

平成30年度 事業計画書

I はじめに

わが国の経済は、平成24(2012)年末から緩やかな回復基調を続け、失業率や有効求人倍率などの指標が好調を示すなど、雇用情勢が一段と回復する中で、企業での人手不足感が高まっています。

一方、海外情勢に目を転じれば、アメリカの新政権の貿易政策をはじめとする経済政策の方向性、英国のEU離脱交渉の行方など、各国の経済政策に対する不透明感が高まっており、その動向なども注視する必要があります。

政府は、少子高齢化・人口減少が進む中であっても、持続的な成長につながるため、働き方改革と新技術の導入を同時に進めることで、生産性の向上と内需の活性化につなげ、デフレ脱却への動きを確かなものにしたとしています。

ただ、国民一人ひとりが景気回復を実感するには、一層の賃金上昇などにより家計所得を増やすとともに、個人消費の本格的な回復も欠かせないとして、引き続き「一億総活躍プラン」の推進に全力をあげるとしています。

当該プラン中、＜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、検討することとしています。

また、平成29(2017)年5月に開催された「一億総活躍プラン フォローアップ会議」においても、「高齢者の就労促進」が取り上げられました。

そこでの進捗状況報告では、65歳以上の就業率が平成27(2015)年21.7%から28(2016)年には22.3%へと上昇したことに加え、「高齢者雇用安定法」の改正に基づき「シルバー人材センターの業務を拡大する特例措置」を、全国25地域において活用中としています。具体的には、センター業務のうち派遣、職業紹介に限り、週40時間までの就業が可能（厚生労働省が定める一定の基準に適合すると認められる場合などに限り）となり、平成28(2016)年4月より施行されました。

なお、東京都内においては、この特例措置をいまだ適用するに至っていない状況にあります。

今後に向けては、将来的に継続雇用年齢等の引上げを進めていくための環境を整えていくことなどをあげています。

人生 100 年時代を迎えている今日、生きがい就労をめざすセンターの社会的役割はますます重要となっており、派遣事業の拡充を含め高齢者の就業ニーズに対応したシルバー事業を、より一層充実・発展させていく必要があります。

このため、センターとしてはあらゆる機会を通じて、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の向上に努めてまいります。

また、地域貢献活動を積極的かつ継続的に行ってまいります。さらに、公益社団法人としての社会的役割をしっかりと果たしていくとともに、関連する機関や団体等とも連携する中で、地域からより一層期待される魅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んでまいります。

II 基本方針

センターは、社会参加と就労意欲のある健康な高齢者である会員が、区民生活や地域社会に貢献するため、次のような基本方針に基づき、豊富な知識と経験を活かしシルバー事業を積極的に実施します。また、多様な就業機会を確保するため、平成 29 年度より開始したシルバー派遣事業を拡充します。

- 1 会員の就業についての普及、啓発活動を推進します。
- 2 会員に適した就業機会の確保・提供に努めます。
- 3 会員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。
- 6 多様な就業機会を確保するため、シルバー派遣事業を拡充します。

III 事業計画について

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 8 千万円 (単位万円)

年 度	2 9	2 8	2 7	2 6	2 5	2 4
契約金額	67,200	64,800	65,900	66,900	68,400	67,400

(備考 平成 29 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, 650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事業への理解を促進します。また、シルバー派遣については、「シルバーなかの」や「シルバー速報」を通じて、タイムリーに情報提供を行います。

② ホームページのさらなる充実

29年12月よりリニューアルしたセンターホームページを、さらにわかりやすく速報性のあるサイトとして充実させます。また、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

配布効果を高めるため、職種別の会員募集・事業PR用チラシ・リーフレット等を作成・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」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す最大の機会ととらえ、第8回「シルバーまつり」を開催します。開催日は、平成30年10月9日（火）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じて、センターのPRに努めます。

⑧ 東京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、「東京マラソン祭り2019」に参加し、センターのPRに努めます。

- ⑨ 区民来庁者の多い時期に、中野区役所1階ホールにてセンターPR活動を29年度に引き続き行い会員募集活動につなげます。
- ⑩ センターと同世代が多い「生涯学習大学」講座などの受講生向けに、センターのPR・会員募集活動を積極的に展開します。

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、各理事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。
- 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 江古田分室の手内職作業の仕事については、企業等からの受注動向を勘案し継続することとし、手内職作業の仕事を安定的に確保するため、事業所等を訪問するなど、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」等への参加など、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 要支援高齢者を対象として、平成29年度より実施した生活支援に資する訪問活動事業の実績等を踏まえ、日常生活支援や外出支援などの業務について、本格的に取り組めます。
また、地域包括ケア推進の一環として、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。
- ② 事業推進コーディネーターと連携し、就業会員向けの研修会や意見交換会等を開催するなど、事業の充実に努めます。
- ③ 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。

- ④ 子育てにかかる豊かな経験と知識を活かし、会員コーディネーターと会員との情報の共有化を図り、地域の子育てを支援します。
 - ⑤ 事業を通じて地域の「顔の見えるつながり」として結びつけるなど、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、担当理事制のもとで仕事別グループの組織化を推進するとともに、職群班会議を開催するなど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29年度は12月末現在)

	29年度	28年度	27年度	26年度	25年度
表 具	8	8	9	10	11人
植 木	37	40	39	39	38
除 草	36	23	28	37	36
清 掃	419	441	445	452	464

- (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、会員の知識や経験を活かせるような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、会員の就業機会の拡大をめざします。
- (5) シルバー派遣の拡充・推進

シルバー派遣については、平成16年の「高齢者の雇用の安定等に関する法律」(高齢法)の改正以降、東京しごと財団によるモデル事業の実施を経て、平成28年度から事業を本格実施しています。平成29年11月末現在、都内43センターが財団事業に参画し派遣事業所の登録・開設・事業を開始しているところです。当センターにおいても、平成29年4月より東部区民活動センター運営委員会との間で、派遣事業を開始しています。今後は、シルバーとしての事業実績を重ねつつ、保育補助人材事業での派遣事業展開など、着実かつ段階的に受注の開拓を図っていきます。また、派遣事業を担

う会員のスキル養成などにも、あわせて取り組んでいきます。

(6) 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めます。

また、平成29年度より開始した派遣事業については、事務系職種拡大をめざす取り組みでもあり、派遣事業による経験や実績等を踏まえ、会員就業の拡大につなげます。

(7) 先進センター事例調査

シルバー派遣事業をはじめ、他センターの先進事例等を視察調査し、理事会、事業部会などでの審議に供するなど、センターの今後の経営改革に活かしていきます。

(8) 「お客様満足度調査」実施・検証・今後活用

平成29年度に実施した「お客様満足度調査」(調査対象1,000件程度)について、今後の業務改善等に活かすため、新たな調査対象・内容等を検討の上、継続実施していきます。

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意向調査等を行い、就業意向を把握するとともに、就業情報の提供に努め、就業に結びつけます。

(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開催回数を調整します。
- 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徹底に努めます。
- ③ センター会員としての一般知識、仕事に対する意識改革及び仲間づくり、地域貢献活動への参加を高めるための導入研修を実施します。

(3) シルバー派遣にかかる情報提供と研修の実施

派遣業務での従事内容をはじめ、労働安全衛生や就労の際の心構えなど、シルバー派遣就労に必要な情報の提供と研修を、引き続き計画的に実施します。

(4) 接客術向上研修

- ① 顧客満足度の高いサービスの提供
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、顧客の要望に応えきれないことが大きい。このため、顧客との無用なトラブルを避けるため、職群班などに対し顧客満足度の高いサービスについて、趣旨の徹底を図ります。

- ② 接遇研修については、施設管理など不特定多数の顧客へのサービスと、家事・福祉・育児支援など特定の顧客へのサービスなど、サービス内容を踏まえ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 東京しごと財団、第3ブロック等主催の会員向け研修
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。シルバー派遣事業については、前述の事務系職種の拡大をはじめ、適正就業をめざす取組みでもあることから、事業経験を積み重ね、この取組みを着実に推進します。

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。センターの傷害事故と損害賠償事故発生件数はわずかに増加しており、事故防止に向けたより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、引き続き事故防止対策に

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、シルバー体操（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みます。あわせて、事故原因の深堀分析を行い、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、事故原因などを深堀分析し、就業現場視察や事故を起こした会員への指導、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 単独就業時の事故を防ぐため、事故が起こりやすい植木、除草、公園清掃などについては、複数会員による就業を進めます。
- ⑤ 安全就業を徹底するため、理事会の審議を経て、安全就業宣言の趣旨の徹底を図ります。

（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、計画的に更新を行うなど、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。

6. 地域班活動の推進

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、公園等の花壇づくりをはじめ、地域の町会・自治会との連携による地域貢献等の活動が、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。また、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。

また、区民に対する最大のPR機会であるシルバーまつりでは、地域班やブロックから活動紹介・展示等を行い、センターに関するPRの一助にもなっています。

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、健康で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、区民生活にかかわるさまざまな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る、魅力のある公益社団法人としてさらなる発展をめざします。