

墨田区シルバー人材センター
第三期中期計画書
(令和2年度～令和6年度)



シルバー人材センター「ゆるキャラ」デザイン 『チエブクロー』

令和2年4月

公益社団法人 墨田区シルバー人材センター

第三期中期計画の策定にあたって

この第三期中期計画（令和2年度～令和6年度）は、第二期中期計画（平成27年度～平成31年度）の終了とその結果を踏まえて、新たに策定されたものです。これまでの理事会の専門部会等での検討内容や、会員調査・お客様満足度調査の結果などを反映させ、これから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たものとなります。

現在の当センターには、会員数の減少傾向や高年齢化など、様々な課題が存在しております。また当センターを取り巻く日本の経済情勢においても、決して楽観ができるものではありません。

しかし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に対して、そのニーズに応じた就業機会を提供し、その生活を豊かなものにするという事業を、これからも積極的に展開してゆく必要があります。

そのために、この第三期中期計画に基づいて、毎年の事業計画を適切に策定・実施し、安定した事業の運営と発展を目指してまいります。

令和2年4月

公益社団法人 墨田区シルバー人材センター

会長 松野弘子

墨田区シルバー人材センター 第三期中期計画書

(令和2年度～令和6年度)

第1章 計画策定の目的	1
1 第二期中期計画策定後の新たな動き	3
2 計画の位置付け・計画期間	3
3 計画策定の目的	4
第2章 二期計画の評価	5
別紙1 二期計画の内容及び実施状況	8
第3章 今後の取組みの方向性	9
1 基本方針	11
2 具体的な取組みの方向性等	12
(1) 基本方針1 会員の拡充と会員支援の充実	12
(2) 基本方針2 就業先の拡充	17
(3) 基本方針3 質の高い仕事の提供	19
(4) 基本方針4 社会貢献活動の推進	22
(5) 基本方針5 事業基盤及び組織の強化	24
別紙2 三期計画の具体的取組内容	27
<参考資料>墨田区シルバー人材センターを取り巻く現状及び課題	29
(1) 墨田区の高齢化の状況	31
資料1 区の高齢者人口	31
資料2 高齢化率の23区平均との比較	31
(2) 会員数の推移	32
資料3 男女別会員数の推移	32
資料4 入退会者数の推移	32
資料5 会員の平均年齢	32
(3) 粗入会率の推移	33
資料6 男女別粗入会率	33
資料7 年齢別粗入会率	33
資料8 地域別粗入会率	33
(4) 就業率及び就業会員数の推移	34
資料9 就業率及び就業会員数	34
資料10 男女別就業率及び就業会員数	34

資料 1 1	年齢別就業率及び就業会員数	34
(5)	受託件数及び配分金の推移	35
資料 1 2	受託件数及び就業人数	35
資料 1 3	配分金	35
資料 1 4	一人当たりの1か月平均の配分金	35
資料 1 5	公民別受託金額の推移	36
資料 1 6	受託金額に関する公民比率	36
資料 1 7	公民別延日人員の推移	36
資料 1 8	延日人員に関する公民比率	36
(6)	派遣事業の実績	37
資料 1 9	受託件数と就業実人数	37
資料 20	契約金額の推移	37
資料 21	一人当たりの月平均賃金	37
(7)	会員や就業に関する東京都との比較	38
資料 22	会員の男女比	38
資料 23	会員の年齢構成比	38
資料 24	就業率	38
資料 25	公民の割合	39
資料 26	一人当たりの年間従事日数	39
(8)	会員の基本属性及び意見・要望	40
資料 27	入会動機	40
資料 28	入会経路	40
資料 29	入会時年齢	40
資料 30	希望就業日数	41
資料 31	希望就業時間	41
資料 32	退会理由	41
資料 33	会員が希望する就業群の動向	42
資料 34	シルバー人材センターの発展、活性化のために大切だと思うこと（会員意見）	43
資料 35	シルバー人材センターの発展、活性化のために大切だと思うこと（発注者意見）	44
	シルバー人材センターの発展、活性化のために大切だと思うこと 会員の自由意見の抜粋	45
	発注者の自由意見の抜粋	46
■	検討経過	47

第 1 章

計画策定の目的

第1章 計画策定の目的

1 第二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年度から平成26年度。以下「一期計画」といいます。）を、ついで平成27年12月に第二期中期計画（平成27年度から令和元年度。以下「二期計画」といいます。）を策定しました。

二期計画の期間中には、次のような大きな動きがありました。

(1) 訪問型サービス事業の開始

平成26年10月に発足した家事援助事業推進委員会を中心に、平成28年度からスタートした墨田区介護予防・日常生活支援総合事業における訪問型サービス事業の協力団体として、同年度から訪問型サービス事業を開始しました。

(2) 労働者派遣事業への参入

平成29年4月、請負契約では就労が困難な多様な分野における就労を促進するため、シルバー人材センター等労働者派遣事業所として、労働者派遣事業を開始しました。初年度は、平成29年度に錦糸町駅地下駐輪場管理業務を区から受託した民間会社と派遣契約を結び、約80名の会員を派遣することとなりました。しかし、この民間会社とは平成29年度をもって派遣契約が打ち切りとなり、同年度11月から開始した運輸会社との派遣契約も平成30年度をもって打ち切りとなるなど、長期的な就労が困難な実態があることも明らかになってきました。

2 計画の位置付け・計画期間

(1) 計画の位置づけ

本計画は、二期計画の終了を受け、令和二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となりますが、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2年度から令和6年度までの5か年です。

計画が終了する令和6年度には、センターを取り巻く社会情勢等をふまえ、計画の見直しを行います。

3 計画策定の目的

二期計画の実績・評価や、本年度に実施した「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、活力ある地域社会作りへの貢献など、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

二期計画の評価

第2章 二期計画の評価

計画では、5つの基本方針の下に16の取組の方向性と53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	件数	実施	未実施	一部実施	中止	実施率
継続	42	34	5	3	0	81%
新規	11	11	0	0	0	100%
合計	53	45	5	3	0	85%

※ 「継続」とは、一期計画で掲げられていた事業を二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。

※ 「新規」とは、二期計画で新たに取り上げた事業をいいます。

各項目の実施状況は、別紙1のとおりです。また、中止又は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	項目名	説明
5	メールによる情報提供	他の方法を含めて、効果的な方法を検討中である。
19	企画提案方式事業の推進	該当案件がない。
23	パソコン講師の活用による受託事業の開拓	収益性に課題がある。
39	名所・旧跡案内の観光ガイド	区の観光ガイドと重複するため、他の方法で検討中である。
40	福祉施設への慰問活動(カラオケ、ウクレレ、フラダンス)	実施の方向で検討中である。

二期計画の内容及び実施状況

方針区分	基本方針の内容	取組の方向性	具体的な内容		新・継	実施の有無
			No.			
基本方針1	会員の拡充と会員支援の充実	①新規会員の拡充	1	会員募集チラシの工夫及び配布先の拡大	継続	実施
			2	入会説明の内容の充実	継続	実施
			3	会員募集のための広報媒体の工夫	新規	実施
		②情報提供・相談体制の充実	4	就業情報の公開	継続	実施
			5	メールによる情報提供	継続	未実施
			6	会員サポーターの配置	新規	実施
			7	就業後の状況把握	継続	実施
			8	就業相談の充実	継続	実施
		③未就業会員への支援の充実	9	長期就労者の解消の実施	継続	一部実施
			10	ワークシェアリングの徹底	継続	実施
			11	ローテーション就業の推進	継続	実施
			12	賛助会員制度の活用	新規	実施
		④安全就業の強化推進	13	安全対策基本計画に基づき実施	継続	実施
基本方針2	就業先の拡充	①新規受注の掘り起し	14	就業開拓員の事業所・個人家庭への個別訪問の実施	継続	実施
			15	受注開拓用PRチラシの工夫及び配布先の拡大	継続	実施
			16	各種媒体を活用したPR活動の実施	継続	実施
			17	ホームページからの受注受付の拡充	新規	実施
			18	不調案件のデータ収集と分析	新規	実施
			19	企画提案方式事業の推進	継続	未実施
		②新規分野への参入	20	人材派遣事業への参入の検討	新規	実施
			21	子育て支援事業への参入の検討	継続	実施
			22	介護保険事業への参入の検討	継続	実施
			23	パソコン講師の活用による受託事業の開拓	継続	未実施
基本方針3	質の高い仕事の提供	①研修体制の確立	24	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	新規	実施
			25	技術・技能職への専門研修	継続	実施
			26	就業時の研修の実施	継続	一部実施
			27	クレーム対応研修の実施	継続	実施
			28	人権研修の実施	継続	実施
			29	その他センター独自研修の実施	継続	実施
		②マニュアル等の作成・整備・活用等	30	業務別作業マニュアルの作成・整備・活用	継続	実施
			31	日常業務自己チェックリストの作成・整備・活用	継続	実施
			32	業務別懇談会の実施	継続	一部実施
		③業務評価制度の構築	33	顧客満足度調査の実施・評価	継続	実施
			34	発注者向け意見はがきの配布・回収	継続	実施
			35	就業適格性審査委員会による評価の実施	新規	実施
④苦情処理体制の整備	36	苦情処理経過簿の作成・活用による、苦情の再発防止	継続	実施		
	37	さくらまつり、すみだまつりなどのイベントでの清掃活動	継続	実施		
基本方針4	社会貢献活動の推進	①地域貢献活動への参加	38	スカイツリー周辺の美化活動	継続	実施
			39	名所・旧跡案内の観光ガイド	継続	未実施
			40	福祉施設への慰問活動(カラオケ、ウクレレ、フラダンス)	継続	未実施
		②自主的な地域貢献活動の展開	41	オレンジサポーター等の育成	新規	実施
			42	一人暮らし高齢者の「みまもり」訪問	継続	実施
基本方針5	事業基盤及び組織の強化	①広報の充実	43	IT(ホームページ、インターネット、メール等)を活用したPR活動の実施	継続	実施
			44	パンフレット・リーフレットの刷新	継続	実施
			45	地域でのイベントへの参加	継続	実施
		②職員の意識改革	46	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	実施
			47	苦情処理等の事例研究に係るミーティングの実施	継続	実施
			48	定期的な職務分担の見直し	継続	実施
		③事務局体制の整備	49	単独業務遂行から連携業務遂行へ	継続	実施
			50	計画的な職員の採用	新規	実施
		④危機管理体制の強化	51	欠員対応会員の配置	新規	実施
52	夜間休日における緊急連絡体制の整備		継続	実施		
53	危機管理マニュアルの作成		継続	実施		

第 3 章

今後の取組みの方向性

第3章 今後の取組みの方向性

1 基本方針

一期及び二期計画で定めた以下の5つの基本方針を踏襲し、具体的な取組みの方向性を定めます。

基本方針1	会員の拡充と会員支援の充実
<p>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。</p> <p>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、発注者及び会員の期待に応えられる体制づくりを進めます。</p>	
基本方針2	就業先の拡充
<p>会員の就業先の確保は、センターの大きな課題です。会員が培ってきたスキルや知識がいかせる就業先が確保できるよう、公共・民間のいずれの分野においても、就業先の開拓・確保を進めます。また、未就業に対しての発注の公平化に努めます。</p>	
基本方針3	質の高い仕事の提供
<p>会員が誇りをもって就業でき、また、発注者の皆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めます。</p>	
基本方針4	社会貢献活動の推進
<p>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実施、参加や協力を積極的に取り組みます。</p>	
基本方針5	事業基盤及び組織の強化
<p>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。</p>	

2 具体的な取組みの方向性等

1で掲げた5つの基本方針をもとに、別紙2（P27）のとおり、第三期中期計画（以下「三期計画」といいます。）の具体的な取組み案を策定しました。以下に、その取組みの方向性等を示します。

基本方針1 会員の拡充と会員支援の充実

現状と課題

(1) 新規会員の拡充

区の高齢者人口は年々増加を続け、二期計画策定時の平成27年1月1日に5万8千人であった高齢者人口は、平成31年1月1日現在で6万人を超えています（資料1）。一方、会員数は、平成22年度以降徐々に減り続け（資料3）、粗加入率（高齢者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（資料6）。

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んでいることから、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といったことが挙げられます。こうした状況にあって会員の拡充を進めるためには、継続雇用の対象とならない高齢者層への入会促進の強化を図っていくことが求められています。そのためには、シルバー人材センターの存在と魅力を多くの高齢者に知ってもらうことが重要となります。

(2) 情報提供・相談体制の充実

会員数を維持・増加させていくには、退会者数を減らしていく努力が欠かせません。退会者数は、平成27年度に全会員を対象とした基礎講習会を開催し、その受講を促した結果、転出、病気等の理由で就労できる状態にない会員がいることが判明し、多くの退会者が発生することになりました（資料4）。その後も、会員の高齢化が進む中で、病気や家族の介護等の理由で退会する会員は増加する傾向にあります。また、平成26年度と平成30年度を比較すると、「その他で就職」での退会者の割合が増えていることが分かります（資料32）。

こうした中で、「希望する仕事なし」、「就業機会なし」、「センター運営に対する不満」など、シルバーの対応により退会を回避できるものも一定程度存在していることから、その対応を通じ、退会者を極力減らしていく努力が必要となっています。

(3) 未就業会員への支援の充実

就業率（労働者派遣事業を含む。）は、29年度に74.4%あったものが、30年度は69.0%に落ち込んでいます（資料9）。これは、29年度に実施した労働者派遣事業において、錦糸町駅南北地下駐輪場等の管理業務に派遣していた会員が30年度からこの管理業務受託会社の直接雇用社員となったことなどが影響したものと考えられます。一方、請負事業の就業率を都内シルバー人材センター全体と比較してみると、全体が78.1%であるのに対し、当センターは67.5%にとどまっています（資料24）。年齢別では、70歳から74歳の就業率が72.82%と最も高く、60歳から64歳の就業率は64.10%と低くなっています（資料11）。

未就業会員への就業を支援するためには、未就業会員の特性に合った就業先を見つけやすい仕組みを作るとともに、就業期限の設定やローテーション就業の推進など、多様な取組みが必要です。

(4) 安全就業の強化推進

会員の平均年齢は年々高くなっており、27年度に73.9歳であったものが30年度には75.3歳になっています（資料5）。また入会時年齢は、30年度と26年度とを比較すると、60～74歳の割合が減少し、75歳以上の割合が増加しています（資料29）。

安全就業は、会員が継続して就業を続けていく上で欠かせないものです。会員の高齢化が進む中で、これまで以上に、加齢に伴う身体的な衰えに配慮した安全対策を講じていく必要があります。

取組みの方向性と具体的な内容

(1) 新規会員の拡充

➤ 非会員が参加する事業の企画 No.1【新規】

会員の入会経路は、会員知人の割合が最も高い比率となっています（資料28）。このことから、現在会員向けに実施している各種教室の事業に非会員も参加できる仕組みを作り、会員と非会員が触れ合う機会を設けることにより、入会のきっかけづくりを進め、新規会員の入会促進を図ります。

➤ 出張相談の実施 No.2【新規】

平成30年10月から、ハローワーク墨田の1階ブースで入会の出張相談を開始しました。相談件数はまだ多くはありませんが、南部地区は家事援助、マンション清掃等のニーズが多いにもかかわらず、会員数は少ない状況にある（資料8）ことから、こうした出張相談を継続して行い、会員拡大につなげていきます。

➤ 会員募集のための広報媒体の工夫 No.3【継続】

会員募集については、社会福祉協議会の機関紙などに広告を掲載しているほか、当センターが作成した募集チラシを出張所、ハローワーク墨田等の公共機関に掲出しています。今後は、ホームページ上で動画によりセンターの活動内容を配信するなど、様々な広報媒体の活用を推進します。

(2) 情報提供・相談体制の充実

➤ 就業情報の公開 No.4【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、事務局に掲示板を設け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。しかし、「ホームページでの仕事紹介の充実・更新」を求める意見や「会員がどんな仕事をしているのかわからない。」といった意見も寄せられていることから、就業情報の提供を更に充実させていく必要があります。そのため、求人募集があったもののほか、成約に至ったケースについての情報も掲示するなど、センターが請け負っている仕事の最新情報が分かるようにする工夫を行っていきます。

➤ メール等による情報提供 No.5【継続】

就業情報は、ホームページの会員専用サイトや事務局掲示板に掲載していますが、会員調査結果をみると、仕事を探す方法として最も高い比率であったのが「事務局に問い合わせる」でした。また、この1年間に仕事をしなかった会員の未就業の理由のうち「連絡がこなかったから」という回答は約3割にのぼっています。一方、発注者からは欠員補充の人員配置を速やかに行ってほしいとの要望も多数寄せられています。このため、会員専用サイトを活用し、会員が就業情報を得るとともに、就業を希望する業務について同サイトから申込ができるといった事務局と会員との双方向のやり取りができる仕組みを構築します。

また、スマートフォンの利用が普及していることから、就業会員と事務局との連絡を確実にし、情報共有を円滑に進めるため、スマートフォンを活用した事務局と会員との情報連絡の普及を図ります。

➤ 会員サポーターの配置 No.6【継続】

退会者数を減らす取組として、相談員（会員サポーター）を平成30年5月に設置し、会員が抱えている様々な問題の相談にに応じてきました。初年度は毎月1回実施しましたが、令和元年度からは事前予約をすればいつでも受け付けることにしました。実績は、平成30年度は8件、令和元年度は11月末で0件となっています。会員調査結果では、就業環境や就業先の会員との関係などで悩んでいる事例が多数寄せられていることから、本制度を維持していく必要性は高いと考えられるため、その周知を更に進め、定着を図っていきます。

▶ 会員情報の定期的な更新 No.7【新規】

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ません。そのため、希望する仕事内容、希望する時間等に変更があった場合でも、その情報を反映した就業情報の紹介がしづらい状況にあります。また、入会后、新たに資格を取得したり特技に変更があった場合、その情報を反映することも適切な就業紹介には必要です。このため、センターに登録してある情報を定期的に更新するための仕組みとして、毎年、「シルバーすみだ」に変更届用紙を組み込み、全会員に配布して、変更があった会員がその情報をセンターに提供しやすい方法を取り入れます。

(3) 未就業会員への支援の充実

▶ 高齢会員への就労支援 No.8【新規】

高齢会員の就労が進む中で、80歳を超えてもなお社会の担い手として働き続けられる環境を整備することは、シルバー人材センターの今後の役割として重要な課題になります。そのため、身体機能が低下してきた会員や、記憶障害、見当識障害、判断力障害、実行機能障害といった認知機能が低下した会員がグループ内での一定の役割を担うことによってグループ全体として就労を継続できる仕組みを作っていくことが有効です。そうしたことが可能である業種や現場を選定し、試行していきます。

▶ 長期就労者の解消の実施 No.9【継続】

長期就労者の解消策として、希望会員が多いなどの業種について就業期限を設ける仕組みを作りましたが、入会者数の減少等により、人材確保が難しい状況が続いており、その業種の特定ができていない状況になっています。今後も、状況をみて特定を進めていきます。高齢会員の就業にふさわしい業種への転換や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といった、高齢会員に配慮した仕事配分の仕組みづくり行っていきます。

▶ ワークシェアリングの徹底 No.10【継続】

会員の高齢化に対応し、同一就業現場において高齢会員向けの作業がある場合は、その作業を他の会員と分離して高齢会員に委ねるといった仕組みをつくり、高齢会員が就労を続けることができる環境作りを進めます。また、病気等により欠員が生じるケースに対応するため、極力、同一業務を複数の会員が従事する体制を構築していきます。

▶ ローテーション就業の推進 No.11【継続】

多くの会員が就労できるようにするとともに、欠員時での速やかな対応を可能にするため、極力、ローテーション就業を推進していきます。

➤ 賛助会員制度の活用 No.12【継続】

賛助会員は、令和元年11月末で個人会員が2人、法人会員が30団体となっています。個人の賛助会員については各種教室への受講が可能である点や、法人賛助会員については「シルバーすみだ」や議案書等に名称を掲載して当センター事業への貢献企業である旨をPRするなどのメリットを説明し、今後も、同制度の活用を促進していきます。

➤ 技術・技能職の育成 No.13【新規】

草取り・植木、障子・網戸の張替え、大工仕事といった仕事を依頼した発注者の割合は、顧客満足度調査結果では前回調査よりも少なくなっています。この理由として、従事する技術・技能職が不足しており、お断りするケースが多く発生していることが考えられます。一方、今後の仕事の依頼意向では、これらの業種について「ぜひ依頼したい」がいずれも高い割合を占めています。こうした期待に応えるためには、不足している技術・技能職の育成を進めていく必要があります。そのため、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で現場で就業していくといった流れを確立していきます。

(4) 安全就業の強化推進

➤ 安全対策基本計画に基づき実施 No.14【継続】

安全就業は、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、加齢に伴う身体的な衰えに配慮した安全対策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。

基本方針2 就業先の拡充**現状と課題****(1) 新規受注の掘り起し**

家事援助の受託件数が増加していることなどを反映し、受託件数は毎年度上昇していますが、就業人数は27年度以降減少しています（資料12）。配分金は、区から受注していた公共駐輪場の管理業務が29年度に他の民間企業に移管されたため、大幅に減少しています（資料13）。29年度に開始した労働者派遣事業は、この移管された公共駐輪場の受託会社と29年度に派遣契約を結び、それまで同駐輪場に従事していた会員を派遣会員として派遣したため、約7千万円の実績がありました（資料20）。しかし、この派遣契約は29年度をもって打ち切りとなったため、30年度は大きく派遣契約金額は減少しました。

請負事業については、家事援助事業と清掃業務の受託件数が増加しており、これらの分野での従事会員の確保と更なる質の向上が求められています。また、派遣事業については、同一発注者との長期的な契約が困難であるといった課題が明らかになってきている点を踏まえ、短期的・単発的な就労業種の拡大と、公共分野での受注促進を図ることが重要であるといえます。

(2) 新規分野への参入

顧客満足度調査結果では、今後依頼したい仕事の「その他」の分野として、「補助作業」「簡易な事務」といった派遣事業向きの業務への要望が寄せられているほか、「生地のカット」「紙工芸」といった新たな分野への要望も寄せられています。こうした多様なニーズに応えていくことが求められています。

また、事務作業の内容によっては、エクセル、ワードといったパソコンソフトの活用が欠かせない状況になっていることから、こうしたソフトを利用できる会員を発掘していく必要があります。

平成29年度から開始した人材派遣事業は、大口での就業先は減っているものの、請負では対応できなかった分野での就業を徐々に可能にしています。今後も、多様な発注者からの要望に応えるため、請負と派遣での両面から、会員の持っている技術・技能を把握し、就業開拓につなげていくことが必要です。

取組の方向性と具体的な内容**(1) 新規受注の掘り起し****➤ 事業紹介・価格明示の推進 No.15【新規】**

今後のシルバー人材センターの発展に必要なことについての顧客満足度調査結果では、最も多く回答があったのが「発注できる仕事に関する情報発信の充実」でした。また、シルバー人材センターを知ったきっかけとしてホームページと回答した企業（事業所）が多いという結果がでています。これらのことから、シルバーでどのような業務を受注しているかをPRすることが必要であり、そのための手法として、ホームページ上で現在の受注内容を掲載するほか、新規で受注した業務内容も適宜反映させるようにしていきます。

また、草取り・植木といった分野での価格設定が不明確であるとの指摘もあることから、より明確な料金体系となるよう改善していきます。

➤ 不調案件のデータ収集と分析 No.16【継続】

いったん申込のあった案件のうち、成約に至らなかったケースについて、その経緯を記録するようにしていますが、今後も継続して実施し、受注拡大に向けての資料として活用していきます。

(2) 新規分野への参入**➤ ITの活用による受託事業の開拓 No.17【継続】**

エクセル、ワード等のパソコンソフトを利用できる会員を発掘し、事務作業等の受注に結び付けていきます。

➤ ニーズに応える分野への参入の検討 No.18【新規】

発注者アンケートを実施するとともに、担当者が発注者と話し合う機会をより多く設けることにより、発注者の要望を把握し、新たな分野への参入を検討していきます。

基本方針3 質の高い仕事の提供

現状と課題

(1) 研修体制の確立

発注者からの要望に応え、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発注者の信頼を得ることが、就業先の拡大につながります。そのため、28年1月から、全会員を対象に「会員就業基準」「守秘義務」「待遇」「安全就業」についての講習（基礎講習）を実施し、その後、順次、入会説明会終了後、新規入会者に行ってきました。会員として順守すべき一般的な内容については、この基礎講習会の受講によって深まっているものと考えられますが、業種ごとに習得すべき内容についての研修体制は十分であるとは言えません。

顧客満足度調査では、会員の態度、仕事の仕上がり具合については約7割の発注者が満足と回答していますが、仕事に取り組む姿勢や業務の成果にバラツキがあるとの指摘も多数寄せられており、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ない状況になっています。

こうした課題に対応できる研修体制の確立が求められています。

(2) マニュアル等の作成・整備・活用等

就業会員ごとの就業成果のバラツキをなくし、不注意によるミスや思い込みによる誤った対応などの発生を防止するため、マニュアルの作成・整備を進めてきました。しかし、まだ達成できている状況にはないことから、3期計画においても、マニュアルや日常業務チェックリストの作成・整備を着実に進めていく必要があります。

(3) 業務評価制度の構築

顧客満足度調査では、センターは、適正を見極めたうえで従事させるべきであるといった意見や従事する会員の履行状況を管理すべきであるといった意見が寄せられています。

そのため、会員の適正や履行状況を把握するための仕組みを作っていく必要があります。

(4) 苦情処理体制の整備

一人の会員の不手際は、シルバー全体の信用を傷つけ、シルバーの受注機会を失わせる結果を引き起こします。そのため、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。現在までに7件の審査実績があります。また、事務局に寄せられた苦情については苦情処理簿に記録し、原因の究明や改善策の策定に役立てています。こうした取組は、今後も引き続き実施していくことが重要です。

取組の方向性と具体的な内容

(1) 研修体制の確立

- 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 No.19【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ていくとともに、未受講の会員についても、同内容の研修を実施していきます。
- 研修受講歴による処遇への反映 No.20【継続】
財団の主催する専門研修の受講を促進し、研修受講履歴によって配分金単価に応じた難易度の高い業務に従事することができるようにするなど、何らかのインセンティブが働く手法を導入します。
- 就業時の研修・説明の実施 No.21【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。
- クレーム・マナー研修の実施 No.22【継続】
クレームを受ける機会が多い業種に従事する会員に対し、クレームやマナーについての研修を実施します。毎年度、研修対象業種を選定し、数年に1度、会員が受講する機会を持つよう計画します。
- 人権研修の実施 No.23【継続】
毎年、一定のテーマを設け、人権に関わる研修を実施します。
- その他センター独自研修の実施 No.24【継続】
研修には、財団で実施している研修やブロックでの共同研修に参加して行うものと、当センターが独自に実施するものがあります。財団等では実施していないテーマについて研修が必要であると認められる場合には、適宜、当センター独自の研修実施に取り組みます。

(2) マニュアル等の作成・整備・活用等

- 業務別作業マニュアルの作成・整備・活用 No.25【継続】
業務別作業マニュアルが出来ていないものについて作成を進めるとともに、作成済みのものについてその内容を常に見直し、実際の作業に合ったマニュアルとなるよう整備を進めます。
- 日常業務自己チェックリストの作成・整備・活用 No.26【継続】
業務別作業マニュアルの作成等に合わせ、日常業務自己チェックリストの作成・整備を進めます。
- 業務別懇談会の実施 No.27【継続】
業務別の懇談会を実施し、従事会員相互の情報共有と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を目指します。

(3) 業務評価制度の構築

- 顧客満足度調査の実施・評価 No.28【継続】
第四期中期計画（令和7年～）に合わせ、顧客満足度調査を行い、三期計画での実績の評価と第四期中期計画の策定の資料とします。
- 発注者向け意見はがきの配布・回収 No.29【継続】
発注者に対して毎年一定の時期（例えば7月）に、アンケートはがきを配布し、意見を聴くこととします。その内容に基づき、下半期の就業に反映させるといった取り組みを行っていきます。
- 履行確認の徹底 No.30【新規】
新たに業務に従事することになった会員については、一定期間経過後に職員が従事している状況を現場で確認するとともに、発注者にその会員の就業状況に関する感想を伺うようにします。その結果を踏まえ、その後の就業の適否を判断します。また、こうした対応を行うことを、あらかじめ会員に説明し、了解を得ておくこととします。

(4) 苦情処理体制の整備

- 就業適格性審査委員会による評価の実施 No.31【継続】
クレームを何度も受けたり、業務の遂行に問題があると認められる会員の適格性を就業適格性審査委員会で審査し、適切な対応を図ります。
- 苦情処理経過簿の作成・活用による苦情の再発防止 No.32【継続】
事務局に寄せられた苦情の内容を処理経過簿に記録し、業務別懇談会等で公表して議論を深め、原因の究明や改善策の策定に役立てます。

基本方針4 社会貢献活動の推進**現状と課題****(1) 地域貢献活動への参加**

各種イベントでの清掃活動や東京スカイツリー周辺での美化活動などは、シルバーが地域のために活躍している姿をPRする上で極めて重要な役割を担っています。2020年のオリンピック・パラリンピック東京大会においては、競技大会周辺案内のボランティアとしてセンターから十数名が参加することとしています。また、各就業先において外国人観光客をもてなし、道案内や施設案内に活かそうと、平成30年6月に「外国語対話テキスト作成プロジェクト」を立ち上げ、翌年1月にテキストを完成させ、希望会員に配布しました。こうした取組を踏まえ、地域に貢献する活動を実施していきます。

(2) 自主的な地域貢献活動の展開

会員が家事援助等の業務を通じて家庭での異変に気付いた際には、高齢者みまもり相談室に通報するといった取組は定着してきています。また、区が実施する日常生活支援総合事業における訪問型サービスB型提供事業者として、平成28年度から家援隊が訪問型サービスを開始しましたが、その事業において、認知症等の問題が顕在化した際には高齢者支援総合センターの会議に出席し、情報共有を図るなど、地域の見守り活動の一翼を担っています。特に認知症については、平成28年に全会員を対象とした認知症サポーター（オレンジサポーター）養成講座を開催し、多くの会員がオレンジサポーターの資格を得ました。今後も、新規会員に対してオレンジサポーター養成講座を受講する機会を設け、認知症についての正しい理解と認知症の人や家族を支援する活動を進めていきます。

取組の方向性と具体的な内容**(1) 地域貢献活動への参加****▶ さくらまつりなどのイベントでの清掃活動 No.33【継続】**

二期計画に引き続き、さくらまつり等のイベントで、清掃活動を実施していきます。

➤ スカイツリー周辺の美化活動 No.34【継続】

区の観光振興プランにおいて「すみだ観光」の更なる魅力向上を図る重点エリアとして位置づけられている東京スカイツリー周辺の美化活動を今後も実施し、「すみだ観光」の推進に貢献します。

➤ 外国人来訪者への対応 No.35【新規】

平成30年に作成した「外国語対話テキスト」等を活用し、当センター会員が就業している場所を訪れた外国人に、道案内等の対応を行っていきます。

(2) 自主的な地域貢献活動の展開

➤ 福祉施設への慰問活動（カラオケ、ウクレレ） No.36【継続】

当センターで取り組んでいるカラオケ教室等の成果を活かし、福祉施設での慰問活動に取り組みます。

➤ オレンジサポーター等の育成 No.37【継続】

認知症サポーター（オレンジサポーター）の養成講座を、未受講の会員を対象に実施し、認知症についての正しい理解と認知症の人や家族を支援する活動を進めていきます。

➤ 一人暮らし高齢者の「みまもり」訪問 No.38【継続】

当センターが受注している業務等を通じて、一人暮らし高齢者の異変に気づき、見守り相談室等の機関につなげていく行動を推進します。

基本方針5 事業基盤及び組織の強化**現状と課題****(1) 広報の充実**

顧客満足度調査では、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」が挙げられています（資料35）。また、会員調査でも同様に、「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位に挙げられています（資料34）。このように、広報の充実は発注者・会員双方から大きな期待が寄せられています。こうした期待に添う効果的な対応策を講じていく必要があります。

(2) 職員の意識改革

顧客満足度調査では、事務局の対応についての満足度は満足が55.7%、普通が34.2%という結果となっており、前回調査よりも普通が14.2ポイント増えていました。その理由としては、事務局との接点が少ないため、評価がしづらいということが考えられます。また、寄せられた意見には、連絡不足、計算間違い、消極的な姿勢といった指摘がありました。会員アンケート調査結果を見ると、事務局への意見では、「現場に来ない」「コミュニケーションが不足している」といった指摘が多数寄せられていました。また、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。

こうした指摘を踏まえ、業務内容の見直しや事務改善を図り、職員の意識改革を進めていく必要があります。

(3) 事務局体制の整備

担当を複数の職員が担うという体制は多くの業種で確立されてきており、問合せ等への対応も極力全職員が行えるよう整備してきました。また、各職種に係る会員への情報提供も、統一した書式により書面により行うようにしてきました。

しかし、書面によるやり取りは到達までに時間がかかるというデメリットがあります。また、会員と事務局とのやり取りは依然として電話が主体となっており、口頭での伝達は聞き違いや記憶忘れなど、内容が正確に伝わらないケースが多々あります。こうした実態を踏まえ、事務局と会員との双方向のやり取りを効率的・効果的に行う方法を構築していく必要があります。

(4) 危機管理体制の強化

顧客満足度調査では、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、高い割合でシルバー人材センターの発展に必要なこととして挙げられています。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。

取組の方向性と具体的な内容

(1) 広報の充実

➤ IT（ホームページ等）を活用したPR活動の実施 No.39【継続】

シルバーの活動内容や仕組みをより分かりやすく説明するために、当センターのホームページを随時見直していきます。また、新たに受注した業務の内容を紹介するなど、シルバー人材センターが受注している業務内容を紹介していきます。

➤ パンフレット・リーフレットの刷新と配布先の拡大 No.40【継続】

パンフレット等の内容について、よりシルバーの魅力が発信できるよう見直しを行うほか、銭湯など高齢者が利用する施設に掲出するなど、配布先の拡大を図っていきます。

➤ 地域でのイベントへの参加 No.41【継続】

町会・自治会等が主催するイベントに参加するなどし、シルバーの存在をPRしていきます。

(2) 職員の意識改革

➤ 適正な事務処理等を実施するための職場内研修の充実 No.42【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。

➤ 苦情処理等の事例研究に係るミーティングの実施 No.43【継続】

苦情処理経過簿等を活用し、苦情のあった事例の原因と対応策を研究する機会を数多く設け、認識の共有化を図ります。

➤ 定期的な職務分担の見直し No.44【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を行い、複数の職員が目での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

➤ 単独業務遂行から連携業務遂行へ No.45【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・役割を明確にするるとともに、上司への報告・連絡・相談を確実に実施し、職員間の連携を進めます。

➤ 事務局・会員間の情報伝達手段の改善 No.46【新規】

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、会員のスマホ等で事務局とやり取りができる仕組みを整備していきます。最終的には、就業報告書の事務局への提出を電子で行うようにするとともに、事務局から会員に送付している配分金明細書についても電子化を進め、郵送による送付を廃止する方向で取り組んでいきます。

➤ インボイス制度への対応 No.47【新規】

2023年10月に実施予定の「インボイス方式（適格請求書等保存方式）」について、シルバー人材センターの財政や配分金への影響も大きいことから、国の動向等を踏まえ、円滑な導入に向けて環境整備を進めていきます。

(4) 危機管理体制の強化

➤ 欠員対応会員の配置 No.48【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するとともに、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、業務の運営に支障がないようにしていきます。

➤ 夜間休日における緊急連絡体制の整備 No.49【継続】

夜間休日における緊急連絡網を確立するため、シルバー事務局職員に業務用の携帯電話を貸与し、その携帯電話の番号を就業会員に周知します。また、業務用機器に故障があった場合の連絡先を各業務先に掲示するよう徹底します。

➤ 危機管理マニュアルの作成 No.50【継続】

地震、水害等の災害が発生した場合に適確に対応するための危機管理マニュアルを適宜整備します。

三期計画の具体的取組内容

方針区分	基本方針の内容	取組の方向性	No.	具体的な内容	新・継	
基本方針1	会員の拡充と会員支援の充実	①新規会員の拡充	1	非会員が参加する事業の企画	新規	
			2	出張相談の実施	新規	
			3	会員募集のための広報媒体の工夫	継続	
			4	就業情報の公開	継続	
		②情報提供・相談体制の充実	5	メール等による情報提供	継続	
			6	会員サポーターの配置	継続	
			7	会員情報の定期的な更新	新規	
			8	高齢会員への就労支援	新規	
		③未就業会員等への支援の充実	9	長期就労者の解消の実施	継続	
			10	ワークシェアリングの徹底	継続	
			11	ローテーション就業の推進	継続	
			12	賛助会員制度の活用	継続	
			13	技術・技能職の育成	新規	
			14	安全対策基本計画に基づき実施	継続	
基本方針2	就業先の拡充	①新規受注の掘り起し	15	事業紹介・価格明示の推進	新規	
			16	不調案件のデータ収集と分析	継続	
		②新規分野への参入	17	ITの活用による受託事業の開拓	継続	
			18	ニーズに応える分野への参入の検討	新規	
基本方針3	質の高い仕事の提供	①研修体制の確立	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	継続	
			20	研修受講歴による処遇への反映	継続	
			21	就業時の研修・説明の実施	継続	
			22	クレーム対応・マナー研修の実施	継続	
			23	人権研修の実施	継続	
			24	その他センター独自研修の実施	継続	
			②マニュアル等の作成・整備・活用等	25	業務別作業マニュアルの作成・整備・活用	継続
				26	日常業務自己チェックリストの作成・整備・活用	継続
		27		業務別懇談会の実施	継続	
		28		顧客満足度調査の実施・評価	継続	
		③業務評価制度の構築	29	発注者向け意見はがきの配布・回収	継続	
			30	履行確認の徹底	新規	
		④苦情処理体制の整備	31	就業適格性審査委員会による評価の実施	継続	
			32	苦情処理経過簿の作成・活用による、苦情の再発防止	継続	
基本方針4	社会貢献活動の推進	①地域貢献活動への参加	33	さくらまつりなどのイベントでの清掃活動	継続	
			34	スカイツリー周辺の美化活動	継続	
			35	外国人来訪者への対応	新規	
		②自主的な地域貢献活動の展開	36	福祉施設への慰問活動(カラオケ、ウクレレ)	継続	
			37	オレンジサポーター等の育成	継続	
			38	一人暮らし高齢者の「みまもり」訪問	継続	
基本方針5	事業基盤及び組織の強化	①広報の充実	39	IT(ホームページ等)を活用したPR活動の実施	継続	
			40	パンフレット・リーフレットの刷新と配布先の拡大	継続	
			41	地域でのイベントへの参加	継続	
		②職員の意識改革	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	継続	
			43	苦情処理等の事例研究に係るミーティングの実施	継続	
			44	定期的な職務分担の見直し	継続	
		③事務局体制の整備	45	単独業務遂行から連携業務遂行へ	継続	
			46	事務局・会員間の情報伝達手段の改善	新規	
			47	インボイス制度への対応	新規	
		④危機管理体制の強化	48	欠員対応会員の配置	継続	
			49	夜間休日における緊急連絡体制の整備	継続	
			50	危機管理マニュアルの作成	継続	

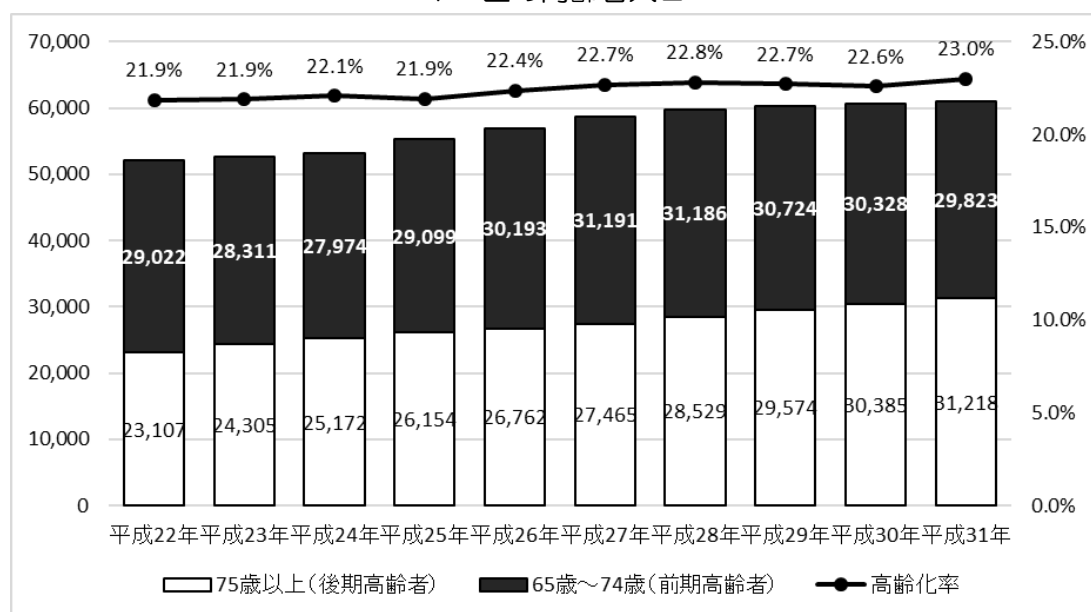
＜参考資料＞

墨田区シルバー人材センターを
取り巻く現状及び課題

(1) 墨田区の高齢化の状況

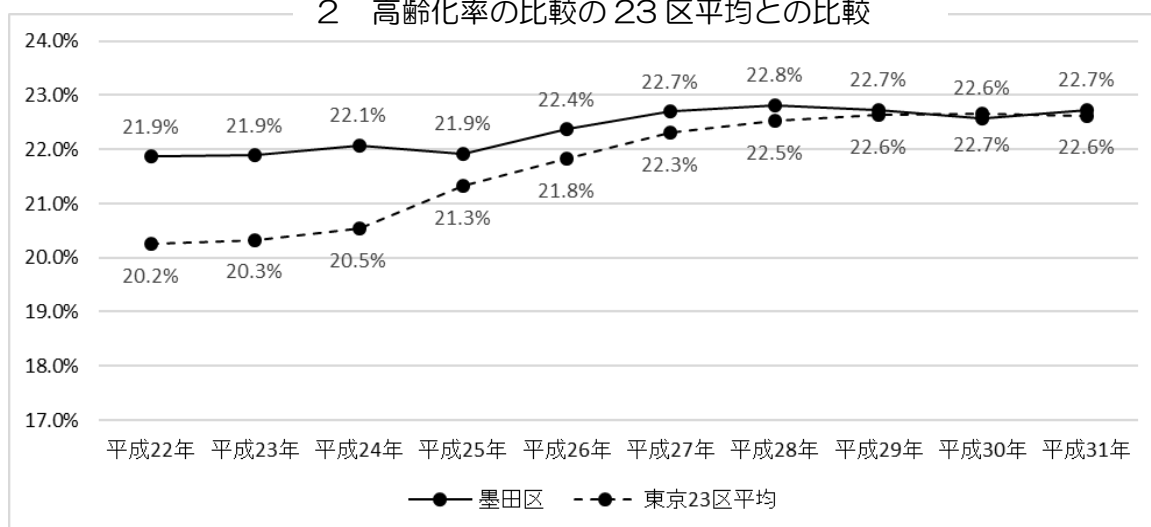
- 墨田区の高齢者人口（65歳以上）は年々増加しており、6万人を超えています。
- 高齢化率は、23区平均と比べて高い割合にありますが、平成29年以降はほぼ同水準になっています。

1 区の高齢者人口



注：各年1月1日現在の住民基本台帳

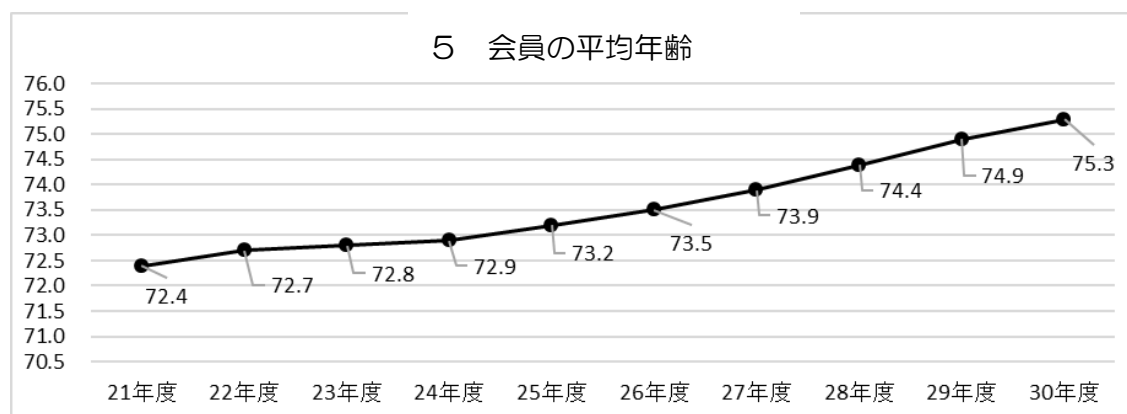
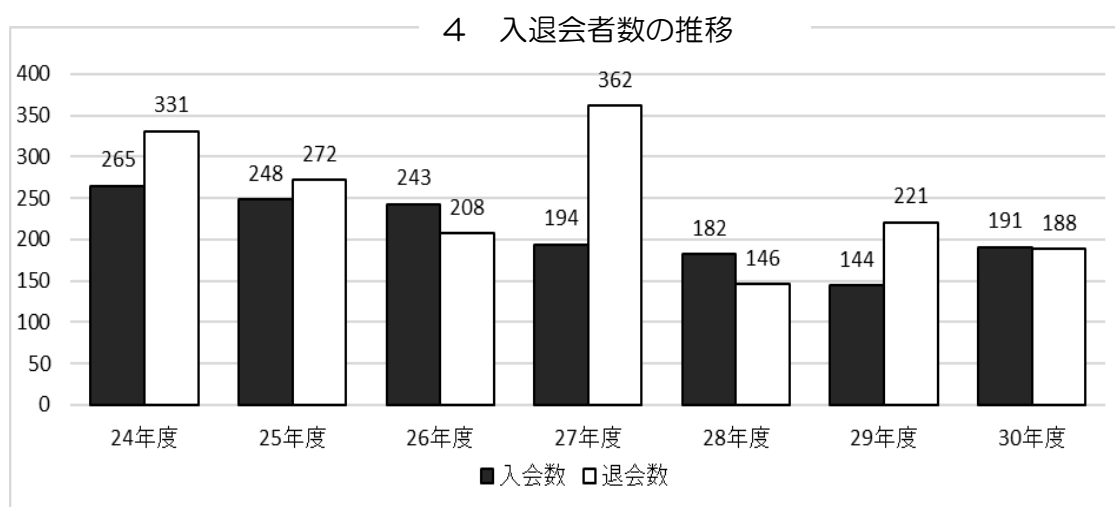
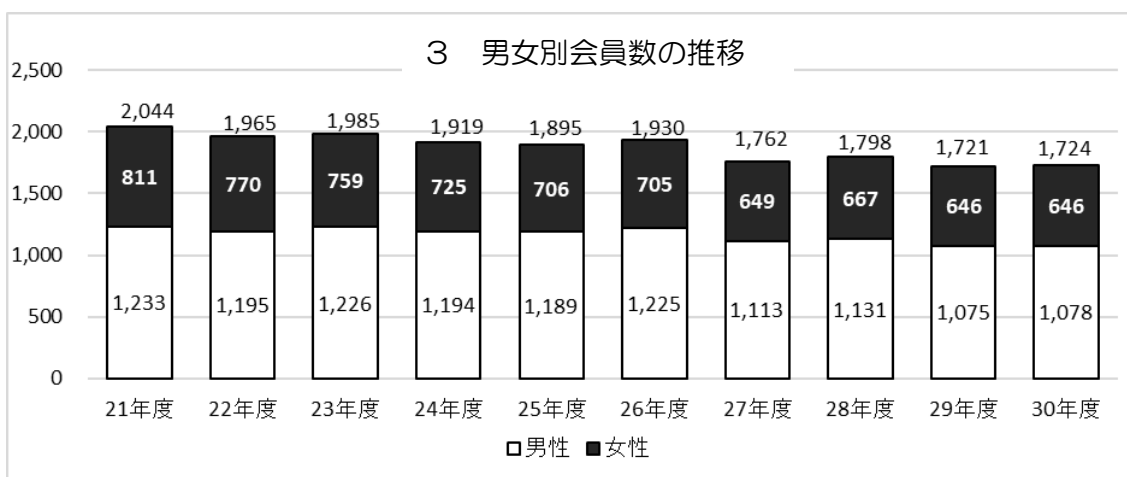
2 高齢化率の比較の23区平均との比較



注：「住民基本台帳による東京都の世帯と人口」（各年1月1日現在）

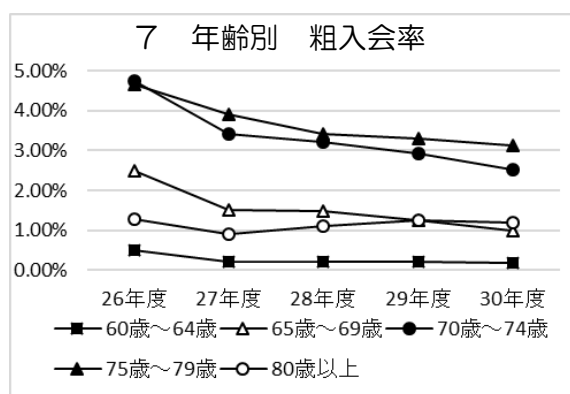
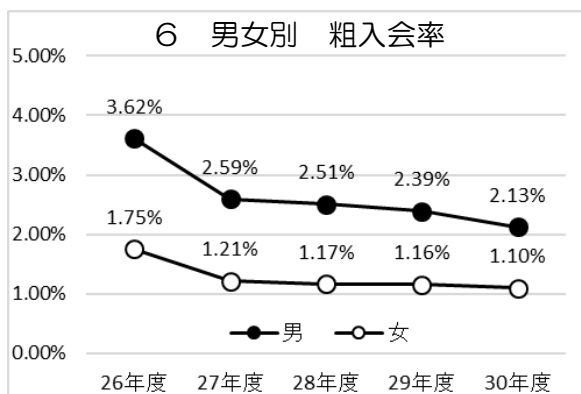
(2) 会員数の推移

- 21年度以降減少傾向が続いています。30年度は入会者数が増え、退会者数が減った結果やや増加しました。
- 会員の平均年齢は年々高くなり、30年度は75歳を超えました。



(3) 粗入会率の推移

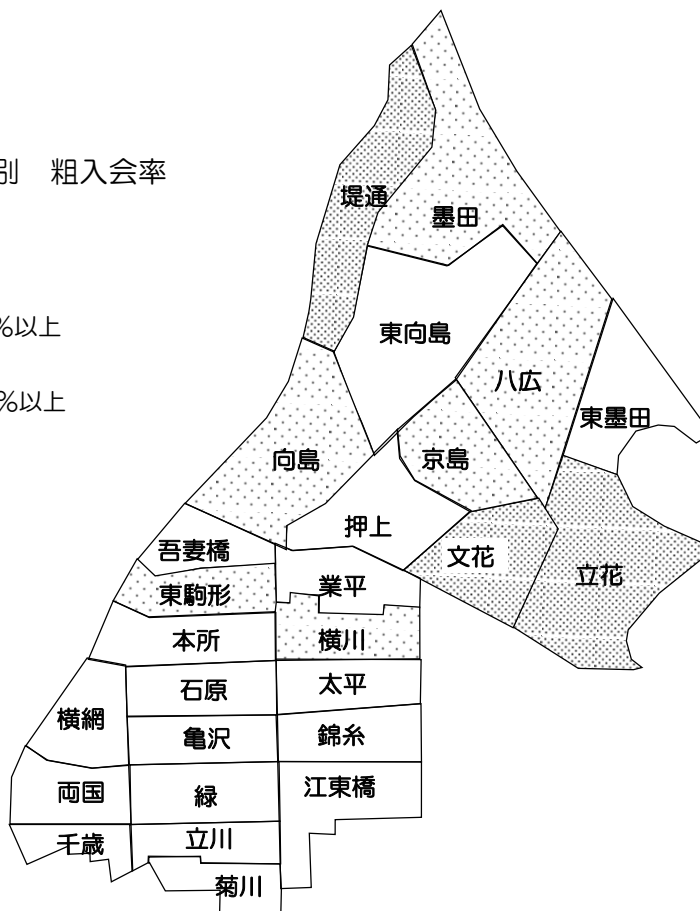
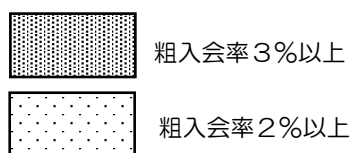
- 粗入会率（高齢者人口に占める会員の割合）は男性・女性とも減少しています。また、80歳以上の年齢層が増加傾向にあります。
- 地域別には、南部よりも北部のほうが入会率が高い傾向にあります。



注：各年度末の数

注：粗入会率＝会員数÷各年度末住民基本台帳人口

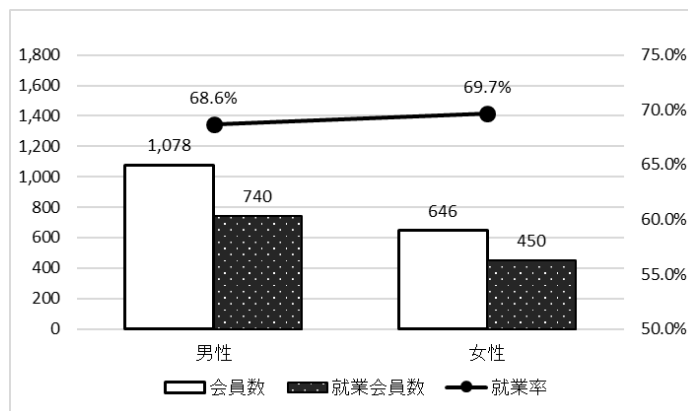
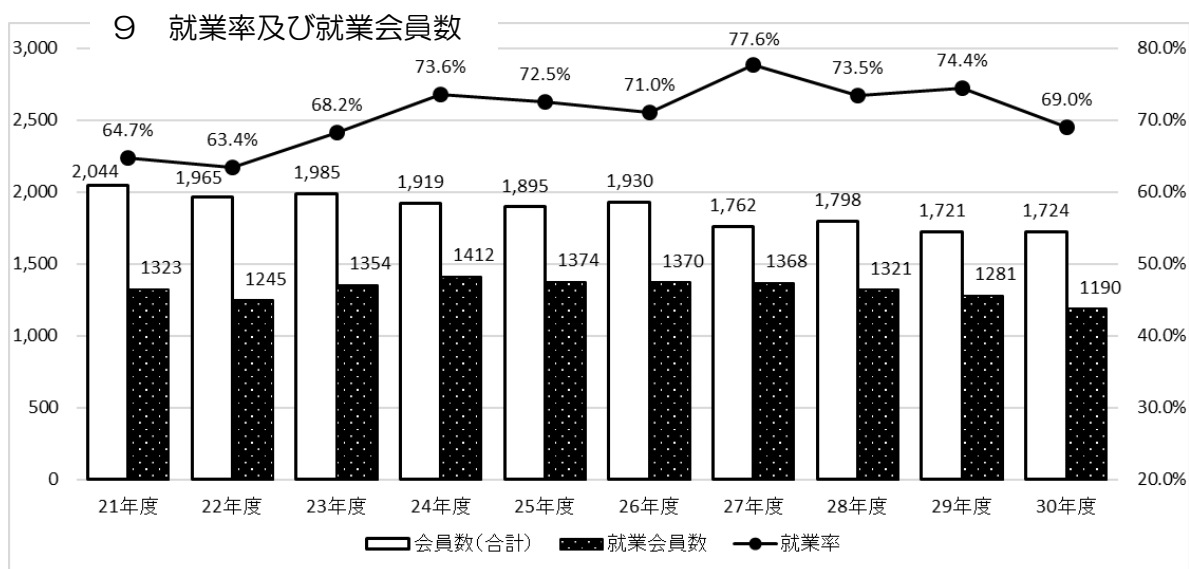
8 地域別 粗入会率



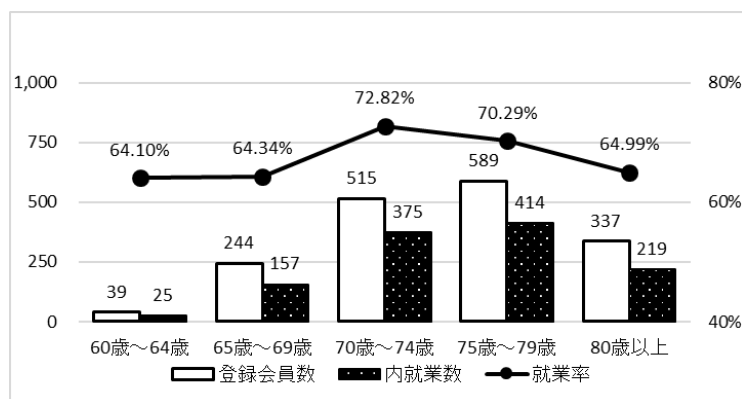
注：平成31年4月1日の60歳以上の住民基本台帳人口及び令和元年7月末の会員数をもとに算出

(4) 就業率及び就業会員数の推移

- 会員の就業率は、24年度以降減少傾向にあり、30年度は69%になっています。男女別では、女性会員の就業率が男性よりも高くなっています。
- 年齢別では、就業会員数は75～79歳の年代が最も多くなっていますが、就業率では70～74歳の年代での就業率が最も高くなっています。



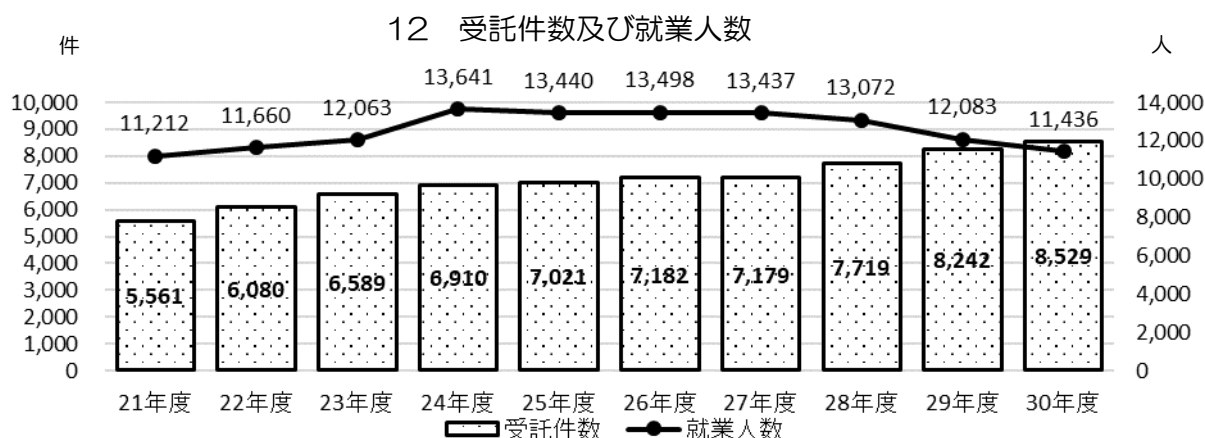
11 年齢別
就業率及び就業会員数



※ 平成29年度以降の9～11の就業率及び就業会員数には、労働者派遣事業の就業会員数を含んでいます。

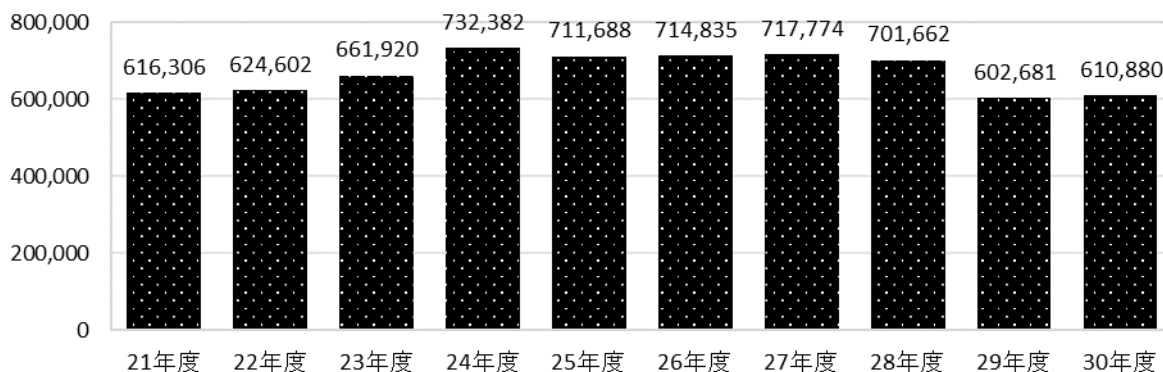
(5) 受託件数及び配分金の推移

- 受託件数は上昇していますが、就業人数は27年以降減少が続いています。配分金は29年度に大きく減少しています。
- 1人当たりの1か月平均の配分金は、29年度を除き、5万3千円前後で推移しています。



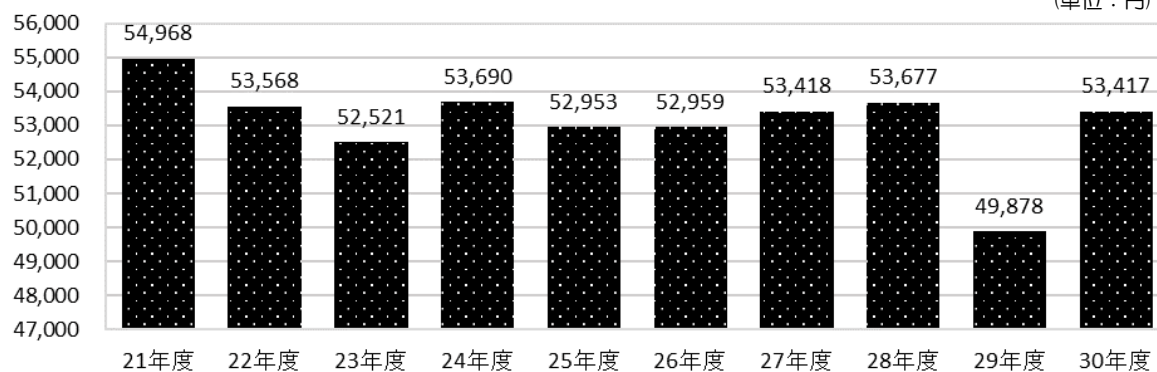
(単位：千円)

13 配分金

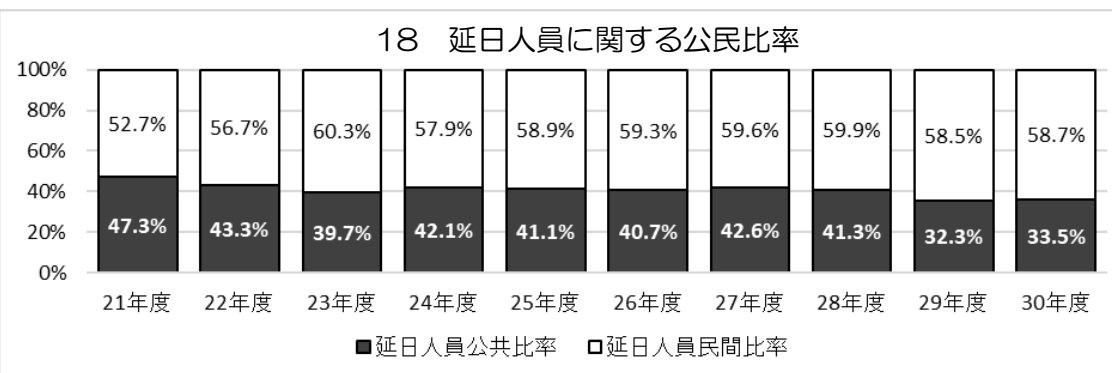
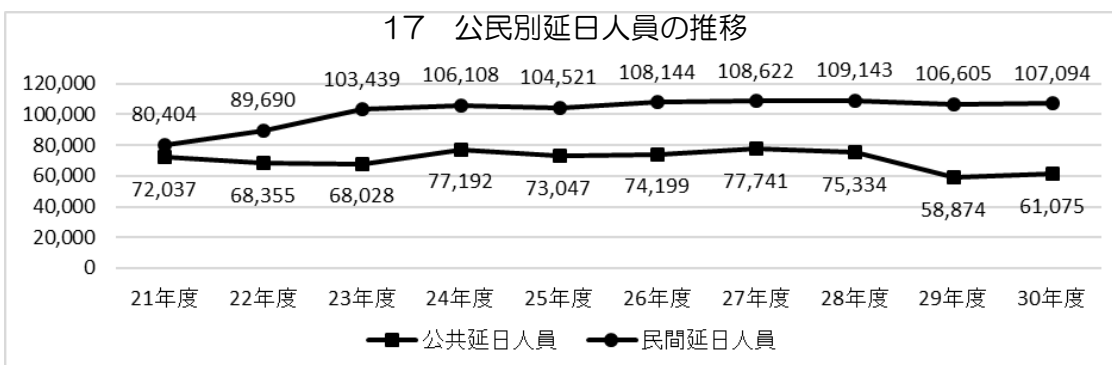
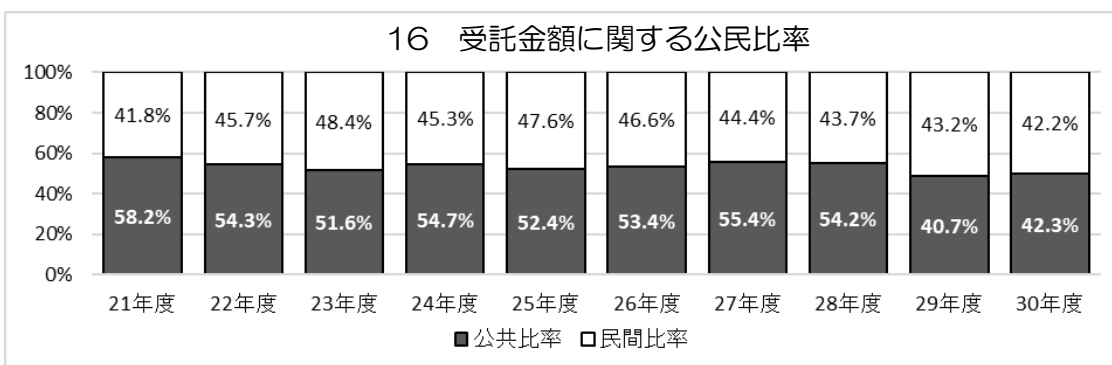
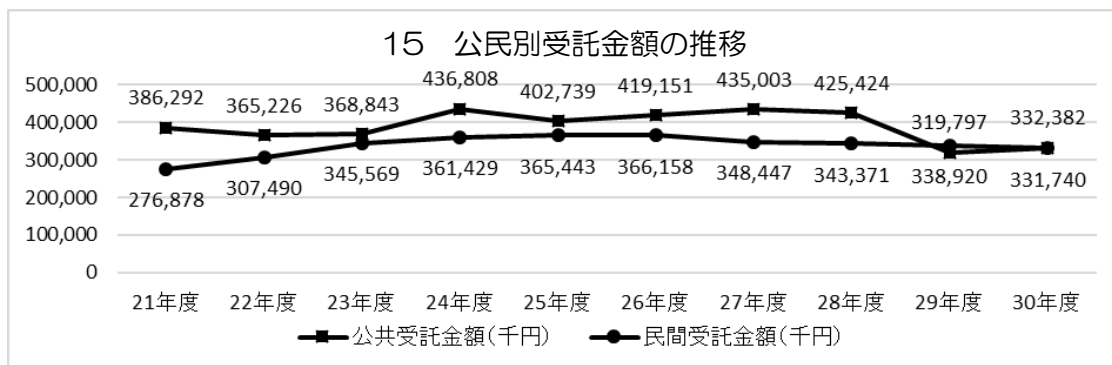


14 一人当たりの1か月平均の配分金

(単位：円)

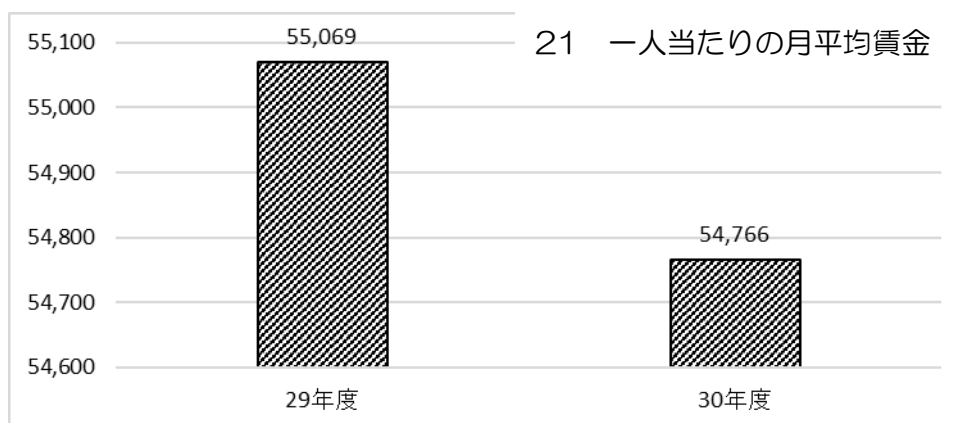
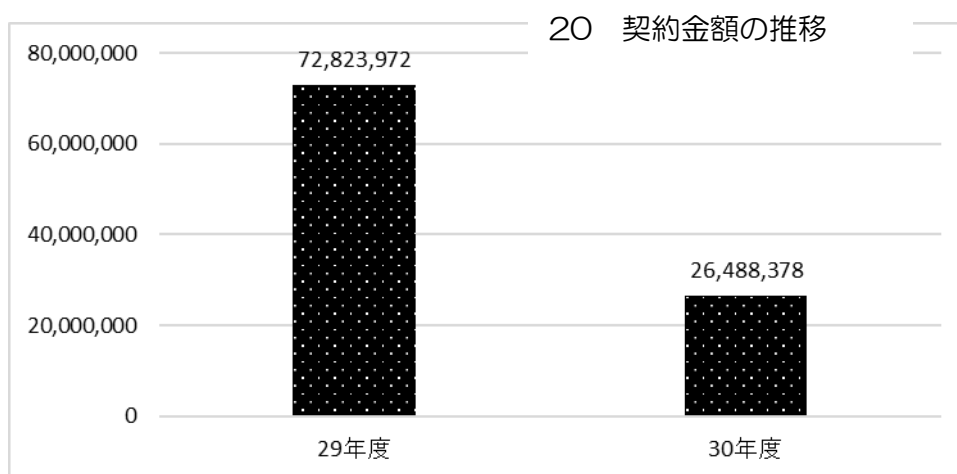
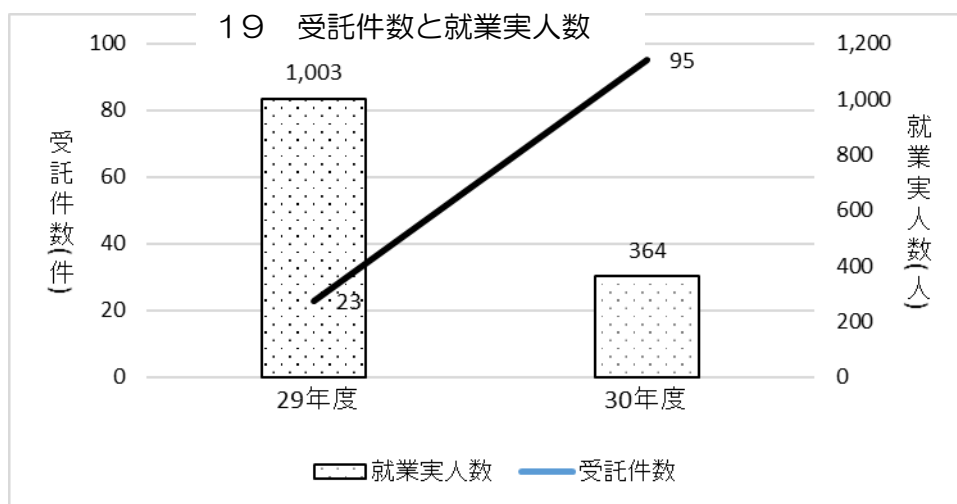


●受託金額の公民比率は、公共≧民間となっています。
 ●延日人員の公民比率は、民間>公共であり、民間が増加傾向にあります。



(6) 派遣事業の実績

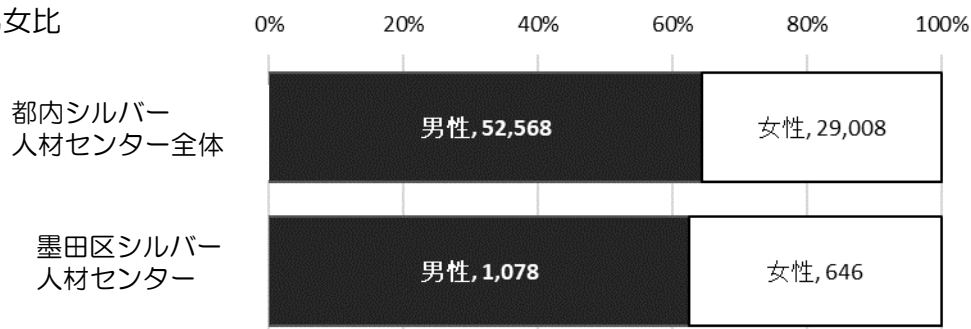
- 29年度から開始した派遣事業は、29年度の公共駐輪場での受注が1年度で終了したため、30年度の就業実人数及び契約金額は大きく減っています。しかし、受託件数は増加しています。
- 1人当たりの月平均賃金は、55,000円程度となっています。



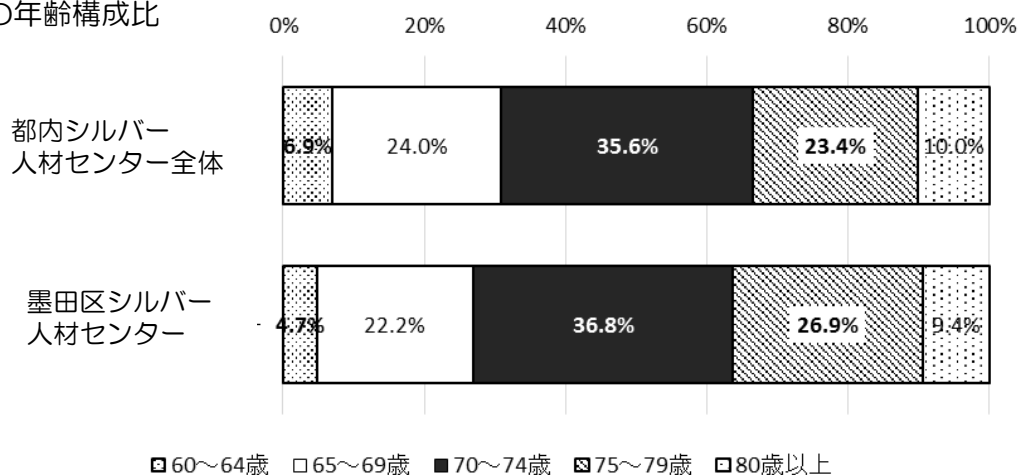
(7) 会員や就業に関する東京都との比較

- 都全体のシルバー人材センターの平均と比べて、墨田区は女性の割合、70歳以上の会員の割合が高いことが特徴です。
- 公共機関からの受託金額の割合が多い点も墨田区の特徴となっています。

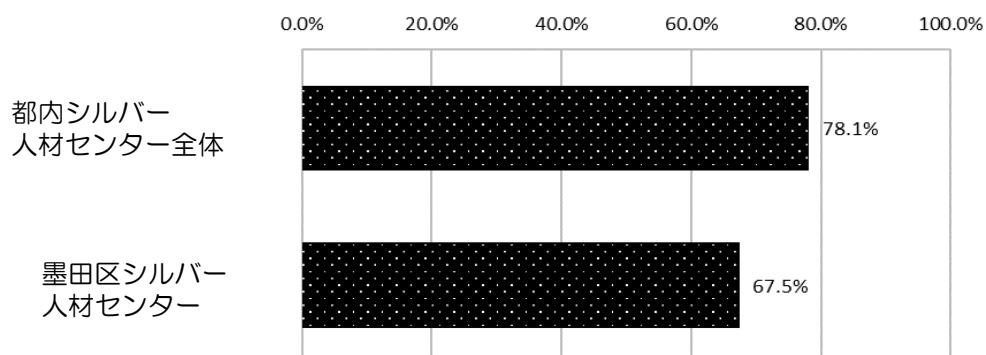
22 会員の男女比



23 会員の年齢構成比



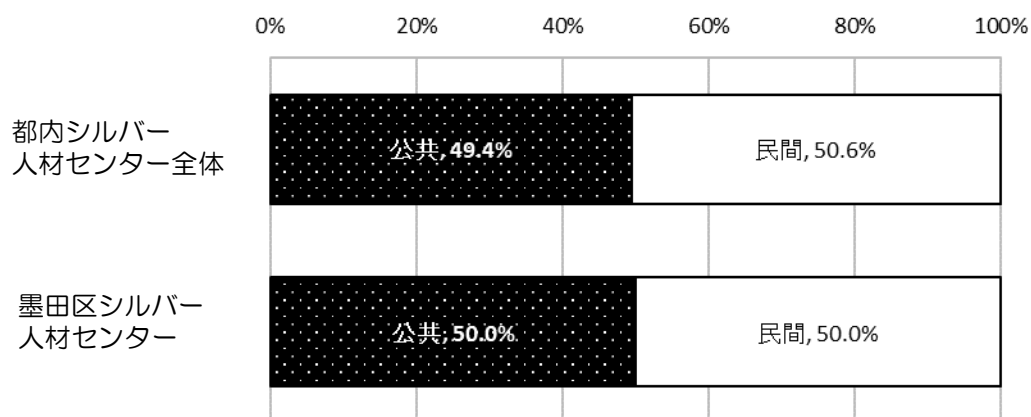
24 就業率



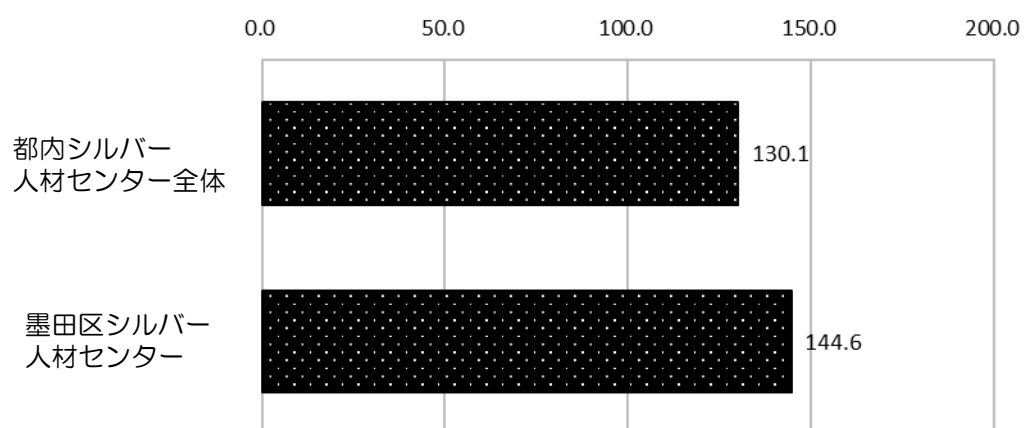
注：平成30年度の比較。東京都の値は、東京都シルバー人材センター連合のデータによる。

注：就業率は請負事業の比較であり、派遣事業は含まれていない。

25 公民の割合



26 一人当たりの年間従事日数



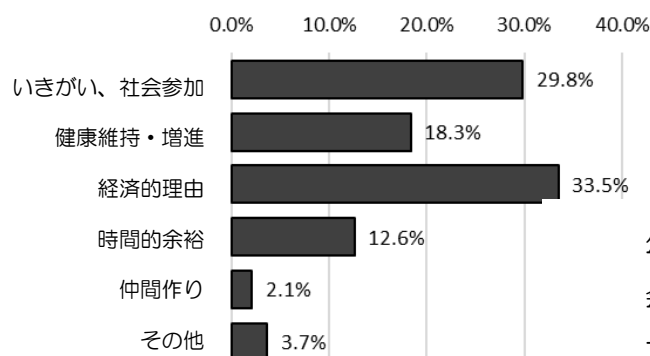
注：平成 30 年度の比較。東京都の値は、東京都シルバー人材センター連合のデータによる。

注：一人当たりの年間従事日数＝平成 30 年度一年間の就業延人数÷同就業実人員

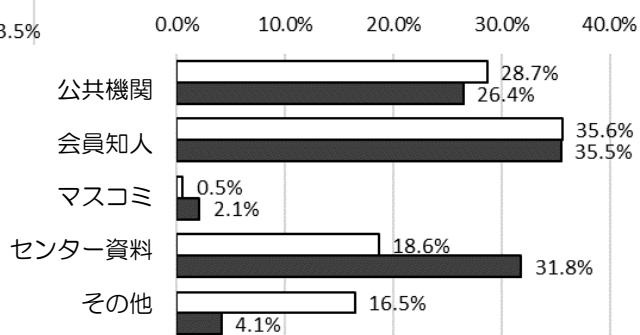
(8) 会員の基本属性及び意見・要望

- 入会動機は、前回調査（平成26年の調査）では時間的余裕（30.9%）、健康（24.3%）、生きがい（17.3%）の順でしたが、今回調査では経済的理由が33.5%と一番多く、ついで生きがい（29.8%）、健康（18.3%）の順となっています。
- 入会時年齢は、前回調査と比較すると、60～74歳の割合が減少し、75歳以上の割合が増加しました。
- 入会経路は、前回調査と同様、会員知人の割合が最も比率を示しています。また、今回調査では公共機関の割合が高い比率となりました。
- 希望就業日数は、前回調査と同様週4日が50.6%と高い比率を占めていますが、週5日（28.1%）、週3日（16.9%）の割合も増加しました。
- 希望就業時間は、4時間の比率が最も高く、ついで、5時間、3時間の順となっています。前回調査では、4時間、5時間、7時間の順でした。
- 退会理由は、病気（本人）の割合が極めて高くなっています。

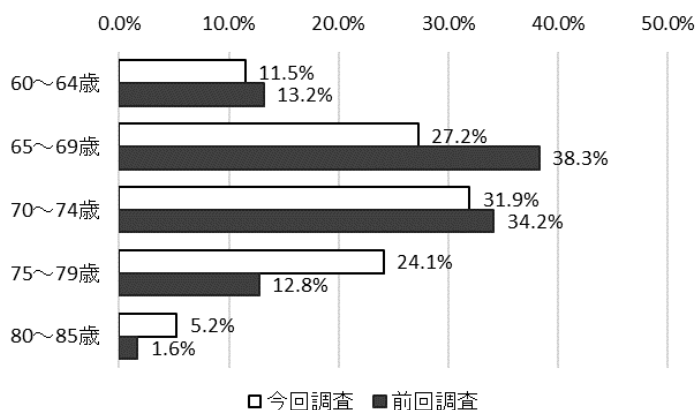
27 入会動機



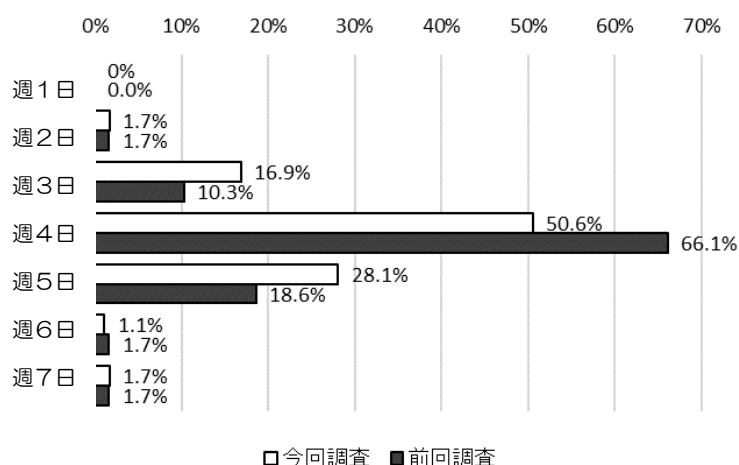
28 入会経路



29 入会時年齢



30 希望就業日数

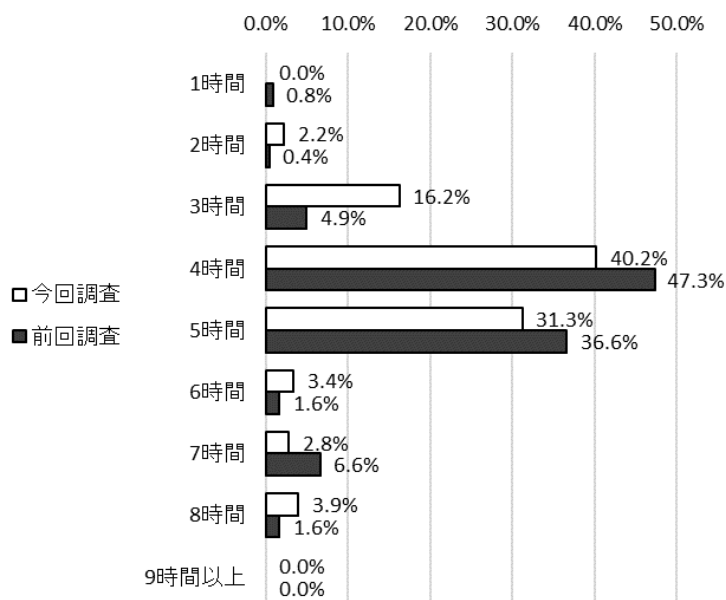


注：27～31 までのデータ

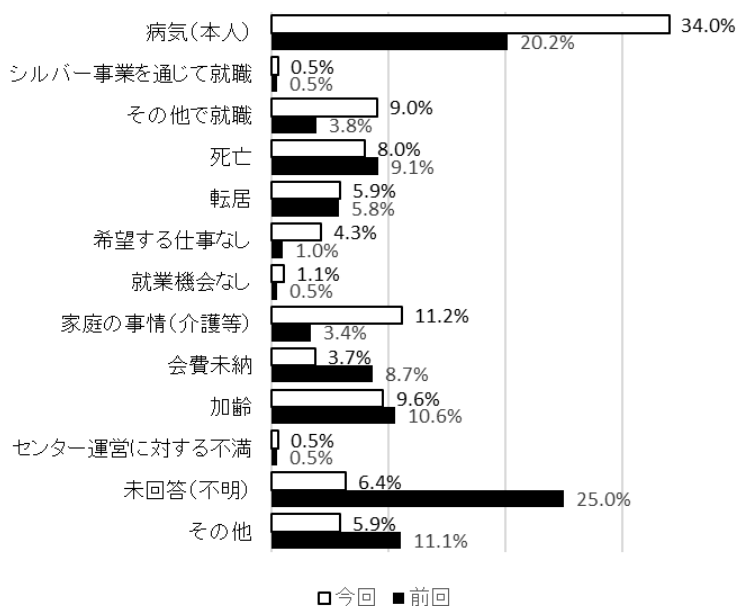
【前回調査】平成 26 年度中に新たに会員となった 243 人を集計

【今回調査】平成 30 年度中に新たに会員となった 191 人を集計

31 希望就業時間



32 退会理由



注：32 のデータ

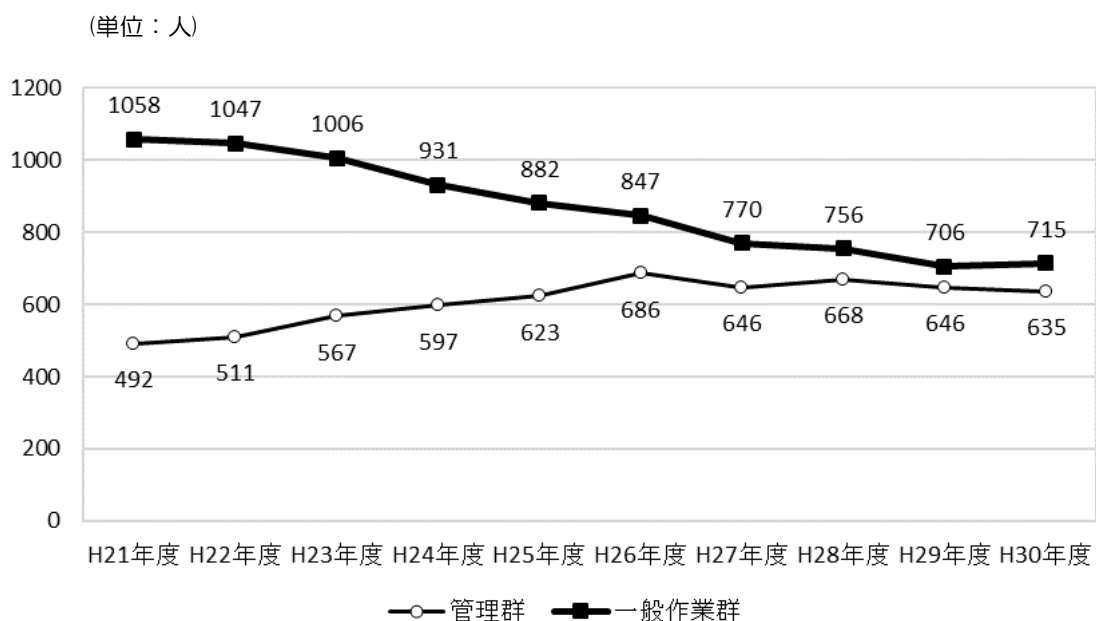
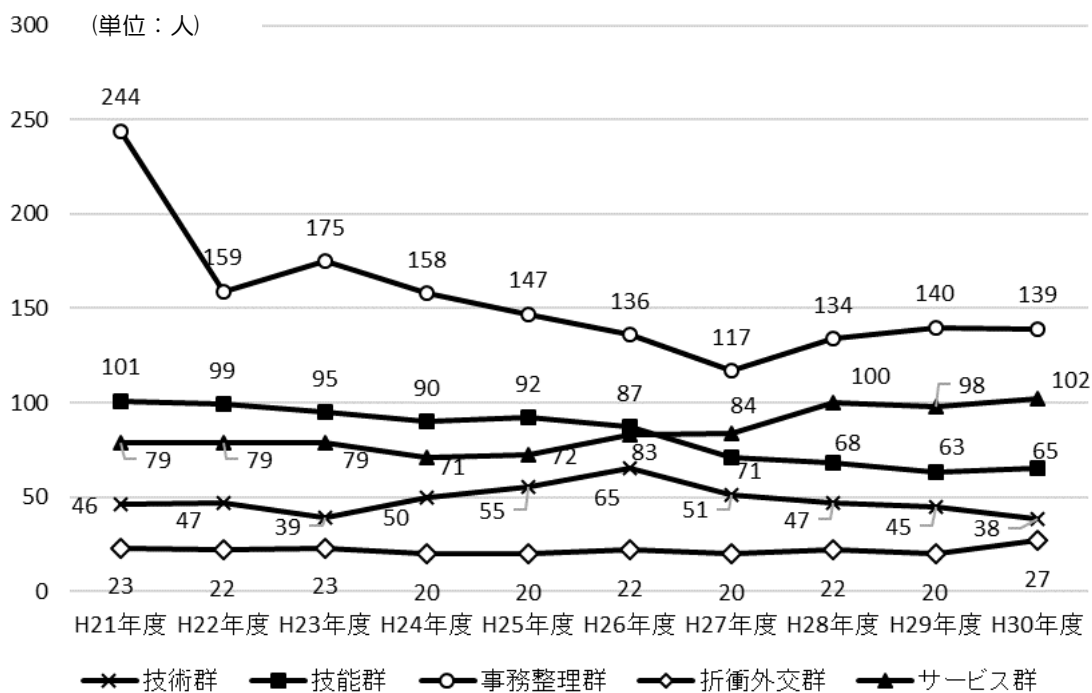
【前回調査】平成 26 年度中に退会した会員 208 人を集計

【今回調査】平成 30 年度中に退会した会員 188 人を集計

●会員の希望が多い職業群は、一般作業群（清掃作業、内職、軽作業等）と管理群（建物・施設管理、駐輪場管理、自転車整理等）ですが、一般作業群は29年度以降増加し、管理群は28年度以降減少傾向にあります。

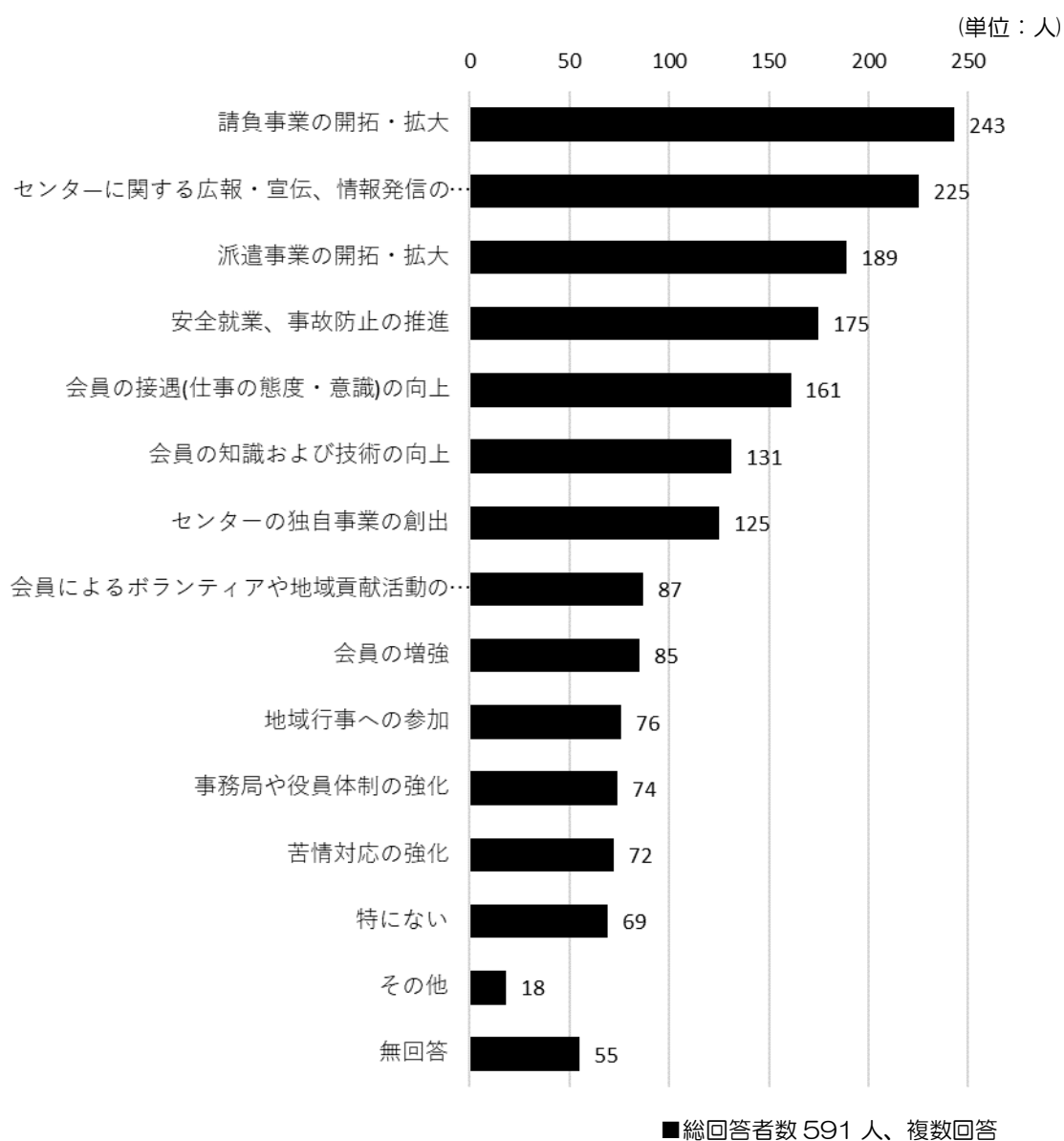
●サービス群、技術群、折衝外交群（集金、配達等）は増加傾向にあります。

33 会員が希望する職業群の動向



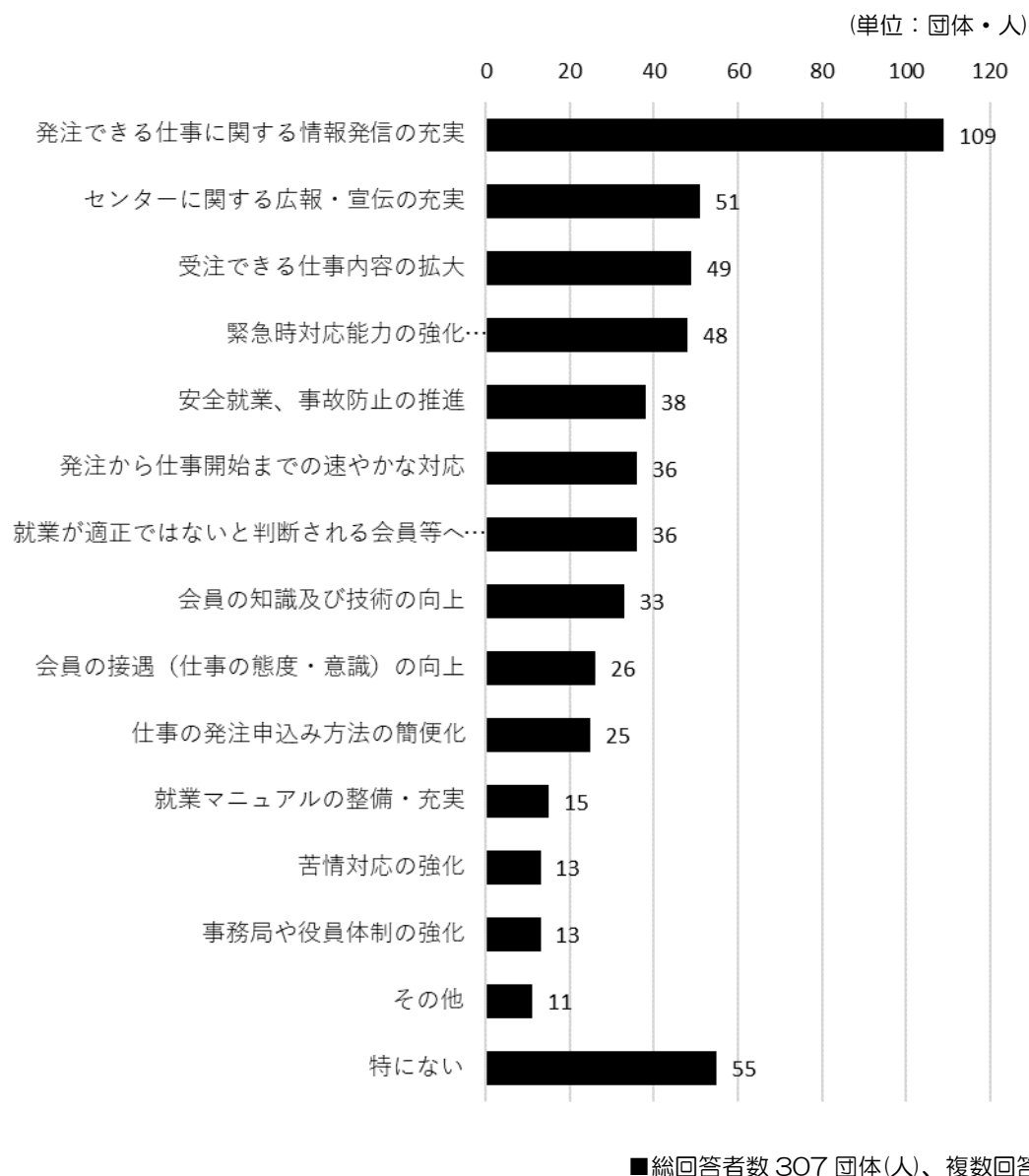
- 就業先の開拓・拡大やセンターの広報・宣伝といった仕事を増やす取組が期待されています。
- 会員の接遇・仕事の態度、会員の知識向上など、質の高い仕事の提供についても、多くの会員がシルバーの発展のために大切だと思っています。

34 シルバー人材センターの発展、活性化のために大切だと思うこと（会員意見）



注：令和元年7月実施の会員・発注者アンケートによるもの

35 シルバー人材センターの発展、活性化のために大切だと思うこと（発注者意見）



注：令和元年7月実施の会員・発注者アンケートによるもの

シルバー人材センターの発展、活性化のために大切だと思うこと

<センター会員の自由意見の抜粋>

■会員の拡充と会員支援の充実

- 業務上の指示、連絡事項の連絡の徹底をお願いしたい(人からの伝達だと不明確)。
- 事務局担当者は電話だけでなく現場に来て欲しい。
- 作業に従事している会員と事務局担当職員とのコミュニケーションをもっと密にとってもらいたい。
- 事務局は仕事の内容等を把握したうえで割り振ってほしい。丸投げはやめるべきだ。
- 職員の使い易い人だけに就業させないで、新しい人にも仕事をやらせて欲しい。
- シルバーセンターの掲示板に仕事が貼りだされているが、センターに行かなくても見られるようにしてほしい。

■就業先の拡充

- スーパーなどの弁当作り盛付等の仕事があったら良い。
- 派遣会員に派遣の仕事の紹介をもっと多くして欲しい。
- 会員が仕事する場所を多く、開拓してほしい。仕事をさがしている会員がたくさんいるので、ぜひ事務局がんばってほしい。
- 仕事の種類を増してほしい。

■質の高い仕事の提供

- 仕事の趣旨を理解して動いていない人がいる。規程、マニュアルを作り、基本的なルールのもと、仕事を理解してもらうべきだ。研修会も必要。「基本的なルールを守り、仕事を理解し、一步一步前進する。」ことが大切と思う。
- 休み時間を長く取る人もいる。暑い時間働いているので、みんな同じに働いてほしい。出来ない人に対するの対応を考えてほしい。
- 高年齢が集合した仕事として理解しているが、同一仕事、給与で働いているなか、あまりにも仕事に対する意識が低く、工作中イライラすることがある。指導はできないものか。

■就業期間

- なれた仕事をなれた人に継続しているように見えるが、少しずつ入れ替えていくほうが良いのでは？
- 十数年間同一人物が独占し続ける今の状態はいかがなものか。一定期間を過ぎたら、センターが勧告し、他の会員に交替させるのが「シルバー人材センター」ならではの、独自の役割ではないのかと考える。

<発注者の自由意見の抜粋>

■仕事の質の確保

- ただ、やりたい人がいるからというだけで紹介するのではなく、経験、実績によって、その人材の料金も変えるべきだ。
- 一般事務で会員さんがやりたい時、簡単な適正テストをしてから派遣してほしい。
- 派遣する人がちゃんと動けるかどうか管理すべき。
- 時間内で他の方とのおしゃべり等をしている事が多い。もう少し、丁寧な仕事を希望する。

■対応の改善・充実

- 発注から就業までの期間が長いので短くしてほしい（植木・草取り）。
- 個人の方も分かるように、具体的な仕事内容や価格をアピールしてもらいたい。
- すぐの補充はむずかしいと思うが、なるべく早めに次の従事者に来てほしい。

■請求・支払の方法

- 支払いをコンビニ払いではなく銀行自動振り込みで支払いたい。振込料負担でも良い。（家事援助）

■事業拡大

- 縫製作業ができる年配者は多いと思うので、ミシンの準備をすれば、作業員の活躍の場も増えると思う。
- 今後、認知症の方や障害者の方を積極的に採用し、活動する機会を拡げて欲しい。
- 退職後も、活躍できる仕事先があること、シルバー人材センターさんの存在は大きい。今後も多くの方が気持ちよく働ける環境を作ってあげて欲しい。

注：令和元年7月実施の会員・発注者アンケートによるもの。表現は変えています。

■ 検討経過

開催年月日	名称	検討内容
令和元年6月24日	総務部会	計画策定スケジュール案検討
令和元年7月11日	総務部会	第二期中期計画の評価・アンケート内容検討
令和元年7月23日	事業部会	第二期中期計画の評価・アンケート内容検討
令和元年7月31日	理事会	計画策定スケジュール・アンケート実施の決定
令和元年9月17日	総務部会、事業部会	アンケート中間結果の分析
令和元年10月21日	総務部会	会員アンケート結果の分析
令和元年11月18日	総務部会	会員・お客様満足度調査結果の分析
令和元年11月21日	事業部会	会員・お客様満足度調査結果の分析
令和元年11月27日	理事会	会員・お客様満足度調査結果の報告
令和元年12月9日	総務・事業・広報合同部会	第三期中期計画の方向性、取組内容の検討
令和2年1月29日	理事会	第三期中期計画中間のまとめ
令和2年3月25日	理事会	第三期中期計画の策定

墨田区シルバー人材センター 第三期中期計画書
(令和2年度～令和6年度)

令和2年(2020年)4月 発行

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/>