



# まる〇福連携2022

一般社団法人福祉システム北海道

高橋 銀司代表理事

異業種との対話から福祉を探る

□連載4□

たかはし・ぎんじ 1987年、小清水町出身。札幌市にある障害福祉事業所に勤めながら、福祉系大学院修士課程を修了。2022年4月から日本医療大総合福祉学部介護福祉マネジメント学科助教としても活動。介護福祉士、社会福祉士。

## ガソリンスタンド店員 安藤 祐子さん



**あんどう・ゆうこ** 1992年、札幌市生まれ。北星学園大付属高校卒業後、パチンコ店店員の後に現在の三ツ輪商會にアルバイト入社。契約社員を経て正社員登用され、札幌市内のガソリンスタンドに勤務している。2017年、2022年にKeePer技術株式会社主催のKeePer技術コンテストで全日本チャンピオンとなる。3児の母。

強く伝わってきました。失敗談など、差し支えないところでお願いします。人の失敗を聞くと学びになるので。

安心できるような車の扱い方ができていたら、指摘されることはないと思うので。

### ●ガソリンスタンドの仕事に就いて、もう少して10年になるそうですが、どんなお仕事ですか。

まずガソリンを入れられるお店ということで。お客さまにお得なクーポンやカードをお勧めするのがメインです。加えて、当店は割と洗車や関連作業が多いです。

以前はスタッフ給油もあり、お客さんから預かったカードや灰皿の返し忘れなど。あとは車内清掃の時に、お客さまの荷物の積み忘れというのがありますね。置いたら最後なので、当時の上司は、手から離すなどと言っていました。マット等は置きますが、灰皿やカードはずっと手に持っています。

### ●ガソリンスタンドの仕事をしている中で、福祉や介護を感じる場面はありますか？

当店はスタッフ洗車で、お客さまから車を預かって移動から洗車までするので、体の不自由なお客さまなどに使っていただくことも多いです。

### ●時代が変わったなと思ったのが「ガソリンを(お客さん自身が)入れられるお店」という表現ですね。10、20年前だったら店員がガソリンを入れるお店だったのが、入れられるお店にシフトしているのですね。

たしかに増えましたね。私の勤めているスタンドの近辺はセルフばかりなので、「入れ方がわからない」と、たまに困っているお客さんがいます。女性のお客さまだと「怖い」という方がいるので、そんなに難しくないと教えたりします。

### ●返し忘れたら、どうするのですか。

追いかけるなら追いかけます。ダメなら保管して連絡を待ったり、連絡先がわかれば連絡します。クレジットカードなどなら会社に連絡したり。謝罪して、届けにうかがったりします。

### ●体の不自由な方とは、どういう方ですか？

松葉づえのお客さまや、(右足が不自由な方用の)左アクセルの車に乗っているお客さまとか。自分で脚立に乗って天井を拭いたりするのは難しいでしょうから、私たちに任せていただければうれしいです。

### ●フルサービスのほうが今では少ないですね。それ以外のお仕事はありますか？

タイヤ交換や、オイル交換とか、あと車検。うちはレンタカーもあります。

### ●今も忘れやすい物は、ありますか？

そうですね。今はセルフなので少ないですが、給油キャップの忘れ物は多いです。

### ●年配の方が多いのですか？

幅広い年代の方にご利用いただいておりますが、若い方は少ないですね。若い人はコイン洗車とかドライブ洗車とかの方が多いのでは。

### ●多岐にわたりますね。

そうなんです。あとは傷直し作業や、最近始まったカーリースも。プラスアルファで何かをやっていないといけないので。

### ●変な話、10年前の物ももしかしたら…？

10年前はないですが、1、2年ぐらいのものはありますね。取りに来てくれる方が9割で、遠くの人なら買い直しされているのではないかと思います。

### ●車いすの方などは？

車いすの方も来ていました。福祉車両に乗ってご自分で移動する方もいました。トランクから車いすが出てきて、横に出てきて開くタイプです。

### ●車関係のコンビニエンスストアみたいですね。すてきな言葉！ ありがとうございます！

### ●お仕事上、必ず大切にしていることがあると思うのですが。

お客さまがいての仕事なので、お客さまに喜んでいただけるような仕事が好きです。

### ●買えるのですか。僕あまり車に詳しくなくて。多分買えると思います。ディーラーや部品屋さんで。

### ●今はどんな失敗がありますか？

今は車もきれいに乗っている方が多いので、洗車や拭き上げの時に傷が付いたのでは？と指摘される時があります。傷は基本的に付かないのですが、外車とか高い車も預けてくれるお客さまが多くて、やはり気にされます。

### ●5年前にKeePer技術コンテストで優勝した要因って、お客さまに喜んでもらうという意識が顕著に現れたからなのでは。喜んでもらえるというのも審査対象にありましたか？

ないです。品質という点では、拭き残し減点などがあります。コンテストも、結局はメンタル的なところもあって。私、負けず嫌いなタイプなので。子どもの送迎とかで夜まで残って練習できなかったんですね。なので、日常からコンテストだと思って働いていました。そういう意識を持ちながら洗車するのを1年くらい続けたらチャンピオンになれました。



### ●素晴らしいですね。お客さんに喜んでもらうという意識が、本当に

### 「〇福連携プラス」YouTube配信中

高橋代表理事の連載する「〇福連携」で過去に紹介した、異業種との対話を視聴できる動画チャンネル「〇福連携プラス」がYouTubeで配信中。紙面に掲載し切れなかった対談の様子を15～20分前後にまとめている。視聴QRコードはコチラ。

□一般社団法人福祉システム北海道

▶ホームページ <https://fukushi-sh.net/> ▶問い合わせ先 [info@fukushi-sh.net](mailto:info@fukushi-sh.net)



### ●最後ですが、腰などを痛めたりはしないですか。

私は痛めたことはないのですが、腰を痛めているスタッフが多いです。タイヤひとつでも、持ち上げ方の違いかな？ こう持ったら痛めるから、しっかり屈伸をして持つというのがあります。全身で持ち上げる。重たいタイヤは、膝に乗せたりして大きな筋肉を使います。腕だけで持つと腰を痛める原因になりますね。

