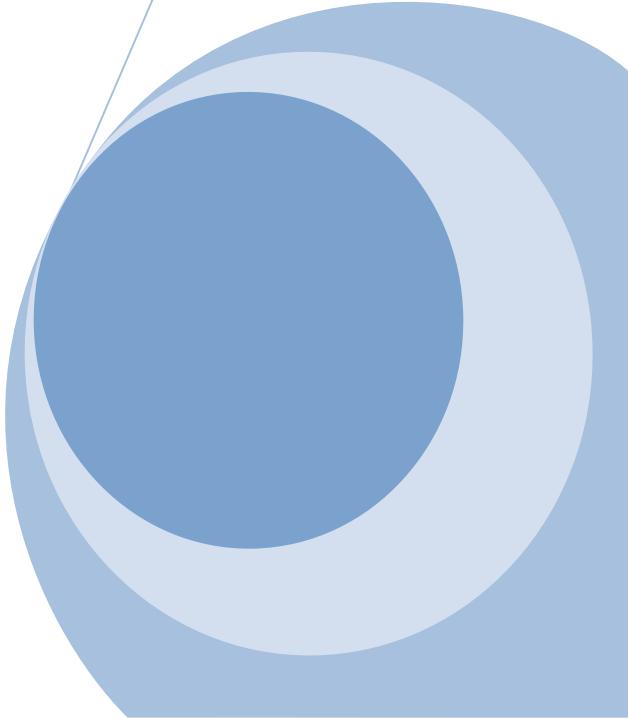


シルバー人材センターで の就業マナー

初回就業後講習テキスト

「親切」「丁寧」「誠実」「着実」な就業を

公益社団法人 港区シルバー人材センター



港区の木



ハナミズキ

港区の花



アジサイ



バラ

シルバー人材センターでの就業マナー



公益社団法人 港区シルバー人材センター

目次

1 おさらい	
◦ 事業の趣旨	3
◦ 事業の理念	3
◦ 事業の沿革	3
2 基本事項	
◦ 就業の位置付け	4
3 就業のルール	
◦ 就業の仕方と関連規程	5
◦ 就業連絡	6
◦ 就業の心得	8
◦ 個人情報保護と守秘義務	9
◦ 災害発生時等の対応	10
4 就業マナー	
◦ サービス業としての自覚を持とう	11
◦ 印象を良くする要素	11
◦ 会員相互のコミュニケーション	12
◦ お客様対応と言葉づかいの重要性	12
◦ ハラスマント	13
◦ ワークショップ（ロールプレイング）	14
◦ 障がいのある方に対する対応	19
5 参考資料	
◦ 就業規約【抜粋】	20
◦ 就業基本要綱【抜粋】	21
◦ 緊急時対応マニュアル【抜粋】	22
◦ 対応の用語（例示）	23

§ I おさらい

1 事業の趣旨

シルバー人材センターとは…………（会員の要件）

- 会員は、港区に住む原則 60 歳以上の健康で働く意欲のある方です。
- 臨時・短期の就業やボランティア活動等を通じ、自からの能力を活かして生きがいや社会参加等を求める方を対象にしています。
- シルバー人材センターは、働くことを通して、高齢者の能力を生かした活力ある地域社会づくりを目的としています。

2 事業の理念

(1) 共働共助 事業理念

「**共に働き、共に助け合う**」

(2) 自主自立 組織理念

3 事業の沿革

(1) 事業の始まり

(2) 当センターの設立と沿革

港区高齢者事業団（任意団体）

社団法人港区シルバー人材センター

公益社団法人港区シルバー人材センター -----平成 23 年 4 月 1 日

§ II 基本事項

1 就業の位置付け

(1) 就業の契約関係

シルバー人材センターで働くこと ……… 2つの働き方

<請負契約>

- 雇用や人材派遣ではありません。センターの就業規約を始めとした関連の規程で働き方が定められています。
- 発注者から仕事の指揮命令を受けない働き方です。どんな内容の仕事をどの様にするのかが仕様書などであらかじめ決められています。

<派遣契約>

- 発注者の指揮・命令の基で働き、就業した分の賃金が支払われます。

(2) 仕事の受託者としての意識を

- あなたは、シルバー人材センターを代表して就業しています。
- 発注者から委託された仕事に責任を持って履行して下さい。
- お客様、利用者に喜ばれる仕事をしましょう。
- その会員の働き振りによってセンターの評価が問われます。

(3) 港区は高齢者就業を応援しています

- 区は、政策目的随意契約によりセンターに業務発注を推進しています。
- 区は、指定管理者制度で、申請者の提案に高齢者等の雇用・就業の拡大を図るよう働き掛けをしています。

§ III 請負就業のルール

1 就業の仕方と関連規程

(1) センターでの働き方のパターン

就業場所による区分

- ① 発注者指定先での就業（事務所・施設・公園・発注者宅など）
- ② センターの施設（作業室）での就業
- ③ 会員の自宅での就業

就業形態による区分

() 内は、事務局だよりでの標記

- ① 一人就業 ----- 会員が一人で就業する働き方
- ② グループ就業 (G) ----- 会員が同一時期に複数で就業する働き方(共同作業)
- ③ ローテーション就業 (R) ----- 複数の会員が一定期間内に、一人ずつ交替して就業する働き方
- ④ グループローテーション就業 (GR) ---- 複数の会員が一定期間内に、交替して就業する働き方(共同作業)
- ⑤ 複数掛け持ち就業 (W) ----- 他の就業をしていても、掛け持ちして就業できる働き方

就業期間による区分

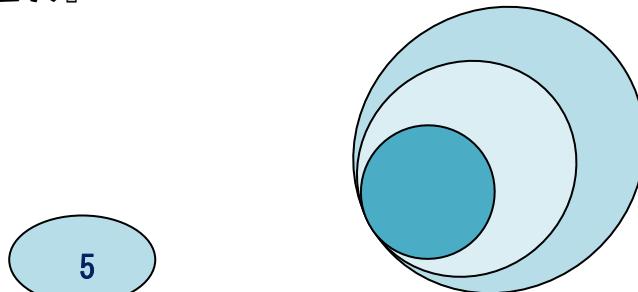
- ① 単発就業 ----- 就業期間が 1 カ月以内の契約の就業
- ② 継続就業 ----- 就業期間が 1 カ月を超える契約の就業

(2) 就業のスローガン

- 。 センターでの会員の働き方についてスローガンを設定しています。

『親切』『丁寧』『誠実』『着実』

『安全就業』



(3) 諸規程

- 就業規約 ----- センターでの会員就業の基本的な仕組みを規定しています。
- 就業基本要綱 ----- 共働共助の実現のために遵守事項や就業心得等の基本事項を規定しています。
- 就業の基準に関する要綱 -- センターでの就業の提供、就業の流れ、就業期限等のルールを規定しています。
- 就業マニュアル(仕事別) --- 仕事別グループ毎に仕事の内容や遣り方、リーダー制度等を規定しています。
- 作業マニュアル ----- 仕事別グループの単一作業毎に作業手順(方法等)について規定しています。
- 安全就業基準 ----- 事故の未然防止のための安全就業の基本事項を規定しています。
- 作業別安全就業基準 ----- 関連就業の仕事別に作業の安全手順等を規定しています。

2 就業連絡

(1) 就業報告書

- 配分金の支払い根拠です。期日迄に会員自身が事務局に提出します。
- 配分金の支払いは、原則翌月 15 日に指定口座に振り込みます。

提出時期

- 単発契約の場合＝就業が終了したら早急に提出。
- 継続契約の場合＝原則として月末締切、**翌月 2 日**までに提出。

※郵便事情が悪いいため、間に合わないと思われる場合は、事務局へ事前に
まず F A X 送付か P D F 送付後、本紙を郵送して下さい。

書き方

- 一般的な就業報告書の書き方を次に示しました。

就業報告書の書き方

平成25年4月分 赤羽小学校 施設開放管理業務 就業報告書 (No. /) P																
日付	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
曜日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火
星間印																
始業時刻	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	8:15	8:15
終業時刻	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	12:30	12:45
時間数	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
夜間印																
始業時刻	:	:	:	:	:	:	:	:	:	17:00	:	17:00	17:00	:	:	:
終業時刻	:	:	:	:	:	:	:	:	:	21:15	:	18:20	21:15	:	:	:
時間数	H	H	H	H	H	H	H	H	H	4:15H	H	3:0H	4:15H	H	H	H
日付	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	合計
曜日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火
星間印																8日
始業時刻	:	:	:	:	12:30	8:15	:	:	:	8:15	8:15	:	:	:	:	25時間
終業時刻	:	:	:	:	15:15	10:30	:	:	:	12:30	11:10	:	:	:	:	46時間
時間数	H	H	H	H	3:0H	3:0H	H	H	H	3:0H	3:0H	H	H	H	H	H
夜間印	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	8日
始業時刻	17:00	17:00	:	:	17:00	:	:	17:00	:	17:00	:	17:00	:	17:00	:	29時間
終業時刻	21:10	19:25	:	:	19:10	:	:	21:10	:	19:10	:	19:10	:	19:10	:	
時間数	6:25H	3:0H	H	H	3:0H	H	H	4:15H	H	3:0H	H	H	H	H	H	

(社) 港区シルバー人材センター TEL 5232-9681
*記入の際は、ボールペンを使用して下さい。(鉛筆は不可)
*就業時間は、①8:15~12:30 ②8:30~12:30 ③8:15~17:30 ④8:30~17:30 ⑤12:30~17:30(星間) ⑥17:00~21:30(夜間)

就業日押印
時間記入

グループ就業用等
 就業日の欄に自ら押印する。就業時間を記載する。
 大方が月末締切りで、リーダー・担当者がセンターに提出します。

一人就業用等
 就業日の欄に自ら就業時間を記載し、合計を集計します。
 発注者から確認印を受けます。
 繼続就業は月末に、単発就業は終了後に締切り、自らセンターに提出します。
 必要の際は、連絡欄もご活用下さい。

就業報告書		発注者番号 53518							
受注番号	330445	発注者名 サイカパーキング株式会社様							
平成25年04月分		住所 中央区日本橋小網町 べんてるビル							
会員番号		電話番号 6386- 担当者名 様							
会員氏名		就業場所 南青山							
仕事の内容 表参道駅前暫定自転車駐輪場整理									
日付	曜日	開始時間	終了時間	実時間	日付	曜日	開始時間	終了時間	実時間
4/1 月	10~11	15~16	2~0	2	17 月	10~11	15~16	2~0	2
2					18				
3					19				
4					20				
5 木	10~11	15~16	2~0	2	21 月	10~11	15~16	2~0	2
6					22				
7 金	10~11	15~16	2~0	2	23				
8					24				
9					25				
10					26				
11					27 土	10~11	15~16	2~0	2
12					28				
13 木	10~11	15~16	2~0	2	29 月	10~11	15~16	2~0	2
14					30				
15									
16									
合計									
8日 16 時間 運営印 (1)									
配分金単位金額		規模	単位	配分金	配分金合計				
1	円		時間	円	材料費等	円			
2	円			円	処分費	円			
3	円			円	運搬費	円			
交通費	円	X	▲ 日	円		円			
立替材料費	円	その他		円		円			
追加配分金	円			円	事務費合計	円			
控除額	円			円	請求額合計	円			
個人合計									
(連絡欄)									
公益社団法人 港区シルバー人材センター TEL: 03-5232-9681 FAX: 03-5232-9680 担当者 河村 岳郎									

(2) 突発的な体調不良の場合の連絡

- グループ就業の場合 ----- 出来るだけ早く、リーダー・調整員に電話連絡します。
- 一人就業の場合 ----- 出来るだけ早く、センター事務局か発注者に電話連絡します。



詳しくは 22 ページ「センター事務局の連絡先」をご参照ください。

代表電話番号： 03-5232-9681--(平日 8:45～17:30)

緊急時電話番号： 03-5305-4438--(平日夜間 17:30～ 8:30、土日祝)

ポイント

- 大事なことは ----- センターとして業務を履行すること。

3 就業の心得

参考資料 20 頁を参照

就業の留意事項

就業規約と就業基本要綱からの抜粋

- 1 センターから提供された仕事について誠実に履行するよう努めること。
- 2 就業会員は、仕事の遂行について相互に助け合い協力すること。
- 3 就業にあたっては、安全衛生の確保に万全の注意を払い、災害発生の防止に努めること。
- 4 就業上知り得た業務上の機密事項及び発注者の不利益になることは、他に漏らさないこと。
- 5 健康には常に注意し、良好な状態で就業すること。
- 6 止むを得ない事情で約束の就業ができない場合は、事前にセンターに届けること。

ポイント

- * 決められた事を正確に守って行う。やりすぎない。
- * グループ就業の注意点（1つの業務を複数人で行う場合）
 - 就業体制 内容の確認、就業現場のマニアルの徹底、始業時、終了時による手順
 - 各月スケジュールの再確認
- * 就業不可時の対応
 - センター、担当リーダーへの連絡、報告
- * 就業仲間との連帯
 - 連絡ノート（日報）の活用、変更事項等を見落とさない、円滑な集団プレー ⇒ 仕事の質の向上

4 個人情報保護と守秘義務

(1) 個人情報保護

個人情報保護法

* 個人情報を取り扱う事業者の監督責任を明確にするために、平成 15 年に成立（平成 17 年全面施行）した法律。

個人情報とは、…………。

名前、住所、メールアドレス、電話番号、職歴、本籍、クレジットカード番号、趣味、病歴等の情報でかつ個人を特定できる場合を言います。

(2) 個人情報の管理

会員の就業には、業務上で区民等の個人情報を取り扱う仕事があります。

- * 個人情報は、本人から取得し、利用目的範囲以外で利用してはいけません。
- * 業務上知り得た情報は持ち出さない。家族や友人に対しても口外しない。

ポイント

やってはならないことを知識として解っているだけでなく、やらないこと。軽率な親切心で、うっかり個人情報を流失する様なことがないように十分注意して下さい。

(3) 守秘義務

守秘義務とは、…………。

守秘義務の対象は個人情報だけでなく、仕事上で知りえた利用者や発注者に関する事柄（機密事項）を指します。

就業会員は、就業規約やその他の規程で、就業上知り得た業務上の「機密事項」を第三者に漏らしてはならないと定められています。また、他の就業に替わっても、退会後であっても同様の義務を負うことになっています。

5 災害発生時の対応

◎事業継続計画(BCP)発動対応ハンドブック(別紙参照)

(1) 地震等の大規模災害発生時の対応

初震の揺れ～一時収まるまで

○お客様や施設利用者の安全上の対応を図ります(現場のマニュアルに従う)。

施設管理 → 施設利用者などが危険な物の傍にいないように案内します。

ポイント=立っていられない場合は、その場でしゃがんだり、机の下に入ったりします。

○就業会員自身の安全を図ります。

大きな揺れが続く場合は、施設利用者などへの案内の後で、自身の身の安全を図ります。

避難誘導指示

放送などで避難誘導指示が出たら → 指示に従い利用者等を誘導します。

誘導後は、ケガ人の把握を行い、リーダー・発注者等に報告します。

センターへの報告

- * 緊急時対応マニュアルに沿って、必要な事項を把握し、関係機関(警察・消防等)、センター事務局、発注者に連絡して下さい。
(就業会員の状況、受託業務の継続可否の状況、公共交通機関の状況等)

(2) 就業時の事故発生の対応

現場のマニュアルを確認すること

利用者に急病人・ケガ人が発生したら

- * 応急措置が業務になっている現場もあります。(児童館等の公共施設)
- * 場合により救急車の手配をします。(複数就業の現場の場合は、会員の一人が病院まで同乗することもあります。)
- * 施設管理者に緊急連絡や状況報告を行います。(電話報告・報告書の記載)

設備等に事故が発生したら

- * 直ちに当該設備の利用を止めます。場合によりお知らせを出します。
- * 施設管理者に報告・確認の上、現場で定められている業者に連絡します。

施設で火災が発生したら

- * 直ちに利用者を避難させ、消防署に通報します。場合により初期消火をします。

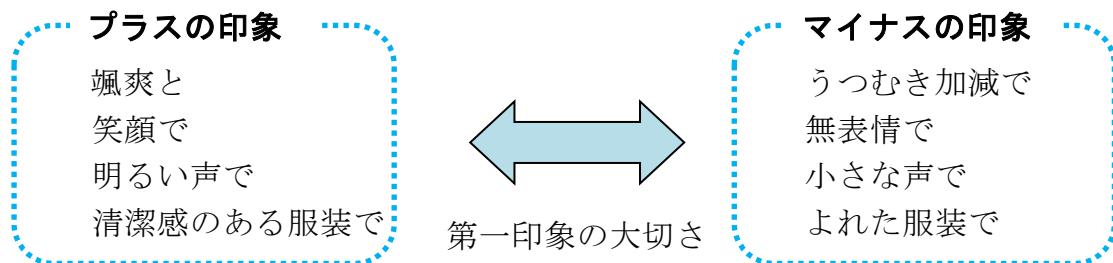
§ IV 就業マナー

1 サービス業としての自覚を持つう

- a. あなたの役目は何?
 - ・自分がサービス業に関わっているという自覚。
 - ・孔子の言葉「己の欲せざる所を人に施す事なかれ」
- b. 接遇力とは何?
 - ・業務の理解
 - ・ホスピタリティ
 - ・コミュニケーション能力
- c. 好印象な対応とは?
 - ・一人一人の態度や対応が、シルバー全体の評価対象に。

2 印象を良くする要素

- a. 見られていることを意識しよう。→あなたは360度から見られている



- b. 印象を構成する5つの分野

- 表情・動作 …… 笑顔の効用→周囲も自分も幸せに。
相手の失礼にならない動作や所作を。
- 姿勢 …… 鏡を見てチェックしよう。
姿勢が良いことは人から信頼を得られる。
姿勢を正す日々の努力を。
- 話し方・発声 …… 滑舌を滑らかに、時には早口言葉でトレーニング。
コミュニケーションに大切な言葉→「感謝」「お詫び」そして「思いやり」の言葉をふだんから心がけよう。
- 身だしなみ …… 清潔感とTPO
- マナー …… 人との接し方、挨拶、躊躇、しきたり、人との関わり等。

3 ハラスメント

ハラスメントとは相手に対して行われる「嫌がらせ」のこと。

どんなハラスメントがあるか

●セクシャルハラスメント…

身体に触るなどの直接的行動。身体の特徴などを話題にしたり、からかったりする。

●パワーハラスメント……

職務上の地位や役職が優位だということを背景に、業務の範囲を超えて精神的、身体的な苦痛を与える。

●モラルハラスメント……

言葉や態度によって精神的に継続的に嫌がらせを行う。

その他にシルバーハラスメント、テクノロジーハラスメントなど 30 種類ものハラスメントがある。

ハラスメントは行う方の意識の有無に関係がないため、本人にそのつもりがなくても相手を傷つけたり、苦痛を与えたりする。

4 会員相互のコミュニケーション

- a. 報告・連絡・相談を忘れずに
 - ・報連相(ほうれんそう)の大切さを再確認しよう
- b. 仲間との連携を大切にしよう

5 お客様対応と言葉づかいの重要性

- a. 来客対応
 - ・笑顔と挨拶が基本
- b. 電話対応
 - ・就業現場のルールに従う。
 - ・ベルが鳴ったらできるだけ速やかに出るよう心がける。
 - ・慣れるまでは、電話に出るときの言葉などメモして電話機に貼り付けるなどすれば、慌てないですむ。
 - ・要点は必ずメモをとる。
- c. クレーム対応
 - ・クレームの要素：単なる苦情、質問、提案、相談、請求など
 - ・対応の仕方：
 - ◆ 平常心を失わない
 - ◆ 最後まで話を聞く
 - ◆ 内容を否定しない
 - ◆ 自分だけで解決しようとしない
- d. 言葉遣いの大切さ
 - ・言ってはいけない言葉、使ってはいけない言葉、「それは常識です」「施設の決まりですから」「間違いでしよう?」「分かりません」など

6 ワークショップ～ロールプレイングで練習

来客対応・クレーム対応などの事例を実際にやってみましょう！

NO	種別	事例	対応、解答例
1	スポーツ施設の管理業務（男性）	利用者が閉館前に終了し、施設内の桜の木の下で、お茶でお花見を始めた。利用者から入らないかと誘われた、後は施錠だけだったのでお茶を飲んでいた、仲間が徐々に増えアルコールを持ち込んで来た、途中で止める事も出来ず最後までつきあった。翌日、ごみの収集で施設管理者から事情を指摘され、お詫びをした。	最初に断るべきです。お茶だからチョットと言う気持ちで参加してしまったと思うが、あくまでも仕事中です。
2	学校施設開放管理（男性）	学校施設利用団体の一員がバスケットボールを行うので体育館の可動式縁台を畳むようにと依頼してきた、この業務は指定業務外なので、責任者が来るまで待つ様に言ったが使用者からせがまれた。以前から操作を見ていたので、見よう見まねで操作ボタンを押したところ縁台に付随している板がバリバリと音を立てて壊れてしまった。	見よう見まねは絶対にしてはいけません。又、指定業務外のお仕事です。親切心があだになってしましました。はつきり「申し訳ございませんが責任者が来るまでお待ちください」と断る事もお仕事です。 シルバーの保険にて弁償しました。
3	自転車集積場管理（女性）	自転車集積場は、駅前等に放置されている自転車を撤去し一時保管する場所です、その後持ち主が引き取りに来る施設です。 ガードレールにチェーンで固定していた自転車を即日撤去され、返還を求めて来たお客様が、チェーンを切られた事に強く怒っていて文句が止まりません。切られたチェーン代を請求しています。	まず、お客様の話を丁寧に聞きます。チェーンを切ること等は、集積場の仕事ではなく、ここでは対応できないなど集積場の仕事を説明します。 お客様を怒らせないように説明・対応します。

NO	種別	事例	対応、解答例
4	美術館監視 (女性)	夏、長い柄の日傘を展示場に持ち込んで来た女性の来館者が居たので受付で預かりました。 帰りの返却時に「これ私のじゃ無いみたい」と言いました、預かった時、特徴を確認して居た事と他にお預かり物が無かったので、間違いないのに強く否定され怪しまれました、お連れの方が「それよ」と言ってくれたので救われました。	お預かりする時の対応が良くなかった。 持ち主にお名前と日付等を書いて頂き名札を傘に付けて置く、名札が無ければメモで代用する。預かる際、必ずご本人に書いて頂く事。
5	区庁舎駐車場 受付 (男性)	ある利用者に「ご苦労様」と言ったら「ご苦労様とは何事だ！」とひどく怒鳴られました。	区駐車場にはさまざまな方がご利用されます。例えば、離婚届を出しに来た人に「ご苦労さま」と言ったらきっと怒りますね(ハッピーな方もいらっしゃるかもしれません)一般的には「お気を付けてどうぞ」などが良いかと思います。 近年、「ご苦労様」は目上の者が以下の者に言う言葉として定着しています。
6	いきいき管理 業務 (女性)	施設利用者から、毎週決まった曜日、時間に行われている講座を参加したいので先生の電話番号を教えて下さいと言われました。生徒が増えるのは先生にとっても良い事ではないかと思い、教えました。後日、ひどくご立腹な電話が掛かって来て管理者から注意を受けました。	親切心があだになってしましました。 生徒さんの募集はインターネットのみなので個人宅に電話が来てビックリされたとの事、個人情報を勝手に流用してしまった事にもなります。
7	公園清掃 (男性)	清掃作業の休憩時間に同僚の会員と一緒に公園から少し離れた道路で喫煙をしてしまった。 後日、指定管理者から注意を受けた。	区内の喫煙については、「港区環境美化の推進及び喫煙による迷惑の防止に関する条例」(平成26年7月1日施行)で定められています。 公共の場所(指定喫煙場所を除く)での喫煙はご遠慮いただくようお願いします。

NO	種目	事例	対応・解答例
8	スポーツ施設管理（男性）	施設主催事業の応募申請に来た人が申請書の提出の際他の講習も受けたい意向を話してお帰りになりました。その講習の空席が有ったので親切心から申請書の電話番号に空き情報を告げた所、ものすごく怒られました。	その利用者は参加したい気持ちはあったにせよ、依頼もしていないのに勝手に電話番号を使って御紹介をする、目的外個人情報を使用した事に腹を立てたのだと思います。 この事例は他区の事例で、区議会で問題として取り上げられました。
9	児童登下校誘導業務（男性）	自転車に乗った人が、信号が点滅しているのに渡ろうとしたので旗を出した。「点滅でどうして渡っちゃいけないんだ！」と怒鳴られた、「あんたを止めたんじゃない！」と言い返した。 その後、区教育委員会にクレームが行きました。	声を荒げて文句を言われ、同じ土俵に立ってしまったのですね。言葉使いに気を付ければトラブルにならずに済んだ事例です。
10	児童登下校誘導業務	他区から異動してきた教職員から「児童を誘導しようと言う優しい気持ちのある方なのに、こちらから挨拶をしても返してくれない、挨拶ぐらいしてほしい」と苦情がきました。	挨拶をされて嫌な気持ちを抱く人は居ないと思います。ほとんどの会員は挨拶を行って居るのにたった一人の為に、その様な苦情を貰うのは不本意ですよね。周りと気持ち良く働くためにも、挨拶をしっかり行いましょう。
11	期日前投票選挙事務	投票のため来場された区民に対して肩肘をつきながら交付した票を人差し指で指し示し「小選挙区です。お取りください」と発言した。 後日、苦情がありました。	お客様に指し示しを行う場合は、手のひらを上にして5本の指をそろえて行います。原則、人差し指やペンでは行いません。細かい箇所等はお断りをしてからペンで示す場合があります。
12	期日前投票選挙事務	「業務中、会員がスマートフォンを堂々と見ていた」と選挙管理委員会より苦情がありました。	業務履行中のマートフォンの使用は、原則控えてください。 どうしてもその場で使用しなければならない場合は、現場の発注者（区職員）に理由を告げ承諾を得てください。

ロールプレイング 事例集

NO	種別	事 例	対 応
1 3	施設管理	来館者が受付来て○○会社を教えてと聞かれました。 (その会社は右隣にあります)	Q あなたはどの様に対応しますか?
1 4	施設管理	利用者が一度退館後、戻って来られ部屋に忘れ物をしたのでカギを貸してと受付に来られました。	Q あなたはどの様に対応しますか?
1 5	施設管理	来館者から傘を貸して欲しいと言われました、外は、にわか雨です。(忘れ物の傘が2~3本有ります)	Q あなたはどの様に対応しますか?
1 6	施設管理	業務履行中スマホが落ちて居ました、拾うのと同時にぐらいに男性が落としたと名乗り出ました。	Q あなたはどの様に対応しますか?
1 7	植木班	枝を少し短く切って下さいと依頼されました。	Q あなたはどの様に対応しますか?
1 8	施設管理	受付に男性が来ていきなり区の悪口等を言い出しました。聞くのが嫌だったので仲間に代わって貰ったら、俺の話が聞けないのかと声を荒げました。	Q あなたはどの様に対応しますか?

	種別	事例	対応
19	登下校誘導業務	親御さんが「何時も家の子がお世話になっているAさんにお礼をしたいのでAさんの連絡先を教えて下さい」と言われました。	Qあなたはどの様に対応しますか？
20	施設管理	全盲の方が受付に見え、トイレを貸して下さいと言われました。	Qあなたはどの様に対応しますか？
21	施設管理	明らかに酔っぱらっている男性が入って来て、騒ぎ出しました。	Qあなたはどの様に対応しますか？
22	施設管理	利用時間が過ぎても帰る様子が無いのでチョットきつく注意したところ、本当に融通がきかないと文句を言われました。	Qあなたはどの様に対応しますか？
23	家事援助	室内を掃除中、掃除機のコードがテーブルの脚に絡まってしまい、上にあった花瓶が倒れて本を濡らしてしまいました。家人が誰も居ません。	Qあなたはどの様に対応しますか？
24	期日前投票選挙事務	業務履行中の会場内で隣の就業会員が腕組み、足組み、背もたれに寄りかかる等の行為を行っていました。	Qあなたはどの様に対応しますか？
25	ボランティア活動	ボランティア活動中、一緒に活動していた隣の方が列を離れて応援し始めたため、担当内容に支障がでました。	Qあなたはどの様に対応しますか？

7 障がいのある方に対する接遇

(1) 難聴者に対する接遇

1 受付で何かを探して居るような素ぶり？

○ あなたならどう対応しますか？

2 最初から難聴者と分かって居る場合

○ あなたならどう対応しますか？

(2) 車いす来館者に対する接遇

1 開催中のサークルに参加する為に来館、その部屋は2階、しかもエレベーターもエスカレーターもありません。

○ あなたならどう対処しますか？

2 車いすの方がサークルに参加している間、車いすを預かって欲しいと言われました。

○ あなたならどう対応しますか？

§ V 参考資料

1 就業規約 【抜粋】

目的：センター会員は自発的な働く意欲と希望によりその能力を發揮し相互共助・共働の実をあげる

(仕事の受注)

第3条 センターにおける仕事の受注は、会員から付託を受けセンターが一括してその交渉にあたるものとし、会員は、発注者と受注または作業条件等につき、直接の交渉当事者とならない。

(仕事の配分手順等)

第4条 センターは、受注した仕事に就業しようとする会員とあらかじめ仕事の配分手順、作業時間、完了予定日、配分金等について打合せを行って合意を得るものとし、その決定事項を文書に記録するものとする。

また、センターは、会員の就業に対し適切な助言をするものとする。

2 就業する会員は、就業報告書を携行し、契約内容に即した仕事に従事したうえ、その状況を就業報告書に記録し、本人及び発注者の確認を行い、就業の終了または就業報告書締切期日後速やかにセンターに提出しなければならない。

(健康と能力に応じた就業と安全衛生)

第5条 センターは、その受託した仕事との関係において、就業する会員の安全衛生、災害防止等に配慮するとともに、会員の健康と能力に応じた就業を提供するよう努力するものとする。

(就業上の留意事項)

第6条 会員は、就業にあたり相互に次の点に留意するものとする。

- (1) センターから提供された仕事について誠実に履行するよう努める。
- (2) やむを得ない事情で約束の就業ができない場合は事前にセンターに届け出る。
- (3) 就業にあたっては安全衛生の確保に万全の注意を払い、災害発生の防止に努める。

(守秘義務)

第7条 会員は、就業上知り得た業務上の機密事項を第三者に漏らしてはならず、また退会後も同様の義務を負う。なお、「機密事項」とは、発注者、就業先、他の会員等の個人情報の他、就業先の社内情報、センターとの契約内容等をいう。

2 就業基本要綱 【抜粋】

目的：センター会員は自発的な働く意欲と希望によりその能力を發揮し相互
共助・共働の実をあげる

3 就業基本マニュアルは、会員の就業に関する遵守事項及び就業心得とする。

1, 会員は、就業にあたり次の遵守事項を守らなければならない。

- (1) センターの名称で、個人で直接受注し、就業しない
- (2) 仕事上で知り得たことは、他言しない
- (3) 約束した就業の日時は、正しく守る
- (4) 就業中にみだりに就業の場から離脱しない
- (5) 契約毎の仕事のやり方（仕様書）を守る
- (6) 仕事別の就業手順（仕事別マニュアル）を守る
- (7) 共同作業に従事する場合は、リーダーの指示に従い、就業会員が互いに協力し合い
共同して責任を果たす

2, 会員は、就業にあたり次の就業心得を大切にしましょう。

- (1) 優しい心、思いやりの心で仕事を完遂しましょう
- (2) 就業での安全衛生に配慮して、健康保持に心掛けましょう
- (3) 働きやすい服装をして、過剰なアクセサリー類等は止めましょう
- (4) 酒食のもてなしや心づけは、辞退しましょう
- (5) 就業に耐えられなくなった時は、センターに報告して、他の会員に就業の機会を
広げるように心掛けましょう
- (6) 甘えの気持ちを持たないで、常に誠実に就業しましょう
- (7) 様々な仕事に就業しようというチャレンジ精神を心掛けましょう
- (8) 自らの体力等に合わない、無理な就業は止めましょう
- (9) 実際の仕事がセンターからの説明と異なる場合や、わからないことがあった時
は、センターに連絡し指示を受けましょう

3 緊急時対応マニュアル

【抜粋】

<仕事別グループの就業場所にマニュアルとして整備しています。>

◎ 緊急時の対応

1 緊急事態

(1) 自然災害：地震、風水害

(2) 事故：爆発・火災・建物倒壊、イベント事故、役職員・会員の人身事故、他

2 緊急時の対応

他の会員及び発注者への通報、 (後刻)センターへの報告

3 対応基本方針（報告内容の把握）

● 人命と身体の安全確保 <最優先>（就業会員・発注者・施設利用者等）

● 就業先の受託業務の履行可否の確認

● 就業先の被災状況や付近の道路及び交通機関等の運行状況の把握、他

4 センターへの報告 <略、上記報告内容の把握後に報告して下さい。>

5 連絡方法

通報は、迅速さを最優先。（前項の通報先が不在の場合は次の通報先へ）

緊急度が高い場合は、同時通報など臨機の措置をとる。

通信手段が使用不可能な場合は、臨機応変の手段を講じる。（直接報告）

6 センター事務局の連絡先

● 代表電話番号： ----- 03-5232-9681 ----- (平日 8:45~17:30)

● ファックス番号： --- 03-5232-9680

● 緊急時電話番号： --- 03-5305-4438 --- (平日夜間 17:30~8:30、土日祝)
まず、警備会社が電話対応します。 警備会社：総合警備保障（株）

※この電話番号にかけると「港区シルバー人材センター休日時間外対応電話です。」と応答しますので、会員番号・氏名・用件を伝えて下さい。その後、警備会社からセンターに連絡が入り、折り返しセンター職員から連絡をさせていただきます。

● Eメールアドレス： - info@minato-sc.or.jp

4 応対の用語

【例示】

好ましくない用語例	好ましい用語例
だれ	どちら様
あの人	の方
〇〇会社の人・女の人	〇〇会社の方・女性の方
そっち（あっち）の人	そちら（あちら）の方
ありません	ございません
どなたですか	どちら様ですか
そうです	さようでございます・そうでございます
できません やれません	できかねます・いたしかねます
知りません わかりません	存じません・わかりかねます
(依頼に対して) よろしいです いいですよ	かしこまりました・承知いたしました
ちょっと待ってください	少々（暫らく）お待ちください
～してもらえませんか	お願いできませんでしょうか
電話してください	お電話をお願いします（または、「できますでしょうか」）
いま席にいません	ただいま席をはずしております
何か聞いていますか	（私どもが）何かお伺いしておりますでしょうか （お客様は）何かお聞きになっていらっしゃいますか
きてください	お越しください・おいでください
行きます	参ります・お伺いします
します	いたします
来ました	おみえになりました
「ハアー？」 「なんですか」	（前に「恐れ入りますが・申し訳ございませんが」などのクッション言葉を添えて） もう一度おっしゃっていただけますか 又は、もう一度おっしゃっていただけませんでしょうか
聞いておきます	うけたまわっておきます
言っておきます	申し伝えます
どこへ	どちらへ
どうでしょうか	いかがでございますか
悪いんですが	ごめんどうですが・お手数ですが 恐れ入りますが・申し訳ありませんが
どうもすみません	申し訳ございません・失礼いたします

※クッション言葉：その言葉自体大きな意味はないが、相手の自尊心を守る働きをすると言われている。お礼・お詫び・感謝・ねぎらいを表す言葉。

初回就業後講習テキスト
公益社団法人港区シルバー人材センター

令和4年6月改訂
〒106-0047 港区南麻布 1-5-26
ゆうあい南麻布3階 電話 03-5232-9681
<http://www.minato-sc.or.jp>