

# 平成 24 年度「高齢者雇用開発コンテスト」奨励賞

		NO.	
フリガナ 事業所名	カブシキガイシャ 株式会社	フルサトシカノ ふるさと鹿野	
フリガナ 所在地	〒689-0425 鳥取 都道鳥取 郡(市) 鹿野 (町) 今市972-1 府(県) 区 村		
フリガナ 代表者 役職・氏名	(役職名) 代表取締役社長	ナガオ ヒロアキ (氏名) 長尾 裕昭	
フリガナ 担当者 役職・氏名	(役職名) 総務部部长	タムラ ヨシカズ (氏名) 田村 義和	

## 事業所の概要

産業分類  
中分類番号

7 5

(1) 創業	平成16年10月	(2) 業種等	主たる業種 宿泊・飲食業	主たる営業品目 旅館、温泉公衆浴場、飲食 そば打ち体験、農業			
(3) 従業員数	82人 (平均年齢47.9歳)	60歳 ～ 64歳	16人 (①に占める②の 割合：19.5%)	65歳 ～ 69歳	5人 (①に占める③の 割合：6.1%)	70歳 以上	0人 (①に占める④の割 合：. %)
(4) 定年及び 定年後の 継続雇用	定年年齢 <u>60</u> 歳		現在の最高年齢者 <u>69</u> 歳				
A,B,C を ○で、囲ん でください。  ( )内につ いては不要 な文字を二 重線で消し てください。	<p>定年後の継続雇用制度</p> <p>(A) 希望者全員を } (勤務延長・再雇用)より、主に { 正規社員 }          B 一定条件の下 } { 嘱託社員 }          *Bの場合は、条件の具体的な内容を以下に記入してください          ( )          C 制度はないが、運用で ( 勤務延長・再雇用 ) により _____ 歳まで雇用          *具体的な運用内容を以下に記入してください          ( )</p> <p>今後、定年の引上げ・廃止あるいは希望者全員の継続雇用制度の範囲の拡大などの予定はありますか          ( なし )</p>						

# 1 企業の概要

## (1) 沿革・事業内容

(沿革) 平成16年10月 5日 旧鹿野町の町有施設を市町村合併後に第三セクターとして設立  
平成22年 4月 1日 鹿野往来交流館(童里夢)の指定管理受託

(事業内容)

- |               |               |
|---------------|---------------|
| ① 国民宿舎 山紫苑    | ⑥ 鹿野往来交流館 童里夢 |
| ② 温泉館 ホットピア鹿野 | ⑦ 鹿野ふるさと加工所   |
| ③ 鹿野おもしろ市場    | ⑧ 公園管理        |
| ④ 鹿野そば道場      | ⑨ 農作業受託事業     |
| ⑤ そば処         | ⑩ 農園管理        |

## (2) 高齢化の状況及び高年齢者が働いている職場・職務の状況

現在、全社員の平均年齢は47.9歳であるが、パート社員は56.1歳である。その内65歳以上が5人おり、又来年には4人が60歳の定年を迎えることになっている。定年に達した者は本人の希望があれば、正社員は嘱託社員として再雇用し、正社員以外の社員はそのまま雇用延長ということになる。今年中に70歳を迎えるパート社員もおり、会社規程により70歳で退職していただくことになるが、本人の能力によりアルバイト的に短時間勤務で在籍していただくこともありうる。

60歳以上の社員は従前の職場で職務内容を継続し、調理やそば打ち体験指導、加工品の製造等に携わる。役職は解除され責任を負う立場から離れ、業務は軽減化されることになるが、経験者として会社に貢献していただく。

## (3) 高齢従業員の賃金制度

### ① 雇用形態とその種類

60歳で定年を迎えた正社員は本人の希望により、嘱託社員という形で再雇用されるが、賃金はこれまでの社員賃金から嘱託社員の基準賃金に変更される。また嘱託社員、パート社員の場合はこれまでの賃金を継続して行く。尚、嘱託社員、パート社員も能力に応じて昇給制度はある。

賃金構成と構成比率、金額等

(60歳以上の嘱託社員 8人の内)

60歳～64歳嘱託社員 1人 160,000円/月、1人 158,000円/月、4人 6,697円/日給、1人 850円/時給

65歳～69歳嘱託社員 1人 184,000円/月

(60歳以上のパート社員 14人の内)

60歳～64歳のパート社員 1人 800円/時給、3人 760円/時給、6人 750円

65歳～69歳のパート社員 1人 760円/時給、3人 750円/時給

## 2 改善の背景と項目

### (1) 取り組んだ改善項目 (該当する項目に○)

○	1 制度面に関する改善		人事 (採用・配置、雇用・勤務形態)
		○	賃金管理 (人事評価 (考課) )
			組織改編 (組織のフラット化等)
			定年又は継続雇用制度
			その他 (推進体制の整備、制度等に関する従業員への情報提供等)
○	2 能力開発に関する改善		新しい職場での就業
			新たな技能習得等を容易するための教育訓練 (教育訓体制、研修制度、資格取得支援等)
		○	高齢者による若年者への技能継承 (技術指導者の任、マスター制度、マニュアル化、高齢者と若年者のペア就労等)
			その他
○	3 作業方法、作業施設等に関する改善		作業方法 (レイアウト、作業工程、作業姿勢等の改善・工夫)
		○	作業施設・設備、治工具類等の整備・改善
			その他
4	4 新職場・職務の創出等の改善		高齢者雇用のための新たな職場・職務の創出 (高齢者会社の設立、地域雇用の受け皿、継続ユーザーのための新事業の開発等)
○	5 ワークシェアリング等によるき方の工夫		ワークシェアリング (継続雇者の雇用機会確保のためワークシェアリング)
		○	多様な就業形態 (短時間勤務、交替勤務等、高齢者のニーズに応じた多様な就業形態の導入)
○	6 高齢者の健康管理・安全衛生管理・福利厚生等の改善		健康管理 (健康管理体制、高齢者の健康管理上の工夫・配慮)
			安全衛生管理 (5S活動、安全衛生委員会、事故防止対策等)
		○	福利厚生 (休憩室の設置、レクリエーション活動、生活設等の談体制)
			高齢者のモチベーション向上
			その他
○	7 70歳まで働ける場の確保に関する改善	○	特に70歳まで働ける場を確保するために実施している改善・工夫
	8 高齢者と障害者がともに働きやすい職場とするための改善		ハード面での工夫・配慮 (バリアフリー化、作業施設・設備の改善等)
			ソフト面での工夫・配慮 (雇用管理上の工夫、高齢者と障害者のペア就労等配置の工夫、教育訓練、支援体制の整備、高齢者と障害者のための新たな職場・職務の創出等)
9	9 その他		

### (2) 改善の背景等 (上記の改善の実施に至った背景、継続雇用制度等運用上の問題、取組体制等の概要等)

- ① 定年後の嘱託、パート社員でも昇給制度を導入した
- ② 高齢者による新人等への教育も担当していただき、若年者への接客伝承を行っている
- ③ 高齢者等からの意見を取り入れ、配膳や使用済み寝具等の運搬方法を改善して、高齢者でも働きやすい職場作りを行っている
- ④ 70歳まで働けるよう、本人の能力や体力に合わせて、短時間労働制度の導入を考えている

### 3 改善の内容

#### (1) 制度面に関する改善

##### 改善の内容

##### 1. 改善前の状況

###### ●課題・問題点

60歳定年後、希望者全員を嘱託として継続雇用を行っているが、この該当社員のモチベーションにムラが見受けられる。

###### ●その原因・理由

定年を境に、意欲、健康、能力などに変化はないにもかかわらず賃金面が嘱託社員の賃金に変更されるのが原因と思われる。

##### 2. 取り組んだ改善

###### ●取組内容

正社員と同じベースには出来ないが、嘱託として継続雇用した該当社員には昇給制度を導入した。

###### ●取組方法

年1回の個人面談や人事考課を基に勤務状況の良好な者には昇給を行い、年2回の賞与にも反映させた。

##### 3. 改善後の状況

###### ●改善の結果・効果

定年という負の意識も緩和され、若年者への教育的発言や職場改善の意見が出るようになり、仕事への積極的な取り組みが感じられるようになった。

###### ●結果・効果に対する従業員の満足度及び意見要望

若年者から相談されることも増え、金額の多少に係らず労働に対する貢献度が認められるため満足している。

## (2) 能力開発に関する改善

### 改善の内容

#### 1. 改善前の状況

##### ●課題・問題点

宿泊サービス事業の従業員教育について、接客サービスが一人前になるまでに時間を要している。先輩従業員に付いて業務を教わりながら、接客マナーマニュアルの習得、外部講師を呼んでのマナー研修を行うなどして技能習得に励んでいるが、なかなか身につかない。

##### ●その原因・理由

指導する担当者の経験が浅いことが考えられる。

接客サービス係は若年者層を中心に当て、高年齢従業員はバックヤード的業務に当たらせているため、熟練の経験者が若年者を指導する機会がなく、職場の先輩として人との接し方を教える機会が少ない。

若年者層はマニュアルを習得し業務遂行には問題ないが、さらに心のこもった接客を行う上では熟練者の経験、知識等の継承が必要と思われる。

#### 2. 取り組んだ改善

##### ●取組内容

熟練の年輩者に業務へ積極的に係ってもらうような雰囲気を作り、教育担当を要請し高齢者と若年者のペア就労に取り組む

##### ●取組方法

バックヤード業務とお客さんの前に出て接客サービスを行う業務を混在させた応接勤務表を作成し、この中に教育担当者とお客さんをローテーションとして組み込んだ。

#### 3. 改善後の状況

##### ●改善の結果・効果

熟練者は自分のこれまでの経験をもとに後輩の指導が出来ることで、会社に貢献しているという気持ちが生まれ、これまで以上に仕事へのやりがいを覚えることが出来る。指導内容は経験をもとにしたマニュアルにはない対応を学ぶことができ、指導者自信も新たな学びを発見することが出来る。業務をバックヤードとお客さんの前に出て接客サービスをする係をローテーションにすることにより、一連の流れを習得することができ業務をスムーズにさせ、互いの業務を理解することができ従業員間で思いやりの気持ちが生まれる。

##### ●結果・効果に対する従業員の満足度及び意見要望

若年者は、熟練者からの指導は説得力があり、素直に聞き入れられる。

ローテーションによる業務は日々担当が代わるため責任所在を明らかにしないとトラブルの基になるが、互いの業務を理解することにより従業員間のコミュニケーションがスムーズに行われるようになり、職場の雰囲気もよくなった。

### (3) 作業方法、作業施設等に関する改善

#### 改善の内容

##### 1. 改善前の状況

###### ●課題・問題点

宿泊サービス事業で、食堂での料理の配膳、食器の片付け作業時に、大きな配膳ワゴン車からお盆に取り移し、両手で提げて何回もお客さんのテーブルに通わなくてはならない。料理の入った陶器の器は重く高齢の従業員や体力のない従業員にとっては腕や腰にかかる負担は大きく、腰痛を訴える従業員もいる。

###### ●その原因・理由

食堂の配膳時に大きなワゴンだと広いスペースがあれば、テーブルの側まで行けるが、狭いところはおぼんで運ばなくてはならない。

---

##### 2. 取り組んだ改善

###### ●取組内容

食堂の配膳方法として簡単なことだが、小さめのワゴンを併用する。

###### ●取組方法

食堂の配膳時に、大きなワゴンは沢山の食材を載せて広いスペースが確保できる処までの移動とし、小さめのワゴンでお客さんの入室状況を考慮しながら各テーブルへ配膳を行う。

---

##### 3. 改善後の状況

###### ●改善の結果・効果

小さめのワゴンを使用することにより、不安定な姿勢で重い食器をおぼんに提げて移動する距離が減った。

###### ●結果・効果に対する従業員の満足度及び意見要望

重い食器を提げて歩く距離が減って良くなり、その分お客さんへの気配りが増やせたと思う。

#### (4) 作業方法、作業施設等に関する改善

##### 改善の内容

###### 1. 改善前の状況

###### ●課題・問題点

客室清掃時に使用済み寝具を大きな包みにし、肩に担いだり、両手で胸のところに掲げて収集場まで運んでいたが体力的に負担がかかっている。

###### ●その原因・理由

使用済みの寝具などの回収については、客室ごとに一包みにして廊下に出した後、担当者が一ずつ回収して行くのが効率の良い作業であると考えていた。

---

###### 2. 取り組んだ改善

###### ●取組内容

使用済み寝具等の回収のため専用カートを導入する。

###### ●取組方法

客室前に出された使用済み寝具等の包みを清掃用専用カートに入れ、収集場まで運んでゆく。

---

###### 3. 改善後の状況

###### ●改善の結果・効果

両手で抱え運んでいた使用済み寝具の包みを専用カートに入れて運べば、一度にたくさんの量を楽に運ぶことができるようになり、お客さんからの見た目もよくなった。

且つ、衛生面於いても担当者には良好だ。

###### ●結果・効果に対する従業員の満足度及び意見要望

使用済み寝具はあまり見栄えの良いものでなく、集めると重たい物なので両方のことが解消出来る専用カートが導入されて良かったです。

## (5) ワークシェアリング等による働き方の工夫

### 改善の内容

#### 1. 改善前の状況

##### ●課題・問題点

飲食・そば打ち体験業務の「鹿野そば道場」では、業務内容から通常時間での勤務が難しい。

##### ●その原因・理由

そば打ちの技能を習得した人たちの職場であり、60歳～69歳の高齢者が中心の職場であるため体力的な負担が大きい。

---

#### 2. 取り組んだ改善

##### ●取組内容

短時間勤務や交代勤務を導入した。

##### ●取組方法

「そば道場」において11名の社員のうち60歳以上が7名おり、これらの人たちの希望を考慮し1日5時間の短時間勤務とし、尚且つシフト制の取組を行った。

---

#### 3. 改善後の状況

##### ●改善の結果・効果

短時間勤務にすることで70歳位まで仕事を続けて行かれるうえ、熟練者の技能伝承にも効果が出ている

##### ●結果・効果に対する従業員の満足度及び意見要望

高齢になってもこれまでの経験を生かし、そば打ちを指導することができ、お客様からも喜んでいただけとてもやりがいを感じられる。



## (6) 高年齢者の健康管理・安全衛生管理・福利厚生等の改善

改善の内容
<p>1. 改善前の状況</p> <ul style="list-style-type: none"><li>●課題・問題点 当社では10か所の事業部門を有し、多角的に事業に取り組んでいるが全社員の意識の一体化が難しい。</li><li>●その原因・理由 10か所の事業部門が地区内に点在し、従業員も20歳前半から60歳後半と年齢差があり、部門間の業務上の交流が乏しい。</li></ul>
<p>2. 取り組んだ改善</p> <ul style="list-style-type: none"><li>●取組内容 全社員を一同に会した意見交換、懇談会の場を設ける。</li><li>●取組方法 年2回、当社の宿泊施設「山紫苑」で飲食を提供し交流会を開催する。</li></ul>
<p>3. 改善後の状況</p> <ul style="list-style-type: none"><li>●改善の結果・効果 各事業部門との情報交換ができ、高齢者と若年者の意思疎通も図れ、お互いの職場改善のきっかけづくりの場となっている。</li><li>●結果・効果に対する従業員の満足度及び意見要望 我々高齢者が日頃交流することのない、若年者や部門間とのコミュニケーションを図る上で良い会になっているので今後も続けてほしい。</li></ul>

## (7) 70歳まで働ける場の確保に関する改善

### 改善の内容

#### 1. 改善前の状況

##### ●課題・問題点

食品加工部門である「鹿野ふるさと加工所」の作業工程のなかで体力面に負担のかかる作業がある。

##### ●その原因・理由

当加工所では社員7名のうち60歳以上が5名おるが、大量の作業や長時間で体に負担がかかっている。

---

#### 2. 取り組んだ改善

##### ●取組内容

包丁で行っていた野菜の加工に機械を導入した。

##### ●取組方法

ごぼうのささがきカッター機を導入

---

#### 3. 改善後の状況

##### ●改善の結果・効果

作業の省力化が進み体の負担も軽減され、食品も均一な状態にできるようになった。

##### ●結果・効果に対する従業員の満足度及び意見要望

これまで大量のささがきゴボウを作るのに相当な時間と上半身に負担がかかっていたが、作業の負担軽減と作業時間の短縮でき、カット野菜の品質向上にもつながった。