

外郭団体経営改善計画書

(平成26～28年度)

公益社団法人 摂津市シルバー人材センター

摂津市シルバー人材センターにおける現状分析シート

分野	現状	課題・問題点	目標
経営・団体運営	<p>シルバー人材センターは地域の高年齢者に対し、臨時的かつ短期的またはその他軽易な就業の機会を、希望に応じて提供することにより、高年齢者の経験、能力を活かした活力ある地域社会づくりに寄与することを目的として、事務局長(市退職者)他4名のプロパー職員と2名の嘱託職員で実施している。</p> <p>公益法人制度改革に伴い、行っているすべての事業について公益性を認められ、平成24年4月から公益社団法人として活動している。</p>	<p>公益社団法人として、厳格な内部統制や事業の透明性の確保が求められており、これに対応しなければならない。</p>	<p>諸規則の整備とその遵守により、法令順守が徹底されている。</p>
		<p>センター会員の就業は、長期就業、月当たりの就業日数、時間数に制限があり、内部ルールとして3年ルールを設け、一定の就業場所での就業は最長で3年間という運用を行っているが、サービスレベルの維持が課題である。</p>	<p>早期実習の実施により、優秀な人材が確保されている。</p>
		<p>センターの契約の形態は請負・委任が主であるが、他市センターでの大阪労働局の立入検査で、請負になじまない契約との指導を受けるケースが発生しており、適正な契約の締結と、お客様のニーズ(指揮命令の必要性等)の変化への対応が求められている。</p>	<p>多様化するお客様のニーズをくみ取った契約への柔軟な対応が行われている。</p>
	<p>市の指定管理者制度について、体育施設7か所の管理の指定を受け、平成26年4月から管理を行っている。</p>	<p>各体育館の館長及び体育施設の総責任者として、経験豊富な職員の配置が求められるとともに、事務局での、土日祝日対応が必要となる。</p>	<p>適正な人材配置により、組織体制の強化が図られている。</p>
	<p>運営の方向性を示す中長期計画が策定されていない。</p>	<p>中長期計画を策定し、実績の検証を行うシステムづくりが必要である。</p>	<p>中長期計画が策定され、計画に沿った事業運営と結果の検証が行われることで、事業の方向性が明確になされている。</p>

摂津市シルバー人材センターにおける現状分析シート

分野	現状	課題・問題点	目標
財 務	<p>センターの事業運営は補助金に頼るところが大きい。国庫補助金は、最高額であった平成9年度の1,850万円から補助対象事業(経費)の見直しや事業仕分けを経て約1千万円減額の870万円であり、市補助金を含めた総額では最大時から約1,300万円の減額となった。</p> <p>これに対応するため経費の削減に徹してきたが、削減は限界に達しており、平成18年度から事務費規則を見直し、事務費率5%を基本8%に、単発の契約に関しては10%に改正した。</p> <p>ただし、市関係機関との契約に関しては市から国庫補助金額以上の補助金をいただいていることから、5%据え置きとしている。</p>	<p>市補助金に関して、所管課からは見直しを打診されており、市補助金の削減を考慮したうえで財源の確保を行う必要がある。</p>	<p>事務費率の見直しにより、財源の確保が図られている。</p>
	<p>平成20年7月から、事業運営協力金制度を創設し、会員から配分金の1%相当額の協力を得て補助対象外経費となった会員傷害保険料と総合賠償責任保険料の財源とし、さらに残額が出たときは、次期繰越収支差額が1か月分の運転資金相当額に達するまで積立を行うこととした。</p> <p>また、平成22年4月からは職員給与についても基本給の2%相当額の減額を行い、平成24年4月からは1%相当額の減額とし継続している。</p>	<p>事業運営協力金に関しては、その改廃を検討し継続を決定した。今後の動向についても、定期的に財務状況の検証を行い検討する必要がある。</p>	<p>事業運営協力金制度の継続実施により、財源の確保が図られている。</p>
	<p>長引く景気低迷もあり、民間事業所の契約状況が、減少傾向にある。</p>	<p>多様化するお客様のニーズの把握と対応できる体制を構築し、民間事業所等の契約の拡大により、財源を獲得していくことが必要である。</p>	<p>一般労働者派遣事業及び職業紹介事業への対応をすすめ、民間事業所等からの受注率が向上している。</p>
	<p>自主事業として、現在ITアドバイザー事業(パソコン教室の運営)を行っている。</p>	<p>IT事業の他にできる自主事業は無いか検討、実施し自主財源の確保に努めていく必要がある。</p>	<p>新規事業開拓により、自主財源が確保されている。</p>

摂津市シルバー人材センターにおける現状分析シート

分野	現状	課題・問題点	目標
人材育成	<p>プロパー職員4名の年齢構成は、1名が52歳、2名が46歳、1名が45歳と偏っている。 また十分な研修機会の提供も含めた法人としての人材育成計画もなく上部団体や市が開催する研修に年間6回程度参加している。</p>	人材育成計画策定の検討が必要である。	計画的な研修の実施により、職員の担当業務のスキルアップが図られている。
		適正な人員配置の検討が必要である。	適正な人員配置により、人材育成が推進されている。
		多様化する契約内容、対象施設に対応するための職員の研修制度が必要である。	職員研修の企画・実施による知識の向上が図られている。
		職員及び現場会員も含めたスタッフの接遇能力とクレーム対応力を向上させる必要がある。	過去のクレームの検証と対応研修の企画・実施により、現場対応能力が向上している。
事業	<p>シルバー人材センターが行う事業の内容は、「請負・委任事業」、「無料職業紹介事業」、「一般労働者派遣事業」がある。 無料職業紹介事業は、法改正に伴い平成26年度から有料職業紹介事業に切り替わるなど、センターを取り巻く環境は変化しており、就業内容についても、指揮命令の必要性が求められるなど、お客様のニーズも多様化している。</p>	<p>数件の無料職業紹介事業のほかは、請負・委任による契約のみで事業運営を進めてきたが、多様化するお客様のニーズ(指揮命令の必要性等)に対応することが必要である。</p>	新規事業開始により事業が拡充されている。
			ニーズの多様化に対応した事業の強化が図られている。

摂津市シルバー人材センターにおける現状分析シート

分野	現状	課題・問題点	目標
情報公開	「一般社団法人及び一般財団法人に関する法律」、「公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律」に規定される最小限の事項について大阪府に提出するとともに、窓口へ備え付けているのみである。	財務諸表等事業情報のさらなる公開が求められ、公開内容の検討が必要である。	事業情報の積極的な公開により、透明性の確保が図られている。
	会員向けの就業情報(求人情報)に関しては、事務所掲示板に掲示して公開するほか、年5回発行する事務局だよりに掲載する等して公開している。	入会を検討している市民に対して就業情報の開示に効果が期待できることから、その公開方法について検討が必要である。	就業情報の積極的な公開により、就業機会の提供の拡大に結び付いている。
	ホームページの運用について、更新は年に1回程度であり、事業の概要及び活動の概要のみを掲載している。	法律改正による職業紹介事業の内容変更や、一般労働者派遣事業開始の説明がまだ反映されておらず、更新が必要である。	ホームページの内容が適時適切に更新されている。
	ホームページ上に民間事業所や個人家庭に向けた契約のご案内を掲載している。	民間事業所や個人家庭に向けた宣伝効果が期待できることから、ホームページの活用方法について検討が必要である。	ホームページの有効活用に向けた管理が実現されている。

摂津市シルバー人材センター行動計画(具体的取組み)設定シート

	現状分析による課題・問題点	課題・問題を解決するための行動計画(具体的取組み)
経営・団体運営	公益社団法人として、厳格な内部統制や事業の透明性の確保が求められており、これに対応しなければならない。	規則の整備 法令に則った各種規則の整備を行い、これらを遵守する。
	センター会員の就業は、長期就業、月当たりの就業日数、時間数に制限があり、内部ルールとして3年ルールを設け、一定の就業場所での就業は最長で3年間という運用を行っているが、サービスレベルの維持が課題である。	早期現場実習の実施と優秀な人材の確保 3年経過前の段階での現場実習を実施し、優秀な人材の確保を行う。
	センターの契約の形態は請負・委任が主であるが、他市センターでの大阪労働局の立入検査で、請負になじまない契約との指導を受けるケースが発生しており、適正な契約の締結と、お客様のニーズ(指揮命令の必要性等)の変化への対応が求められている。	多様化するニーズへの対応 一般労働者派遣事業及び職業紹介事業を開始する。
	各体育館の館長及び体育施設の総責任者として、経験豊富な職員の配置が求められるとともに、事務局での、土日祝日対応が必要となる。	組織体制の強化 各体育館の館長及び体育施設の総責任者として経験豊富な高齢職員を雇い入れ各施設での現場対応にあたるとともに、突発事項に対応できるようプロパー職員が土日祝日を含め常に出勤している体制を整える。
	中長期計画を策定し、実績の検証を行うシステムづくりが必要である。	中長期計画の策定 中長期計画を策定し、実績の検証を行っていくことで事業の方向性を明確にする。

摂津市シルバー人材センター行動計画(具体的取組み)設定シート

	現状分析による課題・問題点	課題・問題を解決するための行動計画(具体的取組み)
財 務	市補助金に関して、所管課からは見直しを打診されており、市補助金の削減を考慮したうえで財源の確保を行う必要がある。	事務費率の見直し 事務費率の見直しを行い、事務費収入の拡充を図る。
	事業運営協力金に関しては、その改廃を検討し継続を決定した。今後の動向についても、定期的に財務状況の検証を行い検討する必要がある。	制度の継続実施 会員及び職員に理解を求め、1%の協力金と職員基本給カットを継続する。
	多様化するお客様のニーズの把握と対応できる体制を構築し、民間事業所等の契約の拡大により、財源を獲得していくことが必要である。	新規契約の獲得 民間事業所等の多様化するニーズ(指揮命令の必要、社員との混在現場)に対応するため、一般労働者派遣事業や、職業紹介事業に積極的に取り組み、新たな契約の獲得を目指す。
	IT事業の他にできる自主事業は無いか検討、実施し自主財源の確保に努めていく必要がある。	新規自主事業の実施 新たなニーズの開拓を行い、新規の自主事業の実施を目指す。
人材育成	人材育成計画策定の検討が必要である。	人材育成計画の策定 人材育成の一環として、担当する業務のスキルアップのための研修を実施。
	適正な人員配置の検討が必要である。	適正な人員配置 適正な人員配置の検討を行い、必要に応じて職員の採用を行う。
	多様化する契約内容、対象施設に対応するための職員の研修制度が必要である。	研修の実施 ①専門職研修については、上部団体等が主催する外部研修に積極的に参加をしていく。 ②他の外郭団体と協力して、経理や労務等の研修を開催するとともにシルバー人材センターとしての経理、労務等の特殊性を理解し、さらに研修を重ねる。 ③摂津市及び目的を同じくする他市シルバー人材センター並びに市外郭団体間での人事交流を検討する。
	職員及び現場会員も含めたスタッフの接遇能力とクレーム対応力を向上させる必要がある。	研修の実施 継続して接遇研修を行うとともに、過去のクレームの検証と分析を行い再発防止の研修を行う。

摂津市シルバー人材センター行動計画(具体的取組み)設定シート

	現状分析による課題・問題点	課題・問題を解決するための行動計画(具体的取組み)
事業	<p>数件の無料職業紹介事業のほかは、請負・委任による契約のみで事業運営を進めてきたが、多様化するお客様のニーズ(指揮命令の必要性等)に対応することが必要である。</p>	<p>新規事業の開始 一般労働者派遣事業及び有料職業紹介事業について検討、実施することで多様化する民間事業所等お客様のニーズに応えていくとともに両事業の営業に努め、受注の拡大と収益の向上を図る。</p>
		<p>土日祝日の窓口業務の開始 お客様のニーズに応えるため、土日祝日の窓口業務を開始する。</p>
情報公開	<p>財務諸表等事業情報のさらなる公開が求められ、公開内容の検討が必要である。</p>	<p>ホームページ上での財務諸表等事業所情報の公開について、近隣他市センターと足並みをそろえるため、上部団体である全国シルバー人材センター事業協会等の動向を見据えながら、検討し、実施する。</p>
	<p>入会を検討している市民に対して就業情報の開示に効果が期待できることから、その公開方法について検討が必要である。</p>	<p>ホームページ上での就業情報(求人)の公開方法について検討、実施する。</p>
	<p>法律改正による職業紹介事業の内容変更や、一般労働者派遣事業開始の説明がまだ反映されておらず、更新が必要である。</p>	<p>適時適切なホームページの更新が行えるよう、会員活用も含めて体制づくりを検討し、実施する。</p>
	<p>民間事業所や個人家庭に向けた宣伝効果が期待できることから、ホームページの活用方法について検討が必要である。</p>	<p>ホームページのさらなる有効活用に向け、会員活用も含めて体制づくりを検討し、実施する。</p>

摂津市シルバー人材センター経営改善計画

分野	行動計画 (具体的取組み)	進捗状況			自己評価(団体)	所管課評価(市)	総合評価	
経営・団体運営	規則の整備	目標	諸規則の整備とその遵守により、法令順守が徹底されている。					
	具体的内容		平成26年度	平成27年度	平成28年度			
	法令に則った各種規則の整備を行い、これを遵守する。	年次計画	規則の整備を行う。	必要に応じ規則改正等を行う。	必要に応じ規則改正等を行う。			
	指針該当項目(一)	実績						
	優秀な人材の確保	目標	早期実習の実施により、優秀な人材が確保されている。					
	具体的内容		平成26年度	平成27年度	平成28年度			
	3年毎に従事者が交代するルールの中で、交代時にサービスレベルを低下させないために、早期に現場実習を行うことで優秀な人材を確保するとともに、現場実習を確実に行うことでサービスの維持向上を図る。	年次計画	早期現場実習の実施により、優秀な人材を確保する。	早期現場実習の実施により、優秀な人材を確保する。	早期現場実習の実施により、優秀な人材を確保する。			
	指針該当項目④	実績						
	多様化するニーズへの対応	目標	お客様のニーズをくみ取った、多様化する契約への柔軟な対応が行われている。					
	具体的内容		平成26年度	平成27年度	平成28年度			
	多様化するお客様のニーズに対応するため、一般労働者派遣事業及び職業紹介事業を開始する。	年次計画	検討・実施 (15件)	実施 (20件)	実施 (20件)			
	指針該当項目⑦	実績						

摂津市シルバー人材センター経営改善計画

分野	行動計画 (具体的取組み)	進捗状況			自己評価(団体)	所管課評価(市)	総合評価	
経営・団体運営	組織体制の強化	目標	適正な人材配置により、組織体制の強化が図られている。					
	具体的内容		平成26年度	平成27年度	平成28年度			
	現場責任者として経験豊富な高齢職員を雇い入れ現場対応にあたり、プロパー職員が土日祝日を含め常に出勤している体制を整えることで、突発事項に対応する。	年次計画	新規雇用 土日祝開業	継続雇用 土日祝開業	継続雇用 土日祝開業			
	指針該当項目⑩	実績						
	中長期計画の策定	目標	中長期計画が策定され、計画に沿った事業運営と結果の検証が行われることで、事業の方向性が明確になされている。					
	具体的内容		平成26年度	平成27年度	平成28年度			
	中長期計画を策定し、実績の検証を行っていくことで事業の方向性を明確にする。	年次計画	中長期計画を策定する。	結果の検証を行い、目標を再確認し、実現を目指す。	結果の検証を行い、目標を再確認し、実現を目指す。			
指針該当項目③	実績							

摂津市シルバー人材センター経営改善計画

分野	行動計画 (具体的取組み)	進捗状況			自己評価(団体)	所管課評価(市)	総合評価	
		目標	平成26年度	平成27年度				平成28年度
財 務	事務費率の見直し	目標	事務費率の見直しにより、財源の確保が図られている。					
	具体的内容		平成26年度	平成27年度	平成28年度			
	事務費率の見直しを行い、財源の確保に努める。	年次計画	検討・交渉	7%	8% (単発は10%)			
	指針該当項目(一)	実績						
	制度の継続実施	目標	事業運営協力金制度の継続実施により、財源の確保が図られている。					
	具体的内容		平成26年度	平成27年度	平成28年度			
	会員及び職員に理解を求め、1%の協力金と基本給カットを継続する。	年次計画	1%の協力金と基本給カットを継続する。	1%の協力金と基本給カットを継続する。	1%の協力金と基本給カットを継続する。			
	指針該当項目⑨	実績						
	新規契約の獲得	目標	一般労働者派遣事業及び職業紹介事業への対応をすすめ、民間事業所等からの受注率が向上している。					
	具体的内容		平成26年度	平成27年度	平成28年度			
	民間事業所等の多様化するニーズ(指揮命令の必要、社員との混在現場)に対応するため、一般労働者派遣事業や、職業紹介事業に積極的に取り組み、新たな契約の獲得を目指す。	年次計画	検討・実施 (15件)	実施 (20件)	実施 (20件)			
	指針該当項目⑦	実績						
	新規自主事業の実施	目標	新規事業開拓により、自主財源が確保されている。					
	具体的内容		平成26年度	平成27年度	平成28年度			
	新たなニーズの開拓を行い、新規の自主事業の実施を目指す。	年次計画	検討・実施 (民間39%)	実施 (民間40%)	実施 (民間41%)			
指針該当項目⑤	実績							

摂津市シルバー人材センター経営改善計画

分野	行動計画 (具体的取組み)	進捗状況			自己評価(団体)	所管課評価(市)	総合評価	
人材育成	人材育成計画の策定	目標	計画的な研修の実施により、職員の担当業務のスキルアップが図られている。					
	具体的内容		平成26年度	平成27年度	平成28年度			
	人材育成の一環として、担当する業務のスキルアップのための研修を実施。	年次計画	近隣他市シルバー人材センターと合同での業務研修を行う。	近隣他市シルバー人材センターと合同での業務研修を行う。	近隣他市シルバー人材センターと合同での業務研修を行う。			
	指針該当項目④	実績						
	適正な人員配置	目標	適正な人員配置により、人材育成が推進されている。					
	具体的内容		平成26年度	平成27年度	平成28年度			
	適正な人員配置の検討を行い、必要に応じて職員の採用を行う。	年次計画	人員配置を検討し、必要に応じて職員の採用を行う。	退職者年限を見据えた職員登用の検討	退職者年限を見据えた職員登用の検討			
	指針該当項目(一)	実績						
	研修の実施	目標	計画的な研修の実施により、職員の担当業務のスキルアップが図られている。					
	具体的内容		平成26年度	平成27年度	平成28年度			
専門職研修については、上部団体等が主催する外部研修に積極的に参加をしていくとともに、知識・情報の共有化を図る	年次計画	・一般労働者派遣元責任者講習への参加 ・有料職業紹介責任者講習への参加 ・その他専門研修・講習への参加	・一般労働者派遣元責任者講習への参加 ・有料職業紹介責任者講習への参加 ・その他専門研修・講習への参加	・一般労働者派遣元責任者講習への参加 ・有料職業紹介責任者講習への参加 ・その他専門研修・講習への参加				
指針該当項目④	実績							

摂津市シルバー人材センター経営改善計画

分野	行動計画 (具体的取組み)	進捗状況			自己評価(団体)	所管課評価(市)	総合評価	
		目標	平成26年度	平成27年度				平成28年度
人材育成	研修の実施	目標	職員研修の企画・実施による知識の向上が図られている。					
	具体的内容		平成26年度	平成27年度	平成28年度			
	他の外郭団体と協力して、経理や労務等の研修を開催するとともにシルバー人材センターとしての経理、労務等の特殊性を理解し、さらに研修を重ねる。	年次計画	施設管理公社、保健センターとの共催による研修会を開催する。	独自での研修を企画・実施する。	全ての職員が内容を理解できるように引き続き研修を行う。			
	指針該当項目④	実績						
	研修の実施	目標	職員研修の企画・実施による知識の向上が図られている。					
	具体的内容		平成26年度	平成27年度	平成28年度			
	摂津市及び目的を同じくする他市シルバー人材センター並びに市外郭団体間での人事交流を検討する。	年次計画	目的を同じくする他市シルバー人材センターとの人事交流の検討	給与規則、就業規則等の調整	人事交流の実施			
	指針該当項目④	実績						
	研修の実施	目標	過去のクレームの検証と対応研修の企画・実施により、現場対応能力が向上している。					
	具体的内容		平成26年度	平成27年度	平成28年度			
	継続して接遇研修を行うとともに、過去のクレームの検証と分析を行い再発防止の研修を行う。	年次計画	検証・分析・実施 (年1回2日間)	継続 (年2回4日間)	継続 (年2回4日間)			
	指針該当項目④	実績						

摂津市シルバー人材センター経営改善計画

分野	行動計画 (具体的取組み)	進捗状況			自己評価(団体)	所管課評価(市)	総合評価	
		目標	平成26年度	平成27年度				平成28年度
事業	新規事業の開始	目標	新規事業開始により事業が拡充されている。					
	具体的内容		平成26年度	平成27年度	平成28年度			
	一般労働者派遣事業及び有料職業紹介事業について検討、実施することで多様化するお客様のニーズに応えていくとともに、受注の拡大と収益の向上を図る。	年次計画	検討・実施 (15件)	実施 (20件)	実施 (20件)			
	指針該当項目⑦	実績						
	土日祝日の窓口業務の開始	目標	ニーズの多様化に対応した事業の強化が図られている。					
	具体的内容		平成26年度	平成27年度	平成28年度			
	お客様のニーズに応えるため、土日祝日の窓口業務を開始する。	年次計画	土日祝日の窓口業務を開始する。	土日祝日の窓口業務を行う。	土日祝日の窓口業務を行う。			
指針該当項目⑤	実績							
情報公開	ホームページの充実を図る	目標	事業情報の積極的な公開により、透明性の確保が図られている。					
	具体的内容		平成26年度	平成27年度	平成28年度			
	ホームページ上での財務諸表等事業所情報の公開について、近隣他市センターと足並みをそろえるため、上部団体である全国シルバー人材センター事業協会等の動向を見据えながら、検討・実施する。	年次計画	近隣他市センターと足並みをそろえるため、上部団体である全国シルバー人材センター事業協会等の動向を見据えながら、検討・実施する。	財務諸表等事業所情報の公開を実施する。	財務諸表等事業所情報の公開を実施する。			
指針該当項目⑫⑬	実績							

摂津市シルバー人材センター経営改善計画

分野	行動計画 (具体的取組み)	進捗状況			自己評価(団体)	所管課評価(市)	総合評価	
情報公開	ホームページの充実を図る	目標	就業機会の積極的な公開により、就業機会の提供の拡大に結び付いている。					
	具体的内容		平成26年度	平成27年度	平成28年度			
	ホームページ上での就業情報(求人)の公開方法について検討、実施する。	年次計画	ホームページ上での就業情報(求人)の公開方法について検討、実施する。	ホームページ上での就業情報(求人)の公開を実施する。	ホームページ上での就業情報(求人)の公開を実施する。			
	指針該当項目⑫⑬	実績						
	ホームページの充実を図る	目標	ホームページの内容が適切に更新されている。					
	具体的内容		平成26年度	平成27年度	平成28年度			
	適時適切なホームページの更新が行えるよう、会員活用も含めて体制づくりを検討し、実施する。	年次計画	適時適切な更新が行えるよう、会員活用も含めて体制づくりを検討し、実施する。	適時適切な更新を実施する。	適時適切な更新を実施する。			
	指針該当項目⑫⑬	実績						
	ホームページの充実を図る	目標	ホームページのさらなる管理が実現されている。					
	具体的内容		平成26年度	平成27年度	平成28年度			
	ホームページのさらなる有効活用に向けて、会員活用も含めて体制づくりを検討し、実施する。	年次計画	さらなる有効活用に向け、会員活用も含めて体制づくりを検討し、実施する。	必要に応じて管理体制の見直しを行いつつホームページを有効に活用する。	必要に応じて管理体制の見直しを行いつつホームページを有効に活用する。			
	指針該当項目⑫⑬	実績						