



2023 年度安全標語 **オンとオフ切り替え上手で怪我也無し**

朝晩と日中の気温差に対応した服装選び

ウェザーニュースより・・・11 月は気温差が 10 月より大きくなります。1 日で見ても朝晩と日中の気温差に要注意です。気温に合わせた服装を選ぶことが大切です。

| 気温 | 基本 | 晴れの場合 | くもりの場合 |
|-------|---------|-------------------------------|---|
| 25℃未満 | 長袖シャツ | 長袖シャツ | 長袖シャツ |
| 20℃未満 | カーディガン | 長袖シャツの上にベストや薄手のカーディガンなど、羽織るもの |  |
| 16℃未満 | セーター | 長袖 T シャツ、長袖シャツ、セーター（薄手） | |
| 12℃未満 | トレンチコート | 長袖 T シャツ、長袖シャツ、ベスト、トレンチコート | 長袖 T シャツ、長袖シャツ、セーター（厚手）、トレンチコート |
| 8℃未満 | 冬物コート | 長袖 T シャツ、長袖シャツ、ベスト、冬物コート | 長袖 T シャツ、長袖シャツ、セーター（厚手）、冬物コート |
| 5℃未満 | ダウンコート | セーター（薄手）、ダウン | 長袖 T シャツ、長袖シャツ、セーター（薄手）、ダウン |

接遇講習会開催

知識があっても実践しなければ伝わらない

質問 発注者から、現場で直接契約と違うことを依頼されたらどう答えるか



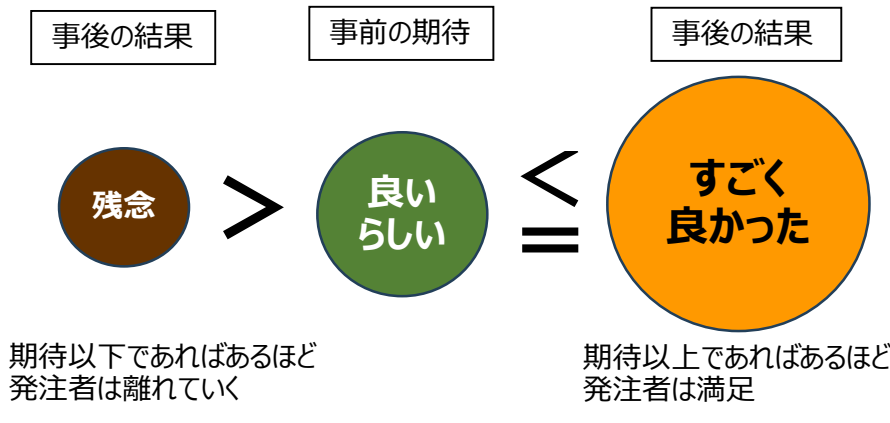
皆さんが考えた答

「申し訳ありませんが、センターから聞いている契約外のことなので、センターへお問い合わせいただけませんか。」

契約外の作業を自分の判断ではいけない。契約外のことをしていた時に事故があってもセンターは補償できない。



発注者が期待する以上のサービスを提供する
発注者の満足につながる



サービスの種類

- ① ビジネスサービス→機能的、物理的なサービス
- ② ヒューマンサービス→精神的、気持ちのサービス

シルバー人材センターが提供するサービスは **ヒューマンサービス**

行っている人の心がけ、行動で大きく変えることができる
お客様が期待している以上のサービスで満足して頂く

詐欺メールに注意

一度支払うと次から次へとメールが来るように

スマートフォンに、身に覚えのないサイトの登録料や解約できていないコンテンツの未納料金を請求する SMS やメールが届いたらどうしますか。

不安にかられ相手に連絡



連絡してしまうと



- ・やり取りする中で金銭を請求される
- ・知られていなかった個人情報を相手に知られる
- ・一度お金を払ってしまうと取り戻すことは困難
- ・個人情報を知られることで、その後も同じような SMS やメールが届く

届いた SMS 等の内容に身に覚えがない場合は、決して連絡せずに無視して様子を見る

届いた SMS 等が架空請求か判断できない場合や不安な時

消費者ホットライン 188 に相談



迷惑メールの受信防止策

- ・大手電話会社では、SMS 等の迷惑メールについて、申告窓口を設けている。
- ・メールブロックサービスを利用

覚えてね!

センターからの
連絡のアドレス

| | | |
|--------------------|---------------------------------|-----------------------|
| ショートメールメッセージ (SMS) | ソフトバンク・Y モバイル | 2 4 2 2 4 4 |
| | その他 | 0 5 0 5 4 9 1 4 1 0 5 |
| Smile to Smile | n o - r e p l y @ s 2 2 s . j p | |

国民生活センター https://www.kokusen.go.jp/t_box/t_box-faq/a-3.html

事故と苦情

傷害事故も苦情も大幅に増えています。

| 業務 | 月日 | 事故 内容 | 種類 | 補償内容 |
|------|-------|--|----|------|
| 機械除草 | 10月2日 | 飛び石により信号待ちの車両のリアガラス及びボディを損傷した | 賠償 | |
| 剪定 | 9月15日 | 三脚から塀に足をかけようとして踏み外し、転落して塀に背中を強打した | 傷害 | 通院3日 |
| 配達 | 8月4日 | トラックの荷台から降りる時に右足が荷台に引っかかり、バランスを崩して左ひざを捻った | 労災 | 休業5日 |
| 剪定 | 8月3日 | 後片付け中、暑さで立ち眩みを起こして前方へ転倒し、鼻骨骨折のほか顔面数か所に受傷した | 傷害 | 通院4日 |
| 機械除草 | 7月20日 | 除草のためにつたを取っていたところ蜂に刺された | 傷害 | 通院1日 |

| 業務 | 月日 | 苦情 内容 |
|--------|--------|-----------------------------------|
| 屋外作業 | 10月16日 | 2週間も無断欠勤している |
| 屋外清掃 | 10月13日 | 共益部分の汚れが目立つと苦情があった |
| 剪定 | 10月13日 | 了解なしに人の敷地内に入って作業し、作物を踏まれた |
| 屋外清掃 | 10月12日 | もう少し丁寧に作業してほしい |
| 資源分別 | 10月3日 | 態度が横柄で口調がきつい |
| 除草 | 9月15日 | 物置の鍵を紛失した |
| 送迎及び支援 | 7月31日 | 施設職員が車両の損傷を発見したが、会員から報告がなく信頼できない |
| 夜間管理 | 7月8日 | 施設の鍵を紛失し後日見つけたが、紛失したことについて連絡がなかった |