

平成26年度 事業計画書

I はじめに

我が国の経済は、一昨年の年末以降、デフレ脱却をめざした政府主導の財政と金融政策の連動による景気浮揚と、成長戦略による新たな産業を生み出す経済対策、いわゆるアベノミクスにより、その再生に向け大きく踏み出したところです。また、2020年オリンピック・パラリンピックの東京招致決定を契機とした国民一人ひとりのマインドの高揚等ともあいまって、本格的な景気回復、そして日本経済のさらなる成長につながるものと期待されています。

高齢者の雇用状況を見ると、定年延長や継続雇用制度の定着により、勤労意欲の高い高年齢者の増加が見込まれ、その意欲及び能力に応じて働くことのできる生涯現役の環境づくりが求められています。そうした意味から、高年齢者の「生きがい就労」をめざすシルバー人材センターの社会的役割はますます重要となり、多様化する高年齢者の就業ニーズに的確に対応できるよう、シルバー事業を一層充実していく必要があります。

ところで、中野区シルバー人材センター（以下「センター」という。）をとりまく環境は、公共関係事業の減少や会員数の伸び悩みなど、依然として厳しい状況にあります。また、指揮命令等の適正就業の問題もあり、事務系職種では就業拡大が難しくなっています。さらに、中野区における事業見直し等により、公共関係事業の一層の減少も予想されることです。

こうした状況を踏まえ、平成26年度は、日本経済再生の実感を踏まえつつ、センターが公益社団法人としての基礎を固め、飛躍をめざす重要な1年であると言えます。そのためには、あらゆる機会を通じ就業開拓と会員募集を行うとともに、経営の効率化とシルバー事業の質向上に努めなければならないと考えます。また、地域での社会奉仕活動としてのボランティア活動を積極的かつ継続的に行い、公益社団法人としての社会的役割を果たすとともに、地域に根ざした活力あるセンターづくりに向け、会員及び役職員が一丸となって取り組む必要があります。

II 基本方針

センターは、社会参加の意欲ある健康な高齢者に対し、地域社会と連携を保ちながら、その希望、知識及び経験に応じた就業を確保し、生活感の充実及び福祉の増進を図るとともに、高齢者の豊富な経験と知識を活かした活力ある地域社会づくりに寄与するため、次のような基本方針を策定し、事業を積極的に実施します。

- 1 高齢者の就業についての普及、啓発活動を推進します。
- 2 高齢者に適した就業機会の確保・提供に努めます。
- 3 高齢者の就業についての知識・技能向上のための講習等を実施します。
- 4 安全就業についての啓発・指導を徹底し、安全就業対策の推進に取り組みます。
- 5 会員の入会促進を図るとともに、会員相互の連携を深め、社会奉仕活動を推進します。

III 事業計画について

高齢者の豊かな経験と知識を活かした質の高いサービスの提供に努めるとともに、区民の暮らしに身近な就業を通じて地域社会に貢献し、「自主・自立、共働・共助」の理念に基づき、次の事業を実施します。

○契約目標 6億8千万円 (単位万円)

年 度	2 5	2 4	2 3	2 2	2 1	2 0
契約金額	67,900	67,400	68,300	69,000	69,400	71,100

(備考 平成25年度の金額は決算推計額)

○就業目標

年間就業延実人員 38,000人

年間延受託件数 16,000件

1. 広報・宣伝活動の推進

(1) 会員数目標

年度末会員数 1,750人

(2) 事業の広報・宣伝活動の推進

- ① 「シルバーなかの」を年4回及び「シルバー速報」を年8回発行し、センターの活動を掲載し、会員等に配布して事業のPRに努めます。
- ② ホームページの充実
わかりやすいホームページの編集をめざし、若い世代層を含めた世帯に事業内容等の情報を提供し、受注の拡大を図ります。
- ③ チラシ・リーフレットの配布
年間を通じPR用チラシ・リーフレット等を配布し、受注の拡大を図ります。
- ④ 講習会等の開催
区民を対象に、「ふすま張り」「パソコン」「高齢者向け食事づくり」「育児支援」「住まいの掃除」等の講習会を開催し、センターのPRに努め、センターの社会的な評価を高めます。
- ⑤ 「シルバーまつり」の開催
シルバー事業のPRと地域への文化的貢献をめざし、第4回「シルバーまつり」を開催します。平成26年度は9月30日を予定。
- ⑥ 「シティテレビ中野」の活用
「シティテレビ中野」に事業活動や「シルバーまつり」等のイベント情報を積極的に提供し、センターのイメージアップに努めます。
- ⑦ センターの普及強調月間の取組み
毎年10月を普及強調月間とし、この期間に開催予定の中野にぎわいフェスタ等のイベント参加を通じて、センターのPRに努めます。
- ⑧ 東京大マラソン祭りへの参加
沿道やイベント会場において観客整理、誘導等を行うなど、ボランティアとして東京大マラソン祭り2015に参加し、センターのPRに努めます。

2. しごとの開拓と提供

(1) 就業確保の取組み

- ① 事業所・一般家庭に対し、事業推進部・事業開拓委員会及び地域班等が、年間を通じ

連携してセンター事業の広報活動を行います。特に地域内の小規模マンションや事業所に対して、仕事の開拓に努めます。

- ② センターの受託可能な仕事をわかりやすく、ホームページ等で情報を提供するとともに、一般家庭や事業所等にチラシやリーフレット等を配布し受注の開拓に努めます。
- ③ 江古田分室で行っている「手内職作業」の仕事を安定的に確保するため、官公庁及び事業所等を訪問して受注の開拓を図ります。
- ④ 「シルバー速報」に仕事情報を掲載し、本部に求人票を掲示するほか、ホームページにも掲載するなど就業促進に努めます。
- ⑤ シルバーまつりの開催、中野にぎわいフェスタ等の参加など、あらゆる機会をとらえセンター事業のPRを行い、仕事の開拓につながるよう努めます。
- ⑥ 会員が区の各種統計調査の調査員として就業できるよう、区の所管分野と協議のうえ、適宜調査員募集にかかる情報提供に努めます。

(2) 家庭・子育て事業の推進

- ① 家事・福祉・育児支援サービス事業の推進を図るため、関係機関・団体及び地域のボランティア団体と連携を深めるとともに、会員と会員コーディネーターとの信頼関係を高め、顧客のニーズに沿ったきめ細かなサービスの提供に努めます。
- ② 子育ての相談窓口を充実するとともに、会員コーディネーターと会員との情報の共有化を図り、豊かな経験と知識を活かし、地域の子育てを応援します。
- ③ 介護保険事業所等との連携をめざし、センター事業に適した福祉関連の受注拡大に努めます。
- ④ 事業を通して希薄化した地域の間人関係を紡ぎ、支えあいの「地域力」を高めていくことに努めます。

(3) 職群班活動の充実と人材育成について

職群班活動については、仕事別グループの組織化を推進するとともに、職群班会議を開催し、会員同士の技能レベルアップを図り、サービスの質的向上をめざします。

また、表具、植木、除草班の実人員は、ここ数年の減少傾向に歯止めがかかりましたが、技術の継承と後継者の人材育成が急務です。

表具班、植木班、除草班、区報配布等の職群班会議の開催を定期的に行い、引き続き会員の確保と交流に努めます。

職群班の実人員の推移

	25年度	24年度	23年度	22年度	21年度
表 具	11	10	12	16	17人
植 木	38	37	39	45	46
除 草	36	33	35	35	44
清 掃	464	431	426	390	357

(備考 平成25年度は12月末現在)

(4) 暮らしのサポート隊の充実

- ① 年間を通じ暮らしのサポート隊の事業内容のPRに努め、男性会員の参加を促進し、

会員の経験や知識を活かした仕事の拡大を図ります。

- ② サポート隊のグループとしてのサービス力の向上に向け、会員同士の技能研修を積極的に行い、専門性を高めます。また、仕事の難易や内容に応じた価格の設定を検討します。さらに、除草班と連携し夏季における除草ニーズと冬季の室内清掃ニーズに機動的に対応し、仕事の拡大をめざします。

(5) 事務系職種の拡大

会員の希望、保有する資格・能力・技術等を的確に把握するとともに、公共施設の管理や事務系職種や職場の開拓に取り組みます。事務系職種を希望する会員の増加が予想されますが、指揮命令等の適正就業の問題もあり、就業拡大にはつながっていません。

(6) 先進センター事例調査

他センターの先進事例等を視察調査し、理事会での審議に供するなど、基礎固めをめざすセンターの事業運営に生かします。

3. 就業相談と各種研修の充実

(1) 就業相談の充実

高齢者の就業に関する各種資料を充実し、相談を随時実施します。

未就業会員を対象に相談会等を開催し、就業情報の提供に努めます。

(2) 新規会員の登録と研修の充実

- ① 会員の入会登録時に、センター事業の特色や仕事内容、就業時の態度や接客マナー、報告書の書き方等の説明を行うとともに、シルバー事業がサービス業であるとの意識の醸成に努めます。
- ② センター会員としての一般知識と仕事に対する意識改革及び仲間づくりや社会奉仕活動への参加を高めるための導入研修を実施します。
 - ・ 仕事を始めるにあたって（会員の心得）
 - ・ 仲間づくりと社会奉仕活動について

(3) 接客術向上研修

- ① 顧客満足度の高いサービスの提供に努めます。

クレームや苦情の主な原因は、実務上の基礎的なミスや言葉遣いをはじめ、顧客の要望に応える努力が足りないことが大きいと思います。職群班などに対し趣旨の徹底を図り、その改革に取り組みます。

- ・ 見積書を作成し、内容を説明します。
 - ・ 仕事に関する重要事項の説明・確認を行います。
 - ・ 完了の説明を行い、その確認をします。
- ② 接遇研修については、サービスの内容により、施設管理などの不特定多数と、家事・福祉・育児支援などの特定の顧客へのサービスとに区分し、実践に即した接遇研修の充実に努めます。
 - ・ 駐輪場施設管理者のための接遇研修
 - ・ 集会室等施設管理者のための接遇研修
 - ・ 家事・福祉・育児支援サービス就業会員研修
 - ・ 家事・福祉・育児支援サービス就業希望会員入会3ヶ月研修

③ 技能向上（レベルアップ）研修

技能系職種のクレームは、会員間の技能レベルの違いによるものが多いところであり、会員の技能向上研修を通じ、より良質で均一的なサービスの提供に努めます。

- ・ 植木班・表具班技能研修
- ・ 家事・福祉・育児支援サービス就業会員必修研修
- ・ 暮らしのサポート隊清掃講習会

④ リーダー研修

センターの経営を担う理事及び委員会役員並びに地域班長等を対象にした研修を行い、公益社団法人にふさわしい人材の育成を計画的に行います。

- ・ 理事・役員研修
- ・ 地域班長・世話人等研修

⑤ しごと財団、第3ブロック等の会員研修

会員を対象にした東京しごと財団や第3ブロック等の各種研修に積極的に参加することを奨励します。

4. 適正就業への取組み

法令等を遵守した適正就業対策を強化することが急務になっています。自主点検やしごと財団の指導等を踏まえ、請負契約の内容点検、契約書や仕様書の整備、就業期間設定基準の見直し、長時間就業の是正など、適正就業への改善に取り組みます。

平成25年度には、東京労働局需給調整事業部から足立区、港区、新宿区及び武蔵野市の各シルバー人材センターに臨時検査が行われ、センターによっては改善を要する事項の指摘がありました。今後とも適正就業対策に真摯に取り組む必要があります。

5. 安全就業対策等の推進

高齢者の就業にあたっては、就業の安全が最優先であり、安全就業対策の取組みとその実践が重要です。このところセンターの傷害事故と損害賠償事故発生件数は減少してはいますが、事故防止に向けた有効な対応策を講じる必要があります。そのため、事故ゼロをめざし、安全管理委員会を中心に、年間を通じ事故防止対策を徹底的に取り組みます。また、日頃の健康管理や就業途上における交通ルールの厳守、就業における仕事の段取りや事故防止の方策など、知識だけでなく実技を取り入れた実践研修を行い、実効性のある安全就業対策に取り組みます。あわせて、事故原因を分析し、会員に対し安全就業の徹底を図ります。

(1) 安全就業の徹底

- ① 新入会員へ安全就業の心得を配布し、安全への意識を高めます。また、「シルバーなかの」等に事故概要を掲載し、事故防止に努めます。
- ② 安全管理委員会が中心となり、事故原因などを分析し、就業現場視察や事故を起こした会員への指導や就業自粛などの措置を講じます。
- ③ 職群班会議で事故発生状況などを説明し、事故に関する情報を共有したうえでグループ討議を行い、安全意識の喚起に努めます。

(2) 事故防止対策

- ① 安全保護具（ヘルメットや安全ベルト）の着用の徹底を図ります。

- ② 熱中症対策に取り組みます。
炎天下や非常に暑い場所での長時間の作業は避ける、また、水分を十分に補給するなどの啓発に努めます。また、必要に応じ熱中症予防のためのクールタオル等を配布します。(平成25年度配布済み)
- ③ 機械、器具等の安全点検を実施し、事故の未然防止に努めます。
- ④ 安全就業委員による作業現場の巡回指導を実施し、安全就業の徹底を図ります。
- ⑤ 就業途上の交通事故対策として、道路交通法の改正を踏まえ、「自転車の正しい乗り方」の実技講習等の開催に取り組みます。

6. 地域班活動について

センターは、「自主・自立、共働・共助」の基本理念に基づき、会員自らが自主的・主体的に組織運営を行い、会員同士が助け合う共働・共助を特徴とする団体です。また、センター事業が地域社会に理解・評価され、具体的な形で地域社会に貢献することは、センターの発展のために不可欠なことです。そのため、居住単位での地域班によるクリーンキャンペーンや道路清掃等の社会奉仕活動が、地域社会の理解を得る上で効果的であり、地域班の会員一人ひとりが地域活動の意義を理解し、継続的に実践することが重要です。

また、班活動を通しての会員相互の交流を深めることも重要です。地域班によっては、独自に「班だより」を定期的に発行し、班活動や行事の情報の共有化を図っています。14班それぞれの班では、班長、副班長、連絡員等の役員が中心となり、年2回の会員懇談会開催のほか、小学校での音読会、カラオケの会、都内・都外等への散策及びバス日帰り旅行など、特色ある活動を展開しています。

こうした取組みを踏まえ、「シルバーなかの」の紙面を通じ、適宜地域班活動の内容や会員相互の親睦活動等についての情報提供に努めます。

今後とも、継続した班活動により会員同士の連帯感の醸成と会員相互の交流の促進に努めます。

IV 公益社団法人として

センターは、社会参加への意欲ある60歳以上の区民誰もが入会でき、就業を通しての活動が、高齢者の福祉の増進に寄与するものとして公益社団法人に認定されたものです。

こうしたことを踏まえ、これまでも高齢者の多様な就業ニーズに応じ、地域社会の住民の暮らしに密着した就業を提供し、併せて高齢者の生きがいの充実、社会参加の促進による地域社会の活性化に貢献してきました。

引き続き、社会経済状況の変化を見据えつつ、会員の豊かな経験と知識を活かした質の高いサービスの提供と費用対効果を意識した自律的な経営を確立し、公益社団法人として、さらなる発展をめざす所存です。