

令和元年度 事業計画

1 はじめに

2019年、大きく変化する国際情勢にあつて、国内外に様々な課題を抱えつつも、「平成」が終わり「令和」という新たな時代がスタートしました。その幕開けを飾るかのように、今後、東京オリンピック・パラリンピックなどに代表される国際的なイベントが数多く開催され、世田谷区も東京2020大会での馬術競技や、アメリカ選手団のキャンプ地として積極的に関与し、国際都市の一員としての役割を担うことになりました。

一方、超高齢社会を目前に控え、これまでの高齢者等を中心とした社会保障制度から全世代型の社会保障制度への転換をめざし、生涯現役社会の実現に向けた働き方改革の進展など、われわれ高齢者を取り巻く環境も刻々と変化し、高齢者の就労促進や社会参加がいつそう求められています。世田谷区の総人口91万人に占める高齢者(65歳以上)の割合が20%を超える現在、世田谷区は第7期世田谷区高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画において「住み慣れた地域で支えあい、自分らしく安心して暮らし続けられる地域社会の実現」のため、健康づくり・介護予防の総合的な推進、在宅医療・介護連携の推進、地域で支えあう仕組みづくりの推進など、さまざまな高齢者施策を積極的に進めています。

このように大きく変化する環境の中で、世田谷区シルバー人材センターは昨年設立40周年という記念すべき節目を迎え、その果たすべき役割はますます高まっています。これからの超高齢社会の中で「福祉の受け手から社会の担い手へ」をめざし、「自主・自立、共働・共助」の理念のもとに活力ある地域社会を実現するため、世田谷区との連携をさらに進めて行くことが求められています。

そこで、令和3年度に開始する区立自転車等駐車場の新たな指定管理者をめざし、当センターが一丸となって、より利用しやすい自転車等駐車場の管理運営に努めてまいります。また、現行の新しい介護予防・日常生活支援総合事業の中で、訪問型の「支えあいサービス」を積極的に担っていくほか、高齢者区民の孤立化を防止する「あったかさサロン」の継続的な実施、通学路での児童見守り事業の拡充、センター会員のボランティアによる給食サービス「シルバーまんま」の実施等、地域に貢献する事業を積極的に展開します。

そのためには、これらの事業を支える当センターの会員数を増やすことが喫緊の課題となっています。関係機関と連携しながら会員増の具体的方策を検討するとともに、会員にとって魅力あるシルバー人材センターづくりに向け、あらゆる機会を通じて、元気な高齢者が生涯現役で高齢者らしく働くことにより、地域社会に貢献していくことの実感、「自主・自立」した組織運営と会員同士が「共働・共助」して就業することのすばらしさの実感を広く発信してまいります。

2 基本方針

当センターは、法律に基づき、地域の高齢者の就業に関する事業を行う公益法人です。

平成26年度に策定した「第3次中期5か年計画」(平成27～31年度)及び平成27年度に策定した「第4次就業改善推進計画」(平成28～32年度)に基づき、次の3つの「基本方針」のもとに、本年度の事業活動を積極的に展開して行きます。

- (1) 高齢者が長年培ってきた知識と経験を活かし、生きいきと活躍し続けることができるよう、意欲と能力のある限り年齢に関わりなく働ける就業の機会を確保する。
- (2) 自己実現のための社会参加を求める高齢者に対して、ボランティア等に係わる相談その他各種の情報提供など幅広い機能を担う。
- (3) 「世田谷区との連携強化の取組み推進」を、当センター運営の基本に据え、会員の自

主性・自立性を高め、地域から信頼されるシルバー人材センターをめざす。

3 運営の指針及び事業目標

基本方針のもとに、本年度の事業計画においては、次の運営の指針に基づき、事業目標を定め計画を推進します。

(1) 運営の指針

- ① 生きがい就業に徹し、生涯現役をつらぬく。
- ② 会員には、一人でも多くの就業の場を確保する。
- ③ 地域社会に、シルバー人材センター文化を創造していく。
- ④ シルバー人材センターの認知度を高め、会員が誇りをもって仕事をする環境を整える。
- ⑤ 地域社会との連携を深める。
- ⑥ シルバー人材センターは「超高齢社会に生きる元気高齢者の生き方である」との運動を進める。

(2) 事業目標

- | | |
|----------|---------------|
| ① 会員数 | 3,200 人 |
| ② 受注件数 | 22,200 件 |
| ③ 契約金額 | 13 億 5,000 万円 |
| ④ 就業率 | 80% |
| ⑤ 就業延日人員 | 273,000 日人 |

事業目標については、「第3次中期5か年計画」及び前年実績を踏まえ、実現性のある目標数値としました。

4 事業実施計画

(1) 就業の場の確保・拡大と就業開拓

① 世田谷区などの公共事業の受注

会員数が5年連続で減少する中、就業の場の確保と拡大をめざし、公共事業の受注の拡大、新規受注が図れるよう、世田谷区など公共機関との連携強化の取組みを継続的に進めます。

ア 「指定管理者」（区立自転車等駐車場等）

区立自転車等駐車場とレンタサイクルポートは、28年度から5年間の指定管理者の指定を受けるとともに、管理する自転車等駐車場の数も増えました。区との連携をさらに密にし、十分な協議を行い、サービスの向上に努めます。

併せて、地元地域の住民の方々との連携を図りながら、引き続き駅周辺の放置自転車対策に貢献するなど、就業会員全員が一体となって質の高い事業を推進します。

イ その他の受託事業

指定管理者制度以外の公共事業の受注は、随時、区関係機関への要請やPRにより、公共施設の管理・清掃、公園清掃など、仕事の受注の確保・拡大を図ります。特に、地方自治法等に基づく「政策目的随意契約」の趣旨を踏まえ、区の当センター所管部などとの連携を強化するとともに、理事による発注者訪問、事務局職員による新規契約への働きかけなど、新規契約を含めた受注拡大をめざします。

平成27年1月から開始した世田谷区の受託事業「支えあいサービス」では、あんしんすこやかセンターや世田谷区等と連携し、就業する会員を確保しながら受注増

に向けた態勢を整えて行きます。

② 民間受託事業

民間受注件数及び契約金額は前年度比で減少しています。今後も適正就業の考えを踏まえた受注に努めるとともに、受注拡大に向けた広報、ホームページ、リーフレット類の充実を図って行きます。

ア 企業からの受注

理事による発注者訪問により、受注の確保・拡大をめざします。

イ 家庭からの受注

地域支援サービスとして、家事援助サービス、屋内外清掃等の受注は増えていますが、除草、植木剪定の受注が減少傾向にあります。受注減の職種については受注回復に向けた取組みを、受注増の職種については更なる受注拡大と就業会員増をめざします。

③ 独自事業

独自に企画・実施する事業として、学習教室、陶芸教室、パソコン教室及びカルチャー教室の事業を引き続き実施します。なお、包丁研ぎ事業は、会員の高齢化等により継続することが困難となったため、当分の間は休止することとなりました。

豊富な経験や知識等を有する新たな会員の発掘や活用により、新たなニーズに合った各種教室等の見直しを検討します。

④ 就業開拓

理事による事業所訪問をはじめ、公共事業受注の重要性を十分に踏まえ、引き続き受注の維持と拡大に努めるとともに、新規の受注に向け世田谷区や民間企業等へ働きかけるなど、就業開拓を進めます。また、「会員一人1件受注運動」による受注拡大をめざし、家庭等の就業先へのPR活動を展開します。更に、事務局から発注者へ請求書を発送する際にチラシを同封するなど、引き続き事業PRを推進します。

(2) 就業改善の推進

「第4次就業改善推進計画」に基づき、「共働・共助による就業の拡大・公平化・適正化の推進」、「仕事別グループの拡大・強化」の方針のもとに就業を拡大し、会員の就業日数などを公平化・平均化できるよう、会員の能力や希望に応じた公平で適正な就業の確保に努めます。

① 就業交代とワークシェアリング

一人でも多くの会員に希望する就業の提供ができるよう、「就業の提供計画に関する基準」による就業交代を進めます。

また、発注者の理解を得ながら、一つの仕事に複数の会員がローテーションで就業できるよう、ワークシェアリングを積極的に進めます。

② 未就業会員の調査と就業促進

未就業会員の意向をアンケート調査によって把握し、就業意欲と能力のある会員には積極的に就業機会を提供します。また、高齢化等によって就業よりも会員としての継続を望む未就業者については、そのあり方を引き続き検討します。

③ 「さわやか相談窓口」と事務局相談による就業促進

センターの運営には、会員からの様々な相談や要望を受けることにより、センター

の理念である「自主・自立、共働・共助」の実現をめざすことが必要です。このため、毎月開催している理事による「さわやか相談窓口」の活用により、未就業会員の就業促進と支援、就業への心構えなどの相談に、理事と事務局が連携して対応します。

また、さわやか相談窓口以外にも、事務局では常時相談を受け付けています。

④ 会員の責任による仕事の完成と苦情等への対応

就業にあたっては、発注者との信頼関係の維持・向上だけでなくサービスの質の向上が不可欠です。会員就業規約第5条に基づく健康と能力に応じた就業と安全衛生を基本とし、発注者や利用者から就業上の苦情等が生じないようにスキルの向上に努めるとともに、会員自身の責任で仕事別マニュアル等の作成に努め、発注者が求める仕事を完遂させることが重要です。

⑤ 研修等の受講の重要性

仕事を確実に完遂させることは、発注者への責任と当センターへの信頼の向上だけでなく、今後の受注の拡大にもつながります。仕事の完成度を上げるためには、会員個々の資質の向上が大切です。そこで、会員相互の情報共有や技能向上に向けた当センターの研修や仕事別グループ等の研修を積極的に受講し、より仕事の完成度を向上させることが重要です。会員が研修に参加した結果は受講記録として管理し、仕事の提供の参考とします。

(3) 安全就業の推進

会員が安全に就業するためには、何よりも健康であることが必要です。当センターの運営指針に述べている「生きがい就業」のためにも、会員自身による日ごろの健康管理が大切です。当センターは引き続き事故ゼロをめざし、安全就業を推進します。

- ① 会員は、会員就業規約や安全就業基準に基づき、健康確保と事故防止に努めることが必要です。
- ② その推進体制として、安全委員会、安全就業推進員を置きます。
- ③ 安全就業推進計画に基づく安全パトロールを年2回実施するとともに、安全に関する研修等を企画・実施し、会員の安全意識の高揚を図ります。
- ④ 仕事別グループでは、仕事に応じた安全研修を行い、事故防止を図ります。特に、植木グループは、重大事故防止のために作成した安全対策に基づいて仕事をします。
- ⑤ 就業中に発生した事故に対しては、安全委員会が事故発生の分析（*4M分析）を行い、その分析結果を全会員へ周知するとともに、再発防止に努めます。
- ⑥ 近年、就業途上や帰宅途中における自転車事故（傷害事故）が多発していることから、自転車事故ゼロに向けて引き続き自転車シミュレータ交通安全教室を開催します。

* 4M分析とは；

事故の発生原因の分析と対策を目的に、4つの観点から分析する手法で、4つの頭文字のMで表しています。人的要因「**M**an」、設備的要因「**M**achine」、作業環境的要因「**M**edia」、管理的要因「**M**anagement」の4つの要因から分析します。

(4) 社会奉仕活動(ボランティア活動)の推進

当センターは、就業や社会奉仕活動を通して、地域への社会貢献を進めています。地

域から信頼されるセンターをめざし、会員が地域との絆を強め、地域社会に貢献できるよう積極的に取り組みます。

- ① 地域組織を単位にして、地域に密着した奉仕活動の取り組みを強化・拡大します。各地域組織が区内各種活動団体との連携を強化する取組みを進めます。
- ② 「世田谷区たまがわ花火大会」翌日のクリーン作戦、「東京マラソン」のボランティア活動への参加等、行政や他団体と連携した活動などを引き続き推進します。
- ③ 用賀ワークプラザで実施している「あったかサロン」では、利用者に喜ばれ参加者数がより多くなるよう工夫を凝らし、その活動内容の充実に努めます。会員のボランティア登録者の増加を働きかけながら、サロン事業のセンターでの位置づけと補助金導入、サロンの増設の可能性等について検討して行きます。
- ④ 地域包括ケアシステムの構築により、地域団体等のネットワーク化を推進する区と連携した地域貢献活動を積極的に展開して行きます。

(5) 会員研修と人材育成

当センターでは、区民サービスの向上を目指し、発注者や区民に信頼される会員の育成を図ります。会員の技能やマナーの向上に向け、年次研修や仕事別グループなどの研修を実施します。また東京都シルバー人材センター連合などと連携し、会員の意識向上を図りながら積極的な人材育成に取り組みます。

女性会員の増加策、女性会員の就業や活動を支援する仕組みなどを検討、実践し、会員相互の交流拡大をめざします。

- ① 適正就業や就業率向上のための研修
入会時に、シルバー人材センターの基本や就業規約等の理解促進を図ります。また、入会3年次研修等の充実を図り、適時適切な情報等の提供を行い、シルバー人材センター全体の理解を深めます。
- ② 技能向上のための研修・講習会
就業に必要な技能の修得や向上を図るため、東京都シルバー人材センター連合の研修への参加や、仕事別グループ内の研修・講習会を計画的に実施し、会員の就業意欲向上を目指します。
- ③ 安全就業・マナー向上のための研修会・講習会
仕事別グループ内の研修や安全パトロール等を通じて、事故防止や安全就業に関する知識の向上を図ります。また、職群ごとに接遇マナー研修等を実施します。
- ④ 地域活動推進のための研修
地域組織の活性化や地区における社会奉仕活動の推進を図るため、組長研修と班長研修を実施し、地域との連携強化や組単位のボランティア活動を促進します。

(6) 会員意識調査の実施（第3次中期5か年計画）

社会情勢の変化や地域社会の要請に的確に応え、より信頼されるシルバー人材センターを目指すためには、会員の意識や意向を踏まえた運営が不可欠です。そこで、会員の活動情報や就業希望、あるいは仕事のスキル、そして社会奉仕に対する希望等を把握して、今後のシルバーの事業運営に活かしていきます。

研修計画 一覧表

研修名	内 容	回 数	主 催 者
入会研修	入会説明会 (入会希望者へのガイダンス)	月 1 回	当センター
	入会時研修会 (入会希望者への就業研修・面談)	月 1 回	当センター
会員研修	組長研修	年 1 回	当センター
	班長研修	年 1 回	当センター
	3 年次研修	年 2 回	当センター
役員研修	正副会長	年 1 回	東京しごと財団
	理事	年 2 回	当センター・東京しごと財団
	監事	年 1 回	東京しごと財団
技能研修	家事援助サービス (入会・レベルアップ・全体研修)	年 13 回	当センター
	支えあいサービス・あったかサポート (入会時等)	随時	当センター
	植木剪定 (入会・ランクアップ・安全就業等)	年 4 回	当センター
	除草 (入会時等)	年 10 回	当センター
	駐輪場の管理 (新規就業者・リーダー・サブリーダー・半 年未満就業者・2～5 年目就業者・ 機器操作・AED 研修・防火防災訓練)	年 24 回	当センター
	その他の仕事別グループ	随時	当センター
安全研修	安全就業 (安全委員等)	年 5 回	東京しごと財団・第 4 ブロック
職員研修	職場内研修 (文書研修・コンプライアンス研修・ 保険制度研修)	随時	当センター
	一般・専門研修 (会計・個人情報・接遇等 15 コース)	年間	東京しごと財団・第 4 ブロック・ 世田谷区
	新任、昇任時、係長、次長研修、世田谷 区研修への参加	随時	東京しごと財団・世田谷区
	第 4 ブロック合同研修	年間計画	第 4 ブロック合同

(7) 普及啓発・調査活動の充実

当センター事業の趣旨や役割を広く区民や企業等に知っていただくため、当センター地域組織等と連携し、世田谷区の協力を得て、各種の広報媒体を活用した広報活動を進めます。

① 広報誌等による事業のPR

世田谷区の広報誌「区のおしらせ」の活用により、シルバー事業の普及、カルチャー教室・パソコン教室等の募集を行い、当センター発行の「シルバーせたがや」やリーフレットにより区民や会員への情報提供を図ります。

② 行事等での事業PR

せたがやふるさと区民まつり、いきいきせたがや文化祭などで当センター事業のPRを積極的に行います。また、区内公共施設にリーフレットを定期的に配布し、会員や就業の場の獲得につなげます。

③ 会員による事業PR活動

就業時などを活用した「会員一人1件受注運動」を推進するとともに、役員や地域組織の協力のもとに、会員や協力者宅の門・塀・掲示板などに会員募集や受注拡大に向けたポスターの掲示を行います。

④ 就業情報の提供

就業率向上のために、会員への就業情報の提供方法について就業適正化部会等で検討し、可能なものから実施します。

⑤ ホームページによる情報発信

新たな入会希望者や仕事の発注希望者が、当センターの事業内容等を解りやすく、気軽にアクセスできるよう、ホームページの掲載内容をさらに整理・工夫します。

⑥ サービス満足度調査等の実施

理事の発注者訪問時に、会員の就業状況等を聴取するとともに、家庭の受注業務などを中心にした満足度調査を実施し、会員就業の改善と受注拡大につなげます。

⑦ 会員の未就業調査の実施

一定期間未就業の会員を対象に未就業会員意向調査を実施し、就業につながるよう活用します。

広報計画 一覧表

項 目	内 容	回 数
「シルバーせたがや」の発行	会員への情報提供に合わせ、区民や企業へのPRに活用する。	年4回
リーフレットの作成・配布	区民・家庭・事業所向けにリーフレット（入会案内兼用）を作成し、イベントをはじめ、さまざまな機会に配布するとともに、世田谷区の協力を得て公共施設等にリーフレットを配架し、当センターのPR促進を図る。	随 時
イベントにおけるPR	せたがやふるさと区民まつり、いきいきせたがや文化祭等のイベントに参加し、新規会員の加入促進や事業のPRを行う。	年3回 以上
「広報活動強調月間」におけるPR	都内57シルバー人材センターと共同して強化月間を設定し、当センターのPR活動を行うとともに、独自のリーフレットや啓発物品を配布する。	年1回
出張入会説明会の実施	毎月1回、宮坂本部で実施している入会説明会に加え、各地域で臨時に入会説明会を開催する。	年 間
仕事別のリーフレットの作成・配布	事業拡大を目指す仕事について、個別のリーフレットを作成し、当センター窓口で配布するとともに、世田谷区の協力を得て公共施設にリーフレットを配架し、当センター事業をPRする。	随 時
世田谷区広報誌等の活用	世田谷区の協力を得て、「区のおしらせ」や区広報板などで、入会説明会の開催や当センターの事業及び独自事業のPRをする。	随 時

(8) 組織の活性化

公益社団法人として、地域組織の充実と活発化を図るなど組織基盤を強化し、経営の安定と効率的な運営を図り、当センターの発展をめざします。

① 理事会活動の活性化

理事会活動の活性化や効率化をめざし、「自主・自立」の活動をさらに推進します。また、理事研修等を通じて経営感覚を磨きながら、運営委員会や部会等の充実を図り、会員活動へ積極的に活かします。

② 会員の交流・親睦と地域組織の活性化

同好会活動等の振興を図り、会員相互の交流の機会や場を増やすよう働きかけます。地域組織では、当センター等との情報交換を図る「地域活動懇談会」を活発化し、社会奉仕活動への自主的な参加を促進します。地域組織の活性化に向け、理事等による提案や支援など、共働態勢の構築を進めます。

③ 事務局体制の確立と強化

引き続き人材育成の推進に努め、役員や会員をサポートするとともに、事務局職員としての事務能力の向上と事務の効率化を図ります。

④ 仕事別グループ活動の充実

先行する仕事別グループ（自転車等駐車場、植木、除草、家事援助）の支援を継続します。また、これら以外のグループも自主性・自立性が高まるよう、仕事別グループの実情把握、交流会議の開催など、理事等による支援体制等を充実します。

⑤ 女性会員の就業場所の拡大

当センターの女性会員の割合は約 30%で、男性会員に比べ極めて少ない状況になっています。そこで、女性会員数の増加と活躍の場を拡大させ、魅力あるシルバー人材センターづくりに向けて、仕事別グループ等と情報交換しながら、就業場所の積極的な提供に努めます。

⑥ 危機管理態勢の構築

大災害時などにおける会員と事務局、発注者等との連絡態勢について検討します。

⑦ 災害時の世田谷区との連携

世田谷区内に大災害が発生した場合に、当センターが担える役割等について世田谷区と協議します。