

いばらき



県シ連だより

IBARAKI Prefecture Silver Human Resources Center Federation

平成30年
1月
発行



『春の筑波山』(母子島より撮影)
撮影/公益社団法人
結城市シルバー人材センター
松清義成さん

特集

**苦情・トラブルがあっても、
逃げずに前向きに取り組み
信頼関係を築きましょう**

—発生させないための努力・最小限にとどめる工夫・苦情への対応—

目次



連合会会長挨拶	2
茨城県知事挨拶・茨城労働局長挨拶	3
特集「苦情・トラブルがあっても、逃げずに前向きに取り組み信頼関係を築きましょう」	4
センター訪問	8
会員の声	10
利用者の声	11
就業活動レポート	12
平成29年度高齢者活躍人材育成事業技能講習の実施状況	14
普及啓発活動・シルバーフェスティバル	15
配分金収入に対する所得税の取り扱いについて	16

年頭のあいさつ

「地域社会や住民の皆さんの期待に応えて」

公益社団法人 茨城県シルバー人材センター連合会

会長 綿 拔 剛



あけましておめでとうございます。

会員の皆様方には、ご家族お揃いで健やかに新春をお迎えのこととお慶び申し上げます。

連合会は昨年おかげさまで設立20周年を迎えることが出来ました。その記念式典におきましては、各拠点シルバー人材センターから多数ご臨席いただいた中、大井川茨城県知事様、西井茨城労働局長様を始め、ご来賓の方々から多大なるご理解と大きな期待の声をお寄せいただきました。改めまして厚くお礼申し上げます。

さて、総務省の「統計からみた我が国の高齢者」(平成29年9月17日付)によりますと、総人口が21万人減少する一方、高齢者は57万人増加し、総人口に占める高齢者の割合は27.7%と世界最高を記録しました。また、少子化の進行と相俟って、生産年齢人口は平成7年をピークに減少に転じています。

このような状況下、介護、育児等現役世代を支える分野やサービス業等の人手不足分野での高齢者の就業の促進は極めて重要でありますことから、国におきましてはこうした分野や派遣事業の業務拡大に取り組むシルバー人材センターに対して、重点的に補助金を交付する見直しを行ってきております。

一方、県内42ヶ所のシルバー人材センターでは、会員数や契約額の減少、会員の高年齢化など、就業環境が一段と厳しくなっており、シルバー人材センターの活性化を図るためには、請負業務と派遣業務を車の両輪として、「会員の増強」、「就業先の開拓」、「安全・適正就業の徹底」などに積極的に取り組み、地域社会や住民の皆さんの期待に応えていかなければなりません。

当連合会といたしましても、各シルバー人材センターのご協力をいただきながら、これまで以上に事業の積極的な推進に努めてまいり所存でございますので、引き続きご支援、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

結びに、シルバー人材センターの益々の発展と、会員、役職員の皆様方にとって安全で明るい年になりますよう心から祈念申し上げ、年頭のあいさつといたします。

謹賀新年

公益社団法人 茨城県シルバー人材センター連合会 役員名簿

会 長	綿拔 剛	(公社) 茨城県シルバー人材センター連合会
副 会 長	加倉 健一	(公社) 水戸市シルバー人材センター
副 会 長	安田 和夫	(公社) かすみがうら市シルバー人材センター
常務理事	稲葉 精一	(公社) 茨城県シルバー人材センター連合会
理 事	志賀 積	(公社) 北茨城市シルバー人材センター
理 事	牧島 国法	(公社) 土浦市シルバー人材センター
理 事	塚本 将男	(公社) 龍ヶ崎市シルバー人材センター
理 事	根岸 幹和	(公社) 牛久市シルバー人材センター
理 事	江連 史郎	(公社) 結城市シルバー人材センター
理 事	石田 正雄	(公社) 行方市シルバー人材センター
理 事	秋山 康俊	(公社) 古河市シルバー人材センター
理 事	佐藤 真理男	(公社) 日立市シルバー人材センター
監 事	坂本 和重	公認会計士・税理士
監 事	大山 百合子	(公社) 東海村シルバー人材センター

新年のごあいさつ



茨城県知事

大井川 和彦

あけましておめでとうございます。

皆様にはすがすがしい新春をお迎えのこととお慶び申し上げます。

昨年は、公益社団法人茨城県シルバー人材センター連合会設立20周年を迎えられましたことに、改めてお祝い申し上げる次第です。

急速に人口減少や少子高齢化が進み、要支援高齢者や子育て世代等への支援など、社会の様々な分野で、皆様方に活躍いただくことが不可欠な時代を迎えております。国では、人生100年時代の到来を踏まえ、新たなことにチャレンジしようとする意欲のある人が学び直し、そして新たな人生をはじめることができる社会の実現に向けた検討が進められております。

こうした中、働く機会の提供を通じて、高齢者の生きがいの充実や生活の安定に多大な貢献をされているシルバー人材センターに寄せられる期待は非常に大きいものがあります。

県といたしましては、働く意欲のある高齢者の皆様が、年齢に関わりなく活躍できる生涯現役社会の実現に向けて力を注いでまいりますので、皆様方におかれましても、なお一層のご支援、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

結びに、公益社団法人茨城県シルバー人材センター連合会の益々のご発展と、皆様のご健勝・ご多幸をお祈りいたしまして、新年のあいさつといたします。



厚生労働省茨城労働局長

西井 裕樹

あけましておめでとうございます。

シルバー人材センターの皆様方には、お健やかに新春をお迎えのこととお慶び申し上げます。

旧年中は私ども労働行政の業務運営に対し、格別のご理解とご支援をいただき、心より御礼申し上げます。

ご存じのとおり、我が国は世界でも例を見ないほど急速な高齢化が進んでおります。総務省の報告では、平成29年9月の総人口に占める65歳以上の高齢者の割合は、すでに27.7%に達しております。

昨年3月、政府の「働き方改革実現会議」において決定された「働き方改革実行計画」において、我が国の成長力を確保していくためには、意欲ある高齢者がエイジレスに働くための多様な就業機会の提供が必要とされており、まさにシルバー人材センター事業は、地域高齢者の多様な就業機会を確保するうえで、大きな役割を果たしております。

また、高齢者が生涯現役で社会参加していくことを支援するという観点からも、今後益々重要な役割を担っていかれるものと確信しております。

会員の皆様には、連合会、各拠点が一体となり、会員の拡大や新たな就業機会の開拓、更には、介護・育児等の現役世代を支える分野やサービス業等の人手不足分野での派遣就業事業等、シルバー人材センター事業のより一層の推進をご期待申し上げます。

結びに、今年一年の皆様方の益々のご健勝とご発展を祈念申し上げまして、新年のご挨拶といたします。

特集

苦情トラブルがあっても、

逃げずに前向きに取り組み
信頼関係を築きましょう

発生させないための努力

最小限にとどめる工夫

苦情への対応



シルバー人材センターの仕事では、技術的な面に加えて対応のしかたや誤解など様々な理由から苦情が発生します。苦情を発生させない努力をするのは当然なのですが、完全にゼロにすることは現実的には難しいものです。そこで、「苦情を発生させない努力」に加えて「最小限にとどめる工夫」、「発生してしまったらどう対応するか」などを普段から理解しておかなくてはなりません。

今回は、各地のシルバー人材センターで接遇やマナー、倫理面での研修を、年300回以上約7000人を対象に行っている、合同会社アップグロース代表の宮澤知繁さんに、苦情の発生する要因と対応のしかたについてお話を伺いました。



苦情はなぜ発生するのか

お客さまから不満を訴えられることを、苦情やクレームという言い方をします。この二つの言葉は、同じような使い方をされますが実は意味が少し異なります。苦情というのは、不満であったり不快な思いをするなど感情を表す行為の事です。一方、クレームというのは具体的な損害を被った場合に、損害賠償を要求する行為そのものを指します。クレームのような損害賠償を伴うもの(お客さまの財産に被害を与えてしまった場合など)は、その案件ごとに処理方法が異なりますので、ここでは感情的な問題である苦情について考えてみたいと思います。

苦情はお客さまの欲求が損なわれたときに発生します。挨拶をしても返してくれないといった、安心や安全の欲求が満たされないとき。受付で利用方法などを聞いても、そこに書いてあるからと冷たい対応をされるなど、自尊の欲求が満たされないとき。特定のお客さまばかり優遇しているというように、公平の欲求が満たされないときなどです。さらに、仕事においては、お客さまの期待を裏切る(期待に応えられない)と苦情につながってしまいます。しかし、最近はお客さまの期待以上のものを提供したとしても、お金を払っているのだから当たり前と取られる時代ですので、より高い満足を得るためには技術だけでなく、対応面でも努力することが大切です。

また、苦情は発生した時の対応によっても、問題を大きくしたり解決を長引かせてしまうことがあります。できるだけ、速やかな対応を心掛けてください。ここで苦情対応の基本的な手順をご紹介します。

1. お詫び

詫びる自分が担当ではないという態度や作り笑いは、苦情を大きくする。

2. 聴き取る

弁解や議論をせずに、お客さまの言い分を聴き取る。

3. 確かめ

お客さまが求めている要望・欲求をよく確認する。

4. 動き

迅速に、解決に努めていることを見せる。結論は急がず、処理はスピーディに。

5. 伝え、なだめ

自分の把握した原因を伝える。曖昧な表現・嘘・その場しのぎはNG。

6. 立てる

お客さまのメンツを立てる。指摘していただいたことに感謝する。

7. 決める

解決策を明確に提示する。時間がかかってしまうと、苦情は大きくなる。



大切な電話対応

電話をかけると、センターによっては職員の方であったり会員さんであったり、様々な方が対応する場合があります。電話対応に慣れていない方が出ると、説明に時間がかかったり、話がかみ合わないこともあります。お客さまとの最初の接点は、電話になることが多いので、この時の対応や印象はとても大切なのです。第



一声の印象、言葉づかい、話のきき方、電話の切り方などによって、感じがよければ仕事を頼もうと思いますが、逆だと不安になって仕事を控えるということにもなってしまいます。お客さまに電話する場合も同様です。活動は活発であっても、残念ながらこの部分を重要視していないセンターは少なくありません。そこで、電話対応の基本的な心掛けをご紹介します。

1. 内容は簡潔に

相手の状況が見えないので、簡潔に話ができるよう要点をまとめて話すことが大切

2. わかりやすく、ゆっくりと

専門用語や業界用語、簡略言葉などは控えて、内容を復唱しながらゆっくりと話す

3. 姿勢や態度を整える

下を向いて話をしていると口調にも出てしまうもの、ワントーン上げて笑顔でさわやかに

4. メモをとる

自分には些細なことでも、相手には大切な内容の場合もあるので必ずメモを取る

5. 曖昧な対応をしない

一人ひとりの対応が印象や信用に影響するので、常に組織を代表しているつもりで

私たちの研修では、お客さまの自宅に電話をかける、施設管理のために電話を受ける・取り次ぐなどを、実際に行っています。事務局で受付した依頼内容については、会員さんが確認する意味でお客さまに電話をかけますが、誰も出ないということはありません。しかし、依頼受付時に電話をすると伝えているので、メッセージを入れることになります。お客さまが、その伝言をそばで聞いていて「シルバー人材センターです」と言うと、安心して出てくれるケースもあります。中には、「何回かけても出ない」という言葉や、「舌打ち」が録音に入ってしまう、苦情が来たことがあるそうです。常にお客さまの立場になって、きちんとした対応をしていれば、このような苦情は発生しません。

また、作業が終了した時の連絡や、行けなくなってしまった時に電話連絡をしないしていると苦情になること



もあるようです。会員同士では、常識として除草や植木剪定の仕事は、雨の日にはやらないという申し合わせがあるようですが、お客さまはそういうことは知らないで待っています。お客さまの自宅から離れた土地の草刈依頼があった場合は、特に連絡には気を遣わなくてはなりません。現地が雨天続きで作業ができないままでも、お客さまの自宅周辺で雨が降っていないと何もやっていないと思われ、トラブルにもなりかねません。このように、電話連絡ひとつで苦情を回避できることもありますので、気を付けておきましょう。

目立つようになってきた パワハラ、モラハラ、セクハラ

苦情があった時に、早く解決する方法について教えてほしいとよく言われます。対応は早い方がいいのですが、解決を急ぐとさらに大きなトラブルになってしまうものです。また、法律の絡むような場合や相手によっては、警察や弁護士などに任せた方がいいこともありますので慎重に判断してください。

最近ではパワハラ・モラハラ・セクハラが、シルバー人材センターの中でも目立ってきました。研修では、次のような事例をあげて、どのようなことからトラブルが発生しているのか学んでいます。

事例 1

駐車場などで預かった小銭を食事に使い、返さないことが日常化していた。

これは公金横領になります。この事例では、同時に後輩会員へのいじめもあって、その後輩会員が新聞に投書し掲載されたことで、表ざたになってしまいその仕事はなくなりました。ここまではいなくても、シルバーの帽子やジャケットを着て、ルールに反することを平気でやってしまうことが最近問題になっています。ユニフォームのまま出勤して、そのままの恰好で帰ってしまう方がほとんどではないでしょうか。ユニフォームのままだと目についてしまうので、都市部のシルバーでは、厳密に対応するところが増えてきました。

事例 2

駐輪場管理で、可愛い女子高生だけ出迎えや見送り、手伝いをする。



事例 3

小学校の見守り隊で、「可愛いね」「モデルになったらいいよ」と声をかけたり、写真を撮る。

これらの事例は、いずれもセクハラとして親が警察に届け出ています。前者は、母親が娘から聞いてその様子をビデオに撮って裁判にまでなっています。ストーカー問題や小学校の保護者会の代表による不幸な事件もありましたので、以前よりは過剰な反応になっているのかもしれませんが、感情的な苦情の場合は聴くだけで8割位は解決しますが、このような苦情は解決に時間がかかります。

会員の皆さんは自分の技術的スキルを高めることには熱心ですが、お客さまとのコミュニケーションをそれほど重要視していない気がします。日本の社会自体にこのような風潮があり、仕事ができれば偉くなるとなるのかもしれませんが、しかし、偉くなったからといって、マネジメント能力があるかと言われれば、それは別物なのです。良い仕事をするという事は当たり前であって、そこにプラスして感じのいい対応をしてくれたからこそ、次の仕事につながっていくものです。また、定年でリセットができない会員の方も多いようです。現役時代の仕事とは違うのに、同じようなつもり(立場)で仕事をやってしまいがちです。プライドを持つのはいいことですが、評価をするように上から目線で話すと、聞いている方は上司でもないのに、いい気持ちはしません。

トラブルが発生しやすい現場では

最近、トラブルをよく耳にするのは駐輪場です。利用者は急いでいるので帰ってきた時にお金を払おうとしていても、追いかけていったり中には警察に通報するなどの例もあるようです。過去に定期契約だった方が一時利用に変わって未払いがあったりすると、車体

番号から自宅を調べ、直接電話を掛ける人もいます。真面目に仕事をしているのは理解できますが、これは個人情報の不正利用にもなります。施設利用者も、お客さまだということを認識して、対処しなくてはなりません。

違法駐輪の取締りもトラブルになる例が多いようです。研修では違法駐輪をする人は、お客さまではないという話をしています。本当のお客さまは、そこを通る善良な市民の方です。安全に通行できるようにするのが目的なので、その方たちには挨拶をするように指導しています。しかし下を向いていると、一生懸命仕事していないように映ってしまいます。普段から明るく元気に挨拶をしていれば、ルールを守らない方に注意をしてもめた時に、味方にもなってくれます。また、注意をする際「恐れ入りますが」というようなクッション言葉を使うような指導もしています。同様に、挨拶もクッション言葉になります。近くで言うより、遠くから言葉をかけることによって気が付き、服装やしぐさで何をしている人なのかが分かれば、違法駐輪をしてはいけないという意識が生まれます。

トラブルが発生しやすいような仕事では、コミュニケーションの取り方に気を付けて対応していきましょう。



シルバー人材センターは、地域ではよく知られた団体です。公益法人ということもあって、民間企業よりシルバー人材センターに頼みたいという人も多いように、ブランド力も高いものです。それを裏切るようになってはいけません。仕事をする上では、完全に苦情やトラブルをなくすことはできないものです。そのような時、苦情から逃げてしまうのではなく、前向きに取り組むことで、お客さまとの信頼関係をより強固にしていきましょう。

センター訪問

チームワークの良さで、様々なニーズに応えられるセンターに

公益社団法人 取手市シルバー人材センター

取手市は都心から約40kmに位置し、JR常磐線や国道6号線などが通過する茨城県の南の玄関口です。人口は約108,000人で、市内には商業施設や企業の製造拠点も多く、都内通勤者のベッドタウンとしても発展してきました。また、東京藝術大学取手キャンパスが立地していることから、アートのまちとして市民や行政、藝大が共同した様々なプロジェクトも展開されています。

2017年9月現在で、640名(男性484名 女性156名)の会員がいますが、人口からすると十分ではありません。入会説明会は毎月第2木曜日に、事務局で行っています。普及啓発促進月間の10月には臨時の説明会も開催していますが、定年延長等の影響で入会率が落ち込み、会員数は減少しているのが現状です。会員へのアンケート調査では、屋内外での一般作業よりも公民館や駐輪場などの施設管理を希望される方が多いという結果でした。

しかしながら、取手市シルバー人材センターでは植木班の活動がとても活発です。40名以上のメンバー中には農家の方は少なく、地域性もあってサラリーマン出身の方が多く、軽トラックを自ら買って積極的に動く会員も多く、高い技術力には定評があります。

また、組織がしっかりしていて、トラック3台、会員10名体制での運搬班が梯子類や剪定枝等を運ぶ役割を担い、植木班と連携して、効率よく仕事をこなしていきます。事務所内の手配済ボードには、何時誰がどんな仕事を予定しているのか、何をどれだけ運ぶのかが記された独自の手配カードが整然と掲示されており、作業が完了したら赤丸を付す等誰が見ても分かりやすく工夫されていて、運搬作業を円滑に進めています。



- 住所 〒302-0021 茨城県取手市寺田5139
取手市役所福祉棟2階
- TEL 0297-72-9288 ■FAX 0297-72-9290
- E-mail toride.s.j.c@jcom.home.ne.jp
- 業務時間 月曜日～金曜日 8:30～17:15
- 最寄駅 関東鉄道常総線寺原駅より徒歩7分

更に、植木班では先輩会員が講師になって講習会を開催したり、地域別に編成している班毎に新入会員の指導も行って、後継者の育成や会員の技能向上に努めています。



派遣事業については、市立保育所に女性会員を派遣労働者として派遣して、地域の子育てを支援しています。保育士資格を持つ会員は経験を活かして現場の保育士をサポートし、資格の無い会員も保育士と一緒に保育業務に携わります。人手の不足する朝夕の時間帯に保育業務をサポートできることから、厚い信頼を得て今では欠かせない存在になっています。

講習は技能向上のための講習会に加えて、公共施設等での就業中の万一に備えたAED操作を含む救命講習や、防災研修会も実施しています。職業紹介事業のための講習も、デイサービスの送迎等で役立つ運転講習を実施しています。

会員数が伸び悩んでいることや、会員の希望に仕事が終わらないミスマッチ等が、現在の大きな課題ですが、仕事はたくさんありますのでチームワークの良さで地域のニーズに応えていきたいと思えます。





市民と交流する場を設けて、シルバーの活動にふれてもらう

公益社団法人 神栖市シルバー人材センター

■住所 〒314-0121 茨城県神栖市溝口4991-5
■TEL 0299-92-7583 ■FAX 0299-92-7804

【波崎支所】

■住所 〒314-0343 茨城県神栖市土合本町3-9809-158
■TEL 0479-48-2777 ■FAX 0479-40-5177
■E-mail kamisu@sjc.ne.jp
■業務時間 月曜日～金曜日 8:30～17:15

神栖市は茨城県の東南端に位置する、人口約95,000人の都市です。北東部には鹿島港、鹿島臨海工業地帯が整備され、製造品の出荷額(主に化学製品)は茨城県で第1位です。また、温暖な気候と水はけのよい土壌から、ピーマンは全国一の生産量を誇り、漁業が盛んな南部では、水産加工品が特産品となっています。

会員数は2017年9月末現在で、503名(男性299名、女性が204名)です。就業内容は、植木剪定や草刈り、除草作業等の一般作業が7～8割を占めています。また、派遣は2か所で行っていて、いずれも公共です。ひとつは、中央図書館で古くなった書籍を整理する業務。もうひとつは、粗大ごみの回収と受付業務です。

どこのセンターでも同様の問題がありますが、新入会員の勧誘には苦勞しています。会員数が減少していても契約金額は増えているため、就業率は高くなる一方、会員さんの負担が増えてきました。植木の剪定などは、2～3か月待ちが当たり前になっています。最近、飲食店の開店前の掃除といった依頼が増加していますが、対応できるだけの人数が確保できないため、すぐには受けられない状況です。

また、入会される方の年齢層も上昇しているように感じます。60代前半の会員もいますが割合は少なく、最



近入会された方は70代後半でした。年齢層が高くなると、車の運転など仕事内容に制限が出てきますので、調整が一苦勞です。ちなみに、神栖市シルバー人材センター会員の最高齢は97才の方です。以前は植木剪定のエース的存在で活躍されていました。今もお元気ですが、さすがに現場に出ることはなくなり、趣味のサークル活動などに参加してくれています。

以前はボランティア委員会というものが、小学校に行き昔遊びを教えて、子どもたちと交流をするような活動もしていましたが、現在は年間三回くらい、お祭りや花火大会後の清掃作業を中心に、ボランティア活動を行っています。

独自の事業として交流ショップを月1回(最終月曜日の午前中)、事務所前広場で開いています。会員の作った切り花や手芸同好会の作品、野菜の販売、刃物研ぎ、豆から挽いたこだわりコーヒーなど、自分たちで知恵を絞って運営をしています。市の広報でもPRしているため、少しずつ認知されるようになってきました。毎回200名近くの方が訪れますので、今後は会員と市民の交流の場としても定着していくよう願っています。



十分な安全対策と専門知識を身につけ、お客様に感謝されるように



公益社団法人 つくばみらい市シルバー人材センター 浅野 守さん (74歳)

入会したきっかけは？

つくばみらい市に住んでいますが、現役時代は都内の役所に勤めていました。シルバー人材センターを管理する仕事をしたこともあり、内容は知っていました。平成21年3月に定年で役所を辞めた後、市の広報で会員募集を知ってすぐに入会しました。

現在担当されている仕事は？

植木の剪定をやっています。現役の時も水と緑を管理する業務に携わっていたので、抵抗はありませんでした。庭づくりが好きなので、やってみようという気持ちもありました。ふたり1組で、発注者宅に向いて作業をします。現在、12名が植木剪定の仕事に従事していますが、とてもチームワークはいいですね。

気をつけていることは？

高いところに登りますので、そこが一番不安です。

年齢的な面もあり、ヘルメットの着用など安全対策を十分にとって、作業に取り組んでいます。次に気を付けているのは木を良く知ることです。木の種類や場所によって、強剪定または弱剪定を使い分ける必要がありますので、木の名前を覚えることも大切ですね。でも、お客様から仕上がりがきれいだねという言葉をいただくと、うれしく達成感を感じることができます。信頼関係もできて、次の受注にもつながっています。

今の仕事で心配なことは？

剪定に新しい会員さんがなかなか入ってこないことが、すこし不安です。入会希望者は、屋内の仕事我希望する方が多いため、屋外作業を担当する仕事は人手が足りていません。仕事の依頼は多いので、なかなか追いつかないのが現状ですね。



会員と事務局のパイプ役として、安全就業とセンターの活性化のために

公益社団法人 銚田市シルバー人材センター 東峰 義雄さん (76歳)

入会したきっかけは？

銚田中央公民館においてシルバー人材センターの広報紙「ふれあい会員だより」(平成20年1月発行)を見て会員募集を知り、すぐに入会しました。出身は旧大洋村で、現役時代は警察(千葉県警)と郵便局に勤務していました。現在はシルバー人材センターに移管されていますが、旧大洋村役場から、個人的に粗大ごみ回収の受付業務をやってほしいという依頼があり、退職後はその仕事をやっていました。

現在担当されている仕事は？

月に4回、第1・3の日曜と第2・4の金曜に、以前からやっていた粗大ごみの受付業務と、公共施設や企業、個人客から定期的に依頼される草刈・運搬・処分をやっていきます。また、現在は副理事長も務めていますので、センターの運営に関わる仕事も多くなりました。常にお客様の立場に立つことと、地域社会に

貢献するという事を大切にしています。

特に心掛けていることは？

前もって現場の状況を確認して、安全第一に仕事が行えるよう心掛けています。私は、柔道の段位を取得していますので体力には自信がりましたが、今は年齢の関係もあり若いつもりで無理をしないようにしています。銚田市シルバー人材センターには、85歳の方もいますので、会員の方にもそのことを認識してもらおうとともに、自己管理も徹底するようにしており、毎年一回定期健康診断を必ず受けています。

副理事長としての役割は？

働きやすくするため、会員と事務局のパイプ役になるよう努めています。また、就業中に事故が起きないように、安全に作業に取り組んでいただく環境づくりも大切にしたいです。

道の駅運営に欠かせない シルバーパワー

一般社団法人 常陸大宮市シルバー人材センター

道の駅 常陸大宮～かわプラザ～
統括部長 鈴木 理司 様

私ども「道の駅 常陸大宮～かわプラザ～」は、平成28年3月、茨城県内12番目の道の駅として誕生しました。国道118号線を大子方面に北上し、清流久慈川と最初に接する場所に位置しており、奥久慈の玄関口として、新緑のシーズン・紅葉シーズンには沢山のお客様で賑わいます。敷地面積は5.6haと北関東最大を誇っており、最近では、夏場の川遊びスポットとしても利用されているようです。

私どもがシルバーさんと出会ったのは、オープン後間もない夏の事でした。敷地内には、子供広場や散策路など芝生の土地が多く、半端ではない雑草がはびこるのです。当初は従業員で毎日毎日、草取り作業をしていましたが、取り終えた後からすぐにまた生えてくるありさまでした。



シルバー人材センターの存在を知り、草取り作業をお願いできないものかと声をかけたのが、お付き合いの始まりでした。現在では、草取りをはじめ、繁忙期には道の駅の運営支援など、幅広い業務の依頼をさせていただいております。サービス・接客という仕事である以上気を抜くませんが、そこは人生の先輩達、安心してお任せしています。暑い時期や外での仕事など、決して楽ではない環境の中で頑張ってもらっています。現在では道の駅の運営にとって、シルバーさんは重要な存在となっております。

今後とも、会員の皆様のご健康を祈念しながら、更なるご協力をお願い申し上げます。

頼れる ビジネスパートナー Sさん

公益社団法人 常総市シルバー人材センター

医療法人社団 竹恵会
老人保健施設「けんちの苑・水海道」
理事長 竹中 三津子 様

けんちの苑は、茨城県の南西部、常総市の鬼怒川のほとりの豊かな水と深い緑に囲まれた高台に建つ老人保健施設です。

わが社では、シルバー人材センターの多くの会員の方にお仕事をお願いしています。

中でも、日曜日、祝祭日に事務所の受付をお願いしている「S」さんとはとにかく仕事が丁寧で驚かされます。今では来館される方々への対応がとても評価が高く、何事にも一生懸命取り組んでいただき、受付周辺の広い1階の隅々までピカピカに磨き上げるなど、社員にとっても気持ちよく仕事に励むことができています。

わが社は介護施設なので、面会者がひっきりなしに来苑されますが、「S」



さんはその一人ひとりに立ち上がって挨拶をされています。また、少しでも疑問があればメモで伝達してくれるなど、現役時代の仕事ぶりがしのべれます。

70歳は超えているようですが、「高齢者」と呼ぶのが気の毒なほどの若々しさ。「S」さんのような方はきっとまだまだ大勢おられるに違いないと思います。60歳代、70歳代の元気なビジネスパートナーが、若い世代とともに活躍する時代に既に入っているのかもしれないと実感しています。

「ありがとうシルバー人材センター」。

就業活動 レポート



高齢者と産前産後のお母さんを サポートする独自の取り組み

(介護保険事業)

公益社団法人 日立市シルバー人材センター

当センターは、介護保険事業者であり、訪問介護、軽費型訪問介護（介護予防・日常生活支援総合事業。いわゆる「新総合事業」）、軽度生活援助を行っています。会員のうち、県に登録しているヘルパー2級以上の資格を持つ方は20名です。事業を管理するサービス提供責任者1名（職員）を配置して、活動しています。事業の中でも、日立市独自のサービスになる軽度生活援助については資格がなくてもできるため、資格のない会員さんも数名加わっています。軽費型訪問介護は、通常の訪問介護に近いものがありますが、資格の関係で提供できるサービスは少し異なり、軽度生活援助は高齢者向け家事援助サービスのようなものです。

軽費型訪問介護は、平成27年4月に事業を開始しましたが、利用者の数はまだまだ少ないです。利用件数は徐々に増えてきましたが、1時間当たりで請求しているため、契約金額はなかなか増加しません。1週間に1回で1時間というように、活動できる時間が限定されるのが数字の伸びない理由です。また、ケアマネジャーさんからの依頼で仕事が来ますが、ケアマネジャーさんも新しい制度であったり、シルバー人材センターが対応していることの理解が進んでいない面もあり、ここも課題です。視察に来られるシルバー人材センターもありますが、当センターには、もともとヘルパー2級の資格をもつ会員さん



がいたので、この事業に取り組みやすかったのですが、他のシルバー人材センターでこれから体制を整えるとなると、時間がかかるのではないかと思います。

研修としては、月1回の情報交換や、県連合会で行っている介護職員初任者研修（24日間）を受けてもらっています。会員の半数はこの研修で資格をとりました。現在これらの事業に就いている会員の年齢は、平均すると73～74歳です。身体的には厳しい面もですが、家事生活支援に関しては細やかなところまで気が付きますし、年齢が近いこともあって利用者と同じ目線に立てるのが強みです。

また、ママサポート事業も行っています。産前・産後のお母さんのお手伝いをするので、育児支援サービスに近いのですが、家事代行のみで育児は行いません。ただし、日立市の行う研修を受ければ、子育て支援も可能になります。こちらもヘルパー資格が必要になり、市が平成28年10月に始めた事業で、ある程度信頼できる事業所ということで、当センターに依頼があります。

介護サービスは奉仕の気持ちがないとできないので、利用者に喜んでいただけることに喜びを感じることが大切です。また、軽費型訪問介護は、新総合事業として日立市がシルバー人材センターをモデルに始めた事業です。全国的にも先駆けなので、まだ手探りのようなところもありますが、模範になれるように頑張りたいと思います。



シルバーによる戸別訪問の粗大ごみ回収は、地域にも浸透

(粗大ごみ収集運搬業務)

粗大ごみの戸別収集業務を、下妻地方広域シルバー人材センターでは行っています。「クリーンポート・きぬ」という、下妻市内にあるごみ処理施設に各家庭から出る粗大ごみの受付・回収・運搬を委託されているのですが、この施設は下妻地方広域事務組合が管理している施設ですので、回収する範囲は下妻市と八千代町だけでなく、常総市の旧石下地区も含まれます。

平成13年に始まり、現在は男性会員4名で活動しています。粗大ごみは、お客様自身が施設へ持ち込んで処理を依頼することが一般的ですが、この業務は決められた回収日に各家庭を訪問して粗大ごみを回収しています。家電4品目(エアコン、テレビ、冷蔵庫、洗濯機)については、別途家電リサイクル券を郵便局で購入してもらう必要がありますが、その他の

粗大ごみはサイズによって運搬料込みで1,080円、540円、324円という比較的安い料金で受け付けています。事前に粗大ごみ処理券を購入し、収集を予約していただければ、毎月第2

週と第4週の月・火・水曜日が下妻地区、木曜日が八千代地区、金曜日が旧石下町と回収に動いています。毎回必ず収集するものがあるので、1名が受付を担当し、2名が回収と交代で行います。年度末やお盆前、年末は特に依頼が多くなる時期です。なお、個人宅専門なので事業所からの依頼は受け付けていません。

シルバー人材センターがこの仕事を行っていることは、「クリーンポート・きぬ」から、各市の広報などに粗大ごみの収集運搬はシルバー人材センターへ依頼してくださいという案内が定期的に掲載されるため、回収地域内ではかなり浸透しています。

最近では、空き家1軒分の回収依頼なども増える傾向にあり、トラック1台で積みきれない場合は往復する



こともあります。また、粗大ごみは事前に搬出しやすいよう玄関先に出していただくのが原則ですので、室内から運び出す作業は行っていません。たまに二階から運び出してほしいと言われることがありますが、そのような時はお断りします。ただ、丁寧に説明をしてトラブルにならないように心掛けています。高齢者ということもありますので、できるだけ体に無理な負担がかからないよう、注意しなくてはなりません。

下妻地方広域シルバー人材センターでは、高齢化や会員数の減少などに対応するため、定期的に説明会を開催したりポスターを掲示しています。シルバー人材センターの仕事のイメージが屋外作業という印象が強いので、この事業のように公共からの委託業務には人気があります。他のセンターに比べると公共の仕事は少ない方ですが、受注件数は県内でも多い方ですので、小さな仕事を多く受注し契約金を積み上げていくよう努力しています。



平成29年度 高齢者活躍人材育成事業技能講習の実施状況

当連合会では、厚生労働省茨城労働局の委託を受けて、シルバー人材センターで就業を希望する方を対象に就業に必要な能力を身につけていただくため、技能講習を開催しています。本年度の開催状況は次のとおりです。

7月～
2018年2月

開催地域	開催期間	受講者数(人)
自動車安全運転講習		
坂東市	7月17日	18
常陸太田市	9月11日	13
つくば市	9月22日	18
日立市	10月16日	17
鹿嶋市	11月6日	17
筑西市	11月17日	10
土浦市	11月21日	20
接客・クレーム対応講習		
鹿嶋市	7月28日	14
龍ヶ崎市	8月1日	16
笠間市	8月4日	16
鉾田市	8月24日	14
東海村	9月25日	20
石岡市	10月12日	17
古河市	12月8日	13
刈払機取扱者講習		
鉾田市	10月26日	21
土浦市	12月7日	40
常陸太田市	12月15日	33
筑西市	2018年1月18日	実施予定
水戸市	2018年1月24日	実施予定
日立市	2018年2月2日	実施予定
龍ヶ崎市	2018年2月15日	実施予定
福祉自動車有償運送講習		
土浦市	7月12日	30
取手市	8月23日	13
鹿嶋市	9月26日	28
石岡市	11月15日	25
常陸太田市	12月13日	15
水戸市	2018年1月10日	実施予定
古河市	2018年2月7日	実施予定

開催地域	開催期間	受講者数(人)
清掃スタッフ講習		
那珂市	7月4日～7月5日	14
鉾田市	7月26日～7月27日	13
北茨城市	8月9日～8月10日	8
大子町	8月30日～8月31日	9
行方市	9月6日～9月7日	12
龍ヶ崎市	9月13日～9月14日	14
東海村	10月11日～10月12日	9
下妻市	10月18日～10月19日	13
鹿嶋市	11月8日～11月9日	12
調理スタッフ講習		
石岡市	7月27日～8月1日	9
水戸市	8月30日～9月1日	11
日立市	9月27日～9月29日	12
守谷市	10月19日～10月24日	11
介護・生活支援スタッフ講習		
水戸市	8月28日～8月31日	16
古河市	9月19日～9月22日	13
鹿嶋市	11月28日～12月1日	13
龍ヶ崎市	2018年1月22日～25日	実施予定
介護職員初任者講習		
土浦市	9月1日～10月10日	15
水戸市	10月24日～11月30日	15
パソコン実務者講習		
水戸市	8月21日～8月23日	11
鉾田市	10月18日～10月20日	13
筑西市	11月8日～11月10日	13
石岡市	12月5日～12月7日	13
実施済44講習、実施予定7講習		

本講習は、60歳以上のシルバー人材センター会員及び入会を希望する方で、労働者派遣での就業を希望する方のために、平成27年度から新しく設けられました。

わくわくシルバーフェスティバル

普及啓発促進月間



県内のシルバー人材センターでは、10・11月の普及啓発促進月間に各地域のイベントに参加して、活動内容の紹介や、会員の作品・地元特産品の販売等を行いました。

銚田市

銚田市産業祭 「うまかっペフェスタ'17」

2017年10月8日(日)
鹿島灘海滨公園



鹿嶋市

かしままつり 「みんなのひろば 2017」

2017年10月21日(土)
カシマススポーツセンター周辺



結城市

「祭りゆうき 2017」

2017年10月28日(土)
南部中央公園・
結城市文化センター「アクロス」



かすみがうら市

第12回 「かすみがうら祭り」

2017年11月3日(祝)
第一常陸野公園



行方市

第4回 「行方ふれあいまつり」

2017年11月11日(土)
霞ヶ浦ふれあいランド



シルバー人材センターで得た配分金収入等に対する所得税の取り扱いについて

- 配分金収入は、所得税法上『雑所得』に区分されます。雑所得の金額は、原則として雑所得の総収入金額から必要経費を控除した額です。従って、配分金収入に係る必要経費の額は、65万円以上ある場合、配分金収入から必要経費の全額を控除とします。
- 必要経費の額が65万円に満たない場合は、『租税特別措置法』第27条(家内労働者等の事業所得等の所得計算の特例)の適用により、65万円を上限として控除できます。ただし、収入金額が限度になります。
- 公的年金を受給している会員は、配分金収入とは別に公的年金等控除を行えます。
- 給与収入のある会員は、最低65万円(ただし収入金額を限度とします)の給与所得控除が受けられますが、その場合、配分金収入に係る控除額は65万円から給与所得を控除した残額が限度です。

必要経費の額が65万円未満の場合の例示

[設例]あるセンター会員(66歳)の年間収入は次のようなものでした。

- ①配分金収入 52万円(うち交通費等の必要経費10万円)
- ②給与収入 40万円(労働者派遣事業および職業紹介事業による賃金)
- ③公的年金収入 150万円

1 配分金収入及び給与収入に係る所得の控除

(最低保障額) (給与所得控除額) (雑所得(配分金所得)分の最低保障額)
 $650,000円 - 400,000円 = 250,000円$

(最低保障額の残額) (配分金収入) [雑所得(配分金所得)分の特例経費]
 $250,000円 < 520,000円 \rightarrow 250,000円 \rightarrow$ 最低保障額の残額で頭打ち

従って、この場合
 $520,000円 - 250,000円 = 270,000円$ が控除後の所得となります。→ **A**

2 公的年金収入に係る雑所得の控除

$1,500,000 \times 100\% - 1,200,000円 = 300,000円$

割合や控除額については、
 「公的年金等に係る雑所得の速算表」(税務署にあります。)から
 算出してください。

従って、この場合、300,000円が控除後の所得となります。→ **B**

3 基礎控除及び納税額

配分金収入、給与収入、公的年金収入に係る所得控除後の所得合計額

A + **B** = 570,000円

(基礎控除)

$570,000円 - 380,000円 = 190,000円$ [課税所得額]

[課税所得額] [税率] [確定申告による納税額]
 $190,000円 \times 5\% = 9,500円$

既に源泉徴収された所得税額が納税額を上回る場合は、確定申告で税が還付されます。

なお、配分金収入、給与収入、公的年金収入
 以外の収入がある場合の所得控除及びその他の
 控除については、最寄の税務署にお尋ねく
 ださい。

第11回チャリティゴルフ大会開催 収益金は「愛の募金」へ

11月16日(木)、毎年恒例の第11回チャリティ
 ゴルフ大会が水戸レイクスC.C(城里町)において
 開催されました。天候に恵まれた絶好のゴルフ日
 和の中で、50名の参加者が腕を競い合いました。



当日のチャリティ募金
 53,000円は、12月
 4日に綿抜会長から茨
 城新聞文化福祉事業
 団「愛の募金」に寄付
 をさせていただきました。
 ご協力ありがとうございました。

会報「泉シ連だより」編集会議メンバー

座長 (公社)茨城県シルバー人材センター連合会
 編集委員 (公社)常陸太田市シルバー人材センター
 編集委員 (公社)阿見町シルバー人材センター
 編集委員 (公社)筑西市シルバー人材センター
 編集委員 (公社)行方市シルバー人材センター
 編集委員 (公社)茨城県シルバー人材センター連合会

総務課長 石津 嘉一
 事務局長 櫻村 浩治
 事務局長 小野寺一郎
 主 事 百目鬼康弘
 職 員 武井 晴美
 総務主任 大山 隆

公益社団法人 茨城県シルバー人材センター連合会

〒310-0851 茨城県水戸市千波町1918

茨城県総合福祉会館3階

TEL:029-244-4622 FAX:029-244-4633

ホームページ <http://www.ibaraki-silver.jp>

E-mail ibarakirengo@sjc.ne.jp