

平成27年度 事業報告

I. 概 要

わが国の総人口は平成20年の1億2,808万人をピークに減少局面を迎えております。平成26年10月1日65歳以上人口は、3,300万人。総人口に占める割合である高齢化率は26.0%、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きました。平成24年に「高齢者雇用安定法」が改正され、企業における希望者全員の65歳までの雇用確保の仕組みが整備され、平成27年6月1日現在で、従業員規模31人以上の企業の高齢者雇用措置の実施割合は99.2%、希望者全員が65歳以上まで働ける企業割合は、72.5%となっています。

今後も高齢者の継続雇用が進むとともに、現役並みの就業を希望する高齢者に対してはハローワークでの高齢者就職支援が求められています。

平成27年12月国の労働政策審議会職業安定分科会において、高齢者の就職支援については、ハローワークにおける65歳以上の高齢者に対する就職支援の強化が必要であること。地域における高齢者の就業機会の確保については、シルバー人材センターの機能強化とともに地域関係団体との連携の必要性が示されました。こうした状況を受け、シルバー人材センターへの各方面からの期待が高まっています。

平成27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、①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、②地域社会への還元の項目では、練馬区、警察署、保健所、高齢者相談センター等の協力を得て、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。今年度は講習会の他、施設見学や他地域のシルバー人材センター事業の体験視察など多岐にわたるブロック事業が実施されました。ボランティア清掃は全15班で実施されました。③組織の項目では、組織強化の一環として、地域班組織の充実のため班会議を利用した会員交流・懇親の機会を設けました。

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28人減の3,654人と、微減の状況となりました。27年度中の新規加入者は445人(男性269人、女性176人)、退会者は473人(男性294人、女性179人)でした。入会理由は健康の維持増進が最も多く、退会の理由は病気が最も多かったです。企業における高齢者雇用が進み、多様な就業機会が確保されることは望ましいことであり、その結果として、入会者数が微減となってい

るのであれば、今後も急激な会員増は見込めない状況です。

平成27年度の受託件数は20,256件で対前年度比263件、1.3%の増、また契約金額は1,332,954千円で対前年度比3,787千円、0.3%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17件2.9%の増、民間関係が246件1.3%の増となりました。契約金額では、公共累計535,109千円で対前年度比△10,690千円2%の減、民間累計では797,845千円で対前年度比14,478千円1.8%の増となっています。公共関係は微減となったが、民間関係が増加となり全体として微増になっております。公共と民間の割合(公民比)は、ほぼ前年度並みで公共40.14%、民間59.86%となりました。

平成27年度の就業実人員は2,615人で、年度末の会員数で割った就業率は71.57%で、実人員は対前年度比18人の増、就業率は1.1ポイントの増となりました。

平成27年度の契約金額は前年度対比で370万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は、今後も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27,891千円と前年度比△1,500千円の減と若干の実績減となっています。一人あたりの配分金では月額約47,036円となり、わずかながら昨年度の実績を下回りました。

“お困りごと支援事業”の継続と共に、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の受け入れについて協議を行い、平成28年度より新規事業として「シルバーサポート事業」を受託することとなり、平成27年度中にシルバーサポーターの募集・研修を実施し、登録を行いました。あわせて事務局体制の強化のため嘱託職員を増強しました。

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、今後も安定的に継続契約を希望する民間の新規発注者の開拓に力を注いでまいります。また、公共関係の受注については、新規受注が大幅に増えることは期待できない状況が続いています。

平成27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2,212件を対象として調査し、有効回収数1,302票、回収率58.9%でした。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。

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90.4%から89.9%と低下しましたがそのうちのとても満足していると答えた方は昨年度の47.6%から50.0%と上昇しました。熱心、誠実、丁寧で誠意が感じられたとお褒めを頂いた一方、業務時間中に喫煙するなど勤務態度が悪い、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88.9%から87.9%と低下しましたが、そのうちのとても満足していると答えた方は昨年の41.6%から45.4%と上昇しました。しかし、仕事が雑、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、82.0%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。除草については大変な仕事なのに安すぎるという声もありました。④事務局の対応については、やや満足を加えた満足度は昨年の81.7%から82.8%と上昇しましたが、伝えたことがきちんと担当者に伝わっていない、電話の対応が感じよくない、などの声がありました。これらは、すべて接遇に関する指摘であり、今後、全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。

平成 27年度の調査結果を総体的に見た場合、4項目中3項目で満足度が低下している。前年同様の指摘も多くみられ、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。なお、今年度は調査報告書の他に概要版を作成し全会員に配布することとしました。

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27年10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、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。鉄道駅への広告に加え、路線バス 2 台の後部にラッピング広告を掲示しました。

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
新聞折り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、情報の提供、会員相互の連帯の拡大などに努めました。	こぶし(会報) 2回 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、センター事業のPRに努めました。	清掃ボランティア 随時 練馬まつり 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、PRに努めました。	常時
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。	随時

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 22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 20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”内に開設しています。

- (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

平成27年度の事業実績は、来所者数 484 人、社会参加に関する情報提供および就業支援の件数 441 件、事業の発注を希望する事業所からの相談件数 66 件となっています

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) 28年4月からの新事業に向け「シルバーサポーター」を募集し、150名を登録しました。
- (4) 家事援助、英語・英会話教室講師、除草、大工・塗装・表具・壁紙・ハウスクリーニングの会員募集を行いました。

5. 事業の効果的な推進

平成27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27年度)開催 | 平成27年6月26日(金) | |
| (2) 三役会 | 13回 | |
| (3) 理事会 | 14回 | (別表2) |
| (4) 理事・参与合同会議 | 5回 | |
| (5) 専門部会 | | |
| ① 広報部会 | 17回 | |
| ② 安全管理部会 | 6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 | 4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 | 11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。(別表3)

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) 交通事故をはじめ安全対策情報を事務局だよりで周知しました
- (4) 事務局だよりで熱中症予防の注意喚起を行いました。

(5) 冬季の安全グッズとして、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27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