

平成29年度 事業報告

【事業概要】

当年度は、「中期計画」の2年目を迎え、年度目標達成に向けて「重点目的」を

- ①市民満足向上への貢献、②“生きがい就労”を通じて社会参加する機会の創出、
③会員がワクワク感をもてる組織活動の推進、と定めて活動した。

最初に、年度重点目的に対する活動状況についてご報告いたします。

①市民満足向上への貢献

市民（一般家庭）は、当センターに重要顧客です。それは、契約件数で約2,000件（軒）、全体の44%、契約高で約4,630万円、全体の54%を占めているからです。また、そのことは、当センターの特徴と同時に強味でもあります。その実態把握こそ市民満足向上の第一歩との思いから顧客リストの無作為抽出のより、当センター設立以来、初めての試みを行いました。主要指標の結果は、下記です。

項 目		100点満点評価
顧客満足 総合評価		90点
内 訳	仕事の出来栄え（品質満足度）	90点
	価格 満足度	74点
	納期 満足度	77点
	作業者 満足度	95点
	担当職員 満足度	91点

今後、市民の皆さんへのサービス不足部分について、職員、会員と一致協力して市民満足度向上に努力して参ります。 【詳細は、別紙参照】

②“生きがい就労”を通じて社会参加する機会創出

高齢者の三大不安（生活資金、健康、仲間）を解消する機能を果たしているのは市内の様々な社会活動をしているのは当センターしか存在していない。それだけに、地域活性化のための地域貢献する責任を負っている。そこで、今年度は、「生涯現役社会の実現」に向けて市民の啓発を「市民大学校」や「高齢者のための生涯現役応援就職セミナー・相談会」を市役所・ハローワーク行橋の後援を得て開催した。

一方、当センター内で、生涯会員制度の仕組みづくりをしている。具体的には、高齢化に伴って体力的に草刈・剪定が無理な場合、シルバー農園や高齢者生活援助などのサービスビジネスに転換して、一生涯、会員で就労活動をする仕組みです。

③会員がワクワク感をもてる組織活動

会員が、高齢者の三大不安がなくて、会員同士が仲間となって、ワクワク感をもって、充実した日々を過ごすことができるために当センターがその起爆剤になることです。今年度は、初めての「シルバー同志お楽しみ大会（カラオケ大会）」を開催しました。また、女性会員での研修旅行なども行い、強いコミュニケーション力が形成されました。

最後に、これらの活動は、目的に応じた第一歩の踏み出しこそ、現状では、非常に重要なことであるとの認識からが取り組んできた次第です。最近の組織全体を見てみるとそれなりの成果をひしひしと感じます。また、社会情勢が、労働力不足・求人難です。今、高齢者の労働力が注目されています。当センターは、「市民の住み易いまちづくり」に邁進して参りますが、やっと、組織全体にその想いが浸透しております。また、一部では、既に、会員の自発的な活動へと結びついております。会員の方々は、現役時代に培った経験を生かして、素早い行動で仕事を熟す情景を多々、拝見しており、非常なる安心感に繋がっています。今後とも、更なる前進をして参る所存です。そこで、活動の業績結果について報告させていただきます。

(1) 事業実績

重点管理 項目	中期計画目標達成率			対前年度との比較		
	目標	実績 (A)	達成 率	前年実績 (B)	増減値 (A-B)	増減 率
事故件数	ゼロ	5 件 (傷害 4、 賠償 1)	—	4 件 (傷害 2、 賠償 2)	+1 件	125%
会員数	320 名	271 名	85%	249 名	+22 名	109%
契約金額	10,800 億円	8,584 万円	80%	9,017 万円	-433 万円	95%

1) 安全就業活動は、「事故ゼロ」目標に対して、事故発生件数が5件でした。内訳とし人身事故4件、物損事故1件でした。人身事故の3件は、今年度から県シ連の方針で「蜂刺され」を事故報告対象としたことによるものです。残りの人身事故1件は、シルバー農園作業中の腰痛、物損事故1件は、飛び石による乗用車への傷です。

2) 会員増強活動の成果として、22名の増加が出来ました。それは、入会33名と脱会11名の差し引き結果です。そこで、増加要因と活動成果について下記し、更なる活動強化を図って参ります。

	H29 年度	H28 年度	H27 年度	H26 年度	H25 年度
入会	33 名	32 名	27 名	18 名	—
退会	11 名	39 名	28 名	26 名	—
増減	+22 名	△7 名	△1 名	△8 名	—
[会員数]	271 名	249 名	256 名	257 名	265 名

[増加要因と活動成果]

①入会者が、直近4年間、年々増加傾向であったが、今年度は微小ですが最高値を示しました。活動としては、「求人職種ニーズに応じた会員増強活動」です。ただ、漠然とした会員募集キャンペーンではなくて、求人をトリガーにして、それに相応しい人材を募集する方式です。また、当センターの認知度向上策として、様々

な機会を利用した。例えば、市民大学での講演「生涯現役社会の実現」や市役所、ハローワーク行橋の後援を受けて「高齢者生涯現役応援就職センター・相談会」などでの広報活動です。また、当センターの魅力をアピールし、市民の皆さんに「楽しさ・元気・喜び」と言った当センターのイメージ戦略も行うことでも功を奏したと思います。ですが、まだまだ不十分ですので今後も努力して参る所存です。

②退会者も、直近4年間、増加傾向でした、今年度初めてその歯止めが出来ました。入会者の増加が非常に厳しい中、退会者を減らすことの方が、より最優先課題であるとの意識をもって、施策を進めてきました。具体的には、まず、入会后、不満から1年で辞めることを抑えるべく、新入会員交流会を実施しました。別途、生涯現役が高齢者の三大不安解消につながることの会員皆さんへの意識変革も図りました。一方、体力的に無理な場合でも、退会することなく軽度のシルバー農園や福祉事業などへの代替職群に変わることの出来る生涯会員制度も推進しました。それらの複合効果の結果、退会者の歯止めになったと思われていますが、今後も更に、退会者ゼロに向けて強化して参ります。

③会員増強活動

i) 高齢者生活援助員養成研修 (参加4名新規、5名既会員)	ii) 会員アンケート(会員満足度69%、配 分金満足度64%)
iii) 新入会員交流会	iv) 女性会員交流会
v) 女性会員研修会(北九州市SC)	vi) 老人クラブ連合会「理事会・総会」講話
vii) 「互助会」アンケート	viii) 校区高齢者相談支援センターの調査
ix) 校区地域交流会(含、新会員募集)	x) 会員募集(市報にて)

3) 契約高拡大活動は、

	H29 年度	H28 年度	H27 年度	H26 年度	H25 年度
契約高	8,584	9,017	8,473	9,434	8,916
指数	96	101	95	106	100

昨年に比べて契約高が減少したが、その一要因として下記の大型契約がなくなったことも影響している。

◇平筑鉄道草刈業務の撤退です。[契約金額、約270万円] 過去2回の人身事故が起きて、高齢者就業に相応しい仕事であるかを県シ連から指摘されて、理事会で協議して撤退に合意しました。

◇市役所環境課からの草刈作業の大口注文を合い見積もりの結果、惨敗しました。[契約金額、約400万円] 新規に福祉施設業者が、参入して破格の金額を提示した結果、負けたことです。

一方、新規事業拡大に向けた活動をして参りました。一例ですが、

①市役所教育委員会から夏休み期間「学童保育」の保育員(5名)

②某企業の工場内組立作業(3名) 1名は、結果的に職業紹介などです。

③新規事業拡大へ向けた活動の纏め

i) 教育委員会 夏休み期間「学童」支援（派遣者 5 名）	ii) ふるさと納税（2 件相談）、H30 年度・契約依頼への広報案内（約 40 世帯）
iii) 某企業組立作業（派遣 2 名/10 名求人）	iv) 某中古車販売店・洗車作業求人（派遣 5 名）
v) 行橋警察署・行橋消防署（ヒアリング）	vi) 行橋ファミリー・サポート・センター結結（ヒアリング）
vii) 「託児事業」 苅田 SC ヒアリング	viii) 市役所「こども未来係」ヒアリング
ix) 市役所公園・道路維持係ヒアリング	x) 市役所建築政策課（空き家）ヒアリング
xi) パソコン業務（1 件）【今後、高齢者障がい者在宅業務として行政関連ヒアリング】	xii) 椿市交流センター（カフェ） こどもごはん PJ 【今後、物販業務、コミュニティバス運転など】

尚、最近では、人材不足社会で高齢者の需要が増えていることを実感しております。その世の中の時流に乗った求職対応も必要です。そのためには、地域社会との連携を強化し、情報をいち早くキャッチして、機敏に対応することです。今後とも当センターは、地域社会の発展に貢献すべく高齢者「生きがい就労」の啓蒙・啓発すべく邁進して参ります。

（2）事業実績管理資料

1）契約高公民別実績（契約高大順）

区分	件数（件）	構成比率	契約金（万円）	構成比率
家庭	1,994	86%	4,630	54%
企業等	208	9%	3,194	37%
公共	71	3%	686	8%
独自事業	33	2%	73	1%
（合計）	2,306 件	100%	8,584 万円	100%

2）契約高職群別実績

職群	主な仕事	契約高 （万円）	（中計） （万円）	比率
技能	剪定	3,000万円		
	大工	100		
	門松	73		
	運転（技術）			
	網戸張替え	15	(3,188)	38%
事務	筆耕（賞状書き）	5		
	文書作成等	1	(6)	—
管理	駐車場整理	50	(50)	1%

一般 作業	草刈	1,640		
	屋内・屋外の掃除	1,150		
	草取	400		
	農作業（JAなど）	400		
	不用品の片付け	380		
	食品関係（ゆめタウン）	165		
	引越し、荷物運搬	60		
	土木工事	20	(4,215)	50%
サービス	福祉サービス（ウイズ）	860		
	家事援助	40		
	生活援助	35		
	学童保育	35		
	ワンコイン	1	(971)	12%
合 計		8,430	(8,430)	100%

＊グリーンビジネス（剪定、草刈、草取）⇒人員 109 名（約 56%）、契約高 5,040 万円（約 60%）

【基本方針】

（１）組織力の強化

- 1）部会中心の運営体制の定着化を図ったが、会員増強、契約高拡大について、抜本的な切り口が見出せず、手探り状態の中での各種活動をする中で打開策を見出した。それは、「求人職種ニーズに応じた会員増強活動」である。このことから、来年度は、どちらかと言うと事務局中心型の組織運営にシフトしてみる。

一方、安全強化については、４月「年次安全・適正就業決起大会」、７月「安全月間キックオフ大会」を全員参加型で開催することにした。

- 2）事務局の業務改革については、業務改革以前にチームワークの形成が必須であり、事務局体質強化を狙いとして 12 月から「1S（清掃）＆オアシス運動」を実施し、現在も継続中であるが、皆の協力により多大な成果を得たことを確信する。

（２）中期目標達成活動の強化

- 1）会員増強については、前述したが、まず、現会員の満足度向上のためのアンケートを実施した。また、会員のスキルアップや生涯会員化のための学習参加への意識の高揚を図った。具体的には、11 月開催の県シ連主催「緑地管理講習会」、H30 年 2 月開催の市介護保険課主催「高齢者生活援助員養成研修」及び、2 月開催の「女性会員研修会（北九州市シルバー人材センター視察）」である。

一方、非会員については、社会参加による“生きがい就労”を狙いとして、行橋市、ハローワーク行橋の後援による「生涯現役応援就職セミナー・相談会」を 10

月に開催した。

2) 契約高拡大については、緑化事業以外として、行橋市教育委員会の学童支援、大国段ボール工場内組立作業などの新規市場開拓をした。また、最近は、求人難の影響か、当センターの認知度向上の成果か知れないが、新規顧客からの仕事の依頼が増えている。だからと言って、目立った契約高拡大とはなっていないが、新規顧客との信頼を一つ一つの仕事の中で確立して行けば、将来の道は開けると確信する。

(3) 特命プロジェクトチーム形成によるテーマ解決を図る。

1) 事務所移転計画について行政とタイアップして進めているが、希望条件の一致に至っていない。故に、新天地で考えている仲間づくり、健康づくりのスペースづくりの検討が進んでいない。

2) 女性部会の新設については、「女性会員研修会」開催により、機運が幾分高まった。

【実施報告】

一 雇用によらない臨時的かつ短期的な就業又はその他の軽易な業務に係る就業機会の確保・提供事業、社会参加のための支援

1. 就業開拓提供等事業

(1) 受託事業（一般）

ア. 当センターの強みである一般家庭のリピーター顧客との連携を強化して、生涯顧客化の視点からニーズ調査を行ったが、下記14項目であった。その中には、現状で既に、実施している項目もあり今後、認知活動が必要であることを知った。一方、新規事業のニーズに対しては、今後、ニーズ需要度と当センター受け皿体制を含めて、検討していく。

- | | |
|--------------------------|--------------------|
| ①床の張替、ペンキ塗り、天井板の張替等の大工仕事 | |
| ②空家の風通しや掃除 | ③草取以外の庭掃除、窓ガラス掃除 |
| ④相談毎に対する対応窓口の設置 | ⑤庭廻りの片付、ちょっとした家の修理 |
| ⑥家庭内の高所作業（電灯、電球の交換等） | ⑦網戸の張替 |
| ⑧生垣の木の消毒 | ⑨鉢物の植替 ⑩左官仕事 |
| ⑪清掃、粗大ごみ処分、引越後の片付 | ⑫保育に係る仕事 |
| ⑬テラスのビニールの張替 | ⑭家具の移動 |

イ. 行政に関する新規業務拡大として、ふるさと納税、空き家管理事業及び、公園管理事業の三点セットを展開した。まず、ふるさと納税の“ふるさと安心見守りサービス”の対象候補者への案内など受注化に向けた活動をおこなった。

しかし、残りの空き家管理事業と公園管理事業は、関係部門と相談する中で他機関との関係から実施は、難しいことが判明したので中止した。

①平成 29 年度実績

就業実人員	就業延人員	就業率	契約金額
170 人	15,618 人	62.7%	85,837 千円

②主な就業分野

ア. 公共施設の除草・清掃等の一般作業

イ. 一般家庭の植木剪定、除草、大工・左官、襖・障子張り、網戸の張替、清掃及び家事援助サービス

ウ. 行政、福祉関係機関等と連携した行橋市「はつらつシニア就労支援」事業の福祉・家事援助等の福祉サービス事業

(2) 独自事業

高齢者の知識・経験・能力を生かし、地域社会へ多種多様なサービスを提供するため独自の創意と工夫により事業を企画し、実施する。

①実施事業

門松の製作及び販売。梅及び、梅干しの販売。シルバー農園事業の販路確保。

②平成 29 年度実績

就業実人員	就業延人員	就業率	計画金額
12 人	90 人	100%	732 千円

二 雇用による臨時的かつ短期的な就業又はその他の軽易な業務に係る就業機会の確保・提供事業(公益目的事業)

1. 職業紹介事業

雇用を希望する高齢者に臨時的かつ短期的又はその他の軽易な業務の範囲内において就職を斡旋する。また、求人・休職の取扱については、職業安定機関と連携し、雇用情報等の収集、情報交換を行う。

① 平成 29 年度実績 紹介人数：1 名 職種：段ボール製品加工業務

2. 労働者派遣事業

地域社会における就業ニーズと高齢者が求める就業形態の多様化に応えるため臨時的かつ短期的又はその他の軽易な業務の範囲において労働者派遣事業を推進し高齢者の就業機会を拡充・提供する。

労働者派遣事業に係る業務については、連合会と派遣労働契約及び雇用契約について随時事業相談を行い、幅広い就業分野の開拓に努め、取り組むものとする。

①行橋事務所 平成 29 年実績

就業実人員	就業延人員	雇用就業率	契約金額
25 人	1,016 人日	100%	3,664 千円

②主な就業分野

- ア. 公共施設の除草・清掃等の一般作業
- イ. 福祉施設の車両の運転
- ウ. 一般廃棄物の収集・運搬

三 高齢者の就業機会の確保や社会参加活動を発展・拡充するための普及啓発、情報提供、研修・講習、相談・助言、調査研究等

1. 普及啓発事業

(1) 広報活動

- ア. 積極的に広報活動の機会をつくる（市民大学、ハローワークとの連携など）
- イ. 顧客である一般市民とのコミュニケーションの場をつくり、広報活動を展開する
- ウ. 会報「シルバー美夜古」を公民館などの公共施設に置き取り依頼
- エ. マスメディア（新聞等）、市報の掲載による認知活動の拡大を図る

(2) 社会参加活動

- ア. 「高齢者のための生涯現役応援就職セミナー・相談会」の開催
- イ. シルバー啓発月間「9月」ボランティア活動
 - ・市内メイン道路（行橋市役所～行橋駅）の清掃作業
 - ・泉公民館の剪定作業
- ウ. シルバー同志お楽しみ会

2. 安全・適正就業推進事業

(1) 安全就業対策

- ア. 年度初めに全会員参加の「年次安全・適正就業決起大会」の新規開催
- イ. 剪定作業の未然防止活動の拡大展開（剪定班長によるワークショップ）
- ウ. 7月「安全月間キックオフ大会」第一回目の開催
- エ. みやこ町SCへの「安全」ヒアリング（「作業中」の幟旗新規作成）
- オ. 県シ連「緑地管理講習会（剪定）」10名参加

(2) 適正就業の徹底

法令の遵守に努め、シルバー事業の目的である「臨時的かつ短期的な就業又はその他の軽易な業務」を会員へ提供することを基本としており、適正な就業基準の徹底を図り、事業運営を促進する。発注者からの指示命令、混在作業の場合は派遣事業で受注する。派遣事業は労基法の摘要を受けることになる。

3. 相談事業

(1) 就業相談の実施

正会員及び地域の高齢者を対象に随時、来訪や電話等により心身の健康、就業相談を行う。

(2) 入会説明会の開催

入会を希望する高齢者を対象に、毎月第2・4金曜日に開催する。開催日時等はホームページ等で公開する。また、当センター独自で新規作成した「総合案内」を渡してより当シルバーの魅力を理解して頂いた。

4. 研修・講習事業

次の講習会等を実施、開催日時、受講者の募集等をホームページ等で周知・公開する。

- (1) 自動車安全運転技能講習及び安全運転管理者講習
- (2) 安全就業、健康管理、熱中症講習
- (3) 草刈機械取扱操作（飛散防止事故、技術向上）講習会
- (4) 剪定技能講習会
- (5) 高齢者生活援助員養成研修会
- (6) 新入会員教育
- (7) お客様の信頼を得るための接遇講習会

〔参考〕 平成29年度 重点活動実施状況表

NO	施策区分	重点活動計画	実施状況
1	安全・適正就業強化	①年次安全決起大会（4月13日開催）	実施済
		②安全月間キックオフ（7月安全月間への意識付け）	実施済
		③剪定班安全研修（ワークショップ・標準化、作業スキル向上訓練）	「継続実施」
2	会員増強	①関連機関とのコラボ（ハローワーク・老人会など）	実施済
		②生涯会員化活動（例：草刈り→シルバー農園）	「継続実施」
		③女性会員増強（小コミュニティ集団づくりなど）	実施済
3	契約高拡大	①行政請負事業開拓（空き家管理、公園管理など）	★（未完）
		②生涯顧客化活動（例：グリーン事業→介護や育児）	「継続実施」
		③派遣事業強化（派遣先事業所の新規開拓）	「継続実施」
4	独自事業強化	①竹工房事業の強化（積極的な広報・営業活動）	実施済
		②シルバー農園事業の成長（販路づくり、効率化）	実施済
		③次期独自事業の開拓（子育て女性をターゲットなど）	「継続実施」
5	広報活動強化	①新規シルバー市民フェスタ開催（1～3月頃開催予定）	〔来年に延期〕
		②マスメディアの活用（取材機会をつくり、アピール）	実施済
		③HP（ホームページ）の活用強化（抜本的見直し）	「継続実施」
6	ボランティア活動推進	①地域社会との協調（地域活動との協調）	実施済
		②幼児・児童支援（小学校での竹細工づくり）	★（未完）
		③閑散期の活用（竹細工品製作と学校・施設への寄付）	★（未完）
7	インフラ整備活動	①新事務所移転準備（平成30年度移転に向けた活動）	「継続実施」
		②事務所内の情報武装化（効率化、管理レベル向上）	「継続実施」
		③ベンチマーキングによる効率化及び、改革活動（マネする）	実施済