



平成30年度 会員の就業等に関するアンケート調査（報告）



平成30年度
公益社団法人 西原町シルバー人材センター

目次

I 調査の概要

1. 平成30年度会員の就業等に関するアンケート調査実施要領	1
2. 調査へのご協力について ※依頼文書	2
3. 会員アンケート調査票	3
4. 会員の就業等に関するアンケート調査集計表	5

II 調査報告

会員ご自身について

【問 1】 年齢層(2区分)	7
【問 2】 会員になって良かった点	7

就業提供等について

【問 3】 シルバー人材センターからの就業提供について	8
【問 4】 資格・免許・特技等の就業への反映	9
【問 5】 シルバー派遣事業の周知	9
【問 6】 配分金の使途について	10
【問 7】 会員としての満足度	10

安全・適正就業について

【問 8】 安全・適正就業講習会の受講について	11
【問 9】 適正就業ガイドライン研修参加について	11
【問 10】 緊急マニュアルの周知	12

その他、シルバー人材センターについて

【問 11】 ボランティア活動への参加	12
【問 12】 シルバー人材センター紹介について	13
【問 13】 事務局職員の対応について	13
【問 14】 事務局相談窓口の環境	14
【問 15】 【問 14】で回答した理由	14
【問 16】 シルバー人材センターへの意見・要望	15

III 意見・要望

○ 当シルバー人材センターへの意見・要望 (問 16 関係)	16
--------------------------------	----

IV 総括

○ 総括・今後の取組み	33
-------------	----

平成 30 年度 会員の就業等に関するアンケート調査実施要領

1. 目的 平成30年度事業計画に掲げた調査研究に基づく会員の就業に関する意識調査の実施について、会員増強及び退会会員抑制の取組みに資するとともに、関係法令及び定款に定める事業の適正かつ効果的な運営を図る為、本調査により実態を把握し、会員の就業環境の改善等、今後のセンター事業運営に資することを目的とする。
2. 実施主体 公益社団法人 西原町シルバー人材センター
3. 調査内容 別紙「会員アンケート調査票」のとおりとする。
4. 調査対象 平成 30 年 10 月 12 日現在 登録全会員 216 人
5. 調査方法 調査票は、地域班長会の班長及び連絡員で各班の会員に調査票を配布、または、当センター主要な行事（講習会・研修会等）の開催時に配布、実施する。
6. 調査期間 平成 30 年 10 月 18 日(木)～平成 30 年 11 月 22 日(木)まで
7. 調査票の回収及び集計
調査票は事務局にて回収し、集計表入力・細目内容をまとめ、以下に報告する。
8. 業務改善検討委員会の設置
調査結果について協議検討するため、検討委員会を設置する。
検討委員会の構成は、理事長及び各専門委員会の正・副委員長がこれにあたり、調査に係る事項を事務局長及び業務担当者に提示し、改善等を求めるものとする。
9. 業務担当者会議の開催
検討委員会の意見及び指示に基づく業務改善に向け取組む為、業務担当者会議を開催する。
会議の構成は次のとおり構成する。
事務局長及び業務担当者。
会議の経過及び内容等については、理事長に報告するものとする。
10. 報告 調査結果及び業務改善の状況は、必要に応じて理事会に報告するものとし、またセンターにて掲示、ホームページに掲載するなど、情報公開を行う。
11. その他 調査に係る留意点
本調査の調査項目については、会員を特定可能な設問を避けるとともに、無記名とした効力で会員の率直な意見を引き出す設問とし、調査の信憑性を確保する。
また、当該の回収した調査票は、集計及び検討委員会を終了しだい破棄するものとする。

公益社団法人 西原町シルバー人材センター

会 員 各 位

公益社団法人 西原町シルバー人材センター
理 事 長 平 良 正 一
(公印省略)

平成 30 年度 会員の就業等に関するアンケート調査へのご協力について（ご依頼）

時下、益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素からシルバー人材センター事業の発展にご尽力を賜り衷心より厚く御礼申し上げます。

さて、この度、シルバー人材センターでご活躍の会員の皆様を対象に、就業提供等に関する会員の意向について実態を把握し、今後のセンター事業運営に資することを目的に、下記のとおり会員アンケート調査を実施することと致します。

つきましては、ご多忙の折誠に恐縮に存じますが、趣旨をご理解頂き、下記により調査へのご協力頂きますようお願い申し上げます。

なお、本調査の設問については、答えにくい質問もあろうかと存じますが、無記名によりご本人を特定することなく、またこの後の就業提供に影響を及ぼすものではございません。したがって、本調査目的以外に使用しないことを申し添え、ご理解頂ければ幸いです。

記

1. 実施主体 公益社団法人 西原町シルバー人材センター
2. 調査内容 別紙「会員アンケート調査票」のとおり（A3/1 ページ）
3. 調査方法 別紙「会員アンケート調査票」にご記入頂き、下記の期限までに当該の封筒に入れて頂き、**事務局へ提出**して下さい。
※ 当該封筒は、封を貼り付けし、**無記名**でお願い致します。
注意:封筒を「郵便ポスト」に入れないでください。
4. 提出期限 平成 30 年 11 月 9 日（金）※厳守
5. そ の 他 会員アンケート調査票に係るお問合わせ
本調査に関するご質問等は、事務局までお問合わせお願い致します。

公益社団法人 西原町シルバー人材センター
〒903-0111
西原町字与那城 135 番地 （社会福祉センター2 階）
電話 098-944-1699 FAX 098-944-1835

会員 アンケート 調査票

会員ご自身について

【問1】 あなたの年齢について (該当する番号を○で囲んで下さい。)

1 60歳～70歳

2 71歳～80歳以上

【問2】 シルバー人材センターの会員になって良かった点をお聞かせ下さい。
(該当する枠内の番号を○で囲んで下さい。 ※3つ以内)

1 友達がふえた

2 社会参加の機会を得た

3 生きがいを得、充実した

4 健康維持・増進につながった

5 働く機会が増え、良かった

6 様々な経験が出来て良かった

7 地域を知る機会を得た

8 その他 []

就業提供等について

【問3】 シルバー人材センターからの就業提供について、お聞かせ下さい。
(該当する枠内の番号を○で囲んで下さい。 ※2つ以内)

1 とても少ないと感じている

2 少ないと感じている

3 自分には適当と思う

4 自分には多すぎる

5 少し減らしてもいい

6 見直してほしい

7 その他 []

【問4】 あなたの資格・免許・特技等は就業に活かされているか、お聞かせ下さい。
(該当する番号1つを○で囲んで下さい。)

1 活かされている 2 やや活かされている 3 活かされていない

【問5】 シルバー人材センターが企業や官公庁などに会員を派遣する「シルバー派遣」について、ご存じですか。(該当する番号1つを○で囲んで下さい。)

1 知っている 2 知らなかった

【問6】 配分金の使途(使いみち)について、お聞かせ下さい。
(該当する枠内の番号を○で囲んで下さい。 ※3つ以内)

1 家計・家計の補助

2 趣味、娯楽、旅行等

3 本人又は家族(孫等)の小遣い

4 親戚、友人づきあい

5 預貯金、将来への蓄え

6 その他 []

【問7】 あなたのシルバー人材センター会員としての満足度についてお聞かせ下さい。
(該当する番号1つを○で囲んで下さい。)

1 満足している 2 やや満足 3 やや不満 4 満足できない

安全・適正就業について

【問8】 あなたは安全・適正就業講習会を受講していますか。
(該当する番号1つを○で囲んで下さい。)
1 毎回受講している 2 時々受講している 3 全く受講していない

【問9】 あなたは「適正就業ガイドライン研修(請負・委任・派遣などの就業形態に関する研修)」を受けましたか。(該当する番号1つを○で囲んで下さい。)
1 参加した 2 参加していない

【問10】 あなたは当センター策定の「会員の事故発生時の緊急対応マニュアル」について、ご存知ですか。(該当する番号1つを○で囲んで下さい。)
1 知っている 2 知らなかった

その他、シルバー人材センターについて

【問11】 あなたはボランティア活動に参加されていますか。
(該当する番号1つを○で囲んで下さい。)
1 毎回参加している 2 時々参加している 3 全く参加していない

【問12】 あなたはセンター入会后、知人・友人にシルバー人材センターを紹介したことがあるか、お聞かせ下さい。(該当する番号を○で囲んで下さい。)
1 紹介した 2 紹介していない

【問13】 事務局職員の対応について (該当する番号1つを○で囲んで下さい)
1 とても良い 2 やや良い 3 普通 4 やや悪い 5 とても悪い

【問14】 就業やその他センターに関する相談を事務局職員に対して、相談しやすい・気軽に相談できますか。(該当する番号1つを○で囲んで下さい)
1 相談しやすい(相談した) 2 相談しにくい(相談できない)

【問15】 上記の問14で、「2 相談しにくい(相談できない)」と回答された方へ、その理由について、ぜひ、お聞かせください。

()

【問16】 その他、当シルバー人材センターに対するご意見、ご要望等ございましたら、ご記入下さい。

()

～ ご協力、感謝申し上げます。誠にありがとうございました！ ～

会員の就業等に関するアンケート調査 集計表

平成30年10月

問	No.	アンケート項目	回答別集計	構成比率	摘 要											
【問1】 年齢層 (2区分)	1	1 60歳～70歳	43	43.4%	<table style="display: inline-table; border: none;"> <tr> <td rowspan="2" style="font-size: 2em; vertical-align: middle;">}</td> <td>会員</td> <td>60歳～70歳</td> <td>99</td> </tr> <tr> <td>平成30年 10月12日 現在</td> <td>71歳～80歳以上</td> <td>117</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>会員総数</td> <td>216</td> </tr> </table>	}	会員	60歳～70歳	99	平成30年 10月12日 現在	71歳～80歳以上	117			会員総数	216
	}	会員	60歳～70歳	99												
		平成30年 10月12日 現在	71歳～80歳以上	117												
			会員総数	216												
2	1 71歳～80歳以上	45	38.5%													
3	1 無回答	5	2.3%													
4	1 総数（無回答含む）	93	43.1%													
【問2】 シルバー 人材セン ターの会員 になって 良かった点	1	2 友達がふえた	52	21.6%												
	2	2 社会参加の機会を得た	17	7.1%												
	3	2 生きがいを得、充実した	26	10.8%												
	4	2 健康維持・増進につながった	46	19.1%												
	5	2 働く機会が増え、良かった	36	14.9%												
	6	2 様々な経験が出来て良かった	26	10.8%												
	7	2 地域を知る機会を得た	34	14.1%												
	8	2 その他	4	1.7%												
【問3】 シルバー 人材セン ターからの 就業提供 について	1	3 とても少ないと感じている	9	7.7%												
	2	3 少ないと感じている	24	20.5%												
	3	3 自分には適当と思う	55	47.0%												
	4	3 自分には多すぎる	2	1.7%												
	5	3 少し減らしてほしい	5	4.3%												
	6	3 見直してほしい	19	16.2%												
	7	3 その他	3	2.6%												
【問4】 資格・免許 等の就業 への反映	1	4 活かされている	27	29.3%												
	2	4 やや活かされている	32	34.8%												
	3	4 活かされていない	33	35.9%												
【問5】 シルバー 派遣	1	5 知っていた	49	54.4%												
	2	5 知らなかった	41	45.6%												
【問6】 配分金の 用途	1	6 家計・家計の補助	62	32.5%												
	2	6 趣味、娯楽、旅行等	34	17.8%												
	3	6 本人又は家族(孫等)の小遣い	55	28.8%												
	4	6 親戚、友人づきあい	24	12.6%												
	5	6 預貯金、将来への蓄え	11	5.8%												
	6	6 その他	5	2.6%												
【問7】 センター会員 としての 満足度	1	7 満足している	34	35.8%												
	2	7 やや満足	35	36.8%												
	3	7 やや不満	16	16.8%												
	4	7 満足できない	10	10.5%												

会員の就業等に関するアンケート調査 集計表

平成 30 年 10 月

【問 8】 安全・適正 就業講習 会受講の 有無	1	8 毎回受講してる	70	78.7%	
	2	8 時々受講している	17	19.1%	
	3	8 全く受講していない	2	2.2%	
【問 9】 適正就業が トライン	1	9 参加した	60	64.5%	
	2	9 参加していない	33	35.5%	
【問 10】 緊急マニユ ルの周知	1	10 知っている	75	80.6%	
	2	10 知らなかった	18	19.4%	
【問 11】ホラ ンティア活動 への参加	1	11 毎回参加してる	60	65.2%	
	2	11 時々参加している	29	31.5%	
	3	11 全く参加していない	3	3.3%	
【問 12】 シルバー人材 センター紹介 の有無	1	12 紹介した	57	61.3%	
	2	12 紹介していない	36	38.7%	
	3	12 総数	93	100.0%	
【問 13】事 務局職員 の対応に ついて	1	13 とても良い	28	30.1%	
	2	13 やや良い	19	20.4%	
	3	13 普通	24	25.8%	
	4	13 やや悪い	17	18.3%	
	5	13 とても悪い	5	5.4%	
【問 14】事 務局相談 窓口環境	1	14 相談しやすい(相談した)	54	58.1%	
	2	14 相談しにくい(相談できない)	39	41.9%	
	3	11 総数	93	100.0%	
【問 15】問 14-2 回答 に係る意見 等	1	15 回答 有り	11	28.2%	
	2	15 回答 無し	28	71.8%	
	3	15 総数	39	100.0%	
【問 16】意 見要望等	1	16 意見・要望 有り	30	32.3%	
	2	16 意見・要望 無し	63	67.7%	
	3	16 総数	93	100.0%	

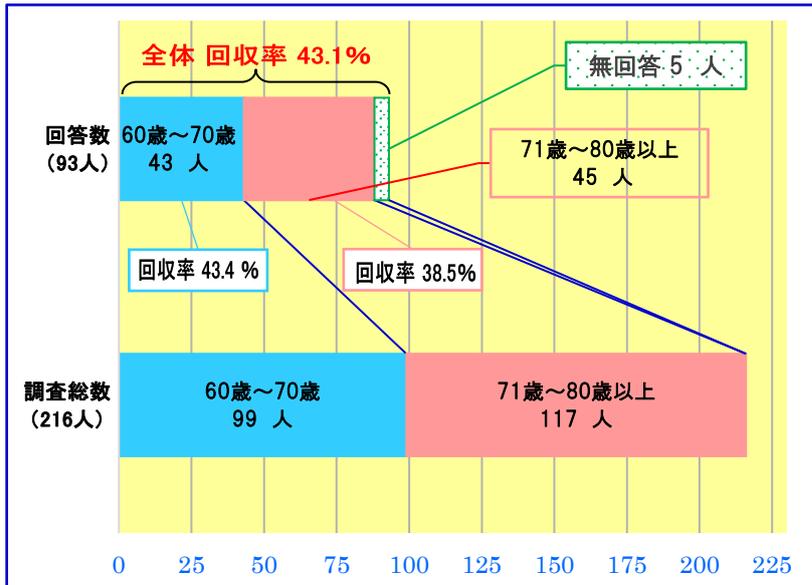
～ 平成 30 年度 会員の就業等に関するアンケート調査・集計 (報告) ～
 (センターへの意見・要望等集計結果含む)

会員ご自身について

【問 1】 あなたの年齢について (該当する番号を○で囲んで下さい。)

1 60歳～70歳

2 71歳～80歳以上



調査実施期間 (平成30年10月18日～11月22日) において、左記のとおり、調査総数(全会員)の216人を対象に調査した結果、93人の回答を得、回収率として、43.1%であった。

前回のアンケート調査(平成26年12月実施/235人の全会員対象、回答117人、回収率 49.8%) に対し、6.7ポイント下回った。

全会員に占める女性会員の割合が10月現在で14.7%と著しく低い為、今般の調査においては年齢増(当該の2区分は近い数値)にて回収率を兼ね設問設定とした。

【問 2】 シルバー人材センターの会員になって良かった点をお聞かせ下さい。
 (該当する枠内の番号を○で囲んで下さい。 ※3つ以内)

1 友達がふえた

2 社会参加の機会を得た

3 生きがいを得、充実した

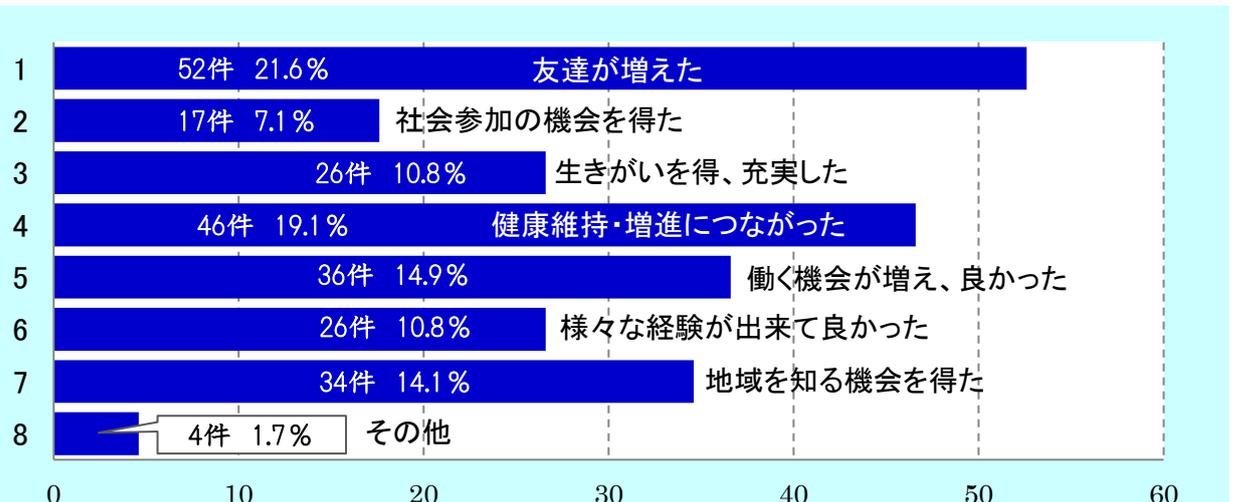
4 健康維持・増進につながった

5 働く機会が増え、良かった

6 様々な経験が出来て良かった

7 地域を知る機会を得た

8 その他 ()



シルバー人材センターの会員になって良かった点について、「友達がふえた」52件、21.6%で最多、次いで「健康維持・増進につながった」46件 19.1%と、仲間づくり、健康維持・増進、社会参加等の意向が伺え、シルバー事業の目的、シルバー事業の理念に沿った運営、センターの役割について、追認する結果となった。

一方で、会員になって良かった点について、3つの選択肢がある中、回答は無く、他の設問に対しても負の回答に付していることから、未低就業の会員と伺え、「良かった点」が無い、若しくはそれに至らないと解される事案があった。

就業提供等について

【問3】 シルバー人材センターからの就業提供について、お聞かせ下さい。
(該当する枠内の番号を○で囲んで下さい。 ※2つ以内)

1 とても少ないと感じている

2 少ないと感じている

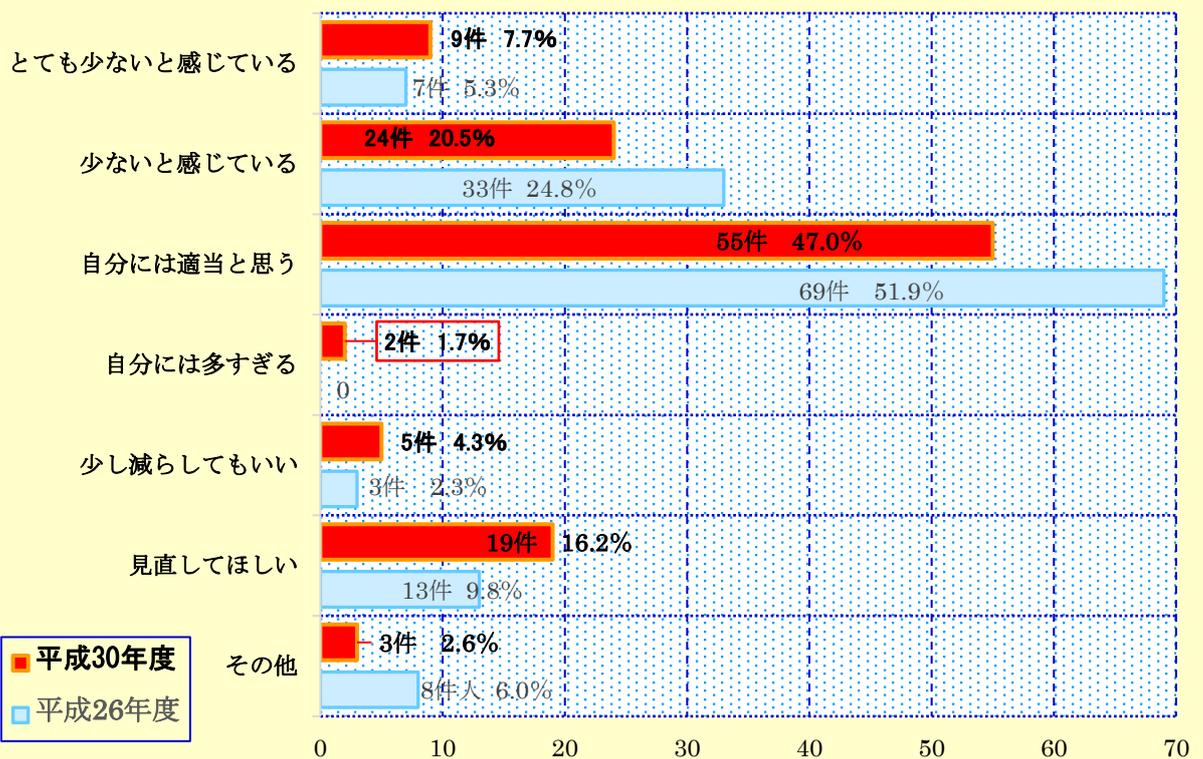
3 自分には適当と思う

4 自分には多すぎる

5 少し減らしてもいい

6 見直してほしい

7 その他 ()



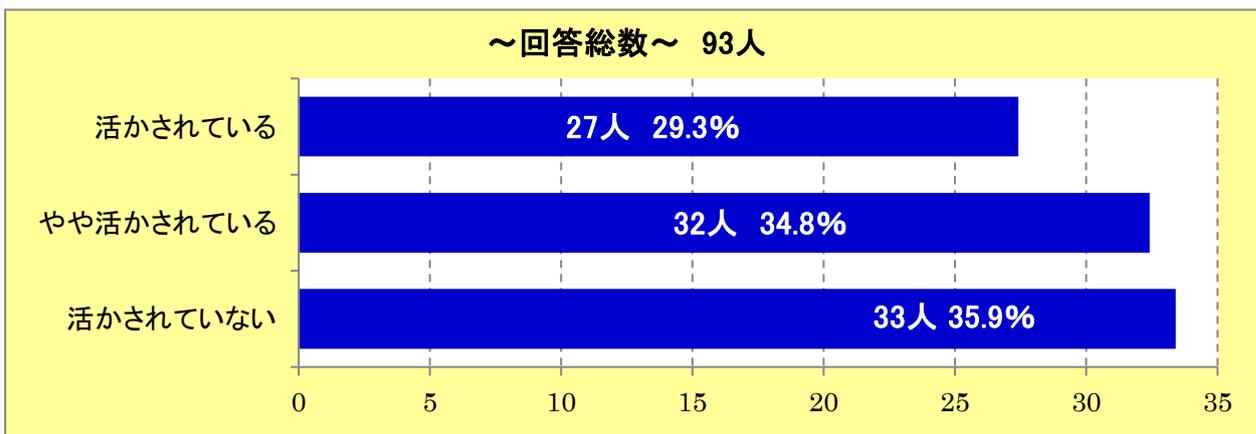
上表のとおり、「自分には適当と思う」が55件47%と最多、一方で、その他の回答「多い・少ない・見直してほしい」の意向を負の回答と総じ見ると、53%と半数を占めた。

前回(26年度実施/回収率49.8%)を踏まえると、本アンケート回収率43.1%にもかかわらず、0(ゼロ)件だった「自分には多すぎる」が、2件(1.7%)の意向が出たことから、就業提供のあり方について改めて提起されたものと解される。

また、後に示す「意見・要望」についても、「就業提供の確保・提供」に関する事案が25%の最多で示されたことから、会員のこれらの意向を踏まえ、就業提供のあり方、また適正就業ガイドラインに沿ったが提起されたものと解される。

【問4】 あなたの資格・免許・特技等は就業に活かされているか、お聞かせ下さい。
(該当する番号1つを○で囲んで下さい。)

- 1 活かされている 2 やや活かされている 3 活かされていない



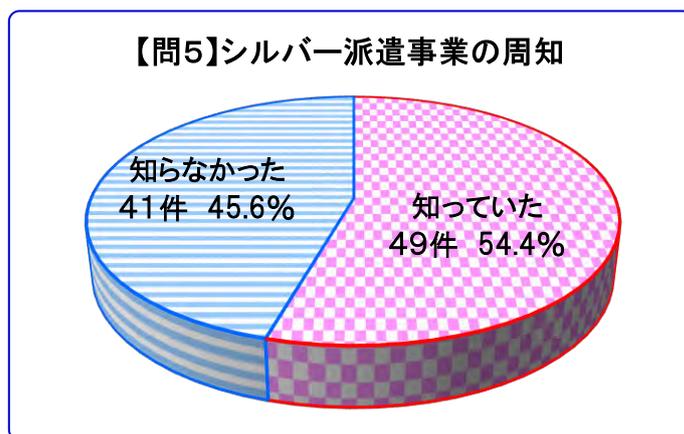
上記のとおり、回答総数93人において「活かされている」27人、率にして29.3%、「やや活かされている」32人34.8%、「活かされていない」33人、35.9%が最多という結果となった。

当該の設問事項は、問7「満足度」に関連する重要な回答材料となる、「活かされている・やや活かされている」を合わせた64.1%を踏まえれば、高齢者のこれまで培った経験・能力を活かすといったシルバー事業の目的に沿った良好な結果とも解されるが、約三割強の会員が「活かされていない」との意向が、当該で最も重要な事案となった。

能力・知識・経験等がまだ引き出されていない会員、或いは活かすに至らない「未低就業会員」の意向が示唆されているものと解される結果となった。

【問5】 シルバー人材センターが企業や官公庁などに会員を派遣する「シルバー派遣」について、ご存じですか。(該当する番号1つを○で囲んで下さい。)

- 1 知っている 2 知らなかった



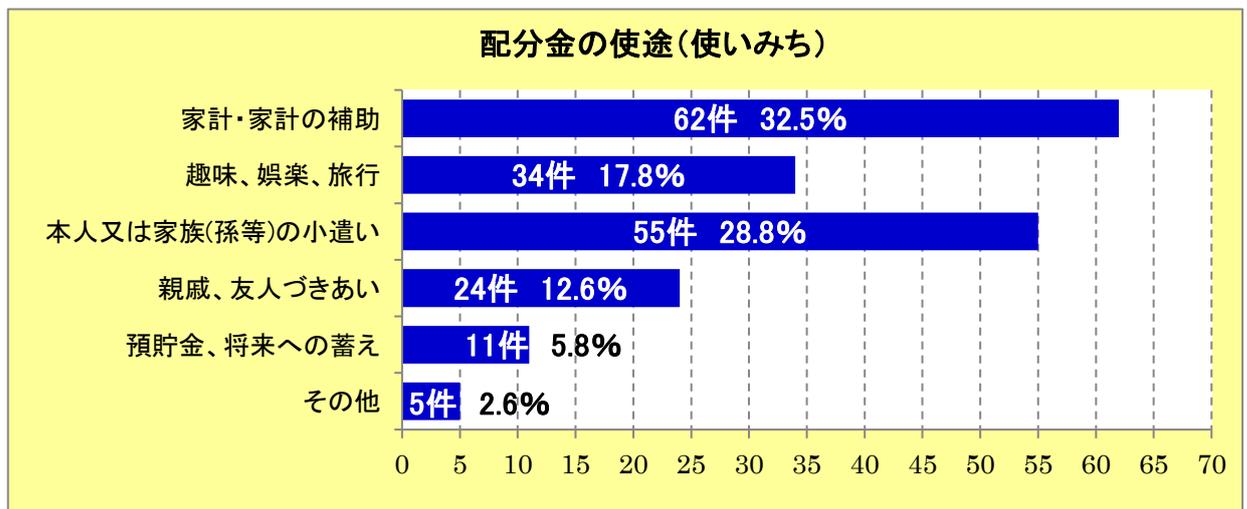
左記のとおり、「シルバー派遣」について、「知っていた」が49件、54.4%の5割強、「知らなかった」が41件、45.6%との結果となった。

シルバー派遣について、半数が知っているとしたものの、半数弱は知らなかったとの回答、また3件の無回答があったことから、当該の周知が充分ではないことが示唆される。

したがって、未低就業会員を含めた全会員への周知に課題が残る結果となった。

【問6】 配分金の使途(使いみち)について、お聞かせ下さい。
(該当する枠内の番号を○で囲んで下さい。 ※3つ以内)

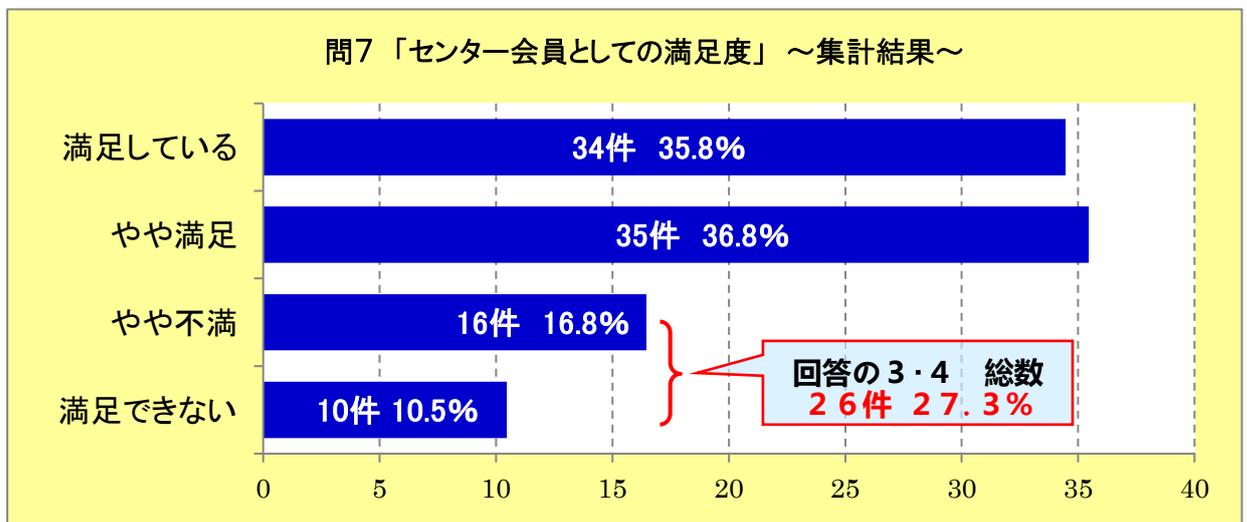
- | | |
|------------------|-------------|
| 1 家計・家計の補助 | 2 趣味、娯楽、旅行等 |
| 3 本人又は家族(孫等)の小遣い | 4 親戚、友人づきあい |
| 5 預貯金、将来への蓄え | 6 その他 () |



① 上記のとおり、「家計・家計の補助」が62件 32.5%と最多、次いで「本人・家族の小遣い」が55件の28.8%という結果となった。

これらの結果から配分金収入は高齢者の生活に直結した大きな収入源であることが伺え、またシルバー事業は、高齢者医療費等の削減への貢献、また年金政策や社会保障政策において補完的な役割を担う事業とされていることを踏まえれば、社会的にも、高齢者からの期待も高まるものと改めて示された。

**【問7】 あなたのシルバー人材センター会員としての満足度についてお聞かせ下さい。
(該当する番号1つを○で囲んで下さい。)**
 1 満足している 2 やや満足 3 やや不満 4 満足できない

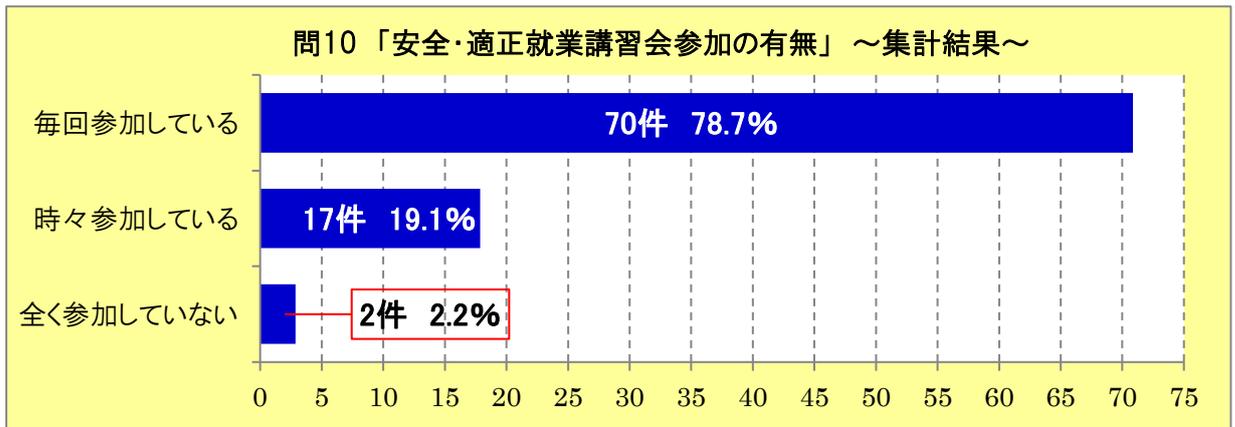


当該は、センターの組織運営上、重要な問いとなるが、「やや満足」35件36.8%で最多、「満足している」は35.8%にとどまった。当該回答も問3と関連し、同一回答者において未低就業と解される者に多く「満足できない」等の回答が散見された。

これらの「やや不満・満足できない」を合わせ、三割弱の会員が満足するに及ばない意向を注視するとともに、会員の意向に沿った就業機会の創出・提供を含め、シルバー事業の本旨に沿った事業運営がなされているか等を問われる結果であった。

特に「満足できない/10.5%」の一割の意向については、今後のセンター運営の在り方にも影響を及ぼす回答材料である為、大きな課題が残る結果となった。

【問8】 あなたは安全・適正就業講習会を受講していますか。
 (該当する番号1つを○で囲んで下さい。)
 1 毎回受講している 2 時々受講している 3 全く受講していない

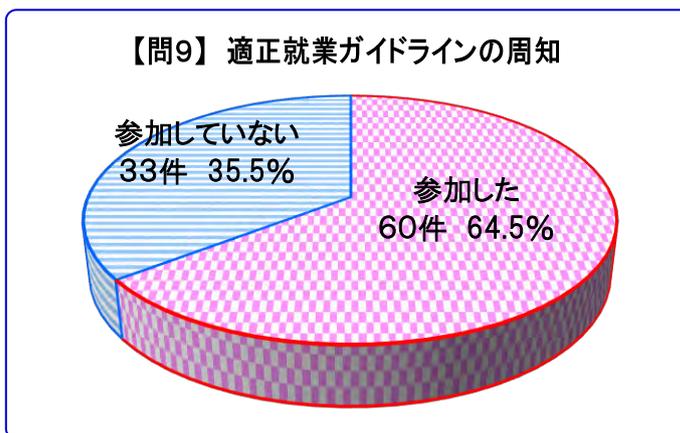


上記のとおり「毎回参加している」が70件、78.7%と最多、安全意識の高い会員を示す良好な結果となった。

安全・適正就業講習会については、会員へ義務付けを課している中にあるが、ここでも、回答「時々参加している」、「全く参加していない」に回答に付した者は、低就業と解される会員が複数見られることから、未低就業会員にあっては、会員への規範をも、センターとして発信するに至らないといった就業提供のあり方と併せた取組みが提起された。

また、後の「意見・要望」についても、「安全・適正就業」に関する事案が12.5%で示されたことから、安全意識の高い会員の意見・要望を踏まえた、安全・適正就業の徹底におけるセンターの取組みも、同時に提起されたものとする。

【問9】 あなたは「適正就業ガイドライン研修(請負・委任・派遣などの就業形態に関する研修)」を受けましたか。(該当する番号1つを○で囲んで下さい。)
 1 参加した 2 参加していない



左記のとおり、「適正就業ガイドライン研修」を「参加した」60件、64.5%と半数を上回った。

「参加していない」33件、35.5%となった。

当該も、上述に示したとおり、未低就業と解される回答者は「参加していない」に付しており、中でも当該設問の回答枠外に「わからないから」とコメントされた回答者があった。やはり、ここでも同様に、就業提供のあり方と併せた取組みが提起された。

当該の「適正就業ガイドライン」については、承知のとおり法令遵守の下、適正就業の確保の為に、会員が理解すべき事項が盛り込まれていることから、当該ガイドラインを活用した研修実施が強く求められている中であって、全会員への周知に如何に取組むかについても提起された。

【参考】 ～適正就業ガイドラインの周知等の実施状況～

年度別	会員に対する研修・周知		
	①対象数(人)	②実施数(人)	実施率(%)
平成28・29年度 (未了分)	58	18	31.0
30年度 (平成30年10月末現在)	①+7(新規会員) 65	②-7+7(新規会員) 18	27.8

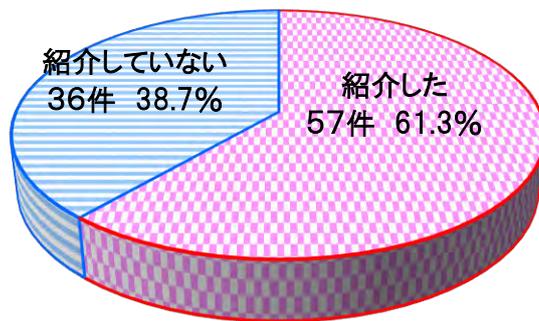
☞ (新規会員)においては、「入会説明会」終了後、入会希望とする者を対象に実施。

【問12】 あなたはセンター入会后、知人・友人にシルバー人材センターを紹介したことがあるか、お聞かせ下さい。(該当する番号を○で囲んで下さい。)

1 紹介した

2 紹介していない

【問12】 シルバー人材センター紹介



左記のとおり、「シルバー人材センター紹介」についての問いに「紹介した」57件、61.3%と半数を占めた。

「紹介していない」36件、38.7%については、未低就業会員と解される回答内容であった。

当センターへ入会した多くが会員による紹介(全体の32.3%:平成29年度実績)であることから、『会員増強運動要領(全シ協・第二次会員百万人達成計画兼ねる)』を策定の下、会員拡大に取り組む中において、半数以上の会員がセンター普及啓発に協力したものと、良好な結果が伺える。

また、後に示す「意見・要望」において、「就業提供不足の現状で会員を何故増やすのか?」、「何故、女性会員が辞めていくか、考えたことはあるか?」と、逆に事務局(センター)が問われた事案があった。これらの意向については、多くの会員の潜在的な疑問とも捉えられ、特に女性会員数の鈍化・減少傾向については、従前からの懸案事項であり、会員自らも問題意識をもって、センターに関わっていると解される。当該も会員拡大・退会会員抑制については、就業の確保・提供と併せて取り組みべき事案であると示された。

【問13】 事務局職員の対応について (該当する番号1つを○で囲んで下さい)

1 とても良い

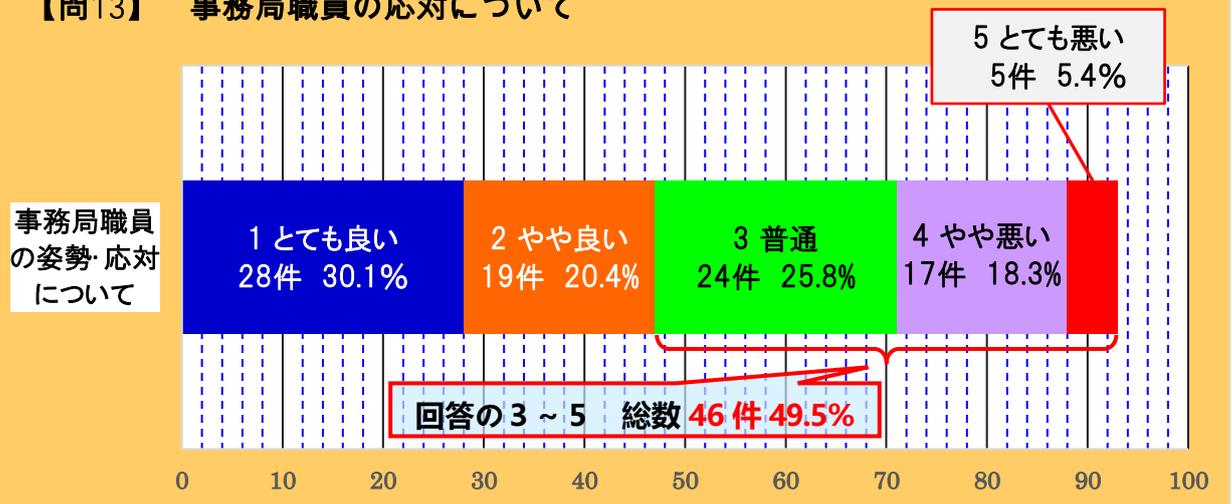
2 やや良い

3 普通

4 やや悪い

5 とても悪い

【問13】 事務局職員の対応について



当該は、5割が良好な結果となったものの、「普通」以下、「やや悪い・とても悪い」については、総計で46件、全体の49.5%を占めた。

前回(26年度実施/回収率49.8%)のアンケート当該設問の問いにおいて、「とても悪い」は1件の0.9%、「やや悪い」は7件の6.5%を踏まえ、本アンケート回収率43.1%にもかかわらず、「とても悪い」5件の5.4%、「やや悪い」17件18.3%といった改悪の結果となった。

また、後に示す「意見・要望」についても、「事務局への提言」として7件(意見・要望全体22%)もの事案、提言等が示された。

センターと役員(理事会=会員)とのパイプ役である事務局において、上述の改悪傾向、また関連する意見・要望の内容を見ても、重要な事項が提起された。

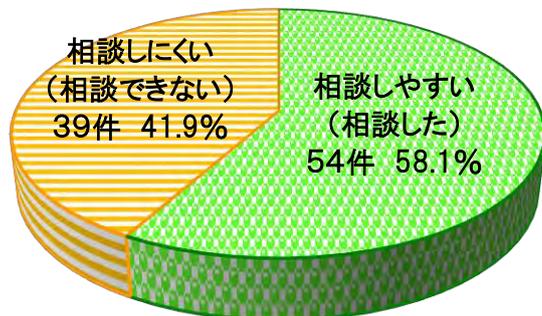
したがって、就業会員及び地域高齢者における相談窓口、更に発注者に直に関わる窓口である事務局へ改善が求められた課題として解すべき結果であった。

【問14】 就業やその他センターに関する相談を事務局職員に対して、相談しやすい・気軽に相談できますか。（該当する番号1つを○で囲んで下さい）

1 相談しやすい(相談した)

2 相談しにくい(相談できない)

【問14】 事務局における相談窓口環境



左記のとおり、就業やその他センターに関する相談を事務局職員に対しての問いに「相談しやすい(相談した)」54件、58.1%と半数を占めた。

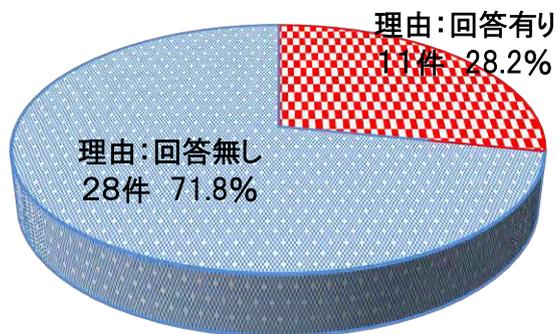
「相談しにくい(相談できない)」39件、41.9%については、先の設問(事務局職員の応対)に関連して、大きな課題を残す結果となった。実に4割の会員が相談しにくい・できないとの回答は、回収率(43.1%)から見ても、大きい数値結果であり、重要かつ早急な改善が提起された。

当該の詳細については、次の設問(問15)に関連する為、当該の結果と併せて報告する。

【問15】 上記の問14で、「2 相談しにくい(相談できない)」と回答された方へ、その理由について、ぜひ、お聞かせください。

[]

【問15】 相談しにくい・できない理由



先の問14において、39件の「2 相談しにくい(相談できない)」理由について、回答あったのは11件(28.2%)、うち28件(71.8%)は理由についてのコメントは無かった。

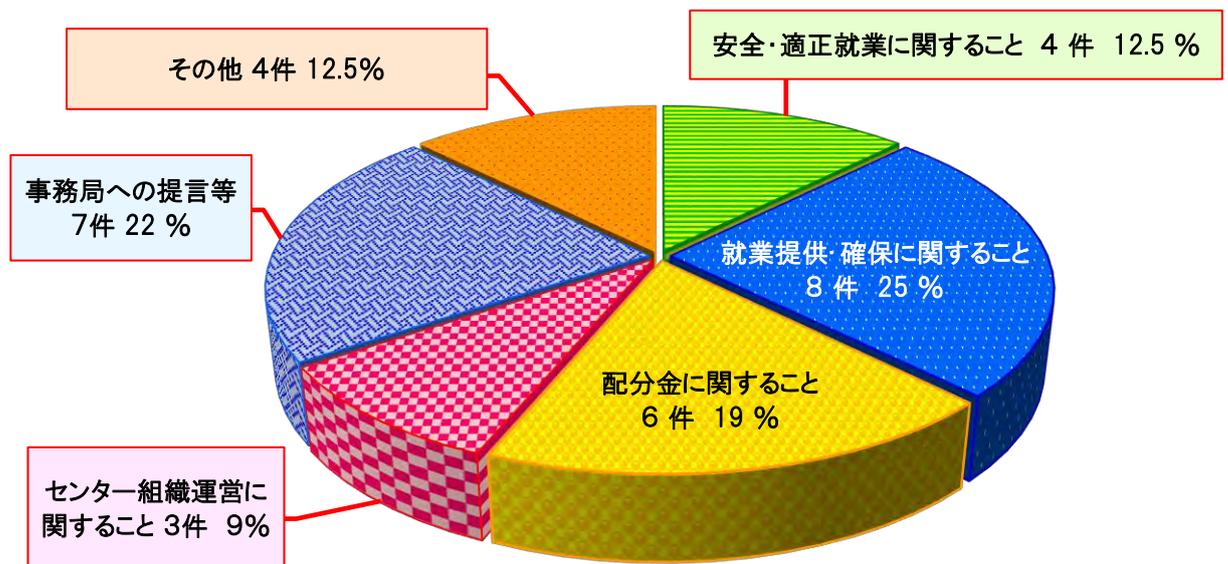
3割近くが、事務局に対し何らかの提言がなされ、詳細については以下の「センターへの意見・要望」により提示しており、急務な改善事項もあることから、注視されたい。

ここで、回答が無かった28件については、考察に足りる意見・要望も無かったが、事務局に対し、相談しにくい(相談できない)旨の何らかの不満が示唆されたものと解すべき結果であった。

【問16】 その他、当シルバー人材センターに対するご意見、ご要望等ございましたら、ご記入下さい。

()

【問16】 センターへの意見・要望別分類



※問15「相談しにくい(相談できない)」理由に関するコメント含む

センターへの意見・要望について、アンケート回答総数93件において、32件(コメント含む)、全体の32.3%の意見・要望が寄せられた。

上記のとおり、内容別に6項目に分類した結果、「就業提供・確保に関する意見・要望」が8件25%で最多で大半を占め、次いで「事務局への提言等」が7件の22%であった。

双方については、多くが就業提供のあり方を問う内容であり、センター組織の現状を示唆する事案等、重要な意見・要望であった。

また「配分金に関すること」も6件、19%の多くは、配分金の見直しについての意見・要望であった。

「安全・適正就業に関すること」も4件12.5%と安全意識の高い会員からの意見・要望が挙げられた。

「センター組織運営に関すること」についても3件9%と、組織の一員としての意識の高さが伺え、組織運営に会員自らも問題意識をもって、センターに関わっていると解される意見・要望であった。

「その他」4件については、センター職員への労い・励ましと言った好意的配慮の内容であった。

会員の意見・要望の全32件(コメントのみ(2件)含む)の詳細は、以下P16～P32にて掲げ、「一言一句」全て、実際の文言で転記し、報告とする。

※事務局で閲覧可

【 総括・今後の取組み 】

～ はじめに ～

当該アンケートは、「平成30年度会員の就業等に関するアンケート調査実施要領」に基づき、調査期間平成30年10月18日～11月22日に実施いたしました。

調査総数 216人の全会員を対象に調査した結果、93人の回答を得、回収率として43.1%であった。

当該の調査結果については、実施要領に基づき、センターで組織する業務改善検討委員会等で協議・検討により精査し、センター運営に資するといった目的を果たす為の指標として取扱うものとする。

～ 総括・今後の取組み ～

本調査については、会員増強及び退会会員抑制の取組みに資するとともに、関係法令及び定款に定める事業の適正かつ効果的な運営を図る為、実態を把握し、会員の就業環境の改善等、今後のセンター事業運営に資することを目的に実施した。

結果、93人の回答を得、回収率として43.1%、前回の調査(平成26年12月実施)より6.7ポイント下回ったが、センターへ32件(回答者全体の32.3%)の意見・要望があり、当該は前回は9.2ポイント上回った。

集計結果、意見・要望を概してみると、会員の就業機会の創出(開拓)、確保及び提供に起因する回答内容、また関連する意見・要望(全体の25%)において、十分な満足が得られていない傾向が伺えた。

本調査においては、安全・適正就業に関する意見・要望も際立ち、就業意欲、安全意識の高い会員からは、関連して事務局への提言も多く寄せられた。中でも什器・備品等の整備・管理、設備が不十分、これに関連し、会員からの就業に関わる提案・要望・相談について、事務局全体で共有し、優先事項の確保(安全器具等)、「高齢運転者等に係るガイドライン」の活用、苦情・相談対応要綱の活用、また必要に応じ、関連諸規程(事案決定区分等)に基づき、丁寧かつ迅速な対応を講じたかなど、即時、現場の声が反映される事務局体制が図られているか等が提起された。

また、法令遵守はもとより、当センターの「適正な運営のための受注基準」に基づき、十分熟慮された受注であって、安全な就業環境の確保の下、具体的な内容に基づく合意を得て、会員が請負った業務、委任において、事務局職員が如何に関わったか、仕様書或いは、これに相当する書面等での提示がなされたか懸念が残る意見・要望も散見された。加えて、「適正就業ガイドライン研修」、「シルバー派遣」等の周知が不十分であった結果から、会員の就労環境における取組みも課題が残った。

会員増強及び退会会員抑制の取組みに資するといった本調査の目的に関わる重要な事案が示された。

中でも、「何故、女性会員が辞めていくか考えた事はあるか。」「仕事も少ないのに会員募集お願いするということは、何故か?」とのコメントが上がり、当センターの「会員増強運動要領」に基づく取組みがなされる中であって、当該の問い掛けは、協力体制に支障となる恐れが否めない事案であった。

また、双方の問い掛けについては、就業提供のあり方を問う内容であり、センター組織の現状を示唆するもので、自身が、慢性的に就業機会がないと感じている意見と解されるが、当該の意見に止まらない、多くの会員の潜在的な疑問とも捉えられる。特に、女性会員数推移の鈍化・減少傾向については、従前からの懸案事項であり、就業機会の創出(開拓)、確保・提供が、女性会員の退会抑制の拠り所であると示された。

地域の高齢者がセンターへ入会、更に会員の確保(拡大)は「センターの存続を成し得る根拠」であることから、既存の会員への理解を求めるほかなないが、会員の理解を得るには、やはり就業の確保・提供であることが示されている。

したがって、新たな就業機会の創出等、退会抑制を講じた上での会員拡大への取組みが、今後の当センターの組織運営にあたる重要な指針が与えられたものと解され、「会員増強運動」、特に女性会員の拡大については役職員がこれら諸般の実情を踏まえ、共通認識をもって取組むべきと解される、喫緊な課題が提起された調査結果であった。

これらの可視化した回答結果、また「意見・要望」を突合した検証と、更に調査回答を得るに至らなかった半数以上の会員の意向も推し量った取組みが求められたものと解されたい。

以上の調査結果から、会員の就労意欲に答え得る、センター事務局体制のあり方が問われたものと総括致します。

今後の取組みとしては、業務改善検討委員会の設置にて精査し協議検討を経て、これらの意見及び指示に基づく業務改善に取組む為、業務担当者会議を開催する。また会議の経過、改善事項等を理事長に報告するとともに、調査結果及び業務改善の状況は、会員並びに理事会へ報告、またホームページ等を活用し、情報公開致します。

以上、「平成30年度会員の就業等に関するアンケート調査」の報告と致します。