

第1次中期計画 (令和4年～6年)

第1次中期計画テーマ

～地域社会に幅広く寄り添い、貢献するために、
持続可能な事業運営を行っていく～



目 次

センターを取り巻く環境		
中期計画を策定するに至った経緯	1
高齢者社会の現状	1
高齢化社会問題の解決	1
センターと会員の役割	1
中期計画作成の事前検討		2
中期計画策定委員会の発足	2
現状のセンターの問題点の認識から取り組むべき課題	2
中期計画の期間	2
センターが運営していく上でのあるべき姿	3
基本方針		
会員関連	
会員の資質向上	4
会員数の拡大と就業拡大	4
安全就業の推進	5
個人情報保護の徹底	5
組織運営関連	
理事会の活性化	6
地域班活動の見直し	6
理事・監事 選考委員会の見直し	6
事務局組織の強化	6
経営体質の強化	6
センターの普及活動とPR	7
会員のITリテラシーの向上	8
資料編		
中期計画策定委員会で検討したセンターの現状課題	9～17
顧客満足度調査の結果から	18～21

【センターを取り巻く環境】

中期計画を策定するに至った経緯

当センターは、任意団体、さらに法人化(平成23年)されて以降、中期計画(以下、中計)を作成したことはなかった。

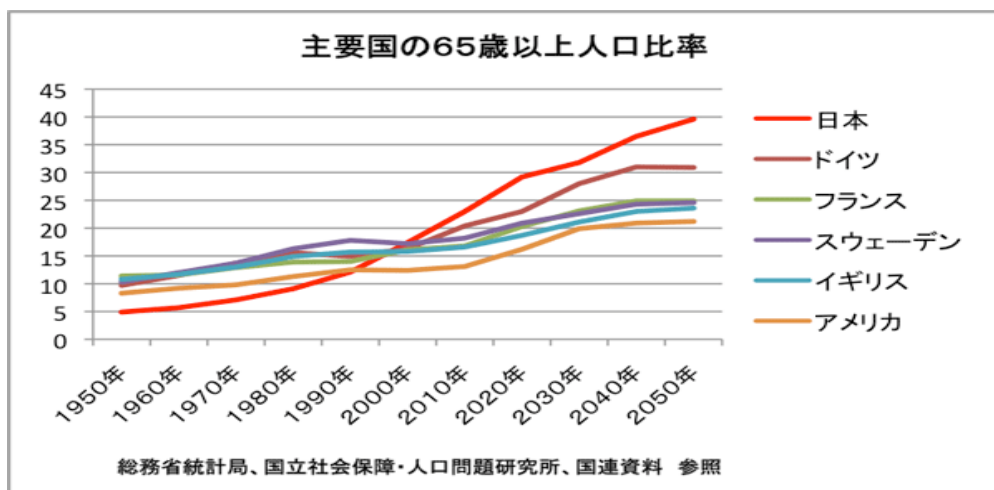
本来であれば、翌年度の業務計画、収支予算作成時においても、中計をローリングしながら業務計画、収支予算を作成していくのがステップである。

基本的にセンター執行機関である理事会を構成する理事、監事も2年で交代されることからセンター運営の中核である中計を作成し、運営の基本がブレない様に、中計をローリングしながら、その時々業務計画、収支予算を作成することが重要である。

また、センター会員の平均年齢も増々高齢化が進み、また新規入会員も同様であり、就業率も低下傾向が顕著である。一方で、今後のセンター経営上、ひじょうにインパクトがある消費税法(インボイス制度)の対応も避けられない状況であることを鑑み、中計策定が今こそ、必要であるとの考えにもとづき、策定するにいたった。

高齢化社会の現状

内閣府による『令和3年版高齢社会白書』によれば、日本の総人口は、2020年10月1日現在、1億2,571万人。65歳以上の人口は、3,619万人で、総人口に占める65歳以上の人口割合は28.8%の高齢化率となっている。65歳～74歳人口は1,747万人、総人口に占める割合は13.9%。「75歳以上人口」は1,872万人、総人口に占める割合は14.9%で、65歳～74歳人口を上回っている。この年齢比率は、当センターの在籍会員比率と通じるところがある。



高齢化社会問題の解決

高齢化のハイスピード、高齢者の単身世帯の増加、人口減少による支える側の地域の負担増と人手不足が顕著になっている。

この人手不足解消にシルバー人材センターのニーズがある。

センターと会員の役割

地域での人手不足分野の社会経済的支援のためにセンターが役割を担うことになる。センターが捉えている人手不足分野は、事業所における補助的作業、高齢者の一人世帯における家事援助的作業である。この作業支援を通じて会員は、経済的側面から自立し、社会的側面では生きがい、地域社会との結びつきを繋ぐことができる。

【中計作成の事前検討】

中計策定委員会の発足

理事・監事及び事務局職員で中計策定委員会を発足し、月1回の開催ペースで検討を実施し、計5回行った。

まず、委員会メンバーは、理事会としての活動、センターの様々な情報を入手できる立場から、センターとしての問題点、また、一会員として就業している中での問題点を抽出し、対策を検討した。

基本的にはブレインストーミング法を用いて、現状を把握し、委員会メンバーで共有することから始めた。

この問題点・対策の中で、中計で取り組むべき課題を抽出することとした。

現状のセンターの問題点の認識から取り組むべき課題

委員会での検討結果から、取り組むべき課題は次のとおり。

優先すべきは、

- 1) 会員の資質向上
- 2) 会員数の拡大と就業拡大
- 3) 安全就業の推進
- 4) 個人情報保護の徹底

また、組織運営面において、

- 1) 理事会の活性化
- 2) 地域班活動の見直し
- 3) 理事・監事 選考委員会の見直し
- 4) 事務局組織の強化
- 5) 経営体質の強化
- 6) センターの普及活動とPR

さらに、

会員のITリテラシーの向上
となった。

この項目を中心に基本方針を設定し、それぞれを推進していくこととする。

計画の期間

第1次中期計画の策定期間を令和4年度からの3年間としています。この間の法制度の改正、社会経済的変化、また近年地球温暖化による自然現象により、計画を大幅に変更せざるを得ない状況になった場合には、見直し、変更計画を策定することとします。

【センターのあるべき姿】

当センターが描くあるべき姿は、以下とする。この姿にするために、中計を策定・実行・評価し、基本方針を策定のうえ、ブラッシュアップし、着実に実行していく。

◆センター基本理念

- ・地域社会から信頼を得ている。

◆安全就業、安全衛生

- ・事故ゼロの就業が続いている。
- ・病欠会員が少ない。

◆就業拡大

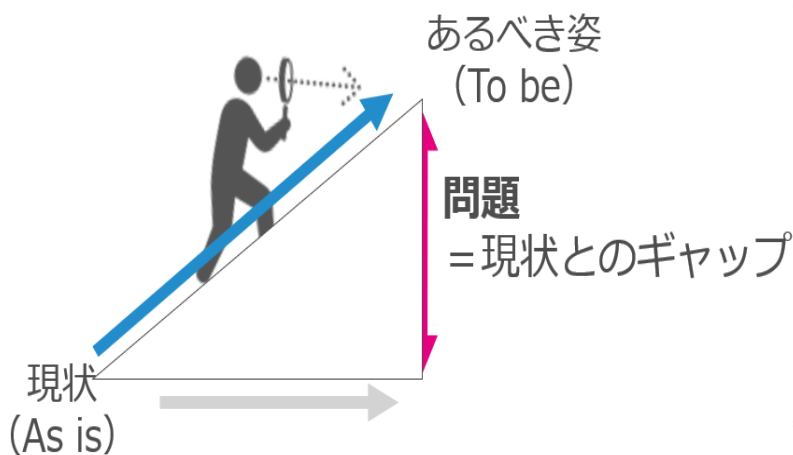
- ・就業を求める会員が適所で就業できている。
- ・ワークシェアリングが進み未就業の会員がいない。
- ・求められる人材とのマッチングが容易にできる。

◆会員資質

- ・会員の自主・自立ができている。
- ・就業先からのクレームが無い。

◆組織運営

- ・理事会が活性化されている。
- ・財務的にも事業的にも、持続可能な事業運営が行われている。



<会員関連>

以下を基本方針とし具体的に計画作成し、進めていく。

会員の資質向上

既存会員の資質向上と今後の新会員の為に、機会ごとに接遇教育等を実施していく。過去に実施した顧客満足度調査(別紙 資料 参照)で、概ね顧客からは満足いただいているが、中には苦言を呈している顧客もいる。これは、現状でも、基本的には相違していないと思われる。

会員数の拡大と就業拡大

会員数の拡大と就業拡大は、両輪であり、会員数の拡大は、常に意識しつつも、永遠の課題と思われる。特に、草刈り、剪定、公共・企業内での清掃作業が、恒常的な会員不足の業務になっている。また、今後さらに女性会員数の拡大を推進していく必要がある。

各年度末会員状況

(単位:人、%)

	H29年	H30年	R01年	R02年	R03年	R04年	R05年	R06年
男性	193	186	160	155	131			
女性	110	118	120	116	103			
合計	303	304	280	271	234			
男女比率	64 ; 36	61 ; 39	57 ; 43	57 ; 43	56 ; 44			
目標会員数						290	295	300
入会数(a)	41	35	40	34	42			
退会数(b)	34	64	43	22	52			
(a)-(b)	7	▲ 29	▲ 3	12	▲ 10			
対前年比	99.3	100.3	92.1	96.8	86.3			
70歳以上の 会員比率	65.3	71.1	76.1	79.7	81.8			

年度ごとの就業率

(単位:%)

	H29年	H30年	R01年	R02年	R03年	R04年	R05年	R06年
就業率	73.4	72.5	71.9	69.9	65.5	72.0	73.0	74.0

※R04~6年は目標値

R02年度の年齢層別、粗利入会率

(単位:人、%)

	全体	60~64歳	65~69歳	70~74歳	75~79歳	80歳以上
会員数	271	5	50	112	69	35
粗利入会率	3.0	0.3	2.7	5.7	5.1	1.5

R02年の入退会者現象は、ゴールド会員制度導入によるところが大きい。退会を極力思い留める様、コミュニケーションを駆使して会員で残るように話し合うことも必要と思われる。上記の制度を活用するように促すことも重要である。

就業率が低下傾向であり、新型コロナ感染拡大による就業先での就業が少なくなったことも起因する。

就業拡大の面では、70歳以上の比率が増々大きくなることから、この階層の就業先の確保が最も必要となる。

【基本方針】

安全就業の推進

安全は何にもまして最重要事項として捉えることは当然のことと認識しているが、屋外作業従事者で、やはり安全器具を身に着けず就業してる会員が散見されている。安全・適正就業委員会においても安全パトロールの回数を上げて、さらに厳格に注意喚起をし続ける必要がある。

	年度別、保険対象事故					(単位：件、千円)
	H29年	H30年	R01年	R02年	R03年	
傷害事故数	3	2	1	1	0	
賠償事故数	5	2	1	1	0	
支払保険金	783	517	64	106	0	

上記は、過去の事故状況で、賠償事故の多くは刈払い機による業務中の石跳にるものである。件数及び金額共に減少傾向にある。

安全・適正就業委員会による各種対策による事故減少削減効果が大きいですが、一方で草刈り業務に従事する会員が少なく、対象事案が少ないことも一因である。

また、高齢による転倒事故も複数あり、会員相互によるKYT(危険予知訓練)も必要。

(参考:令和2年度に、当センターは、「全国シルバー人材センター連合協会」から、安全就業において優良賞を受賞)



個人情報保護の徹底

新規入会時、「事務局だより」の入会者紹介、当該地域班への個人情報(住所・氏名・電話番号等)開示を拒否する人もいる。地域班活動にも影響を及ぼす等、個人情報は他の課題とも関連が多く、奥深い。

各規定類の再確認を行うこと、個人情報漏洩保護の為に保険加入を継続して実施する。

<組織運営>

理事会の活性化

事務局からの提案議案のみで進行していく理事会ではなく、各理事からの積極的な提案を行うこと、また、議案に対し必ず意見を述べる様に進行していくことが必要。

地域班活動の見直し

地域班活動の発足当初は理事・監事選考委員会の下で、各地域から理事・監事を万遍なく選出する主旨で開始した。各地域ごとで、活動が偏り、地域班長・世話人の選出にも相当の労苦になってしまった。一方で、グランドゴルフ、輪投げ等で親睦を深めた地域班もあった。結果、同好会の発足を希望する班もあり、既存の同好会との調整も必要になった。

理事・監事 選考委員会の見直し

現状は理事2名と各地域班からの選出会員で、委員会を構成し、選考をしてきた。現実的に会員の資質を把握しているのは事務局であることから、理事と事務局での選考が臨ましいと思われる。

各地域から平均的に人数を選出する意図で地域班を設定、その地域から理事・監事候補を選出してきたが、数合わせ的な面も否定できない。今後は、地域に拘らず選出すべきである。

事務局組織の強化

事業運営を支える事務局の事務処理効率化のため、各業務処理のIT化を進めきたが、一層強化していく。また、職員の職務定義書を設定し、業務内容・範囲を明確化、適正配置化を継続し、持続可能な事業運営を実施していく。

経営体質の強化

下記の表は、直近年度の自前財源である。年々減少傾向にあるが、さらに、令和3年から適格請求書等保存方式(インボイス制度)の導入が始まり、令和5年10月1日から「免税事業者からの課税仕入れに関わる経過措置」として、消費税納付が80%控除、令和8年に50%、11年には控除が無くなることにより、財政運営が逼迫する。

年度別 自前財源		(単位/ 百万円)	
H29	H30	R01	R02
159	163	146	131

現状の消費税納付額500～600千円が、いずれは10,000千円以上となり、早急な財源確保施策が必要となる。

この確保には、現行10%の事務手数料の段階的引き上げが必須と考えられ、今後引き上げのタイミング、手数料率を計画・実施していく必要がある。

<普及活動とPR>

毎年、事業普及月間として10月を設定している。町の社会福祉協議会主催の「ふれあい広場」、観光協会主催の「小山城まつり」で、町内へのPRと普及活動を継続して実施していく。

なお、実施に際しては、シルバー事業での成果物、例えばごみ処理事業での土壌改良土等をPR活動時に配布することで、社会参加もアピールできている。

引き続き継続しながら、他のPR活動も模索していきたい。



小山城まつり



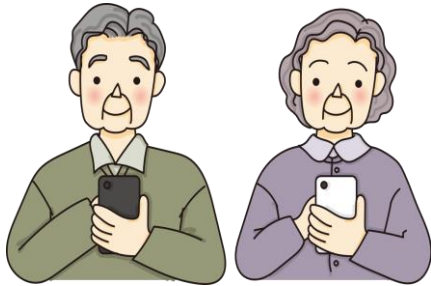
ふれあい広場

会員のITリテラシーの向上

総務省の「情報通信白書」から、社会全体がサービスを提供する側もスマホでの利用を前提にしていることがうかがえる。

インターネットへの接続端末が、70歳以上で他の年齢層から比べると携帯電話の比率が圧倒的に高い。今後、特に行政サービスを享受する為にはスマホが必需となる。

その為、地方公共団体もこの年齢層への支援も実施する方向であるので、この支援も考慮しながら、会員へのITリテラシーの向上を検討していく必要がある。



資料編

1. 中期計画委員会で検討した現状の課題
2. 顧客満足度調査の結果から

課題：会員の資質向上

<現状>

- ・自立できていない会員が多い。職員がフォローしなければならないことが多い。
- ・会員の資質、能力、年齢が顧客の要求に合わない。
- ・新入会員も外仕事を敬遠する傾向がある。
- ・公共からの請負業務の中で職員が手を掛けることが多く、会員のみでの対応が困難な業務が多くなった。
- ・入会時の面接評価が必要。会員の資質の低下により職員の負担が大きくなりすぎている。
- ・収入優先の会員が多い。

<具体的な対策>

- ・接遇研修等、研修を計画的に実施し、少しでも資質向上を計る。結局は顧客満足度向上に繋がる為の施策になる。
- ・新規入会時に門戸を狭める。（明らかに良識の無い方の入会を認めない。）
- ・センター就業ガイドの再教育を実施する。

課題：会員数拡大施策の検討

<現状>

- ・会員の減少、定年の延長及び人口の減少
- ・会員減少について増加のための方針（中計、広報活動）を理事が意識もってどの様にしていくかを考えるべき。

<具体的な対策>

- ・講習時に関連する職場についてもらう。
- ・退会会員の歯止め施策を検討。
- ・屋外作業の会員増加施策の検討。
- ・講習会の参加募集の在り方を検討。講習会参加はセンターで就業することを前面に出すようPRを変更。
- ・講習を受ける条件として就業することを前提とする。

<現状>

- ・安全適正就業委員会における安全パトロールの回数を2回/年実施してきたが、真に安全活動を考えると少なく思われる。
- ・刈払機を使用する時には必ずヘルメットを被ることが義務づけられているが、中には被らない人もいる。

<具体的な対策>

- ・少なくとも4回/年の安全パトロールの実施を委員会メンバー2班で行い、安全就業への対策を講ずるべき。
- ・委員会にて検討する。
- ・安全パトロールの回数増加については年間4回を2班に分けて実施する。予定変更なし。
- ・安全・適正就業規則違反で規則により罰則を適用し公表する。

課題：センターの個人情報保護法の対応

<現状>

- ・新規入会時、事務局だよりの入会者紹介、当該地域班への個人情報(住所・電話番号等)開示を拒否する人がいる。
- ・地域班活動にも影響を及ぼす等、個人情報は他のテーマとの関連が多く深い。
- ・地域班活動が親睦中心であれば、地域班内での連絡網での苦情は出ていないことで、あまり問題視されていない。

<具体的な対策>

- ・入会時の個人情報の取り扱い方を再検討。
- ・個人情報を扱う活動、事務局での保有情報の洗い出しと扱い方法の再確認。
cf:事務局だより、地域班への情報開示は、本人承諾が無い場合は個人情報保護法違反となる。
- ・今後「事務局だより」への新規会員の氏名公開は廃止する。また、地域班への情報開示は、本人承諾が無い場合は公開しない。
- ・今後、総会議案書の永年在籍者・就業功労者名も公開を廃止する。
(センターで会員個人情報を扱っている業務を洗い出しのうえ、対応を検討)
cf:以下、要配慮個人情報の内容
- ・改正個人情報保護法により、「病歴」に準ずるもの(診療情報、調剤情報)は、ある個人の健康状態が明らかとなる情報で、病気を推値または特定させる可能性があることを艱難するもの。
- ・健康診断の結果等は、ある個人の健康状態が明らかとなる情報で、病気を推値または特定させる可能性があることを艱難するもの。
- ・障害(身体障害、知的障害、精神障害(発達障害者を含む。))その他の心身の機能の傷害を含む。)

<現状>

- ・理事の発言が少ない様に思う。
意見を出し合って活発にできたら、と思う。
- ・理事会に活力が無い。

<具体的な対策>

- ・理事会で一人一回は発言してもらおう。
- ・理事会では議決する会であるので議案は総務委員会を通してきているはず、それについて、そのとおりに考えるのであれば意見を言うこともないのでは。証明が欲しいとか、反対とかいうなら意見を言えば良い。
- ・議案毎に全員の意見をもらおう。
- ・各理事に意見を言うか、理事会の時に指名してもらおう様にする。
- ・中計作成において、理事・監事をグループ別けし、理事会で都度進捗を報告する場を設定する。（意見交換）
- ・理事による提案型の理事会とする。

課題：地域班組織活動の見直し

<地域班組織とは>

- そもそも、設立当初は理事・監事選考員会の傘下で、各地域から理事・監事を万遍なく選出することから始まった。
- センターからの連絡事項を主に伝えること、付随してコミュニケーションを図ることを目的に、少々の親睦からスタートした。

<地域班活動の現状>

- 親睦集団になり、且つ、参加する会員が固定化された。
- 次年度の班長・世話人の選出が困難。
- 自主的な活動では無く、センターからのやらされ感が強い、と感じている。
- 地域班運営が会員の重荷になっている。

<具体的な対策>

- 奉仕活動は、地域班の活動の一貫として継続する。
- 地域班運営を根本的に見直す。
運営が苦痛、重荷の声が多ければ廃止する。もう一度地域班の役割を見直す。
- 親睦を主体にするのであれば、センター、地域班活動を離れて、親睦会等で集まり、活動する。
- 次年度から班長・世話人制度は廃止する。
- 地域担当理事が、センター主催の奉仕活動時に、センターからの情報を伝達する程度とする。

課題：理事・監事選考委員会の見直し

<現状>

- ・要綱にもとづき、選考委員会の委員の任期は2年で、現選考委員は令和4年の総会までとなっている。
(必要に応じ、選考委員会を設けることになっている。)
- ・地域班で人選しておくようにしている。
- ・個人情報事務局が一番持っている為、事務局主体で進めるべき。

<具体的な対策>

- ・理事、監事の選考にあたっては、事務局（案）、理事・監事（案）で理事会で検討後、合意・承認の形をとる。
- ・理事、監事候補者選考委員会の要綱見直し。
- ・理事、監事候補者選考委員会の役割の明確化

<現状>

- 奉仕活動として、役場建屋周辺の剪定・草刈り・草取り作業、県立吉田公園内のチューリップ球根植えを実施しているが、その他に吉田町内でのシルバー人材センターのPRに繋がられる場所も検討すべき。

<具体的な対策>

- ボランティア活動の回数を増やす。小学校等の外庭の清掃、廃品回収等の実施を検討する。
- 年度ごとに役場担当者と奉仕活動場所・スケジュール等擦り合わせ、理事会で合意のうえでスケジュール化し、実施する。

<現状>

- ・センターからの情報発信は会員のスマホへ送信したいが、会員の何割がスマホを所持しているか把握できていない。
- ・会員ではスマホの操作は難しい、紙での資料配布の方が良いと思う。

<具体的な対策>

- ・会員のスマホの保有調査、実施希望の有無確認。
- ・いつ、何の情報をどの様に実施するのか設計が必要。
費用対効果の見極め、会員の個人情報入手方法、承諾方法、セキュリティ確保、ウィルスチェックなど、検討すべき内容の把握。

(令和3年1月内閣府の世論調査から)

- ・60歳代はスマホ・タブレットを「ほとんど利用していない」「利用していない」 25.7%、70歳以上では:57.8%。
70歳以上が利用しない理由は、「生活に必要なと思っている」が52.3%、「使い方がわからない」が42.4%、「必要あれば家族に任せる」が39.7%、「情報漏洩、詐欺被害トラブルに対する不安」が27.8%

◇ちなみに当センターの平均年齢73.4歳

H26年度から28年度、顧客満足度調査結果まとめ

H26年度から今年度の3年間、毎年顧客満足度調査を実施し、以下の様に結果をまとめたので報告する。

1. 年度別アンケート回収率

アンケート方法は、基本的に毎年度11月に実績のあった顧客に対して200件を抽出し、請求書に返信封筒と共に、アンケート用紙を封入し、無記名で返信していただく方法で実施した。

下記の様に、企業からは6割以上、個人からは5割未満の回収率となっている。
リピート率は約7割で、継続してシルバーを利用いただいている。

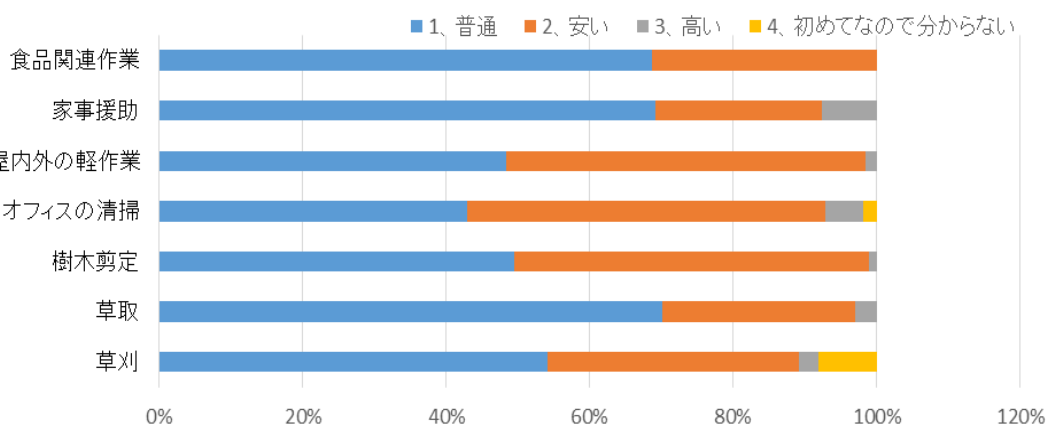
	H26年度		H27年度		H28年度	
	件数	回収率%	件数	回収率%	件数	回収率%
企業	46	63.9	48	68.6	53	67.9
個人	60	46.9	62	47.7	60	49.2
全体	106	53	110	55	113	56.5

2. 仕事別料金感覚

料金は、総じて普通、若しくは安いとの回答で、現状の配分金、材料費、事務費は高い感覚は持っていない様に思われる。

特に料金が高いと思われている仕事は見当たらない。

顧客の仕事別の料金感覚 (H26～28年度)

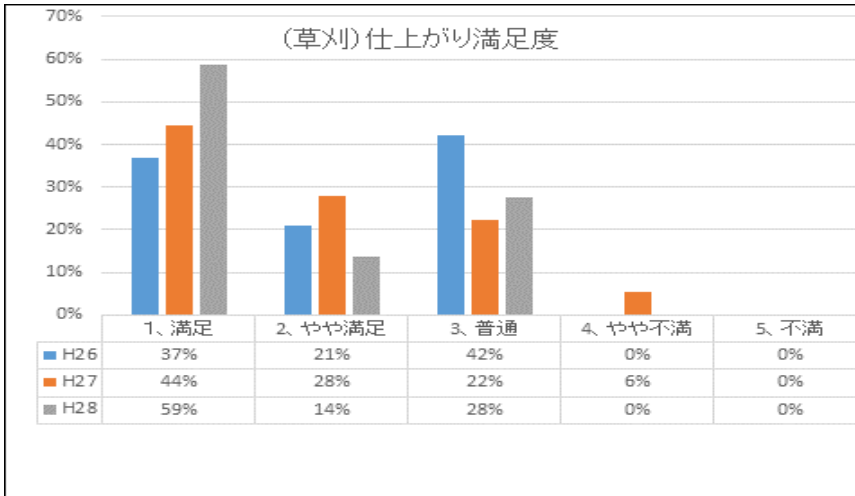


	草刈	草取	樹木剪定	工場・オフィスの清掃	工場等の屋内外の軽作業	家事援助	食品関連作業
■ 1、普通	54%	70%	49.5%	43%	48%	69%	69%
■ 2、安い	35%	27%	49.5%	50%	50%	23%	31%
■ 3、高い	3%	3%	1.0%	5%	2%	8%	0%
■ 4、初めてなので分からない	8%	0%	0%	2%	0%	0%	0%

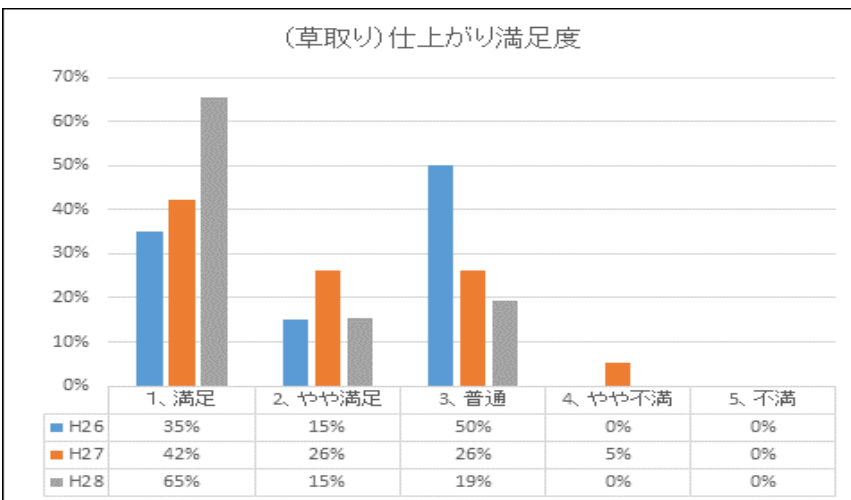
3. 仕事別の仕上がり満足度

仕事別、年度別の仕上がり満足度は以下のとおりである。
 3年間をとおしても、いずれの仕事も満足・やや満足の回答が多く、特に不満の多い仕事は無い。
 グループ作業の場合は、同じ能力レベルの方をそろえていただきたい旨のご意見もありました。

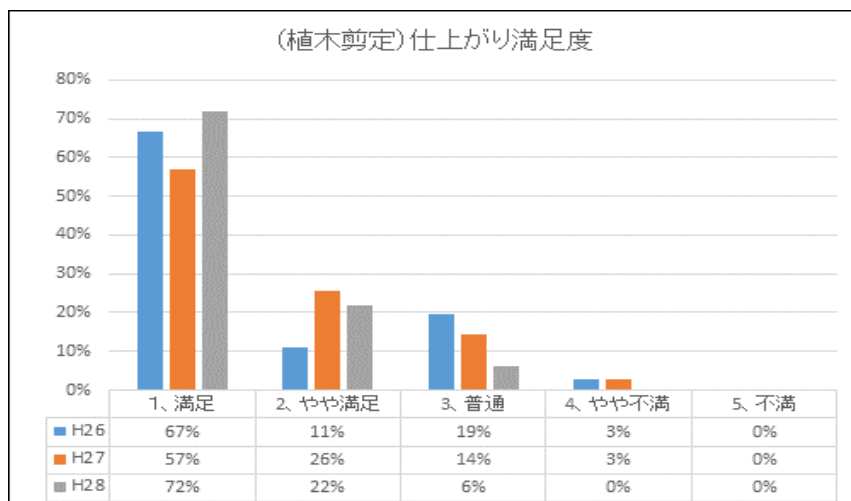
1) 草刈



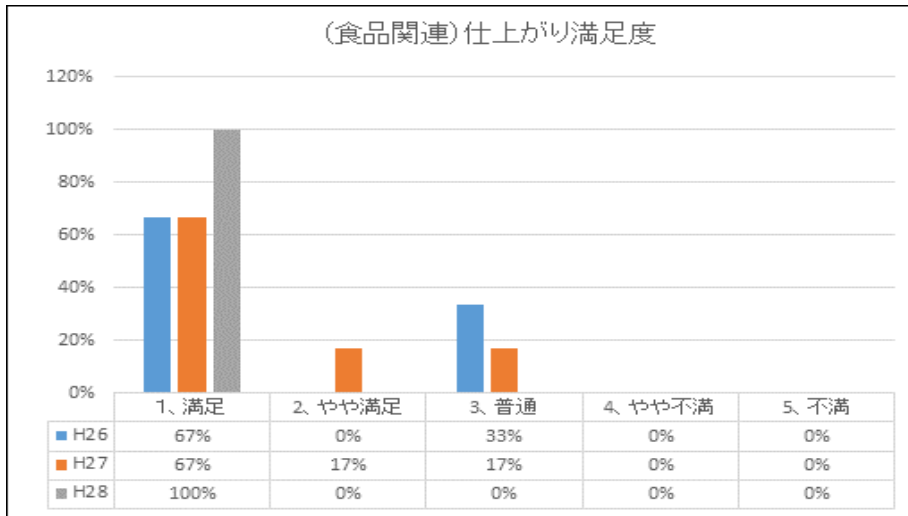
2) 草取り



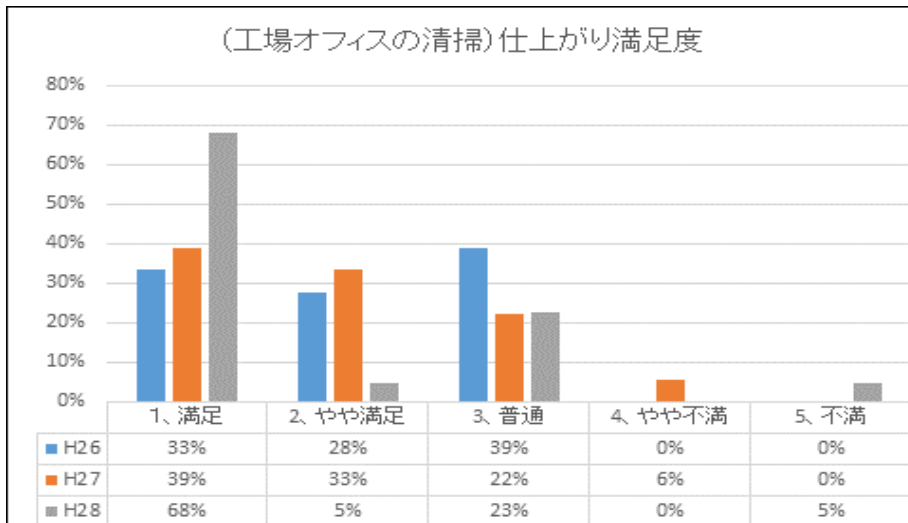
3) 剪定



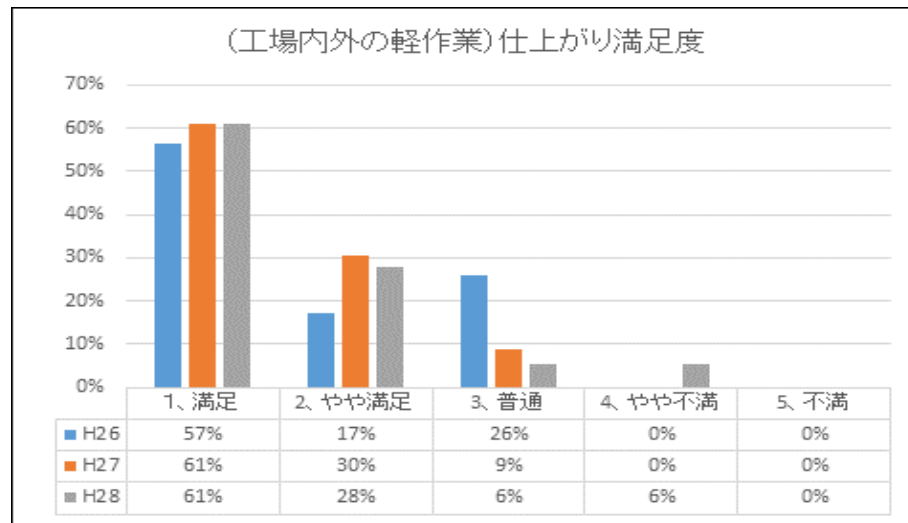
4) 食品関係



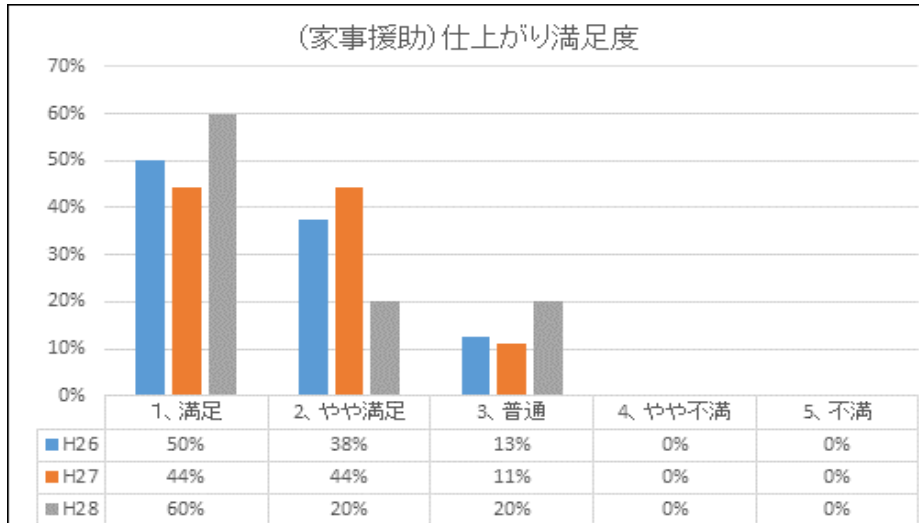
5) 工場オフィスの清掃



6) 工場内外の軽作業



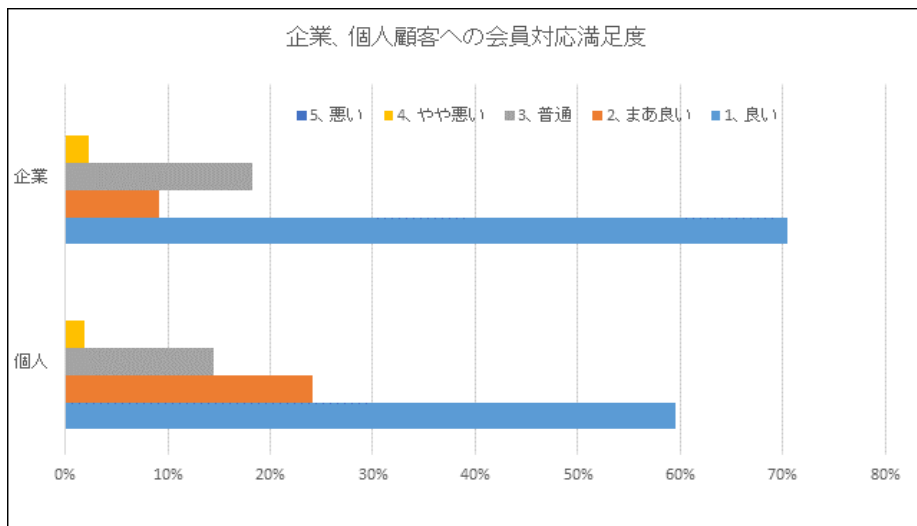
7)家事援助



4. 企業、個人顧客別の会員対応満足度

3ヶ年をととしての企業、個人顧客からの会員に対する満足度は以下のとおりである。
8割の顧客から「良い」、「まあ良い」との回答を受けている。

一方で、回答数は少ないが「やや悪い」との回答もあることから、当回答顧客への対応状況も確認して後改善していくことを考えていく必要がある。



一以上一

第一次中期計画検討委員

委員長 吉永 今一
河野 勝司
小原 雅昭
大石 邦貴
河本 久樹
杉本 富美子
八幡 充
八木 一次郎
馬場 善美
平澤 ミヨ子
大石 孝次

事務局 橋本 一弘