

東員町シルバー人材センターに関する提言書

平成 2 4 年 6 月

東員町行財政検討委員会

東員町シルバー人材センターに関する提言

(検証・評価)

(I~Vは、事務事業評価シートの記述に対応させて記載しています)

対象項目

町が行った行政評価の事務事業評価シートの記述

⇒再評価結果若しくは、町の評価結果に対する委員会のコメント

I 総合計画上の位置付け

主要施策：(高齢者の) 生きがいつくりと社会参加の推進

⇒東員町の現在、未来に必要な取り組みであり、異論はない。
ただし、効果的な取り組みに変容させることが求められる。

II 事業の対象

シルバー人材センター事務局職員人件費及び60歳以上の会員

⇒事務局職員人件費は、ほぼ全額が補助金等で賄われており、職員の必要性を再確認するとともに人件費を事業収入で賄う自助努力が求められる。
60歳以上の会員については、減少傾向があるため、会員拡大が必要である。

III 事業の目的

第一線を退かれた60歳以上の方の生活費などの収入を得るだけでなく、長年養った職業的経験や知識、技能を生かし就業機会、社会参加の場を提供することにより、退職後の生きがいと健康づくりに大いに影響を与えることができる。

⇒ 第一線を退かれた60歳以上の方が長年培った職業的経験や知識、技能を生かして地域社会にプラスになるような就業機会、社会参加の場を提供することにより、労働の対価を得ることも含めた、退職後の生きがいと健康づくりに大いに影響を与えることができる。(生活費を得ることは副次的な効果であり、主目的ではない。)

IV 事業内容

60 歳以上の方を対象として構成されるシルバー人材センターに対し、就業機会創出事業費等の支援を行い、長年養った職業的経験や技能を活かすことのできる仕事を提供し、高齢者の社会参加の促進、生きがい就労への支援を行う。

⇒ 単なる事業費等の支援ではなく、効果的な活動になるような連携を行う（情報発信、会員登録促進への協力等）。ただし、直接的な就業機会の創出はシルバー人材センターの経営努力で行うべきである。「高齢者の心身を活性化させるシルバー人材センター」を目指す。

V 評価

1 必要性

高齢者の就業支援事業として必要であり、社団法人としての自主運営に向けた円滑な取り組みが図られるよう助成が必要と考えます。（町の自己評価）

⇒ 高齢者の就業（生活）支援事業ではなく、社会参加、いきがづくり事業として必要であるが、社団法人としての自主運営に向けての取り組みはあまり行われておらず、補助金等を前提とした運営になっているため、自主運営に向けた方向性を再確認すべきである。

2 有効性

高齢者の就業機会、生きがい対策としての存在意義はあり有効な事業です。（町の自己評価）

⇒ 会員数が伸びないという一方では、シルバー人材センターに登録しても1年たっても仕事がないという声があるなど、一部の高齢者の就業機会、生活の糧だけになっている実態があり、広く地域の高齢者の社会参加、生きがい対策としての存在意義のある効果的な事業形態に変容する必要がある。効果的な事業形態に変容することで、会員登録して活動に参加する高齢者の地域社会における存在価値が地域社会で認知され、シルバー人材センター事業への地域の期待が高まり同事業の発展にもつながるものと考えられる。

東員町は、シルバー人材センターに関する町民の意見・苦情等を積極的に受ける窓口を設置して、団体側と協議しながら改善を求める等、効果的な運営のための連携をすべきである。

3 達成度：十分に目標を達成していると思う。

企業の定年延長や再雇用制度等が普及しつつある中、会員数の増加はないものの安定した会員を維持し、活発な活動を行っている。（町の自己評価）

⇒ 地域社会及び、シルバー人材センターサービス利用者による評価には総じて厳しいものがあり、運営側の自己満足的活動になってしまっている部分がないかしっかり振りかえる必要がある。サービスの質にこだわり、工夫することが、本当の意味での高齢者の職業的経験や知識を活かすことになり、生きがいにつながると考える。

団体側だけでなく、行政側の連携に関する達成度合いも検証する必要がある。

高齢者が増える中で、会員数の増加がない現実を厳しく受け止めるべきであるが、この点についても認識が甘いと考える。

4 効率性

景気の動向にもよりますが、民間会社の就労形態も多様化してきており、自主的な求職活動の展開、自主財源の確保など効果的な運営が図られるよう支援します。（町の自己評価）

⇒ 民間会社と競合して、民間会社で就労できる高齢者をシルバー人材センターに会員登録させるのではなく、民間会社に就労できない高齢者に会員登録してもらいシルバー人材センターでしか提供できないような形で高品質で割安なサービスを提供することを目指す必要がある。高齢者の就労能力が向上すれば、民間会社への再就労が実現するなどの副次的効果も期待でき、民間会社もシルバー人材センター事業の意義を認め、高齢者再生の場としての支援が行われる可能性もある。

5 本事務事業の実施適切性の説明

事業は円滑に運営され、高齢者の就業機会の確保及び提供を行うことも年々増加していることや、就労に対しての取り組みとして研修や講習会も行っており、雇用等に対する体制はきちんと整備されています。（町の自己評価）

⇒ 事業報告書からは、就業機会の確保及び提供が増えているようには確認できない。また、研修や講習会は行われているようであるが、サービスの質の向上にはつながっていない。報酬に見合った（報酬以上の）サービスの提供を意識するような業務が実施されているとは言えない実態が地域から見えてきており、運営側にはその事実を確認しようとする前向きな姿勢に欠ける対応もみられる。サービスの質を向上するための取り組みに早期に着手する必要がある。

6 一次評価結果に基づく、今後の改革・改善目標：継続

高齢者等の雇用の安定等に関する法律の施行により、シルバー人材センターの役割が明確化し、円滑な事業運営が行われており、更に自主・自立性が高まるように今後も支援に努めます。(町の自己評価)

⇒ 自主・自立性が高まるような事業計画の策定は予定していない。外部環境の厳しさを理由にして業務改善の可能性を模索することも怠っている状態である。町からの補助金を前提にした運営は、円滑な事業運営とは言えない。

7 二次評価コメント：継続

設立以来今日まで、常に高齢者の就業機会の拡大に意欲的に取り組まれています。景気の低迷により受注の減少傾向が見られますが、更なる営業努力を期待するとともに、円滑な事業運営が図られ、地域支援事業も含め今後の運営に期待します。(町の自己評価)

⇒ 受注減少原因を景気の低迷としてしまっており、受注減少の本質が地域の声として伝わってくる可能性が高いクレーム情報の軽視傾向が見られ、受注確保のための営業努力も効果が疑わしい状態である。

VI 具体的な取り組みのための提言

1 しっかりした現状認識をして提供するサービスの質を向上するために

- ◆過去の見積金額の適正性について検証して改善点を整理する。
- ◆過去の就業報告書への記載内容の妥当性について検証して改善点を整理する。
- ◆過去の自主点検表の記録状況を検証して改善点を整理する。
- ◆過去の安全委員会の開催実態を検証して改善点を整理する。
- ◆過去の発注者との契約書の整備・保管状況を検証して改善点を整理する。
- ◆過去の利用者アンケートの記載内容を検証して改善点を整理する。
- ◆過去のクレームの受付・対応記録の整備・保管状況を検証して改善点を整理する。
- ◆一部でしか実施されていない利用者アンケートをすべての契約で実施し、返送先を町役場の担当部署とする。
- ◆地域の高齢者全員に対して、「シルバー人材センターの存在意義の理解度合」「会員登録の有無」「会員登録しない理由」「改善提案」などのアンケート調査をする。

2 補助金等を効果的に使うために

- ◆職員の担当業務を精査して再整理する。
- ◆シルバー人材センターの見積り能力を検証し、向上させる。
- ◆職員が中心になってシルバー人材センター事業の将来像を描く。
- ◆人件費を少しずつでも事業費で賄うような持続性のある事業・収支計画を策定する。
- ◆上記が実効ある形になっているかを常に検証し、行政窓口寄せられた意見・苦情等を材料にしてときには行政から指導することも必要である。

3 実効性あるものにするために

- ◆東員町は、シルバー人材センターに「1」「2」及び「4」を十分精査のうえ、その結果を平成24年10月までに報告を求め、東員町行財政検討委員会に報告すること。
- ◆東員町行財政検討委員会は、報告内容を検証して、必要な提言アドバイス等を行う。
- ◆東員町は、シルバー人材センターに多額の業務を委託契約しているが、公的な業務を定期的に受注できるということは、当センターの自立性を阻害する要因にもなる。また、高齢者施策の目的から必要以上に委託していると見受けられることから、現在、町が発注している業務を洗い直し、本当にシルバー人材センターに契約すべき業務を選別し、次年度の予算編成に反映させること。
- ◆東員町は、東員町行財政検討委員会からの提言を受けて、平成25年度の補助金等の見直しの必要性について方針を検討すること。

4 その他

【ヒヤリング過程等で明らかになった問題点等】

1. 庭木の剪定などを依頼した際の料金が民間事業者よりも高い。
2. また、大勢で来て、早く終わってもお茶を飲みながら予定時間まで過ごしているケースも散見され、必要のない人数や所要時間で見積もりが行われているのではないかと。
3. 仕事に従事した会員も時間で給料をもらっている意識が強いようである。
4. 利用者アンケートは、企業に対してしか行われていない。
5. シルバー人材センター側は、クレームは発生していないと認識している。

6. 一方で、クレームは東員町役場に寄せられており、シルバー人材センターにも報告されているはずだが、クレームへの対応結果について東員町への報告はない。
7. 補助金は職員人件費が対象になっており、ほぼ全額を賄えるほどの金額になっているにもかかわらず、町の業務につき事務費8%徴収することは理解しかねる。
8. 地域の高齢者の退職後の生きがいと健康づくりを目指すという目的であるにもかかわらず、一部の会員の生活給的位置づけになってしまっている。
9. 対象年齢層に対する会員登録者数の割合は低い。
10. 平成19年以降年々契約件数が減少している原因を景気など外的要因のみとしている。
11. 東員町からの委託事業は当然のように委託されており、金額の見積もりは東員町側から行われているのではなく、受託者であるシルバー人材センターからの見積もりに基づいて決定されている。
12. 新しい取り組みも模索されているようであるが、シルバー人材センターのあり方と照らし合わせた検証が十分に行われているとはいえない。
13. ヒアリング時の対応の中には、シルバー人材センターが「問題点があるのであればしっかり把握したい」という前向きな意識を持っているのか疑問を感じる場面もあった。
14. シルバー人材センターは、単純労働を提供するところという限界もあるので、この制度に縛られすぎずに定年退職した人が働けるような仕組み（コミュニティービジネス）を町でも作っておく必要があるのではないか。

以上