

真のタックスペイヤーをめざす

UENO



盛夏号

NO.468(7・8月号)



公益社団法人
上野法人会

<http://www.uenohoujin.or.jp/>

元日本ビクターの営業マンの私は、その後21年間、一般社団法人中高年齢者雇用福祉協会（英語表示の略称JADA）に勤務し、後半の15年間、無料職業紹介を担当してきました。

昨年10月に独立し、有料職業紹介会社を作り、さらには、今年2月にアジアの人材を日本企業で活用するための一般社団法人を設立しました。

これからも、今まで世の中からお世話になった恩返しの意味も含めて、長年の経験を生かして、引き続き求人・求職のお世話をする「人材ビジネス」に携わって行きたいと思っています。

さて、最近、私たち人材ビジネス関係者の間では、「求人は目に見えて多くなったが、それに引き当てる人材がいらない」ことがもっぱらの話題になります。

その原因は、東北地方の「東日本大震災復興」需要と、首都圏を中心にしたビルの建設ラッシュにより、建設関係に、人が取られているからとも言われています。

しかし、私は、それだけではなく、円安が進む中で自動車産業を筆頭に、ここ数年苦しんでいた電機業界も息を吹き返すなど、全般に「モノづくり」の業界がけん引し、日本経済が大手企業中心に経済活動が活発になってきていることが影響していると思います。

上述のように、人材確保が難しい時代に、東日本大震災からの蘇りに、必死に取り組んでいる真っ最中の東北地方でも、中堅・中小企業にとっては、人材確保が経営上最大の命題であり、大手企業から経験豊かな優秀な人材を確保できれば、さらなる業容の充実・拡大につながることは、間違いありません。

我が国の労働力人口は、全国的にこれから大幅な減少が予想され、その不足を埋めるためには、高齢者・女性・外国人の労働力が必要であると言われます。

人材確保のための **あの手** **この手**

人材を確保するための方法としては、次のようなことを参考に、あの手・この手と考えられることすべてに手を尽くす必要があります。

1. 先ず、「無料職業紹介所」の考えられるルートをすべて当てる。

① あなたの会社の経営内容や必要な人材の事をよく知っている、本物の「経営コンサルタント

会社」に相談する。

② 地元のハローワークに求人を出すことも、有効な手段ですが、各地の経営者協会、商工会議所、商工会の無料職業紹介情報を利用する。

③ 人材ビジネス会社／最大手の㈱リクルートキャリアコンサルティング、㈱パソナ等は、大手企業からの人材を「無料職業紹介」していますので、これを利用する手もあります。

大手・中堅企業でも、グループ再編・経営統合・M&A・経営資源シフトが盛んで、最近では全社リストラはほとんど行われなくなり、多くは部門リストラ（部門の縮小、閉鎖、

売却、移転、統合）を行っており、求職者は引き続いて出てきます。

④ 地元の大学、専門学校、高等学校の就職支援部門を訪ねる。

地元の学校の「第2新卒」＝卒業2～5年後の入社・導入訓練の終わった地元企業で就職し再就職を目指す、または一旦都会へ出てUターンする若手人材を採用することができる場合があります。

2. 地元の中堅・大手企業の人事部門・再就職支援部門を訪ねて相談する。

大手企業で「雇用延長」をしているところは極くわずかで、ほとんどの企業で行われているのは「再雇用」です。

一旦退職し、再雇用され、年収が大幅に下がり、働き甲斐があるとは限りません。その対象者を人材として採用し、経験や教育効果を生か

良い人材を定着して
地力を発揮するためには

再就職のお世話をして16年

オフィス・スカネコ ㈱代表取締役
一社・日本アジア人材交流協会理事長
金子 眞

し、長く活躍してもらい、生きがいを感じてもらうことは意味があります。

3. 女性の活用

その業務の経験を充分積んだ、仕事のできるベテラン女性を地元で探すことは、大変有効です。

地元の金融機関等では早くから実践していますが、最近では不足している看護師・薬剤師等の国家資格を持つ女性を採用することに「医療関係機関」が力を入れています。

4. 外国人の活用

「技能研修生」を受け入れできるのは、職業訓練法人、公益社団・財団法人、商工会議所・商工会、中小企業団体、農業協同組合・漁業協同組合等と限られており、ここを経由しないと受け入れできません。

日本語の研修を終えて、就労のために、来日した外国人や外国人のうち難民認定者は「働き手」として採用することができます。

5. 「無料職業紹介所」で手当がつかない場合は、大手の「有料職業紹介所」に頼むことになります。

成約の場合、最大で年収の30%の手数料がかかりますが、それでも人材確保が難しい場合があります。

また、「人材派遣」で人材を即戦力として受け入れることも可能ですが、6か月以内の「紹介予定派遣」として、人材を見極め、その後採用することもできます。

これらのルート・手段・方法のすべてを、粘り強く追いかけて、優秀な人材確保に結びつきたいものです。

中途採用でのポイント

また、中途採用で良い人材を採用し、定着させ、地力を発揮してもらうためには、次の点を重視すべきです。

1. 「書類銓衡」に力を入れる

「銓」は分銅、「衡」はかりざお、のこと。本来はこの字が使われていました。

まず、採用の書類銓衡・面接に当たり、人物の適・不適、能力などをよく調べて選びだすこと（「選考」は現代表記です）

2. 「試用」期間中は、人物評価に最力点をおく

周囲との「相性」、仲間に自然に溶け込んでいるか、新しい職場に積極的に意識を切り替えようと努力しているかを十分見極める必要があります。

3. 長く勤続する気持ちで、新しい会社、職場の事をよく知ろうとして勉強しているかどうか、最終的には大事です。

東日本大震災から4年が経過しましたが、その中でも、特に地元のためにも、福島原発の重大事故・大災害の「後処理」や、その後の「廃炉」に至るまでの長い工程は、チェルノブイリ原発・スリーマイル島の例に学び、汚染水・汚染土の処理を手始めに確実に、計画的に取り組んでほしいと思います。

また、太平洋側の津波による大被害をはじめとした震災被害からの復興が急がれますが、それも将来にわたる長期の再災害を想定し、新しい計画に基づく町づくり構想が大事だと思いますが、文字通りの復興を心から祈っています。

その中で、東北地方の明るい話題が聞こえてきました、日本で37年間もの長い間、新設が認められなかった医学部が、宮城県の「東北医科薬科大学」に認可され、平成28年4月に新設されることが決まりました。

現在、東北地方の医学部は、弘前大学・岩手医科大学・東北大学・秋田大学・山形大学・福島県立医科大学の6大学にありますが、医学生を教育する先生の確保についての既存の大学との兼ね合い、看護師・薬剤師の再配置等について議論が巻き起こっています。

また、東北地方のこれからの時代へ向けての新しい医療体制の在り方も議論されると思われます。

さらには、日本全国の長期的な人口動態の変化を見据えての、首都圏1極集中の見直し、道州制や都市計画の抜本的な再検討、行政機関の再配置、原子力発電所を含めた「エネルギー源問題の長期的展望に基づく見直し等々大きな課題も山積しています。

また、TPPとの関連もあり、日本の農業政策も、農業を取り巻く「農協」等の環境も大きく変わろうとしています。

東北地方の復興こそ、日本の将来を決定する最も大きな要因で、日本の運命を決めるものです。

私たち日本人が全員参加し、国を挙げて協力することはもちろんですが、その結果に大いに期待しています。

東京上野税務署幹部のプロフィール

7月10日に東京上野税務署の定期人事異動がございました。幹部の方々のプロフィールを紹介させていただきます。

①出身地 ②前任地等 ③趣味 ④ちょっと一言(自己PRなど)

署長

やまぐち みつる
山口 光



- ①茨城県
- ②東京国税局 調査三部 次長
- ③映画鑑賞
- ④明るく元気に頑張りたいと思いますので、1年間よろしくお願い致します。

副署長(法人担当)

まちだ ふじお
町田 富二夫



- ①茨城県
- ②関東信越国税不服審判所 第一部 国税副審判官
- ③野良仕事
- ④初めての東京局勤務ですが、1年間よろしくお願い致します。

副署長(個人担当)

かみ や まさふみ
紙屋 正文



- ①福井県
- ②留任
- ③散歩
- ④上野の魅力をもっともっと知りたくて、引き続き勤務することができてほっとしています。

副署長(総務担当)

まえだ はるこ
前田 治子



- ①東京都
- ②国税庁 長官官房 広報広聴官 広報専門官
- ③映画鑑賞
- ④豊かな緑と歴史と文化に囲まれ、とても充実した1年になりそうです。どうぞよろしくお願い致します。

特別国税調査官(法人)

うぶかた えいじ
生方 英次



- ①東京都
- ②神奈川署 副署長
- ③釣り、家庭菜園
- ④1年間よろしくお願い致します。

総務課長

かわせ たかあき
川瀬 孝昭



- ①新潟県
- ②向島署 総務課長
- ③知り合いと楽しく飲むこと
- ④よろしくお願い致します。

税務広報広聴官

うえやま かずよ
植山 和代



- ①福島県
- ②品川署 酒類指導官
- ③映画鑑賞
- ④よろしくお願い致します。

法人課税第1部門統括官

うちだ よしひこ
内田 義彦

- ①長野県
- ②東京国税局 課税二部 法人課税課 実務指導専門官
- ③球技、ジョギング等体を動かすこと、読書
- ④東京上野税務署において公私とも満喫したいと思ひます。よろしくお願ひします。



法人課税第2部門統括官

いとう のりこ
伊東 紀子

- ①東京都
- ②千葉東署 法人2部門 統括官
- ③水泳、合唱
- ④東京上野署勤務は初めてです。1年間よろしくお願ひいたします。



審理専門官(法人)

にしむら よしのり
西村 貴孝

- ①山口県
- ②目黒署 資産3部門 統括官
- ③読書
- ④初めての東京上野署勤務です。1年間よろしくお願ひいたします。



連絡調整官(法人1)

たけだ はじめ
武田 肇

- ①山形県
- ②北沢署 法人1部門 総括上席
- ③山歩き
- ④1年間よろしくお願ひします。



法人課税第1部門
上席国税調査官(法人審理担当)

きよはし たかあき
幾世橋 享明

- ①千葉県
- ②留任
- ③ジョギング・映画鑑賞・ドライブ
- ④今年も「上野の森マラソン」に出場したいと思ひています。皆さんと一緒に走りましょ！



法人課税第2部門
上席国税調査官(源泉審理担当)

ひらべ ゆうこ
平部 祐子

- ①大分県
- ②東京第1源泉事務センター 実査官
- ③ドライブ
- ④1年間よろしくお願ひいたします。



会計 税務
豆知識

平成28年1月から利用が始まるマイナンバー制度

赤坂見附総合法律会計事務所 公認会計士(税理士) 吉井 清信

1. マイナンバー制度とは

平成25年5月に成立した「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(番号法)」に基づき導入された社会保障・税番号制度をマイナンバー制度といいます。この制度は、社会保障・税制度の効率性・透明性を高め、国民にとって利便性の高い公平・公正な社会の実現を目的として導入されるものです。

同制度に基づく番号には、国民一人ひとりに付番される個人番号と、企業等の法人に付番される法人番号があります。個人番号の利用は税・社会保障(年金、労働、医療・福祉)・災害対策の各分野に限定されていますが、法人番号は公表され誰でも利用することができます。

2. これからのスケジュール

平成27年10月から個人及び法人に対して番号が通知され、平成28年1月から順次利用が開始される予定です。個人番号(12桁)は、市区町村から住民票を有する個人に対し「通知カード」により通知され、その後、平成28年1月から申請により「個人番号カード」の交付を受けることができます。また、法人番号(13桁)は、国税庁から設立登記法人等に対し書面により通知され、インターネットを通じて公表されます。

3. 民間事業者のマイナンバーの使用義務等

民間事業者は個人番号関係事務を行う者となり、税と社会保障の分野において他人の番号を利用した事務を行うこととなります。すなわち、①社会保障の被保険者資格届への従業員個人番号の記載、②源泉徴収票への従業員、配偶者、扶養親族の個人番号の記載、③法定調書への金銭の支払先の法人番号、個人番号の記載などです。

このため、民間事業者は、各書類の提出時期までに従業員や支払先から利用目的を明示した上で個人番号や法人番号の提供を受ける必要があります。個人番号の提供を受ける際には、成りすましを防止するため、本人確認(番号確認と身元確認)をする必要があります。また、入手した個人番号を適切に管理することも求められます。

4. 国税分野における番号利用と実施時期

国税関係書類(申告書、法定調書、申請書等)を税務署に提出する場合には、これらの書類に提出者の番号を記載するほか、上記のように源泉徴収票などの法定調書に所定の者の番号を記載することになります。

所得税や贈与税については平成28年分の申告書から、法人税(消費税)については平成28年1月1日以降に開始する事業年度(課税期間)に係る申告書から、法定調書については平成28年1月1日以降の支払に係るものから番号の記載が必要となります。

「小規模事業者の挑戦」に学ぶ

大手理容・美容バサミメーカーの同い年の同僚3人で起業した(株)グリーンマウス(千葉県)は、高品質なハサミの製造と高レベルな修理技術を保有しているだけに自信に満ちたスタートを切ったが、美容・理容業界でのサプライ用品は代理店が店舗に販売するという「B to B」ビジネスモデルの壁に創業以来3年間は飛び込み営業を重ねるも、当初の目論見からほど遠く、不振にあえいだ。

「なぜ売れないのか」「なぜ修理を依頼しないのか」の果てに思い付いたのが、どのメーカーも行っていなかった「修理前のハサミの状態や問題点、クセ、修理内容や使用上の注意点、日常の手入れ法」などといったコメントをカルテに記して修理したハサミを返却するサービスを思い付いた。

それは「お客様に心の底から満足していただける製品を届けたい」一心だったのだ。

プロのハサミ職人のアドバイスはプロの理容・美容師の気持ちをつかみ、修理・メンテナンスを入り口に製品販売も増加していった。サービスは競合他社との差別化を生み、

「高付加価値化」という強みを持った。同社は今、持てる強み技術を生かすとともに、業界の未来を見据え、ペットのトリマーが使うハサミの開発をスタートさせている。

脱・下請から独立メーカーへ

自動車産業の企業城下町とも言われる愛知県にある(株)ケーエスケーも、金属の精密切削加工技術に自動車産業を支える下請企業として創業。

中小企業庁が初めて「2015年版小規模企業白書」をまとめた。

現在、我が国の小規模事業者数(会社のみならず個人事業者を含む、商業・サービス業：従業員5人以下、製造業：従業員20人以下)は334万者あり、事業者全体の約87%を占めている。

地域の経済・雇用を支える小規模事業者は、人口減少、高齢化、国内外の競争激化、地域経済の低迷等の構造変化に直面する我が国の状況下にあつて、この構造変化で大きな影響に晒されている。

そうした実情を受け、国は、昨年6月に、「成長発展」「事業の持続的発展」を基本原則に位置づけ、小規模事業者を支援していくための「小規模企業振興基本法」を成立させた。

今回の小規模企業白書の中では、「小規模事業者の挑戦…未来を拓く…」と題し、厳しい環境の中でも、経営者の逞しさと創意工夫で営んでいる小規模事業者の取組事例42例を取り上げているが、そのいくつかを要約紹介し、これから取り組む経営の視点に役立てばと願いたい。その詳細は、中小企業庁のHPで掲載されており、読まれることをお薦めしたい。

強みを発揮して適者生存へ

鋳物から創業した(株)坂田鉄工所(佐賀県)は時代のニーズに対応して、鉄工から据付工事をこなす中で、溶接の技術や知識、さらに高い技能を持つ人材も育まれたことを活かし、建築デザイナーと協同で、溶接によるスチール製品での階段等の受注製作に取り組み、今後、スチール棚やスチール家具などの家具製作も培ってきた溶接技術を生かして展開していくとしている。

また、東南アジアの外国人労働者を雇用し、母国で起業できるように溶接や鉄鋼の技術を伝授し、将来は海外進出の足掛かりにも意欲を示しているが、技術の伝承と地域貢献にあるとビジョンの目的を明確にして取り組んでいる。

事業は適者生存の原則のように、自社事業が時代のニーズに対して適者として生き残っていく上で、自社の強みを見出し、発揮して、他社にはない適合した技術・サービスの提供は欠かせない。

不振を契機に顧客本位を追求

時代を経るにつれ、自動車産業のコストダウンは熾烈を極め、下請企業の生き残りをかけたサバイバルを強いられたものの、同社は勘と技術が必要な汎用旋盤のほかに、早くから精度の高い複雑な加工を実現するNC旋盤を導入していたため、淘汰の波に覆われることはなかった。

そして、競合が激しい金属部品加工からプラスチック材の精密切削加工へと転換し、自動車塗装用の産業ロボットの塗料を噴霧するノズルの依頼を皮切りに、プラスチックの精密切削加工技術でオンリーワン企業となり、トップランナー企業へと躍り出たのである。

先見の見極めと創意工夫の結果の「脱・下請け」と言える。

噴霧ノズル開発の新たな技術を得たことで、消防用可変ノズルを開発し、直線・広範囲をカバーする消化器具の自社製品で独立メーカーへと進化してきている。

仕事への取り組み姿勢をネットへ

白書では、先代経営者の経営信条を頑なに守り、そのポリシーを現場で実践していることを現代の情報ツールであるインターネット活用で成果を生み出している事業者も紹介している。

親子2代にわたって塗装業を営む共栄塗装店（岡山県）の現経営者は、職人氣質の実父が塗装する前のサビ落としやヒビを埋める作業の下処理を手抜きせずに丁寧なことは信用となり、仕事の再依頼につながることを教えた「丁寧な仕事は明日につながる」との信条を心に刻んでいた。

その実父が重症には至らなかったものの、病で倒れ仕事から離れることとなり、一人で新規の仕事を得ようと営業をかけたが、無残な結果となった。

頭を悩ます日々を重ねた末、インターネットでのPRに着手し、HPを立ち上げるとともに、毎日その日の仕事をブログに書き込み、仕事に対する姿勢を発信し続けた結果、実父の信条・理念が顧客に伝わり、ネットからの依頼が舞い込み出し、順調な展開となっている。

新たに車で30分圏内の地域限定で独自チラシのポスティングを開始し、年間の仕事の受注も順調。

現在、実父の理念も理解し、技術を身に付けたスタッフ人材の育成にと取り組んでいる。

たくましく、創意工夫を

小規模事業者にとって順調というよりも逆境という環境に立たされている向きが多い時代だ。

それは、今に限ったことではなく、いつの時代にもであつてもそうだろう。ピンチはチャンスという言葉にあるように、ピンチの時ほど、先に光を見出そうと経営者は考えを巡らし、知恵や工夫を動員する。

自社は何を志として掲げて何をする会社なのか、顧客や周囲から求められていることは何か、自社の強みは何か、新たな販路はあるのか…。

決してピンチから逃れることなく、眠れずにも四六時中、これらを考え抜いた果てに、思い付くのだ。

そして、白書で取り上げられている小規模事業者のように実践していくことで道は拓けてきている。

白書では、小規模事業者は様々な構造変化の影響を受けやすく、経営層の高齢化や後継者不足等、様々な課題があるものの、顔が見える信頼関係に基づいた取引に強みを持ち、価格競争に巻き込まれない様々な商品・サービスを開発・提供する小規模事業者が存在すると指摘している。

同時に、白書では、イノベーション・販路開拓については、商圏が広い事業者ほど積極的に取り組んでいる実態がある一方で、商圏が狭い企業も、そうした取組を行うことで、利益を伸ばす可能性があることを示しているとも指摘しており、地方にあつて小さな企業であっても、経営を伸ばしていくだけの可能性を秘めていることを肝に銘じたい。

それは、潜在化した需要を掘り起こし、自社の強みを発揮して、地域企業としての信頼関係に基づいた提案を重ねていくことで、もたらされるものである。

経営者の心が萎えた時に、経営は閉じる。

心萎ず、たくましく、創意工夫に挑み、地域に根差して、未来を拓いていきましょう。

～ガイドと巡る～歴史散歩 浮世絵に描かれた江戸の名所 飛鳥山・王子周辺散歩

深緑の美しい6月の土曜日に、今年も歴史散歩を開催しました。今年度は江戸時代より桜の名所として有名な飛鳥山を中心に、王子周辺の名所旧跡を巡りました。今回は桜の季節ではありませんでしたが、この辺りは江戸時代から数々の浮世絵に登場し、また落語の舞台にもなったりと、歴史も古く見どころの多い魅力的なところでした。当日はお天気にも恵まれ、初夏らしい爽やかな陽気のなか、7～8人ずつ2グループに分かれて、北区ボランティアガイドの方々の解説をじっくりと聞きながらコースをまわることができました。時折、浮世絵と対比させながら史跡の説明をして頂き、とても分かりやすかったです。飛鳥山公園を中心に見応えのある史跡や施設が近くにまとまっており、散歩コースには最適でした。是非皆様も一度足を運んでみてはいかがでしょうか。



AM10:00

王子駅をスタート!

パークレール「アスカルゴ」で飛鳥山公園へ!



今回ガイドをして頂いた北区ボランティアガイドの皆様
分かりやすく楽しい解説をありがとうございました!

「飛鳥山公園」



公園内にはたくさんの碑があります。こちらは「飛鳥山の碑」の前にて。



飛鳥山公園内にある旧沢沢家飛鳥山邸の「青淵文庫」と「晩香廬」は大正ロマン漂う瀟洒な建物です。どちらも国の重要文化財に指定されてます。



「青淵文庫」

平成27年

6月13日(土)

10:00～



「音無親水公園」

涼やかな水の音が響きます

「王子神社」



ご神木の大イチョウ
都指定天然記念物です



「王子稲荷神社」



④ 王子稲荷神社

③ 王子神社

② 音無親水公園

「晩香廬」



「飛鳥山」の標高は25.4メートルです。こちらが山頂を示すモニュメント。

⑤ 名主の滝公園

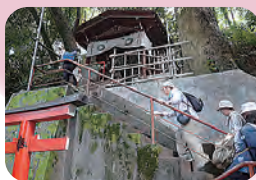
⑥ 北とぴあ

明治通り

王子駅

① 飛鳥山公園

『願掛けの石』
願い事をしながら持ち上げ、
軽く感じたときは願いが
叶いやすいのだそうです。



「名主の滝公園」

緑がいっぱいの都会のオアシスです。落差8mの「男滝」は見ごたえあります。



「北とぴあ」

平和記念像前にて撮影。
参加者の皆様、お疲れ様でした。

平成27年度 夏の バス研修会

【付き兜】東京ディズニーランド

平成27年

7月17日(金) 17:00～
税について勉強しよう!

今年度もバス研修会を開催しました。車内にて租税教育用のアニメーションDVDを上映し、「税の大切さ」「税金の使われ方」などを学びました。併せて子供には租税教育用冊子「クイズだぜい!」を配布しました。また大人には次年度からの運用を控えて注目の集まる「マイナンバー制度」について、わかりやすくまとめたリーフレットを配布し、制度の概要や目的等について学んでいただき、「マイナンバー制度」の周知と理解の促進に努めました。



研修ビデオ



金海厚生
担当副会長

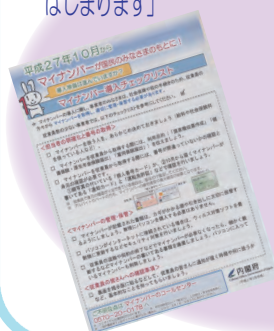


馬目厚生委員長



「マイナンバー制度
はじまります」

配布冊子・リーフレット



租税教育冊子
「クイズだぜい!」



今年はバス19台、総勢788名の参加がありました。台風が近づいていたので、お天気が心配されましたが、幸い雨に降られることもなく、参加者の皆さんは人気アトラクションやパレードを楽しんでいました。



<中根岸地区>



<根岸二丁目・上根岸地区>



<竜泉三丁目泉地区>



<金杉上町地区>



<谷中第三地区>



時節から“かくれ脱水”に細心の注意を

医療ジャーナリスト 大谷 克弥

水と同時にナトリウムの補給が極めて重要

近ごろ、今回のタイトルの“かくれ脱水”という言葉を目や耳にすることが多くなりました。それは、死亡率の高い熱中症に至らぬ前に、まだ隠れた状態にある段階で予防・救急策を講じようと、救急科や小児科などの医師たちのほか、介護や栄養の専門家なども加わって、「かくれ脱水委員会」というものを結成し、積極的に注意を呼びかけているからです。

熱中症と言うと、脱水症がより進行したもので、いずれも水分の不足が原因と思われるようですが、医学的に脱水とは、ただ単に水分だけが少なくなるわけではありません。人間の体は、成人男性で体重の60%、同女性で55%は水分が占め、血液、リンパ液などを含めて全体は体液と呼ばれます。体液の少なくなることが脱水なのです。

その体液は栄養素や酸素を細胞に運んだり、不要になった老廃物を体外に排出したりなど、生命を保つ上で極めて重要な働きをしています。体温を一定の温度に保つのも体液で、別名は“生命の水”です。脱水症、熱中症に関しては、よく「水分と同時に電解質が不足すると起きる」と説明されているのをご存じでしょうか。これが今回のポイントになります。

電解質（イオン）とは水に溶解すると電気を通す物質のことですが、少し難しくなるので手っ取り早く、脱水症に最も深く関わっているのはナトリウム、次にかなり飛んでカリウムのことだと覚えて下さい。これらが不足すると神経や筋肉のバランスが崩れるので、症状は急激に悪化していきます。

普通の水にも電解質は少し含まれているので、緊急の事態にはとにかく水の補給が必要ですが、その後になるべく早く塩か梅干しをなめさせるようにと勧められているのは、ナトリウム、つまり塩分が早急に必要だからです。脱水症、熱中症が疑われる場合は、普通の水ではなく、出来ればスポーツドリンクが望ましい、と言われるのも同じ理屈です。言葉としては脱水症より「脱塩症」の方が適切では、という意見もあるほどです。

緊急事態に備え、自宅にも「経口補水液」の常備を

熱中症は炎天下の野外だけで発生するものではありません。最近はマンション住まいの方が多くなったので、エアコンをつけ忘れて寝たり、途中で切れたりすると、高温、無風の密室となり、かくれ脱水はベールをはぎ、本物の脱水症、熱中症を引き起こします。犠牲になるのは高齢者と乳幼児がほとんどです。車で遠くに出かける時も車内は密室に似た状況になります。

もし適切な飲み物が手元にあれば貴重な生命を救えるはずと、委員会のメンバーたちがこうした“熱中症予備軍”に呼びかけているのは、「経口補水液」の常備です。ちょっと難しい言葉ですが、経口は口から入れるという意味で、補水液とは水を補った液体のこと。具体的には普通の水に食塩とブドウ糖を混ぜた飲み物を身近に置き、おかしいと思えば自分ならすぐに飲み、周辺の人なら迷わず飲ませよう、という提唱です。

熱中症の可能性が高いと、通常は救急車で病院に運ばれ、緊急の点滴を受けますが、この補水液は点滴と同じような効果があるので、ずっと早く応急処置が可能になり、少し落ち着いてから救急車を呼べます。また経口補水液は小腸から吸収されるので、効き目がより早いとも言われています。

経口補水液は市販されていますが、自宅でも簡単に作れます。WHO（世界保健機関）も勧めている作り方は、水1ℓに食塩3g、砂糖40gを入れ、よくかき混ぜます。レモンやフルーツジュースを絞っても構いませんが、氷はダメです。ノドが尋常でなく乾くなど異変を感じたら、補水液をゆっくりと飲みましょう。一気に飲みだと効力が薄れます。

高齢化社会に加えて住環境の変容で、特に高齢者は、かくれ脱水の危険にさらされています。乳児のいる家庭も含めて、補水液を冷蔵庫に保管する心構えが必要になったようです。

参考までに、毎年6月から9月までに熱中症で救急搬送されるのは全国で約6万人。半数近くが65歳以上の方です。

【筆者紹介】

大谷克弥（おおたに・かつや）

医療ジャーナリスト。東北福祉大学講師。日本医学ジャーナリスト協会会員。読売新聞社出身で、在職中に長期連載「医療ルネサンス」を創設。現在はフリーで、著作、講演活動などに従事。

中古住宅が循環する社会へ

日刊工業産業研究所 所長
岡田 直樹

2015 年は「空き家対策元年」に位置づけられよう。深刻化する空き家問題を解消しようと、「空き家対策特別措置法」が完全施行になった。自治体は特に倒壊リスクが高く、景観を損ねている危険な空き家を「特定空き家」に指定し、所有者に除却や修繕を命じたり、過料を徴収したりすることができるようになった。「特定空き家」の所有者が勧告に従わなければ、更地の 6 分の 1 だった固定資産税の税率が更地と同様になる恐れもある。空き家の増加に歯止めをかけるには空き家の撤去策とあわせて、中古住宅の利用促進策をもっと強力に推進すべきだ。

総務省の「住宅・土地統計調査」によると、2013 年 10 月現在の空き家数は住宅総数の 13.5%にあたる約 820 万戸で過去最高になった。5 年前に比べて 63 万戸（8.3%）増えた。今後も増加が続けば地域の防災や治安に重大な支障を来す恐れがあるとして、昨年の臨時国会で空き家対策特別措置法が成立。政府と自治体が一体となって対策に本腰を入れることになった。

住宅総数に占める空き家の割合（空き家率）は、鹿児島、高知、島根といった高齢化や過疎化が進む県ほど高くなっている。地方の過疎地では、倒壊や火災の危険性がある不良空き家も珍しくない。それは「団塊の世代」が多く暮らす東京の、遠くない将来の姿かもしれない。「居住者が郊外の一戸建てから都市部のマンションに転居した」、「親から相続により住宅を取得した人が入居しない」、「転勤等の長期不在」といった理由で、空き家率は上昇を続ける。

自治体のなかには空き家所有者にインセンティブを設け、撤去を促すところもある。都内で初めて空き家対策の条例を設けた東京都足立区は、倒壊等の危険が差し迫った状態にある老朽空き家の実態を調査し、指導、勧告を行っている。特徴的なのは、勧告によって木造の老朽空き家を解体する場合、100 万円を上限に工事費の 9 割を助成することだ。長崎市、山形市、富山県滑川市は、危険な老朽空き家を対象に、土地建物を自治体に寄付し跡地を地域で管理することを条件に公費撤去を実施している。

ただ、こうした公費投入による自治体の撤去促進策は、運用いかんで思わぬ“副作用”が出かねないとの指摘もある。「空き家を放置しておけば、いずれは自治体が公費を投入してくれると考え、自主的に撤去をしなくなる所有者が出てくるのではないかと、空き家所有者のモラルハザードの問題を懸念する専門家もいる。

空き家の増加に歯止めをかけるには、撤去促進策に加えて、中古住宅の利用を促し、新築より中古を購入した方が得になる仕組みに変えていく必要がある。国や自治体は中古住宅の品質保証に重点を置くとともに、中古住宅の改修に対する助成や、中古住宅を公営住宅の代わりに活用する場合の家賃補助、優良賃貸物件の居住者を対象にした家賃所得控除といった中古住宅活用促進策を総動員したい。福岡県は全国の自治体で初めて中古住宅の購入者を対象に、間取り変更等の改修費用の 20%（最大 20 万円）を補助する制度を設けた。空き家の流通を促し、廃屋になるのを防ぐ狙いがある。今後は長期優良住宅の認定を受ける住宅が増え、住宅の「長寿命化」が進むとみられるだけに、こうした取り組みが全国に広がってほしい。

良質で割安な中古物件が円滑に供給されるようになれば、重い住宅ローンの負担から解放され、暮らしの質を高める効果が期待できよう。子育て世帯が狭いアパートに暮らし、一人暮らしのお年寄りが郊外の一戸建てに住むという、ミスマッチの解消につながるかもしれない。

戦後は住宅難解消のため、また 90 年代以降は景気対策の観点から、新築住宅の供給が奨励されてきた。だが、人口減少や高齢化が進み、新築販売の伸び悩みが予想されるなかで、中古住宅が循環する社会へ政策転換は待ったなしだ。

〔筆者紹介〕

岡田 直樹（おかだ・なおき）

1984 年に日刊工業新聞社入社。記者として金融、電機、情報通信などの産業界、経済産業省、金融庁、内閣府などを担当する。論説委員、南東京支局長、論説委員長などを経て 2015 年 5 月から日刊工業産業研究所所長。埼玉県出身、56 歳。

委員会報告

第2回総務委員会

〔と き〕平成27年6月15日（月）10：30～
〔と ころ〕朝日信用金庫西町ビル4階



総務委員会（石本委員長）が開催されました。諸規程の整備、今後の理事会スケジュール等について話し合われました。

第1回厚生委員会

〔と き〕平成27年7月2日（木）12：00～
〔と ころ〕朝日信用金庫西町ビル4階



厚生委員会（馬目委員長）が開催されました。バス研修会、「法人会 寄席in鈴本」等、今年度行われる事業について話し合われました。

第1回税制委員会

〔と き〕平成27年7月14日（火）11：00～
〔と ころ〕朝日信用金庫西町ビル4階



税制委員会（永田委員長）が開催されました。平成28年度税制改正要望アンケート結果、平成27年度税制改正セミナーの開催等について話し合われました。

第1回広報委員会

〔と き〕平成27年6月25日（木）11：00～
〔と ころ〕朝日信用金庫西町ビル4階



広報委員会（木村委員長）が開催されました。今後発行される広報誌、上野法人会パンフレット等について話し合われました。

部会報告

源泉部会

第1回研修会

「非居住者又は外国法人に支払う所得の源泉徴収事務」

〔と き〕平成27年6月2日（火）13：30～
〔と ころ〕朝日信用金庫西町ビル7階
〔講 師〕東京上野税務署法人課税第二部門 生田裕章国税調査官



▲生田調査官

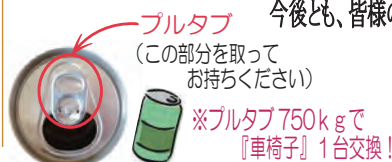
社会貢献活動



源泉部会（黒部部会長）では社会貢献としてアルミ缶のプルタブを回収して車椅子に交換し寄贈する活動を行っております。集めていただいたプルタブ750kgで『車椅子』1台に交換することができます。

集めていただいたプルタブは研修会やセミナーの際に法人会事務局にお持ちいただくか、郵送（着払可）でお送りください。

今後とも、皆様のご協力をよろしくお願い致します。



＜お問い合わせ・送付先＞
公益社団法人 上野法人会
〒110-0015
台東区東上野1-2-1
朝日信用金庫西町ビル5階
TEL 5818-1151 FAX 5818-1141

青年部会

第2回役員会

〔と き〕平成27年6月3日（水）12：00～
〔と ころ〕朝日信用金庫西町ビル7階



青年部会（富坂部会長）では第2回役員会を開催し、今年度の税金ジュニアスクールを中心に青年セミナー等、今後実施される事業について話し合われました。

女性部会

第2回幹事会

〔と き〕平成27年6月2日（火）14：00～
〔と ころ〕朝日信用金庫西町ビル4階



女性部会（中立部会長）では第2回幹事会を開催し、「税に関する絵はがきコンクール」、女性セミナー等、今後実施される事業について話し合われました。

北茨城・被災地復興支援

上野法人会 女性部会

風光明媚な私たちの国 五浦海岸と六角堂

平成27年
6月17日(水)



女性部会（中立新部会長）では、日帰り管外研修会として茨城県へ出掛けました。ゆったりしたバスと、ビンゴゲームで3時間の道のりも苦にならず到着。車中では降っていた雨も、見学になるとピタッと止み、日ごろの行いを喜びつつの見学。五浦海岸では、ボランティアの方に丁寧な説明をして頂きました。上野にも縁の深い岡倉天心が設計したという六角堂は、東日本大震災で流失しましたが創建当時のように再建され雄大な景色と合わせとても見ごたえがありました。



▲中立部会長・引間局長



▲ゆったりバス



▲ビンゴ1位の小坂さん



五浦六角堂



▲ガイドの説明を聞く皆さん



昼食



▲お昼で〜す

「五浦観光ホテル 大観荘」



六角堂見学後、五浦観光ホテルにて、かさごの煮つけが一尾ずつ付いた大変豪華なお腹一杯の美味しいお料理を頂きました。

昼食後はお魚の買い物をすませ、日立市にある作曲家の吉田正音楽記念館へ。この建物は数多くの名曲に触れられ、5階の展望カフェは、きれいで眺めも良くゆったりできました。帰路は綾小路きみまろのDVDで笑っている間に上野へ到着。

お疲れさまでした。

吉田正音楽記念館



▲中立部会長



▲吉田正音楽記念館展望カフェ



▲吉田正音楽記念館



▲お魚を求めて...



▲洗濯機の中のたこ

法人会全国女性フォーラム福岡大会

〔日程〕平成27年4月16日(木)

〔会場〕ヒルトン福岡シーホーク

第1部 記念講演

演題「女性がつくる日本・地域の元気」
～未来を担う子供たちへ～

講師 日本総合研究所 藻谷浩介氏

第2部 式典

第3部 懇親会

女性部会（吉田部会長）では、役員6名が代表で全法連主催「法人会全国女性フォーラム福岡大会」に参加しました。





「クレームを直接言う方は、全体の何%いらっしゃると思いますか?」。こちらは、私が、いつもクレーム対応研修の始めに、受講者の皆さんへ問いかける質問です。

日本苦情白書の調べによりますと、その答えはおよそ全体の4%といわれています。不快感や不満を感じた方が100人いたらしゃったら、たった4人という結果です。

そのうちの残り96%の人たちのことを、サイレントクレマーと言いますが、では、なぜ直接クレームを言わないのでしょうか。

その理由は、

1. 二度とそのお店やサービスを使わないから、もういい。
2. 時間や手続などかかりそうで面倒くさい。
3. クレームを言って、更に不快な思いをしたくない。……こんな感じでしょうか!?

しかし、直接クレームを言わない代わりに、サイレントクレマーは、次のような行動を取り、自身の不快感や不満を解消するといわれています。

1. 家族や友人に不満の出来事や内容を話す
(平均9~10人へ話す)
2. SNS (フェイスブック・ツイッター・ブログ・LINEなど) を利用して書き込む。
3. 二度とそのお店や商品を利用しない、など……。

つまり、4%のお客様には弁解や原因のご説明をするチャンスが与えられますが、96%のお客様には、その機会さえ与えられないということです。

近年のクレームの傾向と背景

では、近年のクレームには、どのような背景や傾向があるのでしょうか。

1. 自身の価値観による正当性を主張する人の増加。
2. 社会的ストレスの種類の増加。
3. 組織・企業のサービスレベルの差の拡大。
4. 顧客至上主義による権利の主張。
5. 対応能力の差の拡大。……などが挙げられます。

クレームは、お客様の「期待の裏返し」と、よく言われますが、利用者はそのお店やサービス、商品に対して、「どんな美味しいものが食べれるのかな。」とか、「どんなお得なサービスがあるのだろう。」、「スタッフは感じいいかな。」など、利用する前にあれこれ「事前期待」をし、実際に利用したときの「利用実感」により、満足、不満足を感じるわけです。

その事前期待が大きければ大きいほど、利用実感が不満足な場合は、そのギャップの大きさに、人は裏切られた!と、不快感や不満を覚え、その感情から、苦情やクレームが起こるわけです。

では、どんなところに、お客様・利用者は不満を感じるのでしょうか。それが次の表です。

一般的なクレームは、ハード面（設備・施設）に関するものと、ソフト面（接遇）に関するものがあります。

お客様・利用者が不満を覚えるポイント

(週刊ダイヤモンド 感動のサービスより)

1	店員が無愛想	75.9%
2	クレーム対応が悪い	48.6%
3	値段が高い	30.5%
4	品揃えが悪い	29.1%
5	商品に欠陥があった	27.3%
6	商品などの説明をしてくれなかった	26.7%
7	商品に不満があった	26.5%
8	トイレが汚い	25.9%
9	レジなどで長く待たされた	25.3%
10	駐車場が不便	20.6%

表でもお分かりの通り、お客様・利用者が不満を感じるポイントの第1位、第2位は、共にソフト面（接遇）のクレームです。

しかし、その不満・不快の感じ方や捉え方は、十人十色で、また、それをお店、企業に直接言うか否か、また伝え方も千差万別です。

もちろん、中には、言いがかり、執拗、悪質なクレームもありますので、見極めが必要になります。

クレームをいうお客様、利用者の心情は、大きく分けると2つあります。

まず、1つめは、「この不快な気持ちをどうしてくれるんだ!」という感情的問題、2つめは、「どう解決してくれるんだ!」という現実的問題です。

それも、たった1回でクレームを言う方は、全体の2.1%、2回でクレームを言う方は、1.8%、3回以上になりますと、その確率は75%とぐーんと高くなります。

しかし、3回も嫌な思いや不快感を感じながら、

リピーターになって下さる そんな辛抱強いお客様・利用者は、いらっしゃるのでしょうか。

つまり、サービス提供者が、お客様・利用者の「不満の声」を、直接聴くことができるのは、氷山の一角。

その氷山の一角の声には、お客様が満足する『貴重なお客様視点のヒント』が、たくさんあるわけです。

それらの大切なヒントに、企業、組織は、「改善の機会」と気づき、耳を傾けていくことが大切なんです。

結果、それが、顧客満足度を上げ、未然防止、再発防止となり、売上アップに繋がっていくわけです。

私は、前職でホテルの管理職として、接客の仕事に携わってきましたが、これまで1,500件以上のクレーム・苦情の対応をしてまいりました。

研修やセミナー等で、あるあるクレーム事例やクレーム件数などのお話をさせていただきますと、皆さん、その内容や件数にとっても驚かれます。

しかし、それは、私どもの対応やサービスが決してレベルの低いものというのではなく、一般企業に比べて、ホテルは年中無休24時間稼働しているということと、一日平均200～250名（年間約70,000名）のお客様がご利用されるわけですから、その勤続年数と考えれば1,500件という件数は、決して、多い件数ではないことがお分かりいただけたと思います。

何よりお客様の小さな声にも、スタッフ全員で耳を傾けてきた結果のクレーム件数だと自負致しております。

クレームの段階

クレームは、すぐに対処できる小さなクレームから、長くこじれてしまう根深いクレームまで、段階があります。

1. サイレントクレーム（見えないクレーム）
2. 一次クレーム（初期クレーム）
3. 二次クレーム（発展クレーム）
4. 三次クレーム（こじれたクレーム）
5. 四次クレーム（クレマーのクレーム）



クレーム
4%

サイレントクレーム
96%

1.～5.からもお分かりのとおり、クレームはできるだけ早い段階で、お客様・利用者の小さな声を拾い上げ、できれば、一次クレームの段階で、お客様のご要望やクレームを把握し、的確かつ迅速に解決できるクレーム対応力を身につけておくことが、とても重要になります。

上手なクレーム対応の基本手順については、次のとおりです。

【ステップ1】第一印象の重要性……組織・企業の代表という意識を高く持つ。

【ステップ2】お詫び……ポイントを絞ってお詫びする。

【ステップ3】傾聴……心情理解しながら、話を聴く。

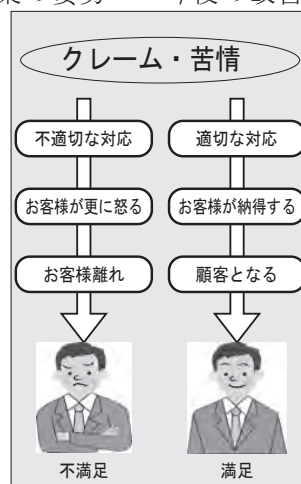
【ステップ4】原因解明と説明……迅速に原因究明する。

【ステップ5】解決策の提示……「何を」「どうするのか」

【ステップ6】今後の企業の姿勢……今後の改善について伝える。

以上、基本手順に沿って、今後の企業の姿勢を示すところまでが、とても重要なポイントとなります。

最後に、「お客様・利用者が満足するポイント」について、ご紹介させていただきますので、ぜひ、従業員の皆様とご確認いただき、常日頃から顧客満足の向上に努め、いざというときのクレーム対応にお役立っていただけたら、幸いです。



お客様・利用者が満足するポイント

（週刊ダイヤモンド 感動のサービスより）

1	店員の挨拶が行き届いている	61.7%
2	質問に丁寧に答えてくれる	57.4%
3	商品の品質が良い	38.9%
4	品揃えが豊富	38.2%
5	クレーム対応が良い	38.0%
6	値段が安い	35.6%
7	ポイントなどの特典が良い	33.6%
8	トイレがきれい	31.4%
9	店員がお客様の名前と顔を覚えている	24.5%

表紙 <羽化> 撮影:須賀広報委員

■平成27年8月発行 ■発行人 広報委員会 委員長 木村雄二 ■発行所 公益社団法人上野法人会
（〒110-0015 台東区東上野1-2-1 朝日信用金庫西町ビル5階 TEL5818-1151 FAX5818-1141）

法人会女性部会

いちごプロジェクト



「いちごプロジェクト」とは？

「いちご」のネーミングは、2011年夏の節電目標「15%」に由来しています。いちごは「毎年実をつける多年草」であり「全国各地で広く栽培」されます。そのイメージを、毎年女性部会が全国的に継続して取り組む社会貢献活動に重ねました。

みんなで出来る夏の節電対策



家族でお出かけしてクールシェアしよう！



「クールシェア」とは暑い日にひとり一台のエアコンをやめて、みんなでいっしょに涼しい場所ですごすことで、エネルギー消費量を減らす取り組みです。スポーツ施設や図書館、美術館などの公共施設のほか、公園の木陰や水辺などの自然が多く涼しい場所もオススメです。カフェやレストラン、商店や展示施設では特別サービスを行ったり、休憩所として開放している所もあります。家族や友人とお出かけして楽しく節電。コミュニケーションも深まります！

便利な節電グッズを活用しよう！

毎日飲むお茶も一度冷やした後は冷蔵庫には入れず、保冷タイプの水筒に入れば外でも冷たいまま。冷蔵庫を開け閉めする回数も減ります。お弁当にも加熱の必要のない、自然解凍できる冷凍食品を活用すれば、電子レンジを使わず忙しい朝の時間短縮にもなります。最近ではうちわや扇子もおしゃれなデザインで種類も豊富です。冷却スカーフや帽子といっしょにコーディネートを楽しんでみては？節電グッズを活用して、無理なく快適に夏を過ごしましょう！



節電にご協力ください。

— 無理なく 無駄なく 快適に —



法人会

公益社団法人上野法人会 女性部会

めざします。企業の繁栄と社会への貢献

法人会は、「健全な経営、正しい納税、社会に貢献」をテーマに活動する経営者の団体です。現在、全国各地に441単位法人会があり、県単位の連合体として41都道県連が組織され、約82万社の企業が加入しています。法人会では「税知識の普及」「租税教育」「地域社会貢献」などを中心に地域に密着した活動を展開しています。

東法連 特定退職金共済制度

従業員のための退職金を計画的に準備できます。

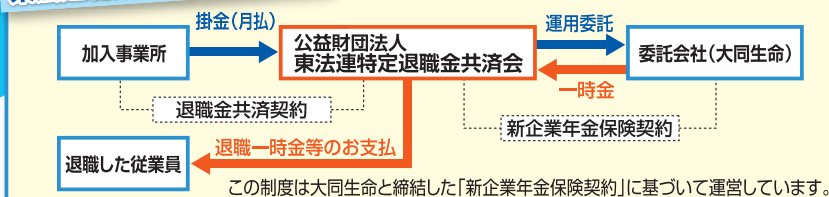


優秀な人材の確保、定着化に役立ちます。

特退共制度の⑤つの魅力

- ① 従業員1人につき1口1,000円(月額)から30口まで加入できます。
- ② 掛金は全額損金(または必要経費)に算入できます。
- ③ 過去勤務期間の通算の取扱いを利用できます。(新規加入時のみ)
- ④ 中退共(中小企業退職金共済制度)との重複加入が可能です。
- ⑤ 簡単な手続きで加入いただけます。

東法連特退共制度の仕組み



公益財団法人東法連 特定退職金共済会とは

- 東京法人会連合会が母体となって昭和52年に設立されました。
- 所得税法施行令第73条に定める「特定退職金共済団体」として、税務署の承認を得て事業を開始し、現在約6千社の事業所に制度をご利用いただいております。
- 東京都知事の公益認定を受けて、平成24年10月に公益財団法人に移行しました。

○このご案内は、平成26年7月時点の制度内容に基づき記載されており、制度内容は将来変更されることがあります。
○ご加入にあたっては、必ず所定のパンフレットをご確認ください。

資料請求・
お問い合わせは

TTK

公益 東法連特定退職金共済会

財団法人

〒160-0002 東京都新宿区坂町13番地4 全法連会館3階
TEL: 03-3357-1641 FAX: 03-3357-1642
<http://www.tohoren-tokutai-kyo.or.jp>

企C-26-12-S(平成26年8月1日)P6965