

シルバー人材センター受託事業における接遇の

--- ポイント  ---

公益財団法人 藤沢市まちづくり協会

シルバー人材センター運営委員会監修



“ 今度も気持ち良く、安全に作業するために、他の会員やお客様に  
対する接し方に気を付けましょう！”

#### ■ 清潔な身だしなみ

- 髪、爪は？
- 顔は？
- 服装は？
- 靴は？

#### ■ コミュニケーション

- あいさつをしましょう。
- 返事をしましょう。
- わからないことは聞きましょう。
- ありがとうを言きましょう。

#### ■ コロナウイルス等感染症対策

- マスクを着用しましょう。
  - ・ ・ただし、高温や多湿といった環境下では、熱中症のリスクが高くなるおそれがあるので、屋外で十分な距離（2メートル以上）が確保できる場合には、マスクをはずすようにしましょう。
- うがい・手洗いをしましょう。
- 会話をする際は真正面を避けましょう。

#### ■ ハラスメントの禁止

※ハラスメントは人権侵害です。常識や社会通念は変わるものです。

昔はOKでも今はNGというものもあります。

相談や苦情があった事案について、事務局は事実関係を調査し、事実が認められた場合には適切な措置を講じます。

「そんなつもりはなかった」、「気が付かなかった」では手遅れです。

#### ○ セクシャル・ハラスメント（セクハラ）

- ・ 性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問及び発言
- ・ 不必要な身体への接触
- ・ 交際及び性的関係の強要 など

#### ○ パワー・ハラスメント（パワハラ）

- ・ 人格を否定するような言動を行うなどの精神的な攻撃
- ・ 性的指向や病歴などの機微な個人情報について、本人の了解を得ずに他人に暴露するなどの個の侵害 など

#### ○ モラル・ハラスメント（モラハラ）

- ・ 精神的な攻撃や嫌がらせ  
暴言、いやみ、侮辱、陰口、無視、挨拶しない など

※本紙の内容は、主なポイントに絞って記載しています。

それでは、今日も  に作業にとりくみ、

気持ち  い一日にしましょう！