべての評価でネガティブな評価(普通未満)が5%未満に留まった。「業務に対する積極性」については他の4項目よりもネガティブな評価の割合が4.1%と大きかったので、改善の余地がある。

⑥ 運営・職員に関する評価について

(2) 就業会員を紹介するまでのスピード、(5) 貴事業所等への訪問回数・頻度(6) 担当職員への連絡の取りやすさの3項目が他の7項目と比べてネガティブな評価の割合が大きかった。(2) 就業会員を紹介するまでのスピードに関しては、「やや遅い・遅い」と回答した発注先の約70%がマンション清掃業務の発注先であることから、マンション清掃のマッチング期間を短縮する必要がある。

事務局用欄

令和6年12月実施

公益社団法人大田区シルバー人材センター

令和6年度 請負委任契約 お客様向け調査

日頃より大田区シルバー人材センターをご利用いただきありがとうございます。この度、お客様向けアンケート調査を実施する運びとなりました。ぜひ忌憚なきご意見をお聞かせください。

< ご記入にあたって >

1. このアンケートは、当センターの「請負委任契約」をご利用いただいている(ご利用いただいていた)お客様のご意見・ご要望を把握するために実施します。回答は統計的に処理し、さらなるサービス向上と広報の改善のために利用させていただきます。
2. 回答後は返信用封筒に入れ、**12月27日(金)まで**にポストにご投函ください。
3. 回答は任意ですが、是非ご協力ください。
4. ご不明な点がございましたら、担当:池村(TEL:03-3739-6666[平日 8時30分~17時15分])までお問い合わせください。

I. 当センターとの契約・利用状況等についてお伺いいたします。

【問1】 当センターの「請負委任契約」の利用状況について教えてください。

《当てはまるもの 1つに○》

1. 現在取引をしている
2. 過去に取引をしていたことがある(おおよそ____年前)

3. 取引をしたことがない → 問11へ

【問2】 「請負委任契約」で利用している(していた)業務について、その内容を教えてください。

《当てはまる業務内容 1つに○》

※業務内容が複数ある場合、業務時間に占める割合が最も大きいものを選んでください。
※契約が複数ある場合は、就業会員の人数が多い契約についてお答えください。

1. 屋内清掃作業(例:事務所清掃)
2. 屋外清掃作業(例:除草作業)
3. 保育園(幼稚園)清掃
4. マンション(アパート)清掃
5. 建物駐輪場管理
6. 製品の組み立て・加工
7. スーパー等でのカート回収業務
8. 施設管理等の受付業務
9. 製品の組み立て
10. その他()

【問3】 当センターの「請負委任契約」で利用している(していた)通算の年数を教えてください。

《当てはまるもの 1つに○》

1. 1年未満
2. 1年以上5年未満
3. 5年以上
4. わからない

【問4】 当センターの「請負委任契約」を利用しようと思ったきっかけを教えてください。

《当てはまるもの 全てに○》

1. 当センターのホームページを見て
2. 当センターのチラシやパンフレット等を見て
3. 当センターの駅ポスターやバス車体広告を見て
4. 当センターの職員から説明を受けて
5. 大田区報を見て
6. 取引先や知人等からの紹介を受けて
7. その他()
8. 特にない・わからない

【問5】 当センターの「請負委任契約」を利用いただいている(いただいていた)理由を教えてください。

《当てはまるもの 全てに○》

1. 当センターが信頼できる団体だから
2. 過去に当センターと関わりがあったから
3. 他のシルバー人材センターの利用経験があったから
4. 利用料金が手頃だから
5. 就業会員の仕事が丁寧だから
6. 会員の就業態度が良いから
7. 利用することが高齢者支援になるから
8. 他の人材サービス等では人が集まらないから
9. 繁忙期等必要な時に利用しやすく便利だから
10. 労務管理の負担軽減になるから
11. その他()
12. 特にない

【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したり、検討したりしたものがあれば教えてください。《当てはまるもの 全てに○》

1. 民間の人材サービス
2. ハローワーク
3. スポットワーク(タイマー、シェアフル等)
4. アクティブシニア就業支援センター(いきいきごとステーションなど)
5. 取引先や知人等からの紹介
6. 自社のホームページ等
7. 自社での求人広告等の利用
8. その他()
9. 特にない・わからない

【問7】 「請負委任契約」を利用している(していた)業務について、何歳くらいまでの会員が担当できるとお考えですか。《当てはまるもの 1つに○》

1. 業務が履行できる人なら何歳でも
2. 59歳以下
3. 60~64歳
4. 65~69歳
5. 70~74歳
6. 75~79歳
7. 80~84歳
8. 85~90歳
9. 91歳以上

II. 当センターの提供するサービスについてお伺いいたします。

【問8】「請負委任契約」にて就業中(過去に就業していた)の当センター会員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。《各項目、当てはまるもの1つに○》

(1) 遅刻、欠席、早退等が少ない	1. 少ない	2. やや少ない	3. 普通	4. やや多い	5. 多い
(2) ビジネスマナー (言葉使い、服装、挨拶)	1. 良い	2. やや良い	3. 普通	4. やや悪い	5. 悪い
(3) 業務の習熟度	1. 高い	2. やや高い	3. 普通	4. やや低い	5. 低い
(4) 業務に対する積極性	1. 高い	2. やや高い	3. 普通	4. やや低い	5. 低い
(5) コミュニケーション能力	1. 高い	2. やや高い	3. 普通	4. やや低い	5. 低い

【問9】当センターの「請負委任契約」について評価してください。《各項目、当てはまるもの1つに○》

(1)利用料金	1. 安い	2. やや安い	3. 普通	4. やや高い	5. 高い
(2)就業会員を紹介するまでのスピード	1. 早い	2. やや早い	3. 普通	4. やや遅い	5. 遅い
(3)就業会員の 人選の適切さ	1. 適切	2. やや適切	3. 普通	4. やや不適切	5. 不適切
(4)就業会員への 適切なフォロー	1. 良い	2. やや良い	3. 普通	4. やや悪い	5. 悪い
(5)貴事業所等への 訪問回数・頻度	1. 多い	2. やや多い	3. 普通	4. やや少ない	5. 少ない
(6)担当職員への 連絡の取りやすさ	1. 取りやすい	2. やや取りやすい	3. 普通	4. やや取りにくい	5. 取りにくい
(7)相談等した際の 対応の速さ	1. 早い	2. やや早い	3. 普通	4. やや遅い	5. 遅い
(8)相談等した際の 対応の質	1. 良い	2. やや良い	3. 普通	4. やや悪い	5. 悪い
(9)契約書・請求書等の 正確性	1. 正確	2. やや正確	3. 普通	4. やや不正確	5. 不正確
(10)契約書・請求書等の 迅速性	1. 早い	2. やや早い	3. 普通	4. やや遅い	5. 遅い

【問10】今後、引き続き(再度)当センターの「請負委任契約」を利用したいと思いますか。

《当てはまるものもの1つに○》

1. 利用したい 2. やや利用したい 3. どちらでもない

4. あまり利用したくない 5. 利用したくない

→ 選択肢の「4、5」を選択された場合、差し支えなければ、下枠に理由をご記入ください

III. 請負委任契約の利用等についてお伺いいたします。

【問11】請負委任契約先を選ぶ際に重視する点について教えてください。《当てはまるもの全てに○》

1. 利用料金が手頃であること
2. 就業会員の質が高いこと
3. 登録者数が多いこと
4. 登録者の年齢や経験、スキル等が幅広いこと
5. 人材が紹介されるまでのスピードが早いこと
6. 営業担当者の対応が良いこと
7. 会社のホームページ等が分かりやすいこと
8. 過去に取引した実績があること
9. 会社の知名度が高いこと
10. 信頼できる会社であること(口コミ、評判がよいこと)
11. その他()
12. 特になし

【問12】就業する会員に期待する点について教えてください。

《当てはまるもの全てに○》

1. 遅刻、欠席、早退等が少ない
2. ビジネスマナー(言葉使い、服装、挨拶)が身につけていること
3. 業務の習熟度・理解度が高いこと
4. 業務に対し積極的なこと
5. コミュニケーション能力が高いこと
6. 業務に対して責任感が強いこと
7. 年齢が若いこと
8. その他()

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

IV. 貴事業所についてお伺いいたします。

【問14】 貴事業所の主な業種について教えてください。 《当てはまるもの1つ〇》

1. 農林水産業 2. 鉱業 3. 建設業 4. 製造業 5. 電気・ガス業
6. 運輸業 7. 情報通信業 8. 小売・卸売業 9. 飲食業 10. 金融保険業
11. 不動産業 12. サービス業 13. その他()

【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。

《当てはまるもの1つに〇》

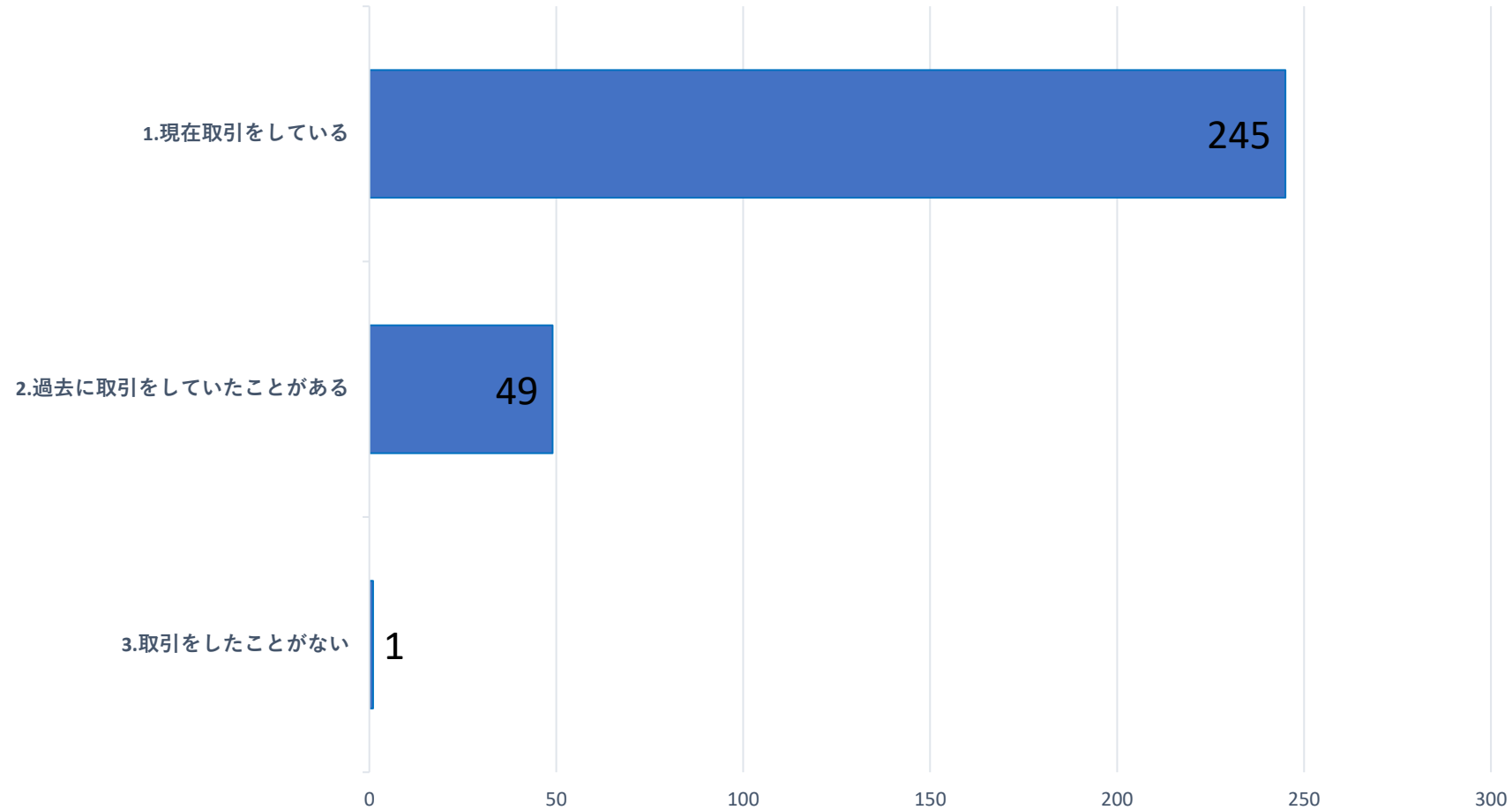
1. 5人以下 2. 6~10人 3. 11~20人 4. 21~50人
5. 51~100人 6. 101~300人 7. 301人以上

アンケートは以上です。ご協力いただき、ありがとうございました。
回答後は返信用封筒に入れ、**12月27日(金)まで**にポストにご投函ください。

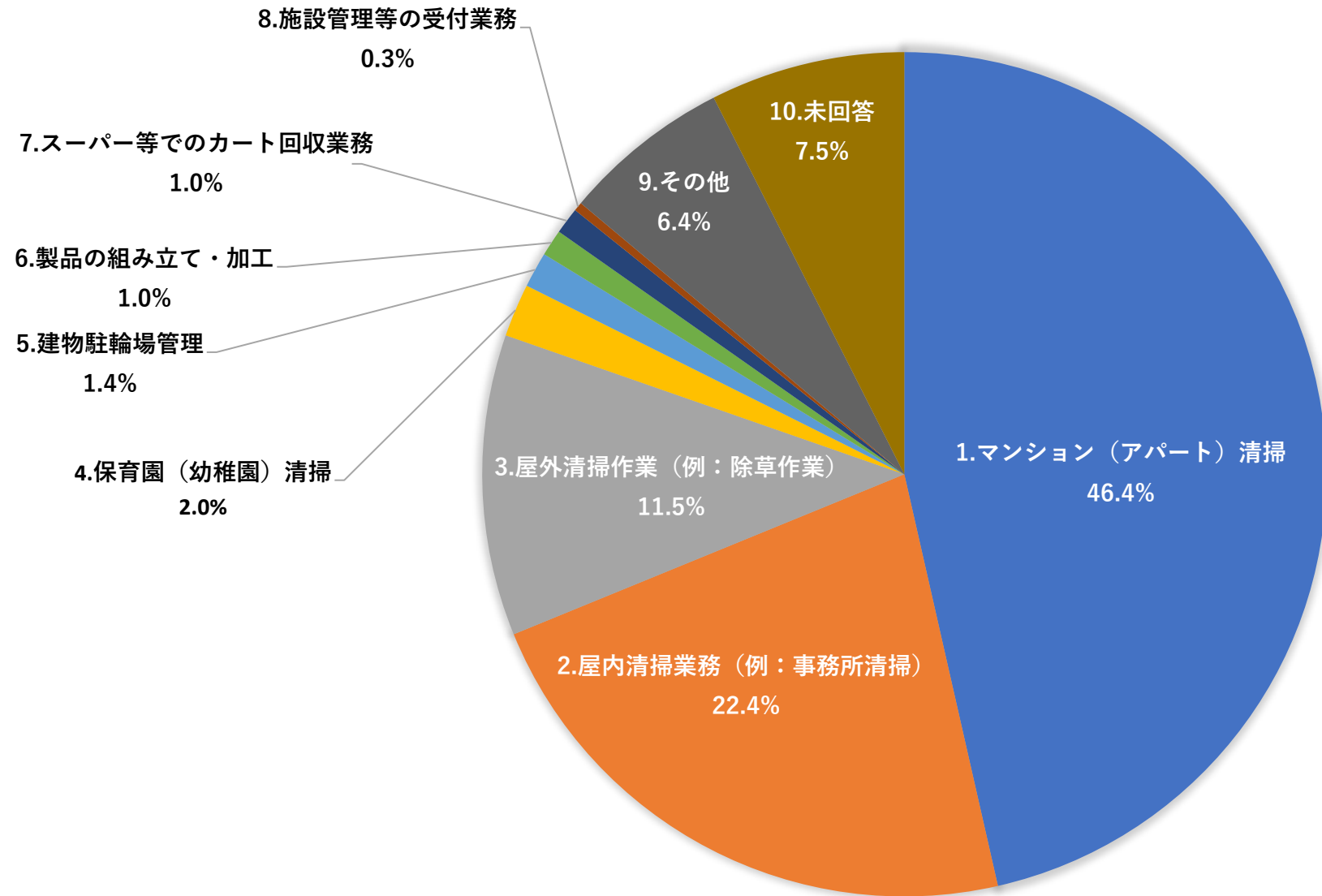
IV調査の結果

I.当センターとの契約・利用状況についてお伺いします。

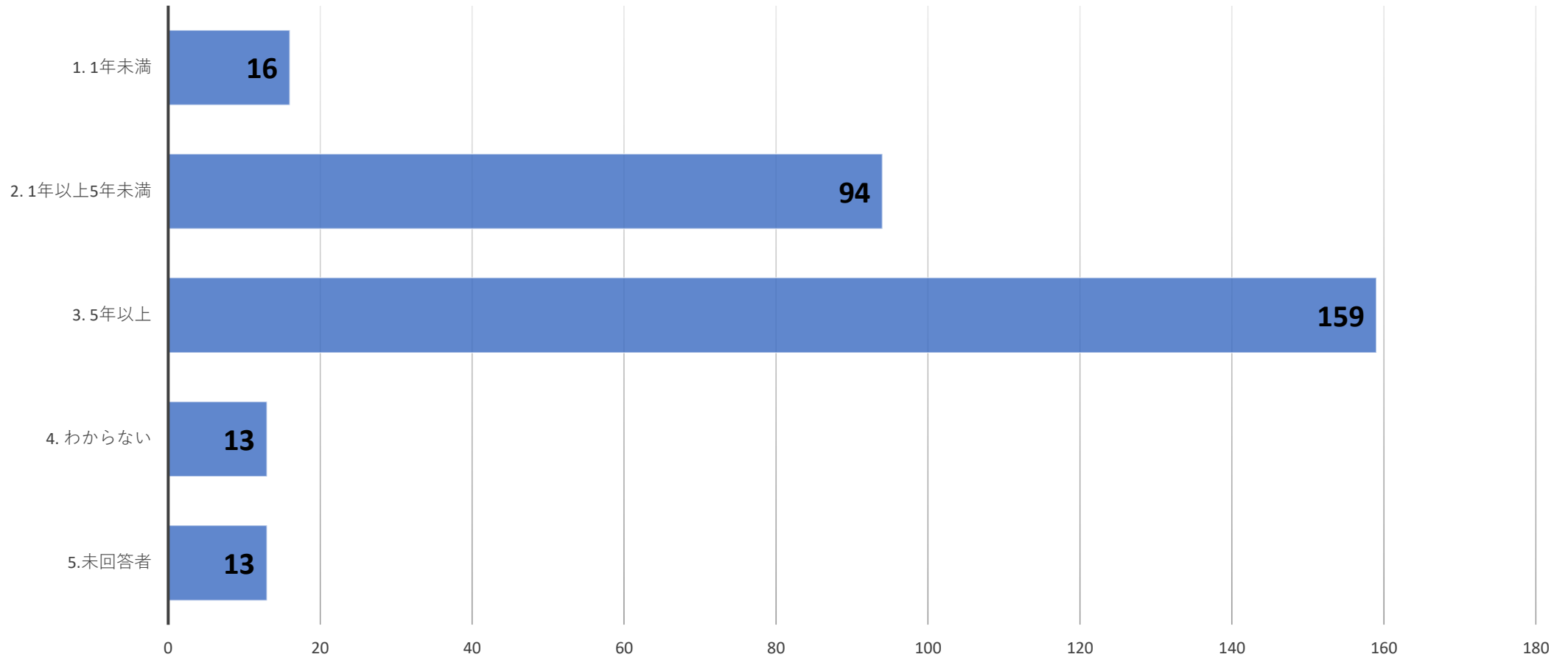
問1.当センターの「請負委任契約」の利用状況について教えてください。(単数回答、回答件数295件)



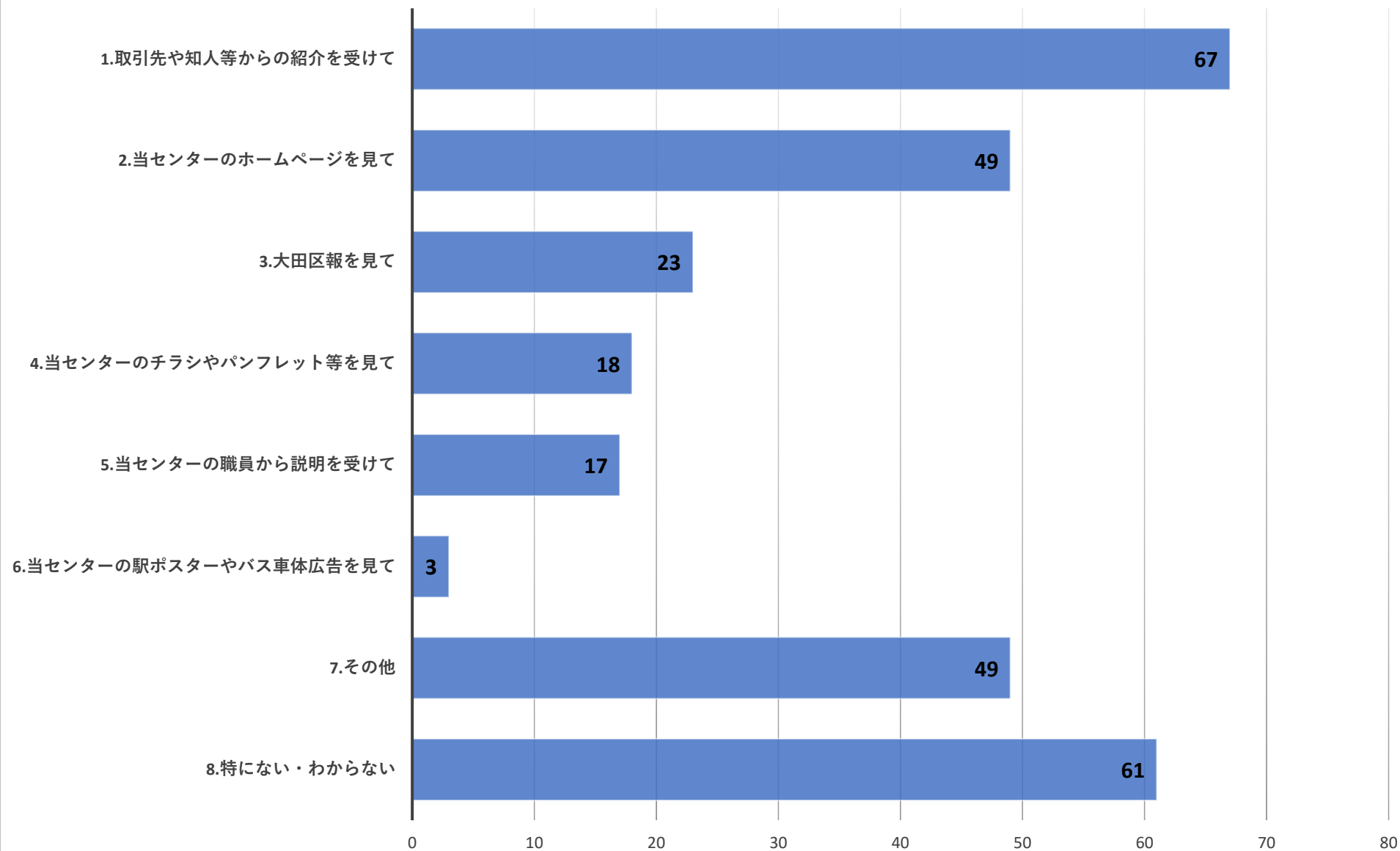
問2. 「請負委任契約」で利用している（していた）業務について、その内容を教えてください。（単数回答、回答件数303件）



問3.当センターの「請負委任契約」で利用している（していた）通算の年数を教えてください。（単数回答、回答件数282件）



問4.当センターの「請負委任契約」を利用しようと思ったきっかけを教えてください。（複数回答可、回答件数287件）

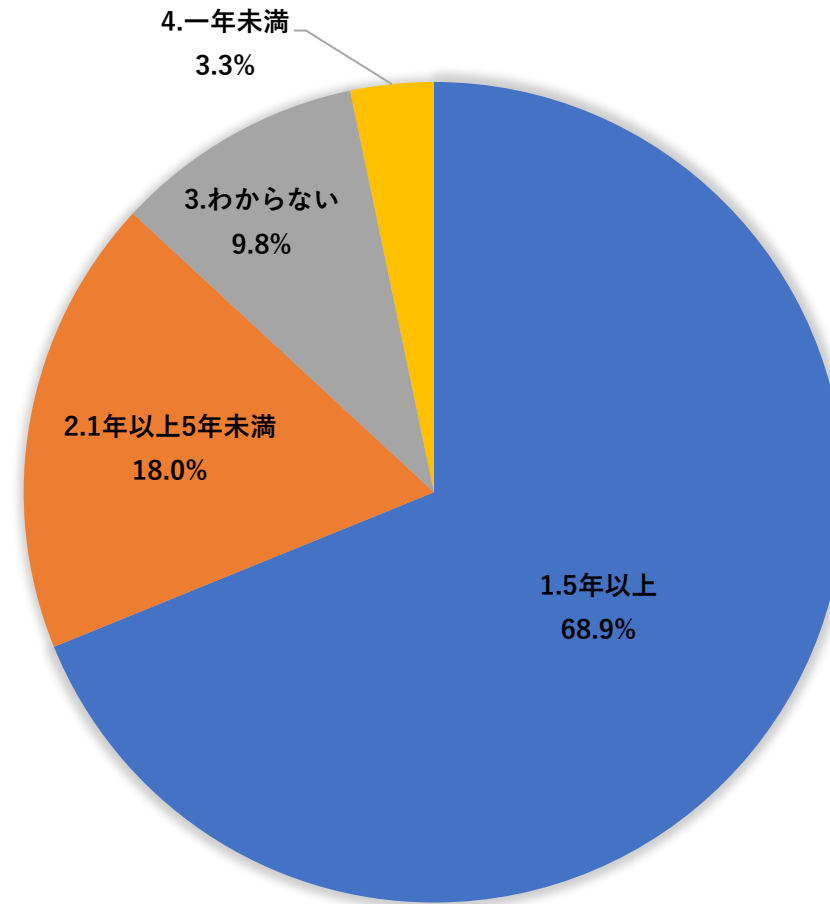


その他の内容（記載は原文どおり）

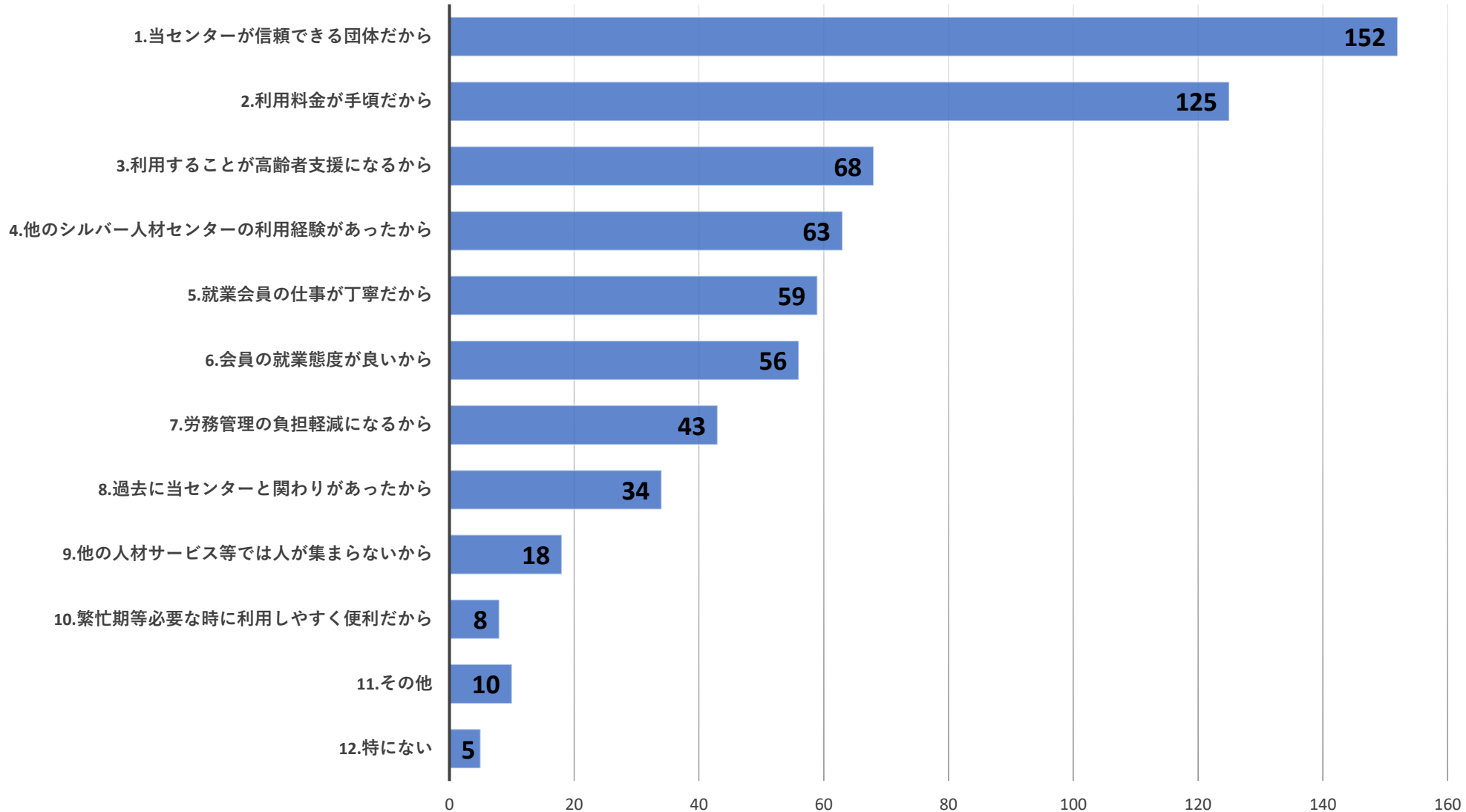
- ・他の自治体でシルバー利用している。
- ・他のエリアでも利用しているから
- ・大田区役所にT e lして
- ・シルバー人材という団体に興味があったので
- ・しごと財団を通じて
- ・ほかにくらべてシルバー人材センターが安かったため
- ・前管理会社より引継ぎ
- ・姉妹園からの紹介
- ・過去に名刺をいただいた。
- ・当時の専務理事が大田区連で〇〇さんの話を聞いて
- ・本社人事からの紹介
- ・大田区の園長会（保育園）にて
- ・地域の雇用促進のため
- ・父より相続してその後継続

問4.関連

問4.特になし・わからない 選択企業の契約継続年数 内訳



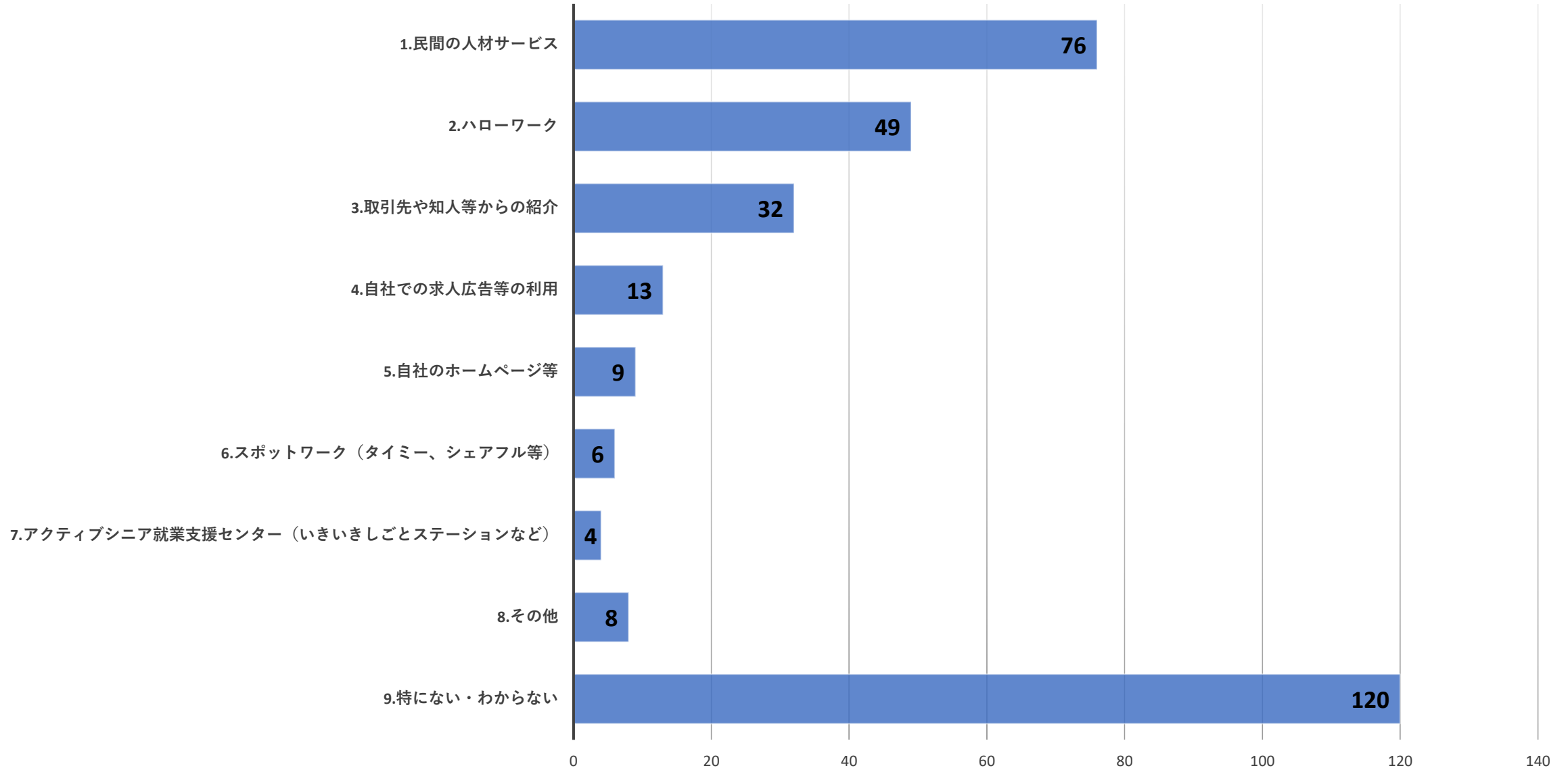
問5.当センターの「請負委任契約」を利用いただいている（いただいていた）理由を教えてください。（複数回答可、回答件数641件）



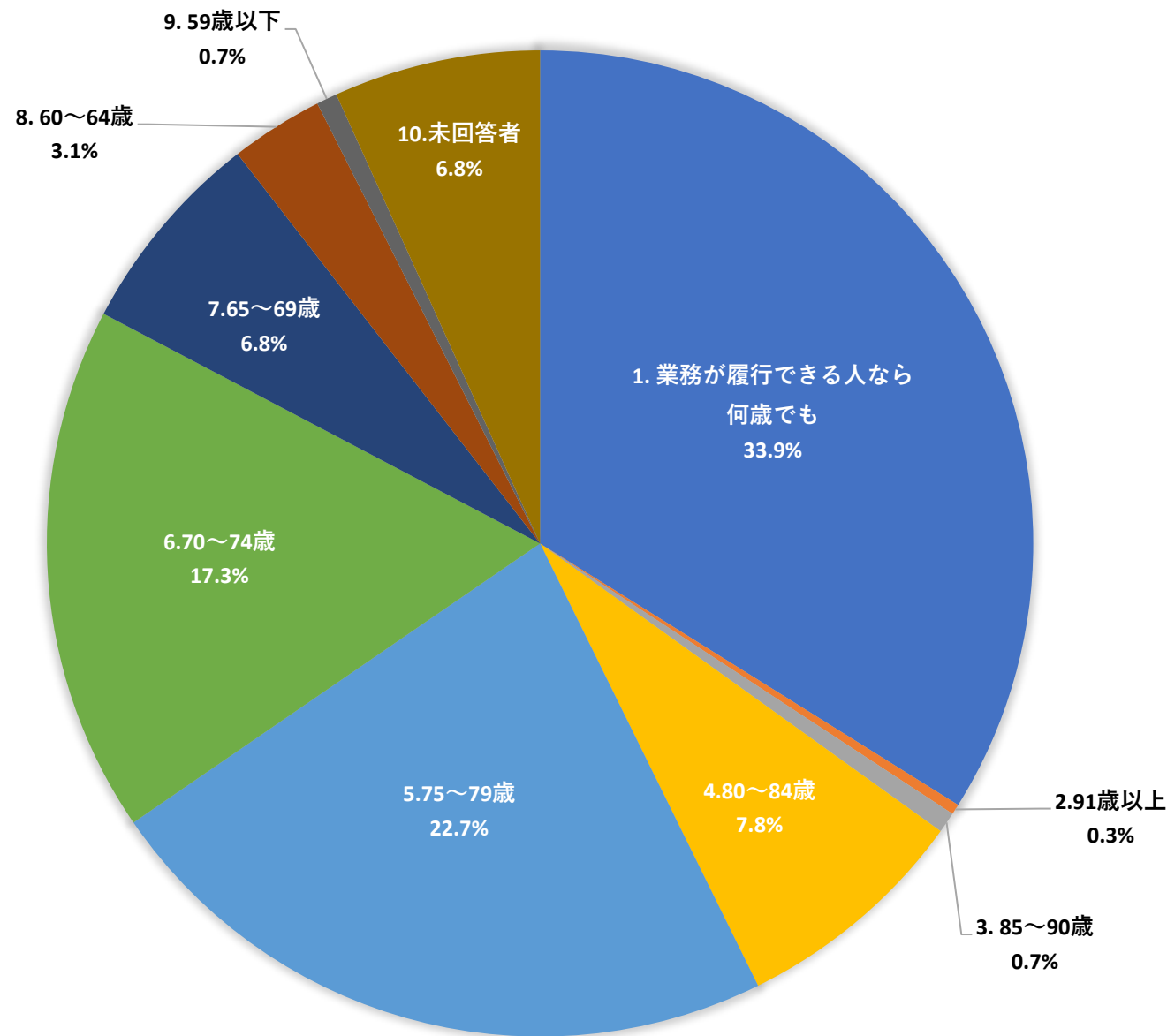
その他の内容（記載は原文どおり）

- ・会員獲得の実績があるため
- ・当マンションのアドバイザーの意向
- ・マンションができた時からそうしています。たぶん紹介？
- ・前所有者の時代より利用していたので
- ・前任者が契約
- ・入居者の評判が良かった
- ・継続して契約しているため
- ・地元だから
- ・お願いする所が他になかったため
- ・地元企業のため

問6.利用をしている（していた）業務について、当センター以外に利用したり、検討したりしたものがあれば教えてください。（複数回答可、回答件数317件）

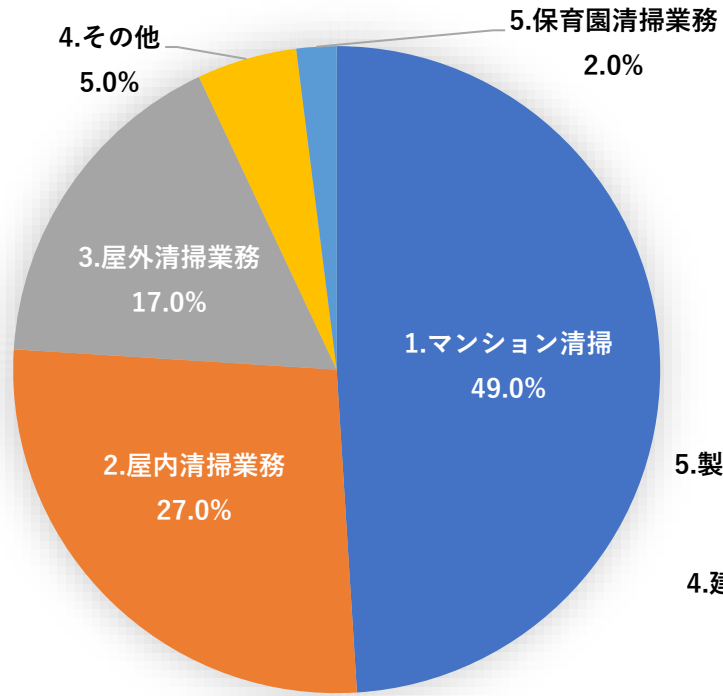


問7.「請負委任契約」を利用している（していた）業務について、何歳くらいまでの会員が担当できるとお考えですか。（単数回答、回答件数295件）

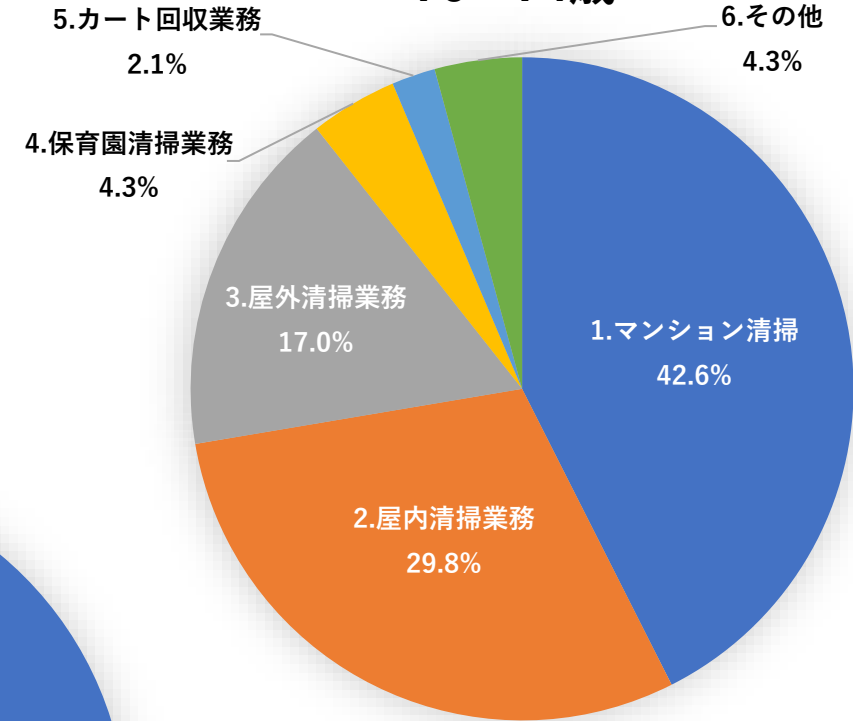


問7. についての上位回答TOP3の業務内容内訳について

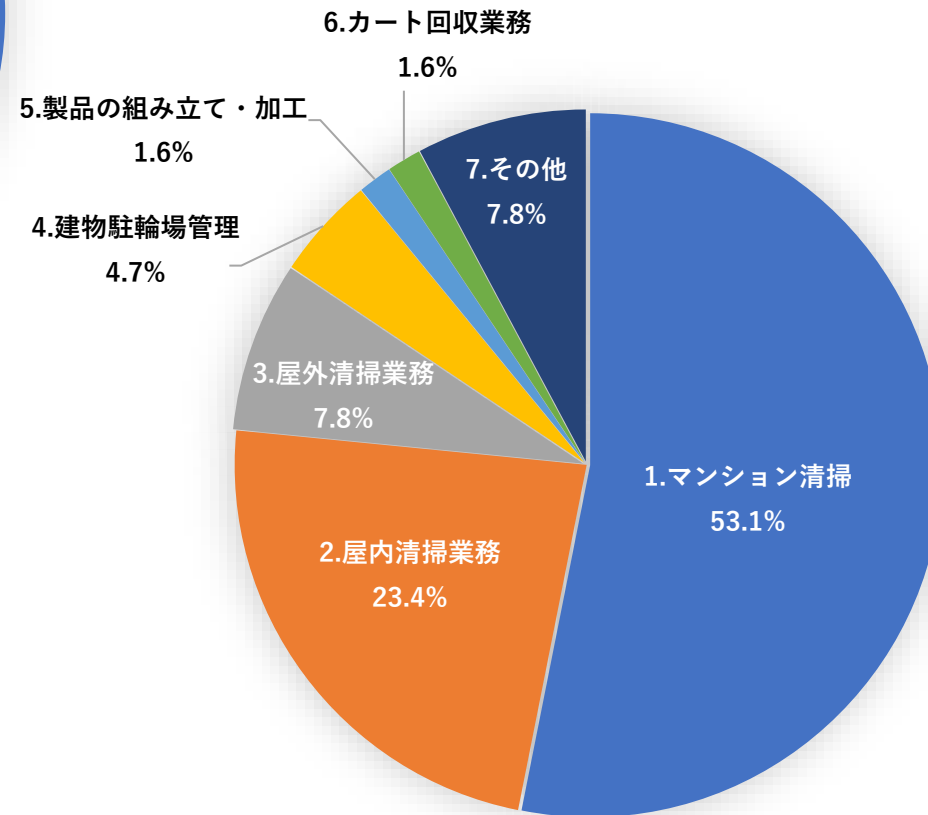
業務ができる人なら何歳でも



70~74歳



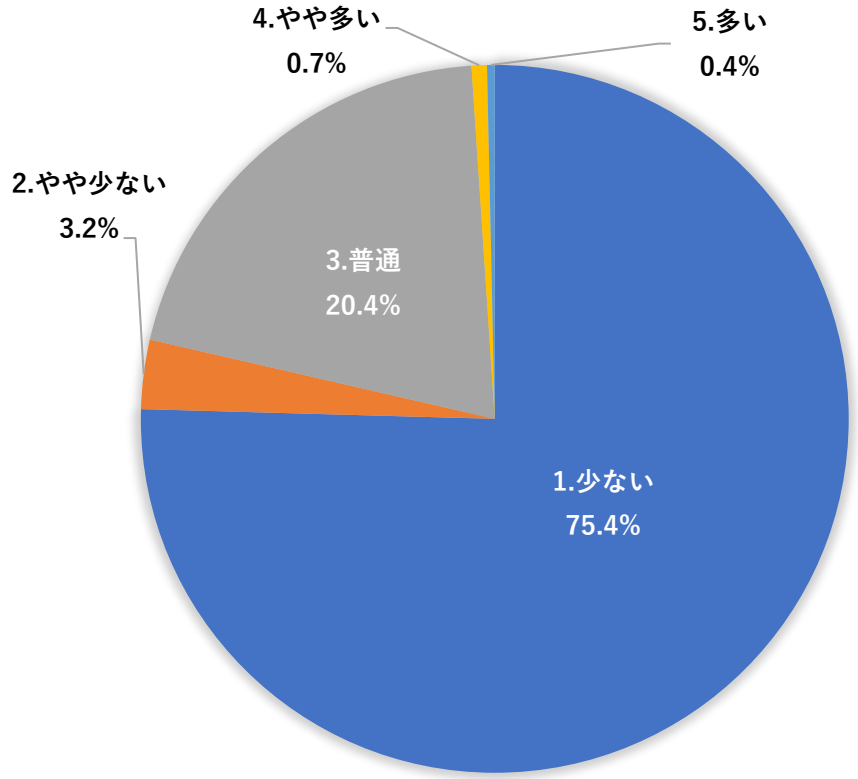
75~79歳



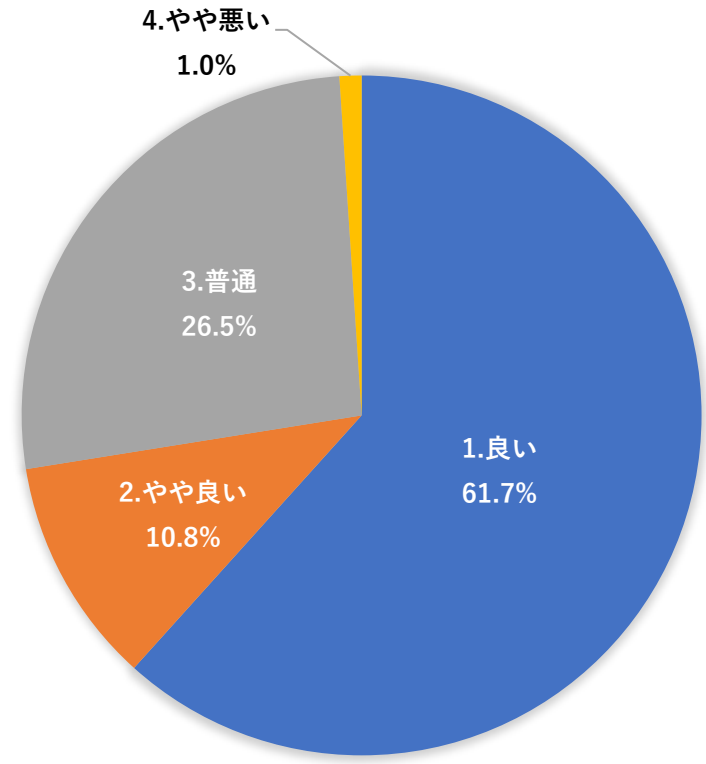
II.当センターの提供するサービスについてお伺いします。

問8.「請負委任契約」にて就業中（過去に就業していた）の当センター会員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）

(1) 遅刻、欠席、早退等が少ない
(回答件数285件)

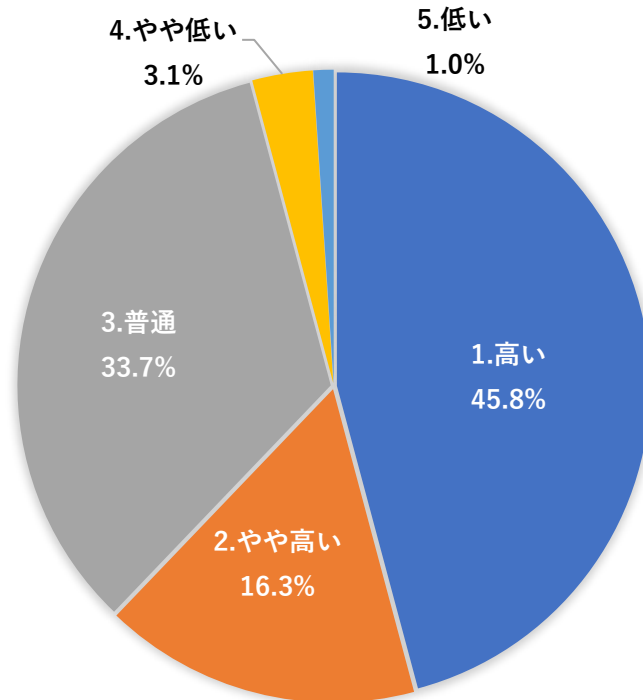


(2) ビジネスマナー(言葉使い、服装、挨拶)
(回答件数287件)

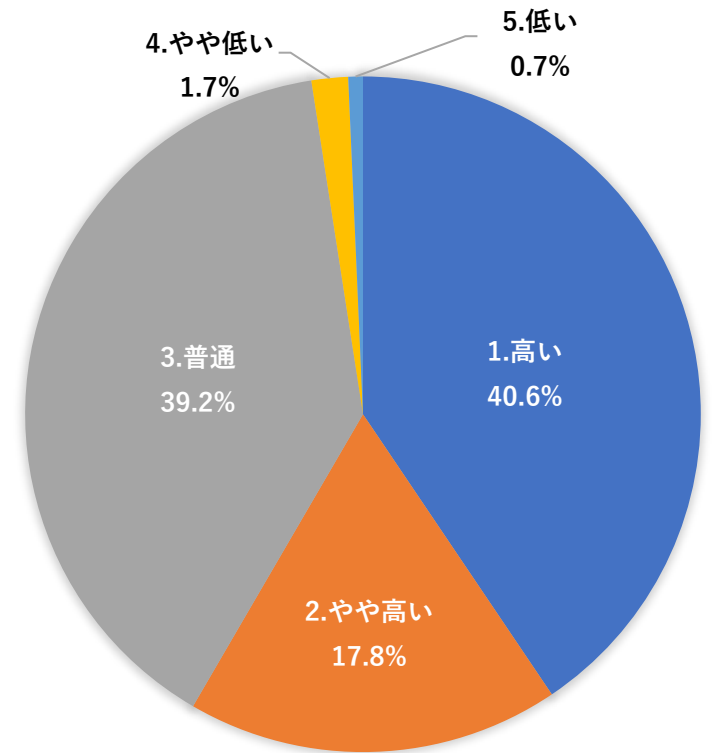


問8.「請負委任契約」にて就業中（過去に就業していた）の当センター会員について評価してください。なお、複数名いる場合は、全体的な評価をお願いします。（単数回答）

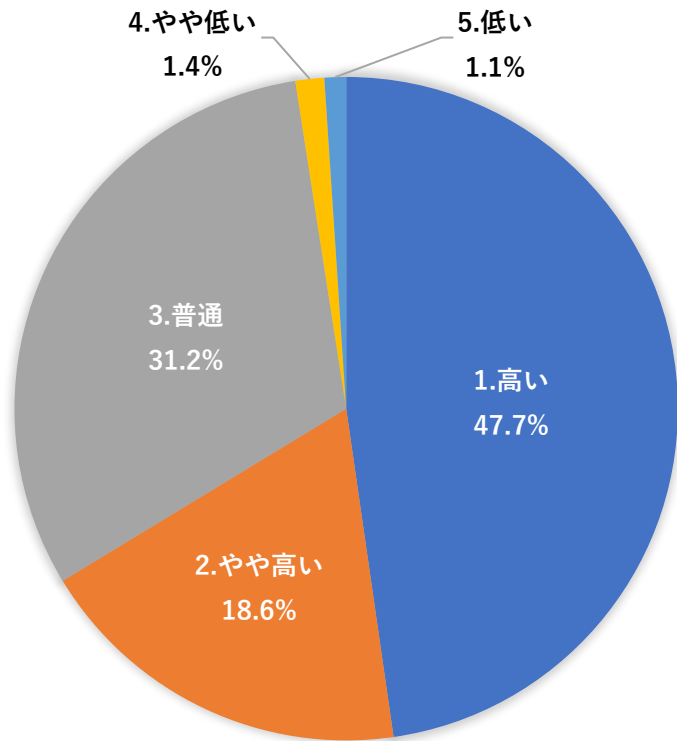
(4) 業務に対する積極性
(回答件数288件)



(5) コミュニケーション能力
(回答件数286件)

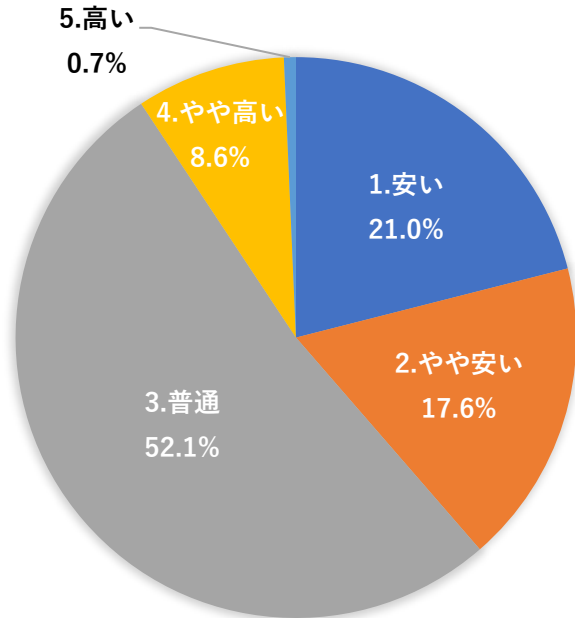


(3) 業務の習熟度
(回答件数285件)

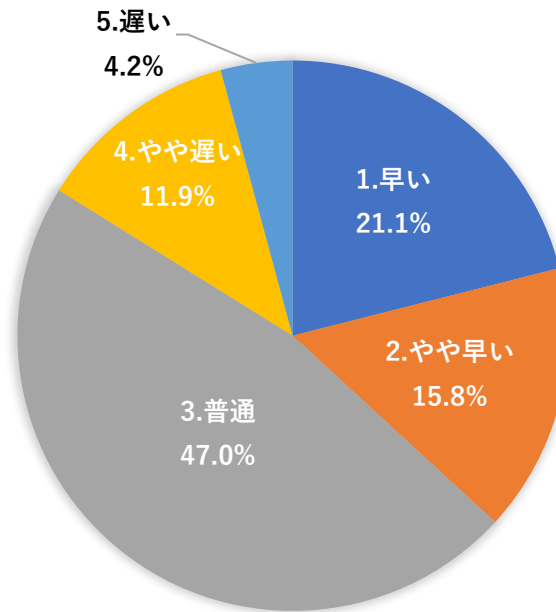


問9.当センターの「請負委任契約」について評価してください。
(単数回答)

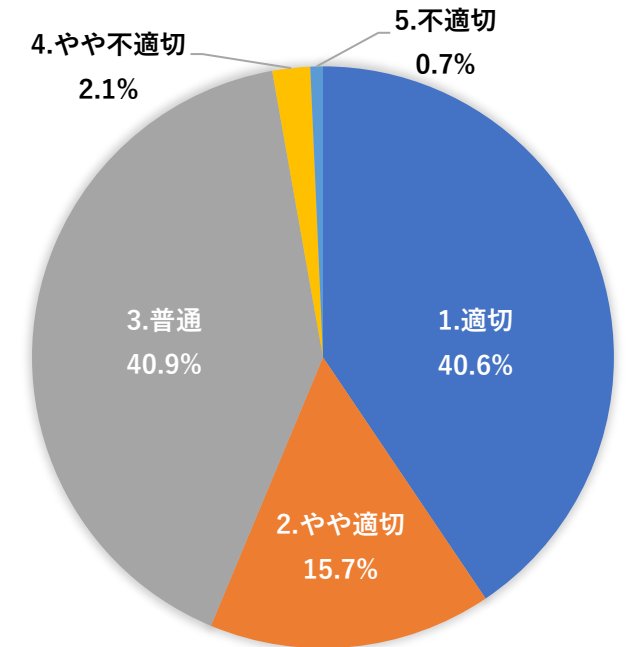
(1) 利用料金
(回答件数290件)



(2) 就業会員を紹介するまでのスピード
(回答件数285件)

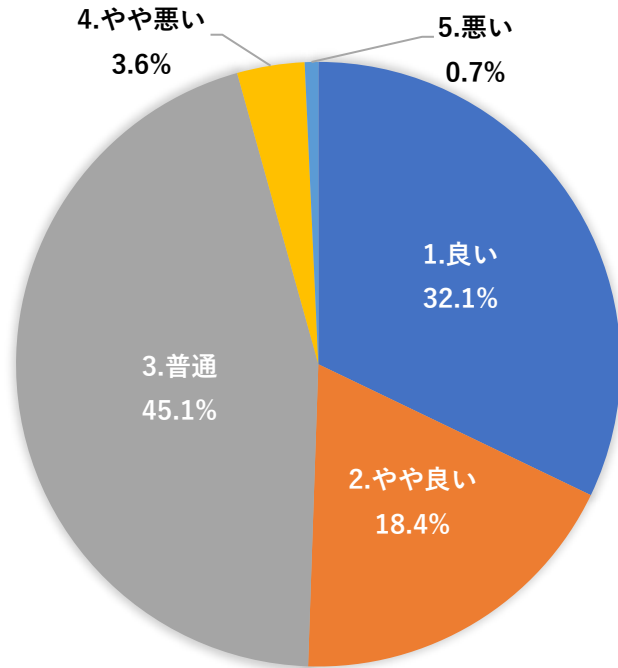


(3) 就業会員の人選の適切さ
(回答件数286件)

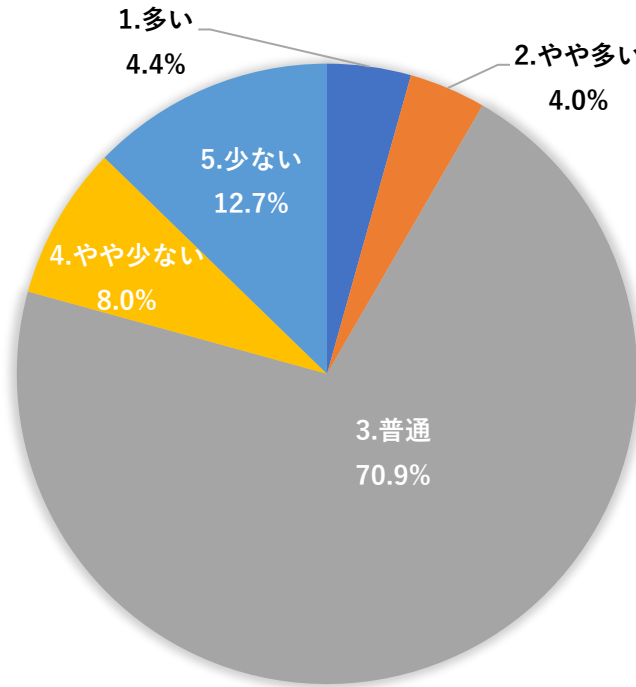


問9.当センターの「請負委任契約」について評価してください。
(単数回答)

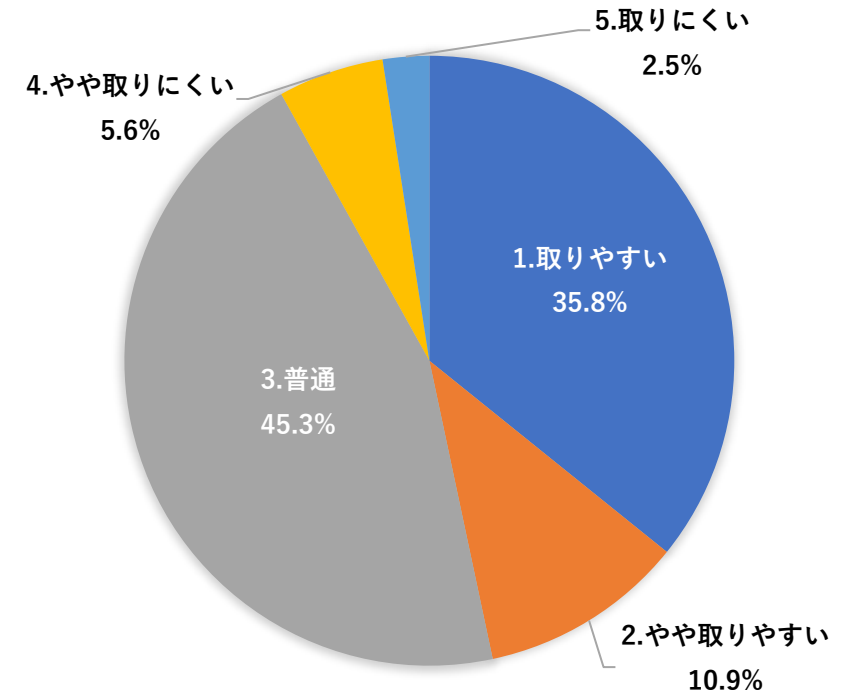
(4) 就業会員への適切なフォロー
(回答件数277件)



(5) 貴事業所等への訪問回数・頻度
(回答件数275件)

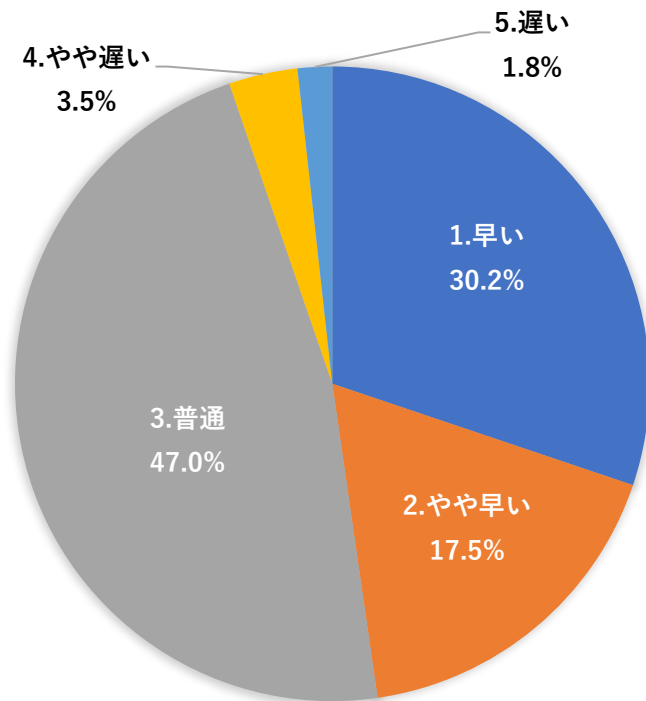


(6) 担当職員への連絡の取りやすさ
(回答件数285件)

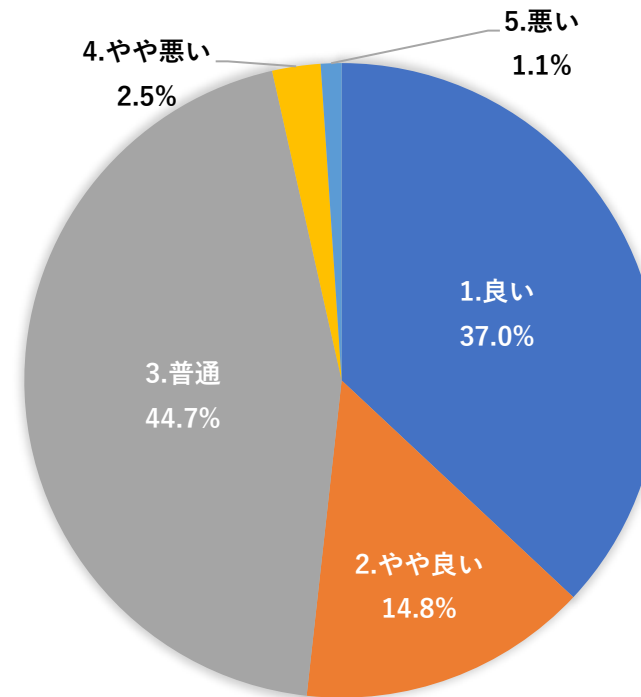


問9.当センターの「請負委任契約」について評価してください。
(単数回答)

(7) 相談等した際の対応の速さ
(回答件数285件)

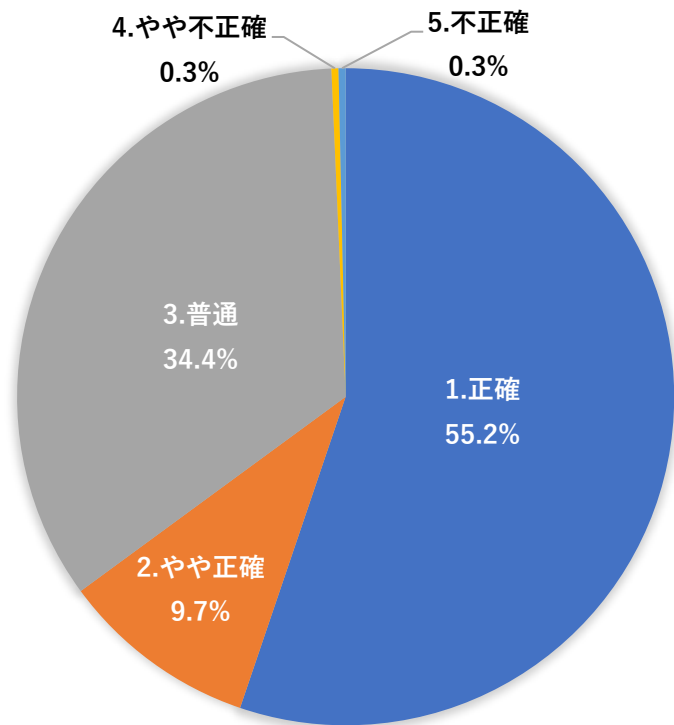


(8) 相談等した際の対応の質
(回答件数284件)

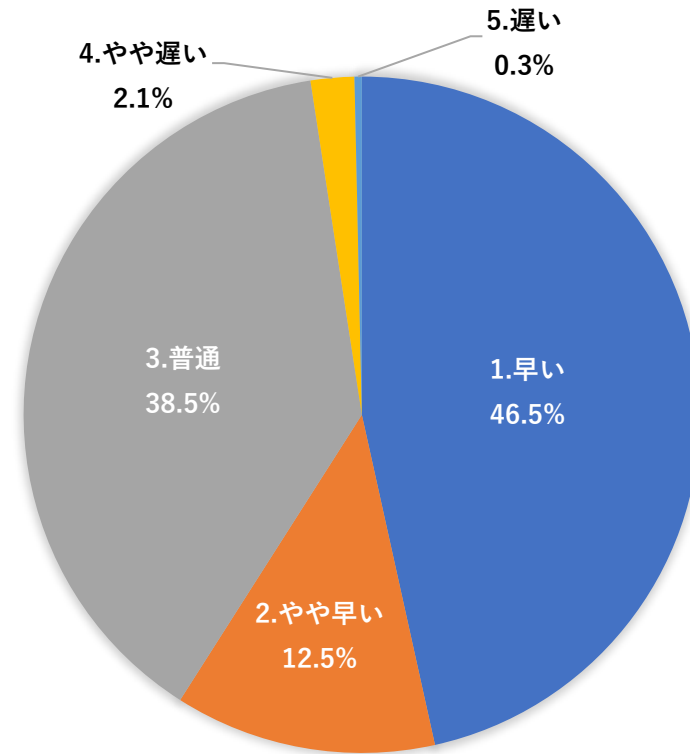


問9.当センターの「請負委任契約」について評価してください。
(単数回答)

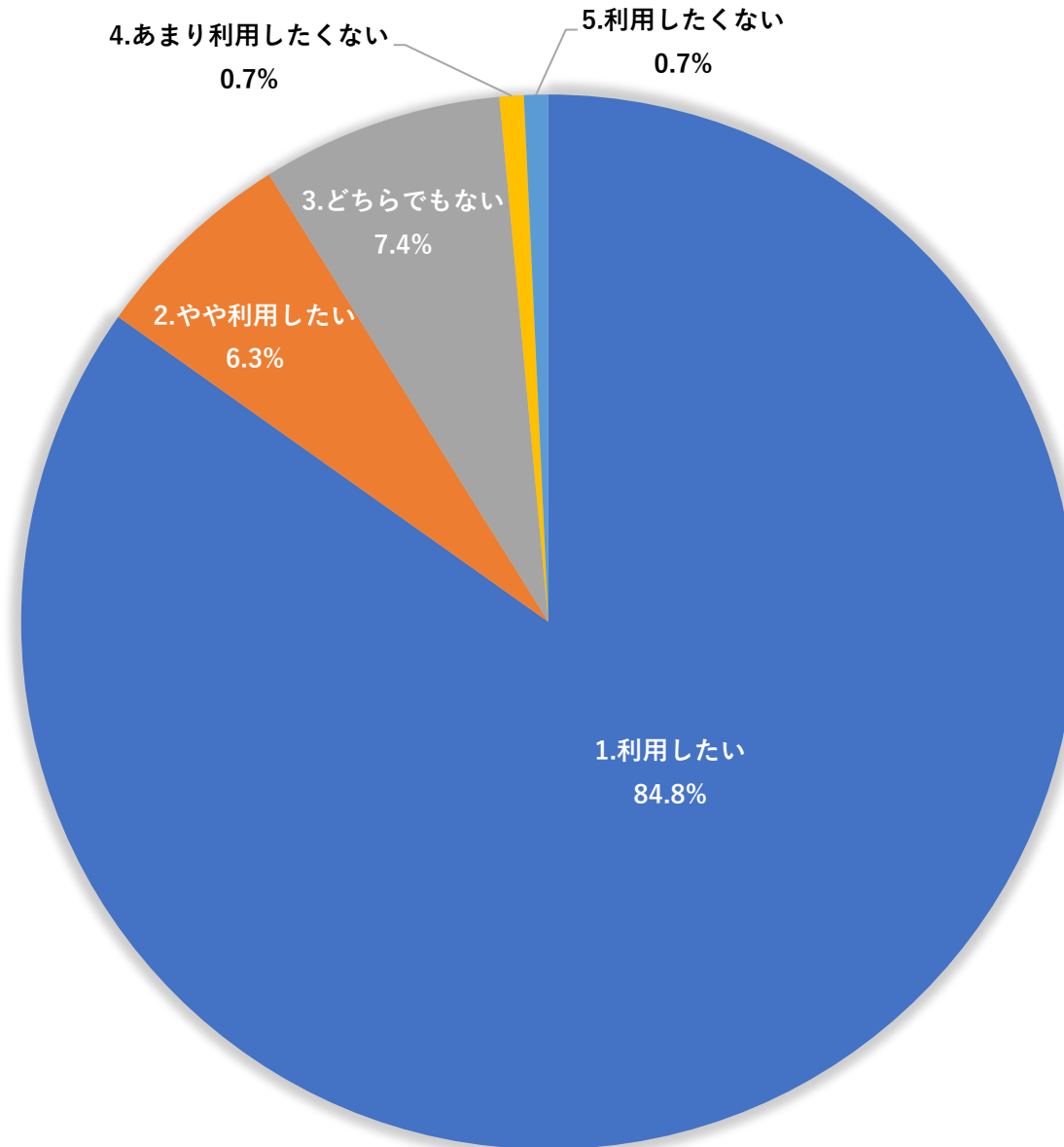
(9) 契約書・請求書等の正確性
(回答件数288件)



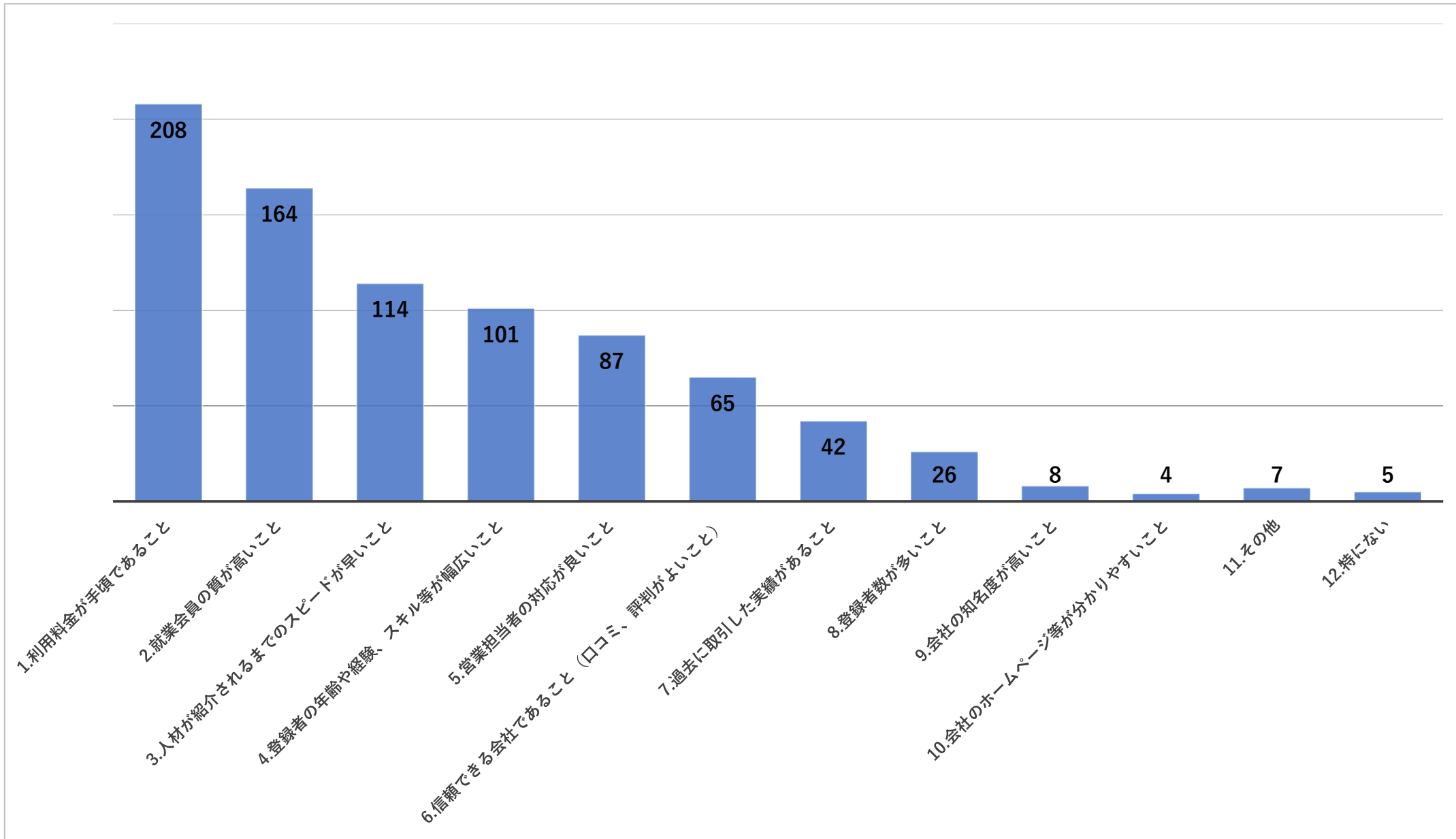
(10) 契約書・請求書等の迅速性
(回答件数288件)



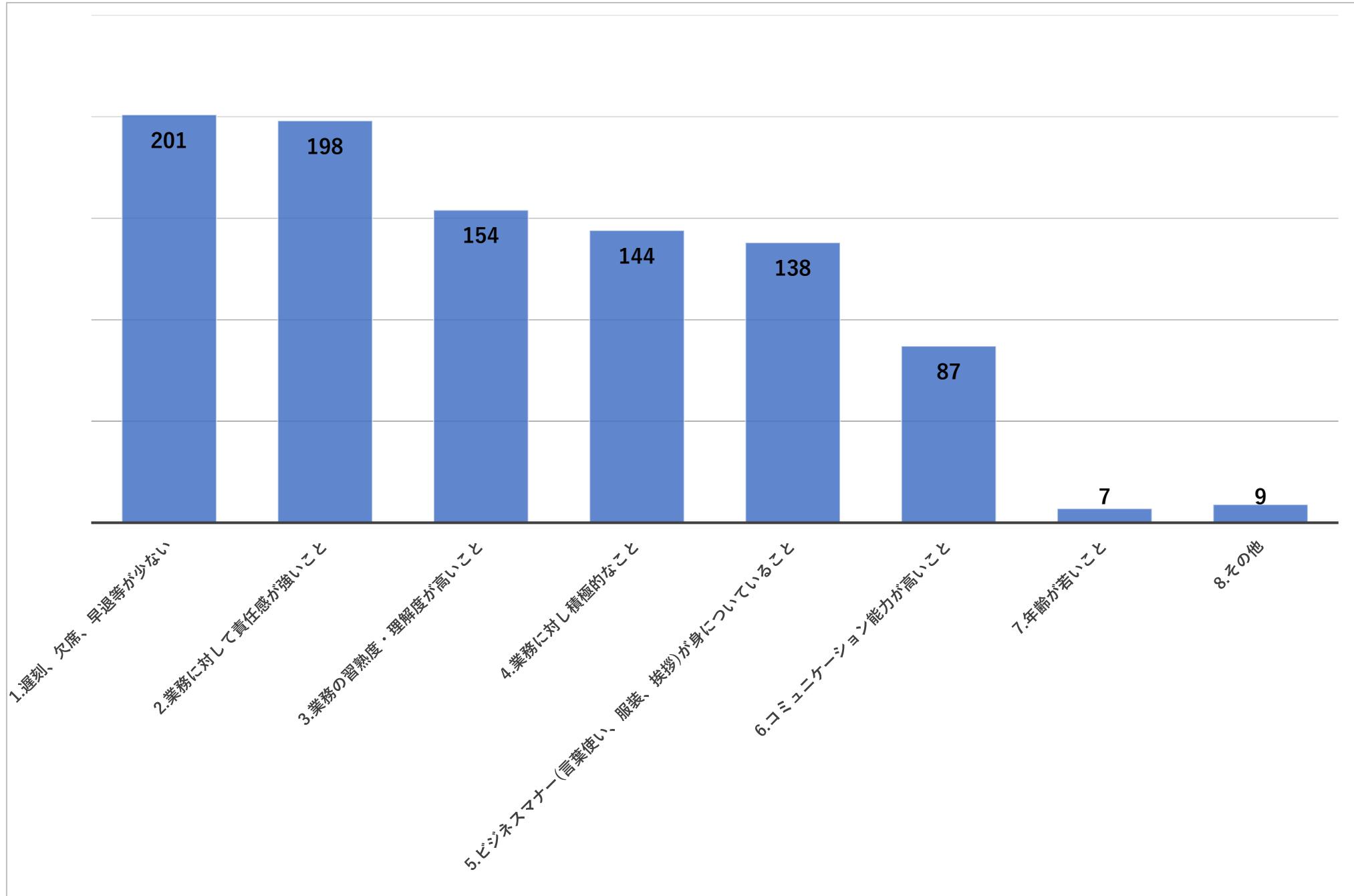
問10.今後、引き続き（再度）当センターの「請負委任契約」を利用したいと思いますか。
（単数回答、回答件数270件）



問11.請負委任契約先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831件)



問12.就業する会員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938件)



問13.当センターに対するご意見・ご要望等がありましたら、ご記入ください。

(記載は原文どおり)

I 肯定的意見

- ・アパートの清掃をお願いしています。週少ない回数でお願いしていますが、しっかり業務をしてもらっています。何か連絡事項があればすぐメールで連絡していただいているので、困る事ありません。これからもお願いしたいです。
- ・清掃やたたみ張替等、色々お願いしていますが、作業スピードも速く仕事も丁寧でありがたいです。
- ・今まで3人の人と契約しましたが、1人を除く2人の方々とは10年以上働いてくれて大変助かりました。当方のマンションは今年で24年になります。安心して仕事を任せられてうれしく思います。ありがとうございます。
- ・私が入社する前からシルバー人材を利用しているので、なれそめはわかりませんが、弊社担当の方にはよくしていただいて、大変助かっています。これからもお願いしたいと思っています。
- ・シルバー世代の方たちなので、そんなに多くは望めないと思っていますが、皆様、きちんとやってくれていると思います。
- ・欠席・欠員が少なく助かっている。
- ・素晴らしいと思います。他の業務もお願いしたいです。
- ・賃貸住宅の共同部分の清掃をお願いしておりますが、元の職業が清掃業だった真面目な方をご紹介頂き、素晴らしい仕事ぶりで大変助かっております。ありがとうございます。

他12件

II 感謝

- ・迅速、丁寧な対応をして頂いており、感謝申し上げます。今後とも、宜しくお願い申し上げます。
- ・いつもありがとうございます。感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。

他2件

問13.当センターに対するご意見・ご要望等がありましたら、ご記入ください。

III 応援

- ・シニアの就労に力点を置く貴社団法人は社会に貢献していると考えます。今後がんばって下さい！！
- ・高齢者福祉の観点にたち、働く高齢者の生きがいや、やりがいを提供できるよう、これからもご発展くださいますよう祈念しております。
- ・大変だと思いますが、高齢化社会の受け皿としてがんばってください。

IV 改善要望・提案

i マッチングについて

- ・現在担当の会員の方に続けていただきたいのですが、高齢になってきているので、おやめになってしまうのではと心配しています。もしそうなった場合、後任の方をすぐに見つけていただけるか不安です。
- ・以前利用していましたが、後任の方が決まらず民間会社に委託する事になりました。価格的な問題や年齢的なこともあるかと思いますが、スムーズに後任の担当者をご紹介いただけますよう、お願い致します。
- ・清掃員の紹介が遅いように思う。草取りと共用部（階段等）を依頼したことがあったが、その後、シルバー人材センターからの紹介がなかった。

他4件

ii 履行状況について

- ・現在、アパート清掃お願いしております。たまに行くと、清掃しているのか疑問に思うこともあります。定期的なお願いをしている所は、たまに見まわる事は無理でしょうか。
- ・業務内容、その日の夕方までに何をしたのか？どこをどの様にしたのか？とか、内容（清掃した場所等）をメールにてお知らせしてもらえないか。何かあったら、写メでもOKですので。そういう対応は可能なのかを教えてください。
- ・契約時間は7：00～10：00になっているのに、自分の時間で6：30～来たりすることはよくないと思います。変わる場合、一言話してほしい。毎週、同じ仕事をするのがあたりまえだと思うが、長い間清掃していると自分勝手に手抜きをしている事が目に見えている。だれも清掃を見ている人はいないし、まかせているためか、お金を払うためにしっかり働いてほしい。

27 他2件

問13.当センターに対するご意見・ご要望等がありましたら、ご記入ください。

iii 会員へのセンターの働きかけについて

- ・未経験会員に対してのフォローが悪い。
- ・マンション、アパート清掃の対応が出来ない方が多く、センター会員への説明や説得をお願いして欲しいと思っております。

他3件

iv 事務処理について

- ・電子契約書、電子請求書など紙をなくしてデジタル化を進めてほしい。
- ・デイケアの利用者に日本の文化に触れてもらえる良い機会となっています。一点、請求書が届くのが時折、会計の月締めに関に合わず困っています。できれば20日前後に届くとありがたいです。

v 広報について

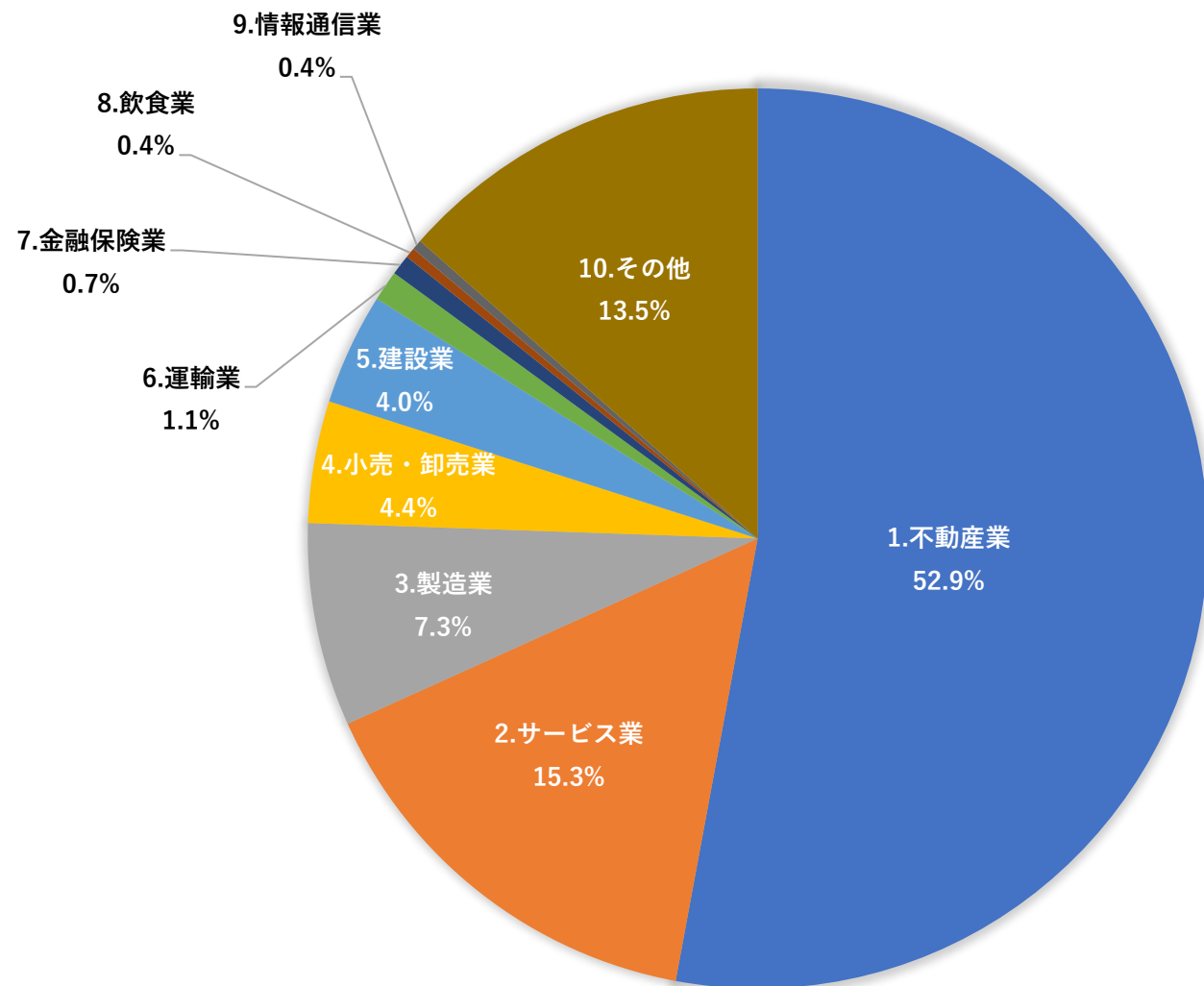
- ・もっと積極的なPRをしたらよいと思う。年配者の働く場を増すためにも。

V その他

- ・今の状態で満足しています。
- ・12月の忙しい時期にアンケートを実施する理由をお聞きしたいです。
- ・3年目になる方が年々コミュニケーションに難が出てくるようになった。

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、回答数274件)



- ・その他職種（記載は原文どおり）
 - 自動車整備
 - 商店街事務所
 - 区の外郭団体
 - 自治会会館
 - 学校・教育
 - 音楽
 - 医療
 - 一般家庭（個人）
 - 寺院・神社
 - 協同組合
 - 町会
 - 福祉事業
 - 医療
 - 幼稚園
 - 宗教法人
 - 電気工事業

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。（単数回答、回答数256件）

