墨田区シルバー人材センター 第四期中期計画書

令和7(2025)年度~令和11(2029)年度

令和7(2025)年4月 公益社団法人墨田区シルバー人材センター

第四期中期計画の策定にあたって

この第四期中期計画(令和7年度~令和11年度)は、先の第三期中期計画 (令和2年度~令和6年度)の終了とその結果を踏まえて、このたび策定いたしました。

これまでに理事会及びその専門部会等において検討された事項に加え、お客様満足度調査や会員調査の結果などを取りまとめて、今後の墨田区シルバー人材センター事業の新たな方向性を定めております。

現在の当センターには、会員数の減少傾向や高年齢化のほかにも、税制改正によるインボイス制度導入がセンターの財政支出に及ぼす影響や、いわゆる「フリーランス新法」への対応など、多様な課題が存在しております。また、当センターを取り巻く国内外の経済情勢におきましても、コロナ禍に対する経済刺激策の影響やロシアによるウクライナ侵攻などに伴う世界的な物価上昇の中で、原油をはじめ輸入物品の流通停滞の影響も続いており、決して楽観できるものではありません。新型コロナウイルス感染症の流行の動静にも、今しばらくの注意が必要です。

このような厳しい状況下ではありますが、当センターは公益社団法人として、 就業意欲を持つ高齢者の御要望に即した就業機会を提供し、その生活をより 豊かなものにしていただけるよう、この新たな中期計画に基づいて積極的に 事業を展開し、安定した事業の運営と発展を目指してまいります。

令和7(2025)年4月

公益社団法人 墨田区シルバー人材センター 会 長 石田 芳次郎

墨田区シルバー人材センター 第四期中期計画書 目次

第1	章 計画策定の目的	.1
1	第三期中期計画策定後の新たな動き	3
	(1)新型コロナウイルス感染症の拡大(2)インボイス制度の導入(3)フリーランス新法への対応	3
2	計画の位置付け・計画期間	
	(1)計画の位置付け (2)計画期間	
3	計画策定の目的	5
第 2	2章 第三期計画の評価	7
1	第三期計画の評価	9
2	第三期計画の実施状況一覧1	0
第3	3 章 第四期計画の取組みの方向性1	3
1	基本方針1	5
	基本方針1 会員の拡充と会員支援の充実 1 基本方針2 就業先の拡充 1 基本方針3 質の高い仕事の提供 1 基本方針4 社会貢献活動の推進 1 基本方針5 事業基盤及び組織の強化 1	5 5 5
2	取組みの全体像(取組みの一覧)1	6
3	具体的な取組み1	8
	基本方針1 会員の拡充と会員支援の充実	8 20 20 20

-	基本方針2 就業先の拡充	23
	現状と課題】	23
	取組みの方向性と具体的な内容】	24
	1)新規受注の掘り起し	
	2)新規分野への参入	
	=74H77673 = 3.7.2.7 \tag{1.11}	_ :
	基本方針3 質の高い仕事の提供	25
	選挙分割3 - 真の高い仕事の提供	
	現状と迷惑」 取組みの方向性と具体的な内容】	
	1)研修等の充実	
	2)業務評価制度の構築	
	3)苦情処理体制の整備	28
	基本方針4 社会貢献活動の推進	
	現状と課題】	
	取組みの方向性と具体的な内容】	
	1)地域貢献活動への参加	29
	基本方針5 事業基盤及び組織の強化	30
	現状と課題】	30
	取組みの方向性と具体的な内容】	32
	1)広報の充実	32
	2)職員の意識改革	32
	3)事務局体制の整備	33
	4)危機管理体制の強化	
第4	章 センターを取り巻く現状及び課題【参考資料】	35
-		
	墨田区の高齢化の状況	
	2 会 員	
	3 粗入会率	
	- 就業率及び就業会員数	40
	5 受託件数及び配分金	41
	5 令和5年度/東京都との比較	
1	7 会員の意見・要望(会員意向調査より)	44
	3 お客様の意見·要望(お客様満足度調査より)	46
)検討の経過	48

第1章 計画策定の目的

1 第三期中期計画策定後の新たな動き

墨田区シルバー人材センターは、中長期的な観点のもとに将来を見据えた事業 運営を図るため、平成22年3月に第一期中期計画(平成22~26年度。以下「第一期計画」という。)、平成27年12月に第二期中期計画(平成27~令和元年度。以下「第二期計画」という。)、令和2年4月に第三期中期計画(令和2~6年度。以下「第三期計画」という。)を策定しました。

第三期計画の期間中には、次のような動きがありました。

(1)新型コロナウイルス感染症の拡大

新型コロナウイルス感染症(COVID-19)は、令和元(2019)年 12 月、中国湖北省武漢市で初めて確認され、その後、世界保健機構(WHO)により「国際的に懸念される公衆衛生上の緊急事態」が宣言されるなど、世界的流行を引き起こしました。国内の累積感染者数は3,380万人以上、死者は74,000人以上に及び※、社会に大きな混乱を引き起こしました。

新型コロナウイルス感染症の拡大は、センターにおける仕事の発注や会員の就業にとどまらず、センターの事業運営全般にも様々な影響を及ぼす出来事であったといえます。

※令和5(2023)年5月9日、新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行前の全数把握による値

(2)インボイス制度の導入

令和5年10月より、「インボイス制度(適格請求書等保存方式)」が導入されました。

会員は個人事業主として仕事をしますが、多くが消費税免税事業者(年収1,000万円以下)です。インボイス制度では、消費税免税事業者である会員との取引について、センターは消費税にかかる仕入れ控除が認められません。会員に消費税を払っても、会員に払っている消費税と同額を納税しなければならなくなりました。

今後、センターは負担軽減に向けた計画的な対応を推進していく必要がありますが、お客様及び会員が不安や負担感を抱くことのないよう、丁寧な説明と対応に取り組む姿勢が求められています。

(3)フリーランス新法への対応

令和6年5月に「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公布され、令和6年11月に施行されました。

フリーランス新法では、請負・委任の仕事をする会員は「フリーランス(特定個人事業者)」に該当し、センターにはフリーランスである会員との適切な契約や支払い等の義務が課せられました。新たな法律のもと、センターは所定の保護規定が掲載された契約を行うなど、会員との契約等に関する見直しに対応し、会員が安心して就業できる環境づくりをすすめる必要があります。

2 計画の位置付け・計画期間

(1)計画の位置付け

第四期中期計画(以下「第四期計画」という。)は、第三期計画の終了を受け、令和7年度から取り組むべき事業活動の方向性、取組内容を定めた中長期的な計画となります。

各年度の事業計画は毎年度の理事会で決定されることになりますが、本計画は、その内容を定めるに当たっての方向性を示したものとなります。

(2)計画期間

本計画の計画期間は、令和7年度から令和11年度までの5か年です。 計画が終了する令和11年度には、センターを取り巻く社会情勢等を踏まえ、計

令和 7年度	令和 8年度	令和 9年度	令和 10 年度	令和 11 年度	令和 12 年度	令和 13 年度	令和 14 年度	令和 15 年度	令和 16 年度
	ĝ	第四期計 画	劃						
						츧	第五期計 個	 	
				元旦ひ				<u> </u>	

3 計画策定の目的

画の見直しを行います。

第三期計画の実績・評価や、令和6年度に実施した「会員調査・お客様満足度調査」の分析結果、シルバー人材センターを取り巻く環境の変化などを踏まえ、現在の状況に即した中期計画の見直しと、将来を見据えた事業の発展・拡充を目指す必要があります。

本計画にそった事業展開を図ることにより、社会参加の意欲を持つ高齢者の活動機会の提供や、活力ある地域社会づくりへの貢献など、墨田区シルバー人材センターに期待される社会的責任を遂行していきます。

第2章 第三期計画の評価

1 第三期計画の評価

第三期計画では、5つの基本方針の下に16の取組みの方向性と50の具体的な内容を定めていました。

その実施状況は、次のとおりとなっています。

区分	合計	実施	一部実施	未実施	中止	実施率
継続	39	29	6	4	0	74%
新規	11	8	2	1	0	73%
合計	50	37	8	5	0	74%

^{※「}継続」とは、第二期計画で掲げられていた事業を、第三期計画でも継続して実施することとしていた ものをいいます。

各項目の実施状況は、次頁【第三期計画の実施状況一覧】のとおりです。 また、未実施とした項目の理由は、次のとおりとなっています。

番号	具体的な内容	説明
1	非会員が参加する事業の企画	新型ロナウイルス感染症拡大のため実施できなかった。他の方法を含めて実施の方向で検討中である。
23	人権研修の実施	新型コロナウイルス感染症の影響により、実施を控え た。
36	福祉施設への慰問活動(カラオケ、ウ クレレ)	新型コロナウイルス感染症の影響により、福祉施設の 出入りが制限されたため、活動を自粛した。
37	オレンジサポーター等の育成	新型コロナウイルス感染症の影響により、養成講座の 開催を控えた。
38	一人暮らし高齢者の「みまもり」訪問	新型コロナウイルス感染症の影響により、「みまもり」 訪問を控えた。

^{※「}新規」とは、第三期計画で新たに取り上げた事業をいいます。

2 第三期計画の実施状況一覧

基本	方針	取組みの方向性		具体的な内容	新·継	実施有無
			1	非会員が参加する事業の企画	新	未実施
		(1)新規会員の 拡充	2	出張相談の実施	新	実施
			3	会員募集のための広報媒体の工夫	継	実施
			4	就業情報の公開	継	実施
	会員	(2)情報提供・	5	メール等による情報提	継	実施
	の拡	相談体制の 充実	6	会員サポーターの配置	継	一部実施
基本方針1	会員の拡充と会員支援の充実		7	会員情報の定期的な更新	新	実施
力 針 1	云員		8	高齢会員への就労支援	新	一部実施
'	援の		9	長期就労者の解消の実施	継	一部実施
	充実	(3) 未就業会員	10	ワークシェアリングの徹底	継	実施
		への支援の 充実	11	ローテーション就業の推進	継	実施
			12	会員制度の活用	継	実施
			13	技術・技能職の育成	新	実施
		(4)安全就業の 強化推進	14	安全対策基本計画に基づき実施	継	実施
	計	(1) 新規受注の	15	事業紹介・価格明示の推進	新	実施
基本方針2	就業先の拡充	掘り起し	16	不調案件のデータ収集と分析	継	一部実施
分かっ	の拡	(2)新規分野へ	17	IT の活用による受託事業の開拓	継	一部実施
_	充	の参入	18	ニーズに応える分野への参入の検討	新	実施
			19	入会時の基礎研修(新入会員講習会)、その後の 定期研修の実施	継	実施
			20	研修受講歴による処遇への反映	継	一部実施
	質の	(1) 研修体制の	21	就業時の研修・説明の実施	継	実施
基本	質の高い	確立	22	クレーム・マナー研修の実施	継	実施
一方針	基本方針3		23	人権研修の実施	継	未実施
3	仕事の提供		24	その他センター独自研修の実施	継	実施
	供 	(2) マニュアル	25	業務別作業マニュアルの作成・整備・活用	継	実施
		等の作成・ 整備・活用	26	日常業務自己チェックリストの作成・整備・活用	継	実施
		等	27	業務別懇談会の実施	継	実施

基本	方針	取組みの方向性		具体的な内容	新·継	実施有無	
	質		28	顧客満足度調査の実施・評価	継	実施	
基	の高い	(3)業務評価制 度の構築	29	発注者への意見はがきの配布・回収	継	実施	
基本方針3	化		30	履行確認の徹底	新	実施	
針 3	事の	(4)苦情処理体	31	就業適格性審査委員会による評価の実施	継	実施	
	提供	制の整備	32	苦情処理経過簿の作成・活用による苦情の再発 防止	継	実施	
			33	さくらまつりなどのイベントでの清掃活動	継	実施	
	社会	(1) 地域貢献活 動への参加	34	スカイツリー周辺の美化活動	継	一部実施	
基本	貢献		35	外国人来訪者への対応	新	一部実施	
基本方針4	社会貢献活動の推進	(2) 白主的炒州	36	福祉施設への慰問活動(カラオケ、ウクレレ)	継	未実施	
_	推り、対策を対象を対象を対象を対象を対象を対象を対象を対象を対象を対象を対象を対象を対象を	(2) 自主的な地 域貢献活動	37	オレンジサポーター等の育成	継	未実施	
		38	一人暮らし高齢者の「みまもり」訪問	継	未実施		
			39	IT(ホームページ等)を活用したPR活動の実施	継	実施	
		(1) 広報の充実	40	パンフレット・リーフレットの刷新と配布先の拡大	継	実施	
			41	地域でのイベントへの参加	継	実施	
	事		42	適正な事務処理等を実施するための職場内研修 の充実	継	実施	
基	基	苦情処理等の事例研究に係るミーティングの実 施	継	実施			
基本方	芨び		44	定期的な職務分担の見直し	継	実施	
<u>針</u> 5	針 組 5 織	組織		45	単独業務遂行から連携業務遂行へ	継	実施
		(3)事務局体制 の整備	46	事務局・会員間の情報伝達手段の改善	新	実施	
			47	インボイス制度への対応	新	実施	
			48	欠員対応会員の配置	継	実施	
		(4) 危機管理体 制の強化	49	夜間休日における緊急連絡体制の整備	継	実施	
			50	危機管理マニュアルの作成	継	実施	

第3章 第四期計画の 取組みの方向性

1 基本方針

これまでの3つの中期計画を通じてすすめている以下の5つの基本方針を踏襲し、具体的な取組みの方向性を示します。

基本方針1

会員の拡充と会員支援の充実

会員の確保と会員への支援の充実は、センターの事業や活動を展開する上で根 幹となる重要なテーマです。

新たな会員の確保のほか、就業者への就業後のサポートや未就業者の支援、安全就業の推進等を図り、お客様や会員の期待に応えられる体制づくりをすすめます。

基本方針 2

就業先の拡充

会員の就業先の確保は、センターの大きな課題です。会員が培ってきた技術や 知識が活かせる就業先が確保できるよう、公共・民間いずれの分野においても、就 業先の開拓・確保をすすめます。また、未就業に対する発注の公平化に努めます。

基本方針3

質の高い仕事の提供

会員が誇りをもって就業でき、また、お客様の理解と満足を深めるため、会員が 提供する仕事、対応等に関する質の向上に取り組みます。

基本方針 4

社会貢献活動の推進

地域住民の福祉の向上、地域の活性化等に貢献するため、センターや会員による各種社会貢献活動への参加や協力に取り組みます。

基本方針 5

事業基盤及び組織の強化

事業や活動がスムーズに、効率的に、適切に遂行できるよう、組織体制の強化・ 改善を図るとともに、新しい時代の新しい公益を担うため、健全化、透明化を確保 した公益社団法人を目指します。

2 取組みの全体像(取組みの一覧)

基本方針		取組みの柱
		(1)新規会員の拡充
基本方針 1		(2)情報提供・相談体制の充実
会員の拡充と 会員支援の充実	\rightarrow	(3)未就業会員への支援の充実
		(4)安全就業と衛生管理の強化推進
基本方針 2	\rightarrow	(1)新規受注の掘り起し
就業先の拡充		(2)新規分野への参入
基本方針 3		(1)研修等の充実
質の高い仕事の提供	\rightarrow	(2)業務評価制度の構築
		(3)苦情処理体制の整備
基本方針 4 社会貢献活動の推進	\rightarrow	(1)地域貢献活動への参加
		(1)広報の充実
基本方針 5		(2)職員の意識改革
事業基盤及び 組織の強化	\rightarrow	(3)事務局体制の整備
		(4)危機管理体制の強化

具体的取組み

		シードナーコース小江ロン
\rightarrow	No. 1	出張相談の実施【継続】
\rightarrow	No. 2 No. 3	就業情報の公開【継続】 会員情報の定期的な更新【継続】
\rightarrow	No. 4 No. 5 No. 6 No. 7	高齢会員への就労支援【継続】 長期就労の解消の実施【継続】 ローテーション就業の推進【継続】 技術・技能職の育成【継続】
\rightarrow	No. 8	会員の安全就業・事故防止の推進【新規】
\rightarrow	No.9 No.10	事業紹介・価格明示の推進【継続】 バス広告によるPRの実施【新規】
\rightarrow	No.11	財団トライアル事業への参加【新規】
	No.13 No.14 No.15	入会時の基礎研修(新入会員講習会)の実施【継続】 東京しごと財団の講習参加の後押し【新規】 就業時の研修・説明の実施【継続】 業種別接遇研修の実施【新規】 業務別懇談会の実施【継続】
\rightarrow		会員意向調査・お客様満足度調査の実施・評価【継続】 発注者向けアンケートの配布・回収【継続】
	No.20	苦情通報等に基づく就業状況確認【新規】 就業適格性審査委員会による評価の実施【継続】 苦情処理経過簿の作成・活用による苦情の再発防止【継続】
\rightarrow		公的イベントでの自主活動【継続】 東京マラソンでのボランティア活動の実施【新規】
		IT(ホームページ等)を活用したPR活動の実施【継続】 パンフレット・リーフレット等の刷新と配布先の拡大【継続】
\rightarrow	No.27	適正な事務処理等を実施するための職場内研修の充実【継続】 苦情処理等の事例分析に係るミーティングの実施【継続】 定期的な職務分担の見直し【継続】
•	No.30	単独業務遂行から連携業務遂行へ【継続】 事務局・会員間の情報伝達手段の改善【継続】 インボイス制度への対応【継続】
		欠員対応会員の配置【継続】 夜間休日における緊急連絡体制の整備【継続】
	No.33	夜間休日における緊急連絡体制の整備【継続】

3 具体的な取組み

基本方針1

会員の拡充と会員支援の充実

【現状と課題】-

【新規会員の拡充】

墨田区における65歳以上人口は6万人前後で推移しており、シルバー人材センターの 会員対象人口である60歳以上人口は74,030人です(令和7年1月1日現在)【→37 頁】。

一方、会員数は、平成22年度以降減少傾向にあり、令和6年4月1日の会員数は1,50 3人です。粗加入率(60歳以上人口に占める会員の割合)は、平成26年度と比較すると 男女とも低くなっています【→38~39頁】。

高齢者人口が増加する中で会員数が伸び悩んでいる理由としては、国における高年齢者継続雇用制度の促進により高年齢者が働き続けられる環境の整備が進み、高年齢者全体としての就労は促進されているものの、シルバー人材センターの会員として就労する高齢者は減少していることがあげられます。

会員確保はシルバー人材センターの重要な課題であり、会員の拡充をすすめるためには、男性に比べて粗加入率が低い女性や、継続雇用の対象とならない高年齢層への入会促進の強化を図っていくことが求められ、シルバー人材センターの存在と魅力を多くの高年齢層に知ってもらうことが重要となります。

【情報提供・相談体制の充実】

令和6年度会員意向調査では、「仕事の満足度(問4)」において満足と回答した割合は 56.2%、不満と回答した割合は6.4%です【→44頁】。具体的な不満として、仕事の量 や内容、屋外など仕事の環境が厳しい、人間関係の不和などがあげられています。

また、「仕事を探す方法(問7)」において最も高い割合は事務局に問い合わせる方法となっていますが、この割合は前回調査から3割近く減少し、代わりに事務局の求人掲示板やホームページ検索の割合が高くなっています。就業情報の継続的な発信を背景に、会員が仕事を探すアプローチ方法にも変化がみられます【→45頁】。

スマートフォン等の情報機器を有する会員が多くを占めることから【→44頁】、これまで以上に会員専用サイトの活用、事務局と会員との双方向のやり取りができる仕組みづくりを推進し、会員への情報提供・相談体制の充実を図ります。

【未就業会員への支援の充実】

会員における就業者の割合である就業率(労働者派遣事業を含む)は、令和2年度に71.0%でしたが、コロナ禍の影響等もあり、令和5年度には68.0%となりました。また、令和5年度を年齢別でみると、75~79歳の就業率が73.4%と最も高い一方で、60代や80代以上の就業率は63%台と低くなっています。経年的に、男性に比べて女性のほうが就業率は低い状況が続いています【→40頁】。また、東京都と墨田区の比較を通して、墨田区の就業率が低いという特徴がみられました【→43頁】。

未就業会員への就業を支援するためには、未就業会員の特性(年齢や性別、希望する職種)に合った就業先の確保、就業希望を有する会員が就業につながる仕組みをつくるとともに、就業期限の設定やローテーション就業の推進などの取組みが必要です。

【安全就業と衛生管理の強化推進】

安全就業の推進は、会員が安心して就業を続けていく上で欠かせないものです。令和2年度以降の事故発生は毎年10~15件で推移しており、減少している状況にはありません。令和6年度会員意向調査では、「センターが力を入れるべきこと(問 13)」において「安全就業、事故防止の推進」の割合が 31.7%であり、回答者の3人に1人は安全就業の充実の必要性を感じています【→45頁】。

また、就業中における気温その他の環境や衛生管理についても、しっかりフォローして 行かなければなりません。

会員の平均年齢は年々高くなり、令和2年度76.2歳であった平均年齢は、令和5年度には76.9歳となりました【→38頁】。会員の高齢化が進む中で、安全に就業できる環境づくりとともに、一人ひとりの会員の安全意識の向上について、これまで以上に対策を講じ、「事故発生ゼロを目指す」必要があります。

【取組みの方向性と具体的な内容】-

(1)新規会員の拡充

■No.1 出張相談の実施【継続】

ハローワーク墨田の1階ブースで実施している入会に関する出張相談を継続して行い、 会員拡大につなげていきます。出張相談の利用者が伸び悩んでいることから、より多くの 方に知っていただくための周知の多様化、実施場所の追加、変更を含めた改善策等を検 討します。

(2)情報提供・相談体制の充実

■No.2 就業情報の公開【継続】

就業情報は、ホームページに会員専用ページを設け就業情報を公開するとともに、事務局の掲示板においてホームページの掲載情報と同様の情報を掲出しています。また、ホームページには「会員の活躍の様子」コーナーを設置し、写真と説明文で就業状況を案内しています。

今後もタイムリーでわかりやすい就業情報の提供を充実するとともに、会員の中には公開されている就業情報へのアプローチがわからない人もいるため、ホームページの見方や求人情報の探し方について、広報誌等において定期的にアナウンスするなどの取組みを行います。

■No.3 会員情報の定期的な更新【継続】

入会時に登録した情報は特別な事情がない限り更新されないため、希望する仕事内容 や時間、新たな資格取得などの変更があった場合、その情報を反映した就業情報の紹介 がしにくい状況にあります。

「シルバーすみだ」への変更届用紙の組み込み、登録情報変更届の必要性の周知、ホームページでの周知、変更届のフォーム設置検討などに取り組み、登録情報変更の適時更新を推進します。

(3)未就業会員への支援の充実

■No.4 高齢会員への就労支援【継続】

会員の高齢化が進む中で、80歳を超えて更に社会の担い手として働き続けられる会員(以下「高齢会員」という。)の環境整備は、センターの今後の役割として重要です。

就業可能な業種や現場の選定、ローテーションの時間の細分化、配置人数設定の工夫などの対応を検討するほか、体力測定や転倒防止などの研修への参加を促し、傷害事故をなくす支援を実施します。このほか、本項目の進展には、基本方針2の【新規受注の掘り起し】と【新規分野への参入】が大きなファクターを持つため、密接に連携していきます。

■No.5 長期就労の解消の実施【継続】

長期就労者の解消策として、希望会員が多い業種等について就業期限を設ける仕組みをつくりましたが、人材確保が難しい現場があったり、業種の特定が難しい状況もみられます。

会員に目的や仕組みを丁寧に説明するとともに、類似の業種への転換、同一就業現場においても高齢会員が従事した方が適当と考えられる作業を設けて配置するなど、高齢会員に配慮した仕事配分の仕組みづくりを行います。

■No.6 ローテーション就業の推進【継続】

ローテーション就業は、より多くの会員が就労可能となり、欠員時には速やかな対応が 容易に行えるなどの効果が期待できます。

今後は、新規で受注する際に導入を検討する、就業規模を勘案した対応を図る、ローテーション就業が効果的な就業先を見極める、会員の就業意向を踏まえるなどの視点をもとに、ローテーション就業への取組みを推進します。

■No.7 技術・技能職の育成【継続】

草取り・植木、障子・網戸の張替えといった技術・技能を必要とする仕事のニーズはあるものの、従事する技術・技能職が不足しており、受注できないケースが発生しています。 地域の期待や要望に応えるためは、不足している技術・技能職の育成をすすめていく必要があります。

掲示板やホームページ等で技術・技能職を公募し、研修の受講を経てリーダーのもと、 現場で就業していく流れを確立していきます。また、技術・技能職に関心を示した会員に 対し、講習会や就業体験を案内するなどのフォローにも取り組みます。

(4)安全就業と衛生管理の強化推進

■No.8 会員の安全就業·事故防止の推進【新規】

安全就業と衛生管理は、会員が継続して就業を続けていく上で欠かせません。会員の 高齢化に伴い、加齢に伴う心身の状況に配慮した安全対策及び衛生管理を一層講じてい く必要があります。

安全対策は、就業の種類によって様々な対策が必要であることから、本計画とは別に、安全対策基本計画に基づき、毎年度、安全管理委員会で実施計画を定め、推進していきます。また、事故等の分析を行うとともに、情報を定期的に会員と共有したり、自分事としてとらえるための体験型の研修実施の検討等、継続的に安全対策の検討・実施に取り組んでいきます。衛生管理に係る対策についても、安全管理委員会の中で、具体的な検討を行っていきます。

-【現状と課題】-

【新規受注の掘り起し】

令和6年度会員意識調査の自由記述を概観すると、仕事の量(就業をしたい人が就業できる)とともに仕事の種類(希望する就業先、技術や特技が活かせる就業先)についても拡大を望む会員の声があります。また、令和6年度お客様満足度調査では、「センターが力をいれるべきこと(問9)」の第1位が発注できる仕事に関する情報発信の充実でした【→47頁】。センターで受注できる仕事について、お客様にも広く発信し、新規受注につなげる視点が重要です。

就業先の確保は、会員の確保と同様にセンターの運営と発展には欠かせない課題という認識のもと、新規受注の掘り起しにつながる対応の充実を図る必要があります。

【新規分野への参入】

令和6年度お客様満足度調査では、「今後も仕事を依頼したい・依頼するかもしれない」 (問8)と回答した割合が9割を超え、今後もセンターに仕事を依頼したいという意向が高いことがわかります【→47頁】。また、本調査の自由記述に記載された内容として、人手不足である分野(交通整理、工事や解体の手伝いなど)、日常生活の支援(植物や動物の世話、外出付き添いなど)があげられました。

今後も、様々なお客様からの要望に応えるため、請負と派遣の両面から、会員の持っている技術・技能を把握しつつ、就業開拓につなげていくことが必要です。

【取組みの方向性と具体的な内容】-

(1)新規受注の掘り起し

■No.9 事業紹介·価格明示の推進【継続】

シルバー人材センターでどのような業務を受注しているかを広く知っていただくため、ホームページでは就業情報と単価表を掲載していますが、現状では新規受注に関する更新を行っていません。また、受注した業務名だけではなく、具体的な業務内容の記載がないとわかりにくいという声があります。

お客様に受注可能な業務を把握していただくこと、会員に就業のジャンルや内容を理解をしていただくことを目的として、ホームページには多様な業種の受注内容、業務内容を掲載し、事業紹介の充実を図ります。また、草取り・植木等の分野での価格設定は、天候等の不確定要素もある中で、より明確な料金体系となるよう改善していきます。

■№10 バス広告によるPRの実施【新規】

墨田区内循環バス「すみだ百景 すみまるくん、すみりんちゃん」にセンターの広告を掲示し、音声案内を行っていきます。広く区民等にセンターの存在を知っていただく取組みを継続して実施します。

(2)新規分野への参入

■No.11 財団トライアル事業への参加【新規】

東京しごと財団が実施する「トライアル事業」(派遣)への参加を奨励・推進し、会員が新たな分野に挑戦するきっかけをつくるとともに、会員が活躍できる新たな就業場所の確保・拡大につなげます。

【現状と課題】-

【研修等の充実】

お客様からの要望に応え、契約内容を確実に履行していくことは、就業の基本であり、 その積み重ねによってお客様の信頼を得ることが、就業先の拡大につながります。令和6 年度お客様満足度調査では、会員の態度、仕事の仕上がり具合について約7割のお客様 が満足と回答していますが【→47頁】、個別の意見からは仕事に取り組む姿勢や態度、業 務の成果にバラツキがある等の指摘も寄せられており、依然として一定の水準を保った 業務遂行の確保ができているとは言えない状況になっています。

また、平成28年1月から、全会員を対象に①安全就業、②接遇、③個人情報の取扱い、 ④会員就業基準についての基礎研修を計画的に開始し、新規入会者においても同様の研修を行ってきました。会員として順守すべき一般的な内容については、この基礎研修の受講によって深まっているものと考えられます。今後は、より質の高い仕事の提供に向けて、基礎研修に加え、就業時や業種別に実施される研修の充実を図る必要があります。

【業務評価制度の構築】

令和6年度お客様満足度調査では、会員の態度、仕事の仕上がり具合のどちらにおいても、お客様の7割以上が満足と回答していることは既述のとおりです【→47頁】。一方で、不満と回答するお客様が少数ではあるものの一定数存在し、個別の課題(仕上がりや対応の不備等)に対する指摘があることも事実です。

引き続き、お客様の満足度向上、会員自身の仕事のやりがいや自信、更に健康増進につながるよう、会員の適正や履行状況を把握する業務評価の仕組みについて、透明かつ適切な運用に取り組みます。

【苦情処理体制の整備】

不満は、他の就業会員やセンターへの信用に影響を及ぼし、受注機会を失わせる結果につながる可能性があります。

苦情への対応の1つとして、平成27年度に就業適格性審査委員会を設置し、就業規則に抵触するおそれのある行為が会員にあった場合、その適否について審査をし、必要な措置を講じて再発防止に努めてきました。また、事務局に寄せられた苦情については、苦

情処理経過簿に記録して事務局で共有し、原因の究明や改善のあり方を示す等の対応を 行っています。

苦情は業務現場の現状把握と業務改善につながる情報であるという認識に基づき、今後も適切に対応していくことが重要です。

(1)研修等の充実

■No.12 入会時の基礎研修(新入会員講習会)の実施【継続】

入会時に新入会員に受講を義務付けている①安全就業、②接遇、③個人情報の取扱い、 ④会員就業基準についての研修を継続して実施します。

■No.13 東京しごと財団の講習参加の後押し【新規】

公益財団法人東京しごと財団では、シルバー人材センターでの就業を希望する会員が 希望分野で働くことができるよう必要な基礎知識の付与や就業を通じた健康増進、更に 新たな就業分野へのチャレンジの支援を目的に各種の講習を実施しています。

財団の講習を知っている会員が少ない状況があるため、入会時に声掛けする、「シルバーすみだ」やホームページにおいて財団の講習に関する広報や案内を丁寧に行うなどして、受講を勧奨します。

■No.14 就業時の研修・説明の実施【継続】

新たに就業を開始する会員に必要な研修を実施するとともに、その業務に係る注意点等をマニュアルに基づき説明するよう徹底していきます。

■No.15 業種別接遇研修の実施【新規】

毎年度、研修対象業種を選定して外部講師による接遇研修を実施しています。数年に1度、会員が受講する機会を持つよう取り組みます。今後はOJT*にからめた実施法や、具体的なクレーム事例を用いた参加型の実施方法など、効果的な実施のあり方の検討をすすめていきます。

※OJT(On-the-Job Training)とは、職場で実際の業務を通じて行われる実地研修のことを指します。

■No.16 業務別懇談会の実施【継続】

業務別懇談会は、就業者相互の情報共有の場として重要ですが、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響により、一部継続ができていない実態があります。

会員相互の情報共有をすすめるとともに、ミスやヒヤリハット事例の分析・意見交換などを行い、より質の高い仕事の提供につなげるため、業務別懇談会を実施します。実施にあたっては、対象となる業務の整理、内容や開催頻度の検討、会員が参加・発言しやすい開催方法の検討を行います。

(2)業務評価制度の構築

■No.17 会員意向調査・お客様満足度調査の実施・評価【継続】

第五期中期計画(令和12年~)の策定に向けて、令和11年度に会員意向調査・お客様満足度調査を行い、第四期中期計画での実績の評価及び第五期中期計画の策定の資料とします。

■No.18 発注者向けアンケートの配布・回収【継続】

お客様に仕事の満足度等を伺うアンケートは、請求書に同封するなどして実施してきました。

今後は、より効率的にセンター事業に反映させるため、ウェブフォーム回答をすすめて 事務負担軽減及び効率化を図るとともに、調査結果の分析や見える化等の活用方法につ いて検討を実施します。

(3)苦情処理体制の整備

■No.19 苦情通報等に基づく就業状況確認【新規】

電話等により会員の就業状況にかかる通報があった場合には、職員がその会員の就業 状況を確認するとともに、当事者及び関係者から事情をきき、当該会員には今後の適切 就業の参考としてフィードバックし、通報者には対応内容等をお伝えしてご理解を頂くよ う取り組んでいきます。

■No.20 就業適格性審査委員会による評価の実施【継続】

クレームを複数回受けたり、業務の遂行に問題があると認められる会員の適格性について、就業適格性審査委員会で審査し、適切な対応を図ります。適正な運営及び審査が遂行されるよう、就業適格性審査委員会開催基準、審査方法を改正していきます。

■No.21 苦情処理経過簿の作成・活用による苦情の再発防止【継続】

事務局に寄せられた苦情の内容を苦情処理経過簿に記録し、事務局において情報共有及び分析を行い、原因の究明や改善策の検討に役立てます。また、業務別懇談会等においても公表して会員間の議論を深め、原因の究明や改善策の検討に役立てます。

-【現状と課題】-

【地域貢献活動への参加】

各種イベントでの清掃・美化活動などは、シルバー人材センターが身近な存在であり、 地域のために活躍している姿をPRする機会となっています。ボランティアや地域活動に 関心がある会員は少数である一方で【→45頁】、入会して地域・社会に貢献できているこ とが良かったと感じている会員もいます【→44頁】。

地域に根ざす公益法人であることを踏まえ、今後も地域貢献活動への参加を希望する 会員が活躍できる機会をつくっていくよう取り組みます。

【取組みの方向性と具体的な内容】-

(1)地域貢献活動への参加

■No.22 公的イベントでの自主活動【継続】

公的団体から、すみだまつり、ボランティアセンターまつり、墨老連作品展などの公的イベントへの参加要請があった場合には、活動の規模、内容、所要人数、センターをPRする観点、実施の可否等を判断した上で、イベントに参加し、自主活動を実施していきます。

■No.23 東京マラソンでのボランティア活動の実施【新規】

毎年開催される東京マラソンにおいては、観客誘導、道案内、コース沿道に設けられた会場等でのボランティアに会員が参加し、安全な開催を支えています。

今後も継続的な参加に取り組みます。

- 【現状と課題】-

【広報の充実】

令和6年度お客様満足度調査では、シルバー人材センターの発展のために必要なことの第2位に「センターに関する広報・宣伝の充実」があげられています【→47頁】。また、令和6年度会員意識調査でも同様に、「センターに関する広報・宣伝、情報発信の充実」が今後の発展のために必要な項目として第2位にあげられています【→45頁】。

広報の充実は、就業先の拡大や会員の確保のどちらにも必要な取組みであり、会員や お客様から大きな期待が寄せられていることから、紙面等の媒体に限定しない効果的な 対応策を講じていく必要があります。

【職員の意識改革】

職員の意識改革については、これまでの計画においても継続的な取組みを行ってきま した。

令和6年度お客様満足度調査では、事務局の応対への満足度は満足が64.4%となっており【→47頁】、前回調査よりも満足が8.7ポイント増加しました。一方で、寄せられた意見には、連絡不足、対応の遅さ、消極的姿勢といった指摘がありました。令和6年度会員意識調査でも同様に、現場に来て状況を理解してほしい、コミュニケーション不足、会員の能力・技術に合った仕事の紹介が必要といった意見も寄せられています。

満足度の向上は、日々の取組みの成果ととらえることができるものの、お客様や会員からは様々な課題が指摘されています。今後も、業務内容の見直しや事務改善を図り、職員の意識改革をすすめていく必要があります。

【事務局体制の整備】

一つの業務を複数の職員が担当するという体制は多くの業種で確立されており、問合 せ等への対応も極力全職員が行えるよう整備し、また、各職種に係る会員への情報提供 も、統一した書式を整備するなど組織的な対応を強化してきました。

一方、令和6年度お客様満足度調査や会員意識調査には、タイムリーな情報提供、迅速な対応、ラインやメール等の活用を求める意見がありました。今後も継続的に、事務遂行全般について生産性向上につながる方法、体制を構築していく必要があります。

【危機管理体制の強化】

欠員対応会員の配置は、その業務に従事する会員の数を2人体制から3人体制に増やすといった方法により対応していますが、その対象業務の拡大と、経験者を臨時的対応従事者とするなどの方法も取り入れるなど、業務の運営に支障がない措置を講じることが求められています。また、夜間休日における緊急連絡のあり方についても、会員の不安にこたえ、仕組みづくりをすすめてきました。

令和6年度お客様満足度調査では、緊急時対応能力の強化(就業会員が急に欠けた場合の補充対応など)が前回調査と同様、高い割合でセンターが力を入れるべきこととしてあげられています【→47頁】。会員が安全に就業でき、お客様が安心して発注する環境を整えるためにも、危機管理体制の強化を図る必要があります。

-【取組みの方向性と具体的な内容】-

(1)広報の充実

■No.24 IT(ホームページ等)を活用したPR活動の実施【継続】

センターに届く就業情報や求人情報をより迅速にお伝えするために、お客様から当該情報が入り次第、当センターのホームページを更新し、受注している業務内容を紹介していきます。

また、視覚的、タイムリーな情報提供にむけて、動画やSNSによる情報発信等について も活用を検討します。

このほか、毎年10月には、広報活動強調月間としてセンター事業の普及啓発に向けた PR活動を展開します。

■No.25 パンフレット・リーフレット等の刷新と配布先の拡大【継続】

会員広報誌「シルバーすみだ」をはじめ、各種のパンフレット・リーフレットの内容について、今まで以上にセンターの魅力が発信できるよう見直しを行うほか、高齢者が利用する施設や場所への掲出につなげるなど、公共・民間を問わず配布先の拡大を図っていきます。

(2)職員の意識改革

■No.26 適正な事務処理等を実施するための職場内研修の充実【継続】

適宜、適正な事務処理等を実施するための集合研修を実施するとともに、OJTにより 着実に修得するよう取り組んでいきます。

■No.27 苦情処理等の事例分析に係るミーティングの実施【継続】

事務局に寄せられた苦情の内容を苦情処理経過簿に記録し、事務局において定期的に 情報共有及び分析を行い、原因の究明や改善策の検討に役立てます。

■No.28 定期的な職務分担の見直し【継続】

自己流での仕事の仕方を是正していくために、定期的な職務分担の見直し、ジョブローテーションを遂行し、複数の職員の目で仕事のやり方を見直していく仕組みを構築します。

(3)事務局体制の整備

■No.29 単独業務遂行から連携業務遂行へ【継続】

決定区分を順守した業務遂行を行い、個々の職員の責任・役割を明確にするとともに、 上司への報告・連絡・相談を確実に実施し、更なる職員間の連携を図ります。よりスムーズ な報告・連絡・相談等を遂行するため、流れやルールの明文化に取り組みます。

■No.30 事務局・会員間の情報伝達手段の改善【継続】

会員と事務局との双方向の情報連絡を一層効果的・効率的に行うため、ホームページ の会員専用サイトを活用し、会員と事務局がやり取りできる仕組みがあります。

今後は、就業報告書の事務局への提出及び事務局から会員に送付している配分金明細書の電子化をすすめ、郵送によるやり取りを縮小する方向で取り組んでいきます。

■No.31 インボイス制度への対応【継続】

免税業者である会員は消費税の納税を免除されています。「インボイス制度(適格請求書等保存方式)」の施行後、センターは、従来の納税額のほか当該消費税額を上乗せして納税する必要があるため、会員及びお客様に丁寧に周知を行い、契約金額の急激な上昇とならないよう配慮しつつ、その引上げを計画的に行います。

(4)危機管理体制の強化

■No.32 欠員対応会員の配置【継続】

業務に従事する会員の数を2人体制から3人体制に増やす業務を拡大し、業務の運営に支障がないよう取り組みます。また、経験者を臨時的対応従事者とする、経験者を増やすための短期間就業を推進する、緊急時対応できる会員チーム編成をする、応援会員の仕組みをつくる等についても検討をすすめます。

■No.33 夜間休日における緊急連絡体制の整備【継続】

夜間休日における緊急連絡体制を確立するため、事務局職員に業務用の携帯電話を貸与し、携帯電話番号を就業会員に周知しています。夜間休日就業の会員に当該電話番号を周知徹底するほか、会員への周知漏れがないよう就業時に書面交付するなどの工夫に取り組みます。

第4章 センターを取り巻く 現状及び課題 【参考資料】

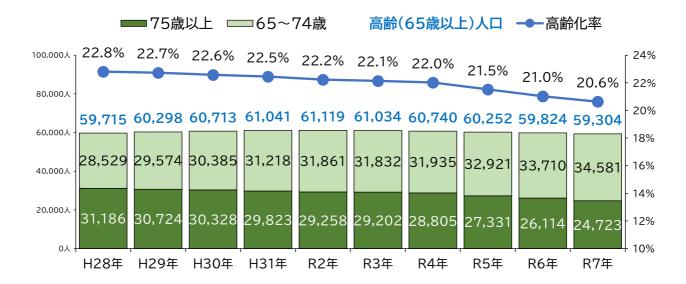
1 墨田区の高齢化の状況

- シルバー人材センターの会員対象人口となる60歳以上人口は74,030人、65歳以上人口 は59,304人となっています(令和7年1月1日現在)。
- 60歳以上人口、65歳以上人口ともに、ここ数年は大幅な増減はない状況が続いています。

60歳以上人口(会員対象年齢)



65歳以上人口と高齢化率

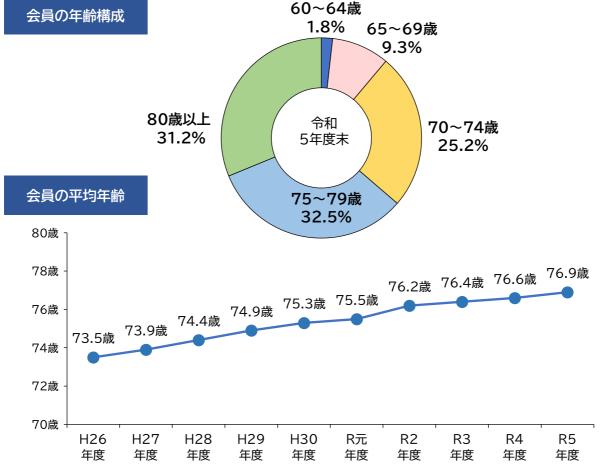


- ※各年1月1日現在の住民基本台帳
- ※高齢化率=65歳以上人口÷総人口×100

2 会 員

- 令和5年度の会員数は1,503人。減少傾向にありましたが、令和5年度は増加に転じました。
- 男性会員が女性会員を上回る状況が続いています。
- 会員の年齢構成は、75歳以上が6割以上を占め、会員の平均年齢は年々上昇しています。

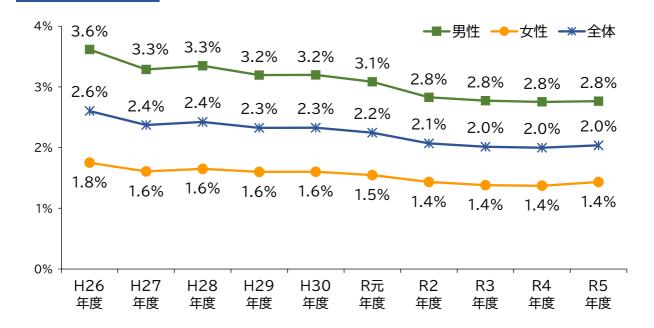




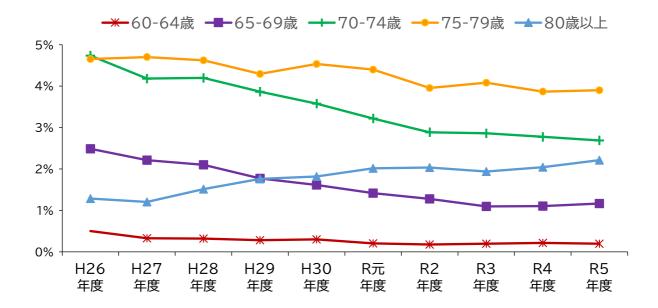
3 粗入会率

- 全体の入会率は令和3年度以降、2.0%となっています。
- 年齢別では、70代の入会率が高い状況が続き、80代の入会率は上昇傾向にあります。

粗入会率(男女別)



粗入会率(年齢別)

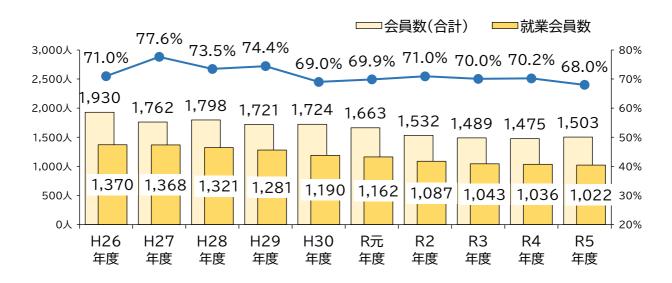


※粗入会率=会員数÷60歳以上人口×100

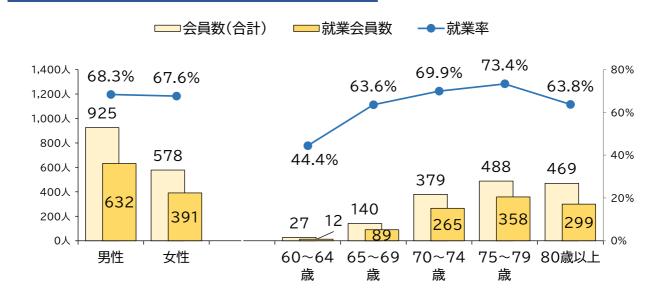
4 就業率及び就業会員数

- 就業率は 70%前後で推移しており、令和5年度は68.0%と平成26年度以降最も低い値となっています。
- 性別では女性、年齢別では60代と80代において、就業率が低くなっています。

就業率及び就業会員数



令和5年度 就業率及び就業会員数(男女別・年齢別)



※上記2つのグラフは、どちらも就業会員数=請負+派遣であり、請負と派遣の両方に就業している人は1人とカウントしています

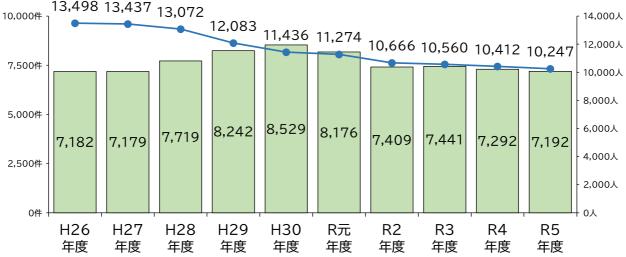
5 受託件数及び配分金

請負

- 受託件数や就業延人数は、令和2年度以降、減少の傾向にあります。
- 令和5年度の1人当たりの月平均配分金は 55,741 円であり、過去10年の中で は、令和3年度に続いて高い金額となっています。
- 受託金額の公民比率は、公共が民間を上回る状況が続いています。

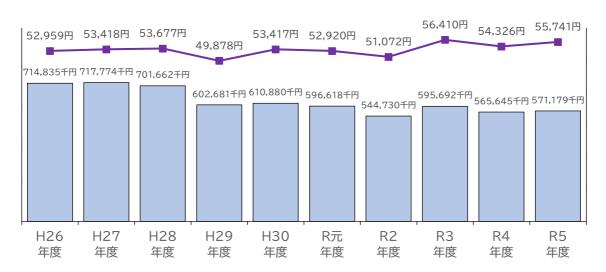
請負/受託件数と就業人数





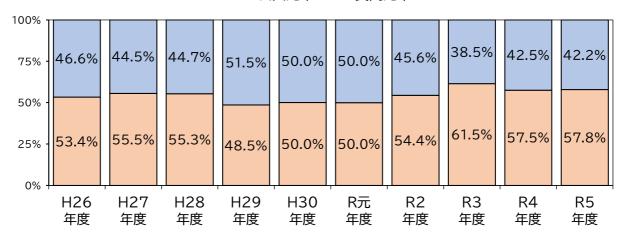
請負/配分金と1人当たりの月平均配分金

----配分金 1人当たりの月平均配分金



請負/受託金額 公民比率

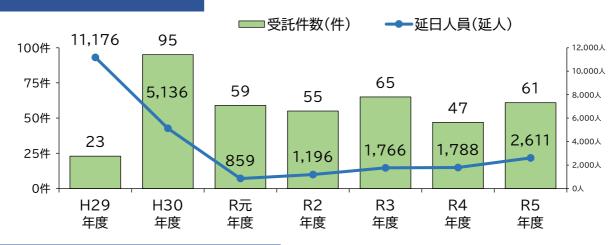




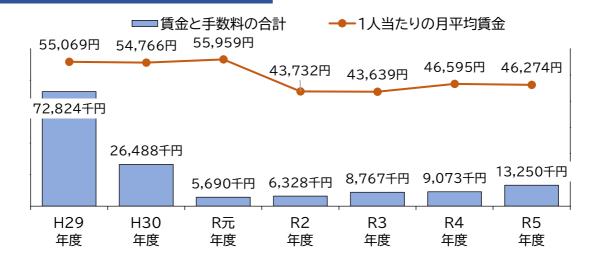
派遣

- 受託件数や就業延人数は、年度によりバラつきがみられます。
- 令和5年度の1人当たりの月平均賃金は 46,274円です。平成31年度以前は 5万円台でしたが、令和2年度以降は4万円台が続いています。

派遣/受託件数と就業人数



派遣/配分金と1人当たりの月平均賃金



6 令和5年度/東京都との比較

- 墨田区は東京都に比べて、①男性の比率が低い、②75歳以上の比率が高いことに特徴がみられます。
- ③粗入会率は東京都と同率です。
- ④就業率は、請負・派遣ともに墨田区は東京都を下回っています。とりわけ派遣については、 東京都に比べると就業率が低いことに特徴がみられます。
- ⑤契約金額(延人員当たり)は、東京都に比べて低くなっています。
- ⑥契約公民比率は、墨田区は東京都に比べて公共の比率が 3.5 ポイント高くなっています。

①会員男女比率		
男 性 女 性	墨田区 61.5% 38.5%	東京都 61.9% 38.0%

②会員年齢構成		
	墨田区	東京都
60~64歳	1.8%	3.5%
65~69 歳	9.3%	13.0%
70~74歳	25.2%	27.1%
75 歳以上	63.7%	56.4%

③粗入会率			
男女	.—	墨田区 2.8% 1.4%	東京都 2.8% 1.4%
全	体	2.0%	2.0%

	④就業率	
	墨田区	東京都
請負	67.1%	74.9%
派遣	19.6%	39.8%
全 体	68.0%	77.2%

⑤契約金額(延人員当たり)		
	墨田区	東京都
請負	4,425円	4,593円
派遣	5,075円	6,237円
全 体	4,437円	4,653円

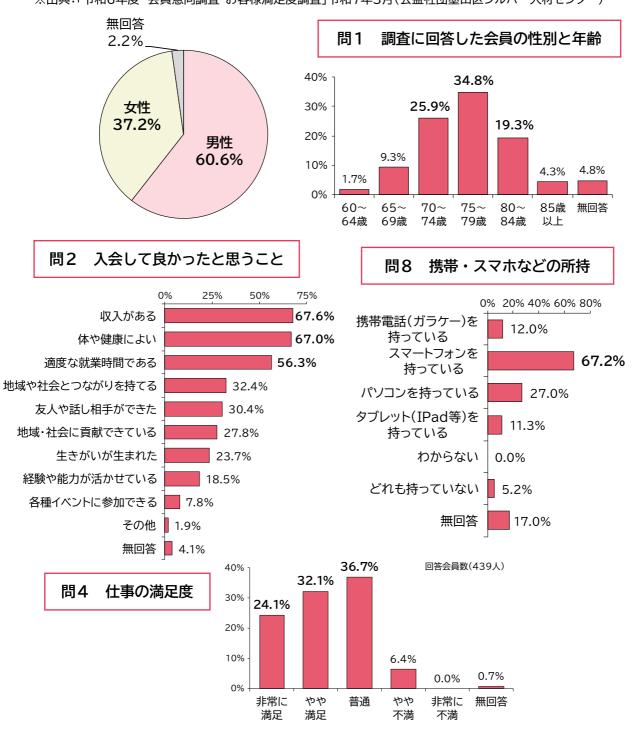
⑥契約公民比率(請負)			
	共間	墨田区 57.8% 42.2%	東京都 54.3% 45.7%
氏	旧	42.2%	45.7%

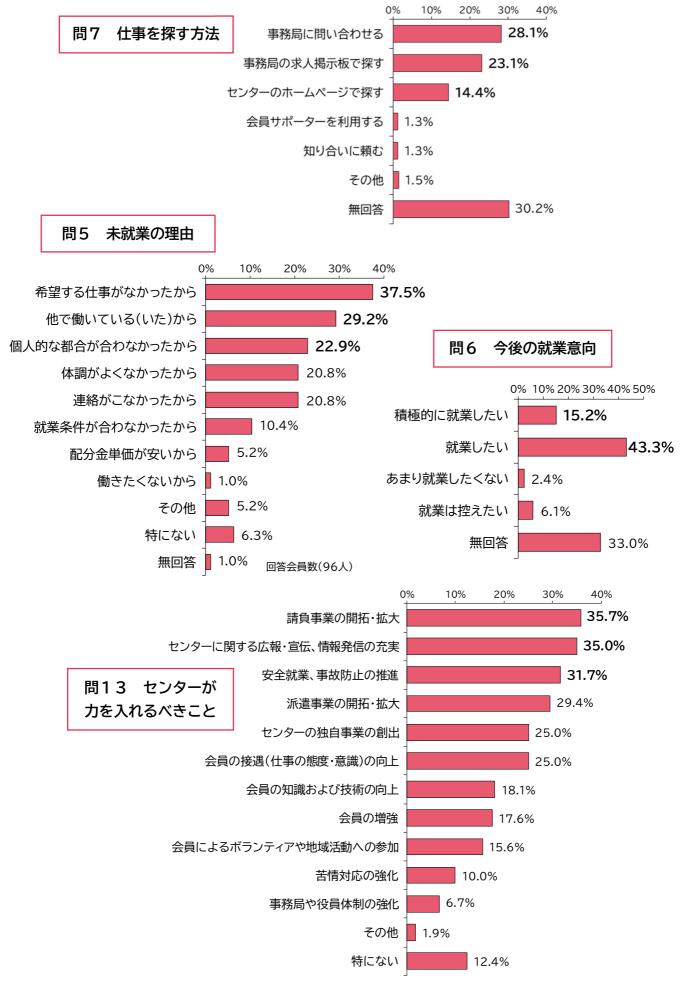
※出典:「令和5年度 シルバー人材センター事業実績年度一覧表」(東京しごと財団)

7 会員の意見・要望(会員意向調査より)

調査対象及び対象数	令和6年7月20日時点のセンター全会員(賛助会員は除く) 1,456人
調査方法	郵送による配付、郵送あるいはウェブフォームによる回答
調査期間	令和6年7月31日~8月31日
回収数	郵送回収 528 人、WEB 回収 12 人、合計 540 人
回収率	37.1% (540÷1,456×100)

- ※特に記載のない場合、グラフ%の母数となる回答会員数は 540 人
- ※出典:「令和6年度 会員意向調査・お客様満足度調査」令和7年3月(公益社団墨田区シルバー人材センター)

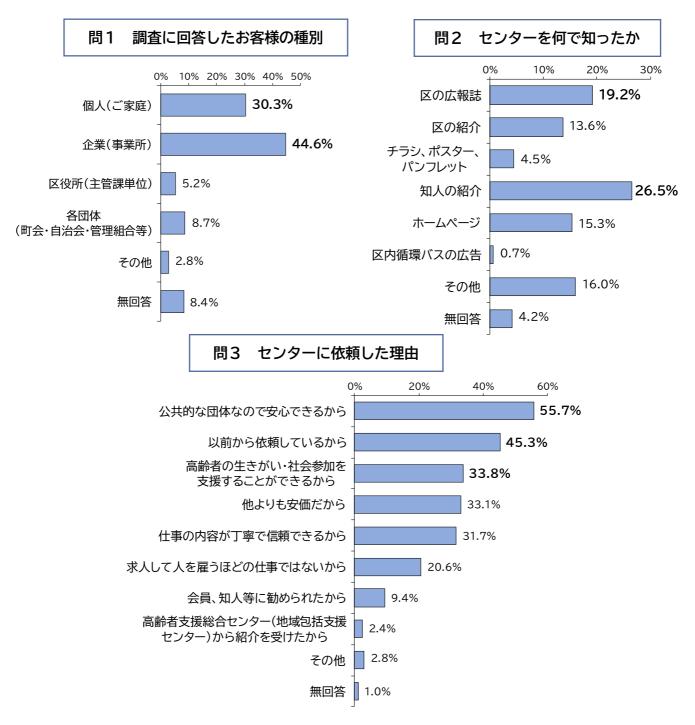




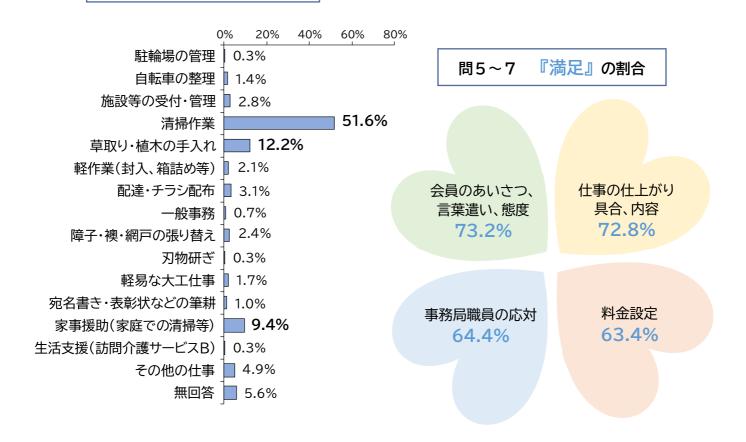
8 お客様の意見・要望(お客様満足度調査より)

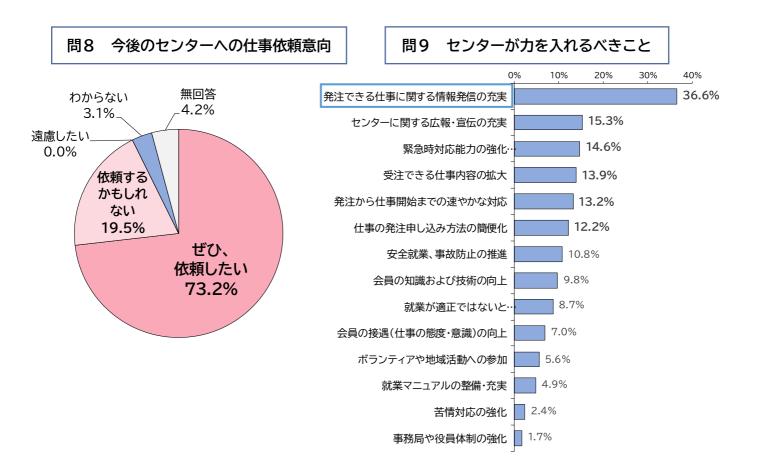
調査対象及び対象数	令和6年6月~7月までに業務を発注した民間企業・個人 518 団体・人
調査方法	郵送による配付、郵送あるいはウェブフォームによる回答
調査期間	令和 6 年 6 月 25 日~9 月 20 日
回収数	郵送回収 260 団体・人、WEB 回収 27 団体・人、合計 287 団体・人
回収率	55.4% (287÷518×100)

- ※グラフ%の母数となる回答団体・人数は、すべて 287 団体・人
- ※出典:「令和6年度 会員意向調査・お客様満足度調査」令和7年3月(公益社団墨田区シルバー人材センター)



問4 依頼された仕事内容





9 検討の経過

開催年月日	名称	検討内容
令和6年11月22日	総務部会	第四期中期計画の策定及び 第三期中期計画の評価
令和6年11月23日	事業部会	第四期中期計画の策定及び 第三期中期計画の評価
令和6年11月27日	理事会	令和6年度 会員意向調査及び お客様満足度調査結果の報告
令和7年2月17日	総務·事業·広報合同部会	第四期中期計画案について
令和7年2月26日	理事会	第四期中期計画案について
令和7年3月26日	理事会	第四期中期計画の策定

墨田区シルバー人材センター 第四期中期計画書(令和7(2025)年度~令和11(2029)年度)

発 行 令和7(2025)年4月

編集兼発行者 公益社団法人墨田区シルバー人材センター

東京都墨田区文花1丁目32-1-101

電話:03-3616-5048/FAX:03-3616-5056

URL:http://sumida-sc.jp/