公益社団法人
新宿区シルバー人材センター

第５次経営計画

令和４年12月

目　次

１．経営計画の位置づけ
（１）経営計画策定の背景
（２）経営計画の性格
（３）経営計画の期間

２．センターの状況
（１）第４次経営計画の実施状況
（２）センターの現状

３．センターを取り巻く環境
（１）元気なシニア層への期待
（２）制度変更による影響
（３）新型コロナウイルス感染症による変化
（４）デジタル社会の可能性

４．本計画の基本的考え方
（１）めざす姿
（２）基本的考え方

５．計画の取り組み
（１）周知活動の強化
（２）会員の拡大と資質の向上
（３）就業機会の拡大
（４）会員の安全の確保と健康管理の推進
（５）会員活動の活発化

６．計画を推進するために
（１）会員主体の運営とコミュニケーションの充実
（２）センター組織・事務局の体制強化
（３）健全な財政運営
（４）危機管理体制の整備
（５）計画の進行管理と見直し

７．めざすべき指標

１　経営計画の位置づけ

（１）経営計画策定の背景

新宿区シルバー人材センター（以下、「当センター」という。）では、平成 30 年度～令和 2 年度を計画期間とする第４次経営計画を策定し、高齢者の就業と社会参画の拡大や、福祉の増進等や活力ある地域社会づくりの実現に向けて様々な事業に取り組んできました。

この間も、企業における高齢者の雇用延長等に伴う会員数の伸び悩みや、求人と求職のニーズのミスマッチ、ボランティア活動をはじめとする社会参画活動による地域社会づくりへの貢献など、当センターの継続的な発展や事業運営上の課題が顕在化しています。

また、令和 2 年からの新型コロナウイルス感染症の拡大により、当センターの会員や発注者、事務局の活動を大きく制約し、就業や社会参画に様々な影響を及ぼしています。第４次経営計画の計画期間は令和 2 年度に終了しましたが、同感染症の動向や影響が見通せないことから、同感染症などへの会員の安全安心を第一に、第 4 次経営計画を踏襲した「令和３年度以降の新宿区シルバー人材センター経営方針」を策定して事業に取り組んできました。

当センターは同感染症に対する基本的感染防止策の徹底やワクチン接種の進展状況などを踏まえ、ウィズコロナ（コロナとの共存）のもとで、様々な事業を再開し、展開していこうとしています。

一方、現在も残されているセンターが取り組むべき課題への早急な対応も重要性が高まっています。

こうした課題等に対して、計画的かつ総合的、効果的に取り組むため、第 5 次経営計画を策定します。

（２）経営計画の性格

本計画は、センターの置かれた状況や課題などを踏まえ、中期的な当センターの事業展開、および組織運営など経営の指針を示すものです。本計画を指針として、毎年度の事業計画を策定し、具体的な事業を実施します。

本計画を指針として事業の実施に至る活動には、すべての会員がセンターの経営へ自主的主体的に参画し、センターの総会や理事会、委員会等および事務局などの組織とともに連携して活動することが重要です。本計画は、センターの会員と組織が活動するうえで共有する指針となります。

また、区民や事業所、新宿区などの公的機関が、センターの活動への理解を深め、相互に協働して地域社会づくりに取り組む基礎資料としても活用します。

（３）経営計画の期間と中間点検

本計画は、令和５年度～9 年度の５ヶ年を計画期間とします。

センターを取り巻く環境は今後も変化が予想されるため、本計画のもとで毎年度実施する事業の成果（見通し）を踏まえ、翌年度の事業計画に反映していきます。

また、計画期間の途中で経営計画の進捗状況について中間点検を行い、大きな環境変化や政策・制度変更などがあった場合には、必要な計画の見直しを行います。

各計画の期間

第４次経営計画	令和３年度以降の新宿区シルバー人材センター経営方針	**第５次経営計画**
平成 30 年度　～ 令和２年度	令和３年度 ～ ４年度	**令和５年度 ～ ９年度**

２　センターの状況

（１）　第４次経営計画等の実施状況

①　施策の実施状況

第４次経営計画では６つの計画目標を設定し、そのもとで１４項目の施策を実施してきました。それぞれの施策の主な取組みは次表の通りです。

なお、第４次経営計画を踏襲した「令和３年度以降の新宿区シルバー人材センター経営方針」のもとで実施した令和３年度の取組みまでを含めています。

施策	主な取組み（・）及び　今後の課題（※）
計画目標１　周知活動の強化	
周知活動の強化	・チラシの配布、ポスターの掲示、区広報への掲載、個別訪問説明や口コミ活動などを継続的に実施しました ・これらの効果を高めるために、PRグッズや印刷物の見直し、センターのカラーを赤に設定した各種資料のイメージ統一、新宿法人会や区内銭湯など外部の協力を得た周知活動を展開しました ※新型コロナにより制限されたイベントなどの周知活動を再開するとともに、インターネットツールの活用により周知活動を効果的に行っていくことが必要です
周知方法の充実	・新たにインターネットを活用した周知方法として、YouTubeによるセンター紹介を開始し、QRコード入りのしおりを配布して閲覧につなげました ・また会員向けにはLINEによるセンター事業の情報提供を始めました ※閲覧数の増加のために提供するコンテンツの更新・充実を図り、さらにインターネットを主な情報収集源とする層への周知のため多種のソーシャルメディアの活用を検討することが必要です
計画目標２　会員の拡大と資質の向上	
会員拡大施策の充実	・対面入会説明会の回数を増やすとともに、土曜日にも開催するなど対象者が参加しやすい形式に見直しました ・新たにネット入会説明会を開始し、令和３年度は説明会参加者全体の１/3に達しました。これは新たな会員候補の層を拡げ、また入会手続きの簡略化（利便向上）に役立っています ※新しく入る会員が希望する就業職種の開拓と丁寧なPRに取組み、また、新たに会員が入りやすい仕組みやメリット、一方で就業に拘らない会員のための仕組みなどを検討することが必要です
会員の就業力向上	・新入会員への接遇研修、増加している派遣の就業に活かせる研修、パソコンスキルアップなど、より多くの会員が就業し、発注者の満足度を高めるための研修に取組みました ※各職群におけるスキルアップ研修の充実を図るとともに、特に技術職や事務職など今後増加が見込める職種についてはセンター独自の講習を検討することが必要です

計画目標３　就業機会の拡大	
就業情報の 迅速な提供	・発注者からセンターに依頼しやすくするため、新たにネット受注システムを導入しました。便利になったとの声をいただいています ・会員への就業情報の提供では、ホームページでの受注状況の更新頻度を高め、よりタイムリーに会員が就業につけるようにしました ・未就業会員への就業相談会の回数を増やし、就業の少ない会員への相談対応の充実に取り組みました ※会員向け専用ホームページなどさらにタイムリーに情報を提供しコミュニケーションを取る手段の検討が必要です
新たな就業への 取り組み	・令和元年度から学校・図書館を皮切りに派遣事業への取組みを開始しました。発注者のニーズに対応することで、職種は広がり契約額は急速に増加しています ・家事援助・育児支援サービス事業や自主事業は新型コロナの影響で制約を受けましたが、引き続きニーズは高いものと捉えています ※会員の希望の多い職種の開拓、発注者のニーズの高い業務の受注体制整備によりミスマッチを減らすことが重要です
適正就業の促進	・派遣事業の開始によりこれまで受託できなかった業務への取組みが可能となり、就業内容のチェックと現場確認などにより更なる適正な就業の実現に取組みました ※今後とも請負・委任と派遣の適切な取組みを継続し、また会員間の仕事の偏りを改善するためローテーション就業やワークシェアリングを推進することが重要です
計画目標４　安全就業の徹底	
事故防止の徹底	・会員が安全に就業できるよう、新規就業先や未実施現場を対象に安全就業パトロールを強化して実施しました ・傷害事故は転倒が多く発生していることから、新人会員へ転倒事故予防冊子を配布しました ・会員の傷害事故の中でも多い自転車の転倒に対応するため、ヘルメットの購入助成を開始しました ※傷害事故、損害賠償責任事故は増加する状況にあり、パトロールの強化、安全チェックリストやガイドブックの徹底が必要です
健康管理体制 の強化	・コロナ等感染症に対しては、携帯用手指消毒剤などの配布や事務所でのパーティション設置、就業報告の郵送化など、予防対策を徹底しました。また、センターの活動では対面形式の自粛、イベント参加の中止などを行いました ・会員の健康維持・増進のため、健康体操講習会や食生活実験講座を開催しました ・発注者との契約仕様書などに安全条項を記載して就業の安全の確保に取り組みました ※会員が健やかな日常生活を送れるように、健康維持のための相談会、イベントの実施、体力測定やフレイル診断などを検討していくことが必要です
安全就業講習会 の充実	・会員が遭遇する可能性の高い事故を念頭に、自転車事故防止の講習会、転倒予防や熱中症対策等の講習会を開催し、会員が自らの身を守る安全意識の向上に取り組みました ・応急処置が必要な会員などに対処できるよう、普通救命講習を実施しました ※会員の高年齢化が続いており、安全に関する啓発・講習を継続していくことが必要です

計画目標５　地域社会への貢献	
地域班活動 の活性化	・活動費を増額し地域班活動の幅を広げることができました ※センターの活動の魅力度アップのために、会員が自主的に運営する同好会（趣味のサークル活動など）の立上げを検討することが考えられます
ボランティア活動 の拡大	・平成３０年度、令和元年度は多くの会員がボランティア活動に参加し、地域社会への貢献に努めました ・しかし令和２年度、３年度は新型コロナの影響により、「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」都市ボランティアをはじめとして全ての活動が中止となりました ※ボランティア活動はセンターおよび会員に取って大事な活動です。新型コロナの状況に配慮しながら、今後とも積極的に取り組んでいきます
計画目標６　組織基盤の強化	
自主・自立の 組織運営	・新型コロナの影響下であってもセンターの組織運営が着実に実施できるよう様々な対策を実施しました ・会員の安全確保を最優先した総会運営、リモートワークの導入、センター施設へのWi-Fi設置による今後の自主事業オンライン化検討などに取組みました ※会員の主体的な活動を推進するための地域班活動の再開・拡大や同好会の検討、センターとしての委員会の役割分担見直し、コンプライアンス遵守・個人情報の厳格な取り扱いの徹底が必要です
事務局機能の強化	・事務費の引上げ、インボイス制度検討会立上げなど、センター運営に関わる課題への対策を検討し、順次実施してきました ・限られた事務局スタッフでより効果的効率的に業務を遂行するため、組織体制や職員の雇用制度を見直しました ※今後ともセンター運営の諸課題への対処、効果的効率的に業務を遂行するための職員のスキルアップ、ＩＴ技術や機器の活用や業務見直しに取組むことが必要です

②　計画指標の達成状況

第４次経営計画では、会員数、年間就業率※、年間受託件数※、年間契約金額※の４指標について、平成 30 年度、令和元年度、2 年度の計画値を設定しています。また、「令和３年度以降の新宿区シルバー人材センター経営方針」において、3 年度以降については第４次経営計画の 2 年度計画値を継続して目指すこととしました。

以下では、平成 30 年度～令和 3 年度の４カ年について４指標の計画値と実績値を示しています。

※いずれも請負・委任と自主事業の合計で、派遣は含まない

全体として、新型コロナウイルス感染症拡大前の平成 30 年度、令和元年度は、実績値で対前年度を上回るものが多く、達成率（実績値／計画値）が 90%代後半と未達ではありますが、各施策の取組みによる手応えを感じることができました。特に平成 30 年度の年間契約金額は 100.6%と計画値を超える結果となりました。

しかし、新型コロナウイルス感染症が拡大した令和 2 年度には、センターやお客様の事業活動の自粛により、４指標とも実績値が対前年度を下回りました。達成率では就業関係の３指標で、80%前後と大きく下回る結果となりました。その中で会員数は、センターと会員との密なコミュニケーションやフォローを行ったことや継続的な周知活動により、対前年度比で微減にとどめ達成率で 96.0%を維持しています。

令和 3 年度になると新型コロナウイルス感染症の影響がやや緩和され、センターやお客様の事業活動が一部再開されるとともに、ネット入会説明会などにより、対前年度で入会者が増え、退会者を減らすことができたことから、会員数は感染拡大前の元年度を上回るところまで戻すことができました。

これに対して、就業関係の３指標ではなお厳しい状況が続いています。年間契約金額では実績値が対前年度を上回り、達成率も回復軌道に乗り始めましたが、就業率と年間受託件数では実績値、達成率ともに令和 2 年度をさらに下回りました。1 件当たりの契約金額が比較的大きい公共事業や一般企業等からの発注が戻り始めているのに対して、1 件当たりの契約金額が比較的小さい個人・家庭からの発注が減少し続けていることが影響しています。

当センターでは、令和元年度から派遣事業に取組み始め、毎年度増加しています。3 年度の請負・委任、自主事業、派遣合計の年間契約額を計画値と比較すると達成率 90.4%まで回復しています。

4 指標の達成状況から、会員の就業機会の確保が不足しているといえます。

計画指標の達成状況

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
会員数	計画値（人）	1,680	1,720	1,740	1,740
	実績値（人）	1,671	1,686	1,670	1,694
	差分（人）	△ 9	△ 34	△ 70	△ 46
	達成率（%）	99.5%	98.0%	96.0%	97.4%
年間就業率	計画値（%）	78	80	82	82
	実績値（%）	74.4	75.3	71.7	67.6
	差分（%）	△ 3.6	△ 4.7	△ 10.3	△ 14.4
	達成率（%）	95.4%	94.1%	87.4%	82.4%
年間受託件数	計画値（件）	14,000	14,300	14,600	14,600
	実績値（件）	13,745	13,588	11,380	11,248
	差分（件）	△ 255	△ 712	△ 3,220	△ 3,352
	達成率（%）	98.2%	95.0%	77.9%	77.0%
年間契約金額	計画値（百万円）	720	740	760	760
	実績値（百万円）	724	726	621	657
	差分（百万円）	4	△ 14	△ 139	△ 103
	達成率（%）	100.6%	98.1%	81.7%	86.4%
	注）年間就業率、年間受託件数、年間契約金額は、請負・委任と自主事業の合計				
参考：年間契約金額(請負・委任、自主事業、派遣)					
	実績値（百万円）	－	727	647	687
	うち派遣	－	1	26	30
	差分（百万円）	－	△ 13	△ 113	△ 73
	達成率（%）	－	98.2%	85.1%	90.4%

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	（参考） 令和3年度
会員数	計画値（人）	1,680	1,720	1,740	1,740
	実績値（人）	1,671	1,686	1,670	1,694
	差分（人）	△ 9	△ 34	△ 70	△ 46
	達成率（%）	99.5%	98.0%	96.0%	97.4%
年間就業率	計画値（%）	78	80	82	82
	実績値（%）	74.4	75.3	71.7	67.6
	差分（%）	△ 3.6	△ 4.7	△ 10.3	△ 14.4
	達成率（%）	95.4%	94.1%	87.4%	82.4%
年間受託件数	計画値（件）	14,000	14,300	14,600	14,600
	実績値（件）	13,745	13,588	11,380	11,248
	差分（件）	△ 255	△ 712	△ 3,220	△ 3,352
	達成率（%）	98.2%	95.0%	77.9%	77.0%
年間契約金額	計画値（百万円）	720	740	760	760
	実績値（百万円）	724	726	621	657
	差分（百万円）	4	△ 14	△ 139	△ 103
	達成率（%）	100.6%	98.1%	81.7%	86.4%
	注）年間就業率、年間受託件数、年間契約金額は、請負・委任と自主事業の合計				
参考：年間契約金額(請負・委任、自主事業、派遣)					
	実績値（百万円）	－	727	647	687
	うち派遣	－	1	26	30
	差分（百万円）	－	△ 13	△ 113	△ 73
	達成率（%）	－	98.2%	85.1%	90.4%

（２）センターの現状

①　センターの概況

ア　会員の状況

当センターの会員数は、令和３年度に 1,694 人となっています。

65 歳までの雇用確保の義務化などにより、平成 24 年度の 1,802 人をピークに減少傾向が続きました。その後、入会説明会や就業相談会の回数増、センターの周知活動強化などにより、29 年度の 1,628 人を底に増加に転じました。新型コロナウイルス感染症の影響で令和 2 年度には対前年度で減少しましたが、ネット入会説明会などの取組みにより３年度には回復しつつあります。

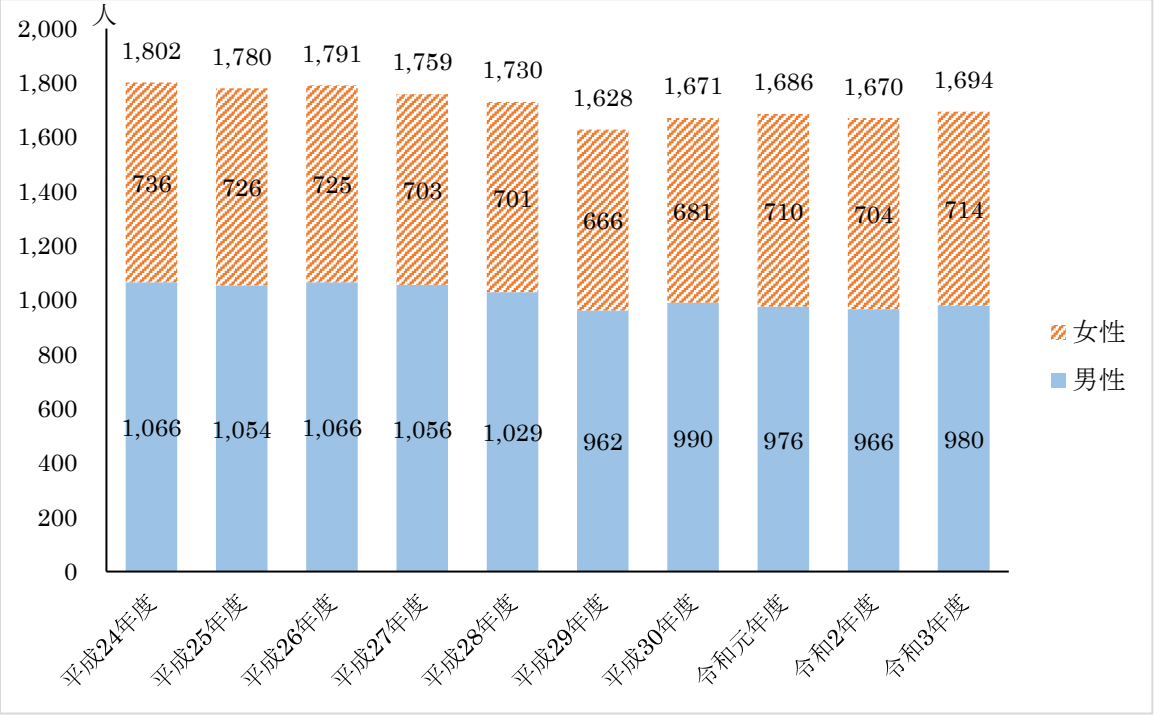
入会率は令和３年度に 2.0％です。過去 10 年間では前半で低下しましたが、後半はほぼ横ばいで推移しています。

男女別の割合を見ると、令和３年度に男性が 57.9％、女性が 42.1％です。過去 10 年間は概ね 6：4 の割合で推移していますが、令和元年度から会員の女性比率が少し高くなっています。

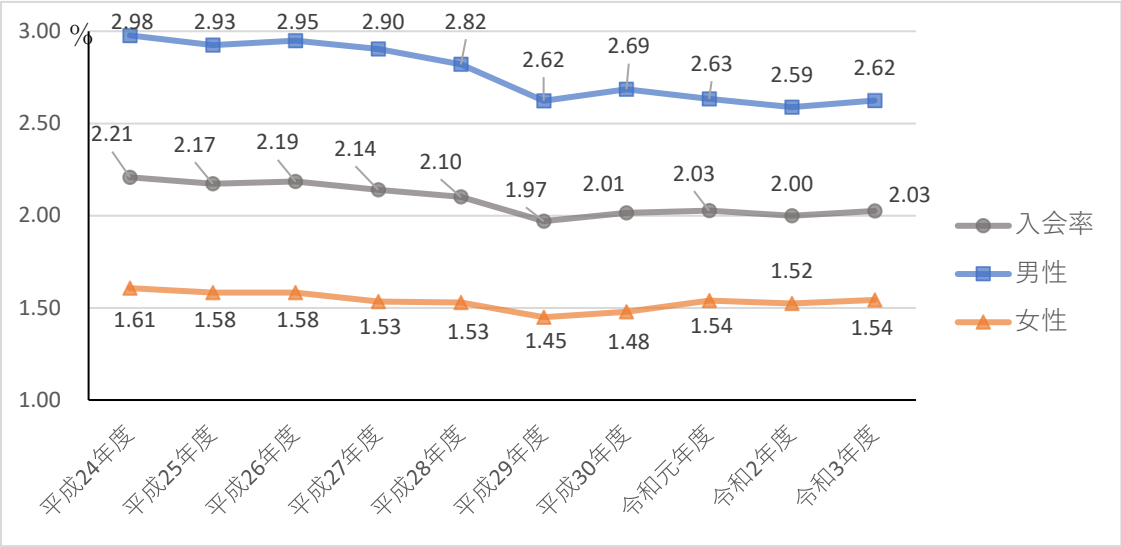
会員の平均年齢は令和３年度に 75.4 歳で、平成 24 年度の 73.1 歳から 10 年間で約２歳高くなり、高年齢化が顕著に進んでいます。

当センターと東京都全体とを比較すると、当センターは女性会員比率が高いという特徴が分かります。入会率、平均年齢はほぼ同じ水準にあります。

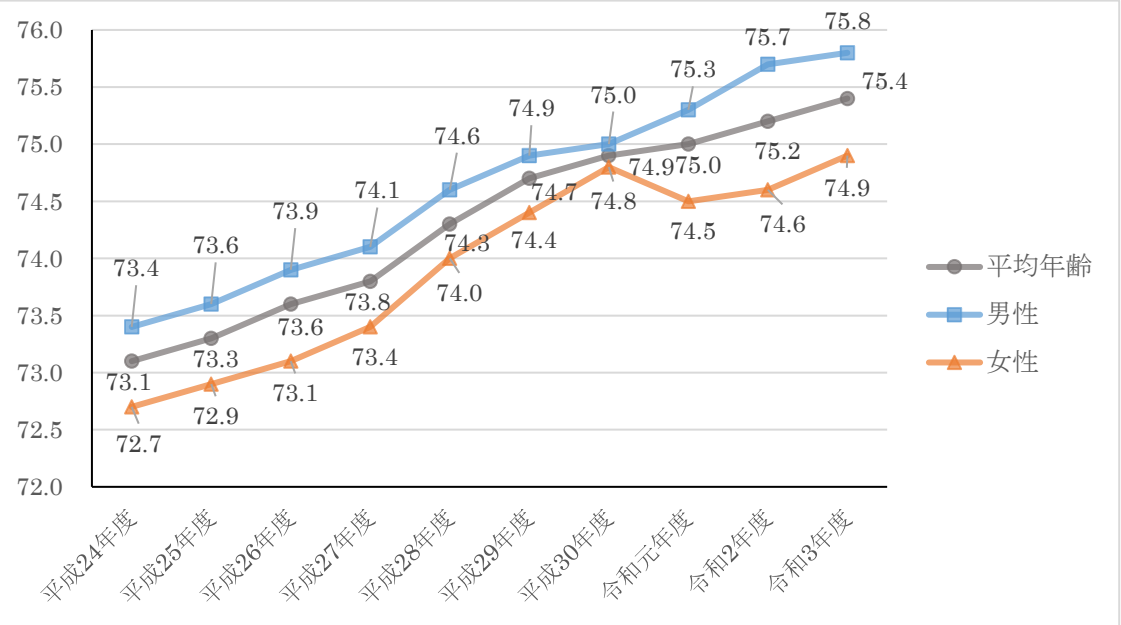
会員数の推移



入会率の推移



平均年齢の推移



当センターと東京都全体の比較

		新宿区			東京都		
		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
入会率	（%）	2.0	2.0	2.0	2.1	2.1	2.1
平均年齢	（歳）	75.0	75.2	75.4	74.9	75.2	75.4
女性比率	（%）	42.1	42.2	42.1	36.0	36.2	36.5

会員数の動向を、入会者数と退会者数に分けて見たものが次の図になります。

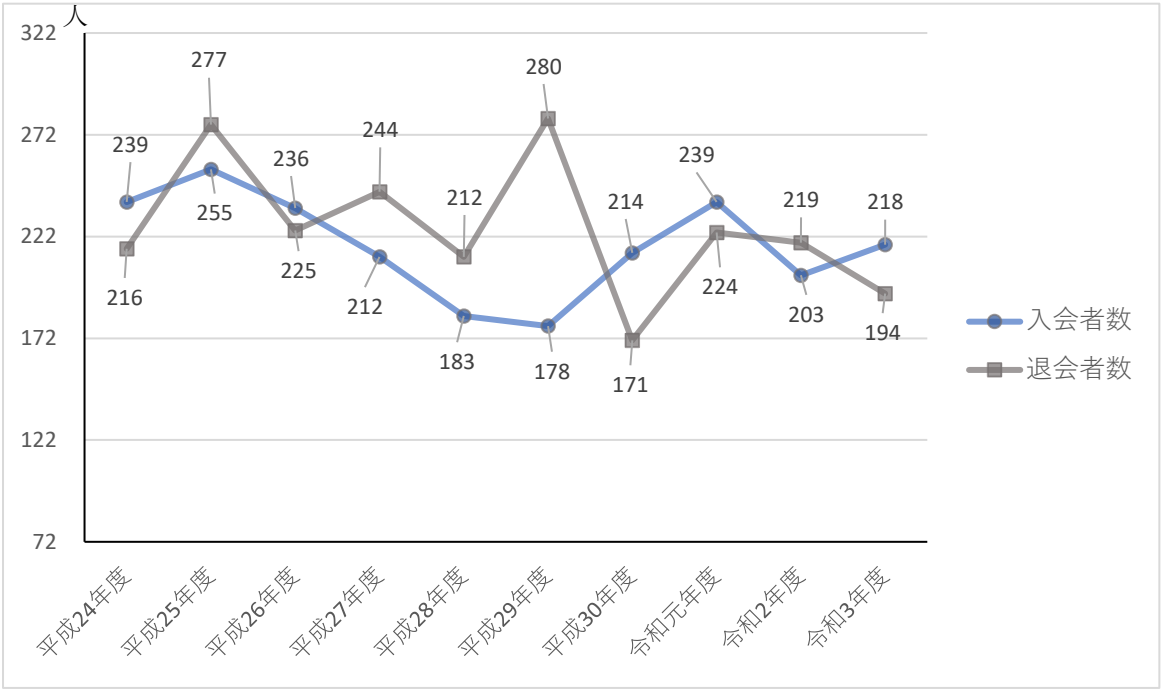
入会者は平成 29 年度まで減少しましたが、その後増加傾向に転じました。一方の退会者は年度によって大きく振れていますが、過去 10 年間の傾向としては若干減少しているように見受けられます。

新規加入の増加の取組みと退会の削減抑制の取組みの効果が出ていると考えられます。

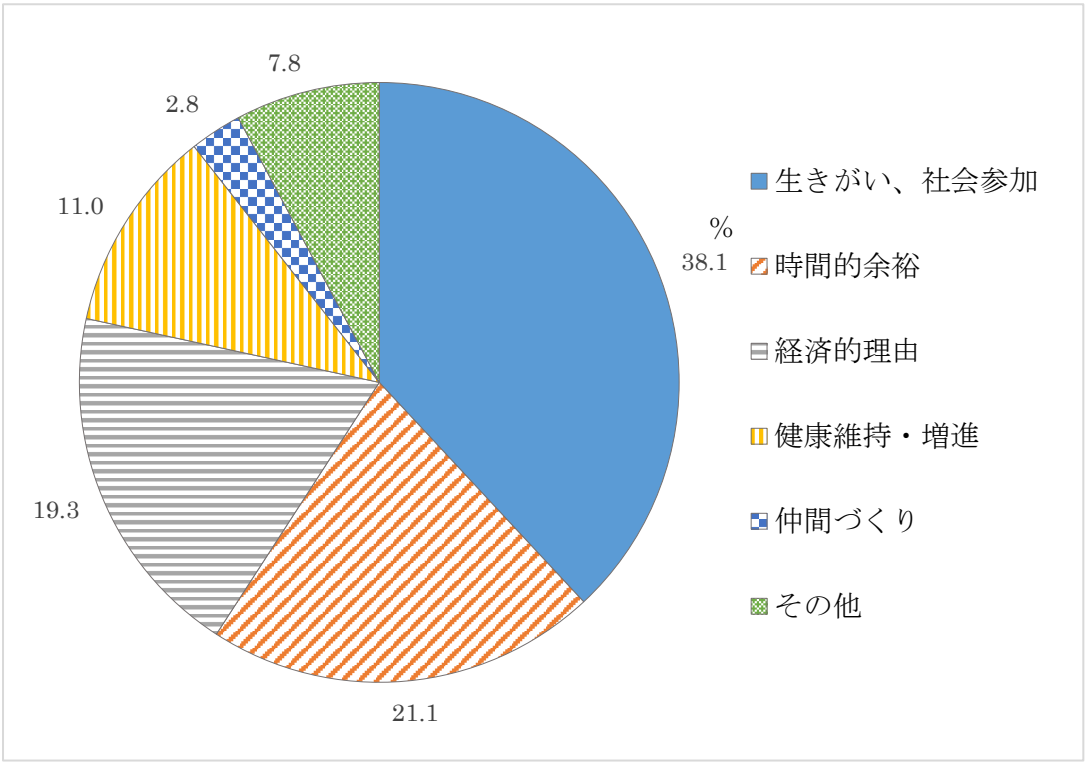
入会者の入会理由は、生きがい・社会参加 38.1%、時間的余裕 21.1%、経済的理由 19.3%、健康維持・増進 11.0%が上位にあげられています。こうしたニーズに対応した活動を、センターの事業の中でさらに充実させ、会員候補層にアピールしていくことが重要です。

退会者の理由の中で転居 13.4%、死亡 10.3%は、センターとしての対応は難しいものです。これに対して、病気（本人）35.6%、加齢 15.5%、その他で就職 6.7%、希望する仕事なし 6.7%は、会員の個別の状況によりますが、きめ細かなフォローで会員活動を継続できる人が含まれている可能性があります。

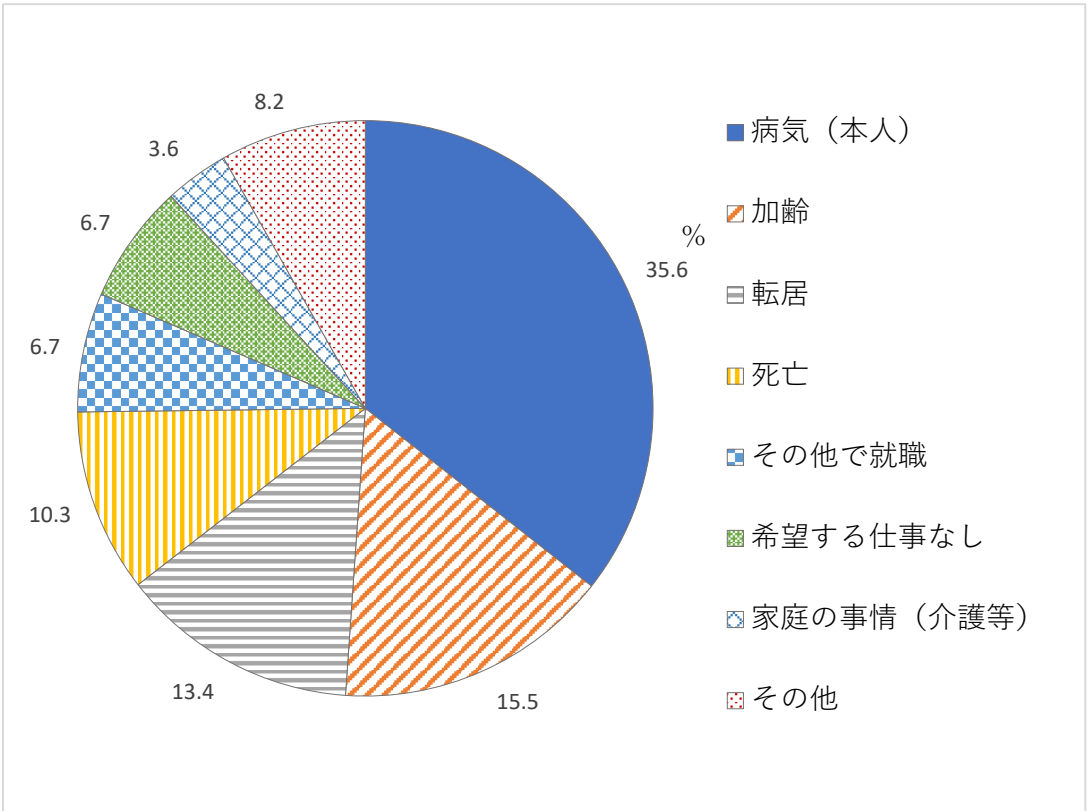
入会者数、退会者数の推移



入会理由（令和３年度）



退会理由（令和３年度）

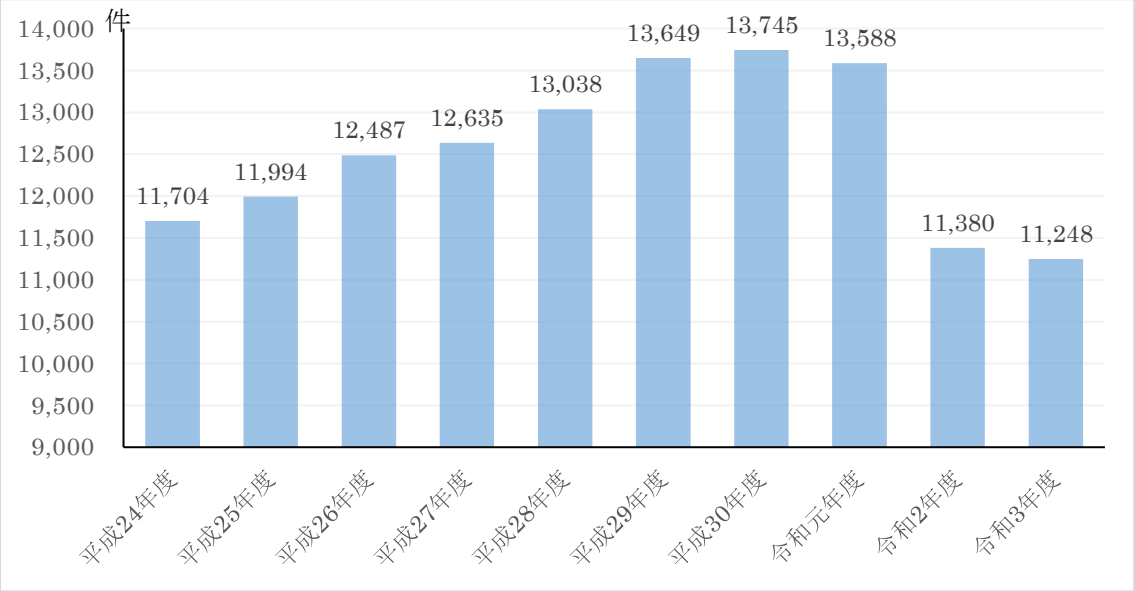


イ　就業の状況

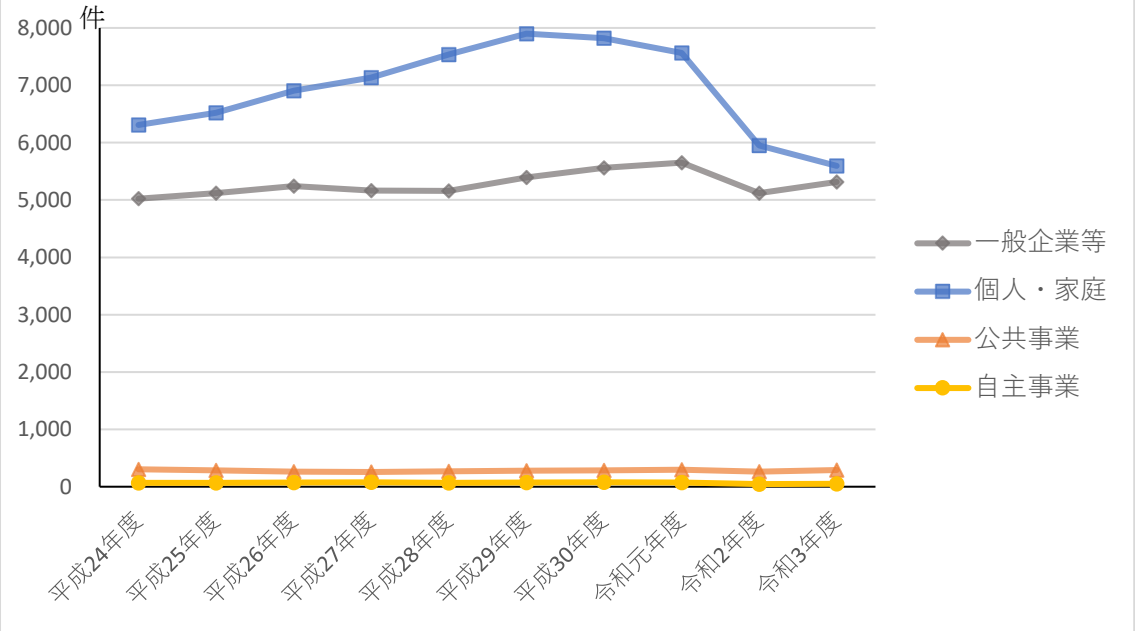
平成 24 年度以降、受託件数と契約金額（請負・委任と自主事業の合計）は一貫して増加してきました。しかし、令和元年度末からの新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、2 年度、3 年度と大きく減少することとなりました。

受託件数は平成 24 年度から 30 年度までに 17.4%増加し、特に個人・家庭と一般企業等からの受託が増えました。公共事業、一般企業等からの受託は令和 3 年度には回復の兆しが見られていますが、個人・家庭の案件は減少が続いています。

受託件数の推移



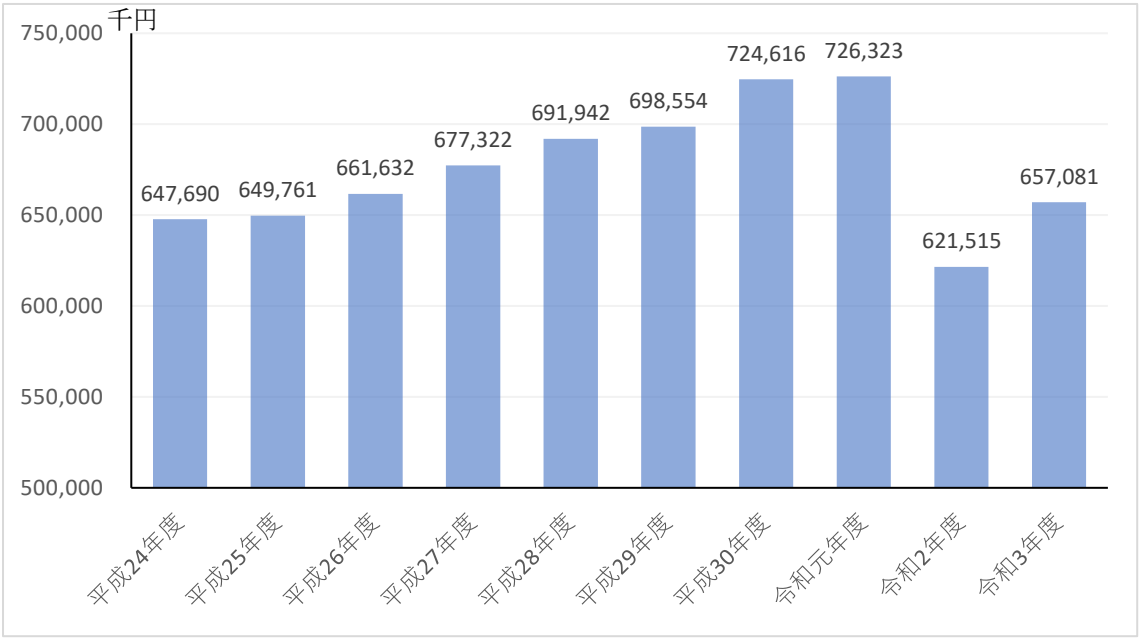
受託件数の内訳



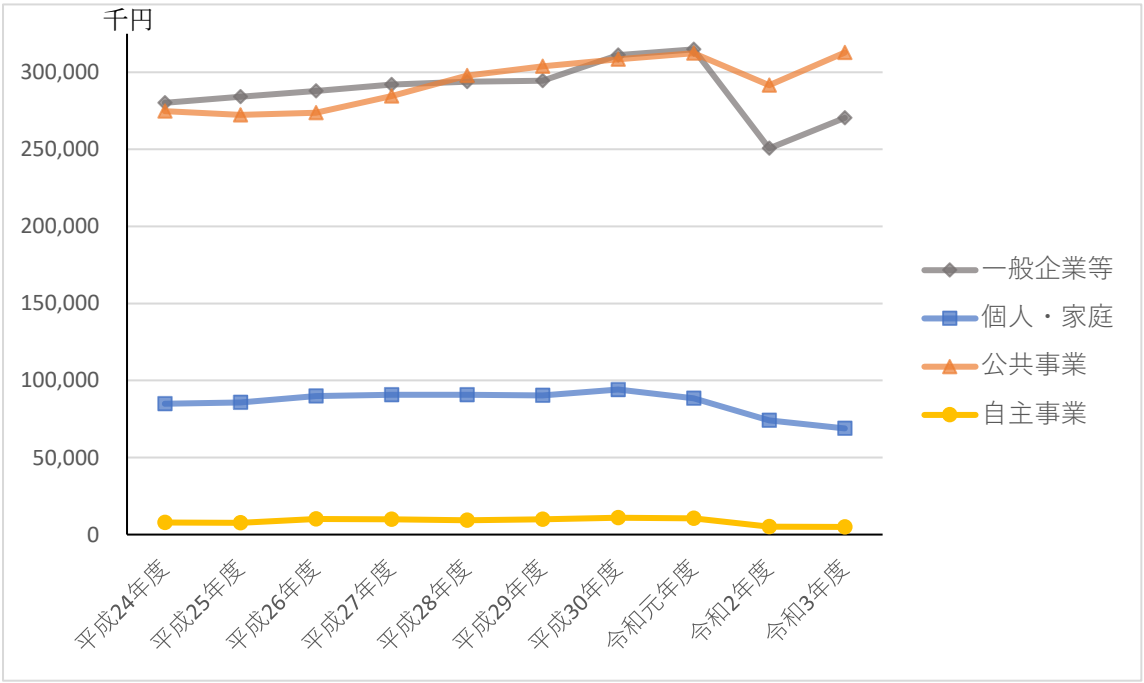
契約金額では平成 24 年度から令和元年度までに 12.1%増加し、公共事業と一般企業等の案件が大きく寄与しています。受託件数と同様に、令和 2 年度から 3 年度にかけて、公共事業と一般企業等の案件は回復基調、個人・家庭の案件は減少が続いています。

東京都全体と比較して当センターの発注者は一般企業等が多いことが特徴となっています。

契約金額の推移



契約金額の内訳



当センターと東京都全体の比較

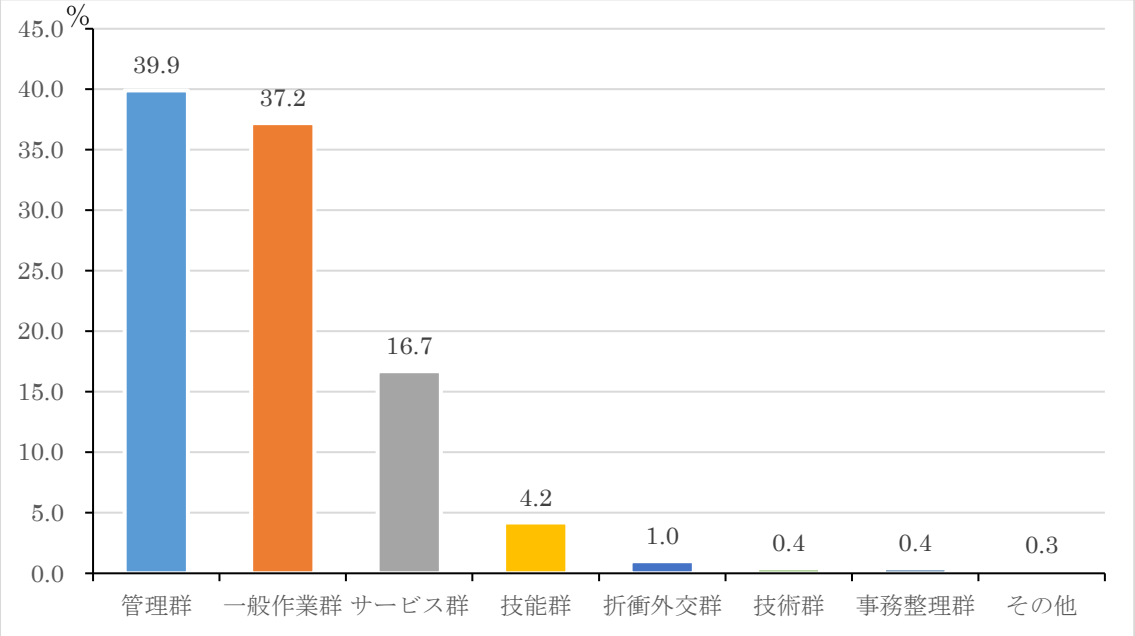
		新宿区			東京都		
		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
会員一人当たり契約金額	（千円/人）	431	372	388	427	388	399
就業率	（%）	75.3	71.7	67.6	78.2	76.2	76.2
契約金額の構成							
一般企業等	（%）	43.4	40.3	41.2	36.7	35.4	35.1
個人・家庭	（%）	12.2	11.9	10.5	11.5	11.2	11.1
公共事業	（%）	43.0	46.9	47.6	50.9	52.8	53.8
自主事業	（%）	1.5	0.8	0.8	0.9	0.6	0.1

※東京都数値は全国シルバー人材センター連合のデータに基づく。

職群別の構成を令和 3 年度契約金額で見てみると、施設管理などの管理群 39.9%、公園清掃やビル・マンション清掃などの一般作業群 37.2%、家事援助などのサービス群 16.7%で大半を占めています。技術群や事務整理群はなお限られています。

その中で、令和元年度から開始した派遣事業は、ここ 3 カ年を通して受託件数、契約金額ともに大きく増加しています。派遣事業は、事務、サービス、専門的な業務内容が多く、会員のニーズはあるが請負・委任では対応が困難な職種として期待されます。

契約金額の職群別構成



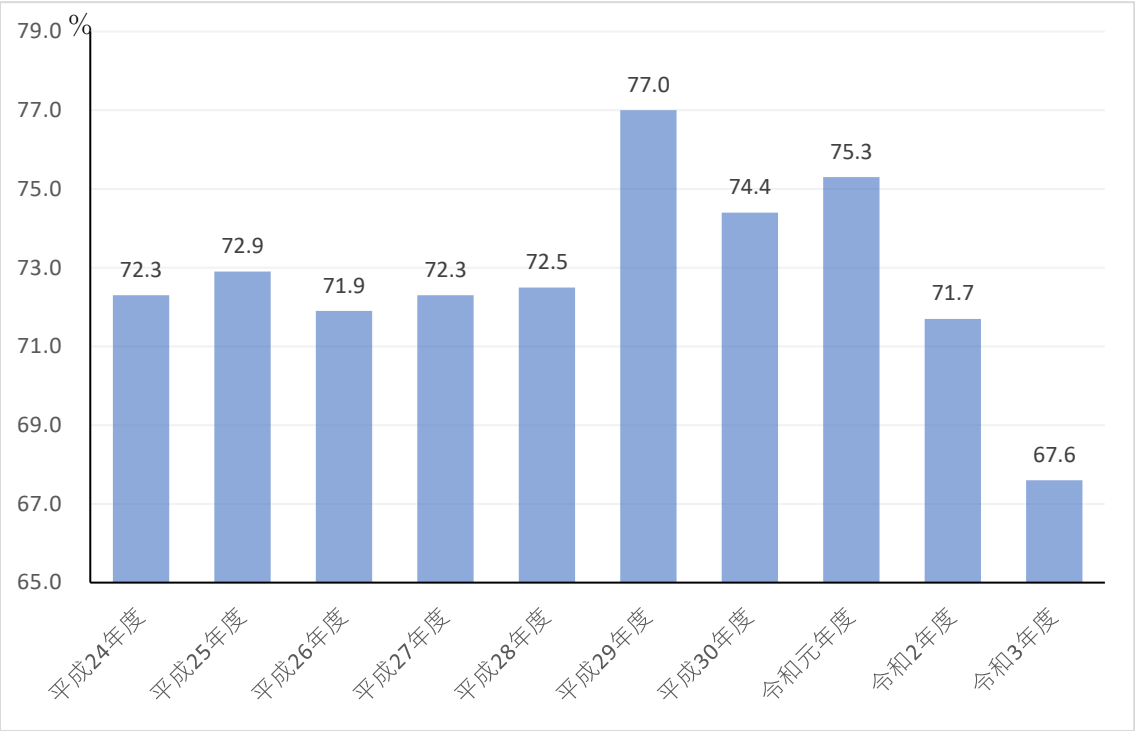
派遣の実績

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
受託件数（件）	14	50	83
契約金額（千円）	671	26,004	30,228

就業率は過去 10 年間、概ね 70%代で推移しています。前半 5 年間は 72%程度、平成 29 年度から令和元年度までは受託拡大により 75%前後まで高まりました。しかし、その後は新型コロナウイルス感染症の影響で減少が続き、3 年度には 67.6%に留まっています。

就業、ボランティア活動などに伴うシルバー保険適用事故（傷害、賠償責任）は、過去 4 年間では 20 件前後発生しています。事故を無くしていくことは、今後の重要な課題です。

就業率の推移



事故件数（シルバー保険適用）

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
事故件数（件）	18	21	16	27
うち傷害	13	20	13	21
うち賠償責任	5	1	3	6

②　会員、お客様の意向

令和４年度に実施した会員意識調査とお客様満足度調査では、センター運営に関して次のような主な意向が示されました（詳細は調査報告書を参照）。

ア　会員の主な意向

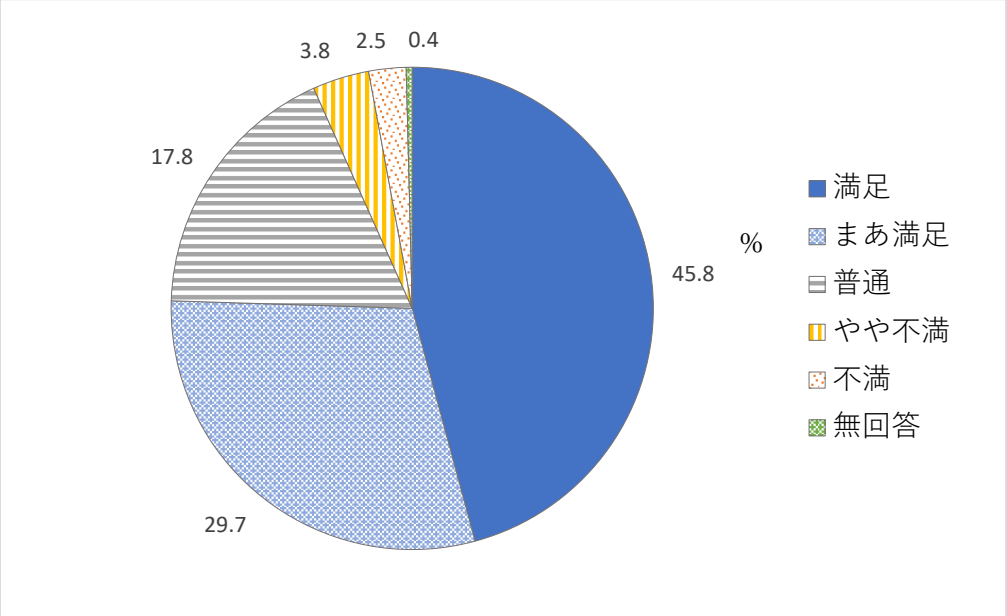
センターに入会して満足しているか聞いたところでは、「満足」45.8%、「まあ満足」29.7%と合わせて４人の内３人が満足と回答しています。その一方で「普通」17.8%、「やや不満」「不満」合計で6.3%の会員がおり、きめ細かな対応が大事になります。

満足している内容として、「健康の維持」60.9%、「働くことで生きがい」50.5%が特に多く、「収入」「社会や地域への貢献」などがこれに続いています。

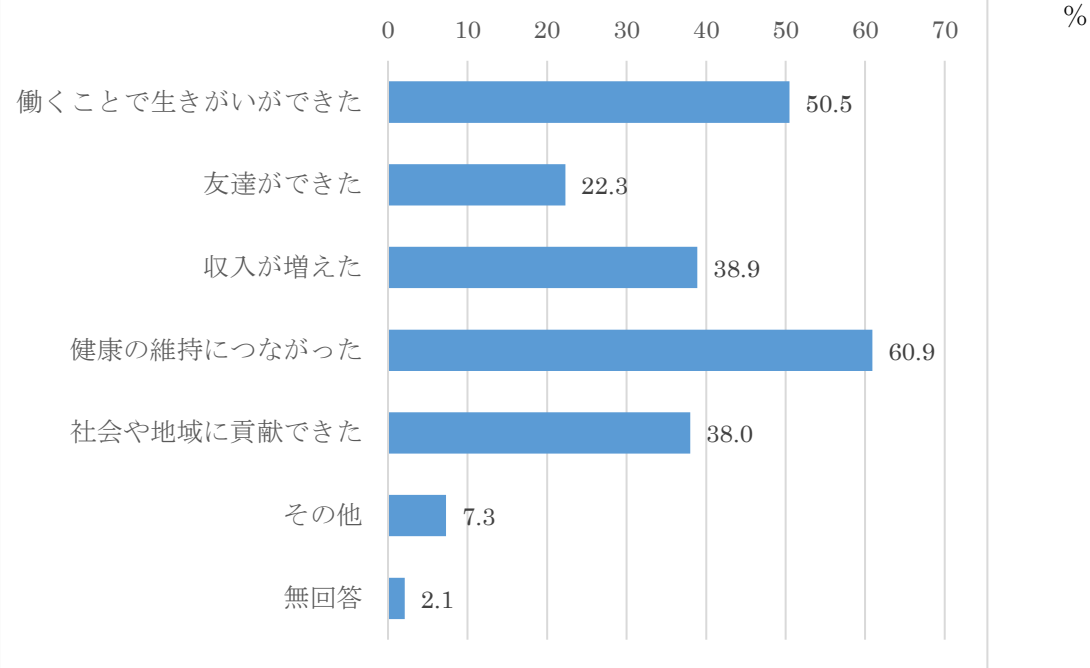
センターでの就業に関する満足度を７項目について５段階で聞きました。「満足」「まあ満足」の合計が「不満」「やや不満」の合計を上回っていること

は、６項目とも同じです。その中で項目別の傾向を「満足」「まあ満足」の合計で見ると、“仕事の紹介の公平性”“仕事の説明や連絡”“仕事の内容”は約50％と相対的に満足度はやや高く、これに次いで“配分金”“就業時間”“人間関係”は満足度が約 40％となっています。これに対して“経験や特技の活用”は満足度が 27.5％と低位に留まり、会員が希望する職種の拡大や経験・特技の活用が今後の就業に関する課題になっています。

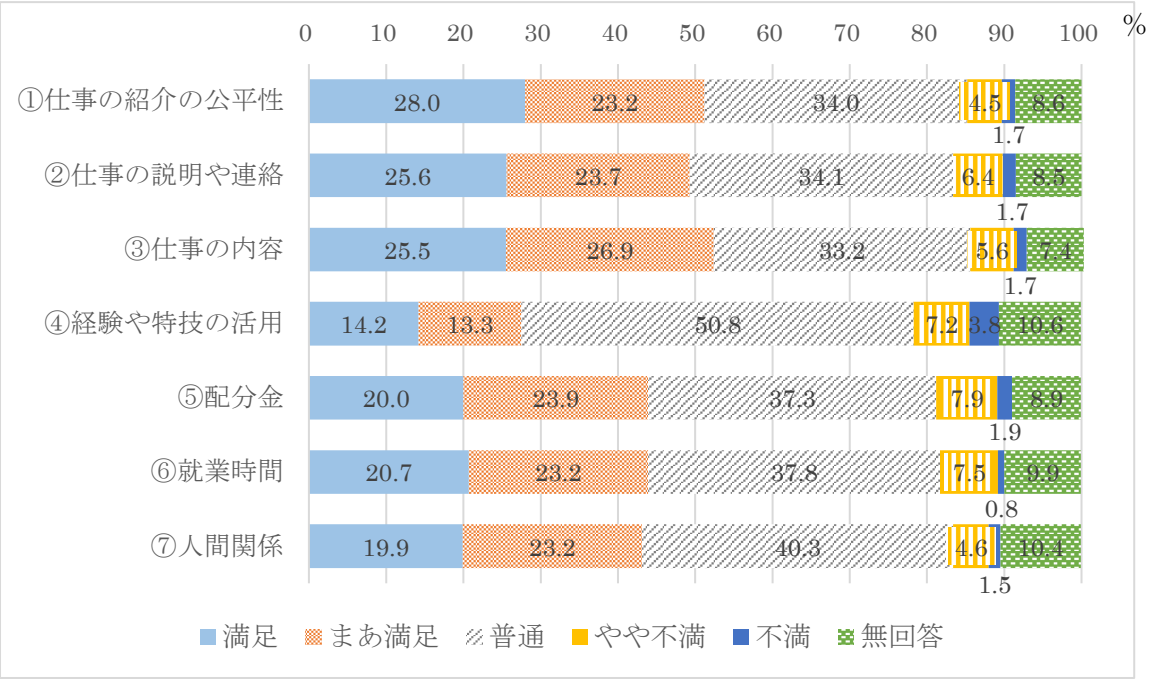
入会の満足度（単一回答）
令和４年度会員意識調査より（以下 P19 まで同調査に基づく）



入会して満足していること（複数回答）

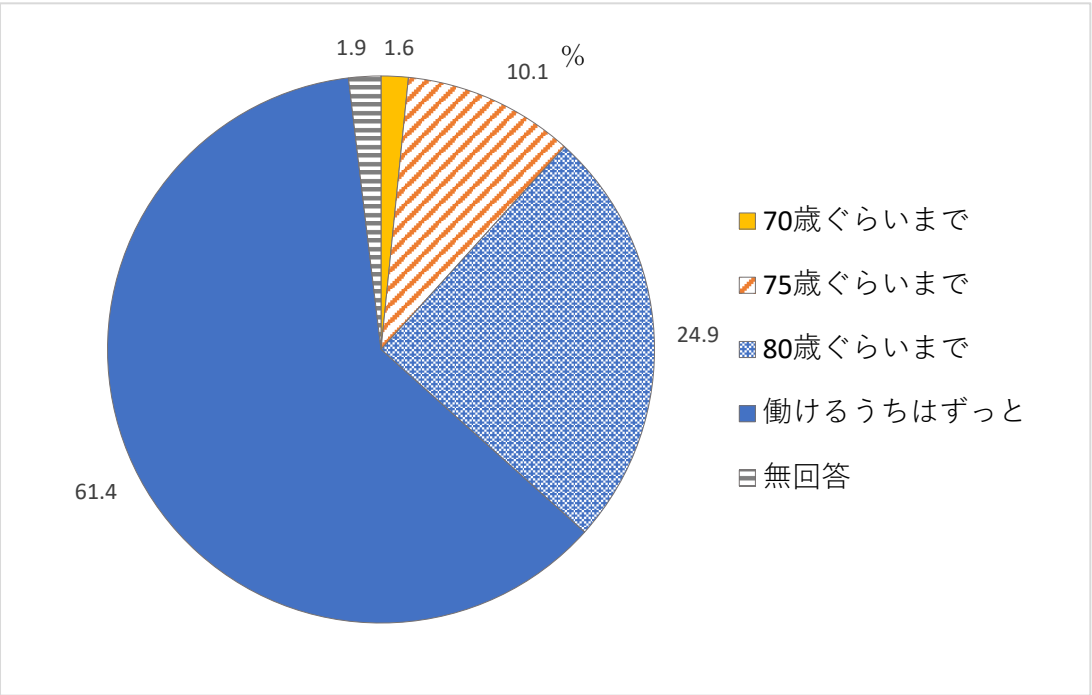


センターの就業についての満足度（単一回答）



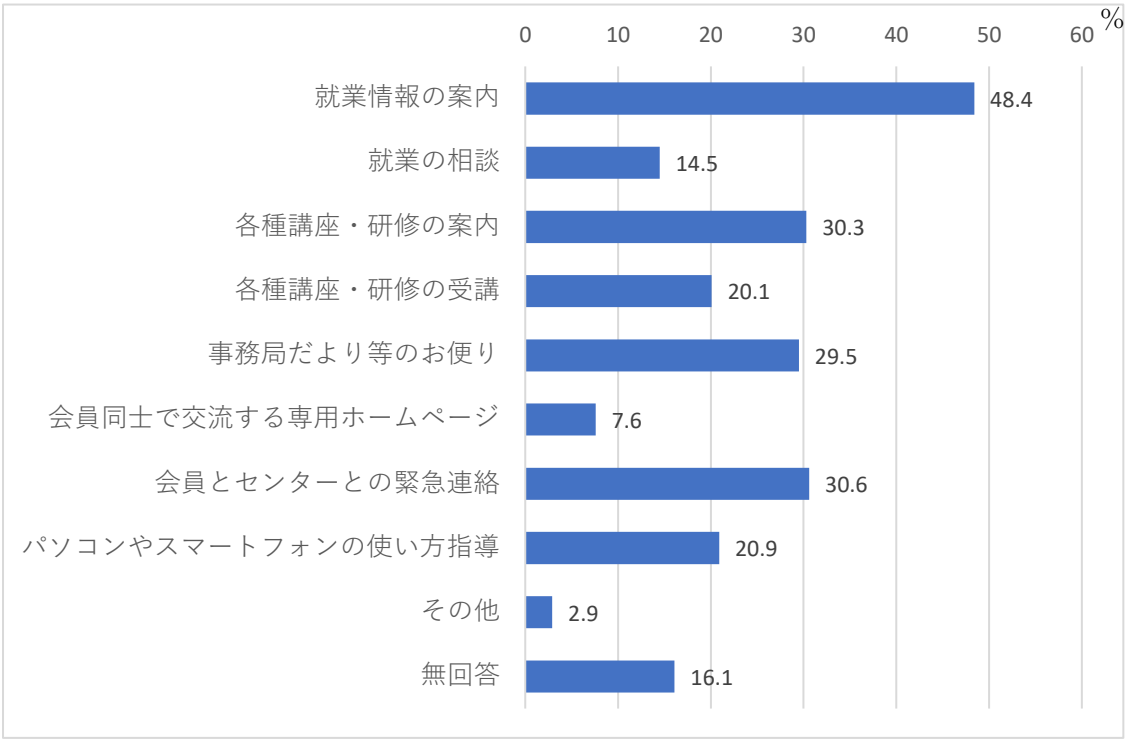
何歳ぐらいまで会員でいたいかについては、「働けるうちはずっと」が61.4%で最も多くなっています。会員が高年齢化する中で、永くセンターで活動できる環境づくりが重要になります。

何歳ぐらいまで会員でいたいか（単一回答）



最近の特徴として、当センターでも会員の多くが IT 端末を使うようになっており、スマートフォンについては会員の 72.0%が利用しています。通話、メール、SNS などを日常的に利用している状況にあり、今後、センターの活動にスマートフォンやパソコンを使うメリットは高いと考えられます。会員の利用意向としては、「就業情報の案内」48.4%、「各種講座・研修の案内」30.3%、「各種講座・研修の受講」20.1%、「事務局だよりなどのお便り」29.5%、「会員とセンターとの緊急連絡」30.6%が上げられています。

センターの活動でスマホ・PC を活用したい用途（複数回答）

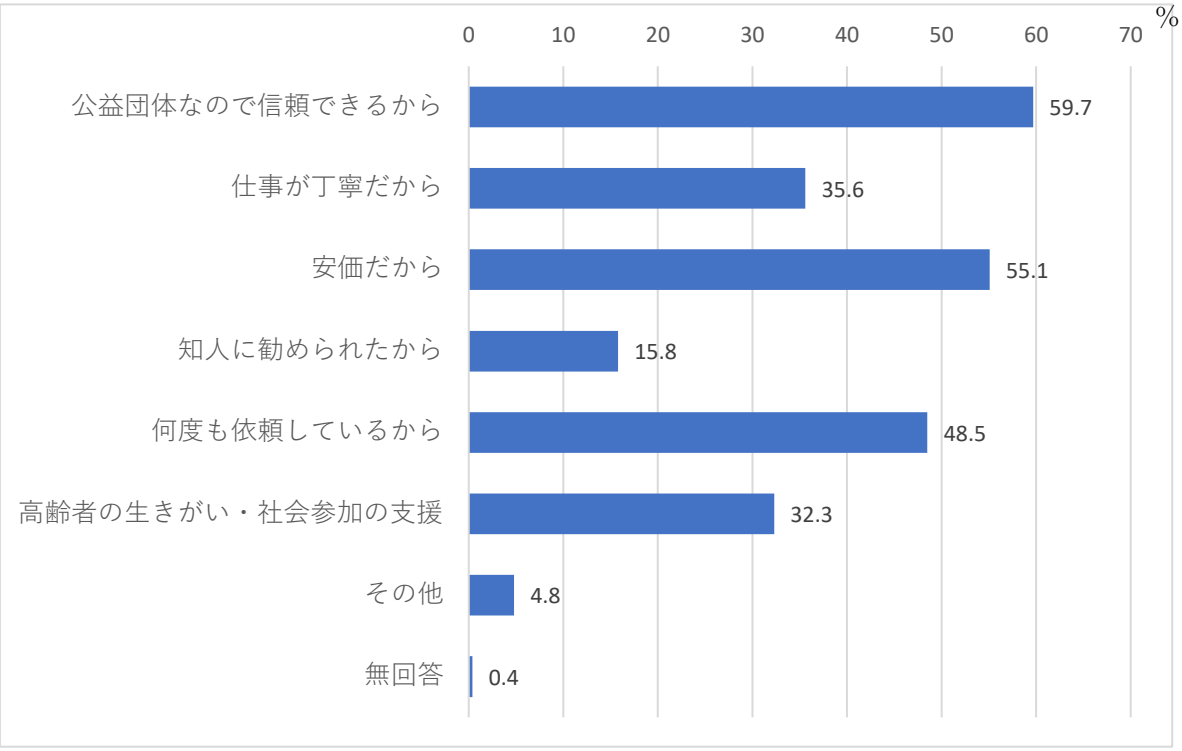


イ　お客様の主な意向

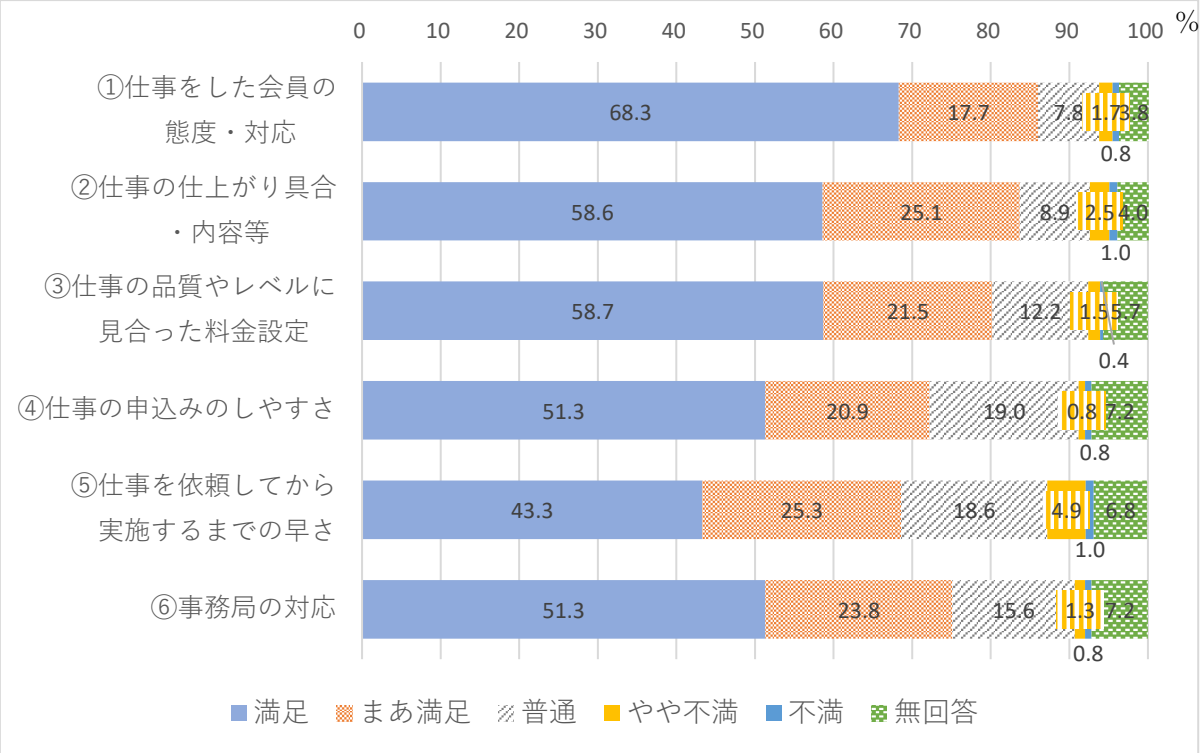
お客様が当センターに依頼した理由は、「公益団体としての信頼」59.7%、「高齢者の生きがい・社会参加の支援になるから」32.3%というセンターの公益性に関するもの、「安価」55.1%、「仕事が丁寧」35.6%というセンターの仕事に関するものが上位にあげられ、センターの特性と仕事の内容を重視していることが分かります。また、「何度も依頼しているから」48.5%が半分を占めており、継続利用も大事にすべき点です。

センターの仕事に対する満足度を６項目について５段階評価で回答いただきました。６項目とも「満足」「まあ満足」の合計は約７割以上を占めており、一方「不満」「やや不満」の合計は5%以下となっています。その中では、“会員の態度・対応”、“仕事の仕上がり具合・内容等”“品質やレベルに見合った料金設定”の３項目はいずれも「満足」「まあ満足」合計で80%以上となっており、今後とも良い仕事を継続しさらに向上させていくことが重要です。これに対して“申込みのしやすさ”“依頼から実施までの早さ”“事務局の対応”の３項目では「満足」「まあ満足」合計は70%前後であり、業務の流れには改善の余地があると考えられます。

当センターに依頼した理由（複数回答）
令和４年度お客様満足度調査より（以下 P22 まで同調査に基づく）

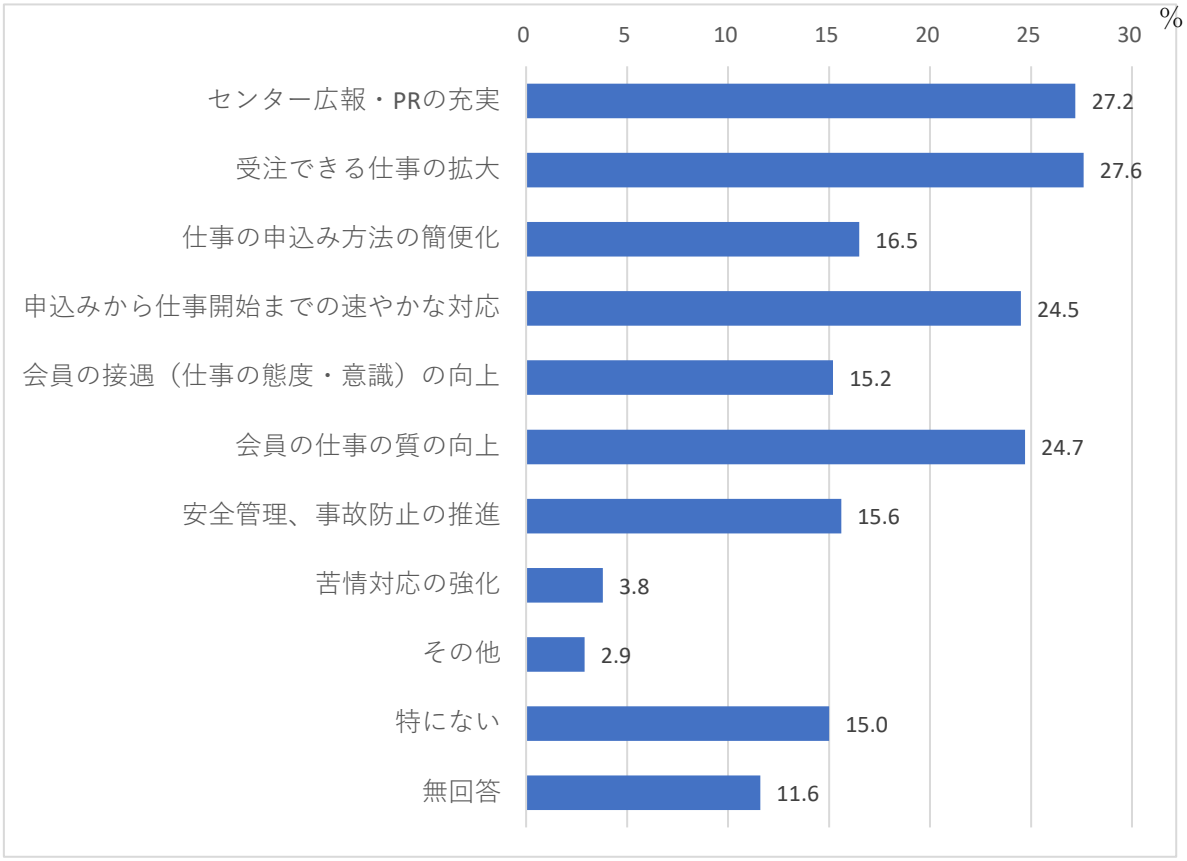


センターの仕事に対する満足度（単一回答）



今後さらにお客様の満足度を高めセンターを利用しやすくするための課題としては、特定の課題というよりは、「センターの広報・PR の充実」「受注できる仕事の拡大」「申し込みから仕事開始までの速やかな対応」「仕事の質の向上」（それぞれ 20%以上）を始めとして、お客様に満足度を高められるようにセンターの業務全般についてさらに改善していくことが期待されています。

満足度を高めより利用しやすくなるための課題（複数回答）



３　センターを取り巻く環境

（１）元気なシニア層への期待

新宿区の高齢人口（65 歳以上）は長期的に増加を続けてきており、平成 27 年から令和 7 年までは一旦横ばいで推移し、その後また増加すると推計されています（新宿区人口ビジョン（改訂版）令和 3 年、基準推計人口）。

全国の傾向では、増加する高齢人口のなかで健康寿命が延びており、いわゆる元気なシニア層が増えています。元気なシニア層は、生きがいや健康維持のために地域社会とのつながりを持ち続けたいと考えており、そのひとつが“働く”という活動になっていると言われています。フルタイムでの就業に限らず、これまでの経験や知識を活かして身近な場所で働くことを希望する傾向があります。

一方、新宿区は高齢者を始めとして単身世帯の割合が全国で最も高く、日常生活の支援を行政サービスに加えて地域社会で担っていくことが必要とされています。新宿区は地域コミュニティの活性化が課題とされており、地域社会の担い手の活動が必要と指摘されています。

センターは、元気なシニア層の地域社会との関わり方や働き方に対する多様なニーズにきめ細かく対応し、地域社会の担い手としてさらに貢献することが期待されます。

（２）制度変更による影響

65 歳までの雇用確保が法律（高年齢者雇用安定法）で義務づけられ、社会全体でも定着してきました。この法律が改正され、65 歳までの雇用確保に加え、65 歳から 70 歳までの就業機会を確保することが努力義務として事業主に求められようになりました。

仕事をしている高齢者は、就業形態が変わっても働けるうちは長く働きたいとする意向が見られます。生涯現役社会が言われる中で、多様な働き方ができることは社会として大事なことです。

しかし、こうした状況の中でシルバー人材センターへの新規入会が高年齢化するという影響が出ています。かつては 60 歳～65 歳が多かった入会時期が 65 歳～70 歳となり、今回の法改正でさらに高年齢化することが予想されます。

センターでもこうした傾向があり、新規会員の確保が課題となるとともに、高年齢化した会員の安全や作業効率の確保、また 80 歳代以降の活動のあり方などを検討していくことが必要となっています。

（３）新型コロナウイルス感染症による変化

新型コロナウイルス感染症は、センターにも大きな影響をもたらしました。契約金額では、令和元年度に比較して 2 年度は 86%に落ち込み、3 年度は回復基調とはなったものの元年度の約 90%に留まりました。これに伴い会員の就業率も大きく低下しました。

短期的には、まずお客様からの受託や会員の就業、センターの諸活動をコロナ禍の影響前の水準まで回復させることが必要です。お客様や会員がセンターから離れてしまうことは避けなければなりません。

社会経済の活動が制限されたことをきっかけとして、企業ではオフィスの縮小やデジタルビジネスへのシフトなど、ビジネススタイルを変え始めています。生活者もテレワークやオンラインでの交流など新しい暮らし方が見られています。

当センターでも、この間にインターネットを活用した入会説明会や受注受付を開始し効果が見られ始めています。長い目で見て、お客様や会員の利便性や満足度を高め、また当センターの業務効率化に役立つ新しい業務スタイルを作り上げていくチャンスだと考えます。

（４）デジタル社会の可能性

企業のビジネスはもちろん、多くの人たちが日常生活の中でコンピュータやスマートフォンを持ち、インターネットを経由していろいろなサービスを利用するようになっています。学校や病院、交通機関など社会の活動も、デジタルの技術によって支えられるようになっています。

当センターでは、会員の 38.6%がパソコンを、72.0%がスマートフォンを利用し、日常的にメールや情報検索を行っている状況にあります。さらに、センター内での情報共有や連絡などの業務に利用してみたいという意向も見られます。

就業開拓や新規会員募集などの周知の手段にホームページやソーシャルメディアを活用したり、お客様からの仕事の受注にインターネットを活用するなど、センターの活動への利用可能性はいろいろとあります。

さらに、企業や公的機関、一般家庭からの発注の内容も、デジタル化に関連する仕事が増えていくことが考えられます。

当センターの活動において、こうしたデジタル社会のメリットを取り込んでいくことが重要だと考えます。

４　本計画の基本的考え方

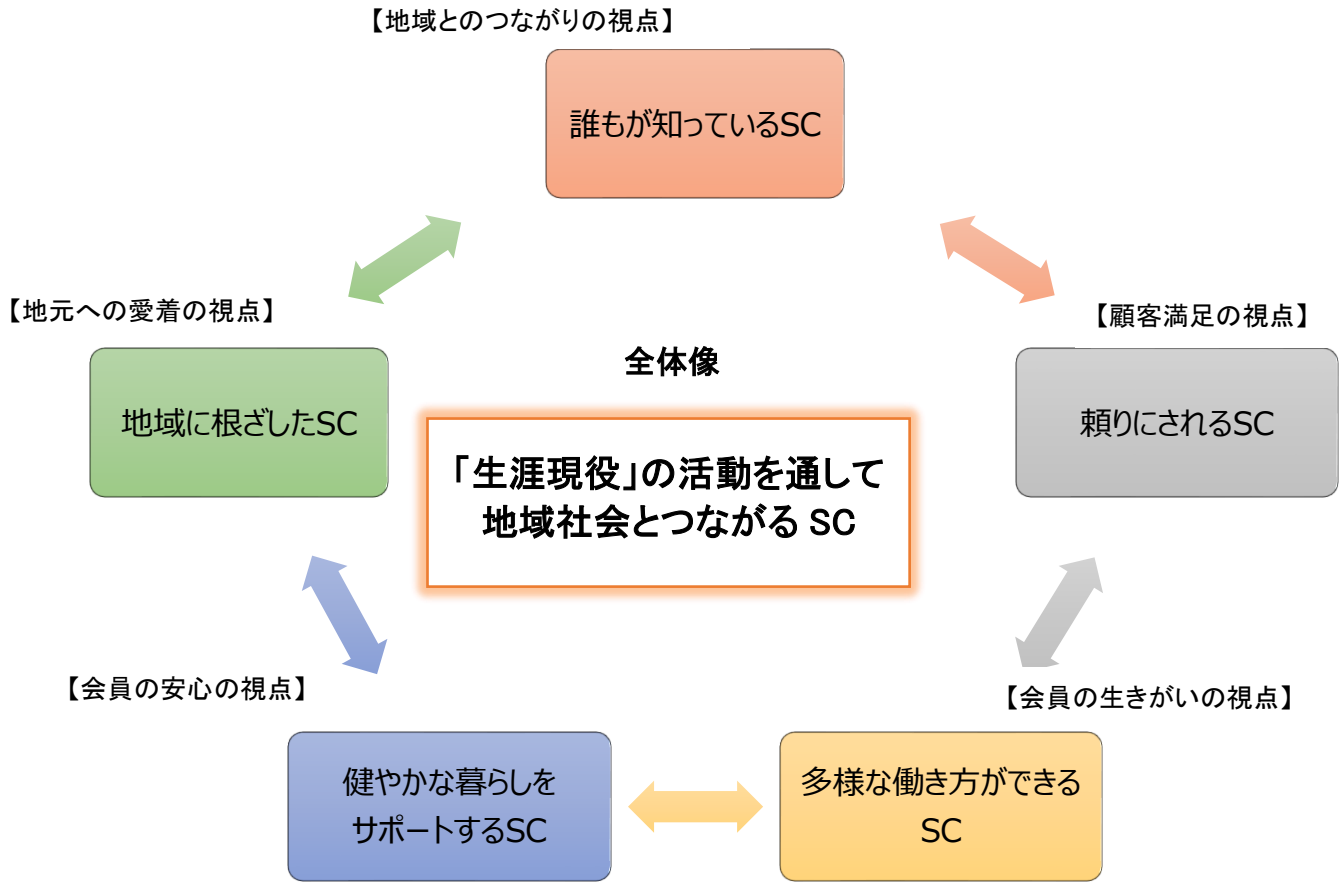
（１）めざす姿

当センターが長期的にめざす姿を、全体像と５つの活動領域について次のように設定しました。

５つの活動領域は、地域とのつながり、顧客満足、会員の生きがい、会員の安心、地元への愛着について、センターがどのような状態が好ましいかを簡潔に示しています。あわせて、これらを集約した全体像を示しています。

センターがこうした状態を維持しさらに高められるよう、次章に示す諸施策に取組みます。

当センターのめざす姿



※ＳＣ：新宿区シルバー人材センター

（２）基本的考え方

当センターを取り巻く環境変化や要請に応え、また経営課題に適切に対応し、長期的にめざす姿を実現するため、次の基本的考え方を重視して本計画を策定しました。

① 目標達成、課題解決により当センターの存在意義を高めます

入会したくなる魅力あるセンター、シルバー人材センターならではのやりがいが感じられるセンターなど、会員にとっての当センターの価値や魅力を考え高めて行くことが大事です。

お客様に対しては、シルバー人材センターならではの満足度の高い仕事を提供するためにはどうあるべきか、地域社会に対してはどのような貢献ができるのかなど、当センターの果たすべき役割を考えて実行していくことが大事です。

当センターのめざす魅力や役割を常に考え、適切な目標や課題を設定して、その達成や解決に向けて必要な事業を実施し、当センターの存在意義を継続して高めて行きます。

② 環境変化に柔軟に対応できる事業企画・実行力を高めます

会員数の伸び悩み、会員の希望と仕事とのミスマッチなど、当センターを取り巻く環境の変化に的確に対応すべき重要な課題があります。

また、派遣就業の拡大余地、最低賃金の上昇やインボイス制度の影響など、新たな課題も生じています。

新型コロナウイルス感染症に対しては、with コロナ（新型コロナウイルスとの共存）のもと、センターの活動を継続するための対応方針や運営方法の工夫を考えて行くことが重要です。

そのためには、毎年度、同じ事業を続けているだけでは不十分です。

当センターの抱える課題と対応の方向を十分に認識し、毎年度の事業についてどのような成果が出ているか確認しながら、次の事業を検討して行くことが大事です。こうした活動を通してセンターの事業企画・実行力を高め、課題の解決に取り組んで行きます。

③ 会員、センター組織、事務局が協働して組織力を発揮します

当センターは、会員の総意と自主的主体的な参画により運営する公益社団法人です。会員が主役としての認識を持ちセンター運営に関わることが大事です。

当センター組織は、会員主体の総会および理事会、委員会等で構成され、それぞれがセンターの運営に関する検討や意思決定の機能を担っています。

当センター組織の活動や会員のセンター組織への参画を支える役割を事務局が担っています。

しかし、事務局は新たな業務や事業等に取り組む余力が少なく、会員のセンター組織への参画は十分とは言えない状況です。また、新型コロナウイルス感染症の対策として、対面形式での会合や活動が控えられる状況があります。

こうした中で当センターが、事業企画・実行力を強化し目標の達成や課題解決を通して存在意義を高めて行くためには、これまで以上に会員、センター組織、事務局が協働して組織力を発揮することが必要です。

限られた体制でも業務の継続性を維持しながら、新たな課題の解決に取組みます。

５　計画の取組み

本計画では、４章に示した新宿区シルバー人材センターがめざす姿に向けて、５つの取組みの柱のもと１４の施策を展開して行きます。

計画の取組み（一覧）

【めざす姿】

「生涯現役」の活動を通して地域社会とつながるSC

- 誰もが知っているSC
- 頼りにされるSC
- 多様な働き方ができるSC
- 健やかな暮らしをサポートするSC
- 地域に根ざしたSC

SC:新宿区シルバー人材センター

【５つの取組みの柱】	【１４の施策】
(1)周知活動の強化	①周知活動の強化
	②周知方法の充実
(2)会員の拡大と資質の向上	①入会の促進
	②退会の抑制
	③会員の就業力向上
(3)就業機会の拡大	①就業機会の拡大
	②新たな就業の拡大
	③就業情報の迅速な提供
	④適正就業の促進
(4)会員の安全の確保と健康管理の推進	①事故防止の徹底
	②安全就業講習会の充実
	③健康管理体制の強化
(5)会員活動の活発化	①会員相互の交流の活性化
	②ボランティア活動の拡大

取組みの柱（１）周知活動の強化

【現状と課題】

シルバー人材センターの知名度は、必ずしも高いとは言えません。一般に、名前は聞いたことがあるがよく知らないという人が多く、年齢が若くなるほど知られていない状況にあります。

また、センターは社会に貢献しているというイメージはあるものの、植木の剪定、公園の清掃、駐輪場の整理など特定の職種のイメージが強く持たれているようです。シルバー派遣事業などにより職種は広がりつつあり、会員の健康づくりや同好会、地域での活動など、現会員がセンターに感じている満足感や魅力が外部の方々に十分伝えきれていない状況にあります。

こうしたセンターが進める様々な事業や活動を多くの区民に知っていただくことや、活動の魅力を分かりやすく伝えることが重要です。センターの事業や活動を多くの区民に理解いただくことは、会員の拡大や仕事の受注増加につながる重要な課題です。

一方、新型コロナウイルス感染症の状況に対する見通しは、未だ不確実なものです。Withコロナを踏まえた周知活動が欠かせません。

※「変わるシニア世代の就業意識・行動　2021年」NRI社会情報システムを参考にしました

【施策】

地域の多くの方々がセンターを知り、その活動の魅力や特長を理解していただくことは、センターの活動に取って大きな推進力となります。そのために周知活動の効果を高めるため、取組みの充実を図ります。また、新型コロナウイルス感染症への適切な対応と、インターネットツールの有効活用に取組みます。

①　周知活動の強化

- **多様な情報発信**

  区やセンターの広報誌、チラシやパンフレットなどについて、内容や配布場所を見直しながら効果的な情報発信に取組みます。また、会員の口コミによるセンター紹介を進めます。

- **新型コロナに配慮した対面活動**

  地域イベントでの紹介、町会連合会や商店会連合会などの外部団体と連携した周知活動など、対面による周知活動についてはwithコロナのもと新型コロナウイルス感染症に配慮しながら実施していきます。

②　周知方法の充実

- **インターネットツールの更なる活用**

  ホームページやYouTubeによる外部へのセンター紹介、LINEによる会員への情報提供を充実するとともに、新たなインターネットツールの活用に取り組みます。

取組みの柱（２）会員の拡大と資質の向上

【現状と課題】

当センターの会員数は、令和 3 年度末に 1,694 人となっています。

新規入会については、区内高齢者層の増加が続いており、地域社会の活動に関わりたいとする潜在的な会員候補は多く存在すると考えられます。こうした層に対して、多様な周知活動、入会説明会や就業相談会などできめ細かくフォローすることにより、平成 29 年度以降、入会者数を減少から増加に転じることができたと考えられます。

60 歳を超えて雇用する制度が普及し、またシニア層の働き方やセカンドライフの活動が多様化する中で、安定的に新規入会を確保するためには、さらに地域内シニア層への密なフォローが必要です。

現会員については、75.5%が入会して満足と回答し、センターでの就業を通して生きがいや健康、収入を得ていることをその理由にあげています。会員に広く就業機会を提供するよう努めていますが、就業率が低いこと、希望する仕事、経験・特技が活かせる仕事ができていないという課題も指摘されています。

また、“働けるうちはずっと会員でいたい”と考える会員が多い中で、高年齢になっても活動できる環境を整えることが今後の重要な課題です。

【施策】

元気で意欲のあるシニア層が継続して入会し、会員がセンターでの就業や諸活動を通して高い満足を得られることが、当センターの組織の基盤となります。そのため新規入会につなげる施策の充実、現会員の就業力の向上と退会の抑制に取組みます。

①　入会の促進

- **募集・紹介活動の充実**

  区広報、チラシやポスターなどによる会員募集やセンターの紹介、各種イベントでの職種の広がりの PR などについて、実施回数や実施機会の拡充を進めます。

- **新型コロナに配慮した対面活動**

  入会説明会、出張入会説明会、出張就業相談・入会相談、会員の口コミ活動など対面による募集活動については with コロナのもと新型コロナウイルス感染症に配慮しながら実施していきます。

- **インターネットを活用した新たな活動**

  ホームページを活用した募集やオンラインで入会できるネット入会説明会について、入会手続きの利便性向上などにより充実していきます。

- **女性会員の増強**

  女性の経験やスキルを求めるお客様を増やすとともに、女性のネットワークを活かした会員の募集などを通じて、女性会員の入会促進に取組みます。

- **柔軟な入会制度の導入**
  新たに入会を検討する人の心理的な抵抗感を和らげて入会につなげるとともに、入会によるメリットや魅力を感じられる柔軟な入会制度を導入します。

- **入会のアプローチ方法の導入**
  入会に関心を持つ人によってセンターに求める仕事や働き方が異なるため、その関心内容に応じてセンターが提供できる職種・ワークスタイルの PR 方法、説明会や会員の個別勧誘、インターネットの活用など入会希望者のニーズに応じた多様な入会アプローチ方法を導入します。

② 退会の抑制

- **会員アンケートによるニーズ把握と満足度向上**
  隔年で実施している会員意識調査と会員就業状況調査をもとに、会員の持つニーズや課題を把握し、満足度を高める方策を検討・実施します。令和 4 年度会員意識調査では、“会員の経験や特技の活用”が十分でないことが指摘されており、こうした職域の開拓などに取組みます。

- **就業率が低い会員へのきめ細かな就業相談**
  未就業会員がもっと活躍できるように、定期的な就業相談会とともに、新入会員への個別フォローを充実します。

- **新たな継続制度の導入**
  高年齢になるなど就業が難しくなった会員が、センターでの活動を継続し地域社会とのつながりが持てるよう新たな制度を導入します。

③ 会員の就業力向上

- **新入会員のセンター理解と基本研修**
  新入会員がスムーズにセンターの活動に着手できるよう、センターの事業を正しく理解するとともに、就業するうえでの基本的な行動様式を身につける機会を提供します。

- **会員スキルと顧客満足度アップのための研修**
  会員が希望する職種の業務につくことができ、お客様にも満足していただけるサービスを提供するため、必要な知識や技能などを習得するための研修を体系的に企画・実施します。

- **業務水準を維持するための就業マニュアルの改良**
  当センターとしてお客様に提供するサービスレベルを維持・確保するため、就業マニュアルの改良に取組みます。

取組みの柱（３）就業機会の拡大

【現状と課題】

当センターの受託件数、契約金額（いずれも請負・委任と自主事業合計）は、平成 24 年度以降、一貫して増加してきましたが、新型コロナウイルス感染症の影響で令和 2 年度、3 年度は元年度よりも大きく減少しました。その結果、会員の就業率も大きく低下しています。

感染症拡大の状況に留意しながら、できるだけ早期に仕事の受注量、会員の就業率を回復させることが喫緊の課題です。

そのためには、お客様について、まず既顧客に満足いただける質の高い業務を提供することで、就業継続・リピート受注を確保し安定した受注の基盤とすることが重要です。まだセンターを利用いただいていない新規顧客、しばらく発注のない休眠顧客に対しては、開拓余地があると考えます。

仕事の種類としては、令和元年度にシルバー派遣事業を開始したことで、これまで請負・委任ではできなかった事務、サービス、専門的な業務が受注できるようになりました。受注量は急速に増加しており、事業所の多い新宿区ではさらに期待できます。また、都市部に特徴的な日常生活の支援ニーズも大きいと考えます。これらの業務が増えることは、会員の経験やスキルを活かすことにもつながります。

【施策】

お客様に満足いただけるサービスを提供し信頼される存在となることが、当センターの事業の基盤となります。そのため、既顧客の満足度向上や新規顧客への営業活動、新たな就業への対応により、お客様のニーズにきめ細かく対応していきます。また会員の就業にスムーズにつなげること、適正就業を確保します。

①　就業機会の拡大

- **就業開拓専門員を中心とした会員参加の営業活動**

  就業開拓専門員による事業所などへの訪問営業を充実させます。また、会員一人ひとりの営業活動の充実を図るとともに、法人会をはじめとする外部団体との協力による就業先拡大の PR 活動を実施します。

- **既発注者からの就業継続、リピート受注**

  既発注者へのサービスレベルの維持・向上を図るとともに、契約更新時節目となるタイミングで継続・リピートの提案、営業資料の提供を行います。

- **発注者の利便性を高めるネット受注システムの拡大**

  発注者が営業日や時間帯にとらわれることなく随時、仕事を依頼できるネット受注システムについて、広く PR し利用普及を図ります。また、発注者の利便性を高めるサービスを導入します。

- **発注者アンケートによるニーズ把握と満足度向上**
  お客様満足度調査を定期的に実施し、新たなニーズや不満点への対応を検討・実施します。令和 4 年度お客様満足度調査では、仕事の内容や料金に比較して依頼のしやすさや対応の早さなどの満足度が相対的に低く、今後さらに業務の改善に取組みます。

② 新たな就業の拡充

- **シルバー派遣事業の拡充**
  顧客である事業所などに対しシルバー派遣事業によって受注できる業務を紹介し営業活動を拡大します。

- **顧客からのニーズが高い職種の充実**
  顧客からのニーズが高い業務については、担当する会員の確保とスキルアップ研修を実施します。

- **会員の経験・知識・スキルが活かせる職域の開拓**
  提供できる経験・知識・スキルの資料をもとにした事業所などへの営業を実施します。また、経験・知識・スキルを活かした自主事業の企画・実施などを進めます。

- **就業会員への連絡方法の拡充**
  従来の郵送や電話連絡以外に、スマートフォンなどを使った連絡方法の充実を進めます。

③ 就業情報の迅速な提供

- **会員への就業情報の迅速な提供**
  会員がタイムリーに就業につけるよう、就業情報を事務局での閲覧、会員への郵送、ホームページへの掲載など多様な手段で提供していきます。また、ホームページへの掲載頻度の充実や会員向け LINE の活用などを進めます。

- **拡大が期待できる業務の候補会員への就業相談**
  就業会員の募集とともに事業説明会・勉強会・就業相談によってきめ細かいサポートに取り組みます。

- **ローテーション就業、ワークシェアリングの推進**
  就業機会を会員に均等・公平に提供し、より多くの会員が就業につけるようローテーション就業、ワークシェアリングを推進します。

④　適正就業の促進

- **適正就業の徹底**
  適正就業について発注者や会員の理解を促すとともに、契約や仕事の内容の確認、就業現場の巡回によって適正就業を徹底します。

- **法令順守の徹底**
  偽装請負や混在就業がないように、発注者と契約を締結します。

- **環境変化に対応する契約単価の改正**
  社会・経済情勢の変化に応じた適正な契約単価への改正を実施します。

取組みの柱（４）会員の安全の確保と健康管理の推進

【現状と課題】

センターの就業において、安全を確保することは最も大事なことです。しかし毎年度、事故は発生しており増加する兆候も見られます。

自転車での転倒や、降雪時の転倒、虫刺され事故など、就業に関わる事故のリスクは身近なところにいろいろと存在しています。センターとして事故を予防するための条件整備を徹底し、会員一人ひとりが常に安全の意識を持ち事故防止の行動を取り続けることが必要です。

また、シニアである会員は健康について高い関心を持っています。会員が高年齢化する中では、会員の健康維持はセンターとして重要な課題です。

センターは、会員が就業に際して体調不良にならないことや、会員が日常生活において健康管理や健康づくりに取組めるよう支援していく必要があります。

【施策】

会員が安全に就業などに取組むことができ、また健康への安心感を得られることは、センター活動の重要なテーマです。そのために、事故ゼロをめざした対策を継続して実施していくとともに、会員の健康維持増進を支援していきます。

①　事故防止の徹底

- **危険・有害な作業を受注しないことの徹底**
  依頼される仕事の内容を確認し、危険・有害な作業が含まれる場合は受託できないことを丁寧に説明しお断りします。

- **安全就業、事故防止の徹底**
  植木剪定作業や就業場所への自転車移動を始めとして、事故の発生件数が多い作業や行為について、安全確保、事故防止の対策を徹底します。

- **安全意識の啓発**
  注意すべき事故事例や知っておくべき安全就業ポイントの資料を会員に配布するとともに、入会時の説明や標語募集によって意識啓発を進めます。

- **安全適正パトロール員制度の拡充**
  安全委員及び専任のパトロール員による安全就業パトロール制度を拡充します。

- **会員の就業状況の把握と対応検討**
  契約仕様書などに安全条項を記載するとともに、会員の就業状況を把握し安全処置が必要な場合は適切に対処します。

- **自転車事故の防止**
  公共交通機関の利用や、自転車ヘルメット着用（ヘルメット購入助成あり）、自転車保険への加入を推奨します。

② 安全就業講習会の充実

- **安全就業のための講習会、勉強会等の実施**
  会員の安全意識を高め事故防止の行動を促すため、センター全体での転倒防止や感染症・熱中症対策の講習会、職群別の安全就業勉強会などを継続的に実施します。

- **安全大会の開催による意識向上**
  安全就業強化月間や安全大会を開催し、会員全員の安全意識を喚起します。

③ 健康管理体制の強化

- **就業に関連する健康問題の予防**
  熱中症や感染症に関する資料を配布し、予防意識の啓発を進めます。また、夏や冬の体調不良を予防するため過重な就業の回避の徹底、必要に応じた対策グッズの配布を行います。

- **会員の健康づくり、健康管理の支援**
  新宿区による健康診断の受診を推奨するとともに、センターにおいて健康相談、体力測定を実施します。さらにフレイル診断や心身のトレーニングなどの実施を検討し、会員の健康づくり・管理を支援していきます。

- **健康管理に関するセンターの体制強化**
  医師による健康相談の実施、衛生管理者の選任と衛生管理担当者会議の設置など、センターの健康管理に関する体制を強化します。

- **新型コロナウイルス感染症予防の徹底**
  安全チェックリストにより会員の感染予防意識を高めるとともに、センター事務所にフェイスシールドやマスク・除菌剤などの対策用品を常備し予防を徹底します。

- **新型コロナウイルス感染症対応の業務方式の導入**
  事務局から会員への連絡、会員の業務報告、研修、自主事業など、可能なものは対面での業務・活動から IT などを活用した業務方式への切り替えを検討し実施していきます。

取組みの柱（５）会員活動の活発化

【現状と課題】

会員にとってセンターは、仲間をつくりいっしょに仕事や趣味などの活動を行う大事な場であり、これが会員の生きがいにもなっています。就業を行っているだけでは個別の行動が多く、会員同士が知り合う機会や交流する機会は限られています。

センターの会員組織としては地域班があります。地域によって参加人数や活動状況に差があります。会員の自主的な活動では同好会がありますが、新型コロナウイルス感染症による自粛などもあり、今後あらためて活動を盛り上げていくことが課題となっています。

会員は新宿区民であり、地元地域に愛着を持ち貢献したいという思いを持つ人が多くいます。これまで地域のボランティア活動に会員が参加してきましたが、令和 2 年度、3 年度は新型コロナウイルス感染症の影響で全て中止となりしました。感染状況に留意しながら、活動を再開し地域に根ざした貢献を続けていくことが重要です。

【施策】

会員同士がつながり交流することで生きがいを感じ、また地元地域ともつながりを持ち貢献することは、当センターの大事な役割です。そのために、ウィズコロナのもとでの会員相互の交流をさらに活性化させ、地域でのボランティア活動を拡充していきます。

①　会員相互の交流の活性化

- **地域班活動の活性化**
  地域班活動が会員交流の場として活性化するように、班の構成や運営方法などの適正化を図ります。
  ウィズコロナのもとで会員が安全に活動できるように体温計等の感染防止用具を貸し出しています。

- **会員の自主的な同好会活動の推進**
  感染症の状況に留意しながら、同好会活動の再開を支援していきます。また、センター活動の魅力アップにもつながる新たな同好会の開設を支援します。

- **会員の情報交流の充実**
  会員と事務局との連絡・情報共有、会員同士の情報交流をより充実させるため、会員専用ホームページなどの導入を進めます。

② ボランティア活動の拡大

- **ボランティア活動の計画的な実施**
  社会参画委員会を中心にボランティア活動の取組みについて検討し、計画的に実施していきます。

- **会員の参加促進**
  ボランティア活動強化月間の開催やボランティアお便りの発行などにより、会員の意識を高め参加を促進していきます。

- **地域のボランティア活動の情報収集と参加**
  対象地域を区内全域に広げ、地域の諸団体からボランティア活動の情報を収集して、センターのボランティア活動を拡充していきます。

６　計画を推進するために

本計画の取組みを推進できるように、センターの組織運営の充実、実施体制の強化を図ります。

（１）会員主体の運営とコミュニケーションの充実

会員が自主的主体的に参画するセンター運営を推進します。

地域班によってセンター運営や仕事の状況などの情報を共有し理解を深め、職群班を通して会員のスキルアップ、着実な仕事の実施などに取り組みます。

また会員一人ひとりがセンター活動の担い手となり、就業先での継続就業の提案や知り合いへのPRなどの就業開拓、友人や知人への口コミによる入会促進などを進めます。

こうした会員の活動を支えるため、LINEを活用して会員と事務局との情報共有を充実させるとともに、会員同士の情報交流を密にする会員専用ホームページの導入を図ります。

（２）センター組織・事務局の体制強化

センターの総会、理事会、委員会、事務局がそれぞれの役割をしっかりと担っていきます。

理事会及び委員会において、センター活動の状況把握や情報共有を充実し、適切な運営を進めます。各委員会の役割や体制については、必要に応じてセンターの課題や運営状況に合わせて見直します。

事務局はより効果的効率的な業務遂行に努めます。職員は業務知識やデジタルスキルの向上のため研修を計画的に受講し、ＩＴ機器やシステムの活用を進めます。また業務分担の見直しや業務マニュアルの整備、定年延長などを含めた長期的な職員採用計画の検討、ワークライフバランスの充実により、業務の継続性を確保します。

法制度改正や他シルバー人材センターの動向の情報収集により、センター運営に関わる課題の把握と対策の検討を進めます。

（３）健全な財政運営

長期に亘って安定的にお客様に良い仕事を提供し、会員が安心して諸活動に取組めるよう、健全な財政運営に取り組みます。

既顧客の満足度に支えられた継続受注、新規顧客の開拓や休眠顧客への営業活動、シルバー派遣事業の拡大などを図り、安定した事業収益を確保します。事業収益と補助金の継続的な確保により、バランスの取れた財務体質と収支相償を維持します。

常に事業・事務の見直しや効率化により経費削減を図るとともに、必要な事業・事務への支出と投資を進めます。

（４）危機管理体制の整備

新型コロナウイルス感染症の拡大に対しては、会員・役職員の感染予防の徹底と新たな業務方式の検討・導入により、センターの活動及びお客様への影響を極力減らすよう対策を進めます。

事故など緊急時に会員の状況確認や対応を迅速に実施するため、会員との情報連絡システムや土日祝日の職員当番制の導入を検討します。

大規模災害や非常時にセンターの重要な業務を維持し、被災時には早期復旧できるよう「リスク管理規定」を見直し、危機管理体制を整備します。

（５）計画の進行管理と見直し

本計画の施策をもとに、毎年度の事業計画・予算において個別事業を具体化し実施します。その成果は年度途中と年度末に確認し、必要な対策は翌年度以降の事業計画・予算に反映します。このように毎年度 PDCA サイクル（計画-実行-評価-改善）を回すことにより、計画の推進を図ります。

５カ年の計画期間の途中（概ね３年目を想定）において中間点検を行い、課題があれば対策を検討し実施します。また、大きな制度変更や環境変化が生じた場合は、必要な計画の見直しを行います。

７　計画の指標

本計画の取組みを推進することにより、５つの指標について次のような計画値を設定しました。

	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度
会員数（人）	1,690	1,705	1,720	1,735	1,750
年間契約金額（百万円）	730	760	790	820	850
年間受託件数（件）	13,700	14,200	14,800	15,400	16,000
年間就業率（%）	73.0	74.5	76.0	78.0	80
年間ボランティア参加延人数（人）	885	890	895	900	910