

# 平成25年度 事業報告

## I. 概 要

急速に少子高齢化が進み、労働力人口の大幅な減少が見込まれる状況のもと、経済社会の活力を維持し、より多くの人々が社会保障制度などの支え手となり、その持続可能性を高めるためには、高年齢者の知識や経験を、経済社会の担い手として有効に活用することが必要となっています。とくに団塊世代が高齢期を迎える中で、今後は、高年齢者が生涯現役として社会参加することが求められており、その受け皿を確立することが喫緊の課題となっています。

現行の高年齢者等の雇用の安定等に関する法律では、65歳までの安定した雇用を確保するため、企業に「定年の廃止」や「定年の引上げ」、「継続雇用制度の導入」のいずれかの措置(高年齢者雇用確保措置)を講じるよう義務付けており、平成25年における雇用確保措置を実施済みの企業の割合は、中小企業(従業員31~300人規模)で91.9%、大企業(301人以上)で95.6%に達し、希望者全員が65歳以上まで働ける企業の割合は66.5%と、昨年と比較して17.7%も伸び、さらに、70歳以上まで働ける企業も25,993社に上っています。しかしながら、雇用確保措置が未実施である企業も未だ多数あり、国では、すべての企業が導入するよう強力に働きかけることとしています。

このような中、厚生労働省では、人生100年時代を見据え、働く意欲のある高齢者が培った能力や経験を活かし、生涯現役で活躍し続けられる社会環境を整えていく必要があるとの観点から、昨年、“生涯現役社会の実現に向けた就労のあり方に関する検討会”を立ち上げ、報告書を取りまとめました。報告書では、65歳を迎えた団塊の世代が労働市場からの引退過程に入り、サラリーマン層の多くが地域に活動の場を移しつつあり、これらの人が活躍できる環境を整備することが重要であると指摘しています。今後、これらの方々に対して、シルバー人材センターの会員となるよう積極的に働きかけを行い、組織強化を図ってまいりたいと考えております。

平成25年度における練馬区シルバー人材センターの事業活動は、平成22年度末に策定した「中期事業計画(平成23年度~25年度)」の目標である五項目(会員、就業、地域社会への還元、普及啓発活動、組織)を基本として事業展開いたしました。

これらの目標のうち、会員の項目では、昨年度に引き続き、会員の資質向上を図るため接遇力向上研修を中心に実施しました。また、地域社会への還元の項目では、「新聞未購読世帯へのねりま区報の配付(ポスティング)」事業を、4月から月3回(1日、11日、21日号)実施しました。区が区民向けに推進する事業であり、公益法人として、今後も、同様の事業を積極的に受け入れ、取り組んでまいります。

つぎに、事業実績等について振り返りますと…

まず、会員数の動向では、平成25年度末の会員数は対前年度比165人減の3,629人となりました。昨年度を上回る減少となり、平成20年度(3,684人)と同規模の水準になってしまいました。様々な理由が考えられますが、大きな要因としては、経済の低迷により大口の安定的な発注者が減ってきたこと、請負に馴染まない発注先の契約を適正就業の観点で解除したことから、就業できない会員が多くなり、退会者が

増えたものと思われます。女性会員数も中期事業計画で定めた数値目標1,389人には届きませんでした。

事業実績では、平成25年度の受託件数19,435件で対前年度比815件、4.4%の増、また契約金額は1,288,683千円で対前年度比15,632千円、1.2%の増となりました。

受託実績の内訳は、件数では公共関係が対前年度比33件5.8%の増、民間関係が782件4.3%の増となりました。契約金額でみると、公共累計539,663千円で対前年度比7,377千円1.4%の増、民間累計では749,020千円で対前年度比8,255千円1.1%の増となっています。公共関係においては、施設の受付業務の新規発注はあったものの件数・契約金額ともにほぼ前年度並みに推移しました。一方、民間関係については、小口で単発の件数は伸びたものの継続的・安定的な大口の発注者が減少したことから、契約実績は伸び悩みました。公共と民間の割合(公民比)も、ほぼ前年度並みで公共41.9%、民間58.1%となりました。

平成25年度の就業実人員は2,567人で、年度末の会員数で割った就業率は70.7%で、実人員は対前年度比32人の増、就業率は3.9ポイントの増となりました。

平成21年度以降、五年ぶりに事業実績が前年度比プラスとなりましたが、伸び率は小幅に止まっており、全面的に改善したとは言えない状況で推移しております。

依然として厳しい状況下ではありましたが、平成24年度より、区から委託を受けた「新聞未購読世帯に対するねりま区報配付(ポスティング)」は、事務局だよりの配付日との調整を行い、月3回(1日、11日号、21日号)の配付を行いました。配付に当たっては、担当する組長の負担軽減、組長が都合悪くなった場合の対処から、組長を補佐する補助員制度を設け体制を強化いたしました。また、ひとりぐらし高齢者等の日常生活上のちょっとした困りごとを支援する「高齢者お困りごと支援事業」は、区民の方々に定着してきたことから、前年度よりさらに利用件数が増加しております。平成26年度に向けては、利用者・会員(シルバーサポーター)の声を反映しつつ、より一層、利用しやすい制度となるよう、区に対し改善を働きかけてまいります

平和台事業所の事業実績は、練馬事業所閉鎖による影響を受け、契約金額28,622千円と前年度比2,141千円の減となりましたが、平和台事業所単独では前年度比4,174千円の実績増となっています。さらに、一人あたりの配分金では月額約49,200円となり、昨年度の実績を上回りました。

また、石神井公園区民交流センターで仕事を紹介するアクティブシニア支援事業(臨時的・短期的な雇用を目的とした無料職業紹介事業)は、新規・再来を合わせた求職者は、男性1,215人(1,236人)、女性519人(645人)、合計1,734人(1,881人)で、男女別の内訳では、男性は21人、女性は126人の減となっています。相談を受けた求職者のうち、企業への紹介者数は310人(326人)と昨年度を下回りましたが、最終的には187人(178人)が就職し実績は昨年度を上回りました。なお、シルバー人材センターが行う無料職業紹介事業は、法律改正により有料化されるため、区の方針により平成26年3月末でアクティブシニア支援室を閉鎖しました。

\* ( )内は24年度実績

以上、事業運営の概略を述べました。実績は前年度比較で若干上向いたものの、平成23年度実績には達しておらず、楽観視はできない状況であります。こうしたことから、平成26年度においては、学校施設管理に導入したワークシェアリング(分かち合い就業)制度の拡大を引き続き検討していくことが必要であると考えております。

平成25年度も、シルバー人材センターをご利用いただいている発注者の声を今後の事業運営に反映させるため「お客様満足度調査」を実施いたしました。

今回の調査は、調査時期を7月から9月分の発注者(2,194件)を対象として実施し、調査項目については、昨年度と同様、①就業会員の態度・対応、②仕上がり・内容等、③料金、④事務局の対応を中心にお尋ねいたしました。

①就業会員の態度・対応については、やや満足を加えた満足度は昨年度の88.9%から88.0%と、前年度とほぼ同様でした。人柄が良く、親切で丁寧な仕事ぶりが評価される一方、作業に時間がかかり過ぎる、希望する作業日・時間を聞かず自分のスケジュールを優先する、横柄な態度で口の利き方が悪いなど、不満の声も寄せられています。②仕上がり・内容等については、昨年度の86.7%から85.5%と、若干、マイナスとなっています。注文通りに仕事をしない、仕事が雑などの指摘がありました。③料金については、77.5%が満足と回答していますが、植木剪定の2人1組は料金的に高い(1人で十分ではないか)、事務経費の一律10%はおかしいとの声が寄せられました。④事務局の対応については、78.5%の方から満足しているとの回答をいただきましたが、もう少し人間味のある対応を、コンビニでも支払えるようにしてほしい、依頼したあとの連絡が遅いとの声がありました。また、不満だとの声も1.5%あり、今後、接遇力の向上を心がけ、すべての発注者から信頼され、満足をいただけるよう、さらに努力していくことが必要であると考えております。

今年度の調査結果を総体的に見た場合、ほぼ前年度並みに推移しており、満足しているとの評価も多く寄せられています。すべての面において無条件で評価されているわけではなく、会員や事務局の対応に不満を持つ回答も数多くあります。すべての会員が発注者から評価され感謝されるよう、丁寧な仕事を行うことを心がけるとともに、接遇力向上を目指した研修に力を注いでまいります。また、事務局の対応についても、発注者へのサービス向上の視点を持って改善に努めます。

## II. 実施事業の詳細

### 1. 普及啓発活動

財団の実施計画と密接な連携を図りながら、積極的に普及啓発活動を行いました。

昨年度に引き続き、平成24年9月に発行された「わたしの便利帳」に、シルバー人材センターの仕組みや会員募集の広告を掲載いたしました。

10月の広報活動強調月間には、西武線各駅における街頭宣伝活動や練馬まつりを活用したシルバー人材センターのPRを行いました。

その他、従来から行われている普及啓発活動については、引き続き実施しました。

### 2. 相談業務

一般高齢者区民および会員を対象とした就業相談を、理事が出張して相談を行いました。

(1) 関高齢者センター 毎月第1・第3(火) 13:00～15:30 24回

(2) 光が丘高齢者センター 毎月第1(火)午前・午後 10:00～15:00 24回

### 3. 無料職業紹介事業(アクティブシニア支援事業)の雇用相談、ボランティア相談

・石神井公園区民交流センター 毎週 月～金 9:00～17:00

#### 4. 就業の開拓(開発)および提供

会員の就業機会を確保し、適正で公平な就業機会の提供を図るため、次のような活動を行いました。

- (1) 特定事業については、「会員の就業に関する要綱」の目的に沿って、多くの会員が公平に就業できるよう機会均等に努めました。
- (2) アクティブシニア支援室では、活発な企業訪問を展開すると同時にワークサポートねりま(練馬区地域職業相談室)との共催による合同面接会を実施しました。
- (3) 刃物研ぎ事業は、新規就業会員の確保に向けて講習会を実施するとともに、事業拡大を目指して新規実施箇所の開拓を積極的に行いました。
- (4) ワークシェアリング特別委員会において、ワークシェアリング制度の導入可能分野の検討を行いました。

#### 5. 事業の効果的な推進

平成25年度に各種会議を開催し、センター事業の効果的な推進を図りました。

- (1) 定時総会  
第3回定時総会(平成25年度)開催 平成24年6月20日(木)
- (2) 三役会 14回
- (3) 理事会 14回
- (4) 理事・参与合同会議 6回
- (5) 専門部会
  - ① 事業部会 1回
  - ② 広報部会 15回
  - ③ 安全管理部会 6回
  - ④ 地域班部会 1回
  - ⑤ ワークシェアリング特別委員会 1回
  - ⑥ 会員旅行検討委員会 1回
- (6) 合同会議
  - ① 理事・監事、参与、班長、女性幹事 3回
  - ② 専門部会長(事業・広報・安全・地域班部会) 1回
- (7) 地域班会議(女性会員懇談会も含む) 15回
- (8) 職群班会議
  - ① 刃物研ぎ実行委員会 1回
  - ② 語学教室運営委員会 4回
  - ③ 学習教室運営委員会 11回
  - ④ 小物づくり教室運営委員会 2回

#### 6. 研 修

会員、役員の実業に関する知識や技能の習得と教養の向上を図ることを目的として、センター独自の研修を実施するとともに、第3ブロック共同研修および東京しごと財団主催研修の活用を図りました。また、接遇力向上のため、各職種別に接遇研修を実施しました。

区 分	研 修 内 容	実 施 時 期	実 施 回 数	
自主研修	新入会員研修	毎月	21回	
	植木の剪定	10月、26年2月、3月	3回	
	接遇研修			
		新規特定就業者	25年6月	2回
		除草担当	26年1月	2回
		施設管理担当(3年目)	26年1月	4回
		新規施設管理担当	26年3月	2回
		有料駐車場等研修	25年12月	2回
		自転車誘導業務研修	26年3月	1回
	認知症研修(家事援助)	26年3月	2回	
第3ブロック 合同研修	役員合同研修	26年1月	1回	
	安全リーダー研修	25年9月	1回	
	グループリーダー研修」	26年2月	1回	
しごと財団	監事研修	25年4月	1回	
	安全リーダー研修	25年7月	1回	
	新任理事研修	25年7月	1回	
	役員研修	26年2月	1回	

## 7. 会員の安全対策および健康保持対策

安全就業と健康対策を推進するため、次のようなことを行いました。

- (1) 会員の安全就業、交通安全に配慮して就業現場の巡回指導を行い、事故の発生防止に努めました。
- (2) 会員募集の入会説明会において「安全就業のしおり」を配付し、安全就業の徹

底を図りました。

- (3) 会員の健康保持を図るため、区が実施する高齢者健康診査を積極的に受診するよう指導するとともに、健康管理に関する情報を事務局だよりで周知しました。
- (4) 安全就業の推進を図るため、しごと財団の協力により、羽沢作業室で「転倒予防講習会」を実施しました。
- (5) 事務局だよりで熱中症予防の注意喚起を行いました。

#### **事業報告の附属明細書**

平成25年度事業報告には、「一般社団法人及び一般財団法人に関する法律施行規則第34条第3項」及び「定款第40条第1項第2号」に規定する附属明細書の「事業報告の内容を補足する重要な事項」はありません。

公益社団法人 練馬区シルバー人材センター 会長 川島 一夫