

公益社団法人名古屋市シルバー人材センター

# 第五次長期計画

計画期間：令和8年度～令和12年度

令和8年3月



ひとに、ときめきを。

公益社団法人名古屋市シルバー人材センター



## はじめに

名古屋市シルバー人材センターは、昭和 56 年の南部高齢者能力活用センター（現南部支部）設立から 45 年になります。令和 6 年度末実績では、会員数 7,801 人、受注件数は受託事業（請負・委任）と派遣事業合わせて 30,561 件、配分金・賃金は 23 億 8 千万円ほどになりました。これも多くの発注者様のご理解ご協力いただいたこと、また会員の皆様のご理解と日ごろからのご尽力の賜物と、心から感謝申し上げます。

さて、令和 2 年に新型コロナウイルス感染症が猛威を振るい、会員数、契約金額等が大幅に減少しました。また、高齢者雇用安定法の改正により、企業においては 70 歳までの就業機会確保が努力義務化され、さらに新規入会員の高齢化が進む中、インボイス制度の導入、フリーランス新法の施行など、シルバー人材センターにとっては厳しい状況が続いております。このような社会情勢の中でも、高齢者の就業機会の提供による精神的・身体的な活性化、社会参加を通じた孤立防止、知識や経験を地域に還元した共助システムの構築など、シルバー人材センターの果たす役割には、大きな期待が込められています。

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）、「第三次長期計画」（計画期間：平成 28 年度から令和 2 年度）そして令和 3 年度から令和 7 年度までの計画期間で作成された「第四次長期計画」を通じて、高齢者の多様な就業ニーズや、生きがい、社会参加への意欲などをくみ取りながら、地域・社会のニーズに対応すべく事業を展開してきました。そして令和 7 年度で「第四次長期計画」の計画期間が終了することから、このたび「第五次長期計画」を策定しました。

この新たな計画に基づき、設立 50 周年に向け、会員、役員及び事務局が一丸となって、会員の活躍し続けられるシルバー人材センターの実現に向けて取り組んでまいりたいと考えております。

会員の皆様におかれましては今後一層のご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

最後になりますが、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 8 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 竹内 道夫

# 目次

## 第1章 第五次長期計画の策定について

|              |   |
|--------------|---|
| 1 第五次長期計画の趣旨 | 1 |
| 2 計画期間       | 1 |
| 3 計画における視点   | 1 |

## 第2章 センターの現状と課題

|                      |   |
|----------------------|---|
| 1 センターを取り巻く状況（社会の動き） | 2 |
| 2 第四次長期計画の評価と課題      | 3 |

## 第3章 第五次長期計画基本方針と目標数値

|                 |   |
|-----------------|---|
| 1 基本方針          | 8 |
| 2 目標数値          | 8 |
| 3 計画における視点と13の柱 | 9 |

## 第4章 第五次長期計画の取り組み

|                  |    |
|------------------|----|
| 1 「会員の視点」        | 10 |
| 2 「組織運営の視点」      | 11 |
| 3 「発注者様の視点」      | 11 |
| 4 「センター運営・財務の視点」 | 12 |

## 第5章 計画の進行管理と評価

|              |    |
|--------------|----|
| 1 計画の進捗管理と評価 | 14 |
|--------------|----|

### 【資料】

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 1 第五次長期計画策定要綱               | 16 |
| 2 第五次長期計画策定委員会 委員名簿         | 18 |
| 3 第五次長期計画策定作業部会 部会員名簿       | 18 |
| 4 第五次長期計画策定経過               | 19 |
| 5 第四次長期計画の実施結果              | 20 |
| 6 令和6年度会員の就業と意識に関する調査結果（概要） | 28 |
| 7 令和6年度発注者満足度調査結果（概要）       | 32 |

## 第1章 第五次長期計画の策定について

### 1 第五次長期計画の趣旨

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「第四次長期計画（令和3年度～令和7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「第五次長期計画」を策定するもの

### 2 計画期間

#### 【令和8年度～令和12年度(5年間)】

社会状況・経済状況の変化のスピードに柔軟に対応し、直面する課題に取り組むことでセンターの基本方針に添った事業運営を実現する

### 3 計画における視点

第四次長期計画でおかれた4つの視点を踏襲しつつも、センターを取り巻く状況や、これからの会員のあり方等をふまえて、前計画における視点の内容を一部整理し、第五次長期計画における視点とする。

#### 【会員の視点】

センターでの活動を通じて高齢者の生きがいを図る視点

#### 【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

#### 【発注者様の視点】

地域からの生活支援に関するニーズ、企業等からの人材ニーズに応える視点

#### 【センター運営・財務の視点】

安定したセンター運営と財政基盤強化の視点

## 第2章 センターの現状と課題

### 1 センターを取り巻く状況(社会の動き)

#### ○新型コロナウイルス感染症の影響(令和2年1月～令和5年5月)

第三次長期計画の最終年度にあたる令和2年に新型コロナウイルス感染症が猛威を振るい、令和元年度に比べ会員数、契約金額ともに大幅に減少しました。令和5年5月に感染症分類の5類に位置付けられましたが、新しい生活様式が定着したこともあってか、会員数、契約金額等もコロナ禍前の水準に戻っていない状況です。

#### ○高齢者雇用安定法の改正(令和3年)

高齢者雇用安定法の改正で、個々の労働者の多様な特性やニーズを踏まえ、70歳までの就業機会の確保について、多様な選択肢を法制度上整え、事業主としていずれかの措置を制度化することが努力義務化されました。この改正に伴い、会員の平均年齢は上昇傾向にあり、特に体力を要する業務の担い手確保に影響が出ています。

#### ○インボイス制度の導入(令和5年10月)

インボイス制度が導入されたことにより、配分金に係る消費税については、仕入れ税額控除ができず、センターの消費税納付額が大きくなりました。また、物価高、最低賃金の大幅な上昇もあり、センターの財政面で厳しい状況が続いています。

#### ○フリーランス新法の施行(令和6年11月)

「特定受託事業者に係る取引の適正化等に関する法律」いわゆる「フリーランス新法」が施行され、フリーランスたる会員に対してセンターは書面等による取引条件の明示が義務付けられ、センターから「就業条件明示書」を交付するようになりました。

#### ○新たな契約方法(包括的契約)への移行

フリーランス新法の施行にともない、厚生労働省から同法への的確な対応を図るべく、発注者から会員に対して直接業務委託が行われる形式となるよう、契約方法を見直す基本方針が出されました。

これを受けて、全シ協が全国のシルバーに対して、請負・委任業務に係る契約を、センターと発注者、発注者と会員、会員とセンターという三者間による新たな契約方法(包括的契約)へ移行する旨の指示が出されました。

当センターは、令和7年2月から一般家庭、令和7年4月から自治会や管理組合などを新契約へ移行してきました。また、令和8年4月から民間企業・公社公団を新契約へ移行していく予定です。

#### ○デジタル化への対応

会員専用ページ【Smile to Smile】の導入により、センターからの情報は会員がスマートフォンやパソコンから見ていただくようになり、いつでも手軽に情報を手に取ることができ、センターとしても毎月の支部ニュースや就業情報の発送業務の軽減や、発送に係る経費の節減につながりました。

一方で会員の中には、スマートフォンなどのデジタル機器に不慣れな方や、不安な方も見えるため、スマートフォン講座やアプリケーションの使い方相談会を催すなど、会員のデジタル格差解消支援に取り組んでいく必要があります。

## 2 第四次長期計画の評価と課題

### (1) 第四次長期計画の概要

#### 【計画期間】

令和3年度から令和7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 会員の健康・安全を意識した事業推進

#### 【実施項目】

[4つの視点・13の柱・33の実施項目]

|                  |   |
|------------------|---|
| 会員の視点            | (1) 多くの高齢者の入会を促進する<br>(2) 受注を拡大し、会員の就業ニーズに応える<br>(3) 会員の安全就業や健康を重視する                                  |
| 組織運営の視点          | (1) 地域班や職群班活動を活性化する<br>(2) 女性会員の活躍をバックアップする<br>(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<br>(2) 企業等からの多様な人材ニーズに応える<br>(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・<br>財務の視点 | (1) 戦略的な広報活動を展開する<br>(2) 事務を効率化するとともに、職員を育成する<br>(3) 財政基盤の安定を図る<br>(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 |

### (2) 第四次長期計画の目標数値と達成状況

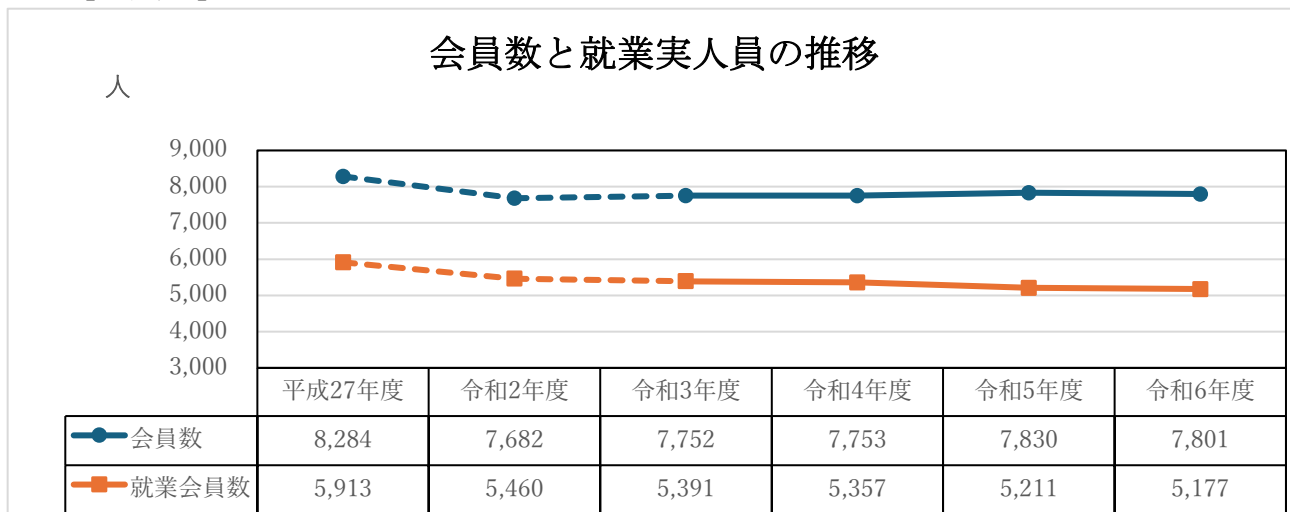
|        | 第三次長期計画の<br>目標数値<br>(平成28年度<br>～32年度) | 第四次長期計画の<br>目標数値<br>(令和3年度<br>～7年度) | 令和6年度の<br>実績   | 達成率   |
|--------|---------------------------------------|-------------------------------------|----------------|-------|
| 会員数    | 10,000人                               | 10,000人                             | 7,801人         | 78.0% |
| 配分金額等  | 28億円                                  | 28億円                                | 2,384,434,248円 | 85.1% |
| 就業延べ人員 | 760,000                               | 760,000人                            | 602,016人       | 79.2% |
| 就業率    | 75%                                   | 75%                                 | 70.2%          | 93.6% |
| 地域班設置率 | 100%                                  | 100%                                | 69.9%          | 69.9% |

### (3) 実績の推移

※平成 27 年度：第二次長期計画の最終年度

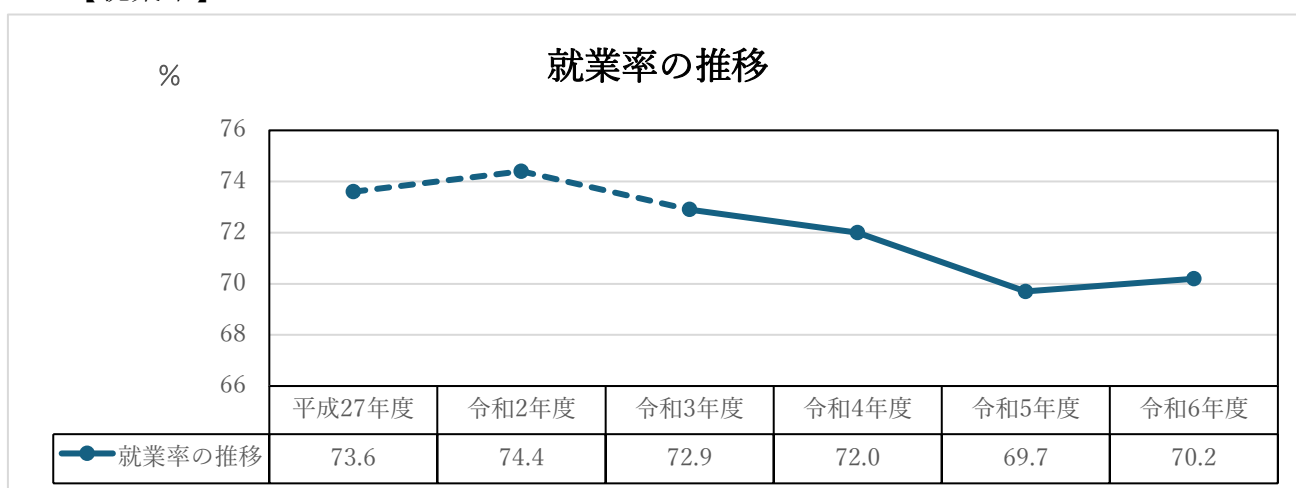
※令和 2 年度：第三次長期計画の最終年度

#### 【会員数】



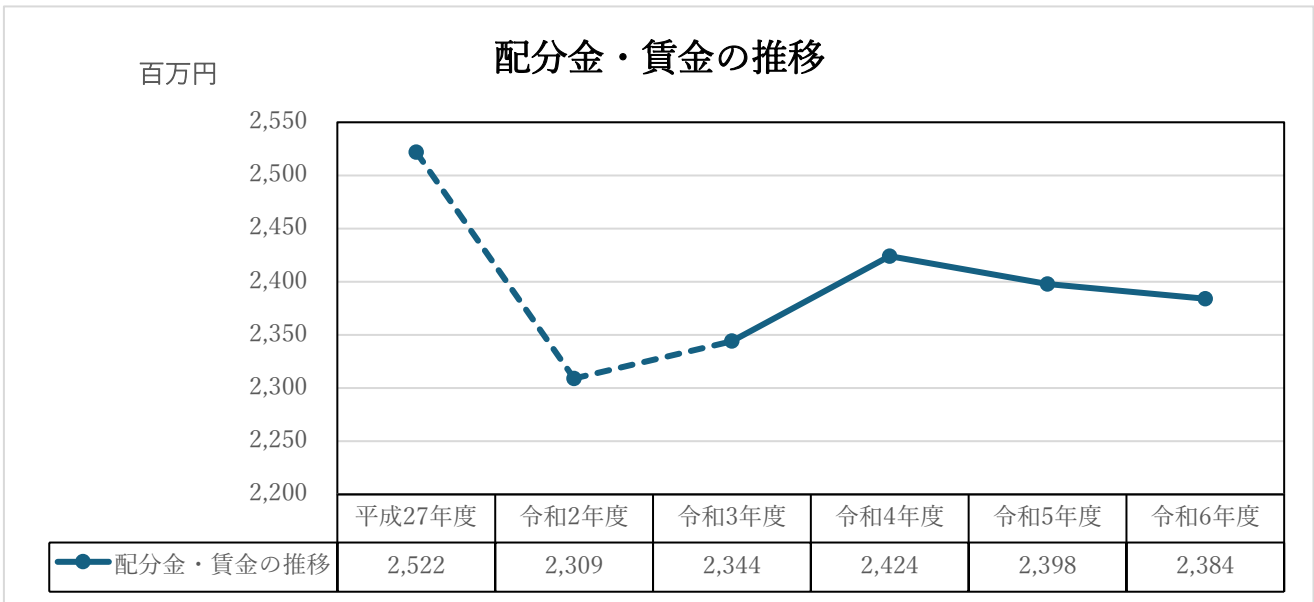
- 第三次長期計画期間の平均会員数は 8,263 人だったが、コロナ禍の影響を受け令和 2 年以降 7,000 人台に減少した。その後徐々に入会者数は増えていったが、入会者数とほぼ同数の会員が退会していくため、会員数は横ばいの状態。
- 就業会員数は会員数と比例して変動し、令和 2 年度に減少して以降は横ばい。

#### 【就業率】



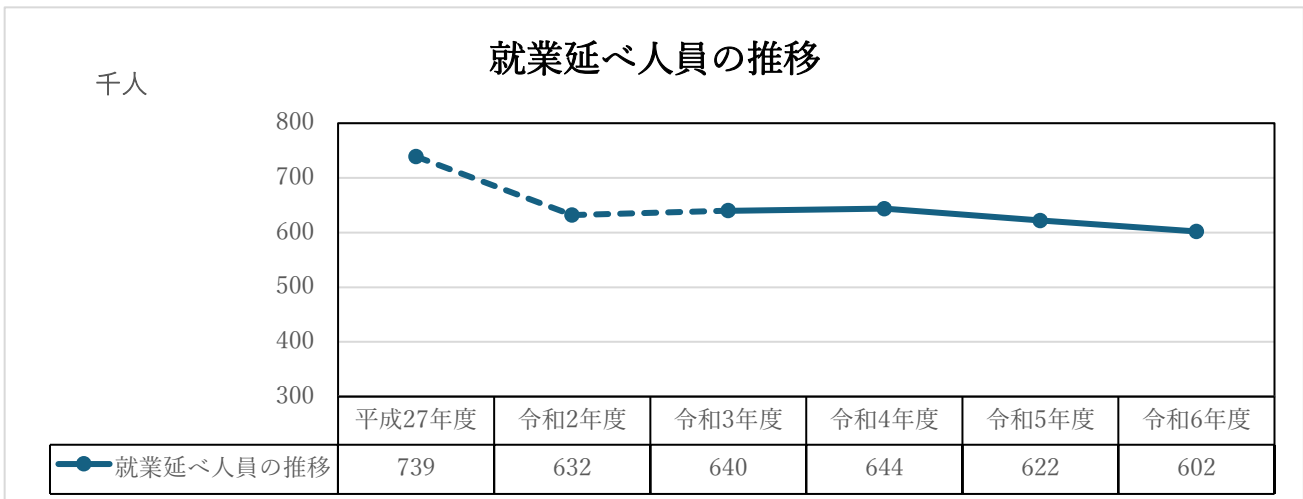
- コロナ禍のため就業会員数の大幅減少があり就業率が低下した。令和 3 年度以降は最低賃金の上昇に伴い、配分金・賃金も上昇したため、発注者からの就業縮小が相次ぎ、就業率の低下傾向にある。

【配分金額等】



○令和2年度コロナ禍の影響による受注の縮小により配分金等が減少した。最低賃金の上昇に伴う配分金・賃金の上昇により若干回復したものの、就業の縮小により、配分金等が減少している。

【就業延べ人員】



○令和元年度までは70万人を超す就業延べ人員だったが、コロナ禍で就業が制限されて以降減少している。また、会員数の減少、就業の縮小に比例して就業延べ人員も減少傾向にある。

(4) 評価と課題

| 評価・実施内容   | 課題   |
|---|--|
| <b>会員の視点</b>  |  |
| ○多くの高齢者の入会を促進する   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者就業支援センターや県シ連主催のイベントに参加して入会をPR</li> <li>・WEB 入会申込を開始</li> <li>・未就業会員を対象として全体就業相談会を実施し退会抑制を図った。</li> <li>・支部入会説明会をコロナ禍明け以降では強化した。</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・会員数はコロナ禍の影響で減少して以来ほぼ横ばい</li> <li>・就業アンマッチが多く、未就業会員が増加し、未就業のまま退会する会員も増えている。</li> <li>・WEB 入会申込での入会率が低い。</li> </ul>  |
| ○受注を拡大し、会員の就業ニーズに応える  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・センターでの就業の満足度は66.2%で5年前より0.7ポイント向上した。</li> <li>・令和5年度末会員状況調査を実施し、希望職種の登録変更を実施した。</li> <li>・支部にて就業相談会を毎月開催し、就業意向等を把握</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・会員の希望する就業と、実際の受注との乖離が大きいため、会員の就業ニーズに応えることが難しい。</li> <li>・会員提案制度は第三次計画から検討しているが、周知・評価・事業化等課題が多い。</li> </ul>   |
| ○会員の安全就業や健康を重視する  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故件数は令和4年度に年間事故目標件数を大幅に超えたもの、次年度以降は減少傾向にある。</li> <li>・令和3年度に会員の中から選定した安全適正巡回指導員を配置</li> <li>・令和6年度に会員の中から健康相談員を募集し、会員交流のつどいにて健康相談窓口を開設</li> <li>・定時総会にて健康体操を実施</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故事例を安全ニュース等で啓発するも、会員一人一人が「我が事」ととらえられていない。</li> <li>・事故件数と、事故の規模が大きくなることに応じて、事故に係る保険料金が増加している。</li> </ul>  |
| <b>組織運営の視点</b>  |  |
| ○地域班や職群班活動を活性化する  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍明け、地域班会議の開催回数を見直した。</li> <li>・センタートピックスの発行や連絡員会議での情報提供による、地域班会議での情報交換の活性化と会員からの意見徴収を実施した。</li> <li>・IT 関連に強い会員による就業を通じた職群班化に向けた取り組み</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域班活動への参加意識が低迷している。</li> <li>・地域班連絡員の担い手が不足している。</li> <li>・地域班会議を開催しても参加人数が少ないうえ、メンバーが固定されている。</li> <li>・普及啓発月間における地域班でのボランティア活動が縮小してきている。</li> <li>・職群班の自主的活動の発展につなげる取り組みが必要</li> </ul> |
| ○女性会員の活躍をバックアップする   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・女性会員の仲間づくりの場「きらくな茶会」を実施し、未会員の知人等へ「女性限定入会説明会」への参加紹介を促した。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・女性会員入会率のさらなるアップ</li> <li>・女性会員の就業率、役員等組織運営に関わる割合の増加</li> <li>・女性が希望する職種の就業開拓</li> </ul>  |

| 評価・実施内容  | 課題  |
|--|---|
| ○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"> <li>・4つの部会及び専門委員会にて地域や現場での意見を吸い上げた意見交換を実施した。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門委員会等で一層の活発な意見交換と、積極的な発案・提案を事業運営に反映させる。</li> </ul>   |
| <b>発注者様の視点</b>   |   |
| ○地域からの多様なニーズに積極的に対応する  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・普及啓発月間でのイベント等で軽サービスのチラシ配布によるPR</li> <li>・子育て支援事業・家事援助・訪問介護事業等生活支援事業を継続実施</li> <li>・地域貢献事業として墓地清掃・空き家管理サポート事業の継続実施</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・生活援助軽サービスの利用実績が減少している。</li> <li>・子育て支援世帯、高齢者世帯等で制度のはざまにある世帯等のサービス利用を充実させる。</li> <li>・地域貢献事業の利用促進</li> </ul> |
| ○企業等からの多様な人材ニーズに応える  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・”仕事のできばえや会員の仕事ぶりが良かった”は93.7%と5年前より3.3ポイント向上している。</li> <li>・「会員心得」を作成し、コンプライアンスやマナー等の意識向上を図った。</li> <li>・清掃講習・接遇研修を継続実施し新規に手刈り除草研修を実施した。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・マナーやコンプライアンス等の研修等の充実</li> <li>・各種研修への多くの会員の参加促進</li> <li>・専門技術を要する会員のさらなる育成</li> </ul>                      |
| ○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  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和6年度に発注者様満足度調査を実施</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・発注者様満足度調査結果を就業や研修に反映させる。</li> </ul>   |
| <b>組織運営の視点</b>   |   |
| ○戦略的な広報活動を展開する   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページからの受注申込は増加</li> <li>・令和5年度にキャッチフレーズ「ひとに、ときめきを。」を制定した。</li> <li>・令和8年にホームページリニューアル</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットを介した広報の拡充</li> <li>・会員へのSmile to Smile登録の周知および活用を浸透させる。</li> </ul>                                   |
| ○事務を効率化するとともに、職員を育成する  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・Smile to Smileの活用による会員への情報提供の促進</li> <li>・新制度や電算システム活用研修を実施</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・DX化による事務の効率化</li> <li>・職員のニーズに即した研修の充実</li> </ul>   |
| ○財政基盤の安定を図る  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務費率の改定 令和5年10月から8%→10%、令和7年4月から10%→13%</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・先を見据えた経営判断と他機関との連携強化</li> </ul>   |
| ○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  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和5年度から5年間の指定管理者として選定された。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者として継続</li> <li>・シルバー人材センター事業との一体的な高齢者の就業促進・就業機会の確保</li> </ul>  |

## 第3章 第五次長期計画基本方針と目標数値

### 1 基本方針

#### 1 多くの高齢者が入会し、生きがい（ときめき）が持てる組織の推進

健康で働く意欲のある、また、趣味や特技を生かしたい高齢者の入会を促進し、就業や活動を通し活躍の場を提供し、生きがいづくり支援、地域社会づくりに貢献する。

#### 2 会員の健康・安全を守る事業促進

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し、また、「安全は何よりも優先する」という意識を高める。

#### 3 会員参画による自主運営の促進

会員がセンター事業に参画し、会員による自主運営を進められるようにする。

#### 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提供を目指し、サービスの質の向上を図る。

#### 5 多様な受注開拓・地域ニーズへの取組み

多様な就業ニーズに対応すべく、就業形態を幅広くとらえ受注開拓に取り組む。また、生活支援など地域の多様なニーズに対応し、地域社会に貢献する。

#### 6 運営・財政基盤の強化

様々な社会情勢が揺れ動く中でも安定した組織運営が持続できるよう、運営・財政基盤の強化・充実を図る。

### 2 目標数値

| 項目     | 第五次長期計画<br>目標数値 | 【参考】 第四次長期計画<br>目標数値 |
|--------|-----------------|----------------------|
| 会員数    | 9,300人          | 10,000人              |
| 配分金額等  | 28億円            | 28億円                 |
| 就業延べ人数 | 720,000人        | 760,000人             |
| 就業率    | 75%             | 75%                  |

### 3 計画における視点と13の柱

| 基本方針                                     | 計画における視点   | 13の柱   |
|--|--|--|
| 1 多くの高齢者が入会し、<br>生きがい（ときめき）が<br>持てる組織の推進 | <b>会員の視点</b><br>センターでの活動を通<br>じて高齢者の生きがい<br>を図る視点                | (1)多くの高齢者が入会し、活動が<br>続けられるしくみづくり               |
| 2 会員の健康・安全を守る<br>事業促進                    |  | (2)会員の就業アンマッチの改善<br><br>(3)会員の安全就業や健康を重視<br>する |
| 3 会員参画による自主運営<br>の促進                     | <b>組織運営の視点</b><br>会員自身がセンター<br>事業に積極的に参画<br>する視点                 | (4)地域班活動や職群班活動を<br>活性化する                       |
|  |  | (5)女性会員の活躍をバックアップ<br>する                        |
|  |  | (6)専門委員会等で会員の意見を<br>事業運営に反映させる                 |
| 4 発注者様から満足いただ<br>けるサービスの提供               | <b>発注者様の視点</b><br>地域からの生活支援<br>に関するニーズ、企<br>業等からの人材ニー<br>ズに応える視点 | (7)地域からの多様なニーズに積極的<br>に対応する                    |
| 5 多様な受注開拓・地域ニ<br>ーズへの取組み                 |  | (8)企業等からの多様な人材ニーズに<br>応える                      |
|  |  | (9)発注者様の満足度を高める質の高<br>いサービス提供をめざす              |
| 6 運営・財政基盤の強化                             | <b>センター運営・財務<br/>の視点</b><br>安定したセンター運<br>営と財政基盤強化の<br>視点         | (10)財政基盤の安定化                                   |
|  |  | (11)デジタル化の推進による<br>コストカット                      |
|  |  | (12)時代に対応した職員の育成                               |
|  |  | (13)指定管理者として高齢者就業支援<br>センター業務に積極的に取り組む         |

## 第4章 第五次長期計画の取り組み

### 1 「会員の視点」：センターでの活動を通じて高齢者の生きがいを図る視点

#### (1) 多くの高齢者が入会し、活動が続けられるしくみづくり

多くの働く意欲と能力のある元気な高齢者が入会し、会員として長く活躍してもらえるような取り組みを実施します。

|   | 実施項目                 | 内 容   |
|---|----------------------|---|
| ① | 未入会者へのイベントなどを通じたアピール | 高齢者向けイベントに合わせ、従来以上に事業内容の説明や魅力を発信することで入会促進を図ります。また、公的団体であるセンターの強みを活かし、名古屋市にも働きかけ、PR活動を推進します。 |
| ② | 多様な入会方法の実施<br>⇒ 関連⑩  | WEB入会申込、支部での出張入会説明会など、定例の入会説明会以外の効果的な入会方法を検討します。  |
| ③ | 会員継続のためのしくみづくり       | 退会抑制につなげるためにも、就業だけではなく会員として活動し続けることができるようなしくみづくりを検討します。                                     |

#### (2) 会員の就業アンマッチの改善

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   |
|---|------------------------|---|
| ④ | 会員の就業アンマッチの改善<br>⇒ 関連⑭ | 会員の希望する就業の十分な聞き取りや就業前の仕事内容の十分な説明など基本的なことを把握できるしくみづくりを検討します。また、希望職種の転換などを働きかけます。 |
| ⑤ | 多様な働き方の調査・検討           | 仕事のシェアや体力・能力に応じて活躍できる就業形態、会員が主体となった事業の実施など、多様な働き方を検討します。                        |

#### (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の取り組みや情報提供をおこなっていきます。

|   | 実施項目       | 内 容  |
|---|------------|--|
| ⑥ | 安全就業の強化    | 発生事故の傾向や会員の年齢・体力を意識した安全研修や啓発活動に取り組みます。また、会員ひとりひとりが「わが事」として捉えて、転倒事故や熱中症の予防に努められるよう働きかけます。 |
| ⑦ | 会員の健康づくり推進 | 会員が参加するイベント等での健康相談や、Smile to Smileで健康情報やアプリケーション等を紹介するなど、会員が年齢を重ねても今までどおり活動できるよう取り組みます。  |

## 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

### (1) 地域班活動や職群班活動を活性化する

交流や情報共有ができる場となる地域班活動や職群班をとおして、センター事業により多くの会員が無理なく積極的に参画できるように活性化の検討をします。

|   | 実施項目              | 内 容   |
|---|-------------------|---|
| ⑧ | 地域班活動の継続支援        | 地域班活動を会員の交流や情報交換、センター事業の普及啓発活動の場として継続的に支援していきます。一方で連絡員の役割、班会議の内容などについては引き続きあり方を考えていきます。 |
| ⑨ | 職群班活性化に向けた取り組みの検討 | 既存の職群班活動の目的や効果を再確認し、未設置の職種も含めて、職群班の自主的な活動の可能性や支援についてあらためて検討します。                         |

### (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活躍できる場の拡大等について、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   |
|---|------------------|---|
| ⑩ | 女性会員の入会・就業促進⇒関連② | 引き続き女性活躍推進委員会委員（シルバーレディーズ）が中心となって、女性向け入会説明会や女性会員の交流イベントを継続的に実施していきます。また、より多くの女性会員が新規女性会員獲得やイベントへの参画に関われるよう働きかけます。女性向け就業相談会など就業促進についても検討します。 |

### (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   |
|---|----------------------|---|
| ⑪ | 専門委員会等で会員の意見を事業運営に反映 | 各委員会の所管を十分に踏まえた委員構成を目指し、より活発な意見交換が出来るような委員会組織に努めます。 |

## 3 「発注者様の視点」：地域からの生活支援に関するニーズ、企業等からの人材ニーズに応える視点

### (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」の実績を増やすとともに、担い手確保の視点も見据えた福祉・家事援助サービス、訪問介護事業の利用促進に努めます。

|   | 実施項目                 | 内 容   |
|---|----------------------|---|
| ⑫ | 生活援助軽サービスの拡充         | 地域イベントや福祉関係者等への事業PRを継続して行うとともに、就業相談会や新規入会会員への就業促進など担い手の確保にも力を入れていきます。 |
| ⑬ | 生活支援サービス・地域貢献事業の継続実施 | 一般家庭への福祉・家事援助サービスや訪問介護事業のニーズの把握と可能な就業内容や担い手の確保の両面を十分に精査した事業運営を行います。   |

## (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、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   |
|---|----------------------------|---|
| ⑭ | 企業等からの多様な人材ニーズに応える<br>⇒関連④ | 企業等からのニーズの高い職種について、職種別研修の実施や、別職種を希望している会員への働きかけなど、柔軟に就業ニーズに応えられるよう取り組みます。 |
| ⑮ | ハラスメント等、現代のニーズに合わせた研修等の検討  | 職員・会員一人ひとりがコンプライアンスを意識し、ハラスメント等を正しく理解するなど、お客様からのニーズに合わせた研修を実施します。         |

## (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  |
|---|--------------------|--|
| ⑯ | 発注者様満足度調査          | 発注者様満足度調査を実施し、発注者様の満足度や新たなニーズの把握、不足している点の見直しを図り、継続してセンターを利用してもらえるような取り組みを行います。 |
| ⑰ | 就業開始後の発注者へのフォローアップ | 特に就業開始後の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」：安定したセンター運営と財政基盤強化の視点

### (1) 財政基盤の安定化

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  |
|---|-------------|--|
| ⑱ | 包括的契約への完全移行 | 発注者様への丁寧な説明と、もれのない手続きを進め、締結可能な契約について包括的契約への完全移行を目指します。   |
| ⑲ | 自主財源についての検討 | 事務費等の自主財源について、社会情勢等やセンターの運営状況を見ながら安定的に財源確保ができるよう検討します。   |
| ⑳ | 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に努めつつも、必要額の継続的な要望を行います。     |
| ㉑ | 積立金の設置      | 電算システムの入替えや、新規事業の立ち上げ等にかかる費用をあらかじめ積み立てることで安定した事業運営を図ります。 |

## (2) デジタル化の推進によるコストカット

デジタル化を推進することで、費用の削減と事務の効率化が図れ、得た時間と余裕でセンターのよりよい運営に生かせるように取り組みます。

|   | 実施項目                | 内 容  |
|---|---------------------|--|
| ② | Smile to Smile 等の推進 | Smile to Smile の登録率のアップと、より利用してもらえるように、操作方法の説明や掲載内容の充実を図ります。 |
| ③ | ペーパーレス化の推進          | ペーパーレス化にできるものは積極的に推進していきます。                                  |

## (3) 時代に対応した職員の育成

社会情勢などセンターを取り巻く状況を認識して、職員一人ひとりが経営状況を意識して仕事に向き合えるよう取り組みます。

|   | 実施項目           | 内 容  |
|---|----------------|--|
| ④ | 経営感覚を意識した職員の育成 | コストを意識した働き方や、センター全体の経営状況を意識して仕事に結び付けていけるよう職員の意識を高める取り組みをします。 |

## (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

高齢者就業支援センターは令和9年度まで当センターが指定管理者です。

令和9年度に次期管理者の募集が見込まれています。

|   | 実施項目       | 内 容  |
|---|------------|--|
| ⑤ | 指定管理者に応募   | 令和9年度に見込まれる次期管理者募集に「高齢者の意欲と能力に応じた多様な就業機会が確保されるよう支援する」事業内容を採算にも配慮して検討し、応募します。 |
| ⑥ | 提案内容を確実に実施 | 提案内容は「高齢者の能力を活かした活力ある地域社会づくり」に寄与できるよう、確実に実施します。                              |

## 第5章 計画の進行管理と評価

### 1 計画の進行管理と評価

- 本計画に基づき、各年度の事業計画において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、本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。
- 本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、本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。
- 本計画期間中でも、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、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 第五次長期計画策定要綱
- 2 第五次長期計画策定委員会 委員名簿
- 3 第五次長期計画策定作業部会 部会員名簿
- 4 第五次長期計画策定経過
- 5 第四次長期計画の実施結果
- 6 令和6年度会員の就業と意識に関する調査結果（概要）
- 7 令和6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五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。）「第四次長期計画」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五次長期計画（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8年度から令和12年度の5か年とする。

(策定方針)

第4 計画は、第四次長期計画（令和3年度から令和7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、センターに第五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7年度中に計画（案）を策定する。

- (1) 第五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7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。

第五次長期計画 策定委員会 委員名簿

(敬称略)

| 区分   | 氏名      | 所属                   |
|------|---------|----------------------|
| 会員代表 | 久木田 文 三 | 理事（東部支部推進委員会委員長）     |
|      | 馬 場 勝 麿 | 理事（西部支部推進委員会委員長）     |
|      | 加 藤 雄 一 | 理事（南部支部推進委員会委員長）     |
|      | 神 谷 治 彦 | 理事（北部支部推進委員会委員長）     |
|      | 阿 南 和 代 | 理事（女性活躍推進委員代表）       |
| 行政代表 | 竹 中 詠 子 | 名古屋市健康福祉局高齢福祉部高齢福祉課長 |
| 事務局  | 服 部 隆 宏 | 事務局長                 |
|      | 千 喜 良 博 | 東部支部所長               |
|      | 三 輪 浩 文 | 西部支部所長               |
|      | 加 藤 誠 司 | 南部支部所長               |
|      | 田 口 則 雄 | 北部支部所長               |
|      | 伊 藤 三 郎 | 業務部長                 |
|      | 山 根 恵一郎 | 総務部主幹                |

第五次長期計画 策定作業部会 部会員名簿

(敬称略)

| 区分   | 氏名      | 所属                                |
|------|---------|-----------------------------------|
| 行政代表 | 吉 川 元 貴 | 名古屋市健康福祉局高齢福祉部<br>高齢福祉課課長補佐（在宅福祉） |
| 事務局長 | 服 部 隆 宏 | 事務局長                              |
| 部 長  | 伊 藤 三 郎 | 業務部長                              |
|      | 山 根 恵一郎 | 総務部主幹                             |
| 次 長  | 鈴 木 進 介 | 総務部次長                             |
|      | 勝 見 真 人 | 業務部次長                             |
|      | 高 橋 宗 敬 | 南部支部次長                            |
|      | 丸 子 久 美 | 北部支部次長                            |
| 主 事  | 井 上 愛 菜 | 総務部主事                             |
|      | 林 充 貴   | 業務部主事                             |
|      | 小木曾 柚 奈 | 東部支部主事                            |
|      | 村 上 瑞 季 | 西部支部主事                            |

## 第五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7年<br>7月30日 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 委員長・副委員長の選任</li> <li>2 作業部会部会員の選任</li> <li>3 第四次長期計画の進捗状況について</li> <li>4 第五次長期計画策定における検討事項について</li> </ol>                                       |
| 第2回 | 9月12日         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 第1回策定作業部会の開催結果について</li> <li>2 会員及び発注者調査の結果について</li> <li>3 第四次長期計画の評価と課題について</li> <li>4 第五次長期計画の概要（案）について（センターを取り巻く状況、基本方針、目標数値と設定項目）</li> </ol> |
| 第3回 | 11月14日        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 策定作業部会（第2回・第3回）の開催結果について</li> <li>2 第五次長期計画の骨子について</li> <li>3 会員に対する意見聴取の実施について</li> </ol>  |
| 第4回 | 令和8年<br>3月17日 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 第五次長期計画の骨子に対する会員からの意見について</li> <li>2 第五次長期計画の最終案について</li> </ol>   |

### 2 作業部会

| 回数  | 開催日           | 主な議題等  |
|-----|---------------|--|
| 第1回 | 令和7年<br>8月26日 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 部会長の選任</li> <li>2 第1回策定委員会の開催結果について</li> <li>3 第四次長期計画の評価と課題について</li> <li>4 会員及び発注者調査の結果について</li> <li>5 第五次長期計画策定の流れについて</li> </ol> |
| 第2回 | 9月25日         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 第2回策定委員会の開催結果について</li> <li>2 第五次長期計画について（基本方針（案）、目標数値（案）、計画における視点、校正）</li> <li>3 第五次長期計画実施項目について</li> </ol>                         |
| 第3回 | 10月14日        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 第五次長期計画実施項目について</li> <li>2 第五次長期計画（案）骨子について</li> </ol>  |
| 第4回 | 令和8年<br>2月12日 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 第五次長期計画（案）骨子について</li> <li>2 第五次長期計画の構成・内容について</li> <li>3 第五次長期計画の取り組みについて</li> </ol>  |

#### 第四次長期計画（令和3年～令和7年度）実施結果

| 項目       | 現状  | 課題  |
|----------|---|---|
| 1「会員の視点」 |   |   |
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会員数はほぼ横ばい(増減の繰り返し)</li> <li>・ 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</li> <li>・ 女性会員の比率は37.5%程度で横ばい</li> <li>・ 平均年齢の上昇(年0.5歳弱の上昇)</li> <li>・ 退会者は年度ごとに増減の繰り返し</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入会促進の強化(女性会員の入会促進の強化)</li> <li>・ 未就業に伴う退会者の抑制</li> <li>・ 受注が増加し、会員が不足している</li> <li>・ ホームページの掲載内容がセンターの魅力をも十分に伝えきれていない</li> <li>・ 会員の就業希望の把握が不十分</li> </ul> |
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ シルバー派遣事業の積極的な実施</li> <li>・ 多様な職種や分野での就業機会の創出</li> <li>・ 就業機会の拡大のための一層の受注確保</li> <li>・ 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。</li> </ul>           |
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成29年度に重篤(死亡)事故が1件発生</li> <li>・ 平成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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 職種別安全就業基準の一部改正(除草:平成28年度・令和元年度/植木手入れ:平成30年度)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事故件数は年50件前後の高止まり傾向</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 会員の安全意識の醸成・向上</li> <li>・ 熱中症対策</li> <li>・ 類似事故を減少させる対策を講じる。</li> </ul>         |

| 事項                             | 内容   | 計画実施年度 |        |        |        |        | 備考                      |
|--------------------------------|--|--------|--------|--------|--------|--------|-------------------------|
|                                |  | 3      | 4      | 5      | 6      | 7      |                         |
| <b>(1) 多くの高齢者の入会を促進する</b>      |  |        |        |        |        |        |                         |
| 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る来場者への入会の促進                     | ○<br>▲ | →<br>● | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | マルシェでの入会促進 R7～          |
| ニーズに即した新たな入会方法の検討              | 入会方法について、申し込み手続きのデジタル化など、ニーズに対応できる方法の検討        | ○<br>▲ | →<br>→ | →<br>● | →<br>→ | →<br>→ | WEB 入会開始 R5～            |
| 支部での入会説明会の開催                   | 毎週水曜日の本部での入会説明会に加え各支部での出張入会説明会を実施する。           | ○<br>● | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ |                         |
| 退会者の抑制                         | 就業相談会の開催等、就業機会がないことによる退会者の抑制                   | ○<br>● | →<br>▲ | →<br>● | →<br>→ | →<br>→ | コロナのため中止 R4             |
| <b>(2) 受注を拡大し、会員の就業ニーズに応える</b> |  |        |        |        |        |        |                         |
| 会員の就業ニーズの把握                    | 就業相談会や会議・研修開催時に、会員の就業希望等を把握し、就業ニーズに対応する。       | ○<br>● | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | 会員状況調査の実施 R5            |
| 会員提案制度の検討                      | 自主事業の拡大、新たな事業アイデアの事業化等会員による新たな独自事業の開発          | △<br>▲ | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | ×<br>× | 見直し                     |
| 適正就業の推進と派遣事業の拡大                | 適正就業へ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する。        | ○<br>● | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ |                         |
| <b>(3) 会員の安全就業や健康を重視する</b>     |  |        |        |        |        |        |                         |
| 安全就業の推進                        | 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事故の削減に取り組む。    | ○<br>● | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ |                         |
| 安全就業パトロール指導員(仮称)の配置            | 定期的に就業現場を巡回し安全・適正就業の指導のため「安全就業パトロール指導員(仮称)」を配置 | ○<br>● | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | 安全適正巡回指導員を配置 R3～        |
| 会員による相談窓口の設置検討                 | 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す。        | △<br>▲ | →<br>→ | →<br>→ | ○<br>● | →<br>→ | イベントでの健康相談窓口 R6～        |
| 会員の健康づくり推進                     | 会員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む  | ○<br>● | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | Smile to Smile で健康アプリ紹介 |

| 項目         | 現状   | 課題  |
|------------|--|---|
| 2「組織運営の視点」 |  |   |
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域班連絡員を引き受けてくれる担い手の確保</li> <li>・魅力ある地域班活動の運営を検討</li> <li>・地域班連絡員に対する支援策の強化</li> <li>・職群班活動への支援</li> </ul> |
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・令和元年度には委員会企画による「入会促進」や「仲間づくり」に関する取り組みを実施</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主・自立した活動の促進支援</li> <li>・委員会の認知度向上及び波及効果</li> </ul>   |
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主・自立した活動の促進支援</li> </ul>   |

| 事項                                 | 内容  | 3      | 4      | 5      | 6      | 7      | 備考                  |
|------------------------------------|---|--------|--------|--------|--------|--------|---------------------|
| <b>(1) 地域班や職群班活動を活性化する</b>         |   |        |        |        |        |        |                     |
| 地域班での入会促進                          | 「紹介カード」付チラシでの入会促進した会員が所属する地域班に対し記念品の贈呈        | ○<br>● | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ |                     |
| 地域班活動の継続支援                         | 地域班連絡員のグループワークの開催や、副連絡員の配置等、事務局、理事、推進委員一体的に支援 | ○<br>▲ | →<br>→ | →<br>● | →<br>→ | →<br>→ | 地域班活動アンケートを実施 R7    |
| 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        | 会員がセンターサービスを利用し、お互いに助け合う取り組みを地域班で促進する。        | ○<br>● | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ |                     |
| ボランティア活動の実施と内容検討                   | ボランティアの取り組みにおいて、センターへの認知度と会員の充足感を高める活動の実施     | ○<br>● | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | 街頭募金ボランティアの実施 R7    |
| 職群班活性化に向けた取り組みの検討                  | 経理やIT関連など新たな職群班の設置を検討や、派遣事業等により新たな就業分野の拡大を図る。 | △<br>▲ | →<br>→ | ○<br>→ | →<br>● | →<br>→ | デジタル班による受注対応        |
| <b>(2) 女性会員の活躍をバックアップする</b>        |   |        |        |        |        |        |                     |
| 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、仲間、就業の拡大や組織の活性化を目指す。   | ○<br>● | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | 女性限定入会説明会・きらくな茶会を実施 |
| <b>(3) 専門委員会等で会員の意見を事業運営に反映させる</b> |   |        |        |        |        |        |                     |
| 専門委員会等で会員の意見を事業運営に反映               | 効果的な委員構成、委員会運営による事業運営の活性化を推進する。               | ○<br>● | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ |                     |

| 項目         | 現状  | 課題   |
|------------|---|--|
| 3「発注者様の視点」 |   |  |
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>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）</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・受注開拓活動の実施</li> <li>・就業可能な会員の育成</li> <li>・生活支援サービスに積極的に取り組む。</li> </ul> |
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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：90.4%、平成 26 年度調査：92.6%）</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・会員向け研修の種類、内容、開催頻度の検討</li> </ul>  |

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

| 事項                                    | 内容  | 3      | 4      | 5      | 6      | 7      | 備考             |
|---------------------------------------|---|--------|--------|--------|--------|--------|----------------|
| <b>(1) 地域からの多様なニーズに積極的に対応する</b>       |   |        |        |        |        |        |                |
| 生活援助軽サービスの拡充                          | サービスの利用促進のため、対象者に幅広い手段で広報し、担い手となる会員を養成する。     | ○<br>● | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ |                |
| 生活支援事業の継続実施                           | 福祉・家事や訪問介護サービスの提供し、子育て世代や高齢者世帯等、地域の家庭を支援する。   | ○<br>● | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ |                |
| 地域貢献事業の継続実施                           | 墓地清掃サポートや空き家管理など、地域貢献を継続実施し、新たな事業の実施を検討する。    | ○<br>● | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | 新規事業マルシェを実施 R7 |
| <b>(2) 企業等からの多様な人材ニーズに応える</b>         |   |        |        |        |        |        |                |
| ニーズに即した研修内容や実施量の検討                    | 信頼されるサービス提供のため、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  | △<br>▲ | →<br>→ | ○<br>● | →<br>→ | →<br>→ | 「会員心得」を制定 R5～  |
| 多様な人材ニーズに応える会員の育成                     | ニーズが高い職種の就業会員の人材不足を解消するため、研修回数や内容の拡充を検討する。    | ○<br>● | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ |                |
| <b>(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</b> |   |        |        |        |        |        |                |
| 発注者様満足度調査                             | 発注者様満足度調査を実施し、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す。 | —<br>— | —<br>— | △<br>▲ | ○<br>● | →<br>→ | 発注者満足度調査を実施 R6 |
| 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等により、会員の就業状況を把握し、発注者様の要望に対応する。    | ○<br>● | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ |                |

| 項目              | 現状  | 課題   |
|-----------------|---|--|
| 4「センター運営・財務の視点」 |   |  |
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページの更新頻度を増した。</li> <li>・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。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報を更新し新しい情報を掲載する。</li> <li>・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</li> </ul> |
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成31年3月から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。</li> <li>・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。</li> <li>・事務事業の更なる効率化が検討課題</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務事業の更なる効率化が検討課題</li> </ul>  |
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・景気の動向を注視し慎重に継続検討</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後の事務費率の引き上げは、景気の動向を見ながら慎重に検討</li> </ul>                             |
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度に応募し、平成29年度からの5年間の指定管理者として選定された</li> <li>・床カーペットの張替、照明器具のLED化</li> <li>・和式トイレの洋式化</li> <li>・新型コロナ感染拡大予防対応(衛生面での配慮)</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年度に控える次期指定管理者応募への対応</li> </ul>                                    |

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

| 事項  | 内容  | 3      | 4      | 5      | 6      | 7      | 備考                    |
|---|---|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------------|
| <b>(1) 戦略的な広報活動を展開する</b>                  |   |        |        |        |        |        |                       |
| 広報戦略に基づくセンターの魅力発信                         | センターの魅力発信等のため、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  | △<br>▲ | ○<br>→ | →<br>● | →<br>→ | →<br>→ | キャッチフレーズを決定 R5        |
| 会員専用ページの検討                                | 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を検討   | △<br>▲ | →<br>→ | ○<br>→ | →<br>● | →<br>→ | Smile to Smileを導入 R6～ |
| <b>(2) 事務を効率化するとともに、職員を育成する</b>           |   |        |        |        |        |        |                       |
| 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、事務効率化の方法等を検討 | ○<br>● | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | 会員へのSMSを導入 R3～        |
| 職員の育成と研修実施                                | 職員として必要な能力や社会・地域の動向等を学ぶ機会、事務効率化につながる研修の企画・実施  | ○<br>● | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ |                       |
| <b>(3) 財政基盤の安定を図る</b>                     |   |        |        |        |        |        |                       |
| 事務費率についての検討                               | 今後の動向等を注視し、財政基盤の安定化と発注者様の負担を勘案したうえで、慎重に検討する。  | △<br>▲ | →<br>→ | ○<br>● | →<br>▲ | →<br>● | R5.10～10%<br>R7.4～13% |
| 補助金要望の継続実施                                | 計画的な事業実施や経費節減等の可視化に努め、必要額を継続的に要望する。           | ○<br>● | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ |                       |
| <b>(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</b> |   |        |        |        |        |        |                       |
| 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、着実に業務を実施する。        | ○<br>● | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ |                       |
| 指定管理者に応募                                  | シルバー人材センター事業と一体的に運営し、就業促進及び就業機会の確保を図ることを目的に応募 | ○<br>● | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | →<br>→ | R4 応募、R5 から5年間指定管理者   |

## 令和6年度 会員の就業と意識に関する調査結果（概要）

調査対象 400人

回収数 207件

回収率 51.8%

調査時期及び方法 令和6年12月～令和7年1月、郵送による送付と、送付文にインターネット（Google フォーム）の2次元コードを記載しWEBでの回答も可とした

### 回答会員の属性

|   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・会員の年齢、「75～79歳」が40.1%と最も多く、次いで「70～74歳」が26.1%、となっており、5年前の調査時より平均5歳上昇している。</li> <li>・会員の性別は、「男性」が63.3%、「女性」が36.7%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」61.1%、「女性」38.4%。</li> <li>・会員の世帯の家族構成は、「夫婦のみ」が47.3%と最も多く、次いで「子と同居」が29.5%、「ひとり暮らし」が17.9%となっている。</li> </ul> |
|---|

| 計画策定に関連するテーマ          | 調査結果   |
|-----------------------|--|
| <b>入会を促進する方法</b>      |  |
| 入会経路                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・多い順に ①「知人紹介」、②「パンフ・チラシ」、③「広報なごやを見て」、④「会員紹介」、⑤「市・区役所で聞いて」、となる。</li> <li>・過去の調査との比較では、「ハローワークで聞いた」、は減少傾向にあり、「パンフレット・チラシ」、「インターネットで知って」入会したが増加傾向にある。</li> </ul> |
| <b>会員継続のためのしくみづくり</b> |  |
| 入会年数                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「10年以上」が26.1%と最も多く、続いて「4年以上6年未満」が16.9%、「6年以上8年未満」と「1年以上2年未満」が14.0%となった。</li> <li>・長い年数登録している会員が多い一方、入会して1～2年で退会する会員も同等に多い。</li> </ul>                        |
| センターに入会（継続）している理由     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「健康維持に良い」が25.3%と最も多く、続いて「現在の就業が向いている」が15.6%となっている。</li> <li>・「今後センターで続けたいと思う」と答えた会員は56.0%で半数を占めている。</li> </ul>   |
| 会員を続けたいと思わない理由        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「健康、体力に自信がない」と「自分に適した仕事がない」が同数で26.7%と大半を占めている。</li> <li>・自分に適した仕事がないから退会する会員は、短い期間で退会する傾向にある。また、体力に自信はないが、健康維持のため登録を継続する会員は一定数いる。</li> </ul>                 |
| 会員登録の継続について           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「就業できなくなっても会員登録を続けたいか」の問いに「続けたい」と答えた会員が66.2%となっており、「継続を続けたい理由」として「支部だより・シルバーなごやが楽しみ」が34.6%と最も多く、「組織に所属していきたい」、「仲間がいるから」が42.3%となっている。</li> </ul>              |

| 計画策定に関連するテーマ                  | 調査結果  |
|-------------------------------|---|
| <b>会員の就業アンマッチの改善</b>          |   |
| センターを通じて行ったことのある仕事            | ・多い順に「清掃」17.1%、「除草（手刈・機械刈）」9.6%、「軽作業（清掃以外）」7.8%の順となっている。  |
| 自分の希望に沿っていた仕事                 | ・多い順に「清掃」16.2%、「軽作業（清掃以外）」8.8%、「除草（手刈・機械刈）」8.1%の順となっている。  |
| センターで就業したいと思う仕事               | ・多い順に「軽作業（清掃以外）」11.6%、「清掃」8.4%、「商品出し・荷受検品」6.8%、「事務・伝票整理」6.8%の順となっている。   |
| 就業時間（臨・単・軽）の拡大意向              | ・「自分の都合の良い時間で働きたいので、今ぐらいが良い」が63.3%と6割以上を占めているものの、「月10日・週20時間未満でもっと働きたい」8.7%「月10日・週20時間を超えてさらに働きたい」8.7%と現状よりさらに多く就業したいという意見も少数ながらも見受けられる。  |
| センターでの就業の満足度                  | <p>・「満足している」が56.5%、「十分満足している」が9.7%と大半を占め、「あまり満足していない」「まったく満足していない」が合わせて16.4%という結果だった。</p> <p>・センターを通じて行った仕事が、希望に沿った仕事だと感じている会員が多いものの、「商品出し・荷受検品」、「事務・伝票整理」などの受注の少ない仕事を希望する会員もあり、センターでの就業に満足していない会員も一定数いる。</p> |
| <b>安全就業の強化</b>                |   |
| 就業するうえで気を付けていること              | ・「安全就業」が20.7%と最も多く、次いで「仕事の丁寧さ」が18.3%、「確実な就業の履行・完成」が15.3%となっている。   |
| 安全就業のために効果的だと思われること           | ・多い順に「就業前の点検・確認」34.3%、「安全器具・装備品の着用・整備」13.3%であり、過去の調査と同様の傾向にあり、次いで「安全委員会からのお知らせ等による意識啓発」が13.1%となっている。  |
| <b>新たな仕事の創出</b>               |   |
| 一般家庭からの依頼で就業できる仕事             | ・「庭の水やり」「買い物の代行」「電球の取り換え」「除草」の順で多く、次いで「窓ガラス拭き」、「家具の組み立て」、「衣類の整理」ができるとしている。  |
| 自分で利用したいセンターのサービス             | ・「家具の移動」が最も多く、次いで「粗大ごみ出し」と、体力のいる仕事の利用ニーズが大きい。また、「家庭内の小修繕」、「襖・障子張り」、「植木手入れ」など、ある一定の技術が必要な作業も利用したいという回答が多かった。（会員からの意見ではあるが、一般家庭からのニーズに近いものであると推測できる。）   |
| <b>センターでの活動に対する会員の満足度を高める</b> |   |
| 社会の役に立っていると思うか                | ・「とてもそう思う」が7.7%、「そう思う」が59.9%となっており、合わせて67.6%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に大きな差はない。  |

| 計画策定に関連するテーマ                 |  | 調査結果 |
|------------------------------|--|------|
| センターに入会したことは健康維持に役立っていると思うか  | ・「とてもそう思う」が 18.4%、「そう思う」が 58.6%となっており、合わせて 76.4%の方が健康維持に役立っていると感じている。  |      |
| 入会してから今までの活動に満足しているか         | ・「満足している」が 26.1%、「まあ満足している」が 55.1%となっており、合わせて 81.2%の方が満足していると回答している。一方「まだ就業していない」、「希望する仕事がない」、「希望する仕事につけない」など就業していない方や、「就業環境が悪い」、「働く場所によって扱いが違う」など就業に対する不満もあり、センターの活動に満足していない方もいる。   |      |
| <b>地域班活動に関する会員の意識</b>        |  |      |
| 地域班会議への参加                    | ・多い順に「参加したことがない」52.7%「参加している」が 21.7%、「ときどき参加する」20.3%で続いている。5年前と比較すると「参加したことがない」と回答した方は圧倒的に増えていて、コロナ禍の影響が大きな要因と考えられる。   |      |
| 参加する理由                       | ・「地域班連絡員から案内があるから」32.6%、「センターの状況についての報告があるから」24.8%、となっている。   |      |
| 参加しない理由                      | ・センター以外の用事が忙しいから」が 25.2%で最も多く、「人づきあいが苦手だから」が 20.0%、次いで「センターからの就業と会議が重なるから」が 11.9%となっている。   |      |
| 地域班会議のあり方について                | ・「現状のままでよい」が 25.6%と最も多く、「もっと沢山の人の人に参加してほしい」が 14.5%、「地域で交流する機会の必要性を感じない」が 13.0%と続いている。  |      |
| <b>センターに限定しない社会的活動への興味関心</b> |  |      |
| センター以外の参加している活動              | ・「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 27.1%と最も多い、その他の活動としては「趣味のサークル、団体での活動」が 17.1%、「町内会、自治会の運営」が 12.5%、「スポーツのサークル、団体での活動」が 11.0%、「老人クラブ活動」が 7.9%となっている。<br>・前回の調査と比較すると、「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 5.3ポイント減少しており、センター以外での活動をする方が増えていることがわかる。 |      |
| ボランティア活動への参加経験               | ・「ない」が 64.3%と半数以上となっており、「ある」は 31.9%と 3割程度にとどまる。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 31.1%で最も多く、次いで「イベントの手伝い」が 15.6%、「清掃ボランティア活動」が 13.1%、「防犯、防災、交通安全」が 12.3%となっている。  |      |
| 今後のボランティア活動への参加意向            | ・「ぜひ参加したい」が 3.4%、「参加したい」が 37.7%で、合わせて「参加したい」とする人が 41.1%と半数を近くなる。機会が設けられ、参加しやすい内容であれば参加する人が半数程度はいると推測できるが、前回の調査と比較すると、ボランティア活動に参加したいという意向は減少傾向にある。  |      |
| 自分の健康に不安を感じるか                | ・「常に感じている」20.8%、「時々感じている」48.3%を合わせると、69.1%となり 7割近くが健康に不安を感じている。<br>・仕事や、社会的活動に参加したくても健康・体力に不安がある会員が多数いると推測される。   |      |

| 計画策定に関連するテーマ           | 調査結果  |
|------------------------|---|
| <b>互助会</b>             |   |
| 会員互助会への加入              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「加入していない」が75.8%と7割を超えている。</li> <li>・前回の調査と比較すると、20.3ポイント未加入者が増加している。コロナ過で互助会活動を自粛していたことも影響している。</li> </ul>                              |
| 参加してよかった行事             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・多い順に「映画会」、「日帰り旅行」、「喫茶銀木屋の年間優待利用」となっている。</li> </ul>  |
| 参加してみたい行事              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「日帰り旅行」が11.6%で最も多く、次いで「映画会」と「健康ウォーキング」が同率で11.1%、「同好会活動」が8.4%となっている。</li> </ul>  |
| <b>デジタル化の推進</b>        |   |
| インターネットの利用状況           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「利用している」が61.4%と6割を超えている。</li> <li>・インターネットの利用機器として、「自分のスマートフォン、タブレット」を利用している方が59.8%と、スマートフォン等の普及により、インターネットがより身近に利用できる環境にある。</li> </ul> |
| インターネットの利用目的           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・多い順に「LINEのやりとり」23.0%、「電子メールの送受信」21.0%と連絡手段に利用している方が多い中、「ホームページの閲覧等情報検索」17.7%、「You Tubeなどの動画の閲覧」15.7%など娯楽で利用している人も多い。</li> </ul>         |
| センターのホームページを見たことがある    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ある」との回答は38.2%とあまり高くない。</li> </ul>  |
| センターからの郵送物のペーパーレス化について | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「スマートフォンで見るので郵送物は必要ない」が23.2%、「インターネットを利用しないので郵送物は必要」が29.0%、「どちらともいえない」が43.5%となっている。</li> </ul>  |

## 令和6年度 発注者満足度調査結果（概要）

|      |                           |
|------|---------------------------|
| 調査対象 | 1,500件(令和5年度中に利用実績のある発注者) |
| 回収数  | 709件                      |
| 回収率  | 47.3%                     |

|     | 継続事業所 | 植木手入れ | 機械刈り<br>除草・除草<br>(手) | 毛筆宛名<br>書き筆耕 | 家事援助  | 派遣事業  |
|-----|-------|-------|----------------------|--------------|-------|-------|
| 発送数 | 390   | 370   | 350                  | 100          | 120   | 170   |
| 回数数 | 193   | 182   | 157                  | 47           | 50    | 80    |
| 回収率 | 49.5% | 49.2% | 44.9%                | 47.0%        | 41.7% | 47.1% |

調査時期及び方法 令和6年12月～令和7年1月、郵送による送付と、送付文にインターネット(Googleフォーム)の2次元コードを記載しWEBでの回答も可とした

### 回答者の属性

- ・「個人・家庭」が51.9%で最も多く、次いで「民間企業」が34.0%、「公益的な法人」が6.6%、「その他の団体」が5.5%、「官公庁」が0.4%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」(34.8%)が4割近くあり最も多く、次いで「夫婦のみ」が29.1%、「夫婦と子」が16.6%、「三世同居」が4.6%と続く。
- ・「民間企業」の業種については、「公共サービス」が20.3%で最も多く、次いで「金融・保険・不動産業」が17.4%、「小売業・飲食業」が12.4%、「製造業」が12.0%となっている。
- ・「民間企業」の従業員数は、「10人未満」29.0%、「30～100人未満」が21.2%、「300人以上」が17.0%となっている。

| 計画策定に関連するテーマ           | 調査結果  |
|------------------------|---|
| <b>受注開拓（発注経路・依頼理由）</b> |   |
| センターを何で知ったか            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・多い順に「知人に紹介」が31.1%、「市・区役所で知って」が16.6%、「広報なごやを見て」が15.7%、「その他」が10.6%と続いている。「市・区役所で知って」や「パンフレット、チラシを見て」が以前と比べて減少傾向にある。</li> </ul>  |
| センターに仕事を依頼した理由         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「料金が安いと聞いたので」が27.7%で最も多く、次いで「仕事が丁寧で親切と聞いたので」が18.8%、「公益団体で安心できるので」が17.5%、「短い期間、時間の仕事だったので」が11.2%「60歳以上の人でもできる仕事なので」が11.1%と続いている。</li> <li>・過去調査と比較すると、「短い期間、時間の仕事だったので」が増加傾向、「60歳以上の人でもできる仕事なので」は減少傾向にある。</li> </ul> |
| センターのPRで印象に残っているもの     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・多い順に「広報なごや」22.9%、「仕事をしているシルバー人材センター会員」12.2%、「新聞・タウン誌等」8.8%となっている。</li> <li>・「チラシ・ポスター」が減少傾向にあるが、「インターネット・ホームページ」が増加傾向にある。</li> </ul>  |

| 計画策定に関連するテーマ                                     | 調査結果  |
|--|---|
| <b>受注開拓（今後の利用意向・新たなニーズ）</b>                      |   |
| 家庭内で他者に依頼したい仕事                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「除草」が14.8%で最も多く、次いで「植木手入れ」が13.5%「家庭内の小修繕」が8.0%となっている。</li> <li>・技術が必要な職種や、体力が必要な職種を他者に依頼したい傾向がある。</li> </ul>  |
| どんな時に家庭内で他者に仕事を依頼したいか                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「自身が病気の時」が29.4%で最も多く、次いで「ひとり暮らしになったとき」が23.2%、「年末など忙しいとき」が19.4%となっていて過去の調査と同様の傾向にある。</li> </ul>  |
| 勤務先の人材は足りているか。                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「不足している」が20.6%、「不足していない」が30.9%となっている。</li> </ul>  |
| 人材の不足している業務                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・前問で「不足している」と回答した方にどのような業務で不足しているか、たずねたところ、「屋外の一般軽作業」が13.5%で最も多く、次いで「屋内の一般軽作業」が13.0%、「介護・子育て」が12.6%「事務」が11.6%、となっている。</li> </ul>                             |
| 勤務先でセンター以外の派遣会社や業務委託を利用したか                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「利用していない」が35.1%、「利用した」が19.3%で、センター以外で利用した業務として、「屋内の一般軽作業」22.9%、「屋外での一般軽作業」21.8%となっている。</li> <li>・「屋内外の一般軽作業」の人材が不足していて、センター以外にも業務依頼していることが推測される。</li> </ul> |
| <b>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）</b> |   |
| 仕事を依頼してから始まるまでの期間                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「希望通り」が77.7%とほぼ希望通りに仕事を開始している。過去調査でもほぼ同程度の割合となっている。</li> <li>・「遅かった」との意見が9.2%と若干あった。</li> </ul>   |
| 仕事のできばえや会員の仕事ぶり                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「とてもよかった」が58.8%、「よかった」が42.9%で、合わせて93.7%で9割が“よかった”と回答している。</li> <li>・前回の調査と比較すると、「とてもよかった」、「よかった」あわせて3.3ポイントの増であった。</li> </ul>                               |
| 会員の態度  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「とてもよかった」が52.0%、「よかった」が41.5%で、合わせて93.5%で9割が“よかった”と回答していて、前回調査から1.8ポイント改善している。</li> </ul>  |
| 会員の態度で良くなかった点                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「仕事に対する姿勢」が37.5%で最も多く、次いで「話し方・接遇」が15.0%、「あいさつ」が7.5%となっていて、過去の調査と同様の傾向にある。</li> </ul>  |
| センター職員の対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「とてもよかった」が40.2%、「よかった」が53.0%で、合わせて93.2%で9割が“よかった”と回答している。前回調査より1.3ポイント改善している。</li> </ul>  |
| 職員の対応で良くなかった点                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「説明が不十分」が23.5%で最も多く、次いで「業務に対する知識が不足」が17.6%、「話し方・接遇」が13.7%と続いている。また、「その他」も37.3%が多い。</li> </ul>   |
| 料金   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「とても割安だと思う」が48.9%、「割安だと思う」が31.9%、「見合った額だった」が48.9%で、合わせて94.1%が料金について“満足している”と考えられる。</li> </ul>   |

| 計画策定に関連するテーマ                        | 調査結果   |
|-------------------------------------|--|
| <b>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）</b> |  |
| 苦情・トラブル                             | ・「ある」が6.9%、「ない」が90.1%で9割が苦情・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                         | ・「とてもよい」が18.4%、「よい」が53.1%で、合わせて71.5%が“よい”と回答している。前回調査と比較すると12.4ポイント改善している。   |
| 対応が良くなかった点                          | ・よくなかったと答えた理由は、「言い訳が多い」が40.0%で最も多く、次いで「謝罪の気持ちが伝わってこない」が20.0%、「情報が組織の中で共有されていない」が13.3%と続いている。   |
| 今後の利用意向                             | ・「利用した仕事をこれからも依頼するつもり」が79.8%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12.0%となっている。<br>・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7.6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8.1ポイント減少している。 |
| 今後利用しない理由                           | ・前問で「利用しない」と回答した理由は、「仕事をした会員の態度・接遇等が良くなかった」18.2%、「依頼した仕事は高齢者には無理なため」18.2%となっていた。「仕事のできがよくなかった」は前回調査は30%だったが、今回は0%と改善している。  |

# SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

シルバー人材センターは、元気なうちはいくつになっても働き続けることができる就業環境を整え、就業することが困難になった会員には居場所を作るなど、人生100年時代に地域社会の中で求められている大事な役割を果たしていきます。

一人でも多くの高齢者の方々にシルバー人材センター会員になっていただくことにより、こうした役割を十分に発揮し、持続可能な社会の実現を目指します。



全シ協「SDGsの取組みより」

第五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、192件のご意見などが寄せられました。

これらのご意見は視点ごとに分類し、計画の取り組み内容に反映させていただき、計画推進の中で具体的な取り組みを進める際に活かしてまいります。

貴重なご意見をいただき、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

## 第五次長期計画

(令和8年度～令和12年度)

令和8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  
名古屋市昭和区御器所通三丁目12番地1号

TEL：052-842-4688

FAX：052-842-4894

