

月刊

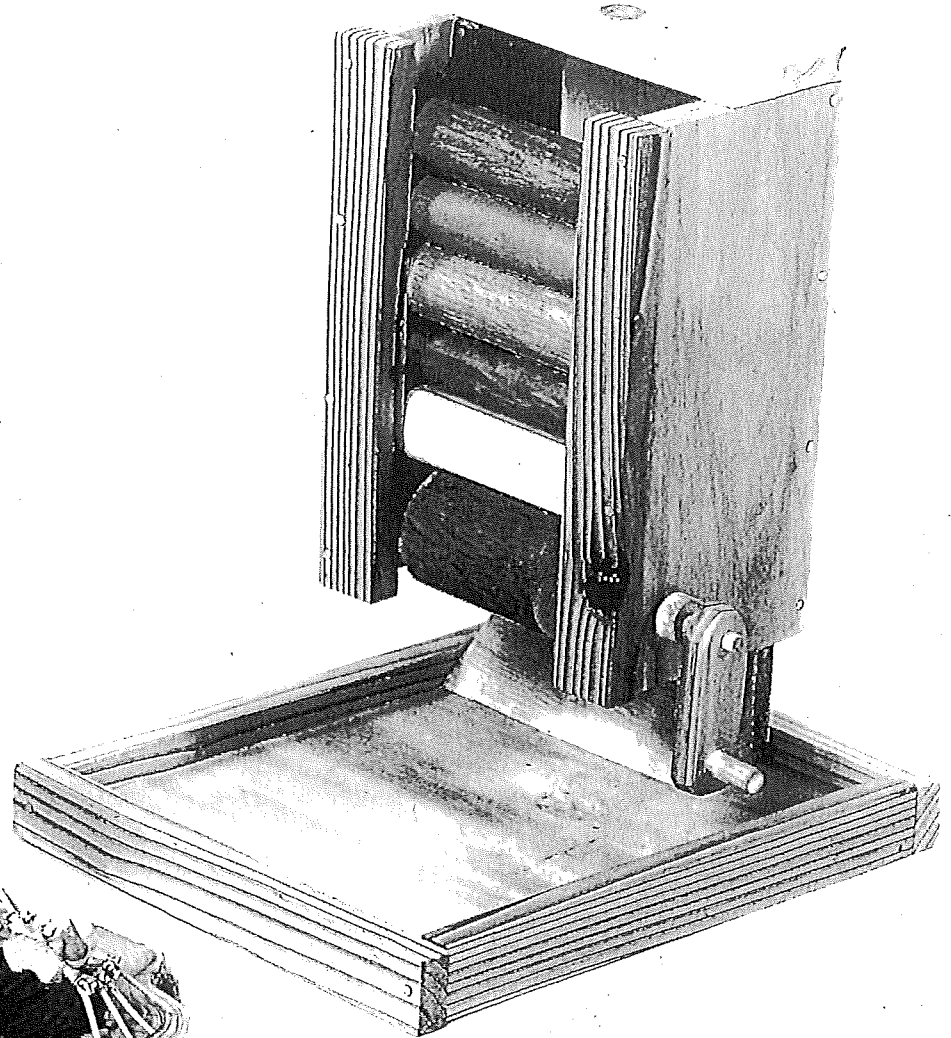
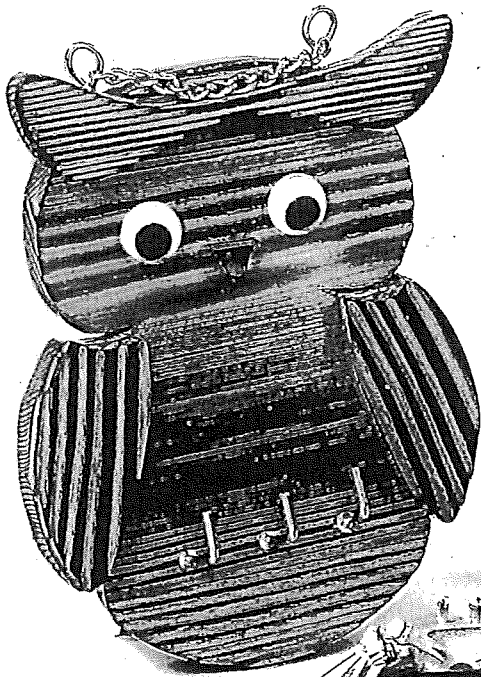
平成24年2月1日発行(毎月1回・1日発行)第299号

シルバー人材センター

高齢社会を生きる

月間シルバー2月号抜粋

新居浜市シルバー人材センターの技能職種の
認定制度が紹介されました。



(社)全国シルバー人材センター事業協会編

2012
2

③ 技能職種認定制度で仕事の品質とお客さまの信頼感が向上

十一年前に技能職種認定制度ができた。これにより、各職群班は基本的な知識・技能のほか、安全やお客さまとの応対まで含めて仕事を標準化。技能講習をマスターした会員にだけ認定証を交付することを制度化したことで仕事の品質が向上し、信頼感を引き上げた。その信頼が、不況の中、地域密着を強めて次の足がかりを探ろうとするシルバー人材センターのよりどころになろうとしている。



草刈り班の草刈り技能講習では、学科講習、実地研修、テストでの知識の確認を行って、合格者には認定証を発行。その後、実際に就業をして班長から認められて、晴れて正式班員となる。班員として認められるのは受講者の約半数

技能職種認定制度

平成十三年に職群班を設置し、技能職種認定制度ができた。それまでも職種ごとにいくつかのグループが形成され、それぞれにリーダー的な人がいたが、各グループの仕事の進め方は少しずつ異なっていて、リーダーからメンバーへの仕事の教え方も必ずしも同じではなかった。きちょうめんなりリーダーもあればそうでないリーダーもいた。リーダーが個々の仕事の細部まで把握していると限らなかつたため、発注者からのクレームや事故も少なくなかつた。

十三年度の改革の中心は、技能職種の仕事の進め方を標準化したことである。標準の中身は、剪定や草刈りなどの直接的な作業方法だけでなく、見積りの仕方、お客さまとの応対、安全の確認、作業の準備、後片付けなどにも及んだ。それらを技能講習でメンバーに徹底し、マスターした会員だけに認定証を交付して、就業を認めたのである。これによって、すべてのお客さまに良質で均一なサービスを提供できるようになり、クレームが大幅に減った。

すべての作業グループが発注者に事前に見積書

れているのではないかとという疑心暗鬼があつた。あらかじめ金額を決めてから仕事に入ること、発注者は穏やかに作業を見守ることができ、会員も落ち着いて作業に取り組むことができるようになったのである。

以下、技能職種認定制度の下での各職群班の技能講習と就業の様子を詳しく見ていこう。

草刈り班は講座と実習で班長が判断

十三年以来、草刈り班で認定証を交付した会員は百五十二人。この中にはすでに退会した人も含

を提示することになった。そこには見積金額、納期、着工予定日が明記されているから、「いつ来てもらえるのですか?」という問い合わせの電話が事務所に入ることも少なくなつた。

見積金額が提示されておらず、出来高払いだったときには、発注者は支払いがいくらになるか見当がつかず、途中で休憩したり、草刈り機に給油するために手を止めていたりすると、怠けているのではないかと疑いの目を向けた。会員の側もそう見ら

新居浜市SCの概要

法人設立年月●昭和59年9月
 会員数●1,350人(平成22年度)
 粗入会率●3.0%(平成22年度)
 受注件数●9,848件(平成22年度)
 就業延人員●111,282人日(平成22年度)
 契約金額●5億7195万円(平成22年度)

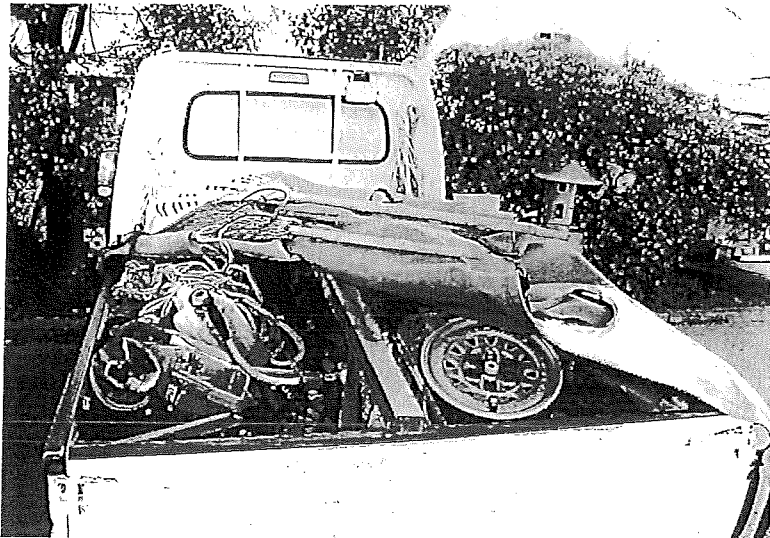
所在地域およびセンターの特色

新居浜市は愛媛県北東部、瀬戸内海に面し、別子銅山の鉱石積み出し港として発展した住友の企業城下町。新居浜市SCは、竹炭焼き、パソコン出前講師、お墓の代行清掃などの独自事業が活発。市内の小・中学生を対象にした竹炭焼き体験学習なども行っている。会員数は県内で2番目、契約金額は3番目。

別表 1 最近6年間における事業運営状況
 (平成17年度～平成22年度)

年度	会員数			粗入会率	就業実人員 (延人員)	就業率	受注件数	契約金額 千円	公民比 %
	男	女	計						
平17	923	498	1,421	3.6	1,163 (138,584)	81.8	11,212	747,715	6.7/93.3
18	880	463	1,343	3.4	1,118 (131,257)	83.2	11,785	682,668	5.9/94.1
19	867	435	1,302	3.2	1,056 (125,758)	81.1	12,258	655,909	6.5/93.5
20	879	420	1,299	3.1	986 (120,981)	75.9	11,478	637,716	7.0/93.0
21	943	424	1,367	3.1	995 (112,605)	72.8	10,521	572,329	11.6/88.4
22	956	394	1,350	3.0	975 (111,282)	72.2	9,848	571,952	9.7/90.3

※18年度以降の受注件数、就業延人員、契約金額は請負・委任と一般労働派遣事業を合計した数値



草刈り機、燃料タンク、ほうき、ノコギリ、ブルーシート等が積まれた軽トラック。これらすべての道具は、真剣に作業に取り組むため、草刈り班の班員が各自で購入したものの

まれており、現在、草刈り班のメンバーとして活動しているのは三十六人である。

草刈りの仕事を希望する会員は、草刈り技能講習を受講しなければならない。講習会は午前九時から午後四時半くらいまで。午前中は全シ協作成のテキストを基に、新居浜市SCが独自にアレンジしたテキストを使った学科講習で、草刈り機や草刈り作業の知識、草刈り機の点検整備の知識、災害事例、関連法令等を学ぶ。午後は実地研修で、

一日の講習を終え、簡単なテストで覚えた知識を確認して、合格者に草刈り班員としての認定証が発行される。

講師は草刈り班総括責任者の織田哲夫さん。三人の班長がアシスタントを務めている。

認定証を手にした新入会員は六つの班のいずれかに入って実際の仕事に就き、班長からOKが出れば正式に草刈り班の班員と認められる。

実際に班員として認められるのは半数程。これは体力面でついていけない人がいるためである。

技能講習で草刈り機を操作するのは四時間程度。それに対して実際の就業現場では丸一日草刈り機を回し続けることになり、それを負担に感じる人が少なくない。周りのスピードについていけず、迷惑をかけるからと言って自分から辞退する場合もある。仕事への取り組みのまじめさが不足している人もこの段階で不合格となる。

取材にあたって就業現場を見せていただいた。

「事故を起こさないよう気をつけて、お客さまに満足していただける間違いのない仕事をしましょう。」作業開始時にリーダーの織田さんが号令をかけ、みんなで一礼してから仕事にかかる。終わるときも「ご苦労さまでした。交通事故に気を付けて帰ってください」と一礼する。その折り目正しさが就業現場に程よい緊張感を漂わせている。

驚いたのは、メンバー全員がそれぞれ自分の軽トラックをもっていて、その荷台には草刈り機のほか、燃料タンク、ほうき、熊手、ノコギリ、チェーンソー、ブルーシート、ロープ等が積まれていたことだ。草刈り機では刈れないかん木や立木はノコギリやチェーンソーで取り除き、刈り終わったらほうきと熊手で掃いてきれいに後片付けする。ブルーシートとロープは、発注者宅の自家用車や窓ガラス、洗濯ものなどを飛び石から防護するため覆うときに使う。

道具はすべて自前で、全部そろえるには数十万円かかる。「全部自前の道具だから真剣になれる。センターから借りた道具で仕事をしていたら自ら取り組む姿勢が薄れてしまう」。織田さんがそう説明してくれた。自立した草刈り請負者としての誇りがうかがえた。

完成した技術技能を旨指す剪定班

剪定班の場合、これまでに認定証を受けた人は九十五人。このうち現役で活動しているのは七十人である。

剪定技能講習会は、剪定班総括責任者の西野恵充さん以下三人が講師を引き受けており、会員の希望者を対象に一週間の学科・実技講習を実施。雑木の剪定の仕方から松の剪定方法まで一とおり



剪定班の技能講習会は学科・実技講習を1週間にわたって行う。写真は、高所作業に備えて安全対策を万全にした上での講習の様子。講習を修了しても、認定証を受けなければ剪定会員として就業することはできない

の基礎を教える。

二十二年八月の講習会の参加者は二十五人。全員が講座の修了証を受けたが、剪定会員としての就業を認める認定証の発行にまで至ったのは最終的に六人であった。

当初の人数から四分の一にまで減ってしまったのは、仕事として行う剪定は自分の家の剪定とは比較にならないほどの完成した技術技能が求められるからである。我流からなかなか抜け出せない人が少なくない。松の枝を渡して、明日までにはさみを入れてくるようにと宿題を出しても教えたとおりでできず、「残念だけれど、これでは無理だ。セ

ンターにはほかに仕事があるから、あなたは別の職種でやっていただいたほうがいい」と言う場合もあったという。

認定証を受けた六人は班に所属し、班長と一緒一般家庭での仕事に就いて、五日間、計四十時間程度をかけて基本どおりの剪定と共に、見積り、お客さまへの挨拶、後片付けの方法を学ぶ。班長がそれに合否の判定を下し、合格すれば正式の剪定会員と認められる。

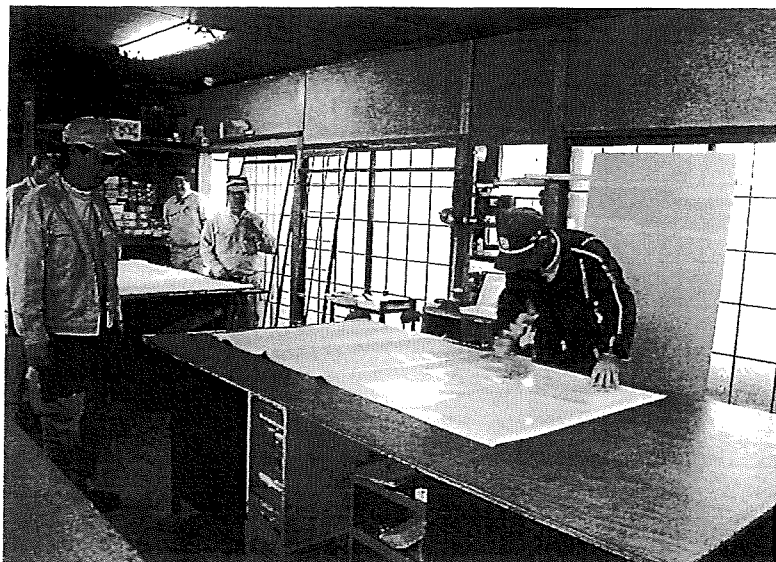
その後三か月間は見習期間として配分金は通常会員の三分の一。三か月を過ぎると一人前の配分金がもらえるようになる。

襖・障子班は密度の高い短期講習

襖・障子班員の認定証を受けた人はこれまでに十二人。このうち現役で就業しているのは五人である。

襖・障子講習会講師の金子政司さんが入会した十数年前は、襖・障子の技能講習会はまだまだなく、襖・障子グループに入っても最初は襖・障子の運搬や積み下ろしを手伝うだけだった。先輩会員の仕事を見様見まねで覚え、一とおり貼れるようになるのに二十日ほどかかった。

それを現在は三〜五日で教えている。最初の三日間で貼り方を教え、その後の二〜三日で発注者



襖・障子班で認定証を受け、現役で就業している会員は5人。認定証をもらっても1か月は見習期間として就業し、その後、正式班員となる

宅に同行して、お客さまとの折衝、見積りの方法、襖・障子の引き取り、納品の仕方を教えて、そこまで終わった人に認定証を出している。その後一か月間は見習期間として他の班員の八〇%の配分金で働き、その後は正式班員となる。

大工・左官・塗装・運搬の各班の場合

このほか、大工・左官・塗装・運搬の各班で技能職種認定制度が行われている。

このうち大工・左官・塗装の三職種は全員が元本職の人たちで構成。技能的には完成した人たちがばかりだが、それに加えてシルバー会員として安全と接客対応のルールが決まっており、新たな入会希望者に対しては、班長がルールを教えて認定証を出している。

運搬班は草刈りや剪定の残しを軽トラックで処分場まで運搬する技能班で、この場合も独自の安全と接客対応のルールを教えてから認定証を出している。

これまでに認定証を交付した人数は、大工十人、左官二人、塗装四人、運搬十五人である。

センターの概況と技能職種の今後

センターの近年の事業実績は下降傾向にある。その間に会員の口コミによるPR作戦を展開したほか、数十万円を投じて新聞折り込みでチラシを全戸配布するなど、何度か受注の浮揚策を試みた。しかし、その効果は長く続かない。チラシでは十分な費用対効果が得られないことが次第にはつきりしてきた。

今後事業所や公共事業からの大幅な受注増を期待することは難しい。シルバー事業の将来は、やはり地域に密着し地域から信頼され、それをベースに地域のニーズに即した事業を開拓していくこ

とにかかっている。その信頼のベースを築いているのが草刈り、剪定、襖・障子などの技能職種の活動である。

時には応じきれないほどの注文があり、一部の職種では会員の絶対数が不足している。しかし、認定証交付の条件が緩められることはなく、それが民間業者では及ばないほどの高いレベルを維持している。

「この仕事をしていて一番うれしいのは、同じお客さまから二回、三回と繰り返して注文をもらえたときです」と織田さん、西野さん、金子さんは口をそろえる。そのために繰り返し指名されるような仕事をしようと班員に呼びかけている。

例えば西野さんの剪定班では、一年に一回先方からの電話連絡を待つだけではなく、合間を見て得意先を回って植木の状態をチェックしている。植木が元気が、葉の色が変わっていないか、病気がかかっていないかを見て回り、必要ときには施肥や薬剤散布のアドバイスをする。それが次の注文につながり、センターへの信頼につながる。

不況の中でシルバー人材センターに絶えることなく注文が入ってくるのは、そうした活動に支えられている部分が多い。その効果もあって、二三年度の事業実績は前年を上回る見込みである。