

経営改善及び連携・活用に関する取組評価

(令和3(2021)年度)

法人名(団体名)	公益財団法人 川崎市シルバー人材センター	所管課	健康福祉局高齢者在宅サービス課 健康福祉局保健所生活衛生課
-----------------	----------------------	------------	----------------------------------

1. 本市が法人に求める経営改善及び連携・活用に関する取組

本市施策における法人の役割

高齢化の継続的な進展に伴い超高齢社会を迎える中、高齢者がこれまで培ってきた経験、知識を活かして身近な地域の中でいきいきと活動することができるように、生きがいをづくりの支援や就労機会の確保など社会活動を促進することが求められています。

こうした状況の中、シルバー人材センターによる働く意欲のある高齢者への臨時的、短期的又は軽易な就業機会の確保、就業を通じた生きがい・健康づくりの促進、社会参加の場の提供の役割は重要性が増している状況にあります。

また、葬祭場の運営には、施設の用途・特性を踏まえた、公益性・持続性の確保が求められることから、公益財団法人として適切な運営を確保するとともに、施設の管理運営を担うことにより、高齢者を対象とした新たな就業機会の確保を通じ、市民サービスの向上が見込まれています。

法人の取組と関連する計画	市総合計画と連携する計画等	基本政策	施策
		誰もが安心して暮らせる地域のつながり・しくみをつくる	高齢者が生きがいを持てる地域づくり
	分野別計画	—	

4か年計画の目標

川崎市シルバー人材センター「第3期基本計画(令和2年～令和6年度)」に沿って、事業の充実と発展を図るとともに、事業の拡大と適正就業の推進のための事務局体制の強化や、予約制随時会員登録の推進により、機動的かつ効果的な事務局体制の推進を図ります。また、シルバー人材センターの認知度を高めるための様々な取り組みを行い、多くの市民や事業所等にシルバー人材センター事業に対する理解を得ながら、会員増強と事業実績拡大を図ります。

葬祭場の運営については、火葬需要の増大に対応するため、夏期・冬期の友引日開苑を含め火葬業務を着実に実施します。また、かわさき北部斎苑について、大規模改修工事期間中の安定的かつ安全面に配慮した運営に向け、市と緊密に連携しながら適切な対応を図ります。

2. 本市施策推進に向けた事業取組

取組No.	事業名	指標	単位	現状値 (平成29(2017) 年度)	目標値 (令和3(2021) 年度)	実績値 (令和3(2021) 年度)	達成度 (R1)	本市による評価 ・達成状況 (R2) ・費用対効果 (R3)	今後の取組の 方向性 (R4)
①	シルバー人材センター受託事業	シルバー人材センター登録者数	人	5,081	6,260	6,038	b	C	II
		シルバー人材センターを通じて、仕事に就いた高齢者の数	人	2,348	1,893	1,781	c		
		事業別の行政サービスコスト	千円	24,551	16,600	3,453	1)		
②	川崎市葬祭場管理運営事業	火葬件数の確保	件	10,324	12,000	12,288	a	A	I
		市との連絡調整会議開催数	回	12	12	12	a		
		苦情件数	件	12	6	6	a		
		事業別の行政サービスコスト	千円	175,166	229,003	224,395	1)		

3. 経営健全化に向けた取組

取組№	項目名	指標	単位	現状値 (平成29(2017) 年度)	目標値 (令和3(2021) 年度)	実績値 (令和3(2021) 年度)	達成度	本市による 評価 ・達成状況	今後の取組の方向性
①	契約高の向上による財務状況の改善	契約金額	千円	1,261,805 (派遣68,896)	931,000	890,959 (派遣110,989)	c	D	Ⅱ

4. 業務・組織に関する取組

取組№	項目名	指標	単位	現状値 (平成29(2017) 年度)	目標値 (令和3(2021) 年度)	実績値 (令和3(2021) 年度)	達成度	本市による 評価 ・達成状況	今後の取組の方向性
①	業務の能率向上	職員の研修参加件数	件	6	5	6	a	C	Ⅱ
		関係機関会議出席件数	件	22	25	18	c		
②	適正な指定管理業務の運営	コンプライアンスに反する事案の発生件数	件	0	0	0	a	A	I
③	効率的・効果的な施設運営に向けた法人内の連携	斎苑連絡会議の開催数	回	12	12	12	a	A	I

(※1)【a. 目標値以上、b. 現状値以上～目標値未満、c. 目標達成率60%以上～現状値未満、d. 目標達成率60%未満】

(行政サービスコストに対する達成度については、1. 実績値が目標値の100%未満、2. 実績値が目標値の100%以上～110%未満、3. 実績値が目標値の110%以上～120%未満、4. 実績値が120%以上)

(※2)【A. 目標を達成した、B. ほぼ目標を達成した、C. 目標未達成のものがあるが一定の成果があった、D. 現状を下回るものが多くあった、E. 現状を大幅に下回った】

(※3)【(1). 十分である、(2). 概ね十分である、(3). やや不十分である、(4). 不十分である】

(※4)【I. 現状のまま取組を継続、II. 目標の見直し又は取組の改善を行い取組を継続、III. 状況の変化により取組を中止】

本市による総括

各取組の評価結果を踏まえ、本市が今後法人に期待すること、対策の強化を望む部分など

【令和2(2020)年度取組評価における総括コメントに対する法人の受止めと対応】

シルバー人材センターの認知度向上を図るための普及啓発活動について、就業機会の開拓では、センターの特色や地域の実情を踏まえ、新規顧客として、就業依頼が見込まれる清掃分野(学校や保育所の消毒・清掃等)と労働者派遣事業で人手不足が生じているスーパーでの商品管理(品出し、検品等)の受注拡大に引き続き取組みました。また、会員登録者数を増やす取組として、コロナ禍で区民祭等が中止となったことによりPR活動が実施できないため、関係施設へのポスターの掲示、情報誌への広告掲載などを実施する他、発注は多いが会員の高齢化で担い手が不足している植木作業と除草作業の問題を解消するため各種講習会等を実施して、就業可能な会員の養成に取組みました。しかしながら、現在未就業の会員の中で、仕事を紹介するため声をかけても、「他で働いているため」との理由で、センターからの就業依頼に応じることができない会員の方が約7割を占めていることや、事務分野での就業を希望する会員の方が多く、事務分野での発注が極めて少ないことなどは、今後の大きな課題となっており、引き続き就業機会のマッチング向上に努めてまいります。

また、併せて、他センターと比較して、契約金額に占める公共部門からの受注割合が低率であるため、川崎市などの公共団体部門を中心に就業開拓活動を実施します。

次に、葬祭事業運営は指定管理者として、新型コロナウイルスの感染予防を徹底し、葬祭場利用者に対して、職員一同が親切・丁寧な応接を実践し、利用者アンケートで指摘を受けた点を改善するなど、サービスの向上に努めるとともに、安全な市民施設として御利用いただけるよう掛けます。その他、「かわさき南部斎苑」及び「かわさき北部斎苑」の各種設備について、川崎市と連携して計画的にメンテナンス・修繕を行い、葬祭場の環境改善に努めました。

【令和3(2021)年度取組評価における総括コメント】

適正就業の推進や高齢者の定年延長等の雇用環境整備等の社会経済状況の変化に加え、令和2年度と同様に新型コロナウイルス感染症に係る緊急事態宣言等による高齢者の外出自粛や企業活動の停滞がシルバー人材センター事業に影響したものと考えられ、施策推進に関する指標である、会員登録者数及び就業実人員は目標値を下回り、同様に、経営健全化に関する指標である受託事業の契約金額も目標値を下回りました。一方で、行政サービスコストについては、国庫補助の増額もあり、目標値を満たしている点は評価できます。

社会経済状況の変化や新型コロナウイルス感染症の影響等による受注減少に対応し、新規受注先の開拓や受注可能な業種の拡大等を図るため、広報・PR活動の強化・工夫の他、会員の育成、就業機会のマッチング等の取組強化が必要と考えます。また、労働者派遣事業拡大と国庫補助金の確保の取組を継続するとともに、職員の資質向上等による、より効率的な事業運営にも期待します。

葬祭場指定管理業務については、1日あたりの火葬受入件数を制限して実施する新型コロナウイルス感染症により亡くなられた方の火葬が増加し、成果指標である火葬件数の減少要因となりましたが、北部斎苑大規模改修工事完了に伴い令和3年度から北部斎苑における一日あたりの火葬受入件数を1件増加したことや、友引日開苑の実施、北部斎苑における年末年始の火葬受入件数の増等により、目標を達成しております。また、利用者からの苦情に対しては、本市との緊密な連携により、苦情再発防止策を講ずるなど、葬祭場の安心・安全で円滑な運営の確保に寄与した取組について評価できます。

新型コロナウイルス感染症により亡くなられた方の火葬については、感染症対策を講じつつ、葬祭業者と連携して実施していることから、引き続き適切に対応していただくとともに、施設利用者の更なる満足度の向上に向け取り組んでいきたい。

法人名(団体名)	公益財団法人 川崎市シルバー人材センター	所管課	健康福祉局高齢者在宅サービス課
----------	----------------------	-----	-----------------

2. 本市施策推進に向けた事業取組①(令和3(2021)年度)

事業名	シルバー人材センター受託事業
計 画 (Plan)	
指標	①シルバー人材センター登録者数、②シルバー人材センターを通じて、仕事に就いた高齢者の数
現状	・粗入会率を上げ、一般に事業の啓発を図るためには登録会員数の増加が必要です。 ・今後もより多くの会員に仕事を提供し、高齢者の生きがいを高め、就業機会の確保を図ることが必要です。
行動計画	・会員募集の広報活動として、市広報掲示板など各種広報媒体への記事の掲載等を充実させ、更に効果的な広報を検証し新規入会会員を獲得します。 ・就業機会創出活動による受注拡大、会員募集活動による登録会員数の増加、会員組織の活用による事務処理の効率化を図り、就業実人員数の増加を図る体制を整えます。
具体的な取組内容	「指標①」については、会員による口コミ(知人の紹介)のお願い、個人宅へのチラシの配布、継続的に関係機関への会員募集ポスター掲示を行うなど、会員登録者数の増大に努めます。また、「指標②」については、シルバー人材センターは共働共助のため、会員が継続して長期に就業する場合は、課題はあるものの、ワークシェアリングを推進して就業機会の確保を図っていきたくと考えています。

実施結果 (Do)

本市施策推進に向けた活動実績	<p>【指標①関連】 新型コロナウイルス感染症対策により、個人宅へのチラシ配布等会員活動や区民祭、街頭PRなどの市民の方へ直接的にPRできるような活動は昨年度と同様に中止としたため、老人福祉施設への会員募集広告入ポケットティッシュの配置や、タウン情報誌への会員募集記事の年2回掲載、のぼり旗のリニューアル、事務所車輦へのマグネットシートの貼り付けなど、実行可能な取り組みを実施しました。 また、市主管課の協力のもと、シニア世代の情報誌「楽笑」への会員募集広告の掲載や、高齢者特別乗車証送付時に会員募集チラシを同封、川崎アゼリアの広報展示ブースを利用した会員募集のパネル展示を実施しました。</p> <p>【指標②関連】 多くの会員に就業機会を提供するため、役職員による公共施設や高齢者関係機関への訪問及び就業機会創出員による企業訪問活動を実施するとともに、新規入会会員はもとより、一定期間就業がない会員に対しても就業についての現況確認も含め、声掛けを行いました。また、複数の会員が就業している案件におけるワークシェアリングについて発注者にご理解いただけるよう努めました。また、技能職会員の促進のため、植木説明会を2回、除草説明会を8回実施し、参加のあった会員のうち9名が新たに就業しております。</p>
----------------	---

評価 (Check)

本市施策推進に関する指標		目標・実績	H29年度 (現状値)	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	単位
1	シルバー人材センター登録者数	目標値	5,081	5,250	5,500	5,980	6,260	人
	説明 シルバー人材センターに登録した会員数	実績値		5,399	5,724	5,780	6,038	
2	シルバー人材センターを通じて、仕事に就いた高齢者の数	目標値	2,348	2,510	2,520	1,873	1,893	人
	説明 シルバー人材センターの就業実人員	実績値		2,118	1,973	1,864	1,781	
指標1 に対する達成度		b	a. 実績値が目標値以上 b. 実績値が現状値(個別設定値)以上～目標値未満 c. 実績値が目標値の60%以上～現状値(個別設定値)未満 d. 実績値が目標値の60%未満 ※個別設定値を設定している場合は指標の説明欄に記載					
指標2 に対する達成度		c						

法人コメント(指標に対する達成度やその他の成果等について)

登録会員数については、新型コロナウイルス感染症の影響から令和2年度の実績数が伸び悩んだことが影響し、前年度比258人増えたものの、目標値を下回りました。また、就業実人員についても、新型コロナウイルス感染症の影響による受注の減少、感染への影響による会員の就業意欲の低下や就業機会の減少等から、目標値を下回りました。

本市による評価	達成状況	区分	区分選択の理由
		A. 目標を達成した B. ほぼ目標を達成した C. 目標未達成のものがあるが一定の成果があった D. 現状を下回るものが多くあった E. 現状を大幅に下回った	C

行政サービスコスト		目標・実績	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	単位
1	事業別の行政サービスコスト	目標値	24,551	16,984	16,800	16,700	16,600	千円
	説明 直接事業費-直接自己収入	実績値		23,246	8,301	△ 7,356	3,453	
行政サービスコストに対する達成度		1)	1). 実績値が目標値の100%未満 2). 実績値が目標値の100%以上～110%未満 3). 実績値が目標値の110%以上～120%未満 4). 実績値が目標値の120%以上					

法人コメント(行政サービスコストに対する達成度について)

直接自己収入については、国庫補助金の算定根拠であるR2年度の派遣事業実績が増加したことに伴い、前年度から1,302千円増の補助金が確保できました。また、直接事業費については、R2年度職員の退職に伴う嘱託職員及び臨時職員の採用等により費用は増加しましたが、前年度に引き続き新型コロナウイルス感染症に伴う普及啓発活動等の事業縮小の影響から、目標値を達成できました。
【参考】 令和2年度 国庫補助金44,223千円 令和3年度 国庫補助金 45,525千円

本市による評価	費用対効果 (「達成状況」と「行政サービスコストに対する達成度」等を踏まえ評価)	区分	区分選択の理由
		(1). 十分である (2). 概ね十分である (3). やや不十分である (4). 不十分である	(2)

改善 (Action)

実施結果(Do)や評価(Check)を踏まえた今後の取組の方向性	方向性区分	方向性の具体的内容
	II	指標1の登録会員数については、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う社会の変容を踏まえ、シルバー人材センターの認知度向上のため、普及啓発活動の見直し強化を行い、会員紹介制度の導入など新規会員獲得に向けた新しい取組を実施してまいります。 指標2の就業実人員については、新規顧客の開拓等による受注の拡大を図るためPR活動の手法について検討し、様々な就業開拓活動を行うとともに就業紹介を通じた会員の就業意向及びマッチングの充実を図ります。 行政サービスコストにおいては、普及啓発活動等の実施に伴う受注実績の回復及び国庫補助金の確保等により、収入の増額に努めます。

本市施策推進に向けた事業取組②(令和3(2021)年度)

事業名	川崎市葬祭場管理運営事業
計画 (Plan)	
指標	①火葬件数の確保、②市との連絡調整会議の開催、③苦情件数
現状	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者人口の増加に伴う火葬需要の増大への対応が求められています。 家族葬の増加など葬儀形態の変化に伴う多様なニーズへの対応が求められています。 かわさき北部斎苑の大規模改修工事に伴う運営について、安全性を確保したうえで、安定的な運営が求められています。
行動計画	<ul style="list-style-type: none"> 夏期、冬期の火葬需要が増加する時期において、友引日開苑を実施することで火葬需要への対応を図ります。 市と連絡調整会議を定期的に開催し、情報の共有を行い、苦情・要望等の課題解決に向けた取り組みを推進します。
具体的な取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ①火葬件数の確保について、令和2年度に北部斎苑の大規模改修工事が完了したため、火葬受入件数の増加を図ります。 ②市との連絡調整会議を、原則として毎月1回開催し、情報共有、課題解決に努めます。 ③苦情を削減するため、苦情の原因等を分析して再発防止に努めます。

実施結果 (Do)

本市施策推進に向けた活動実績	<p>【指標1関連】 令和3年度の火葬件数は12,288件(南部斎苑5,695件、北部斎苑6,593件)で、目標値の12,000件を上回りました。南部斎苑では、前年度の火葬件数5,513件から182件増加しました。北部斎苑については、令和3年5月から、一日あたりの火葬件数を22件から23件に引き上げたこと、前年度の上半期に駐車場改修工事で火葬件数を制限していたことなどから、前年度の5,370件から1,223件増加しました。そのうち、新型コロナウイルス感染症で亡くなった方の火葬は、229件(南部斎苑130件、北部斎苑99件)、令和2年度は南部斎苑63件、北部斎苑53件)でした。また、同火葬については、一般火葬と分離し、一般火葬の件数を削減して実施しています。一般火葬への影響をできるだけ小さくするため、市及び両斎苑との調整に努めました。</p> <p>【指標2関連】 毎月1回市との連絡調整会議を開催、斎苑の管理運営に関する諸課題等について協議し、市と情報を共有しながら様々な課題の解決に努めました。主な協議内容は、新型コロナウイルス感染症で亡くなった方の火葬に係るガイドラインの見直し、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策、火葬件数増加に向けた計画、友引日開苑の日程、北部斎苑駐車場の利用方法の見直しなどでした。</p> <p>【指標3関連】 苦情件数は、6件で目標値を達成しました。職員の対応に関するものが1件(前年度5件)、施設に関するものが4件(前年度1件)、火葬までの日数に関するものが1件でした。指定管理者が対応できるものについては速やかに対応しました。指定管理者が対応できないものについては、市と改善に向け協議をしています。</p>
----------------	---

評価 (Check)

本市施策推進に関する指標		目標・実績	H29年度(現状値)	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	単位
1	火葬件数の確保	目標値		10,300	10,300	12,000	12,000	件
	説明 南北両斎苑での火葬を安定的に実施します。火葬需要の増加への対応に向け、北部斎苑改修工事後は件数の増加を図ります。 ※個別設定値: 9,808(現状値の95%)	実績値	10,324	10,527	10,819	10,883	12,288	
2	市との連絡調整会議開催数	目標値		12	12	12	12	回
	説明 毎月1回川崎市と共同体との連絡調整会議を開催することで情報共有を図り、課題解決に向けた調整を行います。 ※個別設定値: 11(現状値の95%)	実績値	12	12	12	12	12	
3	苦情件数	目標値		12	12	6	6	件
	説明 利用者に対して的確かつ丁寧な対応を心掛けることで、苦情の件数を最小限に抑える。 ※個別設定値: 13(現状値の105%)	実績値	12	12	10	6	6	
指標1に対する達成度		a	a. 実績値が目標値以上 b. 実績値が現状値(個別設定値)以上～目標値未満 c. 実績値が目標値の60%以上～現状値(個別設定値)未満 d. 実績値が目標値の60%未満 ※個別設定値を設定している場合は指標の説明欄に記載					
指標2に対する達成度		a						
指標3に対する達成度		a						
法人コメント(指標に対する達成度やその他の成果等について) 2月から3月にかけて、新型コロナウイルス感染症で亡くなった方の火葬が著しく増加しましたが、北部斎苑では5月から火葬件数を22件から23件に、年末は試行で24件に増やす取組みを行ったこと、南北両斎苑で夏期及び冬期に友引日開苑を実施したことなどにより、ほぼ計画どおりに火葬を実施することができました。市との連絡調整会議については、毎月1回計画どおり開催し、課題等について協議することができました。苦情件数については目標値を達成しましたが、苦情の原因を精査し、再発防止に努めてまいります。								



区分		区分選択の理由
達成状況	A. 目標を達成した B. ほぼ目標を達成した C. 目標未達成のものがあるが一定の成果があった D. 現状を下回るものが多くあった E. 現状を大幅に下回った	A 成果指標である火葬件数の確保については、12,288件となり、目標値を上回ることができたほか、市との連絡調整会議を毎月1回開催し、斎苑運営における諸課題についての情報を共有し、解決に向けた調整を行ったことや、利用者からの苦情については、本市と緊密な連携により、苦情の再発防止策を講じたことなど、葬祭場の安心・安全で円滑な運営の確保に寄与したため。 新型コロナウイルス感染症により亡くなられた方の火葬については、特別な配慮を要することから1日あたりの火葬受入件数を制限して実施しています。令和3年度は新型コロナウイルス感染症により亡くなられた方の火葬件数が増加し、成果指標である火葬件数の減少要因となりましたが、北部斎苑大規模改修工事完了に伴い北部斎苑における1日あたりの火葬受入件数を1件増加したことや、友引日開苑の実施、北部斎苑における年末年始の火葬受入件数の増等により目標を達成することができました。

行政サービスコスト		目標・実績	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	単位
1	事業別の行政サービスコスト	目標値		198,822	204,828	226,746	229,003	千円
	説明 直接事業費ー直接自己収入	実績値	175,166	197,628	210,282	224,024	224,395	
行政サービスコストに対する達成度		1)	1). 実績値が目標値の100%未満 2). 実績値が目標値の100%以上～110%未満 3). 実績値が目標値の110%以上～120%未満 4). 実績値が120%以上					

法人コメント(行政サービスコストに対する達成度について)

警備、清掃等の業務委託については入札を実施している中、令和2年度に比べて契約金額が増加したものがありません。また、斎苑の事務職員について、非常勤職員を1名削減し、新たに副斎苑長を設置したため、人件費が増加するなど一部コスト増となりましたが、施設設備に関する委託事業者の見直し、消耗品の節約や職員の勤務体制の見直し等コスト削減に努め、実績値を目標値未満にすることができました。



区分		区分選択の理由
費用対効果 (「達成状況」と「行政サービスコストに対する達成度」等を踏まえ評価)	(1). 十分である (2). 概ね十分である (3). やや不十分である (4). 不十分である	(1) 行政サービスコストは目標値の範囲内であり、指標1「火葬件数」、指標2「市との連絡調整会議開催件数」及び指標3「苦情件数」の全てにおいて、目標値を達成しているため。

改善 (Action)

実施結果 (Do) や評価 (Check) を踏まえた今後の取組の方向性	方向性区分	方向性の具体的内容
	I. 現状のまま取組を継続 II. 目標の見直し又は取組の改善を行い、取組を継続 III. 状況の変化により取組を中止	I

3. 経営健全化に向けた取組①(令和3(2021)年度)

項目名	契約高の向上による財務状況の改善
計画 (Plan)	
指標	契約金額
現状	公共系、企業系の大口の顧客を獲得することにより契約金額が伸びる傾向があるため、多くの登録会員を就業させるための大口契約の受注拡大を図り、財源確保に努める必要があります。
行動計画	就業機会創出活動、会員募集を効果的に行い、受注件数と登録会員数を増加させることで契約金額の増につなげます。
具体的な取組内容	民間企業、公共機関等に対して、就業機会の確保と拡大に向けて積極的な訪問活動と広報活動を行い、併せて、利用者のニーズに合った新規受注に向けた多様な取組みを次のとおり実施いたします。 ① 役職員と会員による就業開拓の拡大 ② 就業機会創出員による民間企業、団体等への訪問活動の充実とあり方の検討 ③ 事業の普及及び啓発及び広報活動の充実 ④ 労働者派遣事業等の推進

実施結果 (Do)

経営健全化に向けた活動実績	<p>【指標関連】 新型コロナウイルス感染症により訪問活動が制限される中、役職員による公共施設及び高齢者関係機関への訪問を実施し、シルバー人材センター事業の普及に努めました。 就業機会創出員による活動では、感染に注意しながら、訪問先等を担当事務所と協議し、市内民間企業、団体等736件に対して訪問活動を実施し、請負・委任及び労働者派遣事業に係る新規発注者の開拓等、普及活動に努めました。また、昨年度に引き続き、積極的かつ効果的な事業の普及及び広報活動を推進するため、他市シルバー人材センターなど、関係団体等の普及活動を参考に検討を行いました。 労働者派遣事業等の推進については、就業機会創出員及び職員による派遣先への訪問活動を実施し、新規受注や派遣会員の増員の確保に努めるとともに、県シルバー主催の派遣事業推進対策会議に出席し、情報共有や事業展開について協議しました。 【R3年度 労働者派遣事業実績: 契約件数396件、契約金額 110,989,022円】</p>
---------------	---

評価 (Check)

経営健全化に関する指標		目標・実績	H29年度 (現状値)	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	単位
1	契約金額	目標値		1,290,000	1,320,000	919,000	931,000	千円
	説明 シルバー人材センターが受注した契約金額(なお、目標値は請負・委任による額であり、その達成度をもって評価するものとするが、実績値に派遣*による額を別掲の補足指標として加える) ※神奈川県シルバー人材センター連合会との委任事務契約による事業	実績値	1,261,805 (派遣68,896)	1,133,443 (派遣84,360)	1,060,769 (派遣104,636)	938,204 (派遣112,564)	890,959 (派遣110,989)	
指標1に対する達成度		C	a. 実績値が目標値以上 b. 実績値が現状値(個別設定値)以上～目標値未満 c. 実績値が目標値の60%以上～現状値(個別設定値)未満 d. 実績値が目標値の60%未満 ※個別設定値を設定している場合は指標の説明欄に記載					
法人コメント(指標に対する達成度やその他の成果等について)								
主体事業である請負・委任については、新型コロナウイルス感染症の影響で市自転車対策業務が一時中止になったことや、流通業を始めとした発注者から業務の縮小及び契約の終了等があり、結果、目標値を下回る契約金額となりました。また、補足指標である労働者派遣事業の実績についても、大手流通業の事業縮小等から実績値は前年度を下回りました。								

	達成状況	区分	区分選択の理由
		A. 目標を達成した B. ほぼ目標を達成した C. 目標未達成のものがあるが一定の成果があった D. 現状を下回るものが多くあった E. 現状を大幅に下回った	D 適正就業推進や高齢者の雇用環境整備等、社会経済状況の変化に加え、新型コロナウイルス感染症による、外出自粛や企業活動の停滞が大きく影響していると考えられますが、成果指標である契約金額は890,959千円であり、目標値931,000千円を達成することはできなかったため。

改善 (Action)

実施結果(Do)や評価(Check)を踏まえた今後の取組の方向性	方向性区分	方向性の具体的内容
	II	I 現状のまま取組を継続 II 目標の見直し又は取組の改善を行い、取組を継続 III 状況の変化により取組を中止

4. 業務・組織に関する取組①(令和3(2021)年度)

項目名	業務の効率向上
計画(Plan)	
指標	①職員の研修参加件数、②関係機関会議出席件数
現状	事業の拡大と適正就業の推進のための事務局体制の強化には職員のスキルアップが必要不可欠です。また、関係機関との会議に出席し、常に最新の情報を確保することで、職員の知識の向上や効率的な事業展開に寄与できると考えます。
行動計画	より効率的な事業推進体制の強化を構築するため、内外問わず開催される関係機関の職員研修に参加し、個々のスキルアップを図ります。また、関係機関等への会議に積極的に参加し、知り得た情報を法人で共有し、業務拡大に役立てます。
具体的な取組内容	「指標①」については、日常的なOJTの実施と各種研修会に参加します。また、「指標②」については、神奈川県シルバー人材センター連合会等が実施する会議へ積極的に出席し、情報交換をすることで、常に最新の状況を把握してまいります。

実施結果(Do)

業務・組織に関する活動実績	<p>【指標①関連】</p> <p>・派遣元責任者講習会(全国シルバー主催)・高齢者職業紹介責任者講習会(全国シルバー主催)・安全就業研修会(県シルバー主催:オンライン)・NRIシステムユーザー研修会(野村総研:オンライン)・職員研修(県シルバー主催)・業務システム研修</p> <p>【指標②関連】</p> <p>・理事会(県シルバー主催:一部オンライン)・事務局長会議(県シルバー主催:一部オンライン)・高齢者在宅サービス課・シルバー人材センター連絡会議・政令市ブロック会議(県シルバー、横浜シルバー、相模原シルバー共催)・政令指定都市代表者会議(オンライン)・政令指定都市実務者会議(オンライン)・会員拡大就業開拓担当者会議(県シルバー主催:オンライン)・適正就業担当者会議(県シルバー主催:オンライン)・福祉・家事援助サービス担当者会議(県シルバー主催:オンライン) 他</p>
---------------	---

評価(Check)

業務・組織に関する指標	目標・実績	H20年度(現状値)	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	単位
1 職員の研修参加件数	目標値	6	20	18	6	6	件
	説明 職員のスキルアップに伴う研修会参加件数						
2 関係機関会議出席件数	目標値	22	28	28	16	18	件
	説明 市及び関係機関との会議等の出席						
指標1 に対する達成度	a	a. 実績値が目標値以上 b. 実績値が現状値(個別設定値)以上～目標値未満 c. 実績値が目標値の60%以上～現状値(個別設定値)未満 d. 実績値が目標値の60%未満 ※個別設定値を設定している場合は指標の説明欄に記載					
指標2 に対する達成度	c						
法人コメント(指標に対する達成度やその他の成果等について) 職員の研修会参加については、新型コロナウイルス感染症により、多くの研修会がオンライン研修会となりました。市及び関係機関との会議については、新型コロナウイルス感染症により多くの会議が中止となり、オンライン会議には積極的に参加しましたが、結果として目標を下回りました。							

	達成状況	区分 A. 目標を達成した B. ほぼ目標を達成した C. 目標未達成のものがあるが一定の成果があった D. 現状を下回るものが多くあった E. 現状を大幅に下回った	区分選択の理由 C 新型コロナウイルス感染症の影響による会議等の中止のため、関係機関会議出席件数は目標の達成ができなかったが、オンライン研修への参加等、職員の研修会参加数は目標を達成しており、職員の資質向上に努めていると評価できるため。
--	-------------	---	---

改善(Action)

実施結果(Do)や評価(Check)を踏まえた今後の取組の方向性	方向性区分	方向性の具体的内容
	II	円滑な事業展開を行うには、職員の知識やスキルの向上は欠かせませんので、オンラインを含めた研修会・講習会等に参加するとともに、令和3年度にも増して、会議等にも積極的に参加してまいります。

業務・組織に関する取組②(令和3(2021)年度)


項目名	適正な指定管理業務の運営
計 画 (Plan)	
指標	コンプライアンスに反する事案の発生件数
現状	葬祭場の管理運営に関する協定書に基づき、コンプライアンスを遵守し適切に施設の運営管理を行っています。
行動計画	公の施設の指定管理者として、南北斎苑施設の管理・運営を行うに当たり、法令順守を前提として公務に従事しているという高い倫理観を持ち合わせた上で、真摯に業務を遂行します。
具体的な取組内容	市立の葬祭場であることから公平性・公正性が求められていること、市の使用料徴収業務の受託者として高額の現金を取り扱うことから、各斎苑ではミーティング等を随時実施し、コンプライアンスに反する事案の発生防止に努めます。

実施結果 (Do)

業務・組織に関する活動実績	【指標関連】 南北斎苑では、ミーティング等でコンプライアンスに関する意識の向上を図りました。コンプライアンスに反する事案は発生しませんでした。
---------------	--

評価 (Check)

業務・組織に関する指標		目標・実績	H29年度 (現状値)	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	単位
1	コンプライアンスに反する事案の発生件数	目標値	0	0	0	0	0	件
	説明	実績値						
指標1 に対する達成度		a	a. 実績値が目標値以上 b. 実績値が現状値(個別設定値)以上～目標値未満 c. 実績値が目標値の60%以上～現状値(個別設定値)未満 d. 実績値が目標値の60%未満 ※個別設定値を設定している場合は指標の説明欄に記載					
法人コメント(指標に対する達成度やその他の成果等について)								
南北斎苑では、式場使用料や火葬料等を窓口で現金收受しています。また、死亡者等の個人情報も取り扱っていますが、今までコンプライアンスに反する事案は発生しておりません。								

	達成状況	区分	区分選択の理由
		A. 目標を達成した B. ほぼ目標を達成した C. 目標未達成のものがあるが一定の成果があった D. 現状を下回るものが多くあった E. 現状を大幅に下回った	A 南北斎苑において、日常のミーティングやOJTを通じ、コンプライアンスに対する職員の意識啓発を行うことで、コンプライアンスに違反する事案を発生させることなく、適切に葬祭場の管理運営業務を遂行しているため。

改善 (Action)

実施結果(Do)や評価(Check)を踏まえた今後の取組の方向性	方向性区分	方向性の具体的内容
	I. 現状のまま取組を継続 II. 目標の見直し又は取組の改善を行い、取組を継続 III. 状況の変化により取組を中止	I 南北斎苑において、日常のミーティングや、OJTを通じ、コンプライアンスに対する職員の意識啓発を行うことで適切な葬祭場管理運営業務を遂行してまいります。

業務・組織に関する取組③(令和3(2021)年度)


項目名	効率的・効果的な施設運営に向けた法人内の連携
計 画 (Plan)	
指標	斎苑連絡会議の開催数
現状	高齢化による火葬需要の増加や葬儀形態の多様化により、火葬件数増加への対応や多様化する葬祭場利用者のニーズに対して、各斎苑とも少人数にて適切に施設の管理運営を行っております。
行動計画	斎苑連絡会の定期開催により法人内の連携強化を図ります。
具体的な取組内容	斎苑連絡会議は、シルバー人材センター本部の役職者と斎苑長による会議で、原則として毎月1回定期的に開催し、様々な情報の共有化を図り、解決すべき課題や苦情の分析等について協議します。

実施結果 (Do)

業務・組織に関する活動実績	【指標関連】 斎苑連絡会議は、シルバー人材センター本部役職者と南北斎苑長が出席し、月1回会議を開催しています。 南北斎苑の職員(警備等委託業務を含む)に関する情報、利用者の意見・要望・苦情等の情報、新型コロナウイルス感染症で亡くなられた方の火葬対応や一般火葬の待機日数の縮減などの課題について共有し、対策を取ることで適正に葬祭場管理運営事業を実施しました。
---------------	--

評価 (Check)

業務・組織に関する指標		目標・実績	H29年度(現状値)	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	単位
1	斎苑連絡会議の開催数	目標値		12	12	12	12	回
	説明 法人本部、各斎苑職員による連絡会議の定期開催により情報共有・課題対応等の検討を行います。 ※個別設定値: 11(現状値の95%)	実績値	12	12	12	12	12	
指標1に対する達成度		a	a. 実績値が目標値以上 b. 実績値が現状値(個別設定値)以上～目標値未満 c. 実績値が目標値の60%以上～現状値(個別設定値)未満 d. 実績値が目標値の60%未満 ※個別設定値を設定している場合は指標の説明欄に記載					
法人コメント(指標に対する達成度やその他の成果等について)								
毎月会議を開催することで、南北斎苑の情報や課題等が共有でき、斎苑の管理運営に反映することができました。								

	達成状況	区分	区分選択の理由
		A. 目標を達成した B. ほぼ目標を達成した C. 目標未達成のものがあるが一定の成果があった D. 現状を下回るものが多くあった E. 現状を大幅に下回った	A 法人本部と各斎苑長との定期的な連絡会議の開催により、苦情対応や運営上の課題に関する認識を共有するとともに、苦情の再発防止策や課題解決に向けた検討を行うことで、円滑な施設運営と利用者の満足度向上に取り組んでおり、本市施策に寄与しているため。

改善 (Action)

実施結果(Do)や評価(Check)を踏まえた今後の取組の方向性	方向性区分	方向性の具体的内容
	I. 現状のまま取組を継続 II. 目標の見直し又は取組の改善を行い、取組を継続 III. 状況の変化により取組を中止	I 今後も定期的に会議を開催し、適正な事業運営に努めてまいります。

●法人情報

(1)財務状況

収支及び財産の状況(単位:千円)		平成30(2018)年度	令和1(2019)年度	令和2(2020)年度	令和3(2021)年度
正味財産増減計算書	(一般正味財産増減の部)				
	経常収益	1,420,266	1,376,014	1,276,182	1,232,544
	経常費用	1,423,519	1,363,916	1,246,766	1,210,111
	当期経常増減額	△3,253	12,098	29,416	22,433
	当期一般正味財産増減額	△3,253	12,098	29,416	22,054
(指定正味財産増減の部)	当期指定正味財産増減額				
	正味財産期末残高	195,889	207,987	237,403	259,457
貸借対照表	総資産	465,204	484,556	512,848	519,438
	流動資産	245,848	261,908	317,048	322,684
	固定資産	219,356	222,648	195,800	196,754
	総負債	269,315	276,569	275,445	259,981
	流動負債	174,273	170,824	199,962	176,756
	固定負債	95,042	105,745	75,483	83,225
	正味財産	195,889	207,987	237,403	259,457
一般正味財産	195,889	207,987	237,403	259,457	
指定正味財産					
エラーチェック		OK	OK	OK	OK
本市の財政支出等(単位:千円)		平成30(2018)年度	令和1(2019)年度	令和2(2020)年度	令和3(2021)年度
補助金		47,736	51,966	53,803	54,525
委託料		133,739	135,689	122,036	131,530
指定管理料		199,773	208,095	227,919	230,770
貸付金(年度末残高)					
損失補償・債務保証付債務(年度末残高)					
出捐金(年度末状況)		10,000	10,000	10,000	10,000
(市出捐率)		30.6%	30.6%	30.6%	30.6%
財務に関する指標		平成30(2018)年度	令和1(2019)年度	令和2(2020)年度	令和3(2021)年度
流動比率(流動資産/流動負債)		141.1%	153.3%	158.6%	182.6%
正味財産比率(正味財産/総資産)		42.1%	42.9%	46.3%	49.9%
正味財産利益率(当期正味財産増減額/正味財産)		-1.7%	5.8%	12.4%	8.5%
総資産回転率(経常収益/総資産)		305.3%	284.0%	248.8%	237.3%
収益に占める市の財政支出割合 (補助金+委託料+指定管理料)/経常収益		26.8%	28.8%	31.6%	33.8%

法人コメント		本市コメント
現状認識	今後の取組の方向性	本市が今後法人に期待することなど
令和3年度の経常収益は、葬祭場管理運営事業収益の増額及び労働者派遣事業に係る国庫補助金の増額がありました。長引く新型コロナウイルス感染症の影響等による委任・請負の実績の減少により、受託事業収益は大きく減少しました。 経常費用についても、令和2年度に退職した職員の補填として、嘱託職員、臨時職員等の採用に留め、受託事業減少に伴う支払配分金の減額や、新型コロナウイルス感染症による普及啓発活動の事業縮小等により費用が減少したことから、当期一般正味財産増減額の黒字を保持しました。	当センターの主な収入は発注者から委任・請負として受注した仕事を会員に提供することで得る受託事業収益となります。 新型コロナウイルス感染症の影響は依然として厳しい状況であり、発注者から契約の終了や見直し等による受託事業の減少が懸念されますが、新規受注を確保するため、新型コロナウイルス感染症の動向を注視しつつ、コロナ禍で中止していたチラシ等配布活動の再開や、広報媒体を利用した効果的なPR活動等の強化を図り、新規受注の確保に努めます。 また、令和4年度は新規会員獲得のため、会員紹介制度を導入するなど、会員確保に努めるとともに、多くの会員へ就業の場を提供できるよう努めることで、令和4年度目標値943,000千円の契約金額確保を目指してまいります。 国庫補助金については、主に労働者派遣事業の実績が補助金交付限度額に影響しますが、引き続き実績の確保に努めてまいります。	新型コロナウイルス感染症の影響による受注減少・財政悪化を防ぐため、新規受注先の開拓、受注可能な業種の拡大等のための広報・PR活動の強化・工夫、会員組織の育成、就労機会のマッチング等の取組強化に期待します。 また、労働者派遣事業拡大と国庫補助金の確保の取組を継続するとともに、職員の資質向上等による、より効率的な事業運営にも期待します。

(2)役員・職員の状況(令和4年7月1日現在)

	常勤(人)			非常勤(人)		
	合計	(うち市派遣)	(うち市OB)	合計	(うち市在職)	(うち市OB)
役員	1	0	1	8	0	2
職員	22	0	9	13	0	3

【備考】

●総役員に占める本市職員及び退職職員の割合が3分の1を超過していることについての法人の見解
・理由
・今後の方向性