

東村山市シルバー人材センター 中期事業計画書

(令和2年度～令和4年度)

公益社団法人

東村山市シルバー人材センター

令和2年6月

センター全体で中期事業計画に取り組みます

東村山市シルバー人材センター（以下「センター」）では、今年度より「中期事業計画」に取り組んでいきます。

中期事業計画は、センターの次世代にわたる持続可能な経営を目指し、満足度（お客様、会員、職員）を向上させることを目標とし、センター全体（会員＋職員）で方策を検討、実践するものです。

中期事業計画については、経営会議（三役と各常任委員会委員長で構成）の下に、今年度より新たに「改革推進委員会」を立ち上げ、取り組んでいくことになりました。

中期事業計画を策定していく理由

センターを取り巻く環境変化

- ・（外部要因）高齢化社会の進展、現役世代の雇用サポートが求められる
- ・（内部要因）会員の高年齢化と減少、技術や技能の伝承が困難に、職群によっては事業量がじり貧になってきている

センターとしての対応

- ・センター全体（会員＋職員）で持続可能な経営を目指し、方策を検討する（個々の職群だけでは解決することができない）
- ・中期事業計画自体を、センター全体のもので考え、みんなで実行する（個々の会員が自分事として考え、行動しなければ解決することができない）

中期事業計画を策定

- ・満足度（お客様、会員、職員）を向上させることを目標
- ・今後伸ばしていく分野、事業量の減少が予想される分野それぞれの事業形態の見直しなど6つのテーマに分けて検討し、目標管理を基本とした計画の立案、実行、検証を行い、事業の改善を行っていく（PDCA サイクルにより実施）

中期事業計画の概要

目的

- ・センター事業に関わるすべての人（お客様、会員、職員）の満足度を向上させる

検討テーマ

1. 中核事業（民間屋内外清掃事業や家庭向けサービス事業）の強化、推進
2. 近い将来事業縮小が予想される分野の事業形態の見直し
3. 新規会員の獲得、広報活動
4. 地域密着型活動の推進
5. 満足度（お客様、会員、職員）の向上
6. 組織の意識改革と業務改善

3か年計画

- ・令和2年度
→テーマごとに関係職群や委員会で計画（目標）を設定、実施可能なものから実践
- ・令和3年度および令和4年度
→新規業務の立上げや業務改善を実施、年度末に検証と評価を実施

テーマ別の検討の切り口例

1. 中核事業（民間屋内外清掃事業や家庭向けサービス事業）の強化、推進

①民間屋内外清掃事業

- ・民間部門では最大の受注実績を持ち、今後も安定的な受注が期待される分野
- ・これまで、班のブロック化や基礎研修の実施などに取り組んできたところである

◎検討の切り口例 → 作業や見積りの標準化（時間ベースから作業内容ベースに見積りを行う形へ）、緊急時の代替作業員の確保策、マニュアルの見直し、清掃スキルの伝承等

②家庭向けサービス事業（家事援助サービス事業や便利屋事業、育児支援事業）

- ・高齢化の進展や市の事業との関連などから、今後の受注について伸び代が大きいと期待される分野
- ・これまで、基礎研修の実施やコーディネーター制の導入（家事援助）、作業内容に基づいた見積り方法の導入などに取り組んできたところである

◎検討の切り口例 → 他班との連携策の模索、女性会員の活躍の場の創出、請負モデルプランのPR策、マニュアル類の整備、スキルの伝承（OJT）等

2. 近い将来事業縮小が見込まれる事業の形態の見直しと対応

①東村山市による包括施設管理委託の導入

- ・市より受注している管理系の就業が発注がなくなるリスクがある

◎検討の切り口例 → シルバーに発注することで得られる付加価値を考える、東村山市に積極的にアプローチをする等

②高年齢化による安全就業の順守

- ・就業日数や就業時間の制限を順守することにより就業実績が縮小する

◎検討の切り口例 → ワークシェアリングやローテーション就業の推進、会員の就業場所として新たな就業分野の展開等

3. 新規会員の獲得、広報活動

①新規会員の獲得

- ・現状では入会者が少なく、職群によっては、網渡り的な業務執行や多くの受注に対応しきれない状況である

◎検討の切り口例 → 説明会の回数増、ブロックでの募集、職種を限定した募集、女性会員向けの募集等

②広報活動

- ・現状では、センターの知名度は高いものの認知度が低い

◎検討の切り口例 → センターの紹介を含めた情報誌の配布、ネットを使った PR、利用者への口コミ作戦、利用者クラブの創設等

4. 地域密着型活動の推進

①地域班活動の強化

- ・収入を目的とする会員が増加しており、即物的に仕事を求める傾向が強くなっている

◎検討の切り口例 → 魅力ある地域班会議や地域班研修、地域班の組織を中心とした就業の検討等

②地域ボランティアの推進

- ・公益社団法人となり、これまで以上に地域貢献活動が求められている

◎検討の切り口例 → それぞれの町で既に行われているボランティアへの参加、シルバー人材センターならではのボランティアの検討等

5. 満足度（発注者、会員、職員）の向上

①満足度調査の実施

- ・現状では発注者からのはがきによる満足度調査や個々のクレームにより把握。会員や職員の満足度は調べたことがない

◎検討の切り口例 → 会員＋職員向けの満足度調査（年1回程度）の内容の検討と実施方法の検討、お客様向けの満足度調査の改善点の検討、クレーム事例の分析と対応策の検討等

②高齢者の居場所づくり、仲間づくり

- ・人との関わりの中で社会参加することは、心身の健康維持、介護予防につながる

◎検討の切り口例 → 会員組織の充実を図るべく魅力ある様々な活動の検討、退会抑止に向けた方策の検討等

6. 組織の意識改革と業務改革

① 会員と事務局が一体となった活動

- ・シルバー人材センターを取り巻く環境の変化にいち早く対応していかなければならない

◎検討の切り口例 → 事務局及び会員との意思疎通・連携強化の検討、組織全体として意識を変えていく方策の検討等

② 時代の変化に即した業務改革

- ・業務の効率化と改善を進めることが必要

◎検討の切り口例 → 現状の業務点検を行う等