

月刊 **さわやか**

第84号
平成26年4月15日

《発行》
公益社団法人
日野市シルバー
人材センター
日野市日野本町2-4-7
TEL 042-1581-8171

公共受付・管理の就業者が接遇研修

”市民のクレームにしっかり対応します”

公共施設等の受付・管理就業
会員の全員を対象にした「接遇研
修」が3月前半、当センター会議
室で実施されました。

【接遇研修の目的】公共施設等
における接遇の重要性を認識し、
より一層親しみやすさと親切さ
を表現する知識とスキルを習得
して、利用者(市民)からのクレ
ームやトラブルの解消をはかること
【研修の対象者・日時】公共施設
等34カ所の全就業者165名。
日時は3月1日(土)、8日(土)
15日(土)の3日間、各日とも9時



講師の渡辺先生



一同、おじぎの訓練

～10時半、11時～12時半、13時
～14時半の3回、計9回。対象者
はいずれかの回への出席を北村会
長名で要請されました。

受講者は、150名(対象者の
91%)でした。

【研修の講師】東京しごと財団の
シルバー人材センター接遇研修担

当、渡辺久美子氏。

皆さんの仕事は「プロのサー
ビス業」です

【研修の内容】「皆さんの仕事は
プロのサービス業です。施設の利
用者は『お客さま』として考える
ことが接遇の第一歩。また、皆さ
んは日野市の『顔』であることを
意識して、癒しの場作りに『誇り』
を持ちましょう」——渡辺講師は
豊かな経験と知識、卓越した話
術、ユーモアも交え話します。

クレーム、トラブル等の実例を
挙げ、基本動作、基本知識を習
得・実践することでクレーム、ト
ラブルの未然防止をはかる、頭で
判っていることと実践できること
との違い、等についてわかりやす
く説明されました。

受講者の感想

○接遇研修は初めて。大変勉強
になりました。教わったことは、
即実践します。(2面に続く)

会員数
平成26年2月28日
1,703名
男性 1,258名
女性 445名
入会者数
2月10名
(男7名、女3名)
但し、退会者 22名

平成26年度センター
年間スケジュール

- ★多摩川・浅川クリーン作戦
4月20日(日)
- ★リサイクルフェア
5月17日(土)
10月18日(土)

- ★地域班長会議
6月4日(水)
10月15日(水)

- ★定時総会
3月13日(金)
6月20日(金)
- ★全地域班一斉清掃
10月26日(日)

平成26年度会費の引き落としについて

- ①口座自動引落手続きが済んで
いる方は、4月25日(金)に引き
落としします。(再引落し残高不足
で引き落としできなかった場合は、
5月21日(水)に引き落としします。)
- ②口座自動引落手続きが済ん
でいない方、残高不足で再引き落
としてできなかった方は、4月1日
(火)から6月30日(月)までに、
現金にて事務局でお支払いくだ
さい。(事務局)

「今回6ページ建て」
3面II地域班体制、地域班長たより
4面II「掘り出し市」

平成25年度第3回 地域班長会議

- 班長交代の挨拶
- 各委員会の活動報告
- クリーン作戦の準備
- ブロック長会議の報告

平成25年度3回目の地域班長会議が3月14日、生活・保健センターで開催されました。地域委員会の高木委員の司会で、初めに北村会長が挨拶。続いて、年度末で交代する4地域班(日野1、東豊田、東平山、新井・高幡)の新旧班長(3面参照)が挨拶しました。

各委員会からは、今回は年度末に当たり年間活動報告を、糸井総務委員長、徳田事業副委員長、田村地域委員長、渋谷女性委員長、宮古安全管理委員長がそれぞれ行いました。

議題審議では、毎年恒例の多摩川・浅川クリーン作戦の準備についての打ち合わせをしました。また、2月18日のブロック長会議の報告(3面参照)に対し各地域



第3回地域班長会議の参加者

班長から発言があり、各所から出されている「女性の地域班長、女性の就業調整委員を望む声」を巡って意見が交わされました。(この後『広報ひの』配布業務について質疑がありました。が、同業務は4月上旬、他社が受託しました。)

女性委員会委員を募集します

- 募集人員 1名
- 出来れば、パソコンで簡単な文章やメール作成が可能な方
- お問い合わせは、事務局・鶴川まで



日野駅東側路面に掲げられた横断幕

JR日野駅に 当センター横断幕

総務委員会はJR日野駅のご好意で、同駅東側の道路沿いに当センター横断幕を掲げさせていただきました。日野駅での掲出は初めて。期間は3月3～31日。

(1面からの続き)
○講師の明快な指導で「接遇とは何か」がよくわかりました。
○お客様の目線に立って接遇することが大切とのご指導がありました。が、今までは知らず知らずのうちに、上から目線であったのではないかと思います。

理事会ニュース

★第12回理事会 3月26日

- ・審議事項 ①正会員の入会、②平成26年度事業計画、③平成26年度一般会計予算、④資金調達及び設備投資の見込みについて、⑤諸規程の改正、⑥平成25年度一般会計補正予算(第3号)

- ・報告事項 ①2月分事業実績、②各委員会の活動状況
- 「センター行事日程」

- 4月20日(日) 多摩川・浅川クリーン作戦 各地点
- 5月17日(土) リサイクル・フェア Ⅱ リサイクル事務所

「各委員会の補充人事」 (敬称略)

- 地域委員会1名(計6名)
・小林 清 Ⅱ 高幡台班
(但し大塚四郎委員は辞任)

配分金の支払日

- 4月18日(金)
- 5月20日(火)
- 6月20日(金)
- 7月18日(金)
- 8月20日(水)
- 9月19日(金)

テレホンサービスは
042-581-0555

35地域班長の紹介 (平成26年4月1日現在)

地域班名	氏名	地域班名	氏名	地域班名	氏名
日野1	渡辺 清司	多摩平1	今井 信一	鹿島・南平	村松 光雄
日野2	池内 直彦	多摩平2	藤峰 賢宜	南が丘・南平台	川辺 義昭
万願寺1	中村 恒明	多摩平3	林 良健	南平2	伊藤 俊夫
万願寺2	桑原 重興	旭が丘1	C 梅沢 茂行	南平3	八村 耕治
日野4	A 市川 勝正	旭が丘2	宮古 和則	新井・高幡	岩谷真三郎
日野本町	馬場 浩	豊田	馬場 邦久	落川・百草	酒谷 壽夫
新町	B 吉野 久忠	東豊田	一ノ瀬美一	三沢1	大塚 四郎
栄町	大間知紀彦	東平山	酒井 隆二	三沢2	村田 勝彦
神明	賀来 英紀	西平山1	D 倉澤 博	程久保	三宅 省三
大坂上	小林 立之	西平山2	山口 忠史	高幡台	小林 清
日野台1	廣澤 征一	平山1	岸 重雄	百草台	F 菅原 嘉雄
日野台2	栗山 進	平山2	E 阿川 茂		

(氏名の前にA~Fの記号がついている班長は各ブロック長)

(敬称略)

お疲れさまでした!

<新年度による班長交代(敬称略)>

日野1班	松野修身→渡辺清司
東豊田班	伊藤義視→一ノ瀬美一
東平山班	長尾豊彦→酒井隆二
新井・高幡班	森久保仁→岩谷真三郎

ブロック長会議の報告(主要項目のみ)

- A=某職群班の班長就任が長く下が意見を言えない
- B=某地域班で女性の就業調整委員を望む声がある
- C=リサイクル事務所の就業会員の期間が長すぎる
- D=公共職場で仕様書オーバーの仕事例が各種ある
- E=地域班長会議の役割は何か疑問が残ったままだ
- F=地域班・地域班長・ブロック長各会議の位置づけ

地域班長だより

新町班 吉野 久忠



吉野氏とねづち

当センターの社会奉仕活動の一環として、新町班は東光寺小学校の下课時のパトロールを行ってまいります。毎週火曜日と木曜日の2回、月8回からの活動です。

1~3年の低学年の見守りということで、下校時に事故のないよう常に安全・安心を心掛けています。学校前の横断歩道を渡るときには「手を上げて」「あいさつして」と指導をしたりしています。

学童見守りボランティア

私が新町班の班長になって3年になります。この「学童見守り」のボランティア活動は、前班長から続いており8年になります。

学童見守りボランティア

活動している班員は18名(うち女性5名)。全員が自主参加で、自身の健康維持のためにもなると、皆さん気持ちよく参加しています。通常5~10名が参加し、児童を見守りながら約1時間、学区内を2組に分かれ歩きます。見守り中は、歩き

ながらお話をしたりし、コミュニケーションを図っています。

月1回は、活動後1時間くらいお茶を飲みながら反省会や情報交換をし、有意義に過ごします。新町班には80歳前後の班員もおられ、このような方々の参加が継続力となっていると感じています。

励みになるのは、パトロール中に父母から「苦労さま」と声がかかることです。とくに、児童が校門を出るときに挨拶してくれたり、ハイタッチをして接してくれる時はとてもうれしく、元気をもらえます。こちらもやさしい気持ちになり、言葉をかけます。

活動中は、シルバーの黄色いジャンパーと、日野市教育委員会の「スクールガード」と書かれた緑の腕章を着用するので、皆さんが信頼してくれらると思います。

地域班会議でも毎回この活動状況を報告しながら、班員に参加を呼び掛けています。また、「あいさつ運動」への参加も当班では4~5年来実施しており、センター役員以外の会員の方々も積極的に参加くださっています。

(2月18日地域班長研修会での吉野氏の事例発表の全文です。写真は日野ケーブルテレビの画面から。)

リサイクル事務所の
“掘り出し市”
 ～年に一度の謝恩企画～
家具など全品半額
 3月30日(日)10:00～17:00
 盛況のうちに終わる

天気予報どおりの朝からぐずついた天気。お客様の出足が心配されたが10時前には長蛇の列。そこで5分早く開店した。掘り出し市の日程を知り、1週間ぐらい前からお気に入りの品物を見つけておられたお客様、すでに売り切れていて残念がる風景も見られた。

大勢のお客様のため臨時のレジを設けたが、2つのレジ共に長い列ができ、対応におおわらわ。特に開店から1時間、就業中の会員は、お客様への案内、説明や問い合わせに奔走。お客様の中には値札の半額に「本当にこんなに安いのですか」と驚きの声があった。

一番の売れ筋は家具のよう



掘り出し市開催中の店内(H26.3.30)

す。臨時のレジに使用していたテーブルも売れ、一段落した後はお役御免となった。また、電気製品を腕に抱えて帰るお客様も見かけられた。今日一日の売り上げは再生自転車の販売無しで、金額は58万円、点数ベースで1333点の商品(通常の数倍)となった。今回のセール、小さなお子様連れが多いのが印象に残った。

リサイクル事務所では3月初めまでに、ゆったりとしたスペースにしたり、お子様連れでも品定めできるよう通路を広くするなどの改善をしており、その効果が今回の盛況につながったのではないかと見ています。

全シ協・都SC連合のニューズから

今回は東京しごと財団発行『シルバーとうきょう』1月15日号から、次の話題を紹介します

■豊島区SCの「高齢者見守り声かけ事業」続報

本紙昨年5月号の本欄で「豊島区SCが『高齢者見守り事業』を開始」を紹介しました。しがって今回は、その続報です。事業名も「高齢者見守り声かけ」に。

この「見守り」事業は区による委託で、65歳以上の独居高齢者等を対象に、昨年4月にスタートしました。ボランティアではなく、SC会員の就業として。

発足半年後で、14名の就業会員が約250世帯を見守っています。包括支援センター単位で分けられた1地区に2名の会員(女性)を配置。月2回、対象世帯を訪問し、区の広報紙などを手渡して声かけをします。不在の場合は、配布物をポストに投函した上で再訪。訪問を拒否された場合は、ポストの状況をチェック。

この訪問の特色は、対象が区指

定の世帯であること。「介護保険サービスなどを利用しておらず、安否確認が難しいなど見守りが必要とされる高齢者世帯」とされています。今後は対象を400世帯まで増やす予定です

Dブロックが一斉清掃 豊田駅南口で62名参加

地域班Dブロック(長尾豊彦ブロック長)⇨豊田・東豊田・東平山・西平山1・西平山2の5班で構成⇨では、3月9日(日)8時半から1時間、JR豊田駅南口周辺の清掃活動を行いました。

参加者は62名(昨年3月の参加者は41名)。収集したゴミは可燃物9袋、不燃物13袋で、従前より不燃物の増加が見られます。駅周辺の区画整理が進み、家屋の解体等によるものと思われる。

認知症サポーター出前講座——当センターで実施

市高齢福祉課在宅サービス係による「認知症サポーター募集のための出前講座」が3月10日、センター会議室で行われました。当センターでの最初の説明会で、理事・委員17名が参加しました。

植木班が勉強会：話し合い・講義・実習 ——安全就業、すかし剪定と四つ目垣作成——

当センター最大の職群班である植木班（班員32名、4班各8名で構成）の勉強会が3月15日、生活・保健センターで行われ、25名が参加しました。勉強会は、午前は安全就業の話し合い、午後はすかし剪定と四つ目垣作成の講義と実習。1班の大倉昭次班長が全体の進行係を務めました。

話し合いには安全管理委員会の宮古委員長と穴山副委員長が出席してまず安全講話。続いて植木関係の事故、自転車事故等に



四つ目垣作成の実習。中央が吉野講師

ついて意見交換しました。

講師を招いて毎年実施

午後の講義と実習は、吉野造園社長の吉野静雄氏を講師に招いて実施。造園専門家によるキャリアアップ研修で、3年前から毎年行われ、今回が4回目。

実習は近くの庭を借りての作業です。大倉班長によると、すかし剪定の初心者は数人ですが、四つ目垣の作成は7割方が未経験者。一同、吉野講師の説明と作業を熱心に見守っていました。

除草班の現状報告と事業委との協力事項

2月の植木班と事業委員会との話し合いに続き、今度は除草班が3月26日開催の事業委員会に出席し、班の現状報告および協力要請を行いました。出席者は、木下1班々長、佐藤2班々長、奥住3班々長、原田和昇4班々長、原田末雄5班々長。一同は、協力要請事項として、①女性も含めた班員の増強、②市内自治会を活用した広報（PR）等を訴えました。

平成26年3月度

各委員会の活動

【総務委員会】

4日開催。討議事項①J・R日野駅に横断幕掲出（3日実施）。②安全関係2要綱・1実施要領の見直し審議。③ワークショップ（エアリングへの職場の理解状況）。④就業年齢制限（民間）に関する検討・審議。

【事業委員会】

7日業務小委①契約金額の推計。②課題の進捗報告（清掃事業再編、職群班の規模拡大、民間事業の応募活性化）。③新規事業の対策検討（学習教室、子育て支援）
26日事業委①除草班の現状報告と事業委員会への要望事項。②就業案内と応募状況の観察、2月事業実績の分析。③課題の進捗報告（「広報ひの」配布事業等）。

【地域委員会】

3日開催。討議内容①地域班長研修会（2月18日開催）の反省。②第3回地域班長会議（3月14日開催）の準備。③26年度地域委員会「実施計画」案の検討（地域班の分割・合併、見守り活動等）。

【女性委員会】

10・17日開催。討議内容①

26年度「実施計画」案の検討——交流会・講習会・研修会等について継続・見直し・除外の仕分け。②新規「活動計画」について。③子育て支援サービス班の報告

【安全管理委員会】

17日開催。討議事項①25年度事故発生状況の検討および対策協議。②26年度安全対策基本計画および実施計画（案）——とくに自己チェック表、安全講習等。③作業別安全就業基準について。

それってなに？

接遇研修

「接遇」とは主に役所などで使用されている用語で「接待、応接」のこと。当節はやりの「おもてなし」もこれに当たるでしょう。「接客マナー、就業マナー」と言い換えることもできます。当センターでは、公共施設の受付・管理や自転車整理・放置防止の指導・誘導等で就業する会員に対し、くりかえし「接遇研修」をしてきました。今回のように専門講師を招いての研修もあれば、会員研修会や就業期限確認書交付式の際などに、自前の会員講師による研修も行っています。

今年の安全標語を募集します

今年も、事故ゼロを目指し明るい環境作りを目標にした安全標語を募集します。

今年のテーマは

- ・自転車事故の防止
- ・健康管理、安全就業

の2本です。皆様の振るつてのご応募をお待ちしています。

○応募点数

1人何点でも結構です。

○応募方法

ハガキに地域班名と氏名を記入し、日野市シルバー人材センター事務局あて送付、または直接ご持参ください。

○締切日 5月15日

最優秀作品1点、入選作品5点を選考し、入選者は本紙その他で発表します。

(安全管理委員会)

昨年度事故は計14件に (傷害12件・賠償2件)

平成25年度の当センター事故件数は、計14件(傷害12件、賠償2件)となりました。前号での事故報道後、2月中旬に事故2件が発生。いずれも傷害で降雪によるもの。なお、前号報道の自転車事故3件のうち1件は計上しないことになりました(別項参照)。

血圧計を設置しました事務局カウンターに

会員の皆様、健康管理の一助として来所の際にご利用ください。



血圧をチェックする会員

降雪による事故2件の発生状況は、次のとおりです。

雪道で足を滑らせ転倒

●2月17日午前、徒歩で就業場所へ向かう途中だった女性会員(69)は、坂道を下りた際、雪道で足を滑らせて転倒し、顔を強く打しました。打撲、口内裂傷となりました。

●2月18日午前、女性会員(73)は徒歩で就業場所へ向かう途中、雪道で足を滑らせて転倒、頭部を強く打し、打撲しました。

自転車事故1件は対象外に

2月3日発生の自転車横転事故は、事故原因となった車の運転者が治療費を負担、シルバー保険の対象からはずれました。

★事故が起きたら、直ちに事務局へ報告してください!

(安全管理委員会)

市実施の特定健診、生き生き健診は必ず受けましょう

問合せ先 市健康課、保険年金課

だまし絵の世界

椿坂 亜子

こどもの頃、雑誌の付録か何かで、おたふくの顔が、さかさにする
と鬼の顔になるのを見てびっくりしたことがある。

その後、多くのだまし絵に会い、その度にワクワクしている。

歌川国芳の絵で、一人の顔をよく見ると大勢の人が重なり合って顔になっている。添え書きに、「ひとさまのおかげでようよう人らしいかほになりました」などなど。

オランダの画家エッシャーは、一見精密に建物を描いているように見えて、よく見ると、水が逆流していたり、階段が上がってもまた元に戻ってしまうような建物だったり、錯視を利用しておもしろい仕掛けをたくさん見せてくれる。

「少女と老婆」という有名なだまし絵がある。少女の横顔かと思つて、ちよつと視線をずらすと老婆の横顔になっている。気が付いたときは皆あつと声をあげる。

現実の世界も、ちよつと見方を変えると、全然別の世界が見えてくる、ということかも知れない、と思つて見るとまたおもしろい。

(南が丘・南平台班)