

# よりよい就業を めざして



より良い就業機会の  
確保のために  
ご協力ください。



## 「就業前に」

### 1、心構え（身だしなみを含む）

- ① 時間や暇をもてあまし、「シルバーにでも・・・」と安易な気持ちの会員もおられるのでは？このような気持ちを払拭し、発注者の期待に応えることが基本です。
- ② 私達一人ひとりが、「シルバー人材センターの代表」である自覚と「プロ意識」を持って行動する。
- ③ シルバー人材センター事務局と日頃より連携を密にし、常に「報告・連絡・相談」を行う。
- ④ 就業に際しては、前日より規則正しく生活し、体調維持に努める。
- ⑤ 身だしなみは、お客様等に不愉快な印象を与えないよう、十分注意する。（髪、無精ひげ、服装等）
- ⑥ シルバー人材センターから貸与される制服・帽子を着用する。  
制服が貸与されない就業場所では、就業に適した服装を心掛ける。
- ⑦ 「名札」は必ず着用する。
- ⑧ 事前に就業日を確認する。特に交代した場合は注意する。
- ⑨ 就業日は、その日の行動目標を最低一つ決めて業務に取り組む。



## 「就業場所で」

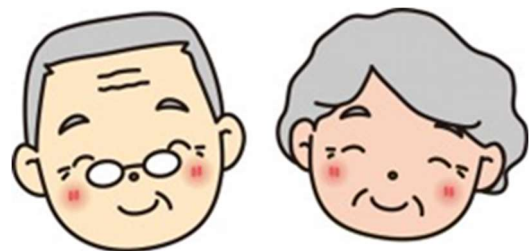
### 2、 就業態度

- ① 就業時間は、シルバー人材センターと発注者との契約に基づくものですから、厳守してください。
- ② シルバー人材センターの仕事は「親切・丁寧・正確」がモットーです。
- ③ その為には、始業時より若干早めの就業が必要であり、就業場所、チーム内でその時間を決めて行動してください。
- ④ 公私混同は厳に慎み、休憩時・待機時であっても、周囲の目を意識して、行動してください。
- ⑤ お客様等から見て“感じの良い”対応・態度等、相手の立場に立って物事を考え、行動してください。

### 3、 あいさつ ～人と人とのふれあいの第一歩～

- ① お客様等には温かい笑顔、やさしい言葉で接することが大切です。
- ② 相手が誰であっても、態度を変えることなく、常に「誠実」で「謙虚」に「感謝」の気持ちを持って接しましょう。
- ③ 自分達から先に挨拶するよう心掛け、挨拶は明るく元気良く行いましょう。

あ……明るく（感じ良く）  
い……いつでも（どこでも）  
さ……さきに（自分から）  
つ……つづけて（すぐ返事）



### 4、 事故防止 ～安心安全が仕事のイロハ～

- ① 日頃から健康管理を徹底しましょう。
- ② 日頃から安全第一を心掛けましょう。
- ③ シルバーに仕事を頼むと親切、丁寧にやってくれるが、それよりも事故やケガが心配で頼めない。そんな風に言われることがあります。
- ④ 通院、入院が長引けば収入（配分金）が途絶えるだけでなく、ご家族への負担も計り知れません。
- ⑤ 事故が続くと、シルバー保険の掛け金がはね上がり、センターの財政運営に悪影響を及ぼします。



## 5、 言葉遣い～最も重要なコミュニケーションの手段～

- ① 「経験があるから…」あるいは「先輩だから…」という言葉遣いは、お客様等に不愉快な印象を与えかねません。また、“馴れ馴れしい”言葉遣いにも注意が必要です。
- ② お客様等には聞き取りやすいように、「ゆっくり、明瞭」に話しましょう。「あいまいな言葉や専門用語、省略語は使用しない」よう注意が大切です。
- ③ クレーム・苦情は言葉遣いで起こることが多々ありますので、お客様等には丁寧語を使用しましょう。
- ④ 次のクッション言葉を使用すると印象が柔らかくなり、好感度がアップします。

※ 恐れ入りますが

※ 申し訳ございませんが

※ 失礼ですが

※ もしよろしければ

※ お手数ではございますが

※ お時間を頂戴できますなら

※ 少々お待ちいただけますか



## 6、 守秘義務・個人情報保護等

- ① 就業によって知りえた情報は他に漏らしてはいけません。この守秘義務は、会員として絶対に守らなければならない事項です。
- ② 個人情報は、外部に漏洩しないよう、適切に取り扱います。  
※氏名、住所、生年月日、学歴、職業等個人に関する情報で、個人が特定されるものが「個人情報」です。

## 7、 接客

- ① お客様が見えたら必ず挨拶をしてください。こちらから先に挨拶するよう心掛け、お帰りの際も言葉を掛けることが大切です。
- ② 挨拶を行う場合は、それぞれの就業場所でお客様に不快感を与えないよう注意が必要です。
- ③ 質問等には、立って丁寧・明快に答える必要があります。
- ④ それぞれの就業場所のルールは親切・丁寧に説明してください。決して命令調であったり、先輩調にならないよう注意が必要です。
- ⑤ お客様へのサービスは個人プレーにならないよう注意し、サービスの範囲を予めチーム内で統一しておくことが重要です。

## 8、 クレーム・苦情の処理

- ① お客様等からのクレーム・苦情がある場合は、冷静に対応することが重要です。尚、こちらに非がある場合は丁寧にお詫びをすることが必要です。
- ② お客様等が話し終えたら、こちらの内容、あるいは決まり事を丁寧に説明し、理解を得られるよう働きかけます。
- ③ お礼を込めた気持ちで挨拶することも大切です。
- ④ お客様からの苦情内容及び対応内容は、シルバー人材センター事務局に報告します。後で大きな問題となる場合があるので、注意が必要です。

## 9、 最後に“会員の皆様へ”

- ① 万が一、クレーム・苦情が発生した場合、自らの就業機会を失うだけでなく、他の会員の就業機会をも奪うことになりかねません。それは発注者が引き続き仕事を発注してくれる保証がないからです。
- ② クレーム・苦情の原因は、こちらの態度、言葉遣い、対応等による場合が多いことを認識する必要があります。
- ③ 仕事の受注、継続は、会員一人ひとりが責任を持つことが基本となり、シルバー人材センターの「代表者」である意識を常に持ち、行動しましょう。

### より多い就業機会確保のために

2007（H19）年7月、研修推進委員会が発足しました。

これまでの間、「クレーム・苦情」の解消を目指し、『よりよい就業をめざして』を作成しました。その後、各地区で開催されたブロック別総会、職域班会議、各種講習会で接遇講習会を行い、ご理解とご協力をお願いしてきました。その結果、「お客様への対応が良くなった」との意見も聞くようになりました。

摂津市では「指定管理者制度」が2011年度より実施されたことにより、公共関係の業務が民間事業所へと委託されるようになり、摂津市の委託を受けた民間事業所からセンターへ再委託されていきます。以前からセンターに対して業務の質をより高く維持することが求められており、「シルバーだからこの程度でいい」「高齢者だから仕方ない」といった甘い考えは捨てなければなりません。ごく一部の会員による不注意や心無い言動によって、多くの会員の仕事にも影響し、取り返しがつかない事態に発展しかねないと心得なければなりません。

「接遇」と聞くと難しく感じるかも知れませんが、決して特別な知識を必要とせず、誰でも、いつでもすぐに始めることができる基本的なマナー（身だしなみ、あいさつ、言葉遣い、仕事に取り組む熱意等）を守ることが必要です。

私たちシルバー会員は、諸先輩方が築き上げてこられた信頼により、今この仕事があることを強く認識しなければなりません。そして、自分達とこれから会員となる後進のために信頼を維持し続けなければなりません。会員一人ひとりが基本理念をよく理解し、自分自身がセンターの代表であるとの認識を持って行動し、市民からも発注者からも信頼されるシルバー人材センターを築きましょう。会員皆様のより一層の行動、ご協力をお願いいたします。

公益社団法人摂津市シルバー人材センター  
研修推進委員会