



(公社)佐倉市シルバー人材センター  
ホームページ

# ハローシニア佐倉

(公社)佐倉市シルバー人材センター

## 「ハローシニア佐倉」のアンケートにご協力ください!!

広報委員会

広報誌「ハローシニア佐倉」は、今月で16号となりました。令和元年に発刊して以来、広報委員が話し合いを重ねて作成してまいりましたが、今回、会員の皆さんにより親しまれる誌面とするため、アンケート調査を実施することにしました。ぜひご協力ください。

下の間で当てはまるものに、して下さい。又、自由回答欄にはご意見をご記入ください。

問1 先ず、あなたご自身についてお尋ねします。

- 男性 女性  
 シルバー会員歴  
～3年未満 3年～5年未満 5年～10年未満 10年以上

問2 「ハローシニア佐倉」はお読みいただいていますか？

- 毎号全部読んでいる。 毎号半分くらいは読んでいる。  
たまに、興味をひいた記事があれば読む。  
ほとんど読んだことがない。(理由をご記入下さい)

問3 どんな内容の記事に興味を持ちましたか？(複数回答可)

- センター・理事活動委員会の取り組み センターの行事・会議・研修  
職群の紹介 事務局の業務 職場紹介・私の職場・職場訪問  
会員紹介 理事・監事紹介 地区班行事 同好会紹介 互助会行事  
周辺 SC 訪問 コロナ関連 市内の行事 社協・警察などの行事  
その他 (下の枠内にご記入下さい)

問4 現在 A4 版 4 ページですが、記事の分量はいかがですか？

- もっと少なくて良い ちょうどよい もっと多い方がいい

問5 活字の大きさについて

- 小さすぎる ちょうどよい 大きすぎる

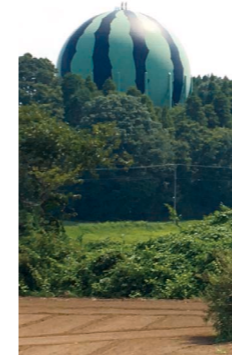
自由回答欄 今後取り上げてほしい記事やご意見等をご自由にお書きください。

◆提出方法と提出先

まことにお手数ですが、次のいずれかの方法で提出してください。

- 方法1 センター事務局にFAX 043-486-5419 柿丸主任宛  
 方法2 事務局(柿丸主任又は森岡さん)に持参。(当該ページを事務局がコピーします。)  
 方法3 このページをスキャンして次のアドレスにメール kakimaru@sakura-sjc.or.jp

◆提出期限 令和2年9月30日(水)



この施設は、農業関係は7月までの実績で、全体の16%と確かに多いですが、農作業全般の補助が中心で、西瓜は取り扱いが難しいとのこと、あまりありません。一番多いのは、大型小売店などの運搬・清掃・包装の仕事で、20%を占めています。農業の次に多いのがビル・建物の清掃関係で15%です。成田空港に直接関連する業務はほとんどありません。



### 人材センター訪問 第4回 富里市シルバー人材センター

今回は「人と緑が調和し未来を拓く臨空都市」とのキャッチフレーズを持つ富里市を訪れました。富里市シルバー人材センターの萩原常務理事兼事務局長にお話を伺いました。会員拡大策や安全就業面にとってもユニークな活動をされていて、大変参考になるお話をお聞きすることが出来ました。



(佐) 会員を増やす為に様々な努力をされているかと思いますが、どのような活動をされていますか。

(富) 年2回のパネル展の開催や、福祉祭りでの出展で、会員勧誘を行っています。また、広報誌「シルバーとみさこ」を年2回発行して、会員はもとより、市を通じて市民に回覧をしています。今年2月の理事会で承認され、会員に関する新たな制度を開始しました。「ネクストメンバー」制度と「サポート会員」制度です。

(佐) 制度を詳しく教えて頂けますでしょうか。

(富) 「ネクストメンバー」制度は説明会に来られても入会を躊躇される方に登録をお勧めしています。登録料は無料で、登録された方は入会前でも希望の仕事の情報提供を受けることができます。就業機会は正会員が優先されますが、希望の仕事があった時は、その時点で入会して就業して頂きます。入会して会費を納めているのに就業機会が少ないといったクレームを減らす効果が期待出来ます。

「サポート会員」は正会員のうち病気などで一時的に就業が困難になった場合など一時的に休会して会費を免除する制度です。一旦退会してしまうと再度入会するのに二の足を踏む方が多いのではないと思いますが、その様な方に会員に留まらせて頂き、後にスムーズに就業に復帰頂く制度です。また仕事は出来なくても委員会活動、講演会、広報活動などで、センターの活動をサポートして頂くことも期待しております。

(佐) 二つの制度の効果は如何なものでしょうか。

(富) 本年2月の制度開始から今まで、ネクストメンバーには4名の登録がありました。その間の入会者が17名で、うち1名がネクストメンバーを経て入会されています。サポート会員は2名が正会員から移行されています。その間の退会者は31名でした。現在はまだ制度を評価するには日が浅い状況です。今後は更に広報に力を入れる必要を感じています。

(佐) 事故防止に特に力を入れている活動が何かありませんか。

(富) 「安全就業便り」を年3回発行して、事故事例や注意喚起の記事を載せています。事故が多いのは剪定作業や草刈作業ですが、原則毎日全ての作業現場を事務局職員が巡回しています。見回りや依頼主との交渉を担当するヘリマンの職員が、各現場を巡回し作業の進捗の確認に併せて安全就業の面からもチェックを行っています。現在現場は日に4～5件程度ですので、こうしたことが可能となっています。

(佐) 独特の制度を始められていて、大変興味深く聞かせて頂きました。大変参考になりました。本日はありがとうございました。



取材担当/広報委員

小野寺 弘孝  
長谷川 幸雄

#### 富里市 SC 概要

区分	富里市 SC	佐倉市 SC
会員数 (令和2年7月末)	238名	1,059名
女性比率 (令和2年7月末)	26.1%	30.0%
受注件数 (令和元年度)	1,107件	18,089件
受注金額 (令和元年度)	134,809千円	568,027千円
公共:民間比率	20:80	15:85
人口 (令和2年7月31日)	49,984人	174,237人
面積	53.91kni	103.69kni





## 新規入会者向け研修 【接遇の基本】

佐倉市シルバー人材センターの会員が当センターを介して種々の職群や専門職の仕事に従事する場合、その地位は、雇用関係の無い「一人親方」とした位置付けです。そこで、会員向け支援企画として当センターでは、仕事に従事するうえで身につけておくべき知識や技能等の習得のための講習や研修を、其々の目的に応じて実施しています。今回は、新規入会者を対象にした『接遇』に関わる研修を取材しました。



### 【研修の概要】

主催 佐倉市SC 企画委員会・研修分科会  
研修主題 新規入会者向け研修『接遇の基本と事例研修』  
研修実施日 令和2年8月21日(金)午前10時00分～正午  
構成 第一部：接遇の基本講習／第二部：事例研修  
開催場所 ワークプラザ2階会議室  
講師 相川 浩一 氏(志津地区第6班会員)  
研修対象 令和2年4月から6月に新規入会した会員(参加者5名)

「2020年安全標語」を出席者全員で唱和した後、研修分科会委員長の辞、当センター会長の挨拶に続いて講習が始まりました。講師は志津地区6班会員の相川浩一氏。『接遇の基本と事例研修』の題目で、二部構成です。

第一部は、『接遇の基本講習』です。「接遇研修の目的」から始まり、九つの重要なテーマの講義が続きます。まずは、接遇には欠かせない「心構え」、そして「心配り」です。その後、様々な場面での「応対の基本」、「接遇の心得(10ヶ条)」と進み、締め括りは「会員の就業の心得」です。

第二部は、苦情の原因を考える『事例研修』です。題材は、実際の苦情を分析してその原因を整理・分類した中から選ばれた重要な三題(①お客様への対応(接遇)不足、②お客様とのコミュニケーション不足、③会員の言動)です。17の実例について「苦情」が生まれる要因を、お客様の視点と仕事をした者のそれを対比させて考えています。その結果「暗黙の了解」が成立していない状況が示されます。そして、「苦情」の原因をつくらないヒントを「事務局からの一言」と題して紹介しています。



我々シルバー世代が先輩諸氏から振る舞いの指導を機会ある度に受けたのは、随分と昔のことです。ところが、それからの歳月によって磨かれたものに混じって、ほころびの生じていることに本人は気付いていないものもあります。この取材を通じて感じました—お客様が言葉に表わしていない期待にこちらの心配りが行き届くと必ず、双方に満足と感謝の気持ちが自然に湧きおこること。このような研修は、自身の立ち振る舞いを省みてスマートな姿に仕立て直す良い機会になることでしょう。

取材担当/広報委員 徳野 廣一

### one point

## ワンポイント接遇 第1回

「接遇」とは— “もてなし。接待。あしらい” (広辞苑)

お客様は神様です!

故大御所演歌歌手の有名な言葉です。この言葉の意味には諸説ありますが、「舞台上上がる時には、神前で祈るときのように雑念を払って澄みきった心にならなければ、完璧な芸を見せることはできない。だから、わたしは客席に神を見るのです」の解釈が私は好きです。即ち、お客様は、自分自身を写している鏡なのかも知れません。



次の場面を思い浮かべてください。

- お客様から受注したが、他の仕事も抱えており、落ち着いたら電話をしよう
- お客様はご近所の方なので、すぐ打ち合わせができるし、多少の事は許してくれるだろう
- 繁忙期であるのはお客様もご存じのはずだから、仕事に時間がかかっても仕方がない
- お客様とは旧知の仲だから、多少問題があっても目をつぶってくれるだろう

お客様から苦情がきました。

さて、どこが問題だったのか、一緒に考えてみましょう。解説は、次号で

(参考:研修分科会 接遇の基本)

記事担当/広報副委員長 葛西 正敏

## 職群紹介 草取り班



写真左上から兼坂昇一さん、大河原一二さん、写真左下から阿部豊さん、金森日出男さん

### 作業現場を訪ねて

長い梅雨が明けて、連日の猛暑の中でのお盆前の日曜日、一番厳しい条件での時期にも係らず快く取材の申し込みを引き受けて下さった兼坂昇一さん達が作業している草取りの現場を取材しました。

業務は4地区約90名の会員に振り分けられます。

指定された千成の住宅地の一面にある共同墓地に到着すると、すでに4名の方が間隔を空けて作業をしていました。まず兼坂さんに話を伺うと、今年はコロナ禍にあって例年4月頃からの作業が6月に入って始まったので、お盆前までの完了予定の作業が間に合わない状況で休日もとれないほどだそうです。草取り班は現在90名ほどの会員がいて、4地区の班に分れて、各班長の所へFAXで仕事の依頼が入り、それを公平に会員に振り分けする仕組みになっており、多忙な時期は週5～6日働いていますが、11月から3月まではほとんど仕事が無いそうです。依頼される作業現場は、個人宅の庭が8割位を占め、他はお寺の墓地などのようです。



猛暑の中、懸命な草取り作業!

暑さと根深い雑草に悪戦苦闘も、終わった後の感謝の言葉がうれしくて。

草取りの作業で気をつける所は、根元を2～3cm掘り下げて抜くようにして、新芽がすぐ出ないようにすること、あと虫刺され対策にも気をつけているそうですが、ここの班長の阿部さんは過去に3・4回も蜂に刺されたとの体験も語ってくれました。

この時期の熱中症対策はこまめな水分補給(30～60分おき)で、1日に2リットル以上の水を飲むこともあり、昼休みも十分休息を取るようにしているそうです。また、この仕事を通じてのやりがいは、作業の終わったあとの手入れの整ったきれいな庭を眺めながら、お客様の喜びあふれる感謝の言葉が一番のようです。

今回の草取り班の会員の方は、70才代から80才位までの方で、勤続年数が5年から10年以上というベテラン組でしたが、健康で怪我さえしなければ、まだまだこの仕事を続けて行きたいと抱負を語ってくれました。時期的にも大変過酷な作業なので、呉々も健康に気をつけて、今後もご活躍下さい。

取材担当/広報委員 長谷川 幸雄



動画

作業の様子はスマホで観下さい

### “互助会の日帰りバス旅行” 中止のお知らせ



恒例の日帰りバス旅行について、今年度は“小江戸川越巡り”を計画し11月実施予定で進めてまいりました。しかし、コロナ禍のなか緊急事態宣言が解除され経済活動も動き始めましたが、まだまだ全国的に感染者が増加している状況です。シルバーセンターからも注意喚起され、会員も緊張感を持ってコロナ感染防止対策を実施しなければなりません。また、会員皆様の体調管理を第一とする考えから、中止することにしましたことご理解願います。

令和2年8月31日 互助会会長 熊田 猛