

編集委員 (順不同・敬称略)

滋賀文化短期大学 (前滋賀連合事務局長)	講師 白井 瑛
(社)世田谷区シルバー人材センター (元全シ協参事)	理事 竹内 弘
(社)むつ市シルバー人材センター	事務局長 西村 久美子
(社)米子広域シルバー人材センター	事務局長 吉田 浩一
(社)全国シルバー人材センター事業協会	事務局長 吉田 徳博
(社)全国シルバー人材センター事業協会 (委員の所属は執筆当時のものです)	参事 鹿倉 昭雄

目次

シルバー人材センターで働く

会員のマナー

7

第1章

第1節

シルバー人材センター会員にとって

なぜマナーが必要か

- | | |
|--------------------------------------|----|
| 1. 高齢者の働く場に欠かせないのがマナー | 8 |
| 2. マナーはあなたという人の人格を表す | 9 |
| 3. あなたのマナーでシルバー人材センターの信頼度が問われる | 10 |
| 4. シルバー人材センターの仕組みや理念を理解し、立場を知る | 12 |
| 5. シルバー人材センターは、あなた方会員の活動によって成り立っています | 14 |

第2節

シルバー人材センター会員としての

自覚をもってマナーを身につけよう

- | | |
|---------------------|----|
| 1. シルバー人材センター会員のマナー | 17 |
| 2. マナーの基本 | 18 |
| 3. マナーの目的 | 20 |
| 4. マナーの心構え | 21 |

第3節

シルバー人材センター会員としての

あなたの心配りを示すポイント

- | | |
|---------------------|----|
| 1. 豊かな表情や態度 | 30 |
| 2. 仕事にふさわしい服装や身だしなみ | 31 |
| 3. 言葉のかけ方や会話の仕方 | 33 |

4. 話しことばの抑揚（イントネーション）次第で相手の受ける感じが変わる	35
5. オアシスハヨイは心を伝える言葉	36

第4節 高齢者らしい上手な話し方で気持ちを正確に伝えましょう 38

1. 誠意をもった話し方が大切	38
2. 聴き上手になりましょう	38
3. 敬語を上手に使いましょう	39

第5節 もう一度おさらいしよう電話による応対 41

1. 電話は会員の皆さんが働いている仕事場の顔です	41
2. 電話をかけるとき	41
3. 電話を受けるとき	42
4. 電話を取り次ぐとき	44

第6節 5W・1Hを覚えておこう 45

第2章

第1節 技術・技能群、一般作業群
（大工、塗装、表具、植木の手入れ、草取り、清掃など） 48

1. 仕事の特徴	48
2. 連絡や服装	50
3. 挨拶	51
4. 安全対策	52
5. 後始末、引渡し	53
6. 契約内容に沿った仕事、発注者とトラブルを起こさない	54

第2節 管理群 56

第1. 公共施設、マンション管理など	56
1. 公共施設、マンション管理などの特徴	56
2. 利用者の立場にたって	57
3. 仕事の内容に精通する	58
4. さわやかな対応	59
5. 明るい笑顔	60
6. 態度、身だしなみ	61
7. 聞く、話す	63
8. 高齢者や障害がある方への対応	64

第2. 自転車駐輪場（駐車場）	66
1. 駐輪場（駐車場）の特徴	66
2. 利用者にとって感じの良い対応	67
3. 仕事に熱意をもってさわやかな対応	69
4. 態度や身だしなみ	71
第3節 家事援助サービス	74
1. 家事援助サービスの特徴	74
2. 就業時間・就業内容の確認と遵守	75
3. 明るい挨拶を忘れずに	77
4. 訪問先の仕事のやり方を基本に	78
5. 仕事は确实丁寧に	79
6. その他、必要なマナー	80
第4節 子育て支援サービス	83
1. 子育て支援サービスの特徴	83
2. 子供の送り迎え	85
3. 発注者宅での子供の一時預かり	88
4. その他子供の一時預かり	91
シルバー人材センター福祉・家事援助サービス憲章	94
参 考	95

第1章

シルバー人材センターで働く 会員のマナー