

派遣会員のための 教育訓練支援テキスト



平成 31 年 3 月

公益社団法人 佐賀県シルバー人材センター連合会

公益社団法人 全国シルバー人材センター事業協会

目次	1
◇テキスト活用の留意点	3
○教育訓練受講報告書（様式）	6
◇基本編 A 版（1 時間コース）	
○派遣で働く心構え	14
○コミュニケーションの重要性	17
○個人情報保護	19
○職場でのパソコンの取扱い	22
◇基本編 B 版（1 時間コース）	
○ハラスメント	24
○メンタルヘルス	27
◇分野別 ア.「サービス系」の職業編（1 時間コース）	
○運転業務における留意点	38
○クレーム対応の基本	39
◇分野別 イ.「生産工程系」の職業編（1 時間コース）	
○安全衛生の心得	48
○職場での労災事故の減少を目指す	53
◇分野別 ウ.「事務系」の職業編（1 時間コース）	
○守秘義務の徹底	58
○聞くチカラを高める（聞き上手になる）	61
○話すチカラを高める（話し上手になる）	65

分野別では、必要な分をお使いください。

◇テキスト活用の留意点

1. 訓練対象者

1年以上の雇用見込みのある派遣会員

2. 訓練実施時間数

訓練の実施時間数については、1年間における1日の平均労働時間を目安とします。

3. テキストの内容

対象となる派遣会員に求められる共通の能力及び業種・職種等に応じた分野別の能力の取得に資する内容になっています。

また、テキスト毎に標準の訓練時間数が定められています。

(1) 基礎的・共通的な能力の取得

派遣就業経験者である派遣会員が、派遣先等とさらに良好な関係性を保つために必要となるコミュニケーション、派遣で働く心構え、個人情報保護等について、日常の事例等を引用して解説しています。

— 基本編 A 版（1 時間） —

- ① 派遣で働く心構え
- ② コミュニケーションの重要性
- ③ 個人情報保護
- ④ 職場でのパソコンの取扱い

— 基本編 B 版（1 時間） —

- ① ハラスメント
- ② メンタルヘルス

（2）分野別テキスト（各 1 時間）

シルバー派遣事業での取扱が多い職種への汎用性を考慮しています。

ア.「サービス系」の職業編

（介護補助、介護施設の送迎、調理・配膳、駐車場・駐輪場管理等）

- ① 運転業務における留意点
- ② クレーム対応の基本

イ.「生産工程系」の職業編

（軽易な製造、梱包、袋詰め、弁当・惣菜製造等）

- ① 安全衛生の心得
- ② 職場での労災事故の減少を目指す

ウ.「事務系」の職業編

（一般事務、経理事務、データ入力等）

- ① 守秘義務の徹底
- ② 聞くチカラを高める（聞き上手になる）
- ③ 話すチカラを高める（話し上手になる）

4. 訓練実施方式

（1）集合研修方式

原則として、訓練の実施主体の管理下において実施します。

月間の教育訓練実施日を定め、集合研修とすることで、効率的な運用を図ります。

(2) 自宅学習方式

上記(1)を原則としますが、派遣会員が可能な限り受講しやすい訓練計画とするため、受講対象者が遠隔地(例えば、派遣会員の住居所から研修場所までの所要時間が公共交通機関利用でおおむね1時間以上の場合など)に住んでいて集合研修の受講が困難と判断される場合は、テキスト(自主教材)を郵送し自宅学習方式で実施することも可能とします。

なお、本方式をとる場合であっても、有給かつ無償で行うことが必要であり、通常の集合研修における訓練実施時間数(上限)をもって実施時間として取り扱ってください。

5. 訓練実施確認

前記、4の(2)の場合、訓練終了時に所定の「教育訓練受講報告書」(様式例1～様式例6:6頁～11頁参照)を受講者から提出を受けることで、訓練実施の確認を行ったものとします。

様式例 1

教育訓練受講報告書

派遣労働会員向け教育訓練の受講を完了しましたので報告します。

派遣会員氏名	
--------	--

1. 受講日 : ○○○○年○○月○○日 (○曜日)

2. 受講コース (受講したものに○をつけてください)

コース	所要	受講
基本編 A 版 (派遣で働く心構え、コミュニケーションの重要性、個人情報保護、 職場でのパソコンの取扱い)	1 時間	
基本編 B 版 (ハラスメント、メンタルヘルス)	1 時間	
分野別 ア.「サービス系」の職業編	1 時間	
分野別 イ.「生産工程系」の職業編	1 時間	
分野別 ウ.「事務系」の職業編	1 時間	
合 計	○時間	

3. 受講方式 : 自宅学習

4. 教育訓練の内容は理解できましたか? (○で囲ってください)

(1) よく理解できた (2) 理解できた (3) あまり理解できなかった

5. 教育訓練で印象に残っている内容をご記入ください。

様式例 2

基本編 A 版 教育訓練受講報告書

上記の教育訓練の受講を完了しましたので報告します。

派遣会員氏名	
--------	--

1. 受講日 : ○○○○年○○月○○日 (○曜日)
2. 受講方式 : 自宅学習
3. 教育訓練内容 (○をつけてください)
 - (1) 派遣で働く心がまえ
 - ①よく理解できた ②理解できた ③あまり理解できなかった
 - (2) コミュニケーションの重要性
 - ①よく理解できた ②理解できた ③あまり理解できなかった
 - (3) 個人情報保護
 - ①よく理解できた ②理解できた ③あまり理解できなかった
 - (4) 職場のパソコンの取扱い
 - ①よく理解できた ②理解できた ③あまり理解できなかった
4. 教育訓練の内容で印象に残っていることをご記入ください。
 - (1) 派遣で働く心がまえ
 - (2) コミュニケーションの重要性
 - (3) 個人情報保護
 - (4) 職場のパソコンの取扱い
5. 受講された感想などを自由にご記入ください。

様式例 3

基本編 B 版 教育訓練受講報告書

上記の教育訓練の受講を完了しましたので報告します。

派遣会員氏名	
--------	--

1. 受講日 : ○○○○年○○月○○日 (○曜日)

2. 受講方式 : 自宅学習

3. 教育訓練内容 (○をつけてください)

(1) ハラスメント

①よく理解できた ②理解できた ③あまり理解できなかった

(2) メンタルヘルス

①よく理解できた ②理解できた ③あまり理解できなかった

4. 教育訓練の内容で印象に残っていることをご記入ください。

(1) ハラスメント

(2) メンタルヘルス

5. 受講された感想などを自由にご記入ください。

様式例 4

分野別 ア.「サービス系」の職業編 教育訓練受講報告書

上記の教育訓練の受講を完了しましたので報告します。

派遣会員氏名	
--------	--

1. 受講日 : ○○○○年○○月○○日 (○曜日)
2. 受講方式 : 自宅学習
3. 教育訓練内容 (○をつけてください)
 - (1) 運転業務における留意点
 - ①よく理解できた ②理解できた ③あまり理解できなかった
 - (2) クレーム対応の基本
 - ①よく理解できた ②理解できた ③あまり理解できなかった
4. 教育訓練の内容で印象に残っていることをご記入ください。
 - (1) 運転業務における留意点

 - (2) クレーム対応の基本
5. 受講された感想などを自由にご記入ください。

様式例 5

分野別 イ.「生産工程系」の職業編 教育訓練受講報告書

上記の教育訓練の受講を完了しましたので報告します。

派遣会員氏名	
--------	--

1. 受講日 : ○○○○年○○月○○日 (○曜日)

2. 受講方式 : 自宅学習

3. 教育訓練内容 (○をつけてください)

(1) 安全衛生の心得

①よく理解できた ②理解できた ③あまり理解できなかった

(2) 職場での労災事故の減少を目指す

①よく理解できた ②理解できた ③あまり理解できなかった

4. 教育訓練の内容で印象に残っていることをご記入ください。

(1) 安全衛生の心得

(2) 職場での労災事故の減少を目指す

5. 受講された感想などを自由にご記入ください。

様式例 6

分野別 ウ.「事務系」の職業編 教育訓練受講報告書

上記の教育訓練の受講を完了しましたので報告します。

派遣会員氏名	
--------	--

1. 受講日 : ○○○○年○○月○○日 (○曜日)
2. 受講方式 : 自宅学習
3. 教育訓練内容 (○をつけてください)
 - (1) 守秘義務の徹底
 - ①よく理解できた ②理解できた ③あまり理解できなかった
 - (2) 聞くチカラを高める
 - ①よく理解できた ②理解できた ③あまり理解できなかった
 - (3) 話すチカラを高める
 - ①よく理解できた ②理解できた ③あまり理解できなかった
4. 教育訓練の内容で印象に残っていることをご記入ください。
 - (1) 守秘義務の徹底
 - (2) 聞くチカラを高める
 - (3) 話すチカラを高める
5. 受講された感想などを自由にご記入ください。

基本編 A 版（1 時間コース）

- 1. 派遣で働く心構え**
- 2. コミュニケーションの重要性**
- 3. 個人情報の保護**
- 4. 職場でのパソコンの取扱い**

「基本編 A 版」で学ぶポイント

派遣で働くうえで大切な心構えやコミュニケーションの重要性について、また第一印象の重要性について考えます。

その上で、個人情報の保護や職場でのパソコンの取扱いについて学習します。

1. 派遣で働く心構え

(1) 派遣で仕事をするということ

皆さんは、すでに派遣でのお仕事経験をお持ちの方ですので、ご存知のように、派遣元事業主＝シルバー人材センター連合本部（以下「派遣元」という）は、派遣会員と労働契約を結ぶ主体となりますので、雇用主としての責任は主として派遣元が負うこととなりますが、一部は派遣先が分担して、派遣会員に対する責任を果たします。

労働者派遣は雇用者と指揮命令を行う者が分離する雇用形態ですので、労働基準法や労働安全衛生法などの適用も、派遣元が主となり、派遣先が一部を分担して責任を果たします。

直接雇用の正社員、契約社員あるいはパートさんなどと異なり、派遣で働くということは、いろいろな会社（派遣先）で仕事に就くことがあり、各派遣先の職場でのルールなどへの順応性が求められることとなります。

(2) 感じの良い対応

派遣先の社員の方との関係性はもちろんですが、サービス系の仕事などであれば派遣先の顧客との良好な関係性も大切になります。

例えば、あなたがスーパーに派遣されていたとします。感じの良い対応をすると、そのスーパーの顧客は「あのお店の店員さんは感じが良い」と周囲の人たちに言い、顧客の声としてお店に良い評価が寄せられます。

一方、「感じが悪い」という口コミはアツという間に広がります。

スーパーの顧客からは、誰が社員なのか派遣されている人なのかわかりません。皆さんはスーパーの社員として見られているはずです。シルバー

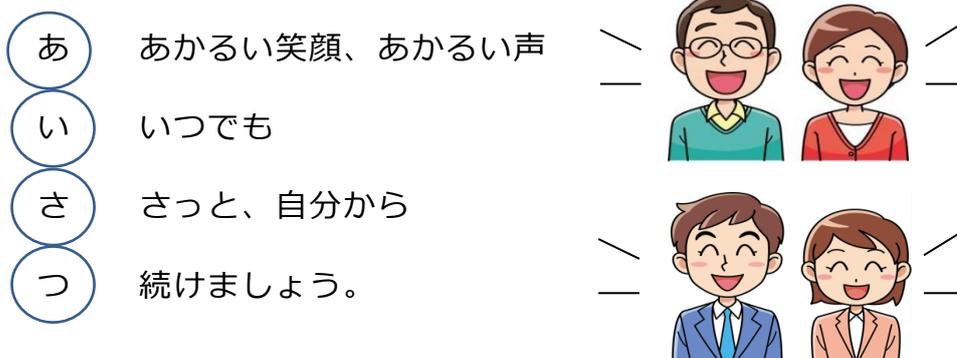
から派遣されて働いている皆さんも、お店を代表しているという気持ちを持って、感じの良い対応を心がけましょう。

(3) 挨拶は仕事の基本

社会人として、どんなに経験を持っていたとしても、コミュニケーションの基本になるのが挨拶です。

特に、慣れない派遣先では、挨拶の仕方ひとつで、その人の評価が左右されます。

【印象の良い挨拶のポイント】



<上級の挨拶 = ワンポイントレッスン>

派遣先の業種や部署あるいは派遣される仕事の内容によって、「挨拶」にも違いがあります。

ここでは見過ごされがちな、好印象を与えるポイントを説明します。

① 「人の数」だけ挨拶をしましょう

職場に出勤したら、入口付近で、やや大きめの声で「おはようございます！」とあいさつします。その後、自分の席（配置）に着くまで、やや控えめに「おはようございます…」と（歩きながら）会釈します。

「人の数だけ挨拶がある」を心がけると職場が元気になります。

② ガンマンの対決

後輩が先に挨拶し、先輩は後から挨拶する…そんなルールはどこにもありません。気がついた方から先に挨拶しましょう。

「ガンマンの対決（早打ち）」を心がけると職場が元気になります。

③ 臨機応変に

「笑顔で、元気よく、大きな声」が挨拶の基本です。

特に、朝晩の挨拶など、基本どおりの挨拶が職場の活性化にもつながります。

しかし、事前了解を得た上でであっても、遅刻、早退をする場合や、出退勤の時間が定刻と異なる場合などは、上長のところへ挨拶に行き、近くの人にも元気よく挨拶しましょう。

また、エレベーターの乗り降りや、職場で見知らぬ人とすれ違う時などに軽く目礼すると、お互いが心地良い印象をもつものです。

2. コミュニケーションの重要性

(1) コミュニケーションとは

コミュニケーションの一般的な定義は、「知覚、感情、思考に関する情報を人に伝えたり他の人から受ける行為」とされています。

非常に幅広い意味で使われますが、ここでは「人と良い関係性を築く」という意味でのコミュニケーションについて考えてみましょう。

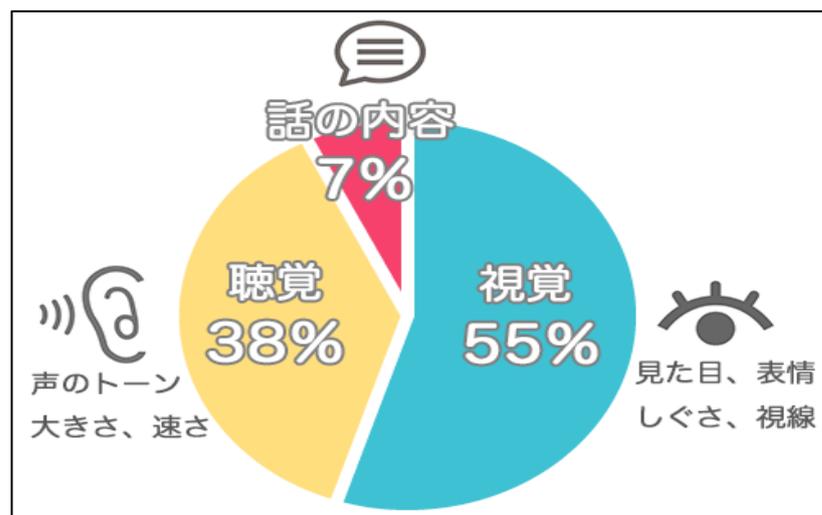
(2) 第一印象の大切さ

第一印象の大切さを考える際に参考になるのが、米国の心理学者である、アルバート・メラビアン博士の「メラビアンの法則」です。

「初対面の第一印象では、話の内容で判断される割合は非常に低く、視覚や聴覚からの印象でほとんど判断される」ということです。

自分が「人にどう映っているか」見直してみる必要があるかもしれません。

メラビアンの法則



メラビアンの研究で分かったことは、感情や態度を示すメッセージにおいて、3つの要素「言語情報・視覚情報・聴覚情報」に矛盾があった場合、"

人は、言葉よりもまず視覚情報、次に聴覚情報を重視する”ということでした。

たとえば、あなたが顔をしかめながら、
暗い声で「楽しい」と言っても、
相手に楽しさは伝わりません。



あなたが笑顔で、明るい声で、「楽しい」
と言う時にこそ、3つの要素が一致し、
あなたの楽しさが相手に伝わるのです。



そして、初対面という状況もこれと同じです。あなたの好意や良い
関係を築きたいという思いを、なんとか相手に伝えたいのであれば、
視覚（55%）や聴覚（38%）が重要ということから、第一印象の
大切さに気づいたことと思います。

3. 個人情報保護

(1) 個人情報の保護

「個人情報保護法」では、個人情報を取扱う企業、団体などに対して以下のような義務が課せられています。

- ①利用目的を特定し、利用目的の達成に必要な範囲内でのみ個人情報を取り扱うこと
- ②個人データについては安全管理措置を講じ、従業者等を監督すること
- ③あらかじめ本人の同意を得なければ第三者に個人データを提供してはならないこと
- ④個人データは利用目的など本人の知り得る状態に置き、本人の求めに応じて開示等を行うこと
- ⑤苦情の処理に努め、相談体制を整備すること

派遣会員としても、就業中にさまざまな個人情報に接する可能性がありますので、個人情報保護について一定の知識をもち、普段から慎重な対応を心がける必要があります。

情報化の進展に伴い、コンピュータやネットワークを利用して大量の個人情報が処理されていますが、個人情報は、その性質上いったん誤った取扱いがなされ、漏洩やネット上への流出等が生じると、個人に取り返しのできない被害を及ぼすおそれがあります。

個人情報保護法の趣旨は、このような状況を踏まえ、誰もが安心してIT社会のメリットを享受できるよう、個人情報の適正な取扱いに関する一般的なルールを法的に確立し、そのルールに即した取扱いを確保す

ることにあります。個人情報の漏洩は、組織自体に非常に大きなダメージを与えます。派遣会員の場合であれば、派遣先に重大な損害を与えるおそれがあります。

(2) 個人情報の漏洩を防ぐ 3 つのポイント

① 電子メールや FAX を送る前に必ず宛先を確認する

電子メールや FAX の送り先を間違えたまま送ってしまうと、知らない人に情報が漏洩してしまいます。送る際には必ず宛先を確認するクセをつけましょう。

② 個人情報が含まれている書類を無造作に廃棄しない

個人情報が記載された書類などを、ゴミ箱に捨てるのは NG です。捨てられた書類から個人情報が漏洩する危険性があります。仕事だけでなく、個人的な名簿などの取扱いにも注意が必要です。

③ 派遣先から個人情報を持ち出さない

個人情報や業務情報を USB メモリなどの記録媒体に保存し、派遣先から勝手に持ち出してはいけません。記録媒体を紛失や盗難によって、持ち出した情報が漏洩する可能性があります。

派遣先の会社には、第三者に知られたくない秘密情報があります。

派遣会員は、就業中に知り得た情報について秘密を守る義務があり、守秘義務が課せられた秘密情報には、紙や電子ファイルなど目に見えるもののほか、聞いた情報など目に見えないものも含まれます。

例えば、電車やバス、エレベーター、レストラン、飲食店など公共の場で個人情報を含んだ会話をすると、そこから情報が漏洩する危険性があり

ます。特に、携帯電話での会話は周囲への注意が散漫になりがちなので、気をつけなければなりません。

なお、守秘義務に関しては、派遣元から得た情報や取引先の情報も同様です。知り得た情報は、退職後を含め、決して第三者に漏らしてはいけません。



4. 職場でのパソコンの取扱い

派遣先で使用するパソコンは、業務のために派遣先から貸与されているものです。その取扱いについては、次の点に注意しましょう。

(1) 職場でのパソコン取扱いの原則>

- ①業務に関係ないインターネットの閲覧や私用メールの送受信、掲示板・ツイッターへの書き込みなどは行わない。
- ②与えられた ID やパスワードは、ルールに従って第三者に知られないように管理する。
- ③送信元が不明なメールなど不審なメールは、コンピュータウィルスが入っている場合があるので、開かずに管理者に相談する。
- ④許可無く、ソフトウェアをダウンロードしたり、インストールしない。
- ⑤業務上指示のない情報のコピー、加工、印刷はしない。
- ⑥派遣先のパソコンに、自分のパソコンや個人の USB など記憶媒体を許可無く接続しない。
- ⑦工作中に一時席を離れるときは、他の人が見たり、使用したりしないように、パスワードで保護されたスクリーンセーバーを起動する等の対策を講じる。

基本編 B 版（1 時間コース）

1. ハラスメント

2. メンタルヘルス

※基本編 A 版（1 時間）と基本編 B 版（1 時間）
を併せて「2 時間コース」の教育が可能です。

「基本編 B 版」で学ぶポイント

時代の変化と共に「ハラスメント」の定義が変わり現在では
30 種以上のハラスメントが定義されています。

ハラスメントを正しく理解することで無用なトラブルを回
避できます。また、様々なストレスにより高齢者にも増加して
いるメンタルヘルスへの対処などについて学びます。

1. ハラスメント

ここではハラスメントの定義や注意すべきポイントについて説明します。

時代の変化の中で、過去には許されていた行為がハラスメントの可能性があると考えられるようになっていきます。

また、ハラスメントの中には会社だけでなく家庭で起こるものもあります。

シルバー派遣で仕事に就く際も、リーダー職とメンバー間、先輩スタッフと後輩スタッフの間でも、どのような行為がハラスメントとして指摘される可能性があるかについてしっかりと理解してください。

(1) ハラスメントの定義

ハラスメントとは相手に対して行われる「嫌がらせ」のことです。

たとえ本人にそのつもりがない場合でも、相手を傷つける行為、苦痛を与える行為、不利益を与える行為などはハラスメントに該当します。

1997年の男女雇用機会均等法の改正により「セクハラ規定」が設けられ、「セクシャルハラスメント」の定義が確立されました。

(2) ハラスメントの種類

現在、「セクシャルハラスメント（セクハラ）」など30種類以上の「ハラスメント」が定義されています。

ハラスメントの発生は必ずしも「職場」に限定されるものではなく、中には「家庭」において発生するものもあります。

ここでは、代表的な3つのハラスメントについて説明します。

①セクシャルハラスメント

セクハラと呼ばれ、性的いやがらせのことです。性別に関わりなく行われ

ますが、主に男性から女性に行われるものが多いです。

②パワーハラメント

パワハラと呼ばれ、同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や役職などの優位性を背景に、適正な業務の範囲を超えて精神的、身体的苦痛を与えることです。

上司から部下、先輩から後輩に対して行われることが多いですが、人間関係上の優位性を持つ部下から上司に行われるケースもあります。

③モラルハラメント

モラハラと呼ばれ、身体的な攻撃ではなく、言葉や態度等によって精神的ないやがらせを継続的に行うことです。いやがらせが行われていて、それが外部からは見えない「いやがらせの隠蔽」が行われることも特徴です。

(3) モラハラとパワハラ、セクハラの違い

「モラハラ」と「パワハラ」は重複する部分もありますが、大きな違いはパワハラが直接的な暴力を含むのに対して、モラハラは肉体的にダメージを与える暴力は含みません。

また、職場で行われるパワハラが上司や先輩、さらには部下（逆パワハラ）からと言った地位や立場などの優位性を利用して行われるのに対して、モラハラは優位性のある人物からだけでなく同僚など、同じ地位や立場の人間から行われる場合も含まれると言った違いがあります。

さらに、パワハラは会社などの職場で行われることが一般的ですが、モラハラは職場だけでなく、「家庭などでも行わる」ケースが多く見ら

れるといった違いがあります。

セクハラはパワハラ同様にモラハラと重複する部分もありますが、女性が男性から多くの被害を受けるセクハラとは違い、モラハラは男性同士、女性同士と言ったケースも多く見られます。

(4) 職場で想定されるモラルハラスメント

職場で起きるモラハラについては、「精神的な嫌がらせ」「孤立・切り離し」「業務妨害」などに分類できますが、代表的なものは次のとおりです。

職場で行われているモラハラの中で比較的多いのが、「挨拶をしても返事をしない」「話しかけても返事をしない」といったように、「①無視する」嫌がらせです。その他、②バカにした発言や態度をする、③嫌味を言う、④悪口を言う、⑤身体的な特長をからかう、⑥吊し上げる・大勢の前で怒鳴る、⑦不必要に過去のミスを蒸し返す、⑧飲み会などに誘わない、⑨プライベートへの干渉などが事例として上げられています。

(5) 家庭で想定されるモラルハラスメント

家庭内でパワハラと認定される可能性のある行為は次のとおりです。

①家事や育児の否定、②見下した発言や態度をとる、③気に入らないことがあると暴言を吐く、④過去の失敗を責め続ける、⑤経済力を武器に相手を脅す、⑥舌打ちする・無視する、⑦常にイライラしている、⑧人前で馬鹿にする、⑨責任転換して人のせいにする、⑩自分の非を認めないなど、家族とはいえ「尊厳を守る」という意識の高まりを理解することが大切です。

2. メンタルヘルス



技術革新は私たちの生活を豊かにしましたが、一方では、OA化、IT化などの急速な進展は、多くの人にとってすぐにはなじむことができず、ストレス要因となって心身の不調を来すことになりました。

私たちの周囲で起こるすべての出来事は、私たちにとってストレスとなり、そのストレスが大きくなり、また長期間継続することで私たちの体は適応限界を超え、結果としてストレス関連疾患という心身の不調状態が発生することになります。

ストレスは、私たちが生きていく上で避けることができないものですが、うまく対応することによって、私たちは成長し続けることになります。

ストレスに気づき、ストレスに対処することができれば、また、多くの人の支援を受けて、適切に対応することができれば、人生を豊かに送ることができます。

もし、ストレスに押しつぶされそうになったときには、専門家にいち早く相談して、大事に至らないようにすることが大切です。

人生のスパイスであるストレスを自分自身でコントロールする術を身に着けることが、現代社会で求められているのです。

(1) ストレスの現状

少子高齢化、団塊世代の大量退職、成果主義の導入、国際競争の激化、人員削減による負担の増大、経済状況の悪化など、近年、働く人びとを取り巻く環境は大きく変化しています。



こうした変化に伴い、仕事でストレスを感じている労働者の割合や、ストレスの内容も変化してきました。

厚生労働省が5年に1回行っている「労働者健康状況調査」によれば、「仕事や職業生活でストレスを感じている」労働者の割合は、50.6%（1982年）、55.0%（1987年）、57.3%（1992年）、62.8%（1997年）、61.5%（2002年）、58.0%（2007年）、60.9%（2012年）と推移しており、今や働く人の約6割はストレスを感じながら仕事をしていると言えます。

この割合を年代別に見てみると（2012年の調査結果）、58.2%（20歳代）、65.2%（30歳代）、64.6%（40歳代）、59.1%（50歳代）、46.9%（60歳以上）と推移しています。

ストレスの内容を具体的に見ると（2012年の調査結果）、人間関係（41.3%）が最も多く、仕事の質（33.1%）、仕事の量（30.3%）と続きます。

これを男女別に見ると、男性では人間関係（35.2%）が最も多く、仕事の質（34.9%）、仕事の量（33.0%）と続くほか、会社の将来性（29.1%）や昇進、昇給の問題（23.2%）、定年後の仕事・老後の問

題（22.4%）についても男性の3人から4人に1人の割合で訴えていることが分かります。

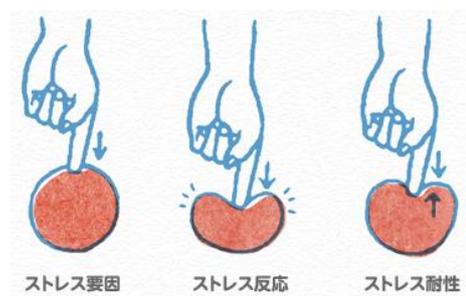
一方、女性では人間関係（48.6%）でストレスを自覚している人が約半数を占め、続いて仕事の質（30.9%）、仕事の量（27.0%）と続いています。

これらの結果は、仕事で経験するストレスの内容が性別によって異なることを示しています。職場でストレス対策を進める際には、これらの内容の違いを十分に考慮する必要があると言えるでしょう。

（2）ストレスとは

ストレスという用語は、もともと物理学の分野で使われていたもので、物体の外側からかけられた圧力によって歪みが生じた状態を言います。

ストレスを風船にたとえてみると、風船を指で押さえる力をストレッサーと言います。ストレッサーによって風船が歪んだ状態をストレス反応と言います。



医学や心理学の領域では、こころや体にかかる外部からの刺激をストレッサーと言います。ストレッサーに適応しようとして、こころや体に生じたさまざまな反応をストレス反応と言います。

私たちのこころや体に影響を及ぼすストレッサーには、「物理的ストレッサー」（暑さや寒さ、騒音や混雑など）、「化学的ストレッサー」（公害物質、薬物、酸素欠乏、一酸化炭素など）、「心理・社会的ストレッサー」（人間関係や仕事上の問題、家庭の問題など）があります。

普段私たちが「ストレス」と言っているものの多くは、この「心理・社会的ストレス」のことを指しています。職場には仕事の量や質、対人関係をはじめ、さまざまな要因がストレスとなりうるものが分かっていきます。

(3) ライフサイクルと産業ストレス

仕事で経験するストレスの内容は、ライフサイクルによっても異なります。ここでは、厚生労働省による労働者健康状況調査（2012年）を参考にしながら、ライフサイクルに伴う仕事のストレスについて考えてみます。

大部分の労働者は、20歳代前半から30歳ごろにかけて職業生活を始めます。これらの時期では、新しい職場環境に慣れ、仕事を覚え、人間関係を構築することが必要で、こうした課題に伴うストレスを自覚することが多くなります。また、仕事の適性に関する悩みが多いのもこの時期の特徴です。

30歳代では、職場環境や人間関係にも慣れ、職業生活も軌道に乗る頃で、周囲からの期待もしだいに大きくなってきます。これに伴い、仕事の忙しさや量的な負担についてストレスを感じる労働者が多くなるのもこの時期の特徴です。また、私生活でも結婚や子どもの誕生といった大きな変化を経験し、こうした変化に対応することもストレスになることがあります。

40歳代では周囲からの期待がさらに大きくなり、より高度な内容の仕事が求められるようになります。また、管理職などの立場で部下や後

輩の管理業務を任される機会も多くなることから、仕事の質についてストレスを感じる労働者の割合も増えてきます。このほかにも、上司と部下との間での「サンドイッチ現象」によって人間関係のストレスを感じる労働者も少なくありません。

50歳代以降では、会社や組織の中で中心的な役割を求められる労働者がいる一方で、そうでない労働者も出てくることから、人間関係で悩む人が少なくありません。また、定年後の仕事や老後の問題についても現実味を帯びてくるほか、自分自身の健康問題や両親の介護の問題などもストレスになってきます。

ストレスによって引き起こされるストレス反応は、心理面、身体面、行動面の3つに分けることができます。

心理面でのストレス反応には、活気の低下、イライラ、不安、抑うつ（気分の落ち込み、興味・関心の低下）などがあります。

身体面でのストレス反応には、体のふしぶしの痛み頭痛、肩こり、腰痛、目の疲れ、動悸や息切れ、胃痛、食欲低下、便秘や下痢、不眠などさまざまな症状があります。

また、行動面でのストレス反応には、飲酒量や喫煙量の増加、仕事でのミスや事故、ヒヤリハットの増加などがあります。

※厚生労働省の「こころの耳」<http://kokoro.mhlw.go.jp/check/> にアクセスして、「ストレスセルフチェック」を試してみましょう。

質問は全部で57問（所要時間約5分間）です。

5分でできる職場の ストレスセルフチェック

4つのSTEPによる簡単な質問から、
あなたの職場におけるストレスレベルを測定します。
質問は全部で57問です。(所用時間約5分間)
はじめに性別を選んでください。

男性

女性

このコンテンツは、厚生労働省「職業性ストレス簡易調査票フィードバックプログラム」に基づいて、制作致しました。
▶ 結果がうまく表示されない方はこちら



(4) セルフケア

一人一人の働く方が「自分の健康は自分で守る」という考え方を理解し、そのために必要な知識、技法を身につけ、日常生活の場でそれを積極的に実施できることがセルフケアの基本となります。



最初のステップとしてストレスへの気づきと対処および自発的な健康相談といった基礎知識から学んでいきましょう。

<いつもと違う自分に気づこう>

①こんなことはありませんか？

ストレスを感じていると、身体面、心理面、行動面に反応が表れます。

ここ1ヶ月を振り返ってこのようなことはありませんでしたか？

- ・ひどく疲れた
- ・へとへとだ
- ・落ち着かない
- ・ゆううつだ
- ・だるい
- ・何をするのも面倒だ
- ・気分が晴れない
- ・不安だ
- ・気がはりつめている



②ストレスと上手に付き合おう

リラクゼーション



自分にあったリラクゼーション法を身につけましょう。「リラクゼーション」とは、心身の緊張を緩めることです。

最も手軽な方法は、呼吸法（腹式呼吸）です。自宅や職場の自席などでも短時間で簡単に行えます。

ヨガもリラクゼーション法のひとつです。

ストレッチ



腰のストレッチ

腰を伸ばして、
からだを後ろにひねり、
背もたれをつかむ

筋肉をゆっくり伸ばすストレッチは、心身のリラックスに効果があります。

長時間おなじ姿勢でいると筋肉が収縮した状態が続き、筋肉の血管を流れる血流が滞ります。

この状態を「こり」と呼びます。

ストレッチは、この「こり」をほぐします。

適度な運動



ストレス解消のためには、楽しむという感覚で運動をしていきましょう。

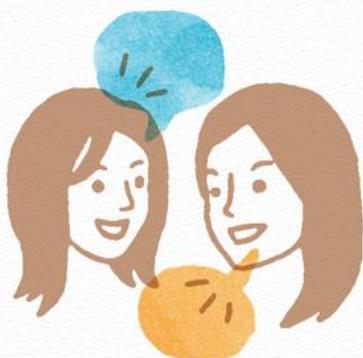
「一日1万歩を目標にする」など、あなたにとって無理のない適度な運動をお勧めします。

快適な睡眠



ストレス解消法のひとつに、快適な睡眠があります。「快適な睡眠」とは起きたときに気持ちがいい睡眠、日中に眠くならない睡眠のことです。快適な睡眠に必要な時間には個人差があります。また15分程度の昼寝をすることは、仕事の効率アップにつながるといわれています。

親しい人たちと交流



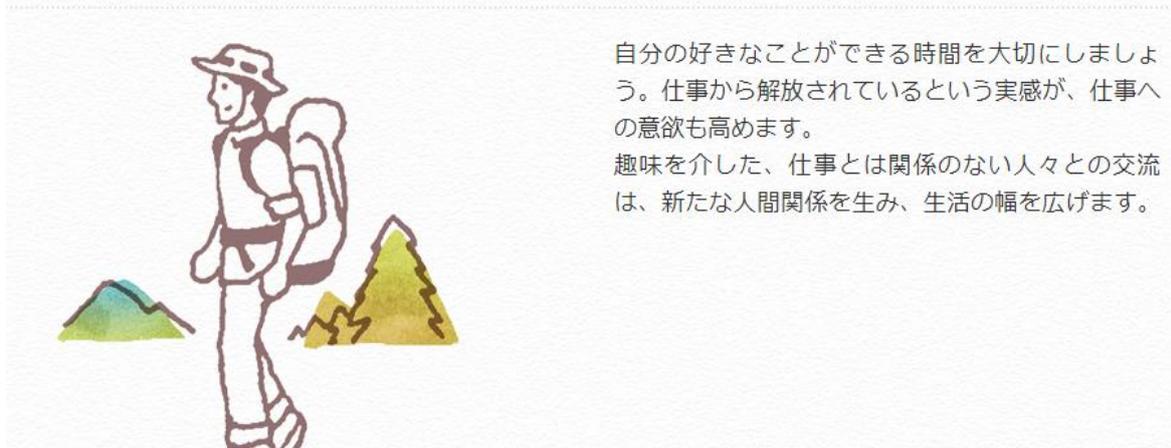
こころの内をおしゃべりできる友人や知人がいることは幸せなことです。話をするすることで、不安やイライラした気持ちが整理されて、自ずと解決策がみえたり、アドバイスがもらえたりします。

笑う



思いっきり笑うことが、免疫力を高めると言われています。日常生活に笑いをとりいれましょう。

仕事から離れた趣味を持つ



自分の好きなことができる時間を大切にしましょう。仕事から解放されているという実感が、仕事への意欲も高めます。

趣味を介した、仕事とは関係のない人々との交流は、新たな人間関係を生み、生活の幅を広げます。

ストレス解消の誤解

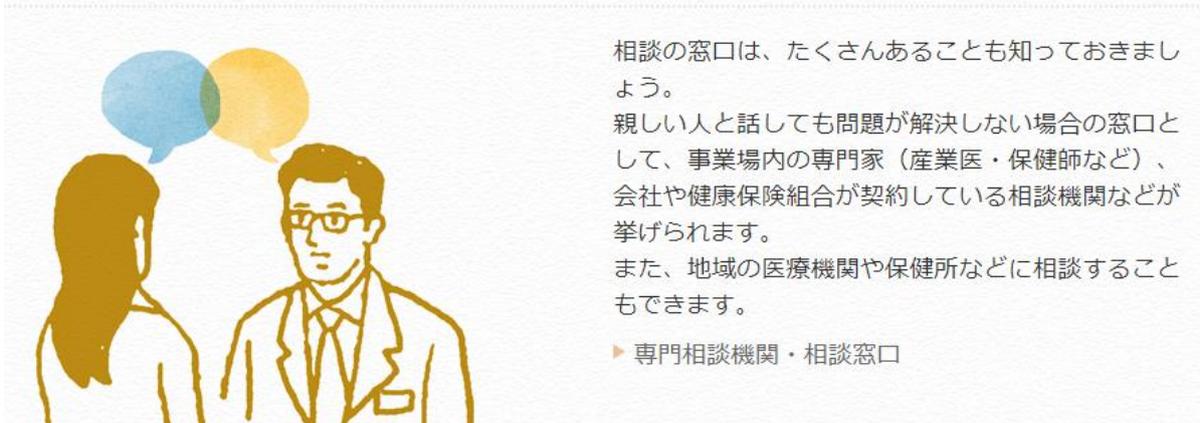


ストレス解消のための喫煙は、お勧めできません。

また、飲酒はストレス解消に役立つこともありますが、量と頻度のコントロールが必要です。習慣的な飲酒は、お勧めできません。

運動や趣味においても、翌日の生活に影響を与えるほどやってしまうことは、逆効果です。

相談することの有用性



相談の窓口は、たくさんあることも覚えておきましょう。

親しい人と話しても問題が解決しない場合の窓口として、事業場内の専門家（産業医・保健師など）、会社や健康保険組合が契約している相談機関などが挙げられます。

また、地域の医療機関や保健所などに相談することもできます。

▶ 専門相談機関・相談窓口

(5) 相談窓口の設置／メンタルヘルスの確保

近年、職場において精神の不調を訴える労働者が増加しており、労災保険における精神障害の認定件数も年々増加しています。

こころの病気もからだの病気と同じように、早期発見、早期対処が大事で、早めに適切な治療や社会的なサポートを受けるほど、回復しやすいことが分かっています。

こころの病気は、自分では症状に気づきにくいのも大きな特徴です。こころの病気は、プライバシーに深く関わる問題なので、慎重になりがちですが、気になる症状が長く続いたり、生活面での支障が出てきている場合には、症状について調べたり、早めに専門家に相談する必要があります。

各都道府県・政令指定都市が実施している「心の健康電話相談」等の公的な電話相談事業に全国共通の電話番号を設定しています。

全国どこからでも共通の電話番号に電話すれば、電話をかけた所在地の公的な相談機関に接続されます。

こころの健康相談統一ダイヤル 0570 - 064 - 556

分野別 ア 「サービス系」の職業編

(1 時間コース)

1. 運転業務における留意点

2. クレーム対応の基本

分野別 ア「サービス系の職業編」で学ぶポイント

介護施設の送迎など運転業務における留意点について学び、その他のサービス職種の駐車場管理、調理・配膳、介護補助、接遇などにおいて必須であるクレーム対応の基本を学びます。

1. 運転業務における留意点

運転業務に従事する場合には、安全運転を心がけることはもちろんですが、重大な事故につながらないように、時間管理、健康管理、飲酒管理に努めることが必要です。



(1) 時間管理

時間管理を行う基本的な責任は派遣先にありますが、運転者としても、時間に余裕をもって行動すること、安全・確実に運転することが求められます。

(2) 健康管理

日頃から自己管理に努める必要があります。体が健康であってこそ、的確な判断や正確な仕事が行えます。暴飲暴食を避け、睡眠時間を十分に取るなど自己管理に努める必要があります。

(3) 飲酒管理

飲酒が原因となって事故を起こした場合は、その社会的責任を厳しく問われることとなります。摂取したアルコールはなかなか体内から排泄されません。運転の前日はお酒を控え、翌日の業務に支障がでないようにしましょう。

また、加齢により身体機能、認知・判断能力が低下すると事故につながる可能性があります。安全運転及び交通事故防止のために作成されたガイドライン(29全シ協発第251号 平成30年3月7日)を参考にしてください。

2. クレーム対応の基本

クレーム対応の話になると、クレーマーのことが問題になることがあります。確かに、確信犯のクレーマーは存在します。しかし、それは"ごくごく一握りの人"であり、大きな問題になったケースは、私たちの側の対応に問題があって、相手の怒りのボルテージを高めてしまうことが多いものです。

ここでは、私たちの"クレーム対応"の基本について学んでいきましょう。

(1) 人によって「怒りの尺度」に違いがあることを理解する。

<事例>

満員電車で、降りたい乗客が
あなたの後ろから無言でぐいぐい
押してきて降りようとしています。



この事象に対して、近くの殆どすべての乗客が「何だろう！嫌だな…」と感じているはずです。

しかし、実は「人によって怒りの尺度に違い」があります。「とても、嫌だ！」と感じる人にとっては、それが限界点に達すると、「何するんですか！」と言葉が飛び一触即発ムードになるかもしれません。

ところが、この事象への怒りの尺度が高くない人は、「押さないでほしいなあ」という程度に思い、やり過ごすこともあるでしょう。

もちろん、降りる人が「すみません！降ります！」と大きく声をかけていたら、多くの乗客の怒りのボルテージは高まらなかったはずです。

「人によって感じ方に違いがあること」を理解しましょう。

(2) 相手の気持ちになって話を聞くことの大切さを理解する

クレーム対応の初期段階で、人によって「怒りの尺度」に違いがあることを理解していない人は、自分の尺度で測るため、「どうしてこんなことくらいで怒るんだろう」と感じます。

その気持ちは、対応する際の表情や言葉遣いにも現れてしまいます。そうすると、相手の怒りが増幅し「ちゃんと話を聞いているの!」「悪いと思ってるの!」などと、どんどん悪い方向に向かってしまいます。

一方、「相手の気持ち」を理解しようとする人の対応は、自ずと表情や言葉遣いにも現れます。そのため、軽微な事象であれば、「相手の話を聞く」だけで解決の方向に向かうことが多いものです。

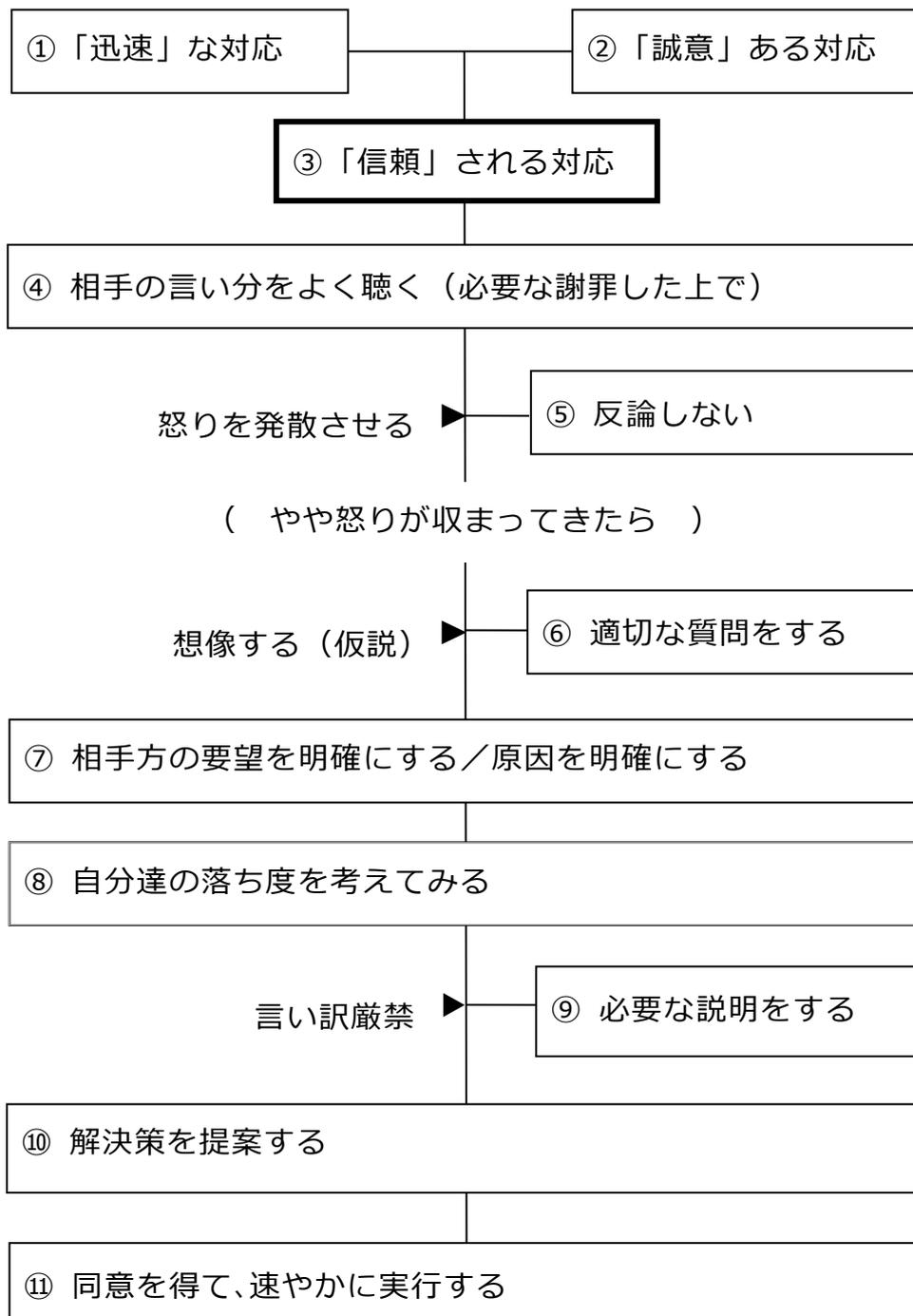


「初期対応の重要性」を理解しましょう。

(3) クレーム対応のステップ

ここでは、相手からのクレームへの対応の流れを表しています。

※相手には「あまり非がない」場合を想定しています。



(4) クレーム対応ステップの解説

①② 迅速かつ誠意ある対応を心がける

クレーム対応の全ての場面で、「迅速さ」、「誠意ある」対応を心がけます。

③ 信頼される対応

話し合いの初期段階では、相手方が私たちに不信感を持って不思議ではありません。そのため、まず「信頼できる人」だと思ってもらえるような対応をすることが大切です。

また、初期段階では怒りから相手方が高圧的な対応をしてくる場合があります。それに応戦するような対応をすることは控えなければなりません。

④ 相手の言い分をよく聴く（必要な謝罪した上で）

熱心に聴くということは、耳だけで聞くではありません。姿勢や表情、視線の配り方、相づちなど、からだ全体から表現することが必要です。この段階は、相手方の「怒りのマグマ」がドロドロした状態なので、ガス抜きのように怒りを発散させることが大切です。

ただし、しっかりと相手の言い分をよく聴き、気持ちを理解しようとしてください。

また、こちら側に落ち度などがある場合は、まず「キチンと謝罪」した上で、相手の言い分を十分に聴くようにしましょう。

⑤ 反論しない

まだこの段階では「何か言いたいこと」があっても、反論してはいけ

ません。「でも・・・」「しかし・・・」というような言葉です。反論の必要があるなら、後でできます。

対応の前段で、相手方の怒りがまだ収まる前に、反論めいたことを言うてはいけません。

私たちが、きちんとした姿勢で謝罪していれば、相手方の怒りもピークを過ぎてきます。いくら怒っていてもずっと怒りっぱなしではいられません。必ずどこかで怒りが収まってきます。

⑥適切な質問をする

「適切な質問」とは、相手方の要望を確認し明確にするために、また、なぜこのようなクレームになってしまったのか、原因を究明するための質問です。「一つ質問しても良いですか？」のように確認するのが適切です。

⑦ 相手方の要望を明確にする／原因を明確にする

「⑥ 適切な質問をする」ことにより、浮かび上がってきた相手方の要望や、発生原因を確認します。クレームを解決するためには相手方の要望や発生原因がハッキリしない状況では、適切な解決策を探せません。

⑧ 自分達の落ち度を考えてみる

クレーム対応の過程では、自分たちの落ち度を考えながら処理していきます。言い換えると、他人に責任を転嫁するような考え方や対応はしないということです。

自分が謝罪すべきなのに、他人のせいにしたり、自分に非がないか

のような言い方をすると、怒りが収まっていた相手が、再び不快に思
い怒りだすこともあります。

⑨ 必要な説明をする <言い訳厳禁>

クレーム対応の際、話し方で気をつけなければならないのは、原則
として、状況の説明は簡潔にすることです。「丁寧に説明しすぎると、
言い訳を言っている」と取られてしまうことがあります。説明は必要
最小限にすることが大切です。

少なく説明し、まだ相手方が聞いてくれるようでしたら追加説明をす
ればいいのです。

⑩ アドバイスをする／解決策（提案）を投げかける

アドバイスや解決策（提案）を投げかけるうえで大切なことは、
「一旦、相手の立場になって考えてみる」ことです。
相手は、今このような状況になっている（今後なってしまいかもしれ
ない）ということを十分理解した上で、自分たちの立場に戻り、考え
られるベストな解決策を伝えるのです。

⑪ 同意を得て解決策を速やかに実行する

解決策（提案）に対して、相手方の同意を得られたら、迅速に実行
していきます。

(5) クレーム面談時の話法

「(3) クレーム対応のステップ」、 「(4) クレーム対応ステップの解説」に基
づき、具体的に対応や話法を考えてみましょう。

①アプローチ

導入（アプローチ）の場面では、『真剣に対応してくれている…』、『礼儀正しい…』、『話し方に好感が持てる…』と思ってもらえるような対応が必要です。

クレームの内容によっては、「適切な謝罪の言葉」も必要になります。

②傾聴

相手の話を真剣に聴く、姿勢、表情、視線、相づちはもちろんのこと、相手の話をさえぎらないことなどが基本です。
何より、相手の言いたいことや気持ちをしっかりと掴むということを意識して、誠実に受け止めようとする姿勢が大切です。

③共感

- ・相手の立場になって「聴く」
- ・相手の気持ちを「理解」しようとする
⇒すると、だんだんと…相手の気持ちが「わかってきます」

④同調

相手の話したことや気持ちに、一部でも理解できることがあれば

- ・相手の言葉を繰り返してみる
- ・言葉を置き換えてみる
⇒相手と同じ「波長」を目指します。

⑤クロージング

- ・次第に、話の始めの頃に持っていたスタッフの警戒心や不信感が薄れてくる
- ・私たちのことを、理解者、味方だと感じてくれる。

・話し合いのポイントや大切なことに思い違いがないか確認をする

⇒この段階になって、

こちらの考え方を話し、リードしたい方向へ軌道チェンジを試みます。クロージングによって、相手の誤解や自分の思い込みを確認できます。

⑥ラポールの関係

「ラポール」とは心理学でよく使われる言葉です。特に、心のつながりを必要とする患者さんが先生と対峙したとき、まず初めに、患者さんと先生の間「信頼関係」ができることが大切だと言われます。

患者さんと先生の間「信頼関係＝心に輪が掛かった状態」を、“ラポールの輪”が掛かったといいます。

クレームの対応にも、相通じることがいえます。

相手方と気持ちの一体感を醸成できると、それをキッカケとして、話（処理）がスムーズになり解決に向かっていきます。



「不信感や警戒心を取り去り、信頼してもらうことが大切」

「ラポールの関係を築く」ことがクレーム対応力向上の近道です。

※クレーマーへの対応は、ここで説明した内容とは異なります。

真のクレーマーへの対応は、別に考えなければなりません。ただ、それらはごく少数ですので、まずは、基本的な対応力アップを目指しましょう。

分野別 イ 「生産工程系」の職業編

(1 時間コース)

1. 安全衛生の心得

2. 職場での労災事故の減少を目指す

分野別 イ「生産工程系の職業編」で学ぶポイント

軽易な製造、梱包、袋詰め、弁当・惣菜製造等の業務に就く際、各派遣先のルールに採用されることの多い5S（ゴウエス）の基本的な理解やヒヤリハットなど労働災害を減少されるための取り組みについて学びます。

1. 安全衛生の心得

(1) 製造現場の安全確保

職場において健康で怪我なく働くことは、最低限確保しなければならない前提条件です。油断やうっかりミス、手抜きは、事故の発生につながります。

特に、製造現場などにおいて怪我をしないためには、次の原則を守る必要があります。

①職場のルールを守る。

職場で決められたルールを守ることが全ての基本です。面倒だ、時間がかかるといったルールであっても、事故を防ぐために積み重ねられたルールですから、とにかくルールに忠実に作業することが大事です。

慣れてくると、手抜きをしたり、近道をしたりしがちですが、そのことで事故が起きた例はたくさんあります。事故は心の油断から生まれます。常に基本に忠実に作業することが大切です。

②動いているものには手をださない。

ベルトコンベアやプレス機など動いているものには、決して手出しをしてはいけません。手袋がローラーに巻き込まれて指を切断したり、場合によっては死亡事故につながることもあります。

③あわてて動かない。

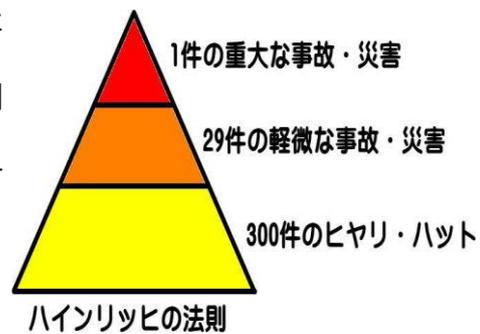
作業開始に遅れそうになって構内を走ったり、あわてて体勢を変えたりすることは、転倒や接触事故につながります。常に時間にゆとりをもって行動しましょう。毎朝の通勤についても同様です。

(2) 安全管理の用語

安全管理において、代表的な用語を紹介します。

①「ヒヤリハット（ハインリッヒの法則）」

重大な事故や災害にはならなかったものの、直結してもおかしくない事例を発見し、それらの事例について検討・改善を積み重ねることで事故の未然防止につながります。



私たちの、日常生活においてもヒヤリとしたりハットしたり危ないことが起こったが、幸い事故や災害には至らなかった事象のことです。

身近な例では、自動車のカーナビの音声案内で「ヒヤリハット地点に近づきます」というアナウンスも、事故発生率の高い地点（多くの人々がヒヤリ、ハットした）ことをアナウンスすることで運転者に注意を促しています。

【ヒヤリハットの事例】



② 5 S（ゴウエス）活動

派遣先が製造業の場合など、「整理整頓」などの文字を壁や中吊りなどで目にする場合があります。これらは、単に職場を「きれいにする」ということが狙いなのではなく、



「5 S（ゴウエス）」という企業内活動の合言葉になっているのです。

5 Sとは「整理」、「整頓」、「清掃」、「清潔」、「しつけ」のローマ字表記の頭文字「5つのS」から成っています。

現在は、製造現場などに留まらず、他の事業者、組織においても進化して使われおり、7 Sなどと呼ぶ企業もあります。業務の効率化、不具合流出の未然防止、職場環境の美化、従業員のモラル向上および職場の安全性向上などを狙いとしています。

この「5 S」が意味する具体的な内容は以下のとおりです。

ア. 整理（Seiri）

必要なものと不要なものを分けて不要なものを捨てること。特に、工場のように大量の資材などがある職場では非常に重要な作業です。

イ. 整頓（Seiton）

資材や道具をすぐに取り出せるよう、置き場所や置き方をあらかじめ決めておくことは「整頓」に当たります。

ウ. 清掃（Seisou）

作業終了後に掃除をしてゴミや汚れのないきれいな職場を保つことだけでなく、機械のメンテナンスを定期的に行うことも「清掃」に

含まれます。

工. 清潔 (Seiketsu)

「整理」「整頓」「清掃」に共通する目的として、「清潔」な状態を維持すること。

オ. しつけ (Sitsuke)

これら4つの「S」を決められたとおりに実行するための「しつけ」もまた、5Sの概念に含まれます。

③食品製造での衛生管理

先に、②で説明した「5S」は食品製造などの分野でも重要視されています。

機械製造の場合、作業の効率性や作業にあたって働く人の安全管理面がポイントになりますが、食品製造の場合には更に製造する食品の徹底した衛生管理が大切です。衛生管理を怠れば、食中毒など大きな事故に発展することになります。

スーパーなどで販売している食品は工場や店舗内で生産、加工しています。大量生産している工場だからこそ、衛生管理を徹底しなければなりません。不良品が出れば、最悪のときは消費者の生命にかかわる恐れもあります。

食品工場における衛生管理の基本は「5S」です。5つのSの中でも、「しつけ」が重要とされています。工場側の従業員や現場従事者・管理者が指導役になり、徹底した教育が行われることにはなりますが、教えられたことを実行し、続けることが大切です。

作業者に付着しているゴミやホコリ、毛髪が食品に入る恐れがあります。そのため、更衣室から工場内に入るときは入念にチェックがあり、ほとんどの食品工場では靴を履き替える、粘着ローラーで毛髪やホコリを除去して、工場内に入る前はマスク、ユニフォームを着用しなければなりません。基本的なユニフォームは、額からこめかみまでほとんどの頭をおおいます。

なぜ、徹底する必要があるかを理解して業務に従事する必要があります。

2. 職場での労災事故の減少を目指す

STOP！転倒災害

転倒災害は、誰にでも起こり得ます。

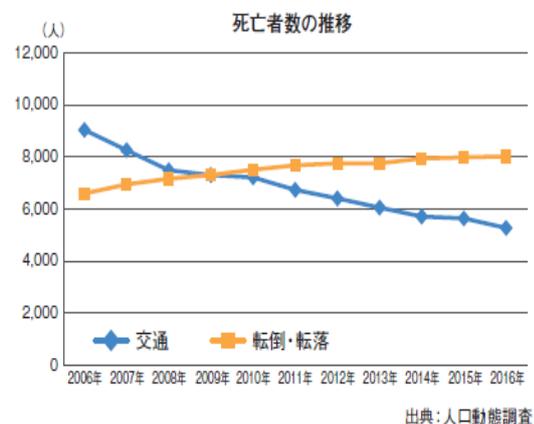
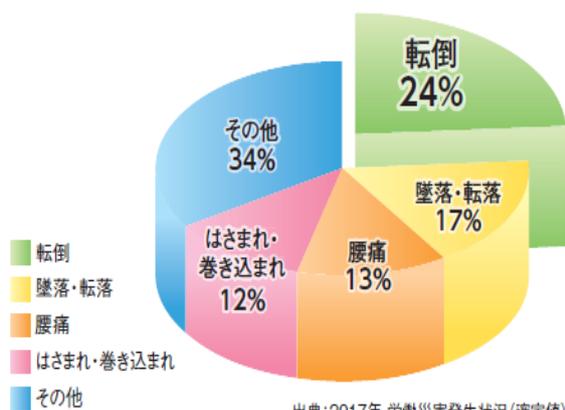
労働災害全体の4分の1！ 実は深刻な転倒災害

転倒ただけで労働災害につながるというと、大げさだと思われるかも かもしれませんが、実は職場での転倒により休業（4日以上）となってしまう「転倒災害」が多発しており、労働災害（休業4日以上の死傷災害）全体の4分の1を占め、深刻な問題となっています。



また、人口動態調査によれば、職業生活を含めた一般生活の中でも、転倒・転落で亡くなる方は交通事故で亡くなる方より多いのです。

転倒災害の防止は今や、あらゆる人々にとっての重要課題といえます。



＜転倒災害の典型的なパターン＞

ぬれた床面で滑って…

掃除道具を取りに行ったところ、食品製造機械の周りの床が滑りやすい上に水が残ったままの状態であったため、そこに滑って転倒した。



台車につまずいて…



バックヤードで商品の検品中に応援要請があり、店内のレジに向かおうとしたところ、入り口近くのロールボックスパレットに足を引っ掛けて転倒した。

階段を踏み外して…

ダンボールを抱えて階段を下りていたときに足元が見えず、階段を踏み外して転倒した。



転倒しないためのポイント

転倒しにくい作業方法

～あせらない 急ぐ時ほど 落ち着いて～

- ★時間に余裕をもって行動
- ★滑りやすい場所では小さな歩幅で歩行
- ★物につまずかないよう適切な明るさを確保
- ★転倒予防のための教育、研修の実施

設備管理面の対策

～4S(整理・整頓・清掃・清潔)～

- ★歩行場所に物を放置しない
- ★床面の汚れ(水、油、粉類等)を取り除く
- ★床面の凹凸、段差等の解消

雪道・凍結路では

- ★凍結した路面はできるだけ避けて歩く
- ★雪道では、足の裏全体で雪面を踏みつけるようにして小幅で歩く
- ★両手をあけておくなど、すぐに受け身が取れる状態を作っておく
- ★雪上でも滑りにくいタイプの靴を履く

その他の対策

- ★転ばない体づくり(身体機能の維持・向上)
- ★作業に適した靴の着用
- ★職場の危険マップの作成による危険情報の共有
- ★転倒危険場所にステッカー等で注意喚起

歩き方を見直そう！

すり足で歩を進めると歩幅が狭くなり、転倒しやすくなります。普段よりも一歩前に足を出すことを意識して歩幅を広げ、つま先で地面を蹴り、かかとから着地して歩くようにしましょう。

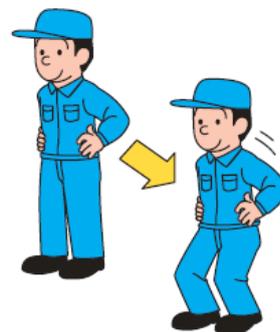


転ばない体をつくるために…

日ごろから筋力アップに努めましょう。

例：スクワット

足を肩幅ぐらいに開きます。手を腰に当てて、膝の角度が45～60度程度になるように曲げます。これを10回×2セットを目安に行いましょう。



分野別 ウ 「事務系」の職業編

(1 時間コース)

1. 守秘義務の徹底
2. 聞くチカラを高める（聞き上手になる）
3. 話すチカラを高める（話し上手になる）

分野別 ウ「事務系の職業編」で学ぶポイント

一般事務、経理事務、データ入力などの事務業務に就くとき、個人情報の保護だけでなく、顧客内部や取引先などの情報を保護することが重要視されます。また、話す・聞くチカラを高めることで事務業務を円滑に進める考え方を学びます。

1. 守秘義務の徹底

(1) 守秘義務とは

派遣先の会社には、第三者に知られたくない秘密情報があります。会社に勤務する際には、様々な企業秘密に接触する可能性があります。派遣会員は、派遣元の就業規則に基づき、就業中に知り得た情報について秘密を守る義務があります。守秘義務が課せられた情報は、家族や友人などを含め、第三者に漏らすことはできません。

秘密情報は、派遣先の会社が厳重に保護していますが、紙や電子ファイルなど目に見えるもののほか、聞いた情報など目に見えないものも含まれます。業務で使用する資料やデータも守秘義務の対象になりますので、十分注意することが必要です。

具体的な守るべき秘密情報とは、例えば、以下のような情報です。

- ① 企業情報（人事、組織、技術、開発情報、取引先名、売上、売掛金、取引状況等）
- ② 営業情報（営業戦略・戦術、新商品、M&A等営業上の戦略情報等）
- ③ 個人情報（特定の個人を識別できる情報：氏名、自宅住所、電話番号、学歴、職歴、既婚・未婚等）
- ④ 企業の取引先情報（企業情報、営業情報、個人情報）
- ⑤ 他の派遣社員の個人情報
- ⑥ 派遣会社の情報（企業情報、営業情報、個人情報）

守秘義務に関しては、派遣元から得た情報や取引先の情報も同様です。退職後を含め、決して第三者に漏らしてはいけません。

(2) 秘密情報の取扱い

これらの秘密情報の取扱いは、必ず会社の規定や手順に従わなければなりません。

秘密情報は、許可を受けて業務の範囲内でアクセスするもので、私的に興味本位で閲覧したりすることは許されません。与えられた ID やパスワードは厳重に管理する必要がありますし、書面上の情報は、鍵の付いたキャビネットや机の引き出しなど適切に保管し、パソコン内に保存する場合は、パスワードで保護することも必要です。

こうした情報をコピーしたり、外部に持ち出す場合も許可が必要になります。修正したり廃棄したりする場合も同様です。個人パソコンの持ち込み、USB 等の記憶媒体の持ち込みも会社の規定に従ってください。

< 秘密情報取扱いの原則 >

- ① 情報は、会社の規定や手順に定められた範囲内で利用する。
私的利用は禁止。
- ② 情報は適正に保管する。ID、パスワードは厳重に管理。
- ③ 情報のコピー、加工、修正、持ち出しは、許可を得て行う。
- ④ 情報は、適正な方法で破棄。
- ⑤ 個人パソコンや USB 等の記憶媒体は、原則持ち込み禁止。

守秘義務についての認識が十分でないと、何気ない会話やちょっとした不注意から、重大な情報漏洩を引き起こすことにつながります。

最近は、SNSに関連した情報漏洩が問題になることが増えてきました。何気ない「つぶやき」が社会的な大問題になることがありますので、業務時間内だけでなく、個人の時間においても、慎重な情報管理が求められます。

違法に情報を取得し、外部に販売するようなケースは、犯罪行為として罰せられることにはなりますが、こちらに悪意がない場合でも、派遣先に重大な損害を及ぼすような場合は、損害賠償を請求されるケースもありますので、十分な注意が必要です。

2. 聞くチカラを高める（聞き上手になる）

仕事の内容や役割などに関係なく、良好なコミュニケーションを築く上で、最も大切なことは「傾聴」する姿勢を高めることです。

ここでは、その入り口となる「聞くチカラ」を高めることについて考えます。

人は一般的に、人の話を聞くよりも「自分の話を聞いてほしい」という気持ちがあるものです。あなた自身のことを考えてみてください。

あなたの話すことを何の反論もせず、しっかりと受け止めてちゃんと聞いてくれるだけで、心地よく話ができるはずです。

一方、自分勝手に話をする人とは会話も続かないのではないのでしょうか。まず、好ましくない聞き方について考えてみると、いくつかのパターンがあります。例えば、話をしても、ボーっとして聞いているだけでは、話す気持ちも失せてきます。あるいは、話している途中で話を遮るように自分の意見を言ってきたり、あげくの果てに理屈っぽく講釈をされては、もう話を続ける気持ちもなくなります。

「人のふり見て、我がふり直せ」の例えどおり、自分自身は気づかないうちに他人のこのような印象を与えていることはないのでしょうか。

（1）聞くチカラを高める（聞き上手になる）

コミュニケーションを豊かにするための、スタートラインは「話を聞くチカラ」を高めることについて考えてみます。

まず、具体的にどうすれば「聞くチカラ」を高めることができるかについて考えてみましょう。

①身体で聞く

ア、アイコンタクト

人の話を聞くととき、基本的には話し手の目をみて話を聞くことです。まずは、“目（アイ）で相手と接触（コンタクト）する”という意味です。ただ、相手の目を見続けていてはお互いに窮屈な印象をもつことがありますので、ときどき、ほんの少し視線をずらすことが必要です。

基本は男性であればネクタイの結び目などに視線を落とします。ポイントは、あまり頻度多くずらすことや左右にずらすと落ち着きがないように見られてしまうので気をつけましょう。

イ、頷き（うなずき）

私たちは人の話を聞くとときに、たいていは自然に頷きながら聞いています。肯定して聞くとときに頷きは、首を縦に振る仕草ですが、2つのパターンがあります。

（ア）浅い頷き

浅い頷きの場合、無意識に何回か繰り返していることが多いはずです。ゴルフの芝目と同じように、話が「順目（同じ方向に向いている）」の場合、話し手にとっては「もっと、話を聞きますよ」という動作に感じます。

ただ、クレーム対応などの場合には、浅い頷きを多用すると「真剣に聞いていない」ように受け取られることがあるので注意が必要です。

(イ) 深い頷き

クレーム対応や相手が真剣に話しているときには、深く、ゆっくりとした頷きが適当です。相手の目を見て、しっかりと話を聞き話の段落や聞き終わった時に、ゆっくり頷きます。

■ やってみましょう：頷きの練習

鏡を見て、「浅い頷き」、「深い頷き」を練習してみましょう。

「浅い頷き」の時には、相手が楽しそうな表情で話していることを想像して、少し笑みを浮かべながら聞いてみましょう。

「深い頷き」の時には、友人から何か大切なことを相談されている場面を想定して真剣な表情で聞いてみましょう。

②心で聞く

「心で聞く」ということは、自分の心を相手の気持ちに「同調」させることです。

ア、頷きに合いの手を入れる

「身体で聞く（前頁）」の中で、2つの頷きパターンを理解しました。例えば、相手の楽しい話を一生懸命に聞いていると自然にできてくるはずです。浅く頷きながら、「はい」、「うん」、「なるほど」などの合いの手を入れると相手は、もっと話そうという気持ちになってきます。また、相手の深刻な相談事を一生懸命に聞いていると、思わず深く頷きながら、「そうですか」、「それは大変だったですね」など控えめに合いの手を入れることで、しっかりと受け止める気持ちが伝わります。

イ、繰り返す

心で聞く、もう一つの手法は「繰り返す（リピート）」ことです。

簡単な例をあげてみましょう。

相手：「きのう、家族みんなで孫の野球の試合の応援にいきましたね」

あなた：「きのう、皆さんで野球の応援に行かれたんですね」

というような感じです。

相手の気持ちに同調させるといって、とても難しく聞こえるかもしれませんが、①、②の説明を聞くと誰かを思い出しませんか。

楽しい話などは盛り上げるお笑い芸人さん達が見本になります。

テンポやトーンを少し落とすことで、上手に“心で聞く”ことができるようになります。

3. 話すチカラを高める（話し上手になる）

一般に話し上手な人は、聞き上手な人が多いものです。

上手に話すコツは聞き手の気持ちを理解できること、ダラダラ話すのではなく、要領よく話すことです。一方的に話したいことを話すのではなく、相手の気持ちを理解して、分かりやすく伝えようとするのが大切です。

～身近な事例から～

1. 街のコーヒーショップに入った時、

「〇〇専用ですがよろしいですか？」と店員の若い男性に聞かれ、良く聞き取れなかったのですが、店内専用と言ったのかな



と思い、「いいですよ」と言ってコーヒーを注文しました。

列には2人ほど若い人が続き、後の年配の方が聞き直してくれたおかげで聴き取ることができました。

実は、「喫煙席専用」で良いかの確認でした。

2. ほぼ満席のバス車内での出来事でした。

高齢の女性が乗り込んでくると、



中ほどの席の若い女性が「おばあちゃん！…この席どうぞ！（笑顔で大きな声で手招きして）」と声をかけました。

おばあちゃんは「いいのかい…悪いねえ…」と席に座り、改めて笑顔で御礼を言いました。

この二つの事例から、「話し上手」になるコツが分かります。

バスの中の若い女性の素晴らしかったことは、

- ①「おばあちゃん」と目を見て、ゆっくり大きな声で、笑顔で呼びかけていました。
- ②話し方に間があり、理解（おばあちゃんがついてくる）するのを確認しながら話していました。
- ③用件は簡潔に「この席にどうぞお掛けください」と伝えていました。

一方、コーヒーショップの男性は、目を合わさず声が小さく早口で相手の理解度など気に留めずに、早口にまくし立てていました。

相手の気持ちを理解し、わかりやすく伝えようとするのが大切です。

<話し上手な人は、話題の選び方にも注意しています。>

相手から振られてきた話題であれば、相手に聞き返しても問題はないでしょうが、例えば個人情報に係わる話題には深入りしないほうが無難です。

また、同様に政治、宗教、学歴などの話もちちらから詮索するのはやめましょう。

平成31年度 シルバー派遣事業実施事務所一覧

事務所名	住所・電話番号・FAX 番号
(公社) 佐賀県シルバー人材センター連合会 本部事務所	佐賀市本庄町袋 246 番地 1 ☎ 0952-20-2011 FAX 0952-20-2015
(公社) 佐賀県シルバー人材センター連合会 佐賀市事務所	佐賀市兵庫北三丁目 8 番 36 号 ☎ 0952-37-3007 Fax 0952-37-3008
(公社) 佐賀県シルバー人材センター連合会 唐津市事務所	唐津市二夕子 2-1-8 ☎ 0955-70-1661 FAX 0955-70-1660
(公社) 佐賀県シルバー人材センター連合会 鳥栖市事務所	鳥栖市宿町 1152-2 ☎ 0942-84-3147 FAX 0942-84-2195
(公社) 佐賀県シルバー人材センター連合会 伊万里市事務所	伊万里市立花町 1542-57 ☎ 0955-23-3471 FAX 0955-23-3460
(公社) 佐賀県シルバー人材センター連合会 武雄市事務所	武雄市山内町大字三間坂甲 13800 番地 ☎ 0954-43-34491 FAX 0954-45-3470
(公社) 佐賀県シルバー人材センター連合会 鹿島市事務所	鹿島市納富分 3209 番地 2 ☎ 0954-63-0970 FAX 0954-63-0971
(公社) 佐賀県シルバー人材センター連合会 小城市事務所	小城市小城町畑田 750 ☎ 0952-73-9669 FAX 0952-72-1554
(公社) 佐賀県シルバー人材センター連合会 嬉野市事務所	嬉野市塩田町馬場下甲 1967 ☎ 0954-66-9135 FAX 0954-66-9135
(公社) 佐賀県シルバー人材センター連合会 玄海町事務所	東松浦郡玄海町仮屋 398-15 ☎ 0955-52-3838 FAX 0955-52-3839
(公社) 佐賀県シルバー人材センター連合会 有田町事務所	西松浦郡有田町赤坂丙 2351-235 ☎ 0955-43-4188 FAX 0955-43-4189
(公社) 佐賀県シルバー人材センター連合会 白石町事務所	杵島郡白石町大字坂田 275-1 ☎ 0954-65-4680 FAX 0954-65-4680
(公社) 佐賀県シルバー人材センター連合会 みやき町事務所	三養基郡みやき町大字白壁 2470-2 ☎ 0944-80-3136 FAX 0944-80-2953

