

公益社団法人名古屋市シルバー人材センター

第四次長期計画

計画期間：令和3年度～令和7年度



令和3年3月



公益社団法人 名古屋市シルバー人材センター

第四次長期計画 目次

はじめに

第1章 第四次長期計画の策定について

1 第四次長期計画策定の趣旨	2
2 計画期間	2
3 計画における視点	2

第2章 センターの現状と課題

1 第三次長期計画の評価と課題	3
2 センターを取り巻く状況	8

第3章 第四次長期計画の基本方針と目標及び体系図

1 基本方針	12
2 目標数値	13
3 体系図	14

第4章 第四次長期計画の取り組み ～33の実施項目～

1 「会員の視点」	16
2 「組織運営の視点」	17
3 「発注者様の視点」	18
4 「センター運営・財務の視点」	19

第5章 第四次長期計画の進行管理と評価

1 第四次長期計画の進行管理と評価	20
-------------------	----

資料

1 第四次長期計画策定要綱	22
2 第四次長期計画策定委員会 委員名簿	24
3 第四次長期計画策定作業部会 部会員名簿	24
4 第四次長期計画策定経過	25
5 第三次長期計画実施結果	26
6 令和元年度 会員の就業と意識に関する調査結果（概要）	38
7 令和元年度 発注者満足度調査結果（概要）	43

はじめに

名古屋市シルバー人材センターは、昭和 56 年の南部高年者能力活用センター(現南部支部)設立から数えると早 40 年が経過します。直近、令和元年度末の実績では会員数 8,445 人、受注件数は従来からの受託事業(請負・委任)と、近年増加傾向にあるシルバー派遣事業をあわせて 38,877 件、配分金と賃金をあわせた金額は 27 億 2 千万円近くになっています。これもひとえに地域の皆様をはじめ、企業・事業所、名古屋市や関係団体等のご理解とご協力、そして会員の皆様お一人おひとりの日頃からのご尽力の賜物と、心から感謝申し上げる次第でございます。

さて、少子高齢化の進展により人口減少が進む中、経済社会の活力を維持していくため、すべての年代の人々が地域社会の担い手として活躍できるよう環境整備が図られ、企業のみならず国、地方自治体やシルバー人材センター等地域の関係者による多様な就業機会の確保・提供が求められております。とりわけ、人手不足の分野や現役世代の下支えを担う労働力提供の役割もさらに期待が高まっています。一方で、新型コロナウイルスの感染拡大という未曾有の事態は、経済や社会生活に大きな影響を及ぼし、その状況は今後も続いていくことが想定されます。コロナ禍において新しい生活様式(ニューノーマル)に対応した会員拡大及び就業機会の拡大に向けては知恵を出し合う必要があります。

これまで、当センターでは「長期計画」(計画期間：平成 8 年度～平成 17 年度)、「第二次長期計画」(計画期間：平成 18 年度～平成 27 年度)、さらには平成 27 年度に策定しました「第三次長期計画」(計画期間：平成 28 年度～令和 2 年度)の取り組み等を通じ、それぞれの時代における高齢者の就業意欲や生きがい、社会参加意欲も汲み取りながら、社会・地域の状況に即した事業等を展開してまいりました。また、会員による自主的な組織運営や多様な人材ニーズに応える会員の育成、安全・適正就業の推進等に努めてまいりました。そして「第三次長期計画」の計画期間が令和 2 年度で終了することから、その振り返りを行い、残された課題や新たな課題等に対応すべく、このたび「第四次長期計画」を策定いたしました。

この新たな計画に基づき、会員、役員及び事務局が一丸となって目標達成に向かって取り組んでまいりたいと考えておりますので、会員の皆様におかれましては、今後も引き続きご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

最後に、関係各所におかれましては、今後ともより一層のご理解・ご協力並びにご指導を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

令和 3 年 3 月

公益社団法人名古屋市シルバー人材センター
理事長 伊藤 容子

第1章 第四次長期計画の策定について

1 第四次長期計画策定の趣旨

公益社団法人名古屋市シルバー人材センター（以下「センター」といいます。）の「第三次長期計画」（平成28年度～令和2年度）が終了するにあたり、今後のセンターの事業方針を明らかにするため、新たに「第四次長期計画」を策定します。

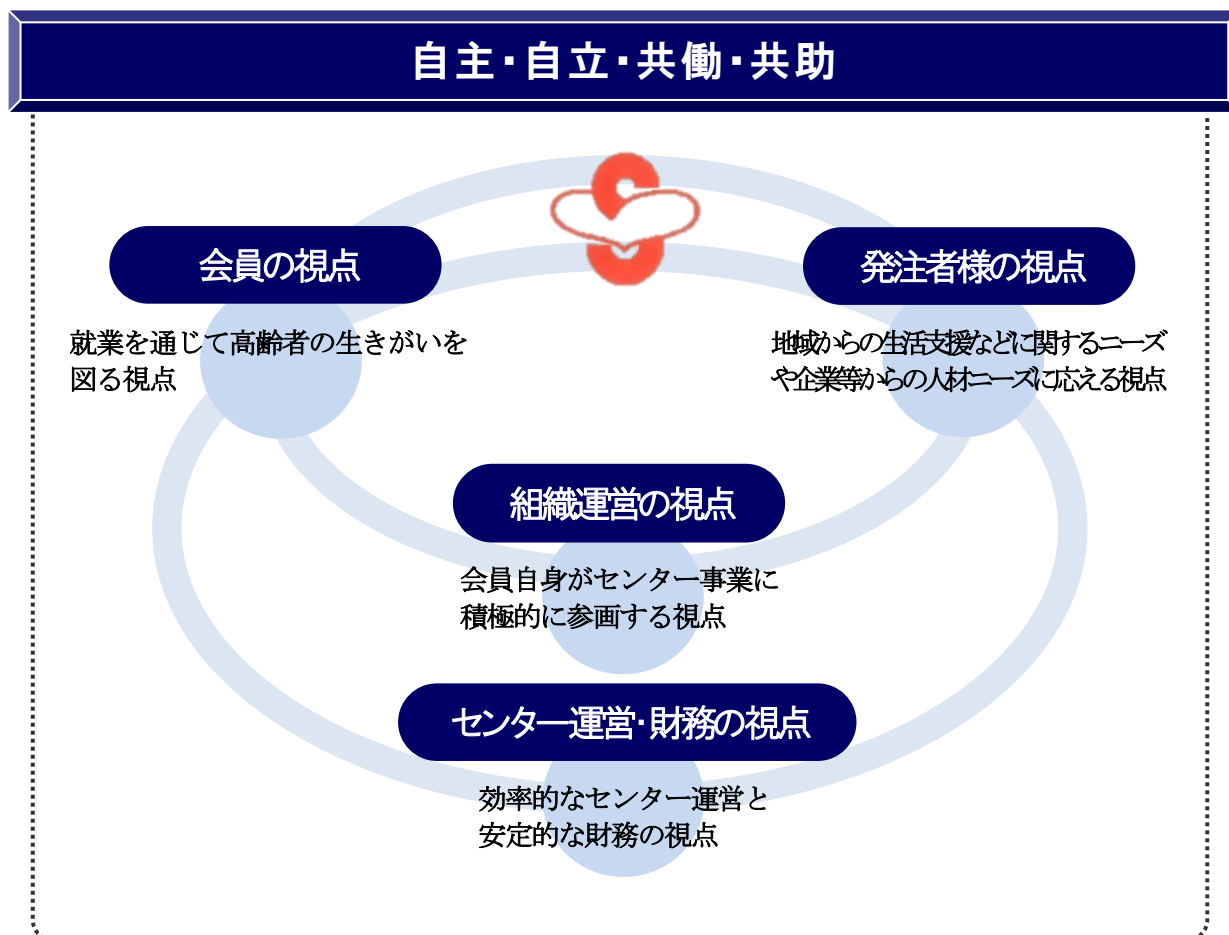
2 計画期間

令和3年度～令和7年度（5年間）

本計画の計画期間は、現在の社会状況や経済状況の変化を踏まえ、中期的な期間である5年間を計画期間として設定し、直面する現実の課題に取り組むとともに、その間に発生する課題・構想に柔軟に対応していきます。

3 計画における視点

センターの理念である「自主・自立・共働・共助」のもと、従前の長期計画においても掲げた4つの視点を継承し、本計画の取り組み等を推進します。



第2章 センターの現状と課題

1 第三次長期計画の評価と課題

[第三次長期計画の概要]

■計画期間 平成28年度～令和2年度（5年間）

■基本方針

1	多くの高齢者の入会を促進
2	多様な受注開拓への取り組み
3	地域の多様なニーズに対応
4	発注者様から満足いただけるサービスの提供
5	会員の参画による自主運営の促進
6	センターイメージの向上・魅力発信

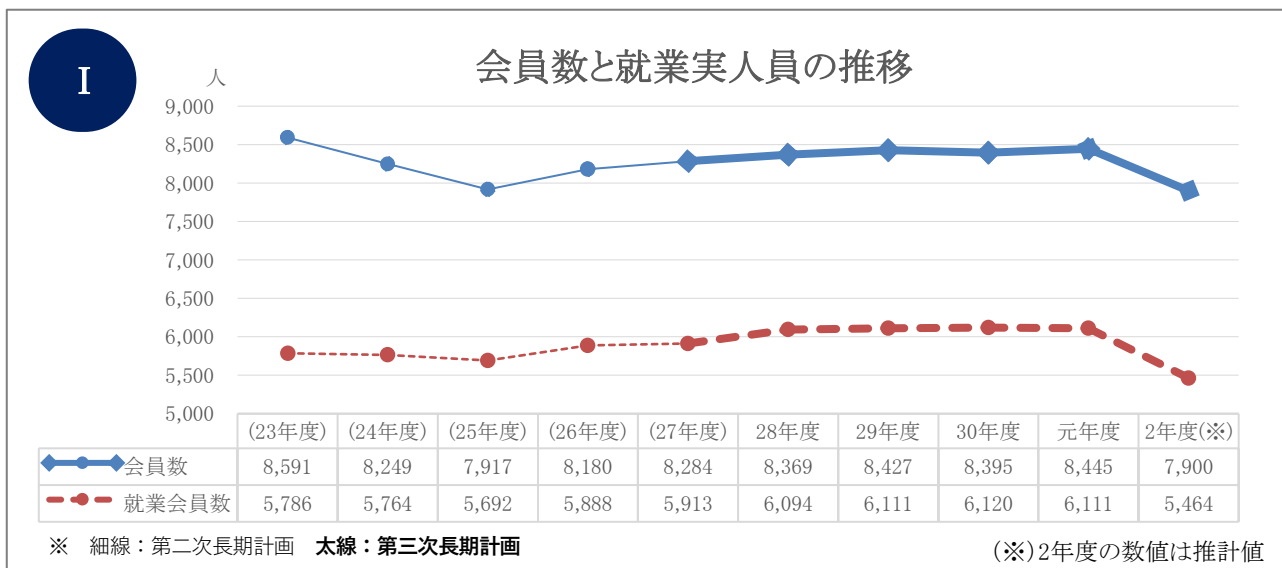
■目標数値

項目	第三次長期計画目標数値 [令和2年度]	《参考》事業実績 [令和元年度]	達成率
会 員 数	10,000 人	8,445 人	84.5%
(受託)配分金	28 億円	24 億 4,667 万円	97.1%
(派遣)賃 金	—	2 億 7,238 万円	
(受託)就業延べ人員	750,000 人	677,592 人	90.3%
(派遣)就業延べ人員	10,000 人	79,161 人	791.6%
就 業 率	75%	72.4%	96.5%
地 域 班 設 置 率	100%	88.9%	88.9%

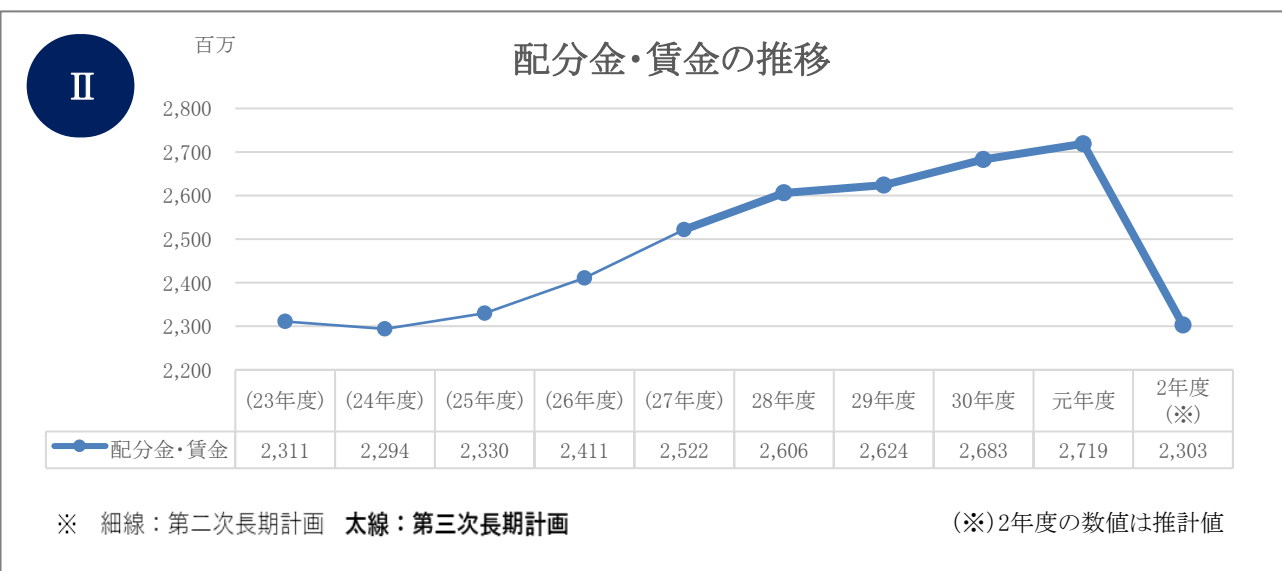
■実施項目(4つの視点－13の柱立て－41項目)

会員の視点	(1) 多くの高齢者の入会を促進する (2) 受注を拡大し、会員の就業ニーズに応える (3) 安全・適正就業を推進する
組織運営の視点	(1) 地域班や職群班活動を活性化する (2) 女性会員の活躍をバックアップする (3) 専門委員会等で会員の意見を事業運営に反映させる
発注者様の視点	(1) 地域からの多様なニーズに積極的に対応する (2) 企業等からの多様な人材ニーズに応える (3) 発注者様の満足度を高める質の高いサービス提供をめざす
センター運営・財務の視点	(1) センターの魅力発信を行う (2) 事務を効率化するとともに、職員を育成する (3) 財政基盤の安定を図る (4) 指定管理者として高齢者就業支援センター業務に積極的に取り組む

[第三次長期計画の推進期間における各実績の推移]



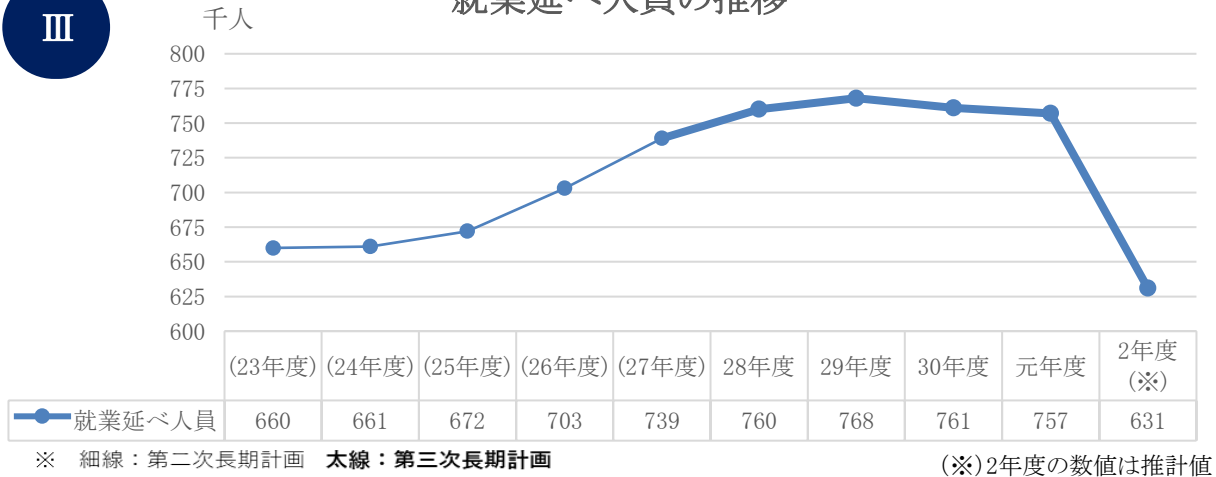
- 会員数は、10年間のうち最も少なかった平成25年度を底に、以降は概ね微増傾向にあった。平成30年度は退会者数が入会者数を上回ったため減少に転じたが、翌令和元年度には復調。
- 令和2年度はコロナ禍の影響を受け、入会説明会の人数制限と事前予約制の導入により平成25年度並みまで減少の見込み。
- 就業会員数は、会員数と比例した変動であるが、令和2年度は受注の見直しや縮小に伴い、大きく減少に転じる見込み。



- 最低賃金の推移に比例した配分金等の上昇も背景として、概ね増加傾向が続いた。平成28年9月に国、全シ協から「適正就業ガイドライン」の発出を受け、契約内容の点検・見直しに努めたことにより、平成29年度の伸びはやや鈍化した。
- 令和元年度にはリーマンショック前の水準近くまで復調したが、令和2年度はコロナ禍による受注の縮小等により大きく減少に転じた。

Ⅲ

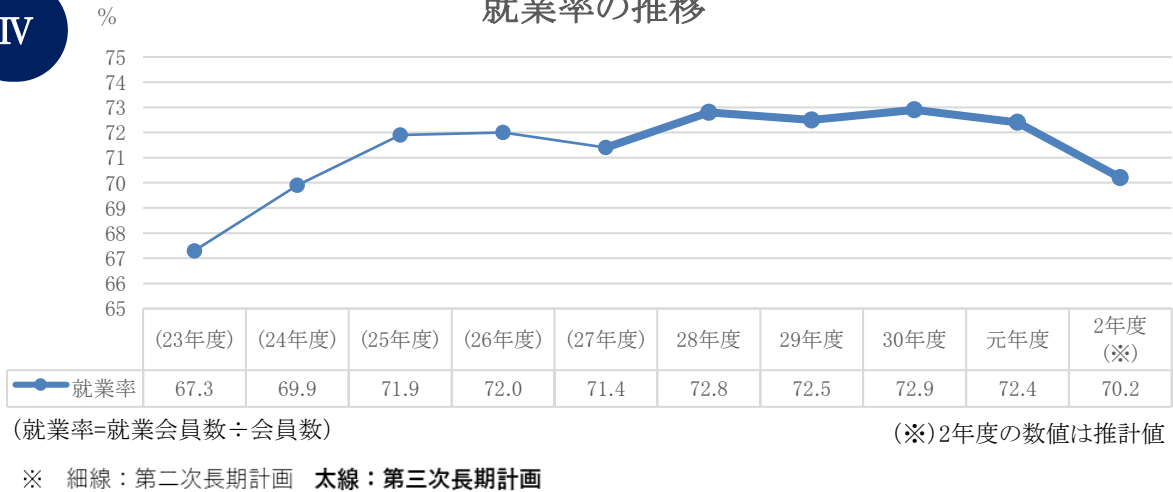
就業延べ人員の推移



- 平成25年度以降、29年度までは増加が続くも、その後は微減に転じた。
- コロナ禍の令和2年度は緊急事態宣言下での公共(スポーツ施設管理等)の就業見合わせや企業(飲食業・教育・観光分野)のみならず、一般家庭(子育て支援や生活援助軽サービス等)からも受注が大幅に下落したと連動。
- リーマンショックの影響を最も受けた平成22年度(641千人)をも下回る結果が予測される。

Ⅳ

就業率の推移



- リーマンショックの影響を受けた平成21・22年度頃の就業率は、63%台であった。
- その後、徐々に持ち直し平成25年度にはリーマンショック前の水準に戻し、以降は71~72%台での推移であったが、令和2年度はコロナ禍により就業会員数の大幅減少と会員数の減少も相まって、70%台まで落ち込む見込みにある。

[第三次長期計画期間(平成28年度～令和2年度)における主な現状と課題]

会員の視点	
現状(成果(下線部)を含む)	課題
<ul style="list-style-type: none"> ・会員数はほぼ横ばい(増減の繰り返し) ・令和2年度末の会員数は、コロナ禍の影響により大幅な減少見込 ・女性会員の比率は37.5%程度で横ばい ・平均年齢の上昇(年0.5歳弱の上昇) ・退会者は年度ごとに増減の繰り返し 	<ul style="list-style-type: none"> ・入会促進の強化(女性会員の入会促進の強化) ・未就業に伴う退会者の抑制 ・受注が増加し、会員が不足している ・ホームページの掲載内容がセンターの魅力を十分伝えきれていない ・会員の就業希望の把握が不十分
<ul style="list-style-type: none"> ・<u>会員の就業についての満足度は、65.5%で5年前より5ポイント程度の向上</u> ・配分金額等は増加傾向も令和2年度はコロナ禍の影響により大幅減少見込 ・<u>適正就業ガイドラインに基づき契約内容の点検・見直しを図った</u> ・<u>改正労働者派遣法(同一労働同一賃金)対応は「派遣先均等・均衡方式」にて実施</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・シルバー派遣事業の積極的な実施 ・多様な職種や分野での就業機会の創出 ・就業機会の拡大のための一層の受注確保 ・会員の就業希望と受注が多い仕事の傾向に開きがあるため、受注の多い業務に就業できる会員を増やす
<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度に重篤(死亡)事故が1件発生 ・平成28年度に<u>機械刈り除草のカルマー刃への一斉切替に伴い、石飛び事故は大幅減少</u> ・平成28年度に安全就業に問題のある会員への処分基準を一部改正 ・<u>職種別安全就業基準の一部改正</u> (除草:平成28年度・令和元年度/植木手 入れ:平成30年度) 	<ul style="list-style-type: none"> ・事故件数は年50件前後の高止まり傾向 ・平均年齢の上昇に伴い、健康に不安を抱える会員の比率が増加傾向にある ・会員の安全意識の醸成・向上 ・熱中症対策 ・類似事故を減少させる対策を講じる

組織運営の視点	
現状(成果(下線部)を含む)	課題
<ul style="list-style-type: none"> ・地域班の設置率は、平成28年度80%台、29～30年度は90%台に上昇したが、令和元～2年度には再び80%台となり、増減の繰り返し ・地域班や職群班は、シルバー人材センターの理念の根幹をなすものであるという意識醸成が不十分 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域班連絡員を引き受けてくれる担い手の確保 ・魅力ある地域班活動の運営を検討 ・地域班連絡員に対する支援策の強化 ・職群班活動への支援
<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度に<u>女性活躍推進委員会(シルバーレディース)</u>を設置 ・令和元年度には委員会企画による「<u>入会促進</u>」や「<u>仲間づくり</u>」に関する取り組みを実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・自主・自立した活動の促進支援 ・委員会の認知度向上及び波及効果
<ul style="list-style-type: none"> ・4つの部会(企画調整・事業促進・会員組織・広報啓発)及び専門委員会(配分金見積基準検討・受注開拓推進・機関誌編集・女性活躍推進)で運営 	<ul style="list-style-type: none"> ・自主・自立した活動の促進支援

発注者様の視点	
現状(成果(下線部)を含む)	課題
<ul style="list-style-type: none"> 生活支援型訪問サービスにおけるセンターへの期待は大きい。 件数の推移(平成29年度:323件 → 平成30年度:361件 → 令和元年度:354件) 	<ul style="list-style-type: none"> 受注開拓活動の実施 就業可能な会員の育成 生活支援サービスに積極的に取り組む
<ul style="list-style-type: none"> 仕事の出来栄えや仕事ぶりが良かったは90%を超えているが、5年前より2ポイント程減少した。(令和元年度調査:90.4%、平成26年度調査:92.6%) 	<ul style="list-style-type: none"> 会員向け研修の種類、内容、開催頻度の検討

センター運営・財務の視点	
現状(成果(下線部)を含む)	課題
<ul style="list-style-type: none"> ホームページの更新頻度を増した。 センターのホームページを見たことがある会員の比率は26%と高くない。 	<ul style="list-style-type: none"> 情報を更新し新しい情報を掲載する センターホームページにおける「会員専用ページ」は継続検討
<ul style="list-style-type: none"> 平成31年3月から<u>圧着ハガキによる請求書を導入し、発行にかかる事務を外部委託することで、効率化を図った。</u> 令和3年度の会員更新事務は新型コロナ対応としてコンビニ支払いを実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 事務事業のさらなる効率化
<ul style="list-style-type: none"> 平成28年度に応募し、平成29年度からの<u>5年間の指定管理者として選定された</u> <u>床カーペットの張替、照明器具のLED化</u> <u>和式トイレの洋式化</u> 新型コロナ感染拡大予防対応(衛生面での配慮) 	<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度に控える次期指定管理者応募への対応

2 センターを取り巻く状況

内部状況

◆ 受託事業(請負・委任)とシルバー派遣事業の一体的対応

企業ニーズの多様化と人手不足分野におけるニーズの増加により、これまでの受託事業(請負・委任)に加え、シルバー派遣事業の実績が増加し、また令和元年度の適正就業の取り組みの推進等により、センターにおける就業の形態は多様化しています。

これに伴い、会員にとっても従来の請負・委任による就業だけでなく、派遣事業による就業との違い等について理解を深めていくことが必要となってきます。

センター事務局(支部・本部)においても、多様な就業機会の創出や調整にかかる業務の増大が想定されます。そのため、事務局職員がお互いに連携・協働していくことで、企画調整機能や事務・事業推進体制を強化するとともに、職務に関わる全ての職員がチームの一員であるという意識を共有した業務遂行が求められます。

◆ 関係団体等との連携強化

第四次長期計画の計画期間における5か年の取り組みが、地域社会の活性化に寄与していくためには、これまで以上に地域とのつながりを深めることが不可欠です。そして、その実現に向けては関係団体等との連携強化が、ますます重要になってきます。

中でも、センターと名古屋市・区社会福祉協議会(以下「名古屋市・区社協」といいます。)との関係性は深く、これまでも職員の相互協力や事業面での情報共有等を進めてきました。

また、愛知県シルバー人材センター連合会(以下「愛知県連合」といいます。)とは各種事業、特にシルバー派遣事業においては、センターが愛知県連合の名古屋市事務所という位置づけでもあることから、より緊密な連携・協働が求められます。

今後の事業実施や事務効率化の取り組み等に際しては、名古屋市・区社協や愛知県連合をはじめとする関係団体や機関との有機的な連携を意識していくことも必要となります。

◆ センターイメージの向上・魅力発信

第三次長期計画の計画期間には、様々な媒体の利点を生かした広報活動等を実施しており、従前からの新聞広告掲載に加え、新たに名古屋市各局が募集する広告への積極的な応募を行い、ターゲットに合わせた広報活動も進めてきました。メディア(報道機関)からの取材依頼についても、その対応を行う中で関係性を少しずつ深めてきたところです。

また、センター広報(普及啓発)物の現状として「入会促進」や「受注開拓」につながる、さらには「センターの認知度」を高めるツールを各種作成等してきました。

しかしながら、コロナ禍の現状を鑑み経費節減の観点から広告掲載にかかる取り組みは縮小せざるを得ない状況です。

今後は、広報・広告媒体(ツール)の特性やターゲット、タイミングも意識しながら、より計画的・戦略的な広報活動を展開していくことが求められます。

外部状況

	H30 (2018)	R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
シルバーを 取り巻く状況			● コロナ禍(R2~)	● 高齢者雇用安定法改正(R3)			● ← 団塊の世代75歳到達(R4~R7) → ●	

◆ 新型コロナウイルス感染症の影響(コロナ禍における新しい生活様式等への対応)

令和2(2020)年初頭から猛威を振るう新型コロナウイルス感染症の拡大という未曾有の事態は雇用情勢をはじめ社会経済活動に大きな打撃を与え、今後もしばらく先行き不透明な状況が続くことが予想されます。仮にコロナ禍が収束しても経済状況や景気の回復には一定の期間を要することが見込まれ、センターの運営や財務にも大きな影響を及ぼすことが予想されます。

会員の入会促進や退会抑制、受注・就業機会の開拓、各種行事・会議・研修等の実施にあたっては引き続き社会的距離の確保等が求められることから当面はコロナ禍を踏まえ、会員の健康や安全に配慮しながら新しい生活様式や感染防止対策を講じていくことが必要となります。

◆ 高齢者雇用安定法の改正

少子高齢化が急速に進展し人口が減少する中で、経済社会の活力を維持するため、働く意欲がある高齢者がその能力を十分に発揮できるよう、高齢者が活躍できる環境整備を図ることが必要とされています。

このような状況を受け、令和3(2021)年4月から個々の労働者の多様な特性やニーズを踏まえながら70歳までの就業機会の確保に向けて、各事業者において多様な選択肢の措置を講じることが努力義務化されます。

今後、70歳までの就業機会確保が義務化されることも見据えると、センター会員の就業機会のあり方について考慮していくことも想定しなくてはなりません。

◆ 地域共生社会の実現(地域包括ケアシステムの構築)

団塊の世代が75歳以上となる令和7(2025)年にかけては、高齢化が急激に進み、特に75歳以上の高齢者の他、ひとり暮らし高齢者や高齢者のみで構成される世帯、認知症である高齢者が急増することが見込まれています。

この2025年を目途に高齢者が可能な限り住み慣れた地域でその有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、医療、介護、介護予防、住まい及び自立した日常生活の支援が包括的に確保される体制「地域包括ケアシステム」を構築することが求められています。

地域包括ケアシステムの構築にあたっては、地域の住民同士がお互いを尊重し、ともに助けあい支えあいながら、地域から誰ひとり排除されない、誰もがその人らしく安心して充実した生活を送れるような地域社会を目指し、地域住民一人ひとりの暮らしと生きがい、そして、地域をともに創る「地域共生社会」の実現が求められています。

[第四次長期計画と関連する各種計画]

	H30 (2018)	R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
全シ協 会員100万人 達成計画	第2次計画							
名古屋市 総合計画		2023						
名古屋市 はつらつ長寿 プランなごや	第7期計画		(策定)	第8期計画		(策定)	第9期計画	
名古屋市 シルバ ー 長期計画	第三次長期計画(H28~R2)			(策定)	第四次長期計画			
なごや 地域福祉	2015 (策定)		2020 第3期計画(名古屋市)/第6次計画(名古屋市社協)					(策定)

◆「第2次会員100万人達成計画」【計画期間：平成30年度～令和6年度】

全国シルバー人材センター事業協会(以下「全シ協」といいます。)が「地域のニーズに応えることで、地域で頼りにされる存在になる」「仕事を通して人の喜ぶ顔が見え、会員が誇りを持てる」「自分にあった仕事で、経験を活かし、能力を発揮することができる」「働くことで社会とつながり、仲間ができて、健康でいられる」を目指す姿として、各市町村センター及び連合本部、全シ協あわせて令和6(2024)年度までに会員数100万人の達成目標を掲げています。

100万人達成に向けた道筋としては「入会者の増加及び退会者の減少に向けた取組」「職員、役員、会員が一体となった取組」「イメージの転換と広報」「PDCAサイクルによる的確な目標管理の徹底」が挙げられています。

◆「名古屋市総合計画2023」【計画期間：令和元年度～令和5年度】

名古屋市政を総合的かつ計画的に運営していくため、令和12(2030)年頃を見据えた将来のまちの姿を描くとともに、その実現に向けて取り組む施策と事業をまとめた計画であり、市の各分野の個別計画は、総合計画との整合がはかられています。

この総合計画2023で掲げる45施策のうち、センターの取り組み等と関連する施策としては「施策5 高齢者が生きがいを持って暮らせるよう支援します」及び「施策6 高齢者が安心して暮らせるよう支援します」が挙げられます。

また、総合計画 2023 では SDGs(エスディージーズ)に掲げられた 17 の目標と市が取り組む施策との関係性について明示されています。さらには、令和元(2019)年 7 月、名古屋市は SDGs の達成に向けた優れた取り組みを提案する都市である「SDGs 未来都市」に選定されていることから、センターの取り組みを推進するにあたって SDGs の目標達成について意識していく必要があります。

SDGs (エスディージーズ)について

持続可能な開発目標 (SDGs :Sustainable Development Goals)とは、平成 27(2015)年 9 月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための 2030 アジェンダ」にて掲載された世界共通の目標。健康や教育、経済成長、気候変動に関するものなど、多岐にわたる 17 の目標と 169 のターゲットが設定されており、令和 12(2030)年までの達成をめざすものです。



◆「はつらつ長寿プランなごや 2023」【計画期間：令和 3 年度～令和 5 年度】

(第 8 期名古屋市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画)

名古屋市における高齢者のための保健・福祉施策の目標などを定めた「高齢者保健福祉計画」と、介護保険サービスの量の見込みなどを定めた「介護保険事業計画」を一体的に策定したものです。この計画では「互いに長寿を喜び合い、はつらつとして暮らせるまち、なごや」の実現を目指しています。

はつらつ長寿プランなごや2023の16施策の中の「施策3 社会参加の機会の充実・活躍の場の提供」においては、めざす姿を「高齢者になっても健康ではつらつと暮らすことができ、生きがいを持って積極的に社会参加するとともに、意欲や能力に応じて社会において様々な役割を担い、活躍している。」としており、センターの事業等がここに含まれています。

◆「なごやか地域福祉 2020」【計画期間：令和 2 年度～令和 6 年度】

(第 3 期名古屋市地域福祉計画・第 6 次名古屋市社会福祉協議会地域福祉推進計画)

名古屋市全域を対象として、『地域福祉の推進』に関する事項を定める計画で、主に地域での様々な困りごとをどのように解決することができるのか、その仕組みづくりを進めています。

令和 2(2020)年 3 月に名古屋市の「地域福祉計画」と名古屋市社会福祉協議会の「地域福祉推進計画」とを一体的に見直して策定し、令和 2(2020)年度より 2020 として推進しています。

「地域共生社会の実現に向けて、市民、地域に関わる様々な団体、社会福祉協議会や行政が互いに手を携えて連携・協働し、地域の誰もが役割を持って、つながり支えあいながら、自分らしく暮らし活躍できる地域社会を目指します。」を計画の基本目標に掲げ、「つながり支えあう地域をつくる」「一人ひとりの「暮らし」を支える仕組みをつくる」「地域で活動する多様な担い手を育む」という 3 つの方向性を示しています。

第3章 第四次長期計画の基本方針と目標及び体系図

1 基本方針

第四次計画における基本方針の考え方

- * 第三次計画の基本方針は、策定時に議論を重ね一定の整理がなされていることから、その継承を基礎としつつ、一部変更等について検討しました。
- * 第三次計画の基本方針の1つである「センターイメージの向上・魅力発信」は市民・会員・発注者をそのターゲットとし、センター運営各方面にかかるものであるため、第四次計画では基本方針として掲載せず、他の5つの基本方針との連携を図りつつ、広報戦略を検討し、センターの魅力発信等を計画的に展開・推進していきます。
- * 第四次計画の計画期間においては、団塊の世代がすべて75歳に到達、会員の高齢化が進み、健康維持や安全就業がより一層重要視されることから、新たに「会員の健康・安全」に関する基本方針を掲げます。

高齢者自身がその蓄積された知識・経験を活かして、地域社会の支え手となり、健康で意欲を持ち続けながら生涯を送ることのできる「生涯現役社会」の実現に向けて、働く意欲のある高齢者が、年齢に関わりなくその能力や経験を活かし活躍できる場を提供します。

1 多くの高齢者の入会を促進

働く意欲と能力のある元気な高齢者の入会を促進し、就業やセンター活動を通じて活躍の場を提供することで、高齢者の生きがいづくりを応援するとともに、活力ある地域社会づくりに貢献します。

2 多様な受注開拓への取り組み

高齢者の就業ニーズの変化・多様化に対応し、請負・委任による就業機会の提供に加え、労働者派遣事業等での就業機会や職域開拓を行い、これまでの枠にとらわれない多様な受注開拓に取り組みます。

3 地域の多様なニーズに対応

高齢者の就業等を通じ、生活支援など地域における多様なニーズに積極的に対応し、地域社会に貢献します。

4 発注者様から満足いただけるサービスの提供

発注者様のニーズに応え満足いただけるサービスの提供を目指して、サービスの質の向上を図ります。

5 会員の参画による自主運営の促進

会員自身がセンター事業に積極的に参画し、会員によるセンターの自主運営をさらにすすめます。

6 会員の健康・安全を意識した事業推進 **新規**

会員が自身や仲間の健康に関心を持てるような機会を創出するとともに、「安全は何よりも優先する」という意識を高める取り組みを推進します。

2 目標数値

第四次計画における目標数値の考え方

- * 第四次計画の計画期間においては、受託事業(請負・委任)に加え、近年の派遣事業による実績の割合増加傾向も勘案し、両事業あわせた目標を設定します。
- * 目標数値は、5年後、すなわち計画最終年の令和7年度時点での到達目標とします。
- * 計画初年度となる令和3年度以降のコロナ禍における景気動向等が不透明な状況であり、その他、令和5年度からのインボイス制度導入や、令和4年度以降の団塊の世代75歳到達等を見据えると、慎重な目標数値を設定する必要があります。
- * 会員数は、第三次計画の目標数値が未達成であることを踏まえつつ、全シ協の『第2次100万人計画』の目標会員数との兼ね合いも考慮する必要があります。
- * 地域班設置率は、全学区設置という第三次計画の目標を継承します。

項目	第四次長期計画 目標数値 [令和7年度]	《参考》 事業実績 [令和元年度]	《参考》 第三次長期計画目標数値 [令和2年度]
会員数	10,000人	8,445人	10,000人
(受託)配分金	28億円	24億4,667万円	28億円
(派遣)賃金		2億7,238万円	—
(受託)就業延べ人員	760,000人	677,592人	750,000人
(派遣)就業延べ人員		79,161人	10,000人
就業率	75%	72.4%	75%
地域班設置率	100%	88.9%	100%

※様々な予測機関の予測を集計した「日本経済研究センター」ESPフォーキャスト調査(2020.8)によると、経済活動が元の水準に戻るのには3年以上先、2023(令和5)年以降とされています。

3 体系図



実施項目(33項目)

会員の視点

(1) 多くの高齢者の入会を促進する	
①	市民向けイベントの開催
②	ニーズに即した新たな入会方法の検討
③	支部での入会説明会の開催
④	退会者の抑制
(2) 受注を拡大し、会員の就業ニーズに応える	
⑤	会員の就業ニーズの把握
⑥	会員提案制度の検討
⑦	適正就業の推進と派遣事業の拡大
(3) 会員の安全就業や健康を重視する	
⑧	安全就業の推進
⑨	安全就業パトロール指導員(仮称)の配置
⑩	会員による相談窓口の設置検討
⑪	会員の健康づくり推進

組織運営の視点

(1) 地域班や職群班活動を活性化する	
⑫	地域班での入会促進
⑬	地域班活動の継続支援
⑭	地域班を通じた会員同士の仕事の理解やセンター利用の促進
⑮	ボランティア活動の実施と内容検討
⑯	職群班活性化に向けた取り組みの検討
(2) 女性会員の活躍をバックアップする	
⑰	女性会員の入会・就業促進
(3) 専門委員会等で会員の意見を事業運営に反映させる	
⑱	専門委員会等で会員の意見を事業運営に反映させる

発注者様の視点

(1) 地域からの多様なニーズに積極的に対応する	
⑲	生活援助軽サービスの拡充
⑳	生活支援事業の継続実施
㉑	地域貢献事業の継続実施
(2) 企業等からの多様な人材ニーズに応える	
㉒	ニーズに即した研修内容や実施量の検討
㉓	多様な人材ニーズに応える会員の育成
(3) 発注者様の満足度を高める質の高いサービス提供をめざす	
㉔	発注者様満足度調査
㉕	就業開始後の発注者様へのフォローアップ

センター運営・財務の視点

(1) 戦略的な広報活動を展開する	
⑳	広報戦略に基づくセンターの魅力発信
㉑	会員専用ページの検討
(2) 事務を効率化するとともに、職員を育成する	
㉒	事務効率化に向けた方法等の検討
㉓	職員の育成と研修実施
(3) 財政基盤の安定を図る	
㉔	事務費率等についての検討
㉕	補助金要望の継続実施
(4) 指定管理者として高齢者就業支援センター業務に積極的に取り組む	
㉖	提案内容を確実に実施
㉗	指定管理者に応募

第4章 第四次長期計画の取り組み～33の実施項目～

1 「会員の視点」

(1) 多くの高齢者の入会を促進する

働く意欲と能力のある元気な高齢者の方の入会を促進するために、下記の取り組みを実施します。

実施項目	内容
① 市民向けイベントの開催	高齢者向けイベントの開催等により、センターの事業内容を紹介するとともに、来場者に対する情報提供や案内を行うことで、入会の促進を図ります。
② ニーズに即した新たな入会方法の検討	入会(会員登録)方法について、電話等による相談の充実や申込手続きのデジタル化といった、今後の高齢者のニーズにも対応できる、利便性の高い方法を検討します。
③ 支部での入会説明会の開催	毎週水曜日に高齢者就業支援センターで開催している入会説明会に加え、各支部でも市民(区民)にとって出席しやすい身近な場所で入会説明会を開催します。
④ 退会者の抑制	年度更新をしていない会員を対象とした就業相談会を開催する等、就業の機会がないために退会しようとする会員の減少に努めます。

(2) 受注を拡大し、会員の就業ニーズに応える

会員の就業ニーズの変化・多様化に応えるため、就業ニーズを把握するとともに、これまでの枠にとらわれないような多様な受注の開拓や就業機会の拡大に努めます。

実施項目	内容
⑤ 会員の就業ニーズの把握	入会時だけでなく、就業相談会や会議・研修開催時を通して、会員の就業希望等を把握し、会員情報を随時更新することで就業ニーズの変化にきめ細かく対応します。
⑥ 会員提案制度の検討	自主事業の拡充に取り組むとともに、会員から新たな事業のアイデアを募集し、事業化をサポートすることで、会員による新たな独自事業を目指します。
⑦ 適正就業の推進と派遣事業の拡大	請負や委任ではなじまない受注や適性就業への取り組みに対応できるよう派遣事業の受注拡大を図り、会員の就業ニーズに対応した多様な就業の確保に取り組みます。

(3) 会員の安全就業や健康を重視する

「安全は何よりも優先する」をモットーに、会員の安心・安全な就業環境を確保していくため、下記の取り組みを実施します。

実施項目	内容
⑧ 安全就業の推進	会員の平均年齢上昇を踏まえ、安全・適正就業実施計画にもとづいた安全研修や安全啓発活動を通じて会員の安全就業への意識をさらに高め、事故の削減に取り組みます。
⑨ 安全就業パトロール指導員(仮称)の配置 新規	事故を未然に防ぐため、定期的に就業現場を巡回し安全・適正就業の指導や健康についてアドバイスするための「安全就業パトロール指導員(仮称)」を配置します。

⑩	会員による相談窓口の設置検討 新規	会員の自主性や知識・経験を活かす場として、仕事の相談はもちろん、会員による健康・生きがいの相談窓口を設け、ニーズを受注開拓や講座実施に活かします。
⑪	会員の健康づくり推進	年齢を重ねても就業を続けることができるよう、会員自らが自身の健康状態を確認する機会として、安全研修や健康診断の受診勧奨等、安全啓発活動に取り組みます。

2 「組織運営の視点」

(1) 地域班や職群班活動を活性化させる

より多くの会員が地域班活動に参加したくなるようなきっかけづくりを行うとともに、新たな職群班に参加しセンター事業に積極的に参画できるようにします。

	実施項目	内容
⑫	地域班での入会促進	会員から配偶者や友人、近隣住民等に「紹介カード」付チラシで入会を勧めてもらい、その紹介カードを持参した方が入会した場合には、紹介カードを配った会員が所属する地域班に対し記念品を贈呈します。
⑬	地域班活動の継続支援	地域班連絡員のグループワークを開催するほか、副連絡員の設置等の体制の強化について、事務局、理事及び推進委員が一体となって継続的に支援します。
⑭	地域班を通じた会員同士の仕事の理解やセンター利用の促進	「共働・共助」の理念のもと、会員がセンターサービスを利用し、会員同士がお互いに助け合う取り組みを地域班で促進し、地域の連帯感を高めます。
⑮	ボランティア活動の実施と内容検討	普及啓発促進月間におけるボランティアを始めとした取り組みにおいて、地域におけるセンターへの認知度と会員の充足感を高めるような活動を実施します。
⑯	職群班活性化に向けた取り組みの検討	経理やIT関連など現役時代に則した新たな職群班の設置を検討するとともにし、派遣事業等により新たな就業分野の拡大を図ります。

(2) 女性会員の活躍をバックアップする

女性の入会促進や女性会員が魅力を感じる職域の拡大等について、会員の参画により検討し取り組みをすすめていくことで、女性会員の活躍をバックアップします。

	実施項目	内容
⑰	女性会員の入会・就業促進	女性活躍推進委員会として、女性会員の入会促進や仲間づくりに取り組み、女性会員が活躍できる仕事の拡大やセンター組織の活性化を目指します。

(3) 専門委員会等で会員の意見を事業運営に反映させる

現在設置している専門委員会等の活動をより活発化させ、会員の意見が事業運営により反映できるようにします。

	実施項目	内容
⑱	専門委員会等で会員の意見を事業運営に反映	部会や専門委員会等がより一層活発な意見交換の場となり会員の意見が反映できるよう、効果的な委員構成も含めた委員会を運営し、さらなる事業運営の活性化を推進します。

3 「発注者様の視点」

(1) 地域からの多様なニーズに積極的に対応する

地域からのニーズのなかでも特に必要性が増加している生活支援について、市委託事業「生活援助軽サービス」や福祉・家事援助サービス、訪問介護事業の利用促進に努めるとともに、新規事業の実施検討にも取り組み、地域社会に貢献します。

実施項目	内容
⑱ 生活援助軽サービスの拡充	「生活援助軽サービス」の利用を促進するため、対象者であるひとり暮らし高齢者等に届くよう幅広い手段で広報し、サービスの担い手となる会員の養成を行います。
⑳ 生活支援事業の継続実施	会員の経験を活かし、福祉・家事援助サービスや訪問介護サービスの提供を通じて、子育て世代や高齢者世帯をはじめとする地域の家庭を支援します。
㉑ 地域貢献事業の継続実施 新規	墓地清掃サポート事業や空き家管理事業など、地域社会への貢献につながる事業については継続的に実施するとともに、需要に合わせた新たな事業の実施を検討します。

(2) 企業等からの多様な人材ニーズに応える

人手不足分野をはじめとした企業等からの高まっている多様な人材ニーズに応えるために、人材の増強や会員研修の充実を図ります。

実施項目	内容
㉒ ニーズに即した研修内容や実施量の検討	発注者が安心して仕事の依頼ができ、信頼されるサービス提供のため、基本の職種別研修の他に、職種にあったコンプライアンスやマナー等の研修のあり方を検討します。
㉓ 多様な人材ニーズに応える会員の育成	植木手入れや除草などニーズが高い職種について、就業会員の高齢化による世代交代に伴う人材不足を解消するため、研修回数や内容の拡充を検討します。

(3) 発注者様の満足度を高める質の高いサービス提供をめざす

発注者様からの声を定期的に把握・分析し、迅速にサービス提供に活かしていくことで、発注者様の満足度を高める質の高いサービス提供をすすめます。

実施項目	内容
㉔ 発注者様満足度調査	発注者様満足度調査を実施し、発注者の意向や満足度や新たなニーズを把握し、今後のサービス向上に生かします。
㉕ 就業開始後の発注者へのフォローアップ	発注者様への定期的な訪問や会員への聞き取り等により、会員の就業状況を把握・分析・記録し、発注者様への要望にきめ細かく対応します。

4 「センター運営・財務の視点」

(1) 戦略的な広報活動を展開する

高齢者をはじめ地域の皆様に対し、センターの魅力発信等の広報活動を戦略的に展開し、地域におけるセンターの認知度をより一層高めます。

実施項目	内容
②⑥ 広報戦略に基づくセンターの魅力発信	市民・会員・発注者様といったターゲットにあわせたセンターの魅力発信等を行うため、タイミングやツール(媒体)を意識した戦略的・計画的な広報活動を行います。
②⑦ 会員専用ページの検討	会員がホームページから仕事情報をはじめとするセンターの情報をいつでも取得できるように、「会員専用ページ」の内容や運用方法などについて継続検討します。

(2) 事務を効率化するとともに、職員を育成する

事務の効率化に積極的に取り組み、センターのよりよい運営につなげるとともに、職員の育成を行います。

実施項目	内容
②⑧ 事務効率化に向けた方法等の検討	職員の働き方改革や業務改善、事業運営のチェック機能強化につながるような事務効率化の方法等について検討します。
②⑨ 職員の育成と研修実施	センター職員として必要な能力をはじめ社会・地域の動向等について学ぶ機会や事務効率化につながるような研修を企画・実施し、幅広い視点を持つ職員を育成します。

(3) 財政基盤の安定を図る

自主財源の確保について検討するとともに、センター運営に必要な国・市からの補助金については要望を継続し、財政基盤の安定を図ります。

実施項目	内容
③⑩ 事務費率等についての検討	事務費率については、今後の動向等を注視しながら、財政基盤の安定化と発注者様の負担を勘案したうえで、慎重に検討していきます。
③⑪ 補助金要望の継続実施	国・市からの補助金については、計画的な事業実施や経費節減等の可視化に努め、必要額の継続的な要望を行います。

(4) 指定管理者として高齢者就業支援センター業務に積極的に取り組む

当センターが指定管理者となっている高齢者就業支援センターについては、提案内容にしたがい、着実かつ積極的な業務運営に取り組みます。

実施項目	内容
③⑫ 提案内容を確実に実施	指定管理者として提案した業務内容及び協定書等に基づき、着実に業務を実施します。
③⑬ 指定管理者に応募	シルバー人材センター事業と高齢者就業支援センター事業を一体的・有機的に運営し、高齢者の就業促進及び就業機会の確保を図ることを目的として応募します。

1 第四次長期計画の進行管理と評価

- この計画に基づき、各年度の事業計画において計画に基づく取り組みの具体策を記載するとともに、各年度の予算にも反映させ、計画を推進します。
- 各年度の事業計画に基づく具体的な取り組みの実施状況や、計画の進行管理と評価を理事会で行い、定時総会でもその結果を報告します。
- 計画の推進に関する情報は、ホームページや会報などを通じ、会員をはじめ広く地域に公開します。特に会員に対しては、計画の推進について広く意見を聴取し、会員参加の促進を図ります。
- 計画期間中でも、センターを取り巻く環境の変化や新たな構想など外部環境の動向を継続的に収集・分析し、その結果、計画の見直しや修正が必要となった場合は、柔軟に対応します。

資 料

- 1 第四次長期計画策定要綱
- 2 第四次長期計画策定委員会 委員名簿
- 3 第四次長期計画策定作業部会 部会員名簿
- 4 第四次長期計画策定経過
- 5 第三次長期計画実施結果
- 6 令和元年度 会員の就業と意識に関する調査結果（概要）
- 7 令和元年度 発注者満足度調査結果（概要）

公益社団法人名古屋市シルバー人材センター第四次長期計画策定要綱

(趣旨)

第1 公益社団法人名古屋市シルバー人材センター（以下「センター」という。）「第三次長期計画」の計画期間が終了するにあたり、今後のセンターの事業指針を明らかにするために、新たに次期長期計画を策定すること並びにその策定にかかる体制及び立案の方法を定める。

(計画の名称)

第2 計画の名称は、公益社団法人名古屋市シルバー人材センター第四次長期計画（以下「計画」という。）とする。

(計画の期間)

第3 計画の期間は、令和3年度から令和7年度の5か年とする。

(策定方針)

第4 計画は、第三次長期計画（平成28年度から令和2年度）の達成状況やセンターの現状や課題等を考慮し策定する。

(策定にかかる体制)

第5 計画を策定するため、センターに第四次長期計画策定委員会（以下「策定委員会」という。）を設置する。

(職務)

第6 策定委員会は次の事項について協議を行い、令和2年度中に計画（案）を策定する。

- (1) 第四次長期計画の策定に関すること。
- (2) その他センターの運営に関すること。

2 策定委員会の委員長は、計画の策定に関する事項について、センターの理事長に報告する。

(策定委員会の構成員と任期)

第7 策定委員会の委員は、次の各号に掲げる者のうちからセンターの理事長が委嘱する。

- (1) 会員の代表
- (2) 行政機関からの代表
- (3) 事務局

2 策定委員会に委員長及び副委員長各1名を置き、委員の互選により選任する。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故あるときはその職務を代理する。

4 策定委員会の委員の任期は、センターの理事会において計画を策定した日をもって終了する。

(策定委員会の招集と採決)

第8 策定委員会は委員長が招集し、委員長は会議の議長となる。

- 2 委員長は、委員総数の半数以上の出席がなければ、会議を開くことができない。
- 3 策定委員会の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数の時は、委員長の決するところによる。

(作業部会)

第9 策定委員会のもとに、計画策定作業部会（以下「作業部会」という。）を置く。

- 2 作業部会の部会員は、策定委員会において選任する。
- 3 作業部会に部会長を置き、部会員の互選により選任する。
- 4 作業部会は部会長が招集し、部会長は会議の議長となる。
- 5 作業部会は、策定委員会により付議された事項について検討を行い、その経過・結果を策定委員会に報告する。

(関係者の出席)

第10 策定委員会及び作業部会は、必要に応じて関係者の出席を求め、意見を聞くことができる。

(計画の策定)

第11 計画は、理事会に上程しその承認を得て策定とする。

(庶務)

第12 計画策定にかかる庶務は、事務局総務部において処理する。

附 則

この要綱は、令和2年5月29日から施行し、計画を策定した日をもって廃止する。

第四次長期計画 策定委員会 委員名簿

(敬称略)

区 分	氏 名	所 属	備 考
会員代表	福 田 支	副理事長（西部支部推進委員会委員長）	委 員 長
	木 村 一 弘	理事（東部支部推進委員会委員長）	副委員長
	林 口 高	理事（南部支部推進委員会委員長）	
	荻 谷 哲 夫	理事（北部支部推進委員会委員長）	
行政代表	高 久 和 彦	名古屋市健康福祉局高齢福祉部高齢福祉課長	
事務局	小 沢 良 行	事務局長	
	坂 野 克 治	東部支部所長	
	櫻 間 利 和	西部支部所長	
	早 川 勝 利	南部支部所長	
	吉 川 秀 徳	北部支部所長	
	三 浦 憲 治	業務部長	
	金 田 雄 介	総務部主幹	

第四次長期計画 策定作業部会 部会員名簿

(敬称略)

区 分	氏 名	所 属	備 考
行政代表	海 付 義 清	名古屋市健康福祉局高齢福祉部 高齢福祉課在宅福祉係長	
事務局長	小 沢 良 行	事務局長	部 会 長
部 長	三 浦 憲 治	業務部長	
	金 田 雄 介	総務部主幹	
次 長	小 林 陽	総務部次長	
	勝 見 真 人	業務部次長	
	新 田 憲 一 朗	東部支部次長	
	鈴 木 康 人	北部支部次長	
主 事	増 田 義 幸	総務部主事	
	安 井 康 太 朗	業務部主事	
	藤 谷 孝	西部支部主事	
	渡 邊 利 恵	南部支部主事	

第四次長期計画策定経過

1 策定委員会

回数	開催日	主な議題等
第1回	令和2年 5月29日	1 委員長・副委員長の選任について 2 作業部会部会員の選任について 3 第三次長期計画の推進状況について 4 今後の策定会議等スケジュールについて
第2回	7月31日	(※新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため延期)
第2回	11月10日	1 第四次長期計画策定作業部会の検討経過について 2 第四次長期計画の骨子(案)について 3 策定スケジュールについて
第3回	12月24日	1 第四次長期計画の骨子(案)について 2 第四次長期計画の骨子に対する意見募集について
第4回	令和3年 3月18日	1 第四次長期計画(案)の骨子に対する意見募集の結果について 2 第四次長期計画(案)について 3 第四次長期計画の公表までの流れについて

2 作業部会

回数	開催日	主な議題等
第1回	令和2年 7月17日	1 部会長の選任について 2 第1回策定委員会の開催報告について 3 第三次長期計画の進捗状況について 4 会員及び発注者調査の結果について 5 第四次長期計画策定の流れについて
第2回	8月13日	1 第三次長期計画の実施項目の方向性(集約)について・ 第四次長期計画に盛り込む新規事項(アイデア)について 2 第四次長期計画の策定スケジュールの再編(案)について
第3回	9月17日	1 第四次長期計画の基本方針(案)について 第四次長期計画の目標数値(案)について 2 第四次長期計画に盛り込む継続・新規事項(案)について
第4回	10月16日	1 第四次長期計画の実施項目(案)について 2 第四次長期計画の骨子(案)について
第5回	12月15日 (オンライン)	1 第四次長期計画冊子の構成等(案)について 2 第四次長期計画の取り組み(実施項目)の内容(案)について
第6回	令和3年 3月2日 (オンライン)	1 第四次長期計画(案)の骨子に対する意見募集の結果について 2 第四次長期計画(案)について 3 第四次長期計画の公表までの流れについて

第三次長期計画(平成28年度～令和2年度)実施結果

項目	現 状	課 題
1 「会員の視点」 就業を通じ高齢者の生きがい充実を図る視点		
1-1 多くの高齢者の入会を促進する		
	<p>【計画当初】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会員数は21年度をピーク(9,833人)に減少傾向にあり、26年度から回復傾向となる。 <p>【実施結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会員数はほぼ横ばい(増減の繰り返し) ・2年度末の会員数は、コロナ禍の影響により大幅な減少見込 ・女性会員の比率は37.5%程度で横ばい ・平均年齢の上昇(年0.5歳弱の上昇) ・退会者は年度ごとに増減の繰り返し 	<ul style="list-style-type: none"> ・入会促進の強化 ・女性会員の入会促進を強める ・未就業に伴う退会者の抑制 ・受注が増加し、会員が不足している。 ・ホームページの掲載内容がセンターの魅力をもっと伝えていない。 ・会員の就業希望の把握が不十分 ・入会后早い段階で就業情報を提供する。
1-2 受注を拡大し、会員の就業ニーズに応える		
	<p>【計画当初】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会員の就業についての満足度は、60.1% ・会員の就業ニーズの多様化 ・配分金額等は20年度をピークにリーマンショック等により22年度まで減少、23年度以降は最低賃金の推移に比例して増加 ・会員の希望職種と受注職種に開きがある ・植木手入れや除草は、受注が多く会員不足 <p>【実施結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会員の就業についての満足度は、65.5%で5年前より5ポイント程度の向上 <p>※会員の就業と意識に関する調査結果から</p> <ul style="list-style-type: none"> ・配分金額等は、増加傾向にあったが、2年度はコロナ禍の影響により大幅減少見込 ・適正就業ガイドラインに基づき契約内容の点検・見直しを図った。(28.9～) ・改正労働者派遣法(同一労働同一賃金)対応は「派遣先均等・均衡方式」にて実施(R2.4～) 	<ul style="list-style-type: none"> ・シルバー派遣事業の積極的な実施 ・多様な職種や分野での就業機会の創出 ・就業機会の拡大のため一層の受注確保が必要 ・会員の就業希望と受注が多い仕事の傾向に開きがあるため、受注の多い業務に就業できる会員を増やす

【計画／上段 △検討、○実施、×見直し】【実施状況／下段 ▲準備、●実施、×未着手】

事項	内容	計画実施年度					備考
		28	29	30	元	2	
市民向けイベントの開催	高齢者向けイベントを開催し、センターの事業 PR とともに入会促進を図る。 ※高齢者向けイベント＋入会促進	△ ×	○ ●	→ →	→ →	→ →	
入会説明会の実施方法の改善	入会説明会の内容を見直し、パワーポイントの活用や「会員の手引き」の改定し、入会後に就業相談を実施する。	○ ▲	→ ●	→ →	→ →	→ →	手引き改定 29、1
支部での入会説明会の開催	毎週水曜日に本部開催の定例入会説明会の他、支部でも出張入会説明会を開催する。	○ ● 5回	→ → 6回	→ → 11回	→ → 14回	→ →	
入会案内リーフレットの刷新	会員の活躍を写真やコメントで紹介する等、センターの魅力が伝わる入会案内リーフレットを作成する。	○ ●	→ →	→ →	→ →	→ →	
退会者の抑制	未更新会員に対し就業相談会を開き、積極的に就業機会を提供し、未就業のために退会しようとする会員の退会を食い止める。	△ ▲	○ ● 1回	→ → 2回	→ → 2回	→ →	声掛けキャンペーン R1～
会員の就業ニーズの把握	会員の就業希望を把握し、随時情報更新により、就業ニーズの変化にきめ細かく対応する。	○ ●	→ →	→ →	→ →	→ →	
自主事業の拡充	新たなニーズに対応し、墓地の清掃事業など、新規事業の開拓に取り組む。	△ ▲	○ ●	→ →	→ →	→ →	墓地清掃 29～ 空家管理 R1～
	会員から新たな事業アイデアを募集し、事業化をサポートする。	△ ▲	→ →	→ →	→ →	→ →	未実施
派遣事業の受注拡大	請負や委任では馴染まない受注に対応できるよう派遣事業の受注拡大を図り、多様な就業の確保に取り組む。	○ ●	→ →	→ →	→ →	→ →	スーパー小売業の派遣切替 R1.10～

項目	現 状	課 題
1-3	<p>安全・適正就業を推進する</p> <p>【計画当初】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事故件数は 20 年度をピーク (87 件) に減少しているが、会員のなかに安全意識が浸透した結果事故率が低下したとは言い切れない ・ 安全委員会、安全対策委員会で安全対策を検討 <p>【実施結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 29 年度に重篤 (死亡) 事故が 1 件発生 ・ 28 年度に機械刈り除草のカルマー刃への一斉切替に伴い、石飛び事故は大幅減少 ・ 28 年度に安全就業に問題のある会員への処分基準を一部改正 ・ 職種別安全就業基準の一部改正 (除草:28・元年度、植木手入れ:30 年度) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事故件数は年 50 件前後の高止まり傾向 ・ 平均年齢の上昇に伴い、健康に不安を抱える会員の比率が増加傾向にある。 ・ 会員の高年齢化に伴う諸課題の対応 <ul style="list-style-type: none"> ・ 会員の安全意識の醸成・向上 (他人事から自分事) ・ 熱中症対策 ・ 類似事故を減少させる対策を講じる

【計画／上段 △検討、○実施、×見直し】【実施状況／下段 ▲準備、●実施、×未着手】

事項	内容	28	29	30	元	2	備考
安全就業の推進	安全・適正就業実施計画に基づいた安全研修や啓発活動を通じ会員の安全意識を高め、事故の削減に取り組む。	○ ●	→ →	→ →	→ →	→ →	
機械刈り除草における事故防止策の検討・実施	チップソー刃の使用を全面禁止とし、より安全なカルマー刃に切り替え、飛び石事故の撲滅を目指す。	○ ●	→ →	→ →	→ →	→ →	飛び石事故 H30、R2 に各1件発生
適正就業の推進	指揮命令が伴う受注は、派遣や有料職業紹介への契約へ、請負契約では適切な契約書と仕様書の作成に取り組む。	○ ●	→ →	→ →	→ →	→ →	
会員の健康づくり推進	会員自らが自身の健康に関心を持てるよう、安全適正就業実施計画に基づく安全研修や健康診断の受診勧奨等、安全啓発に取り組む。	○ ●	→ →	→ →	→ →	→ →	

項目	現 状	課 題
2 「組織運営の視点」 会員自身がセンター事業に積極的に参画する視点		
2-1 地域班や職群班活動を活性化する		
	<p>【計画当初】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域班連絡員の担い手不足が顕著 ・活発な活動を行っている班がある一方で停滞気味の班もある。 ・地域班の設置率は、18年度をピーク(99%)に24年度までは90%台を、25～27年度まで80%台で推移。 <p>【実施結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域班の設置率は、28年度80%台、29～30年度は90%台に上昇したが、元～2年度には再び80%台となり増減を繰り返している。 ・地域班や職群班は、シルバー人材センターの理念の根幹をなすもの。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域班連絡員を引き受けてくれる担い手の確保 ・魅力ある地域班活動の運営を検討 ・地域班連絡員に対する支援策の強化 ・職群班活動への支援
2-2 女性会員の活躍をバックアップする		
	<p>【計画当初】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・女性会員の入会促進、仲間づくりを強める <p>【実施結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度に女性活躍推進委員会(シルバーレディース)を設置 	<ul style="list-style-type: none"> ・自主・自立した活動の促進支援 ・委員会の認知度向上及び波及効果
2-3 専門委員会等で会員の意見を事業運営に反映させる		
	<ul style="list-style-type: none"> ・4つの専門部会及び専門委員会で運営 	<ul style="list-style-type: none"> ・自主・自立した活動の促進支援

【計画／上段 △検討、○実施、×見直し】【実施状況／下段 ▲準備、●実施、×未着手】

事項	内容	28	29	30	元	2	備考
地域班での入会促進	会員が「入会紹介カード付会員募集チラシ」を配布し、入会に至った場合、配った会員が所属する地域班に記念品を贈呈	△ ▲	○ ●	→ →	→ →	→ →	該当地域班 1件 R1.6
地域班活動の継続支援	地域班連絡員の情報交換の他、副連絡員の設置や活動助成などセンター一体となり地域班活動の支援を推進	○ ●	→ →	→ →	→ →	→ →	
入会者の多くが仕事の体験をできる仕組み	新入会員に、地域社会へ貢献できる生活援助軽サービスの就業に早期かつ積極的に調整し、地域での活躍デビューのサポート	○ ▲	→ →	→ →	→ ●	→ →	
地域班を通じた会員同士の仕事の理解やセンター利用の促進	地域班で仕事について相互理解の場を設ける。会員向けにセンター利用のPRを行い会員同士の連帯感、参加意識の醸成を図る	○ ●	→ →	→ →	→ →	→ →	
ボランティア活動の実施と内容検討	普及啓発促進月間での清掃ボランティア活動をはじめ、会員の充足感を高め、地域社会づくりに寄与するボランティア活動を実施	○ ●	→ →	→ →	→ →	→ →	
新たな就業分野の職群班づくり	経理やIT関連など現役時代に培った専門的な知識や技術を持つ職群班を設置し、派遣事業などにより新たな就業分野の拡大を図る。	△ ×	○ →	× → (見直し)	→ →	→ →	
女性会員の入会・就業に関する専門委員会の設置	福祉家事援助サービス事業等、女性会員が活躍できる仕事の拡大に向け、女性会員の入会促進や仲間づくりを推進するための専門委員会を設置する。	△ ▲	○ →	→ ● 委員会	→ → 事業企画	→ →	
専門委員会等で会員の意見を事業運営に反映させる	専門委員会等において、会員である委員が積極的にリーダーシップを発揮し、事業運営の活性化を推進する。	○ ●	→ →	→ →	→ →	→ →	

項目	現 状	課 題
3 「発注者様の視点」 地域から生活支援などに関するニーズや企業等からの人材ニーズに応える視点		
3-1 地域から多様なニーズに積極的に対応する		
	<p>【計画当初】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活関連事業である訪問介護事業や子育て支援事業、家事援助事業はやや減少傾向 <p>【実施結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活支援型訪問サービスにおけるセンターへの期待は大変大きい。 ・墓地清掃サポート事業の創設(平成 29 年度) ・空き家管理サポート事業の創設(令和元年度) 	<ul style="list-style-type: none"> ・受注開拓活動の実施 ・就業可能な会員の育成 ・生活支援サービスに積極的に取り組む
3-2 企業等からの多様な人材ニーズに応える		
	<p>【計画当初】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入会を促進し豊富な人材の確保に努める。 ・植木研修:年 1 回 定員 20 名、全 8 日コース(実習 5 日間) ・除草研修:年 1 回 定員 20 名、全 3 日コース <p>【実施結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・植木研修:元年度から実習 1 日増 全 9 日 	<ul style="list-style-type: none"> ・会員向け研修の種類、内容、開催頻度の検討 ・季節的に依頼が集中する除草作業などの担い手確保

【計画／上段 △検討、○実施、×見直し】【実施状況／下段 ▲準備、●実施、×未着手】

事項	内容	28	29	30	元	2	備考
生活援助軽サービスの拡充	地域の独居高齢者等に対して日常生活上の軽易な援助を行うことで自立した生活を送ることができるよう、地域班を活用して利用を促進する。	○ ●	→ →	→ →	→ →	→ →	
子育て支援サービスの拡充	子育て世代の育児・家事を応援する子育て支援サービスを継続実施し、多くの方に利用いただけるよう利用促進を図る。	○ ●	→ →	→ →	→ →	→ →	
家事援助事業・高齢者介護事業の拡充	高齢化や核家族化により、周囲の援助や行政の制度では対応できないニーズに応えるため、家事援助事業や高齢者介護事業の利用を促進する。	○ ●	→ →	→ →	→ →	→ →	
新しい総合事業における生活支援サービスに取り組む	平成28年6月からの「介護予防・日常生活支援総合事業」に取り組み、従来から実施の訪問介護事業と連携して要支援者等への生活支援型訪問サービスを実施する	○ ●	→ →	→ →	→ →	→ →	
訪問介護事業の継続実施	介護保険制度の中で介護を必要とする要介護者の訪問介護事業を「介護予防・日常生活支援総合事業」と連携して継続実施する	○ ●	→ →	→ →	→ →	→ →	
多くの高齢者の入会促進	多くの高齢者の入会を勧め会員数を増やし豊富な人材を確保することで企業等からの多様なニーズに応えることができるよう検討	○ ●	→ →	→ →	→ →	→ →	
研修内容や実施量の見直し	ニーズの多い職種の研修だけでなく、発注者様が安心して依頼できるようコンプライアンスやマナー等の研修も実施しサービス向上に努める。	○ ●	→ →	→ →	→ →	→ →	
技能を必要とする仕事のできる会員の育成	植木手入れや除草などニーズの高い職種の研修回数や内容の拡充に取り組む。	○ ●	→ →	→ →	→ →	→ →	
	外部研修の参加勧奨や経費の一部負担を検討	△ ×	○ →	× →	→ →	→ →	

項目	現 状	課 題
3-3 発注者様の満足度を高める質の高いサービス提供をめざす		
【計画当初】 ・仕事のできばえや仕事ぶりが良かったは 90%を超えている。	【実施結果】 ・仕事のできばえや仕事ぶりが良かったは 90%を超えているが、5 年前より 2 ポイント程減少した。 (元年度調査:90.4%、 26 年度調査:92.6%) ※発注者満足度調査結果から	・「とてもよかった」は前回調査比 2.9 ポイント増だが、「よかった」と合わせると 2.2 ポイントの減。良質なサービスの維持

項目	現 状	課 題
4 「センター運営・財務の視点」 効率的なセンター運営と安定的な財務の視点		
4-1 センターの魅力発信を行う		
【計画当初】 ・25 年度にホームページをリニューアルした。 ・一般家庭からはホームページ経由の仕事依頼が一定数はある。	【実施結果】 ・ホームページの更新頻度を増した。 ・センターのホームページを見たことがある会員の比率は 26%と高くない。(調査結果より)	・情報を更新し新しい情報を掲載する。 ・センターホームページにおける「会員専用ページ」は、検討課題。
4-2 事務を効率化するとともに、職員を育成する		
【計画当初】 ・職員体制の見直し(常勤職員の段階的な減員、臨時職員の活用)により経費の削減を図ってきた。	【実施結果】 ・令和 3 年度の会員更新事務はコロナ対応としてコンビニ支払いを実施した。	・事務事業の更なる効率化が検討課題。

【計画／上段 △検討、○実施、×見直し】【実施状況／下段 ▲準備、●実施、×未着手】

事項	内容	28	29	30	元	2	備考
発注者様満足度調査	発注者様満足度調査を実施し、満足度や新たなニーズを把握し今後のサービス向上に取り組む	- -	- -	△ ▲	○ ●	- -	
就業開始後の発注者様へのフォローアップ	発注者様への定期的な訪問等により、会員の就業状況を把握し、発注者様の要望にきめ細かく対応する。	○ ●	→ →	→ →	→ →	→ →	

【計画／上段 △検討、○実施、×見直し】【実施状況／下段 ▲準備、●実施、×未着手】

事項	内容	28	29	30	元	2	備考
様々な媒体の利点を生かした広報活動	利用可能な広報媒体の内容とデメリットを把握し、メリットを可能な限り生かした広報活動をより戦略的に実施する。	△ ×	○ →	→ ●	→ →	→ →	
ホームページのリニューアル	センターの魅力発信により力点を置いたホームページの内容を検討し、内容のリニューアルを図る	○ ●	→ →	→ →	→ →	→ →	
会員専用ページの検討	会員がホームページから仕事情報はじめセンターの情報をいつでも取得できるよう「会員専用ページ」の内容や運用方法の検討	△ ×	→ →	→ ▲	→ →	→ →	
北部支部の会議室の活用	北部支部の会議室を市北部方面における活動拠点として、地域貢献活動や自主事業、健康づくり教室等に活用する。	○ ●	→ →	→ →	→ →	→ →	
会員更新手続きの効率化	更新会費の口座引落や配分金からの控除など、会員・職員双方の負担軽減する会員更新手続きを検討し効率化を図る。	△ ▲	× (見直し) ×	→ →	→ →	○ ● コナ対応	会費のコンビニ払い R3.3
請求事務の効率化	請求事務の外部委託化や圧着ハガキによる請求書の発行を検討・実施し請求事務の効率化と経費節減を進める。	△ ×	○ ▲	→ ●	→ →	→ →	請求外部委託 31.3 履行確認書 R1.7
職員の育成と研修実施	職員として今後求められる能力を習得するため研修を計画的に実施する。特に主事は役割を考え目標立てて従事する能力を育成	○ ●	→ →	→ →	→ →	→ →	

項目	現 状	課 題
4-3 財政基盤の安定を図る		
	<p>【計画当初】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 26 年度から事務比率 8%に改訂 (消費税 8%増税と同タイミング) <p>【実施結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 景気の動向を注視し慎重に継続検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後の事務比率の引き上げは、景気の動向を見ながら慎重に検討
4-4 指定管理者として高齢者就業支援センター業務に積極的に取り組む		
	<p>【計画当初】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者として運営している。 <p>【実施結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 28 年度に応募し管理者として指定された。 ・ 床カーペットの張替、照明器具の LED 化 ・ 和式トイレの洋式化 ・ コロナ感染拡大予防対応(衛生面での配慮) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 3 年度に応募する。

【計画／上段 △検討、○実施、×見直し】【実施状況／下段 ▲準備、●実施、×未着手】

事項	内容	28	29	30	元	2	備考
事務比率についての検討	引き上げで財政基盤の安定化が期待できる一方、特に一般家庭の負担増大の点も配慮し、今後の景気動向を注視し慎重に検討	△	→	→	→	→	
		×	→	→	→	→	
補助金要望の継続実施	国・市からの補助金は、計画的な事業実施や経費節減をアピールしながら、必要額については継続的に要望していく。	○	→	→	→	→	
		●	→	→	→	→	
提案内容に基づいた業務の実施	指定管理者として提案した業務内容に基づき、着実に業務を実施する。	○	→	→	→	→	
		●	→	→	→	→	
指定管理者の募集の際に応募	受注や社会状況を考慮しつつ、高齢者の就業ニーズや能力に応じた就業機会が確保されるよう支援することで、より豊かな生活の実現が図れるよう提案する。	○	→	→	→	→	
		●	→	→	→	→	

令和元年度 会員の就業と意識に関する調査結果（概要）

- 調査対象 8,020人（令和元年9月末現在の登録会員）
- 回収数 4,674件
- 回収率 58.3%
- 調査時期及び方法 令和元年12月～令和2年1月、郵送による送付回収
- 回答会員の属性

・会員の年齢、「70～74歳」が35.1%と最も多く、次いで「75～79歳」が31.2%、「65～69歳」が16.5%、となっている。全登録会員の構成比とほぼ同等。

・会員の性別は、「男性」が63.5%、「女性」が33.9%となり、男性が6割以上を占める。全登録会員の構成比は「男性」61.9%、「女性」38.1%。

・会員の世帯の家族構成は、「夫婦のみ」が45.3%と最も多く、次いで「子と同居」が31.5%、「ひとり暮らし」が18.1%となっている。

計画策定に関連するテーマ	調査結果
入会を促進する方法	
入会経路 （複数回答）5	<ul style="list-style-type: none"> ・多い順に ①知人紹介、②パンフ・チラシ、③広報なごや、④会員紹介、⑤ハローワークとなる。 ・過去の調査との比較では、知人紹介、会員紹介は減少傾向にあり、インターネットで知って入会したが増加傾向にある。 ・今回の調査では、パンフレット・チラシが大きく増えた。
入会促進の方法やPR手段の検討	
インターネットの活用状況【新】 34、34-1、35	<ul style="list-style-type: none"> ・利用している39.8%、利用していない55.0%。 ・70歳未満は5割以上が利用、70歳以上は5割以上が利用していない。 ・センターのホームページの閲覧経験ありが26.0%、なしが67.8%
提供するサービスの質	
就業するうえで気をつけていること （複数回答）16	<ul style="list-style-type: none"> ・多い順に「安全就業」55.1%、「仕事のていねいさ」50.9%、「発注者との信頼関係」50.0%、「確実な就業の履行・完成」42.9%、「会員同士の信頼関係」40.4%。男女別では、男性は「安全就業」「確実な就業の履行・完成」「発注者との信頼関係」の順、女性は「仕事のていねいさ」「発注者との信頼関係」「安全就業」の順となる。
安全対策（会員の安全、提供するサービスの質）	
会員の考える効果的な安全対策 （複数回答）17	<ul style="list-style-type: none"> ・多い順に「就業前の点検」66.2%、「安全器具・装備品の着用・整備」23.4%、「グループ就業の促進」23.3%となる。 ・前回調査と同じ順番である。
新たな仕事の創出	
会員が就業できると考えている家庭向けサービス（複数回答）14	<ul style="list-style-type: none"> ・「掃除」「電球の取替」「水やり」の順で多く3割を超えている。次いで「除草」「買い物の代行」「窓ガラス拭き」などの順で2割を超えている。
利用したいセンターのサービス （複数回答）33	<ul style="list-style-type: none"> ・「掃除」が16.9%と最も多く、次いで「粗大ゴミ出し」が15.9%、「家庭内の小修繕」が14.7%、「家具の移動」14.0%「植木手入れ」が12.8%、「除草」が11.5%となっている。（会員からの意見ではあるが、一般家庭からのニーズ[生活援助軽サービス系]に近いものであると推測できる。）

計画策定に関連するテーマ	調査結果
センターでの活動に対する会員の満足度を高める（就業）	
自分の希望に添っていた仕事 （複数回答） 11	<ul style="list-style-type: none"> ・男性では「清掃」「清掃以外の軽作業」「除草」、女性では「清掃」「家事援助」「清掃以外の軽作業」となっている。 ・会員の希望する仕事は、受注の多い仕事と一致している。 ・男性は「植木手入れ」「駐輪場・自転車整理」が女性は「調理補助・配膳」「訪問介護」がベスト5に入っている。
就業希望の傾向 （就業したい、できると思う仕事） （複数回答） 13	<ul style="list-style-type: none"> ・多い順に「軽作業（清掃以外）」30.8%、「清掃」28.0%が2割を超え、「駐輪場・自転車整理」15.9%、「品出し・荷受検品」15.0%、「除草（手・機械）」14.8%、「カート整理」14.4%、「イベントの手伝い」14.1%。 ・登録会員に対する調査のため、実際に就業している仕事であったり、日ごろの就業情報等で目にする仕事を選択している傾向があると思われるが、調査結果からは、受注の多い仕事と会員ができると考えている仕事は一致している。 ・年齢別では、若い層ほど「したい、できる」と考える仕事の選択肢の幅が広い。
就業満足度 （ひとつ） 12	<ul style="list-style-type: none"> ・「十分満足」が12.8%、「満足」が52.7% 合わせて65.5%で6割強が満足している。 ・前回(26年)調査と比べ「満足」の割合が5.4ポイント増え、「満足していない」は4ポイント減少した。 ・60歳代と90歳以上で「あまり満足していない」の割合が増え、70代から80代では「満足」の割合が高まる傾向にある。
就業時間（臨短軽）の 拡大意向【新】 （ひとつ） 15	<ul style="list-style-type: none"> ・「今ぐらいが良い」が約6割を占め、「月10日、週20時間の範囲内でもっと働きたい」と合すると7割となる。 ・「月10日、週20時間を超えてさらに働きたい」11.8%、「現役並みの時間で働きたい」3.7%、企業からの直接雇用で働きたい(職業紹介)3.0% 合せて2割弱。
センター以外で仕事 をしているか【新】 （ひとつ） 27 （複数回答） 27-1	<ul style="list-style-type: none"> ・「している」が19.3%、「現在していないが、今後する予定あり」6.1%、「現在も今後もする予定はない」68.8% ・約2割の方がセンター以外で仕事をしており、予定を含めると25%まで上昇する。 ・就業(予定)先を見つけた経路では、4割強が自分で探して（前職関係や知人を介し）、その他、ハローワークを通して及び人材派遣会社や他の高齢者就業支援団体を通してが、それぞれ1割程度となる。
センターでの活動に対する会員の満足度を高める（生きがい・健康）	
社会の役に立っていると 感じるか （ひとつ） 18	<ul style="list-style-type: none"> ・「とてもそう思う」が12.6%、「そう思う」が58.2%となっており、合わせて70.8%の方が社会の役に立っていると感じている。 ・過去調査との経年変化からは、やや増加の傾向にある。 ・年齢層が上がるほど社会の役に立っていると感じている比率が上昇
センターでの活動が 健康維持に役立っているか （ひとつ） 19	<ul style="list-style-type: none"> ・「とてもそう思う」が19.2%、「そう思う」が58.1%、合わせて77.3%の方が健康維持に役立っていると感じている。過去調査に比べ大きな変化はない。

計画策定に関連するテーマ	調査結果
センターでの活動に対する会員の満足度を高める（生きがい・健康）	
センター活動全般に対する満足 （ひとつ）20 ※就業満足（問12）と関連	<ul style="list-style-type: none"> ・「満足している」が26.8%、「まあ満足している」が50.1%、合わせて76.9%の方が“活動に満足している”と感じている。 ・過去調査の「満足している」「まあ満足している」を合わせると、前回は74.9%、前々回が62.2%で、今回の76.9%は2ポイント増加しており。満足度は向上していることがわかる。 ・1年間の就業日数が50日以上の方は「満足している」「まあ満足している」を合わせると80%を超え、就業日数が100日以上になると「満足している」「まあ満足している」を合わせると85%を超え、さらに満足度が高くなる。 ・年間の配分金が20万円を超える方は「満足している」「まあ満足している」を合わせると80%を超え、50万円を超えると85%を超える結果となり満足度が高くなっている。 ・年間配分金額が20万円を超える会員は4,184人で就業している会員5,798人の約70%、総会員数8,445人のうち約半数にあたる。
入会継続に関する会員の意識	
入会を継続する理由 （3つまで）21	<ul style="list-style-type: none"> ・「健康維持によいと思うから」が58.1%で最も多く、次いで「現在の就業が自分に向いているから」が35.2%、「家計を補うため」が31.5%、「短い期間や時間の仕事がしたいから」が26.8%、「社会の役に立ちたいから」が19.7%となっている。 ・どの年代でも「健康維持によいと思うから」が一番多く、「80～84歳」では66%が健康維持のために入会を継続していると答えている。 ・経年変化では「健康維持によいと思う」はほぼ変わらず、「自分に向いている」と「短い期間や時間の仕事をしたいから」は増加傾向にある。
入会継続の意思 （入会を継続したいか） （ひとつ）22	<ul style="list-style-type: none"> ・「そう思う」が57.8%、「まあそう思う」が28.9%となっており、合わせて“そう思う”と回答した方は86.7%となり、9割弱の会員が“続けたい”と考えている。年代別にみると70歳代までは、年代が上がるにつれて「そう思う」が増加している。
入会を継続しない最も大きな理由 （回答数395人） （ひとつ）22-1	<ul style="list-style-type: none"> ・「自分に適した仕事がないから」が43.5%で最も多く、「仕事はしたいが、健康、体力に自信が持てないから」が30.1%。次いで「自分の経験や能力を生かせないから」が20.1%。「センターの仕事では望む収入が得られない」が13.7%
<u>就業ができなくなっても、登録を続けたいと思うか</u> （複数回答）28 28-1	<ul style="list-style-type: none"> ・「続けたい」とする人が38.0%（1,774人）いる。 ・年齢が高くなるほど「続けたい」とする人の割合が増える。「70～74歳」33.4%、「75～79歳」42.1%、「80～84歳」48.2%、「85～89歳」56.8%、「90歳以上」63.6%。 ・就業や地域班活動を含めたセンターの活動に「満足している」と答えた会員1,252人中46.1%にあたる577人が、「まあ満足している」と答えた会員2,343人中35.8%にあたる838人が、就業ができなくなっても会員登録を続けたいと回答しているが、前回調査よりその比率は低くなっている。

計画策定に関連するテーマ	調査結果
	<p>・会員登録を続けたい理由は、「支部だよりやシルバーなごやが届くのを楽しみにしているので続けたい」が34.6%で最も多く、次いで「互助会活動に参加したいので続けたい」が28.5%、「仲間がいるので続けたい」が27.3%、「何らかの組織やグループに所属したいので続けたい」が26.9%となっている。</p>
会員自身が自分の健康や生活に関してどう感じているか	
<p>自分の健康について不安を感じるか (ひとつ) 32</p>	<p>・「常に感じている」が18.2%、「時々感じている」が46.4%で、合わせて“感じている”とする人の割合は64.6%と6割以上の方が健康に不安を感じており、前回調査より4.4ポイント増、会員の平均年齢が72.3歳から74.3歳へと2歳上昇していることにも起因すると推測できる。</p> <p>・年代別にみると、「常に感じている」とする人の割合は、「70～74歳」で一旦下がり、以降年代が上がるにつれて増えている。</p>
<p>配分金・賃金の使途 (3つまで) 10</p>	<p>・受け取った配分金・賃金の使いみちについてたずねたところ、「自分の小遣い」が51.9%で最も多く、次いで、「家計の補助」が47.7%、「趣味や娯楽」が26.7%となっている。過去調査と比較すると、「自分の小遣い」「趣味や娯楽」が増加傾向にあるのに対し、「家計の補助」「旅行費用」の項目で減少傾向となっている。</p>
<p>最も多く使ったもの (ひとつ) 10-1</p>	<p>・配分金・賃金の使いみちで最も多く使ったものは、「家計の補助」が34.1%で、次いで「自分の小遣い」が26.5%となっている。</p>
地域班活動に関する会員の意識	
<p>地域班会議への参加 (ひとつ) 23</p>	<p>・多い順に「参加したことがない(1,789人)」38.3%、「参加している(1,355人)」が29.0%、「ときどき参加する(1,252人)」26.8%となっている。</p> <p>・男女別にみると、「参加している」「ときどき参加する」を合わせた“参加する”人の割合は男性で59.2%、女性で49.3%と男性の方が高い。</p>
<p>参加する理由 (複数回答) 23-1</p>	<p>・多い順に「地域班連絡員から案内があるから」55.7%、「シルバー人材センターの状況についての報告があるから」49.5%、「就業に関する悩み事や疑問について会員同士で相談できるから」23.7%と続いている。</p>
<p>参加しない理由 (複数回答) 23-2</p>	<p>・「センター以外の用事が忙しいから」が32.8%で最も多く、次いで「人づきあいが苦手だから」が20.9%、「センターからの就業と会議が重なるから」が18.7%となっている。</p>
センターに限定しない社会的活動への興味関心	
<p>センター以外の参加している活動 (複数回答) 29</p>	<p>・「シルバー人材センター以外の活動には参加していない」が32.4%と最も多く、前回調査より3.6ポイント増加している。</p> <p>・次いで「趣味のサークルでの活動」が18.1%、「町内会、自治会の運営」が17.2%、「スポーツのサークルでの活動」が11.3%、「老人クラブ活動」が8.2%となっている。</p> <p>・過去調査と比較すると、「趣味のサークル」「スポーツのサークル」はそれぞれ0.3ポイント増加、「老人クラブ活動」は2.4ポイント減少している。</p> <p>・センターを通して社会参加を維持していることが一定推測できる。</p>

計画策定に関連するテーマ	調査結果
センターに限定しない社会的活動への興味関心	
<p>これまでに参加した ことのあるボランティア活動</p> <p>(複数回答) 30 30-1</p>	<p>・「ない」が59.2%と半数以上となっており、「ある」は37.2%と4割を下回った。参加したことのある方にその活動をたずねたところ、「公園や学区内での清掃活動」が45.6%で最も多く、次いで「清掃ボランティア活動」が38.6%、「イベントの手伝い」が19.4%、「防犯、防災、交通安全」が16.5%となっている。</p>
<p>今後ボランティア 活動に参加したいか</p> <p>(ひとつ) 31</p>	<p>・「ぜひ参加したい」が4.9%、「参加したい」が44.9%で、合わせて“参加したい”とする人が49.8%。<u>機会が設けられ、参加しやすい内容であれば参加する層は、半数程度はいると推測できる。</u></p> <p>・74歳までは「興味がない」とする割合が4割弱程度と比較的高いが、逆に年代が上がるにつれて「参加したい」の比率が増加している。</p>

計画策定に関連するテーマ	調査結果
互助会	
<p>互助会への加入 24</p>	<p>・「加入していない(3,082人)」が65.9%と半数を超えている。</p>
<p>加入しない理由</p> <p>(複数回答) 24-1</p>	<p>・「参加したい行事がない」が40.6%で最も多く、次いで「センター以外の用事で忙しい」が35.3%、「センターの就業で忙しい」が14.9%となっている。</p>
<p>参加してよかった行事</p> <p>(複数回答) 25</p>	<p>・「日帰り旅行」が15.8%で最も多く、次いで「映画会」が9.9%、「同好会活動」が9.4%、「会員交流のつどい」が6.9%、「一泊旅行」が6.1%となっている。</p>

令和元年度 発注者満足度調査結果（概要）

- 調査対象 2,165 件（平成 30 年度中に利用実績のある発注者）
- 回収数 1,178 件
- 回収率 54.4 %

	継続事業所	植木手入れ	機械刈り 除草・除草 (手)	毛筆宛名 書き筆耕	家事援助	生活援助 軽サービス	子育て支援 サービス	派遣事業
発送数	600	400	250	100	200	350	100	165
回数数	356	241	124	48	101	171	38	99
回収率	59.3%	60.3%	49.6%	48.0%	50.5%	48.9%	38.0%	60.0%

- 調査時期及び方法 令和元年 12 月～令和 2 年 1 月、郵送による送付回収
- 回答者の属性

・「個人・家庭」が 52.5% で最も多く、次いで「民間企業」が 30.6%、「公益的な法人」が 7.2%、「その他の団体」が 4.4%、「官公庁」が 2.5% となっている。過去調査と比較しても、回答者の構成割合に大きな変化はない。

・「個人・家庭」を回答された方の家族構成は、「ひとり暮らし」(39.2%) が 4 割近くあり最も多く、次いで「夫婦のみ」が 27.8%、「夫婦と子」が 18.6%、「三世帯同居」が 4.2% と続く。

・「民間企業」の業種については、「小売業・飲食業」が 22.2% で最も多く、次いで「公共サービス」が 18.0%、「製造業」が 14.7% 「その他サービス業」が 11.9%、「金融・保険・不動産業」が 9.7%、となっている。前回調査と比較すると、「小売業・飲食業」、「公共サービス」が増加傾向にある。

・「民間企業」の従業員数は、「30 人未満」(45.7%) が最も多く、次いで「30～100 人未満」が 24.1%、「300 人以上」が 14.4% で続いている。過去調査との比較では、「300 人以上」の割合が最も増えている。

計画策定に関連するテーマ	調査結果
受注開拓（発注経路・依頼理由）	
センターを何で知ったか (複数回答) 3	<p>・「知人の紹介」(35.0%) が 3 割強、「市・区役所で知って」(21.9%)、「広報なごやを見て」(16.8%) 約 2 割、「パンフレット、チラシを見て」(7.5%)、「インターネットで」(6.1%) が続いている。過去調査との比較では、「知人の紹介」「市・区役所で知って」「インターネットで」が増加傾向にある。</p> <p>・依頼のあった仕事別にみると「植木」「家事援助」「生活援助軽サービス」「子育て」は「知人の紹介」が約 4 割を超えている。</p> <p>・「子育て」はインターネットからの依頼が 23% と高い。</p>
センターの PR を見たことのあるメディア (複数回答) 12	<p>・多い順に「広報なごや」30.5%、「仕事をしているシルバー人材センター会員」17.1%、「新聞・タウン誌等」が 12.6% であり、前回調査と同じ順番である。</p> <p>・経年変化では、「区民まつりなどのイベント」「インターネット」「仕事をしているセンター会員」は増加傾向にある。</p>

計画策定に関連するテーマ	調査結果
受注開拓（発注経路・依頼理由）	
<p>センターに仕事を依頼した理由</p> <p>(複数回答) 4</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「料金が安いと聞いたので」が 52.0%で 5割強を占めている。次いで「仕事が丁寧で親切と聞いたので」が 34.1%、「公益団体で安心できる」が 33.4%、「60歳以上の人でもできる仕事」が 26.7%、「短い期間、時間の仕事」が 22.4%で続いている。 ・過去調査と比較すると、「仕事が丁寧で親切」「公益団体で安心」が増加傾向にあり、一方「料金が安い」「短い期間・時間の仕事」「60歳以上でもできる仕事」が減少傾向にある。 ■ 仕事別の依頼理由の上位二つは次のとおり。 <ul style="list-style-type: none"> ・継続事業所 「<u>安い</u>」38.8%、「<u>60歳以上でもできる</u>」38.5% ・派遣事業 「<u>60歳以上でもできる</u>」58.6%、「<u>安い</u>」26.3% ・植木 「<u>安い</u>」73.9%、「<u>丁寧</u>」44.0% ・除草 「<u>安い</u>」58.1%、「<u>丁寧</u>」44.4% ・毛筆・筆耕 「<u>安い</u>」68.8%、「<u>丁寧</u>」64.6% ・家事援助 「<u>安い</u>」37.6%、「<u>公共で安心</u>」34.7% ・軽サービス 「<u>安い</u>」60.2%、「<u>丁寧</u>」36.3% ・子育て 「<u>安い</u>」63.2%、「<u>公共で安心</u>」34.2%
受注開拓（今後の利用意向・新たなニーズ）	
<p>これまで利用した仕事以外で利用しようと思うもの</p> <p>(複数回答) 11-1</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「清掃」が 41.4%で最も多く、次いで「除草（機械刈・手刈り）」が 32.1%、「植木手入れ」が 28.3%、「軽作業（清掃以外）」が 20.3%、「大工・修繕等」が 19.0%となっている。 ・過去調査と比較すると、「清掃」「除草（機械刈・手刈り）」「子育て」の割合が増加している。
<p>家庭内で他者に依頼したい仕事</p> <p>(複数回答) 13</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「除草」(30.0%)353件で最も多く、次いで「植木手入れ」(28.5%) 336件、「家の中の掃除」(22.5%) 265件、「窓ガラス拭き」(17.7%) 209件、「家庭内の小修繕」(17.1%) 201件、「粗大ゴミ出し」(11.5%) 135件となっている。
<p>家庭内の仕事を他者に依頼したいと思う時はどんな時か</p> <p>(複数回答) 14</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「自身が病気のとき」が 40.3%で最も多く、次いで「ひとり暮らしになったとき」が 26.9%、「年末など忙しいとき」が 21.3%となっている。 ・前回調査と同じ順番であった。
<p>勤務先等での人材の充足状況及び不足している業種</p> <p>15</p> <p>(複数回答) 15-1</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「不足している」が 22.4%、「不足していない」が 26.5%となっている。 ・「不足している」業種は「屋内の一般軽作業」が 26.5%で最も多く、次いで「事務」が 21.2%、「屋外の一般軽作業」が 20.8%、「サービス」が 19.3%、「介護・子育て」が 15.5%となっている。
<p>過去1年以内のセンター以外への業務委託状況とその業種</p> <p>16</p> <p>(複数回答) 16-1</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「利用した」が 22.8%、「利用していない」が 30.1%となっている。 ・「利用した」業務は、「屋内の一般軽作業」が 36.4%で最も多く、次いで「事務」21.6%、「屋外の一般軽作業」21.2%、「専門的な技能仕事」15.6%となっている。 ・前回調査と比べ、「屋外の一般軽作業」が減少し「事務」が増加している。

計画策定に関連するテーマ	調査結果
受注開拓（今後の利用意向・新たなニーズ）	
就業時間の拡大意向 【回答数：個人・家庭以外の発注者 463 件】 【新】（ひとつ） 17	<ul style="list-style-type: none"> ・「範囲内でできる仕事のため現状のままでよい」70.6%で最も多く、「ローテーション就業で人員確保できるため、現状のままでよい」が11.2%。合せて、8割強は「現状のままでよい」の回答であった。 ・「可能であれば、一人当たりの就業日数と時間の拡大を希望する」は12.3%の57件で、継続事業所及び派遣の発注者様からあった。 ※（臨短軽の範囲：概ね月10日、週20時間以内）
発注者の満足度の向上（仕事の調整期間・会員の仕事ぶりや態度・職員の対応・料金設定）	
仕事が始まるまでの期間 （ひとつ） 5	<ul style="list-style-type: none"> ・「希望通り」が76.1%で最も多く、8割近くが満足されていることが分かる。過去調査でも同程度の割合であるが、前回調査比では微減。 ・仕事別にみると継続事業、派遣、除草、家事援助で「希望通り」とする回答が67%～74%程度と<u>やや低め</u>となっている。
仕事の出来栄や会員の仕事ぶり （ひとつ） 6	<ul style="list-style-type: none"> ・「とてもよかった」が43.4%、「よかった」が47.0%で、合わせて90.4%で9割のお客様から“よかった”との評価をいただいている。 ・経年変化では、「とてもよかった」は2.9ポイント増であったが、「よかった」は5.1ポイント減であったため、合わせて2.2ポイント減少だった。 ・毛筆宛名書き・筆耕では「とてもよかった」と「良かった」が100%、除草、子育て、派遣では「悪い」という回答は1件もなかった。
仕事をした会員の態度 （ひとつ） 7	<ul style="list-style-type: none"> ・「とてもよかった」が47.1%、「よかった」が44.6%で、合わせて91.7%で9割のお客様から“よかった”との評価をいただいている。 ・ただし、前項目同様に、経年変化では、「とてもよかった」は1.6ポイント増であったが、「よかった」は3.7ポイント減であったため、合わせて2.1ポイントの減少だった。 ・「あまりよくなかった」3.3%と「よくなかった」0.3%を合わせて3.6%が“よくなかった”で、前回調査と比べると0.4ポイント改善した。
会員の態度で「あまりよくなかった」「悪い」の内容 7-1 回答数 43 件 （総回答数 1,178 件の 3.7%）	<ul style="list-style-type: none"> ・「仕事に対する姿勢」が44.2%（前回61.1%）で最も多く、次いで「話し方・接遇」が39.5%、「あいさつ」が25.6%となっている。 ・経年変化では、「話し方・接遇」が11.7ポイント、「あいさつ」が14.5ポイント増で評価を下げており、今後の改善点として留意が必要である。 ・仕事別の「あまりよくなかった」「悪い」の回答件数は以下の通り。「継続事業」14件、「派遣」10件、「植木」3件、「除草」2件、「毛筆・筆耕」1件、「家事援助」3件、「軽サービス」8件、「子育て」2件。
職員の態度 （ひとつ） 9	<ul style="list-style-type: none"> ・「とてもよかった」が33.2%、「よかった」が58.7%で、合わせて91.9%で9割が“よかった”と回答している。
職員の態度で「あまりよくない」「悪い」の内容 回答数 49 件 9-1 （総回答数 1,178 件の 4.2%）	<ul style="list-style-type: none"> ・「話し方・接遇」が38.8%で最も多く、次いで「説明が不十分」が30.6%となっている。また、「その他」が63.3%が多い。 ・依頼のあった仕事別の「あまりよくなかった」「悪い」の回答件数。「継続事業」15件、「派遣」3件、「植木」6件、「除草」2件、「毛筆・筆耕」3件、「家事援助」6件、「軽サービス」12件、「子育て」2件。

計画策定に関連するテーマ	調査結果
料金 (ひとつ) 8	・「とても割安だと思う」が 14.6%、「割安だと思う」が 33.4%、「 見合った額だった 」が 42.5%で、合わせて 90.5%が料金について“満足している” と考えられる。
発注者の満足度の向上（苦情対応への対応・今後の利用意向）	
苦情・トラブル (ひとつ) 10 (総回答数 1,178 件)	・「ある」が 88 件(7.5%)、「ない」が 1,048 件(89.0%)で 約 90%が苦情・トラブルはないと回答 している。過去調査との比較でも、大きな変化はない。
苦情・トラブルへの対応 回答数 88 件 10-1 (総回答数 1,178 件 7.5%)	・「とてもよい」が 11.4%、「よい」が 47.7%で、合わせて 59.1%が“よい” と回答している。 ・「あまりよくない」が 29.5%、「悪い」が 6.8%。
対応の悪かった点 (複数回答) 10-2 回答数 32 件 (総回答数 1,178 件の 2.7%)	・悪かったと答えた理由の多い順に、「 情報が組織の中に共有されていない 」が 28.1%で最も多く、次いで「 謝罪の気持ちが伝わってこない 」が 25.0%、「 丁寧に対応してくれない 」「 対応が遅い 」「 言い訳が多い 」がそれぞれ 21.9%と続いている。なお「その他」が 65.6%で最も多い。
今後の利用意向 (ひとつ) 11	・「利用した仕事をこれからも依頼するつもり」が 72.2%で最も多く、次いで「利用した以外の仕事も依頼してみたい」が 20.1%で、合わせて 9 割を超す発注者様からの利用意向がある ものと推計される。 ・過去調査との比較では前回に比べ、「利用した仕事をこれからも依頼するつもり」の割合は 11.2 ポイント増加し、反対に「利用した以外の仕事も依頼してみたい」の割合は 11.7 ポイント減少している。
今後利用しない理由 (複数回答) 11-2	・「仕事のできがよくなかった」と「仕事をした会員の態度、接遇が良くなかった」がそれぞれ 30.0%で最も多く、次いで「依頼した仕事は高齢者には無理」と「依頼してから仕事開始まで時間がかかる」がそれぞれ 20.0%となっている。なお「その他」が 60.0%で最も多い。

第四次長期計画の策定にあたり、会員の皆様からの意見募集をおこなったところ、17名の方からご意見などをいただきました。

それらご意見などは、4つの視点にあわせて分類し、計画の取り組み内容の検討過程において参考とさせていただきました。

また、この計画に基づき、今後の具体的な取り組みを進める際に生かしてまいります。

貴重なご意見などをいただき、誠にありがとうございました。

公益社団法人名古屋市シルバー人材センター

第四次長期計画

(令和3年度～令和7年度)

令和3年3月発行

<発行者>

公益社団法人名古屋市シルバー人材センター

〒466-0015 名古屋市昭和区御器所通三丁目12番地の1

電話：052-842-4688

F A X：052-842-4894