

平成26年度 事業報告

I. 概 要

わが国では、今まさに団塊の世代が65歳という区切りを越えきろうとする段階に来ており、さらに、総人口・労働力人口の減少も伴って、高齢化はさらに進展する見込みとなっています。

このような状況において、国は、活力ある社会を構築するためには、“年齢にかかわらず生き生きと働ける社会（生涯現役社会）”の実現に向けた取り組みが不可欠であることから、企業に対して、“高齢者の経験や能力をいかに活かし戦力化するか”を、早急に具体化するよう働きかけをしております。

厚生労働省の「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」がまとめた報告書（平成25年6月）では、人生100年時代を見据え、意欲と能力を持つ高齢者を社会資源とみなして活用することで、個々の地域の課題を解決し、地域社会の「支え手」となるとともに、高齢者が生きがいをもって社会に参加する方策をまとめました。さらに、地域で高齢者の支援を行っている各関係機関に対して、個別に提言があり、シルバー人材センターには大きく二つの役割を求めています。

一つ目は、地域の課題やニーズ、就労・社会参加に意欲を持つ高齢者に関する情報をワンストップで収集・提供するプラットフォームの構築、そうした地域の課題解決を図る高齢者を調和させるコーディネーター事業をモデル的に実施する役割を担うこと。二つ目は、シルバー人材センターの組織・運営体制の拡充で、自治体や他の関係機関とも連携・協働しながら、地域が求めるニーズにマッチし、かつ、高齢者の就業ニーズにも合う、新たな分野への就業開拓や就業機会の創出を行うこと、また、会員自身が、現役時代の経験を活かして、自分で活躍できる場を掘り起こすことができるよう、シルバー人材センターが後押しをする対応も必要であると指摘しています。

以上、二つの役割のうち、プラットフォームの構築およびコーディネーター事業のモデル実施については、平成28年度に、区が本格実施する生活支援事業と併せて具体化していく必要があり、また、シルバー人材センターの組織体制等の拡充に関しては、今までの事業を検証しつつ改善を図っていきたいと考えております。

平成26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25年度末に策定した「中期事業計画（平成26年度～28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、主だった項目について触れてみますと、会員の項目では、発注者に信頼される会員を目指して、倫理研修や接遇力向上研修などを実施しました。また、地域社会への還元の項目では、区民の方々も自由に参加できるブロック事業を実施しました。具体的には、B、D、Eブロックが練馬区、警察署、消防署、消費生活センター等の協力を得て事業を実施し、Aブロックは日本フィランソロピー研究所の渡邊一雄先生を講師に招いて、“老後を楽しく生きる10の定石”の講演を行いました。次年度の事業実施にあたっては、地域性を考慮してブロック編成を見直すとともに、予算措置を行い、事業の充実を図ってまいります。

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、対前年度比52人増の3,682人となりました。微増ながら平成20年度(3,684人)と同規模の水準となりました。平成24年度～平成25年度のように退会者が入会者を大幅に上回る状況には歯止めがかかりました。様々な理由が考えられますが、大口の安定的な発注者は大幅に増えてはいないものの、単発を含めた新規発注が増え、仕事を選ばなければ何らかの就業ができる状況となったことにより、退会者が減ったものと分析しております。

事業実績では、平成26年度の受託件数19,993件で対前年度比558件、2.9%の増、また契約金額は1,329,166千円で対前年度比40,484千円、3.1%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△21件3.5%の減、民間関係が579件3.1%の増となりました。契約金額では、公共累計545,799千円で対前年度比6,136千円1.1%の増、民間累計では783,367千円で対前年度比34,348千円4.6%の増となっています。公共関係は、ほぼ前年度並みに推移する一方、民間関係については、景気が若干上向いたことにより、契約実績は大きな伸びを示しております。公共と民間の割合(公民比)は、ほぼ前年度並みで公共41.1%、民間58.9%となりました。

平成26年度の就業実人員は2,597人で、年度末の会員数で割った就業率は70.5%で、実人員は対前年度比30人の増、就業率は1.9ポイントの減となりました。

平成26年度の事業実績は前年度対比で4,000万円余の増となりましたが、内容を分析してみると、継続的に安定した新規発注は数少なく、消費税率引き上げによる影響が大きく、このまま実績増が続くとは考えられない状況にあります。実績を安定的に継続するために、今後も東京しごと財団や近隣ブロックのシルバー人材センターと連携を密にし、広域受注や新規受注の拡大に努めてまいります。

平和台事業所の事業実績は、契約金額29,392千円と前年度比770千円の増と若干の実績増となっています。一人あたりの配分金では月額約49,500円となり、わずかながら昨年度の実績を上回りました。

平成26年4月から石神井公園区民交流センターの“ワークサポートねりま”内に開設した“シニアしごと支援コーナー”では、区の委託を受け、①社会参加に関する個別相談、②就業に向けた支援、③就業支援講座などの業務を行いました。平成26年度の事業実績は、来所者数244人、社会参加に関する情報提供および就業支援の件数1,024件、事業の発注を希望する事業所からの相談件数57件となっています。この実績は、仕事を求めて来訪していた区民の方々に対して職業を紹介・斡旋していたアクティブシニア支援室(平成26年3月閉鎖)と比較すると十分ではありませんが、シニアしごと支援コーナーでは仕事を紹介したり斡旋できないことから、やむを得ない結果であると考えております。次年度の運営にあたっては、平成26年度の実施状況を分析し、区民を要望に応えられるよう改善を図ってまいります。

以上、事業運営の概略を述べました。契約実績は長期的な見通しの中で楽観視できる状況には至っておらず、民間、公共関係ともに、新規受注が大幅に増えることは期待できないため、当面、介護保険制度改正に伴い区が実施主体となる生活支援サービスへの受け入れ態勢づくりに力を注いでまいります。次年度は“お困りごと支援事業”を担当するシルバーサポーター会員への事前研修の実施、新規シルバーサポーターの募集などを予定しております。

平成26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。

6月から8月分の発注者(2,210件)を対象として調査し、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尋ねいたしました。

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88.0%から90.4%と前年度より上昇しました。人柄が良く、真面目で丁寧な仕事ぶりが評価される一方、無駄口が多く作業に時間がかかり過ぎる、発注者が希望する作業日・時間を無視する、誠実さに欠け横柄な態度で口の利き方が悪いなど、不満の声も多く寄せられています。②仕上がり・内容等については、昨年度の85.5%から88.9%と上昇しました。しかし、仕上げにムラがあった、注文通りに仕事をしないなどの指摘も受けています。③料金については、82.9%が満足と回答していますが、昨年同様、植木剪定は2人1組ではなく1人で十分ではないか、仕事の成果から見ると料金は高いなどの声が寄せられました。④事務局の対応については、81.7%の方から満足しているとの回答をいただきましたが、申し込んだのに受付ミスで申し込んでないと言われた、依頼者側のメリットを優先するサービス精神を持ってほしい、発注する立場に立って丁寧に説明すべきなどの声がありました。これらの指摘の大半は接遇に関するものであり、今後、会員・職員挙げて接遇力向上を心がけ、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。

調査結果を総体的に見た場合、すべての項目で前年度の割合を上回っておりますが、無条件で評価されている訳ではなく、様々な要望や改善を求める声もあり、次年度に向けては、会員・職員の資質向上と事務局運営の改革・改善に努め、発注者へのサービス向上を図ってまいります。

II. 実施事業の詳細

1. 普及啓発活動

東京しごと財団の広報活動計画およびブロック各区と密接に連携し、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26年8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、従来から引き続き実施した普及啓発活動は次のとおりです。

実施項目	実施内容	実施時期または回数
区広報紙へのPR記事掲載	区が発行する「ねりま区報」を活用し、区民への普及啓発に努めました	随時
新聞折込みによるチラシ配布	センター事業のPRおよび会員募集に努めました	練馬区全世帯 2回
機関誌の発行	「こぶし」、「事務局だより」を発行し情報の提	こぶし(会報) 2回

	供、会員相互の連帯の拡大などに努めました	事務局だより	12回
街頭宣伝	センターの宣伝文入りティッシュペーパーをイベント等で配布してセンター事業のPRに努めました	清掃ボランティア 練馬まつり	随時 1回
リーフレット (案内書)の 作成配布	センター事業の案内書(全シ協、財団、当シルバー作成)を区施設の窓口等に置きPRに努めました		随時
会員等による 口コミPR	就業の機会や各種会議を活用したチラシの配布等、センターのPRに努めました		随時
区内報道機関によるPR	区内報道機関へ情報提供し、記事の掲載等PRに努めました	1社	4回
センター「ホームページ」の活用	ホームページを活用し、会員、顧客の需要(期待)に応えられるように努めました		常時
区内関係団体等との連携	産連、商連、法人会、社会福祉協議会ボランティアコーナー等と連携し就業支援事業の拡大に努めました		随時
駅における広告宣伝	西武線練馬駅ホームの広告掲示板を活用したPR		随時
高齢者就業相談所との連携	ワークサポートねりま、都内ハローワークや東京しごと財団等と連携し、就業に関する情報提供に努めました		常時

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 23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 22回

3. シニアしごと支援コーナー

石神井公園区民交流センターの“ワークサポートねりま”内に開設しました。

- (1) 社会参加に関する個別相談
- (2) 就業に向けた支援
- (3) 就業支援講座の開催

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) 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。
- (3) 区報ポスティングをワークシェアリングの観点から複数体制(補助員制度の導入)にして、就業機会の拡大を図りました。

5. 事業の効果的な推進

平成26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 (別表1)
第3回定時総会(平成26年度)開催 平成26年6月20日(金)
- (2) 三役会 16回
- (3) 理事会 13回 (別表2)
- (4) 理事・参与合同会議 6回
- (5) 専門部会
 - ① 広報部会 13回
 - ② 安全管理部会 5回
 - ③ 地域班部会 1回
- (6) 合同会議
理事・監事、参与、班長、女性幹事 5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 3回
 - ② 語学教室運営委員会 4回
 - ③ 学習教室運営委員会 10回

6. 研 修

会員、役員の就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が主催する研修を活用しました。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。また、AED(自動体外式除細動器)の取扱講習会を、10月から公共関係に就業している会員を中心に行いました。

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) 会員の安全就業を推進するため、随時、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) 新入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) 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。
- (6) 夏季および冬季の安全グッズとして、熱中症対策セットおよび感染症対策セット

を配付しました。

事業報告の附属明細書

平成26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