



ご紹介の目的は、会員の皆様に全国のセンターの活動や状況を知っていただく。
又、興味のある紹介記事はセンターに設置の月刊冊子を閲覧ください。
⇒ご来場のキッカケとなれば幸いです。(お気軽にお越しください。)



1.【カメラ・ルポ 働く】 埼玉県越谷SC

①リボンの花でセンターをPR

- ・小物作りでセンターをPR
- ・延べ41人が3日ばかりで製作
- ・利益を求めず楽しむ
- ・今後も女性が活躍できる場を

・女性理事が中心(委員長)となって活動
・地域の人たちとの貴重な触れ合いの機会

2. 特集： 最近の接遇・ハラスメント防止等研修

・全国各地の取り組みが参考になる

・**会員による**不適切な言動やハラスメント等は、発注者や市民との関係構築のほか、
就業環境に重大な悪影響を及ぼす課題として認識

①栃木県:小山市SC 全会員に2~3年に1度受講

- ・接遇マナー講習会を年2回開催、定期的な受講を促す
- ・理念、就業は「サービス業」
- ・講習会と職群班の取り組みでクレームが減少

・職群班班長会議でも接遇マナーを学ぶ

②新潟県:上越市SC 背景は発注者からのハラスメントに関するクレーム

- ・実例と最新情報による実践的なハラスメント講習会を開催
- ・クレームを契機にハラスメントに注目
- ・実践的な内容を加え飽きさせない

・派遣の方にアンケート実施

③三重県:四日市市SC 接遇向上とコンプライアンス、ハラスメント防止、安全就業等を目的

- ・苦情・トラブルの具体例を挙げて注意を喚起
- ・新規入会した会員に年6回研修を実施

・個人情報や言葉遣いなど就業での実例を交えて解説

④大阪府:大阪市SC 不参加者は就業停止、公共の仕事は毎年研修会参加!

- ・4年に1回研修参加を義務づけ、資質向上と事故の減少を目指す
- ・接客と接遇の違いやコンプライアンス(法令遵守)などを解説

・就業会員研修会と安全研修会を統合安全にも参加して頂く。

3. ここに注目 2市の基本方針・規程の紹介

①センターのハラスメント防止に関する基本方針

・各地の具体例が紹介されている。

- ・四街道市SC 「アンチハラスメントポリシー」ハラスメントの防止に関する基本方針
- ・犬山市SC 「ハラスメント防止に関する基本方針」「同左の規程」
- ・他の例 水戸市SC 介護現場におけるハラスメントの防止に関する規定
- かほく市SC カスタマーハラスメントに対する方針
- 稲沢市SC ハラスメントの防止に関する規定

②公益法人制度改革の概要とセンターへの影響(2)

・公益充実資金、遊休財産額保有制度

4. センターだより

- ①神奈川県:厚木市SC 命を救う応急手当、会員向けの応急手当講習会
- ②長野県:飯山地域SC 独自事業と互助会のイベントで“やりがい就業”を支援

5. 事務局職員奮闘記 栃木県:宇都宮市SC

- ・経営力向上研修で新たな視点を獲得し、センター運営に生かす(主任)

6. 巻頭 学生が訪問し、「困り事」を解決 地域で孤立しがちな高齢者を支える

大正大学教授のインタビュー