

平成28年度 事業計画書

I はじめに

わが国の経済は、ここ数年、機動的な金融・財政政策及び民間投資を喚起する成長戦略の推進により、緩やかな回復基調が続いてきました。しかし、昨年の年央から中国をはじめとする新興国経済に景気減速の影響等もあり、輸出が弱含み個人消費及び民間設備投資の回復に遅れがみられました。

こうした中、政府は、第二の成長戦略として、＜希望を生み出す強い経済・夢をつむぐ子育て支援及び安心につながる社会保障＞をめざし、『一億総活躍社会』の実現に向け緊急に実施すべき対策を取りまとめました。盛り込まれた緊急対策の効果や雇用・所得環境の改善とあいまって、引き続き緩やかな回復傾向が続くものとみられています。

このうち、＜安心につながる社会保障＞では、生きがいを持って社会参加したい高齢者のための多様な就業機会の確保や経済的自立に向けた支援として、シルバー人材センターの臨時的・短期的・軽易という業務範囲限定の要件の緩和など、地域の実情に応じた高齢者の社会参加を促すための制度の見直しを検討するとしています。

また、高齢者にかかる各種制度等が大きく変わろうとしています。年金制度では、昨年10月に被用者年金（厚生年金、共済年金）制度の一元化が行なわれました。介護保険関係では、要支援の高齢者に対するサービスが保険事業から中野区の事業に移管される予定です。区は制度設計を慎重に行うとの判断から、平成29年度に本格実施するとし、平成28年度については、一部のサービスでモデル事業をスタートすることとなりました。さらに、雇用状況を見ると、継続雇用等の定着や前述の緊急対策とあいまって、高齢者の意欲や能力に応じて働くことのできる環境づくりがさらに求められることとなります。

そうした意味から、高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、地域の実情を踏まえつつ、高齢者の就業ニーズに対応したシルバー事業を一層充実していく必要があると考えています。

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、会員数や公共関係事業の減少など、依然として厳しい状況にあります。こうした状況を踏まえ、平成28年度は、センターが公益社団法人としての基礎固めを終え、さまざまな環境変化にも的確に対応しさらなる発展をめざす一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、一層の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りません。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っていく必要があります。公益社団法人としての社会的役割を果たすとともに、関連する機関や団体等と密接に連携し、地域に根ざし存在感の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んでいく必要があります。

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、生活の充実及び福祉の増進を図るとともに、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できるよう、「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 6億9千万円 (単位万円)

年 度	27	26	25	24	23	22
契約金額	66,300	66,900	68,400	67,400	68,300	69,000

(備考 平成27年度の金額は決算推計額)

○就業目標

年間就業延実人員 38,500人

年間延受託件数 17,000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」及び「シルバー速報」の発行

「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、会員等に配布してセンターの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作成をめざし、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
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。
また、前年度に引き続き、中野区町会連合会の協力を得て、区内全地域の町会・自治会の回覧を通じ会員募集チラシの回覧を行います。
- ④ 講習会等の開催
区民を対象に、「ふすま張り」「パソコン」「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
センターのPRと地域への文化的貢献をめざし、第6回「シルバーまつり」を開催します。平成28年9月30日（金）を予定しています。
- 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設定
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して、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2017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」に仕事情報を掲載するほか、ホームページにも掲載するなど一層の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、センターのPRを行い、仕事の開拓につながるよう努力します。
- 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 区に移管される要支援高齢者を対象とするサービス（生活支援サービス）については、平成29年度からのスタートになりますが、準備のため区内の地域包括支援センター等との間で連絡調整に努めます。また、平成27年度に配置した事業推進コーディネーターの協力を得て、就業予定会員向け研修会の開催に努めます。
- ② 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・地域団体及び地域のボランティア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。
- ③ 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。
- ④ 事業を通して地域の間人関係を紡ぐなど、地域団体と連携を密にし、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、サービスの質向上をめざします。

また、職群班については、技術の継承と後継者の人材育成が急務です。そのため、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うとともに、講習会等の受講を促進し知識・技能の習得を進め、会員の確保と技能向上に努めます。

職群班の実人員の推移 (備考 平成27年度は12月末現在)

	27年度	26年度	25年度	24年度	23年度
表 具	9	10	11	10	12人
植 木	39	39	38	37	39
除 草	28	37	36	33	35
清 掃	445	452	464	431	426

(4) 暮らしのサポート隊の充実

- ① 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、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するなど、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。事務系職種拡大については、引き続き調査研究してまいります。

(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、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 入会登録説明会については、理事会やセンターの運営状況を勘案しつつ、段階的に開催回数を増やします。また、女性会員を確保するため、女性理事等による入会登録説明会の開催について、具体的に検討します。
- ② 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。
- ③ 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。

(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。クレームや苦情等をきっかけに、顧客との無用なトラブルは絶

対に避けなければなりません。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。

- 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、集会室等施設管理者等
- 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、より良質なサービスの提供に努めます。
 - ・ 植木班、除草班、表具班、家事・福祉・育児支援サービス就業会員
 - ・ 暮らしのサポート隊等
- 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、役員研修等
- 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27年12月、当センターを対象に東京労働局需給調整事業部による定期調査が行われました。調査の結果、文書による指導はありませんでしたが、引き続き、適正就業対策に真摯に取り組みます。なお、定期調査については、平成27年度、区部においては、当センターの他に文京区、江東区及び品川区のシルバー人材センターが対象となりました。

5. 人材派遣のあり方検討

人材派遣については、平成16年の高年齢者の雇用の安定等に関する法律（高齢法）の改正により、財団が臨時的かつ短期的または軽易な業務の範囲内で行うことが可能となり、平成18年度より2センターでモ

デル事業を実施してきました。

一方、平成19年以降、高齢者の就業に関し、東京労働局による偽装請負の適正化に関する指導が強化されるとともに、ここ数年、高齢者層の労働力の活用が課題となる中、人材派遣が高年齢者の多様な働き方の一つと考えられたことから、財団とシルバー人材センターとの間で検討を重ね、一昨年10月に検討結果の報告がありました。

しかし、当該報告では、①事業スキームが、モデル事業を踏襲し財団とセンターとの二層構造のままであること、②センターの負担が大きく検討すべき課題が山積していることなどが指摘されています。

そのため、センターとしては、前述の『一億総活躍社会』にかかる国等における制度検討の推移や試行的に取り組む他センターの動向等を踏まえつつ、請負や委任をベースとしセンター事業と整合のとれるような人材派遣のあり方について、さらに検討を行っていくこととします。

(区部では、江戸川区が平成28年度に試行実施予定)

6. 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せず、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、安全就業巡回パトロールを拡充するなど、安全管理委員会を中心に、事故防止対策を徹底的に取り組めます。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、就業前体操の普及、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めます。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。なお、安全就業を徹底するため、理事会の審議を経て、安全就業宣言を行うこととしています。

(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するなど、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。

- ④ 各種委員会や班会議の開催に先立ち簡単な体操を励行するなど、傷害事故防止のための「就業前体操」の普及に取り組みます。
- ⑤ 安全就業を徹底するため、理事会の審議を経て、安全就業宣言を行うこととします。

(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。
- 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拡充し、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。

7. 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をはじめ、地域支えあい活動やまつりなど、地域の町会・自治会との連携による社会奉仕等の活動が、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班それぞれの班が、班長、副班長、連絡員等の役員が中心となり、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。

一昨年の第4回シルバーまつりより、地域班やブロックから活動紹介・展示等を行い、観覧された区民や会員から大きな評価をいただきました。センターに関するPRの一助にもなっています。

平成28年度の第6回シルバーまつりにおいても、引き続き、各班、ブロックによる活動紹介・展示等を予定しているところです。今後とも、

さまざまな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歳以上の区民の誰もが入会でき、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、社会経済状況の大きな変化を見据えつつ、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自立的な経営を確立し、顧客である区民や会員にも信頼され魅力のある公益社団法人として、さらなる発展をめざしてまいります。