

シニアが活躍する企業の実例集

高齢者活用マニュアル

シニアの力が



地域の力になる



とよなか生涯現役サポートセンター“Sサポ”
豊中市生涯現役促進地域連携事業推進協議会

ご挨拶

少子高齢化が進む中、豊中市は健康と生きがいづくりの推進として、生涯を通じて、健康で生きがいをもって暮らせる環境づくりを進め、高齢者の社会参加の促進などに取り組んでいます。こうした取り組みの一つとして、豊中市シルバー人材センター、豊中市社会福祉協議会、豊中商工会議所などと豊中市生涯現役促進地域連携事業推進協議会を設立し、平成28年(2016年)10月から生涯現役促進地域連携事業を国から受託して実施しています。

本事業ではシニア人材の健康状態、職業経験、経済状況等個々の状況に応じて意欲・能力を発揮できる機会・場を創出することや、シニア人材の経験・能力を発揮したい、社会に貢献したいというニーズを満たすことで、地域の課題や企業の人手不足などの解消をめざしています。

令和元年(2019年)10月には事業開始から3年が経過し、令和元年末までに280人以上の高年齢者の就職が実現しました。シニア人材を採用・活用する際には、若い世代とは違ったメリットもある一方で留意する点もあることから、本事業を通じたシニア人材採用の事例集を作成しました。本冊子を参考にいただき、地域において増加している元気で働く意欲のあるシニア人材を活用し、人手不足の解消や企業の成長に役立てていただければ幸いです。

目次

ご挨拶	1
高齢者を活用するために	2
提言「スキマ仕事で高齢者の社会参加促進」	3~4
企業の事例紹介	
① 淳風とよなか「年齢に関係なくシニアの経験を活かす」	5~6
② 太鼓亭「家族のような店でお母さん、おばあちゃんの役割を担う」	7~8
③ 日清医療食品株式会社「丁寧な仕事で病院・福祉施設の給食を提供」	9~10
④ 株式会社千鳥屋宗家「シニアパート中心に和菓子店を運営」	11~12
⑤ 株式会社ライフコーポレーション「シニアも成長可能」	13~14



高齢者を活用するために

“Sサポ”では、平成28年度から令和元年度まで、毎年対象分野を変えて、豊中市内の事業所とシニアに、就労に関する現状と意向を把握するアンケート調査及びヒアリング調査を実施してきました。その中から、高齢者を活用するために役立つと思われる調査結果を紹介します。

① シニアの多くは健康で体力がある

実感されていることとは思いますが、現在のシニアは以前の同年代と比べて健康で体力もあります。H28年度調査では、健康状態が「良い」「普通」の人が94%でした。スポーツ庁の実施している調査でも、現在の70歳代は、20年前の5歳若い年代よりも体力テストの点数が上で、男女とも年々体力が向上しています。

② シニアの働く意欲は非常に高い

経済的な要因、健康維持のため、生きがいのため、シニアは高い就労意欲を持っています。H28年度調査(60歳以上の市民900人対象)によると、現在7割以上の人働いており、健康で必要とされる限り働きたいと考えているシニアが半数以上でした。

③ 短時間・不規則の働き方など多様な就業形態が可能

シニアは年金で一定の生活費が保証されている人が多いことや他にもやりたいことがあるため、短時間で良い、不規則でも良いなど、忙しい時に助けてほしいという多様な働き方ができます。

④ 早朝の仕事、接客などの強みがある

シニアには前項のほか、早朝の仕事をいとわない、接客業などで人生経験を生かした対応ができる、業務上の経験があるなどの強みがあります。またまじめできちんとした勤務態度なども評価されています。

⑤ シェアの工夫で働きやすくなる

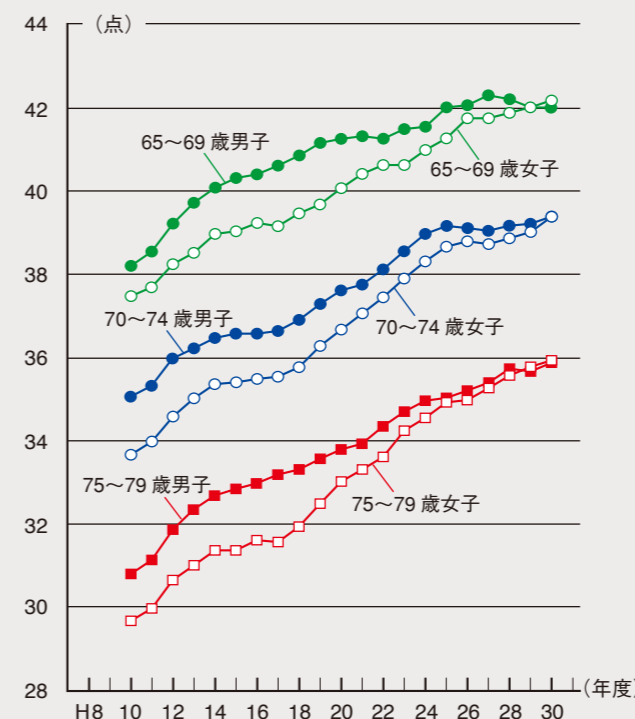
短時間労働に対応できることを生かして、複数の人で仕事をシェアすることや、公園管理における剪定作業や介護現場で見られるように専門業務と一般業務を切り分けることで、既存の従業者にとっても働きやすい職場になります。また、一度に扱う荷物の重さを抑えることで、シニアはもちろん、女性にとっても働きやすくなるという工夫もあります。

⑥ シニアを必要としていることを示す

最後に、多くのシニアが年齢による不採用という見えな壁に阻まれているので、シニアを受け入れ可能な企業であれば、「シニアの方も来てください」という意思を明示することでより多くの応募につながると考えられます。とくに高齢のシニアは「次の仕事はないかも」と最後の仕事先として慎重に選んでおり、労働条件や職場の雰囲気に関して率直に示すことが求められています。

これらを参考に、シニアの活用を積極的にご検討いただければ幸いです。

新体力テストの合計点の年次推移(65歳以上)



出典：スポーツ庁「平成30年度 体力・運動能力調査」



スキマ仕事で 高齢者の社会参加促進

牧里 每治 Tsuneji Makisato
関西学院大学 名誉教授
日本地域福祉学会 元会長

日本の人口も徐々に減少し、生産力や消費力を遜減させる社会になっていくと警鐘が鳴らされている。人口減少だけでなく人口高齢化のスピードも衰えず、日本経済を維持していくための労働力の慢性的不足が危機感をあおっている。その労働者不足を外国人留学生や外国人技能実習生で補うよう改正入管法も施行された。かつての高度経済成長を下支えした地方農村からの出稼ぎ労働者のような使い捨てではなく、日本社会の足許をみれば、まだまだ働ける高齢者が多く存在していることを忘れてはいないだろうか。しかし、定年退職した高齢者を雇用するにはハードルが高いことも理解はできる。プライドの高い高齢者や健康面に不安の残る人材をあえて採用するには雇用主も勇気のいるところだろう。中小零細企業にしてみれば、従業員を安定的に確保できなければ、営業もままならない。かと言って、フルタイムの雇用を保障するだけの余裕のない事業所も多く、人手は足りないのだけれど、非正規雇用のパートやアルバイトを入れることしかできない。一人一日雇うだけの余力はないが、一日数時間の仕事や一時に短い時間に人手が必要という仕事はあるので、雇用でなくても短時間の手伝い仕事を担ってくれる人材は喉から手が出るほど欲しい。労働者の生活を守る雇用環境を破壊しようというわけではないが、ちょっとしたスキマ仕事や一斉に短時間作業を手伝ってくれる人がいるなら紹介・斡旋してほしいというのが事業主のホンネではないのだろうか。

翻って、働く側の高齢者の立場に立つと、確かに無

年金や低額年金では暮らしも成り立たないので、まとまった仕事をさせてもらえる雇用労働者になりたい人もいる。他方、十分とはいえないまでも年金や社会手当もあって、孫にお小遣いをあげ、遊興費を賄うくらいの高齢者も存在する。数は少ないが、リタイアしてもう雇われ仕事はしたくない、好きな趣味と余興に自由に過ごしたい、生活費の心配はないので世のため人のため残りの人生はボランティア三昧に暮らしたいという高齢者もいるだろう。高齢者の社会へのつながり方やかかわり方はざっと見て三つの階層がある。

雇用でもない社会貢献でもない、いわゆる中間的就労やアルバイトとボランティアの間のようなスキマ就労は探し出せばいくらでもあるのではないだろうか。買い物した人へのお運びさん、清掃や片づけの助っ人、配膳や新聞配達、チラシのポスティング、数え上げればきりがなが、短時間で集中的に求められるスキマ就労をそれぞれの事業所から切り出せないだろうか。高齢者の側から見ると、チームで取り組むとかりレーで従事するというスタイルである。この種のスキマ就労の円滑な成立は、単に安い労働力としてとらえるのではなく、孤立しがちな単身高齢者の社会参加につながるとか、シャッター通り化しがちな商店街の活性化につながるとか、つながりを失いつつある地域社会の助け合い、支え合いといった社会貢献という意味や付加価値を生み出す発想があるかどうかにかかっている。

このようなスキマ就労の現実的課題は、需要と供給をマッチングさせる仕組みの運営と維持だろう。いわば紹介と斡旋という仲介者が存在しないと、人材の発

掘もスキマ仕事の調達もできないのである。スキマ仕事の切り出しにしても、だれにその手間のかかる仕事をお願いするかは間に立つ、いわゆるコーディネーターという役割を担う人材が不可欠である。ハローワークやシルバー人材センターのような就労斡旋組織ではなく、こまごまとしたスキマ仕事を時間や内容や必要量まで臨機応変に調整する機関が必要である。このような地元貢献する高齢者の社会参加を促進するスキマ就労を紹介・斡旋・調整する仕組みは、企業と行政の公民協働でシステム化しないと成功しないだろう。



Profile 牧里 每治

関西学院大学 名誉教授、日本地域福祉学会 元会長
専門は、地域福祉論、コミュニティワーク、福祉計画論、社会起業、NPO ほか。
日本学術会議 連携委員「社会学」分科会、日本生命済生会 理事、コープこうべ 理事、大阪府社会福祉協議会 理事、豊中市社会福祉審議会委員長、ほか。
主な著書
『福祉系NPOのすすめ』ミネルヴァ書房(2011)、『社会起業入門』ミネルヴァ書房(2012)、『地域再生と地域福祉』相川書房(2017)、『コミュニティをエンパワメントするには何が必要か』監訳、ミネルヴァ書房(2017)、『外国人と共生する地域づくり』明石書店(2019) ほか。

淳風とよなか



シニア活用のポイント

- シニアは振りが大きいので年齢でなく本人を見る
- 経験からの気付きや業務改善の提案がある
- 新しいことは覚えてもらうが、何より経験を生かしてもらう

年齢に関係なくシニアの経験を活かす

おしごとカフェで80代の男性を宿直業務に採用

淳風とよなかでは186人の職員がいて、そのうち49人が55歳以上です。内訳は男性11人、女性38人です。近くから通う人がほとんどです。

『おしごとカフェ』を通じて、宿直の仕事で80歳の男性(Aさん)を採用しました。また厨房の委託業者も人手が足りないということだったので、『おしごとカフェ』を紹介しました。

Aさんは、週に1~2回宿直に入ってもらっています。宿直の仕事は4人で担当していて、いずれも60歳代後半以上のシニアです。

宿直の仕事は18時から翌日9時までの拘束時間で、21時30分~5時30分は仮眠時間です。何もなければ実働1時間程度で、電話の受付をしたり、巡回をして戸締まりをして仮眠します。月に1~2回、救急の窓口対応をする場合があり、その時は玄関を開けたり、書類を整えたりする必要があります。Aさんの場合は、この2ヶ月で既に2回、救急対応をしてもらいました。

今回の『おしごとカフェ』では、申込みの早かった方から順に、お試して3回来てもらいました。Aさんはまじめに取り組んでいただいていたので採用しました。「まじめに取り組む」という点が大事です。Aさんは見た目にも若く、元気です。社会福祉系の経験はありませんでした。

宿直にシニアが多いのは、シフトに入れる日の制約が少ないことも理由です。40歳代だとダブルワークされる方が多いので、入れる日に制約があります。

デイサービスの送迎や用務などでもシニアが活躍

他にシニアの多い職場として、デイサービスの送迎、用務、シルバーハウジングの生活援助員などがあります。

送迎では4人のシニアが働いています。用務は施設メンテナンスの仕事も兼ねています。シルバーハウジングの生活援助員は、市の委託を受けて、市営住宅の一室で管理人のような業務を行うものです。現在、60

歳代以上の3人が働いています。1人暮らしの多い市営住宅の一室に集える場所が用意されていて、9時から17時まで1人で担当し、簡単な相談にも対応します。

これらの仕事は特にシニアに限定しているわけではないのですが、業務の特性から、シニアが多く働いています。

短い仕事では清掃が1日5時間、送迎は中抜けがあって1日4~5時間です。それ以外は8時間の仕事です。介護職では、若者からシニア層まで幅広く働いています。

資格のいらない、補助的なサポート業務はたくさんある

訪問介護の登録ヘルパーには60~70歳代が多く、38人のうち7割が55歳以上です。皆さん料理が上手で、臨機応変に対応し、コミュニケーションに関しても年齢が近いので利用者さんとの距離を縮めるのが早いようです。ものごとを良くしていく、応用していく意欲が必要です。

資格に関しては、『おしごとカフェ』での説明でも「何も考えず、まず来てください」と言っています。なぜならば、資格のいらない仕事、補助的なサポート業務は非常に多くあるからです。資格がなくても、今までの経験をフルに生かしてもらえればと思います。

年齢だけで判断せず、まずは来てもらう

求人はハローワークを通じることが多いです。職員からの紹介の場合もあります。例えば自分が体調不良で辞めないといけない時に代替わりの人を紹介してくれるなどです。

採用に当たっては、シニアは同じ年齢でも元気な人とそうでない人の差がかなり大きいので、年齢だけで判断せずまずは来ていただくという方針で面接をしています。

シニアならではの気付きがある

シニアはいろいろな経験を積んでいます。例えば、用務の作業部屋の1つには工具や備品がありますが、自分たちで部屋の

中を入れ替えて、使い勝手が良くなりました。これまでの経験から整え・まとめのスキルを持っている方もおられます。

またシニアならではの、ちょっとした気付きがあります。業務の流れを工夫されることで、新しい風が流れます。日々の定期的な作業でも動線を工夫したりして、現場が働きやすくなっています。新しく来てくれたシニアの人は、当初は「私みたいなものを雇ってもらって」と控えめにお願いしましたが、経験を生かして、「こうしたい」「ああしたい」とモチベーション高く取り組んでいただいています。最初はいつまで働けるのだろうかと心配する人もいますが、仕事を認められたと感じると新しい提案をしてくれたりもします。

新しいことを覚えてもらうより、経験を生かしてもらう

新しいことを覚えてもらう際には完璧を求めるよりも大枠で理解してもらうようにしています。むしろ、今までの経験で得たそれぞれの特技・長所を生かし、無理せず長く勤めてもらいたいと考えています。来た人は施設で活躍していただける限り、年齢を理由に辞めてもらうことはありません。

配慮していることとして、ひとつひとつの業務をしっかりとこなしてもらい、無理なく、息の長い勤務をしていただけるよう心掛けています。

山本 智志 氏 理事・施設長
辻崎 智幸 氏 事務長
井上 圭祐 氏 庶務

事業所概要

社会福祉法人淳風会
淳風とよなか
所在地：豊中市二葉町2-4-5 ほか
平成12年4月設立で、豊中市南部を中心に、特別養護老人ホーム・地域密着型特別養護老人ホーム、デイサービスセンター、訪問介護サービス、居宅介護支援事業所、小規模多機能ホームなどの福祉施設を運営し、庄内地域包括支援センターの運営も受託しています。



家族のような店でお母さん、おばあちゃんの役割を担う

55歳からの
新規採用も多い

全店でパート・アルバイトの方が900名弱おり、そのうちシニア年代は約200名です。全体では7割が女性ですが、男性は学生アルバイトが多いので、シニアでは女性が9割以上です。50年近く営業しているお店もあり、20年以上勤めている方もおられます。近年開業した店では若い人が多い傾向があります。55歳からの新規採用者もたくさんおられ、70歳代後半の方も働いています。

太鼓亭は各業態を合わせて47店舗あり、豊中市内には9店舗あります。太鼓亭（うどんフルサービス）、金比羅製麺（うどんセルフ）、そば太鼓亭（生蕎麦セルフ）、だし蔵（だし茶漬、すき焼き）、天ぶら食堂おた福（天ぶら）の店舗があります。どのタイプの店舗にもシニアのパート従業員が働いています。

Sサポの『おしごと説明会』をきっかけに入った方もいます。

シニアは気配りが行き届いている

社内でシニアだからという区別はありません。フロア・ホール（注文・接客・レジ）、キッチン（調理）、それぞれでシニアが働いています。セルフ店では調理しながら接客もすることになります。フルサービスの店舗では、シニアの方は「調理が好き」などの理由で、キッチンを希望される方が多いです。セルフ店での接客では、学生とは経験が違うので、気配りが行き届いていて、ホールで作業したり、レジ打ちをすることも多い傾向ですね。注文を取るタブレット端末にも「難しいなあ」「こんなんでできるかなあ」と言いながらも取り組んでいます。またシニアが調理すると、よりベテランらしく見える面もあります。

家族のような店でお母さん、
おばあちゃんのような安心感

太鼓亭ではお店のコンセプトとして、「家族のような店」を意識しています。おばあちゃん（シニアパート）がいて、お父さん・お母さん（子育て世代のパート）がいて、

子ども（学生アルバイト）がいるような。お店にはいろんな年代のお客さんが来られるので、シニアの方がいると、自分のお母さん、おばあちゃんのような、家に帰ってきたような安心感があります。

若い従業員の教育にも、社員だけでは手が回らない部分もありますので、「そんなんしたらあかんで」と教えていただけるのは助かります。自然とそういう雰囲気になっていただけます。もちろん正式にトレーナーとして任命することもあります。

社内ではDonDon制度というものを実施しています。これは同僚が何か良いことをしたら、「めっちゃええやんDonDon」というカードを渡すというもので、働く人が互いに良いところを認め合うのを形にしたものです。そういう形でなくてもシニアの方には自発的にほめていただいています。

シニアの皆さんは、とても長く働けていただいています。すぐ辞めてしまうとお店のレベルが上がっていきませんので助かっています。ベテランの方にはファンがいる方もおられます。

健康経営で、従業員とは
よく話をするように心がける

長く働いていただくためにシニア従業員の負担を軽減する働き方を考えていますが、一概には言えない所があります。例えば、良かれと思って「少しシフトを減らしてもいいよ」と言っても「私はまだまだバリバリです」と言われることもあります。話し合いながら、お互いに良い均衡点を探っています。

太鼓亭として全社的に「健康経営」を打ち出しています。これは、従業員がまず元気でないと健全な経営ができないというもので、従業員にはしっかり身体を整えて、なるべく長く働めていただけるよう、働く時間や日数を調整しています。

長く働めてもらうために心がけていることとして、よく話をするようにしています。気配り、心配り、足配りと言って、顔を見て伝えることが大事だと考えています。しんどいことについても、お互いの意見をしっかり話すことにしています。

面談や朝礼の他、各店舗では月に一回、ティーパーティーといって、お店のスタッフによる会議を開いています。議題としては、「お客さんに喜んでもらうにはどうしたら良いか」とか「お花を植えたらかどうか」とか「蛇口の調子が悪い」とか「のほりを立てましょう」といった内容です。会社では、そこにお茶やお菓子を提供して場づくりをしています。店長に対しては、地区統括リーダーが定期的に巡回してコミュニケーションの場をできるだけ作るようにしています。

また全店統一技能コンテストの4大会を開催しています。天ブライド（天ぶら技能）、イケメン（手打うどん）、だしきる（煮出し技能）、愛つなグランプリ（接客コンテスト）の4つで、やりがいにつながる取り組みとしています。

女性が活躍するタイプのお店

求人はSサポの『おしごと説明会』の他、広告・求人媒体、スタッフの紹介、店舗での貼り紙の募集などで求人しています。シニアは求人広告を見て来る方が多いです。紹介による求人は、紹介者が長く働いている方ほどお店が好きなので、お店に共感していただける方を紹介していただくことになり、圧倒的に長く続きます。お店で募集する時は、家族的な構成になるように意識して、若い人が少なければ学生、シニアが少なければシニアという形で募集しています。

女性が活躍するお店が多く、店長以外は女性ということもあります。仕事ではありませんが、お金だけではなく、自分のためにもなっているようです。

現在、求人が難しい状況が続いているので、長く働めていただけるシニアの人は当社としても頼りにしています。



シニア活用のポイント

- 家庭のお母さん、おばあちゃんの安心感がある
- シニアは気配りが行き届く
- スタッフとはしっかり話をする

■ 谷本 勝弘 氏 組織開発室副室長

事業所概要

株式会社太鼓亭

本社所在地：箕面市船場東2-7-50
昭和46年設立。従業員930名（社員80名、パート850名）。めん処「太鼓亭」、讃岐うどん「金比羅製麺」、生そばセルフ「そば太鼓亭」、関西おだし専門店「だし蔵」等北摂地域を中心に、47店舗を展開。豊中市内に9店舗がある。「100年先のカラダを創る」を企業ビジョンとしている。



丁寧な仕事で病院・福祉施設の給食を提供



関西の事業所で働く従業員の半数以上がシニア

全社の従業員46,527人のうち、60歳代以上は18,460人(39.7%)と、約4割で、平均年齢は50.72歳とシニアの多い職場です。岡山を含む関西支店では、55歳以上が2,496人(56.4%)、うち70歳代が776人、80歳代も15人いて、最高齢は83歳です。シニアの男女比は1:4程度で女性が多いです。

70歳代の方も採用していて、80歳代の方には70歳代で入社された方もおられます。

求人募集は、ハローワークや折込広告、インターネットの求人サイトが主で、その他面接会や働いている方の紹介でも応募を受け付けています。その中でシニアの方の応募も多数いただいています。

Sサポの関係では、2019年5月の『おしごとカフェ』や、その後の『合同説明会』で採用しています。

病院や福祉施設などで食事を作る仕事

仕事内容は、病院や福祉施設などで、朝・昼・晩それぞれの食事を作ります。栄養士や調理師の方もいらっしゃいますが、調理補助の方がほとんどで、仕込みや盛付、配膳・下膳、洗浄の実務を行っていただいています。

勤務時間は8時間フルタイムや3~5時間程度の短時間など様々で、勤務の時間帯も早番や遅番があるため、ライフスタイルに合わせて働いていただいています。大きな病院などでは夜3時間の洗浄だけという働き方もあります。当初は、8時間勤務だった方も、5時間勤務への変更も可能で、長く続けられる対応を取っています。基本は週3日以上勤務で、週5日の人もいれば、家庭の都合によって週3~4日の人もいます。

研修は初日と2週間後に行っています。手洗いなど衛生面の研修が中心です。

デイサービスなど小規模の施設では3~4名、大規模な病院だと正社員含めて50名を超える方に働いていただいています。

シニアの場合、応募の際に「60歳を超えていますが大丈夫ですか？」という問い合わせを多くの方から頂戴します。調理は

未経験の方が多くいますが、身近な食材ですので、盛付や仕込みに抵抗感は少ないようです。

シニアの方は人生経験が豊富で、仕事が丁寧

シニアの方の良いところは、人生経験が豊富で、丁寧な仕事をする方が多いところ

です。孫におもちゃを買ってあげたいと働き始める方や、20歳代の若い従業員に影響を受けてスマホを持ち始める方もいらっしゃいます。3時間の勤務のために化粧をして服もきれいにしてお出でることが生きがいという方もいらっしゃいます。

職場にはシニアが多く、同じ世代の仲間がいるのは心強いと思います。

シニアの方には、これまでの経験やスキルを活かしてもらおう感覚で

若い従業員は、入社後に大きく成長してもらおうことを期待しますが、シニアの場合にはもともと経験やスキルを持っているので、それを活かしてくれたいという感覚でいます。それはご自分でも分かっていると思います。

健康面の心配はありますので、何か起こった時のために、中には家族の連絡先を聞いている方もいます。健康面では気を遣って、無理はしてもらわないようにしています。例えば、骨折をしても治りが遅いので、1~2ヶ月の回復期間をみていて、連絡を取りながら、職場復帰できるかを確認します。その間は他の事業所の方に応援に来てもらうか、新規で採用するかの対応を取っています。

残念ながら、介護やご病気により、仕事を離れることもあります。

シニアだから特別ということではなく、平等な仕事です。重いものには台車を用意して、助け合いを行っています。大変な時は自分で若い方や体力のある方に声掛けをされています。

献立の裏に感謝の言葉も

長く働いている方では、他の会社を定年になった後に入社して、20年ぐらいい働かれており、永年勤続表彰を行うことで、や

る気につながっています。秋には慰安旅行として、1泊2日の温泉旅行に行ったり、USJなどバスツアーに行ったりもしています。

命に関わる仕事ですので、ご利用者様からのお手紙にやりがいを感ずることもあります。献立の裏に感謝の言葉を書いてくださるご利用者様もいて、いただいた時は飾っています。

毎日の業務に対して、安全で安心なサービスを心がけることはもちろんですが、これからも医療・福祉施設向け給食サービスのリーディングカンパニーとして恥ずかしくない画期的な取り組みを行っていきたくと考えています。



松下 千尋氏
関西支店 管理部 受託管理企画課

事業所概要

日清医療食品株式会社

本社所在地：東京都千代田区丸の内2-7-3 東京ビルディング20階
1972年設立。社員数46,527人。豊中市内も含む、全国各地の病院・医院、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、保育施設等で、給食の受託業務などを行っている。全国に16支店・16営業所があり、関西支店は大阪府・兵庫県・和歌山県・岡山県を担当している。

シニア活用のポイント

- 丁寧な仕事をする人が多い
- 自身や家族の状況にあわせた働き方をさせていただく
- ケガ・病気からの回復期間は長くみる



シニア活用のポイント

- 元気で仕事ができれば何歳までも
- 経験値を生かした接客で売上アップ
- 個人差を見て育成する



シニアパート中心に和菓子店を運営

シニアのパートがほとんど
パートが店長も担う

千鳥屋宗家の従業員は全社で500人いますが、社員は50人以下で、パートがほとんどです。パートで店長をされている人もいます。年齢は55歳以上がほとんどで、最高齢は70歳代でしょうか。社長も77歳ですし、元気で仕事ができれば何歳まで働いても構わないという姿勢です。営業で男性がいるほかは、ほぼ女性です。取り扱っている商品の性質上、シニアの方のほうが話が合いますし、安心感があります。店舗は京阪神一円に約150店舗を展開していて、駅前に路面店を中心に outlet しています。他にイオンやイトーヨーカドー、阪急・阪神・近鉄百貨店にも outlet しています。

商品は全て尼崎と西宮の工場で製造していて、そこでもパートがメインです。

仕事はすべて店で完結

店の仕事は、販売と発注、納品、品出し、店舗の清掃・メンテまで店で完結させています。贈答品の発送やのし書きも通常は店でします。パートの面接も、営業が同席する場合もありますが、店長が各店で行っています。

営業担当は各店を3~4日に1回は回っていますので、店内の力仕事やお客さんのクレームなど、何か困りごとがあれば営業がフォローしています。

主な商品は千鳥饅頭や栗果の里、丸房露(ポーロ)などで、みたらし小餅も人気です。商品開発は本社の専務が中心に行っていますが、全店から現場の店長の意見を取り入れています。

贈答や粗供養、帰省土産でよく商品が出ますので、繁忙期は12月から1月にかけてとお中元・お盆・お彼岸の時期です。洋菓子のミオールの場合は2月のバレンタインデーも忙しい時期です。

経験を生かした接客で売上アップ

シニアの良い点は、安心感があり、お客さんと話が弾むことです。落ち着いた店では客層が50~60歳代ですので年代が合います。今までの経験を生かした接客で売上

がアップしています。地域密着型で、お客さんはほとんどリピーターなので、顔なじみになるためにも、声掛けなどをしていて、人間関係が大事です

研修は個人差を見て対応

研修にあたっては、個人差があるのでスキルに合った教え方が必要で、店長の経験が生きています。

パートの研修は、レジ・包装など現場で店長を中心に行っています。全店舗でお客さんにお茶と試食を提供しますので、その出し方やマナー、おもてなしの研修も行っています。早いと1~2週間、通常は1~2ヶ月で仕事を覚えます。半年かかる人もいます。

2ヶ月の試用期間では、できるかできないかより、どれだけ努力されているかを見えています。例えば包装がうまくできなくても、持ち帰って練習される方もいます。そんな方はだいたい半年ぐらいで成長されます。できないことを年齢のせいに行っている人は続かないですね。

長く続くために様々な配慮

パートでも早い人で1年、だいたい2~3年ぐらいで店長を任せられることがあります。お店ではこの道何十年という方もいます。長くなるとマンネリ化を防ぐために異動することもあります。逆に、合わなくて辞める人は1~2週間で辞められます。

交通費も2km以上なら支給して、安心して働けるようにしています。

また、キャンペーンで対象商品の店舗の売上が全店の3位以内になると店長会議で表彰しています。

真剣に顧客を作ろうとしている店では店もいい雰囲気になっています。パートでもプロ意識をもって働いていただいています。

Sサポのイベントではポスターを掲示してもらったり、場所を提供いただいたり、よくバックアップしていただいていると思います。参加者からもとても反応があり、採用につながっています。今後もSサポの『おしごと説明会』などに参加していきたい

と考えています。



西岡 幹雄氏 営業係長

事業所概要

株式会社千鳥屋宗家

本社所在地：兵庫県西宮市六湛寺町14-4

創業は寛永7年(1630年)。千鳥饅頭など菓子の製造・販売を事業としている。京阪神の路面店や百貨店、空港・駅ナカなどに約150店舗を展開。豊中市内に6店舗がある。製造は尼崎と西宮の工場で一括して行っている。グループ企業に洋菓子のMIOR(ミオール)があり、豊中店がある。

シニアも成長可能

シニア活用のポイント

- 朝が苦にならない人が多い
- 接客・コミュニケーションに人生経験が生きる
- シニアも成長可能として評価する仕組みを導入

シニアは全従業員の4分の1以上
早朝の仕事で多い

ライフに今年上期(3~8月)に採用されたパートタイマー 3,000人余りのうち、55歳以上は約400人で、10%強です。在籍者全体では近畿圏150店舗で2万人余りのうち、55歳以上は4分の1以上です。男女比は3:7で女性の多い職場です。

年齢で絞った募集はしません、高齢の人は朝早い仕事の希望者が多く、夜遅くの仕事は少ない傾向があります。早朝の3時間だけという仕事もあります。6時から始まる業務では、シルバー人材センターからも多く来られています。

シニアの人も現役世代と同じ仕事をしています。能力は年齢よりも経験によりますので、接客・レジなど、どこでもシニアが働いています。

65歳以降は勤務時間は週18時間までに限定しています。

店内の募集を見て来る人が多い

年間約6,000人の求人は店ごとの判断で行っています。ウェブ広告も利用しますが、同じぐらい店内の募集ポスターを見て来る人も多そうですね。店で近所の人と顔を合わせたくないなど、近所で働くのが嫌な人もいますので、近くから来る人と離れたところから来る人等様々です。シニアに限りませんが、清掃の仕事も募集しています。

レジなど仕事を習得されるまで、全員での集合研修を1~2回実施しています。また掃除や荷降ろしなど研修のない仕事も多数あります。

店舗の募集では既にお店に来ている人が対象になりますが、Sサポの『おしごと説明会』では通常出会わない人に出会えます。『おしごと説明会』を通じて何人か採用しました。参加した印象では、職種を限定して人数を絞った方がいいと感じました。

豊中市との共催であることは、会社の宣伝、会社の周知を上げることにもつながりますので、社内で喜ばれています。

シニアも成長可能

40歳と60歳ではそれほど能力に差はなく、シニアであっても何の違和感もありません。シニアは社会経験がある分、接客やコミュニケーションに人生経験が生きています。早朝が苦にならないのも良いところです。

シニアだから課題になるということは、とくにないと思っています。健康面は気になりますので、65歳で線引きをしています。それでもシニアがすぐ休むなどの話は聞きません。どの年代についても、働く時間は相談で決めていて、シニアだからといって特別扱いはしていません。重いものを運んだり、動き回る仕事は、店長の判断で避ける場合があります。

60歳を超えた役職者や、55歳以上の店長はたくさんいます。またパートで活躍されている人も非常にたくさんいます。60歳代前半で入社して65歳で辞めてしまうのではあまりにも活動期間が短かすぎます。現場から「この人が定年でやめるのはもったいないし惣菜づくりの仕事が回らなくなる」と提言があり、店舗と調整をしたケースもあります。

4年前から人事制度の改革を行っていて、これまで60歳で成長が終わる想定でしたが、65歳まで成長可能ということで昇給可能に変更しました。離職防止のため、習熟度に合わせて給料が上がっていく仕組みを考えました。仕事のスピードや感覚は作っていくことができます。商品がいつ入ってくるかの判断は経験がものをいいます。



井上 哲郎氏
近畿圏人事部 人事・採用課課長

事業所概要

株式会社ライフコーポレーション
大阪本社所在地：大阪市淀川区西宮原2-2-22
創業は明治43年。昭和36年にスーパーマーケット1号店として豊中店を開設した。スーパーマーケット「ライフ」を近畿圏・首都圏に約270店舗チェーン展開している。豊中市内には豊中・岡町・庄内・服部・三国橋の5店舗がある。従業員約27,000人。

シニアが活躍する企業の実例集

高齢者活用マニュアル

とよなか生涯現役サポートセンター“Sサポ”

豊中市生涯現役促進地域連携事業推進協議会

お問い合わせ

豊中市市民協働部くらし支援課

〒560-0022 豊中市北桜塚 2-2-1

TEL : 06-6858-6863 FAX : 06-6858-5095

mail : kurashi@city.toyonaka.osaka.jp

発行日：令和2年(2020年)3月