

平成26年度事業計画

当センターは、平成24年度決算で大幅な赤字を出し、また、25年度には会員数、契約金額が十数年ぶりの水準にまで落ち込みました。26年度は「財務健全化計画」の最終年度であり、目標どおり収支均衡を達成することに努力しなければなりません。しかし、これだけにとどまることなく、25年度をどん底の年として、そこからの巻き返しを期する最初の年度にしなければならないと考えます。

「どん底からの巻き返し」のために、これまで、会員の運営参画と事務局体制の高度化に向けた種をまいてきました。26年度は、ようやく顔を出しつつある新芽を大切に育て、しっかり根が張るように努力する必要があります。

「団塊の世代」の退職が本格化して「超高齢社会」が進む中で、今後、シルバー人材センターの役割はますます重要になります。地域社会のニーズに応じて受注を拡大し、これに即して必要な能力と気概を備えた会員を確保することが最重点課題です。財務基盤が揺らぐ大危機から脱出するため、役員・会員と事務局職員が一丸となって運営体制の改革に努めていきます。

1 基本方針

(1) 財務の健全化

「財務健全化計画」を完遂するため、決算においても収支均衡が図られるよう、当初予算の執行状況を厳しく管理していきます。また、健全化の基本である会員数、受注額の増加を目指し、着実に対応策を進めます。

(2) 依存体質の転換

従前の補助金への過度な依存と、それが基因となったと思われる公共受注と事務局への依存体質が組織の力を弱め、地域社会が「超高齢社会」の様相を強める中で、会員数と契約金額の低迷傾向をむしろ深めてしまった要因と考えられます。このため、基本理念に立ち帰って会員等の意識を変革し、グループ就業など会員の運営参画をより一層進めるとともに、事務局の高度化が図れるよう現実的な方策を段階的に実施します。

2 重点項目

- (1) 安全第一に事故ゼロを目指し、また、適正就業を着実に進めます。
- (2) 地域のニーズに即し、必要な会員の質・量両面での増強を図ります。
- (3) 断り事例の極小化や再受注の促進により受注の確保を図ります。
- (4) 会員ができること、すべきことについて運営参画を進めます。
- (5) 事務局の高度化、効率化に取り組み、職員数の適正化を図ります。

3 事業実施計画

(1) 安全・適正就業の徹底

安全・適正就業の意識高揚を図るため、会員に対して定例的に研修会を開催するとともに、継続受注案件を中心に安全・適正就業面からの点検を行い、定期的にパトロールを実施します。

また、問題点を発見した現場や会員については、改善策を検討し、具体的な指導を行って徹底を図るほか、これに従わない場合の罰則の適用を進めます。

(2) 職群班の普及と仕事の質の向上

すべての就業についてグループ就業を基本とし、全分野で会員のグループ化とグループリ

リーダーの選出を進め、必要に応じて上位グループの構成とマネージャーの育成など会員の共働就業体制の整備に取り組んできましたが、これまでのところ、十分な進展を見ていません。

今後も、民間継続就業や家事代行などの少量多種の仕事分野でグループ化を一段と進めるとともに、グループ化が進んでいる分野では課題の解決やリーダー等の役割に応じた配分金支払いの適正化など、その定着に努めていきます。併せて、就業や接客面での資質向上を図るため、年間計画のもとで会員向けの研修・講習会を着実に実施します。

（３）「なんでも屋」の確実な前進と機会損失の極小化

「なんでも屋」の窓口グループと複合グループの機能分化を進め、専用カウンターの設置など、お客様に丁寧に対応する面では進化を遂げてきましたが、機能を十分に発揮するためには、より一層就業グループ側の体制整備が必要です。特に、地域に密着したきめ細かい受注の掘り起こしと、迅速な対応を実現するため、「なんでも屋」地域グループ＝「地域のために役立ち隊」の各地域班での立ち上げに努めていきます。

また、顧客満足度の増進を図るため、お客様の声を承る体制整備を検討し、“お断り”事例や“お見限り”事例等の調査分析により、機会損失を極小化するために必要な会員の増強や資質の向上につなげます。

（４）インターネットを通じた情報発信と会員のネット活用の促進

公式サイトのホームページに加え、これまでに開設したサブサイトやネットショップ専用サイトの運営や、その他のネットワークサービスを活用した実験を継続して、インターネットを通じた当センターの情報発信能力を高めていきます。

また、中長期的な目標として、会員への情報提供や会員間の交流をスピーディ、かつローコストに行う環境を整えるため、会員のネット活用を進める「出前講座」の実施など、可能なことから取り組んでいきます。

（５）地域班の活性化

各地域単位で会員の交流や研修、近隣へのPR活動などの取組みを促進するため、「地域班設置要綱」を改正し、新体制がスタートします。制度改正により、当面は混乱が予想されますが、あるべき姿に向けて、可能な地域から取組みが開始されるよう、強力にテコ入れ策を講じていきます。また、この一助として、組織活動助成制度の活用も促進します。

（６）新規分野への進出に向けた準備的事業の推進

進行する少子化、高齢化などに直面している地域社会の新たなニーズに即応するには、そのために必要とされる経験や専門知識・能力などを有する会員の確保（把握と増強）が欠かせません。このため、新規分野への進出を目指して、取り組み可能なところから段階的に事業化を進めることとし、多様な機会を設けて地域社会の評価を確めながら、人材の発掘に努めるとともに、一層の資質の向上を図ります。

（７）設立３０周年記念事業の効果的実行

昨年度から「チャレンジ３０」に取り組んできましたが、会員の積極的参加を得てさらに取り組みを継続し、今後の１０年、２０年を切り拓くため、会員増強と受注の拡大につながる有意義なものとなるよう努力します。

また、昨年度の臨時収入を特定財源として有効活用し、通常総会に併せてインパクトのある記念行事を開催して、市民等に３０周年の感謝を申し上げるとともに、改めて当センターの存在を心に刻みたいと考えます。