

# 特集

〈事例〉

## 就業リーダー二百人にスマホ貸与 ICT化で多様な効果を実感

公益社団法人  
多摩市シルバー人材センター

(東京都)

多摩市SCの会員年齢は60～90代と幅広く、若い年代の会員にとってスマートフォンなどは必需品になっている。さらに5年先、10年先を見据えた場合、センターにおけるICT化は必然と捉え、平成25年度から順次推進。理事会でのタブレット型端末の活用、就業リーダーへのスマホ貸与、職員のテレワーク実施など、情報伝達の迅速化や事務局の働き方改革といった、多様な効果を上げている。

### 会員ファーストを方針に 新たな取り組みに挑戦

多摩市SCは、令和二年度に設立四十周年を迎えた。コロナ禍においても会員が拡大しており、令和三年度は六月末日現在で前年同期より二百六人増えている。その背景には、完全予約制かつ三密を回避した入会説明会、市報への広告掲載、令和二・三年度における全会員の会費・保険料免除などの取り組みがある。

また、会員ファーストを方針とし、従来の地域班を解消し仕事を軸とした地域支援組織の構築、平等で多様な就業機会提供のための就業公開募集制度など、改革を实

施。持続可能なシルバー人材センターを目指し、果敢に新たな取り組みに挑戦している。ICT（情報通信技術）化もその一つだ。

### タブレット型端末を 活用した理事会を実施

現在、会員、理事、事務局の各現場において、ICT化を推進している。

この取り組みは、平成二十五年三月、理事会でタブレット型端末（以下、タブレット）を活用したことからスタートした。議案などの資料は事前にメールで配信して、当日は各人にタブレットを準備し、会議中は議案などを画面に表示。ペーパーレスと同時に審議の効率



理事会開催前の会議室。各理事の座席にタブレットが用意されている

化、迅速化を図ることができた。

理事会での取り組みについて安宅理常務理事兼事務局長は、「資料のカラー化、充実化がしやすく、当日は画面を見ながら会議に集中できて、以前より短時間で深い議論ができるようになりました。当初はシステム導入の経費がかかり

ましたが、「大変有用です」と語る。平成二十八年八月からは、インターネット上でデータを共有するクラウドを活用し、三役・事務局で共有する情報のペーパーレス化を行った。

### 就業リーダーにスマホ貸与

平成二十九年五月には、情報の伝達・共有、事故時の連絡ツールとして、就業リーダー約二百人にスマートフォン（以下、スマホ）の貸与を開始した。

導入当初には「スマホ研修会」を実施。その後はリーダーの交代時、必要に応じて職員が使い方を教えている。就業リーダー全員に歓迎されたわけではなかったが、使用して便利なることを実感してもらった中で、今では「そういうもの」として受け止められているようだ。使用例として、メッセージを容易にやり取りできるLINE（法人向け）を活用し、事務局からリーダーへ就業に関する連絡や熱中

症の注意喚起といった情報を周知している。従来は、電話やFAXを使用し、電話では留守によるかけ直しや聞き違いなどがあつたが、この方法は文字で情報を伝えるため、聞き違いもメモを取る必要もなくなつた。また、スマホのカメラ機能で作業終了後の様子を撮影

し事務局に送つてもらつたり、事故時はいち早く写真や情報で事務局に正確に連絡してもらつたりして有効に活用している。費用がかかることと、職群によつて使用状況にばらつきはあるものの、センターではスマホ活用も大変有用と感じている。



多摩市SCでは、就業リーダーを対象にした「スマホ研修会」を実施。スマホの基本的な操作を学んだ（写真上）。写真下は、会員向けYouTubeで配信した、令和2年度の「就業品質向上研修会」。事前に行った講演などの撮影は、三鷹市SC（東京都）に依頼した



**オンラインで研修会を開催**  
毎年、安全・適正就業推進委員会の主催で、「就業品質向上研修会」を開催している。令和二年度は、コロナ禍のため集会形式ではなく、初のオンライン研修とした。講師の理解を得て、あらかじめ

講演などの撮影を行い、オンライン動画サービスのYouTubeを活用して配信。配信期間を二週間とし、視聴環境があれば全員が受講できる形式にした。視聴のしやすさに配慮し、研修内容は全部で約一時間。主に講演、安全標語優秀作品の紹介、運動不足解消エクササイズの紹介を行った。

なお、撮影は三鷹市SC（東京都）に依頼した。

この試みを担当した田村陵主任は、ICT化推進を担う職員の一入。「例年は就業リーダーとサブリーダーを対象に開催していますが、今回はより多くの会員が受講可能となったことから、間口が広がりました」と、今後も状況に応じてオンライン研修が選択できるといふ手応えを感じたと言ふ。

## 事務局のICT化

事務局でも、平成二十八年度からICT化を推進している。その中でコロナ禍となり、令和二年三

月から取り組みを強化し、ICTを推進する係も整備した。

まず、テレワーク実施に向けては、「マジックコネクト」を活用。

これは、自宅や外出先などから事務所のパソコンのトップ画面を呼び出し操作できるリモートアクセスサービスで、自宅でも事務所と同じようにパソコンによる業務ができるようにした。

また、Zoomによるオンライン会議や、全職員に業務用としてスマホを貸与しLINE（法人向け）を活用して理事・職員間の連絡や情報共有を行う。このほか、理事会と同様にタブレットによる会議でペーパーレス化を促進している。

事務局は、正職員十一人、臨時職員三人の計十四人。テレワークは令和二年四月から実施しており、頻度は減っているものの、現在も継続している。

ICT化の推進を図っている熊谷雄一主任は、「業務に対して複数

担当制を敷いているため、必ずしも全員が事務所にいないと困るわけではありません。現在は、多くても週二日ほどのテレワークを前提にしてスケジュールを組み立てることで、メリハリのある働き方につながっています」と話す。

安宅事務局長は「メールやスマホを活用して毎朝各職員の仕事の予定が把握できますし、発注者との連絡についても問題なく対応できていると考えています。コロナ対策のみならず、テレワークによって子育てと仕事の両立などもしやすくなって、子どもが発熱し出勤が難しいという場合でも、Zoomで会議に参加するといったことができています」と効果を語り、「テレワークを上手に取り入れて、効率的な働き方を促進しています」と続けた。

このほか、ホームページ刷新による情報発信の強化とWeb受注の促進、理事・職員間の災害発生等緊急時の連絡体制として、安否

確認システム「オクレンジャー」の導入なども行っている。

## ICT化の軌跡と今後

センターではICT化について、フェーズ1（導入期）、フェーズ2（発展期）、フェーズ3（変革期）の構想を打ち出し、令和三年六月時点でフェーズ2まで完了した。

令和三年八月には、組織内のコンピュータネットワークを活用した情報共有のためのツール「グループウェア」を導入し、情報共有の一元化と働き方改革に役立てていく予定だ。また、電子決裁が可能になる仕組みも築いていく。

将来的には、就業報告の電子化、入会プロセスの完全オンライン化、会員への就業情報提供や研修、就業相談を時間・場所を問わずに提供できる環境の構築も考えている。加えて、市・発注者・市民をネットワークで結び、例えば、受注数が多く就業会員が不足気味の仕事について、非会員でも都合が合う



写真右が安宅理事常務理事兼事務局長、左が熊谷雄一主任。中央のモニターは、Zoomで取材に対応してくれた田村陵主任

という市民に就業が提供できる環境づくりなども考えている。

また、ICTによる所属地域の枠を超えた連携も構想し、全国のシルバー人材センターとつながる中で、関係団体の力も得ながらプラットフォームの構築を進めることと、併せて、規模や目指すことが同じセンターと協力関係を結んで切磋琢磨<sup>せつさくま</sup>して高め合える環境もつくりたいと考えている。

## 会員・職員の幸せのために

多摩市SCのICT化の目的は、次の通り。

- ①会員・職員の安全と幸せ
- ②リモート化による利便性向上
- ③ペーパーレス化による環境保護
- ④業務の品質向上・迅速化・省力化・一元化
- ⑤危機管理強化（コロナ対策）

熊谷主任は「ICT化が目的ではなく、限られたリソースでより大きな成果を上げていくために必要性を感じて取り組んでいます。ただし、事務局にとって都合の良いことが会員のメリットになるとは限らないので、その点は気を付けています」と話す。

田村主任は「シルバー人材センターにとってICT化は難しいと言われがちですが、立ち止まって考えてみると、できることが見えてくるように思います。当センターも最初は手探りだったはずですが、いくつかのセンターで協力するこ

とで、より良い形が見えてくるのではないのでしょうか」と語った。

しかし、通常業務の傍らで推進していくことに加え、費用をかけたばうまくいくというわけではない。最適と思われるシステムを吟味して導入し、軌道に乗せるまでにはかなりの労力を要するという。とはいえ、多摩市SCには積極的に挑戦する風土があり、理事が範を示すことで、若い職員は期待に込めて仕事に打ち込める環境があるという。

安宅事務局長は「会員拡大を目指す一方で、職員は増やせず、効率化、品質向上のためにICT化は欠かせません。今後のICT化はまだ構想段階ですが、当面は会員数が千々五百人のセンターのICT化の一つの成長モデルを示していきたいという気概で取り組んでいます。また、多摩市において意義ある存在になり、高齢者、会員の幸せに貢献していきたい。全国のセンターとつながり、成功

体験を共有してより良いセンターを築いていきたいと考えています。関心を持っていただけたらぜひお尋ねいただき、共に高め合ってきたと思います」と、全国のセンターに呼び掛けた。

(増山美智子)

## 事業運営状況 (平成28年度～令和2年度)

年度	会員数			粗入会率	就業実人員 (延人員)	就業率	受注件数	契約金額	公民比
	男	女	計						
平成28	653	193	846	1.7	806 (85,208)	95.3	1,636	463,402	45.2/54.8
29	652	222	874	1.8	806 (89,005)	92.2	1,518	482,771	43.6/56.4
30	685	245	930	1.9	818 (95,760)	88.0	1,606	540,127	45.7/54.3
令和元	726	275	1,001	2.0	813 (91,589)	81.2	1,601	532,643	46.1/53.9
2	795	342	1,137	2.2	797 (86,884)	70.1	1,461	516,550	45.0/55.0

※受注件数、就業実人員、契約金額は請負・委任と労働者派遣事業を合計した数値  
 ※就業実人員は平成29年度まで請負・委任、平成30年度以降は請負・委任と労働者派遣事業が対象  
 ※就業実人員は令和2年度から労働者派遣事業の教育訓練受講を含む