

「働かない」「劣化する」「いるだけ」……。

マスメディアが、シニアの方たちにはりつけたレッテルです。なぜ、マイナスイメージの語句が並ぶのでしょうか。

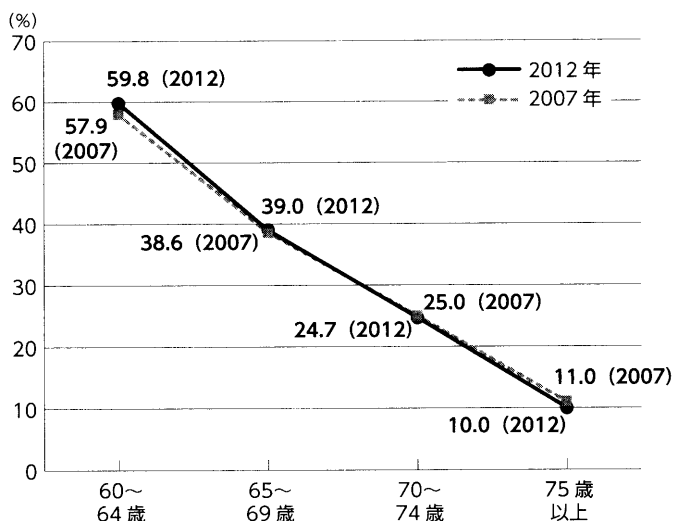
その理由の一つとして、日本人におけるエイジズムが挙げられます。**エイジズムとは、年齢差別**という意味ですが、特に高齢者に向けられます。役に立たない、能力がない、というように否定的にとらえた差別です。セクシズム（性差別）、レイシズム（人種差別）と並んで取り上げられることが多い、主要な差別問題の一つとされています。

高齢者 70 歳以上

バブル時期、定年退職セミナーのテーマは「会社から地域へのソフトランディング」であり、これこそが、ビジネスパーソンの幸せな定年後の生活だと信じられていました。

「会社人間から地域人間になろう」というキャッチコピーが掲げられ、カリキュラムは「健康」「生きがい」「経済」の三本柱で組み立てられました。これは「高齢期の三悪」といわれる「病気」「孤独」「貧困」をうまくとらえていると思います。

図表 1-4 年齢階級別有業率 (60 歳以上)



さて、定年後の居場所ですが、人は誰しも、自分を認めてくれる人が必要です。このような観点からすると、元いた職場は最高の出戻り場所です。朝早く出て、夕刻帰宅していたために知人が少ない地元よりも、終日どっぷりと過ごしていた、今までいた職場のほうが何倍も自分のことを容易に認めてもらうことができます。

たとえ、所属転換されたとしても同じ会社内であれば、社風と呼ばれる空気は、どこでも近いものです。転職したとしてもビジネスパーソンと接するほうが、子育てママさんやカルチャーセンターでフラダンスやイタリア料理を習っている同世代の主婦の方たちよりも共通の話題があるので受け込みやすさは倍増……という具合です。

では、高齢者とは何歳からを指すのでしょうか。65歳以上と考えている方が多いのかもしれませんが、法令ごとに定義が異なります。

厚生労働省の前掲の法律においては**55歳以上**であり、中高年齢者は**45歳以上65歳未満**とされています。

国際機関の間でも高齢者の定義はさまざまです。OECD（経済協力開発機構）では**60歳以上**が高齢者とされているのですが、WHO（世界保健機関）では**65歳以上**となっています。

2010年代になり、女性向け結婚雑誌に「オトナ婚」という言葉がたくさん見られるようになりました。おおむね30歳以上の女性に向けてのものですが、プライドを傷つけない、上手な表現です。高齢社会となったので、大人と呼ばれる年齢もアップしたのでしょうか。

60歳新入社員の3タイプ

タイプ1 「転職組」コース

マンションの管理業務や、ビルの警備、コンビニエンスストアの販売職に就くことが多いようです。今までと違う仕事をしたかったという考えを持つ方たちです。

タイプ2 腹をくくった「再雇用組」

「再雇用の方たちは『組織に残るか否か』を選択する時点で、すでに大きな葛藤があります。年下上司に下げたくない頭を下げてでも、生活の糧を維持して家族を守るか、それとも転職・起業して一からやり直すか。定年まで地道に生きてきた人は、後者のようなリスクを選びたくない。よって、『再雇用＝腹をくくって頭を下げる覚悟をした』ということでしょう。

タイプ3 年下上司に説教をする「雇用延長組」

「制度改定で、60歳の人が配属されてきたけれど、とにかく、ダメなんです。延長であって退職したわけではないから、ズルズルと毎日仕事をして、これまでの延長線上なんです。もう、どうやって指示すればいいのか困りきっています。難しいことをやってほしいわけではなくて、こっちが言った通りに仕事を進めてほしいだけなのですが」

延長線上とは、どのような仕事ぶりなのかというと、こんな具合だそうです。

口を開けば必ずでるのが、次の三大セリフ——「今まではこうやってきた」「こんなこと、やったことがない」「前と違う」

周囲の年下社員は、上司という立場を無視されてしまい、勤続年数で勝負を仕掛けられるそうです。最近では、若年層が、自分も永くいるとあななるのかと、やる気をなくし始めたそうです。

老年学 gerontology

言いたいことは分かっているが、それを示す言葉が出てこないということがあります。人の名前や、商品名などです。上司と一緒にお客様のところへ行った翌日、相手の名前が自分はさらりと出たのに、上司が「ほら、あのだよ……。こう、ちょっと太めで眉毛が薄くてさ。名前なんだっけー？ よく会うじゃないか。名刺もらったんだけど、どこにしまったかなあ。君、あの時一緒にいたよな？ 持ってない？」などと悩んでいる場面に遭遇したことはありませんか。

このように、言いたいことは分かっているけれど、思うような言葉が出ないことを「喚語困難」(かんごこんなん) といいます。特に人の名前が出てこないが増えます。

表 3-9 中年期・老年期に経験されるライフイベント

	悪いライフイベント	良いライフイベント	中立ライフイベント
体的原因	<ul style="list-style-type: none"> ● 自分自身の大きな病気やけが ● 家族の大きな病気やけが 		<ul style="list-style-type: none"> ● 閉経
家庭的要因	<ul style="list-style-type: none"> ● 夫婦関係のトラブル ● 家庭内のトラブル(子どもの問題行動、親の問題行動) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 子どもの入学・結婚 ● 子どもとの同居・別居 ● 孫の誕生 	<ul style="list-style-type: none"> ● 親との別居 ● 親との同居
人的原因	<ul style="list-style-type: none"> ● 親戚とのトラブル ● 友人や隣人とのトラブル 		
仕事原因	<ul style="list-style-type: none"> ● 自分の失業 ● 配偶者の出向 ● 自分自身の単身赴任 ● 配偶者の単身赴任 	<ul style="list-style-type: none"> ● 自分の昇進 ● 自分の再就職・転職・就職・事業の開始 ● 配偶者の再就職・転職・就職・事業の開始 ● 子どもの再就職・転職・就職・事業の開始 	<ul style="list-style-type: none"> ● 自分の転勤・配置転換 ● 自分の定年による転職 ● 配偶者の定年による転職 ● 自分の完全な引退 ● 配偶者の完全な引退
死別原因	<ul style="list-style-type: none"> ● 兄弟姉妹の死 ● 親しい友人の死 ● 父母(義父母)の死 ● 配偶者の死 ● 子どもの死 		
生活上原因	<ul style="list-style-type: none"> ● 暮らし向き急変(収入の大幅減少、大きな借金) ● 事故、犯罪などの被害、訴訟(交通事故、泥棒、詐欺) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 引っ越し 	<ul style="list-style-type: none"> ● 住環境の変化 ● 財産や遺産の喪失、獲得

出典：大川一郎ほか『エピソードでつかむ 老年心理学』ミネルヴァ書房、2011年

「シニアでもできる仕事」

「清掃」「配達」です。注釈に「65歳でもできます」と

いう一文が入っていたりします。確かに清掃業務は可能です。しかし、配達の場合には、荷物の重量と作業姿勢が大きく影響してきます。シニア世代にとって、積み下ろしの上下運動はぎっくり腰のもとになり、特に危険です。ただし、陳列の横移動であれば十分にできます。どちらだろうかとよく読むと、宅配便トラックへの積み荷や、お中元・お歳暮の各家庭への配達でした。これは、上下運動となり、60代にはキツイ姿勢です。治療費は労災でというのは間違いです。加齢による腰痛は認定を受けることができません。厚生労働省の「腰痛の労災認定」にも明記されています。

なお、腰痛は、加齢による骨の変化によって発症することが多いため、骨の変化を原因とした腰痛が労災補償の対象と認められるには、その変化が「通常に加齢による骨の変化の程度を明らかに超える場合」に限られます。

図表 4-1 東京都立訓練校のカリキュラム

建築関係（高齢者科目）

科目名	期間	対象	課程	入校時期	昼夜
インテリアリフォーム科	6カ月	高齢者向	短期(授業料等無料)	4・10月	昼
ビル管理科	6カ月	高齢者向	短期(授業料等無料)	年2回	昼
設備保全科	6カ月	高齢者向	短期(授業料等無料)	4・10月	昼
ハウスサービス科	6カ月	高齢者向	短期(授業料等無料)	4・10月	夜
ハウスサービス科(住環境コーディネーターコース)	6カ月	高齢者向	短期(授業料等無料)	4・10月	夜
ビル設備管理科(夜間)	3カ月	高齢者向	短期(授業料等無料)	年4回	夜

電気関係（高齢者科目）

科目名	期間	対象	課程	入校時期	昼夜
電気設備管理科(高齢者訓練)	6カ月	高齢者向	短期(授業料等無料)	年4回	昼
電気設備保全科	6カ月	高齢者向	短期(授業料等無料)	4・10月	昼

事務関係（高齢者科目）

科目名	期間	対象	課程	入校時期	昼夜
ビジネス経理科(委託)	6カ月	高齢者向	短期(授業料等無料)	4・10月	昼
パソコン実践科(委託)(高齢者)	3カ月	高齢者向	短期(授業料等無料)	年4回	昼
経営管理実務科(委託)	6カ月	高齢者向	短期(授業料等無料)	4・10月	昼

その他（高齢者科目）

科目名	期間	対象	課程	入校時期	昼夜
ビルクリーニング管理科(一般・高齢共用)	6カ月	高齢者向	短期(授業料等無料)	4・10月	昼
庭園施工管理科	6カ月	高齢者向	短期(授業料等無料)	4・10月	昼
ホテル・レストランサービス科	6カ月	高齢者向	短期(授業料等無料)	4・10月	昼
マンション維持管理科	3カ月	高齢者向	短期(授業料等無料)	年4回	昼
施設警備科	3カ月	高齢者向	短期(授業料等無料)	年4回	昼

高齢者校の取り組みと訓練科目

- ◆高齢者校は、おおむね50歳以上(入校日現在45歳以上)の方を対象に、就業に必要な知識・技能・技術を習得するための訓練を行い、就職を支援しています。
- ◆指導体制 各科専任の指導員、専門分野に応じた非常勤講師からなり、企業などが求める即戦力となる人材の育成にあたっています。
- ◆訓練内容 訓練内容は「実学」が主体のため、各科とも技能や技術を身につけられる授業となります(昼間部は実習時間が7割以上)。
- ◆就職支援 同じ建物内に東京しごとセンターとハローワークがあり、高齢者校と連携し、きめ細かい職業相談など、各種就職対策を行っています。

シニア人材の持つ、本来の能力・持ち味を發揮しきれていないという悩みをよく聞きます。特に難しいのが、専門性を活かすことです。

先日も定年早期退職をした女性から、大企業の海外法務部門にいたので関連会社の中小企業で同じ仕事をしたいと申し出たが、**事業規模が違いすぎてポジションも仕事もなかった**、という話を聞かされました。

結局、この方は同じ会社の総務でスタッフ業務に落ち着きました。本人は、専門性が活かせないと不満だったそうですが、**知らない会社に転職するよりはまだいい**と考え直したそうです。

「シニア世代が専門性を活かすための五つの条件」

- 1 コンテンツが現代社会で通用する。
- 2 社内に、今すぐそれを活かす仕事がある。
- 3 社内に、それを活かす役職が、今、空いている。
- 4 ほかに人でも、自分の代替えが利く。
- 5 伝承しやすい。

シニアに向いている仕事、向かない仕事

シニアに向くか否かは、個人の興味関心ではなく、身体へのストレスの強弱が大きく左右します。**深夜残業や早朝出勤が続くのは、不向き**といえます。歳をとるにしたがって、生体の生理的機能が低下してきます。つまり、変化に対応できなくなるのです。すると、免疫力の低下や、ホルモンのバランスなどが崩れてきて持病が悪化したり、風邪をひきやすくなったりします。**できる限り、今までと同じライフスタイルを維持する働き方が好ましい**のです。

それでは、深夜の警備やコンビニエンスストアの店員は絶対にできないのかというと、そうとは言い切れません。実際に、多くの方が働いています。身体がきつくないのでしょうか。

そこで、友人が勤務しているビルメンテナンスの会社を訪ねてみました。この会社は、150人ほどシニア層の方を採用しています。深夜の警備業務や早朝5時頃の清掃業務に従事している方の半数以上は60代のそうです。

人事部に通され、担当の方と面談をさせて戴きましたが、「できますよ、60歳過ぎても。最高年齢は72歳ですから」と即答され、不思議に思いました。身体はきつくないのでしょうか。そこで、勤めている方たちの前職をたずねると、**深夜業務を経験してきた人が多い**ということが分かりました。

一つ目が、身につけているスキルが時代にあわなくなっていることが多いからです。たとえば、敬語表現を例にとってみましょう。新入社員時代に、研修で「尊敬語・謙譲語・丁寧語」**三分類**と習った方が大半ではないでしょうか。ところが、今は違います。「尊敬語・謙譲語Ⅰ・謙譲語Ⅱ・丁寧語・美化語」の**五分類**です。2007年の文部科学省「敬語の指針」で変更になりました

====Web=====

http://keigo.livedoor.biz/archives/cat_9744.html

5種類		3種類
尊敬語	「いらっしゃる・おっしゃる」型	尊敬語
謙讓語 I	「伺う・申し上げる」型	謙讓語
謙讓語 II (丁寧語)	「参る・申す」型	
丁寧語	「です・ます」型	丁寧語
美化語	「お酒・お料理」型	

=====

人は 30 歳から 40 歳を過ぎると脳の自然な老化によって、記憶力は徐々に低下していきます。記憶力は「**記銘 (覚え込むこと)**」「**保持 (覚えておくこと)**」「**想起 (思い出すこと)**」という三つの力を必要とします。

「記銘」に必要な海馬や前頭葉の細胞の数は、加齢とともに減少します。そのため、最近のできごとを記憶するなど、脳に新たな情報を書き加えることが難しくなっていきます。

「コミュニケーションの基本は、会話である」

これは、いかにも日本人らしい発想です。ビジネス書においても、「報告・連絡・相談」は相変わらず絶対的な威力があるとして推奨されています。しかし、これを過信するのはよくありません。話し合っても、互いに**すべて分かり合うことはできません**。その気持ちは、今すぐに捨てましょう。

今まで、相手を理解して、職場のコミュニケーションをよくするためには、会話をするのが有効であると信じられてきました。しかし、そのための時間や回数を、いくら増やしたとしても分かり合えないのが「コミュニケーション」の真意です。なぜでしょうか。

私たちは、相手のことを理解しようとするときに、**自分の過去の知識や体験をものさしにしています**。

接客業の方の中には「自分の考えではなく、相手の立場に立って……」という意見を持つ人がいますが、それは無理です。自分は絶対に相手になることはできないからです。そのよい例が、スーパーや飲食店の CS (顧客満足) 対策です。従業員の方たちがお客様のことを理解で

きないからこそ、「お客様の声」というアンケートボックスがレジの後方に置いてあったり、自らバインダーを片手に、出口でお客様に直接ヒアリング調査をするのです。相手のことが分かるのであれば、こんなことはしません。

表 4-5 「自分」は「相手」に絶対なれない



「じっくり傾聴」は自分がすり切れる

さて、ここで 60 歳新入社員を相手にする場合、大きな畏にはまらないようにするにはいけません。それは、「話が長い」ということです。

・・・

なぜ、話が長いのかですが、その理由は三つあります。

一つ目は、知識や経験が豊富すぎることに。新卒入社からの人であれば、特にそうです。40 年近くものあふれるほどの蓄積を持っているので、次々と言葉が出てきてしまうのです。

二つ目は、話せば分かるという企業文化の中で育ってきたこと。「ホウレンソウ」がよい例です。特に日本企業においては、業務が終われば即報告、連絡こそが事故防止につながる、可愛い部下ほど上司に相談する、という思い込みや慣習がありました。分かってもらわなくてはいけないという義務感から、必死で話し続けます。

三つ目が、話す練習をまったくしてこなかったこと。ホウレンソウが大切だ、職場の雑談力を磨こうという話は聞いたことがあるものの、では、具体的にどうすればいいのかというスキル教育はまったく受けていません。特に管理職以上の中高年は大変です。例として、会議の質疑応答時間に、自分の意見をとうとうと述べて時間がなくなったというケースがあります。

このような 60 歳新入社員の話をじっくり聞いていたら、自分の心身がすり切れてしまいます。聞くことは、話すことよりも疲れます。ほどほどで、切り上げさせましょう。

シニア世代に使ってはいけない「5つの NG ワード」

NG ワード① 「遅い」「なにをやっても遅い」

NG ワード② 「何度言っても覚えない」「すぐ忘れる」

NG ワード③ 「私のために～してください」

NG ワード④ 「どうせ、長くいないんだから」

NG ワード⑤ 「ちゃんと聞いているの？」

地方自治体の多くは、資料や書類の文字サイズは **12 ポイントが標準**です。その理由は、窓口に来るのは高齢者が多いので、見えないのでは資料の意味をなさない、市民サービスとして失格であるというものです。

・・・

人間は、物事を判断する際に**理性 2 割感情 8 割**といわれています。文字が小さいと、見た時点で「嫌だな」「不愉快だな」と感じ、読みたいという気持ちをシャットアウトしてしまいます。いくら内容が素晴らしいとしても、読んでもらえなければ訴求力はありません。

お辞儀をしているのか、していないのか分からないような「礼」は、シニア世代の特徴です。接客業においては、日々の朝礼や業務で唱度ありがとうございます」「大変申し訳ございません」などと唱和していますが、マネジメント業務が増えるにしたがって、お客様と接する時間は減っていきます。

銀行の ATM の横に立っているシニアのロビースタッフたちは、比較的良い姿勢でいるものの、**背中が曲がってくたびれた様子**です。社内においては、まずお辞儀はしないという人も多く、長すぎる管理職経験が、頭を下げることを忘れさせてしまったのかもしれない。

このお辞儀下手ですが、実は機会損失だけで下手になってきたものではありません。**加齢による背筋の衰え**から背中が丸くなってきており、その姿勢からお辞儀をするので、鳩の首フリのようなのです。20代は背筋が強いので、最初の立ち姿自体がまっすぐなのですが、60代ともなると背筋が弱まり、**猫背からのお辞儀スタート**となるわけです。

たいていの場合、シニアの昔の技術で、新しいものを「創ろう」とし失敗します。この会社のように、「修理」という分野で使えばよいのです。シニア世代の不得手なことの一つに、新しいことを企画する、創りだすというものがあります。修理はそうではありません。創造力はほとんどいりません。シニアは、何が得意かという、過去の知識や経験をつなぎ合わせて元に戻すことです。中古品の修理という仕事は、その能力を十二分に発揮できます。

「高齢者の仕事」の代名詞のように思われている仕事の一つに、ビルメンテナンス業務があります。

業務内容としては、「清掃」「設備点検」「警備」などです。それを支えている高齢者層は、実のところ従業員数の4分の1を占めるといわれています。しかし、残念ながら定年退職者の再就職組の間では、この業界のイメージは、あまりよくないようです。

「面倒な人付き合いは嫌だから、マンションの管理人の口でも探そう」
「辞めたら、ビルの掃除しかないでしょ」
「駐車場で棒を振るくらいの仕事なら、どこでもあるだろう」

こんな言葉を何度も何度も聞いてきました。「でも」「しか」「くらい」。どうも、事務職よりも不人気のようです。

その理由は、三つあります。

一つ目は、誰でも簡単にできると思われていること。掃除は誰でもやったことがある。難しいことはない。ところがそうではありません。薬品の使い方から器具の使い方など、しっかりと研修を受けなくてはできない仕事です。一部のものは、エキスパートでなくてはできません。誰でもできますという広告は、研修があるので誰にでも、という意味なのです。昨今は化学薬品の種類も多く、勉強のレベルも上がってきているのですが、まだまだ認知度は低そうです。

二つ目は、低賃金というもの。これは、残念ながら現状では当たっています。その理由は、発注側にあります。本業ではない、なくても何とかかなるという理由で、回数や時間を減らしたり、頼む場所を減らして、経費を抑えようとするからです。弱い立場といえるかもしれません。

三つ目が、パートタイマーという雇用形態です。ビルメンテナンス業界の大半は、シニアの方たちをパートやアルバイトという形で雇用しています。正社員をありがたがる価値観を持つ日本においては、この処遇を軽んじてみてしまう風潮があります。

定年退職まで正社員でいた方たちにとっては、特にそのようであり、
「どうせパートでしょ」という論調の方がたくさんいます。

・・・

「心身ともに健康に働いてくれれば、お客様からの評判も上がります。
また、仕事をきちんとしてくれるでしょう。マンションやビル管理の業界は、**新規開拓よりも、いかに継続契約を維持していくかが重要な**のです。だから、**人がすべて**です。当社の特徴は、人を大切にすることです。研修費用だって大変ですが、ムダだとは思いません。これは、社長の考え方です。親会社から来た方ですけど、子会社だから親会社よりも教育の手を抜いていいとは考えてはいません」

最後に、高齢者が清掃業務に就くことで得られるメリットを、二つご紹介します。

一つ目が、健康です。特に**足腰が強くなります**。その理由は、よく歩くからです。エレベーターがあるというものの、1~2階程度の上り下りは、階段です。1カ所から動かないデスクワークよりも、ずっと健康によいのです。

ある会社では、シニアの再就職時の健康診断結果が、入社して1年たつと、さらによくなっているということでした。歩行によって、血圧の低下や安定がみられるというのです。健康こそが、シニア活用の要と言っても過言ではありません。中には、万歩計を全員に配布した企業もあります。

二つ目が、専門性です。

もちろん、これは職種によります。しかし、誰でもできるといつて見下げる時代は終わりました。「ビルクリーニング技能士」「ビル設備管理技能士」「ボイラー技士」など、たくさんの専門的な資格があります。もう仕事のための資格はいらないという場合でも、生涯学習活動の一環として取り組むことは、意欲を生み出し、学習をするというトレーニングにも結びつきます。

なかなか、なり手が無いといわれていますが、実は企業のやり方によって誇りを持って働くシニアを生み出すことは可能です。