

21世紀をクリエイトするユーザ協会

Hello Talk

Vol. **166**

長野支部／ホームページ ■ <https://www.pi.jtua.or.jp/nagano/>
新潟支部／ホームページ ■ <https://www.pi.jtua.or.jp/niigata/>

E-mail ■ users@jtua.or.jp
E-mail ■ user.ni@jtua.or.jp

レポート



厚労省に情報を入力、各介護現場の情報が入力、バックされることで、介護の質の向上を目指しています。
(本文2P)

主な予定事業 (実施の内容、時期等はブロックにより異なります。詳細は協会ニュース、またはホームページをご覧ください。)

区分	主な実施内容(時期等)	
電話応対向上研修	ビジネスマナー研修(基本) [新入社員等に向け研修] (3~6月・動画配信)	
	ビジネスマナー研修(中級) [コミュニケーション能力等]	
	ビジネスマナー研修(応用) [クレーム対応等] 等	
電話応対コンクール	チャレンジセミナーや事前研修 [ブロック・地区大会向け] (5~7月)	
	録音審査大会 [非集合・上位者は県大会へ出場] (7月収録、長野のみ)	
	各ブロック大会・地区大会 [上位者は県大会へ出場] (7月~8月)	
	強化研修 [県大会向け] (8月~9月)	
	県大会 [新潟、長野各々の県で開催・全国大会出場選手決定] (9月)	
全国大会 (北海道札幌市) (10月)		
企業電話応対コンテスト	テレコム・フォーラム誌等でご案内 (募集5~7月、実施7~9月、表彰10月)	
ICT関連セミナー等 (経営トップセミナーor ブロック懇話会)	ICTセミナー [セキュリティ等] (下半期)	
	ICT関係の講演や著名人による講演等 (第4四半期)	
	ICT関係の講演や著名人によるオンラインセミナー等 (通年)	
ICT活用事業	eラーニングサービス 通年 (指定された時期)	
	標的型攻撃メール予防訓練サービス 通年 (指定された時期)	
情報発信	テレコム・フォーラム	ICT (情報通信技術) 活用等情報誌 (毎月)
	ハロートーク	信越版情報紙 (年4回季刊発行)
	協会ニュース	ブロック内のイベント・お知らせなど (随時)
	支部ホームページ	インターネット (HP) での情報提供 (常時)

※各事業は、集合又はオンライン等で開催いたします。開催方法は事業開催案内時にご案内いたします。

二〇二三年度の事業がスタート!

近年は、ビジネススタイルもICTの活用によるリモートワークの定着、オンラインビジネスのさらなる活用など多様に変化し続けています。そのような中においても、対面によるコミュニケーションや非対面の中での電話コミュニケーションの重要性が再認識されてまいりました。

ユーザ協会では、これらICTサービスの動向や事例等をオンラインセミナーやホームページ等でご紹介をいたします。また、時間・場所を問わず参加できる「eラーニングサービス」やセキュリティ対策として「標的型攻撃メール予防訓練サービス」を引き続きご提供して、様々な分野でのICT利用促進とさらなる普及拡大に結び付けてまいります。

また、電話応対向上セミナー、電話応対技能検定、電話応対コンクールなどのテレコミュニケーション教育事業を通じ、企業におけるお客様満足度の向上や事業活動のご支援を展開いたします。

今年度も、利用者の利便増進に寄与し、地域社会の発展に努めてまいります。引き続き、皆様の積極的なご参加、ご支援、ご協力をよろしくお願い申し上げます。

● イベント・入会に関するお問い合わせは各ブロック事務局へどうぞ

■長野県 ブロック事務局

北 信 (NTT東日本 長野営業所内) TEL.026-225-4682
東 信 (NTT東日本 上田営業支店内) TEL.0268-26-5519
中 信 (NTT東日本 松本営業支店内) TEL.0263-28-2811
諏 訪 (NTT東日本 諏訪営業支店内) TEL.0266-54-1134
南 信 (NTT東日本 飯田営業支店内) TEL.0265-22-0048

■新潟県 ブロック事務局

新潟・下越 (NTT東日本 新潟支店内) TEL.025-230-6342
中越・魚沼・上越 (NTT東日本 長岡営業支店内) TEL.0258-38-2283

企業が伸びる、個性ある地域社会創造のために、今、何が必要か。何をすべきか。

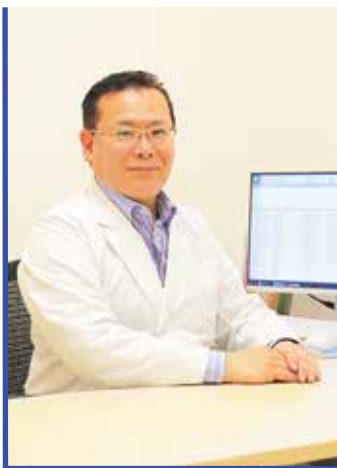
地方のICT戦略 [60]

Information and Communication Technology

明治時代からの歴史を持ち、地域医療を担う医療機関として地元の皆さまに親しまれている「医療法人龍川会西澤病院」。高齢化社会に対応して、2年前には介護医療院を開設。厚労省のLIFE制度に則し、介護医療の質の向上のために導入したのが「ギガらくWiFi」だ。

老人介護分野における最先端の医療とケアを提供

「西澤病院様は、地域医療の担い手として長い歴史と伝統を誇っておられます。」



Interview
医療法人 龍川会
介護医療院 西澤病院
院長
西澤 良斉さん

療および新生児医療に貢献してまいりました。1955年（昭和30年）には医療法人龍川会を設立、「龍川会西澤病院」と名称を変更しました。

「2年前には、「介護医療院」を設立されました。」

西澤院長 ご存知のように日本は、世界一の超高齢化大国です。高齢化に伴い、高血圧や高脂血症、糖尿病などの血管老人性疾患も増加しています。同時に、アルツハイマー病を中心とした認知症患者の急増も大きな社会問題となっています。2000年には、介護保険制度が創設され、医療現場に求められる役割はさらに重要かつ多様化してきました。西澤病院では、社会からの支援ニーズ、介護ニーズに対応するために介護医療院としての分離に向けた準備を進め、2020年に「介護医療院 西澤病院」を開設。要介護高齢者の療養・生活のための施設として新たにスタートしました。



ゆったりとした待合室

西澤病院では、地域医療と介護を一体化し、住み慣れた地域で一人ひとりが自分らしくいられるケアを目的としています。脳血管障がい、神経難病や癌の終末期などにより重度の介護が必要になった高齢者の皆さまに寄り添い、高度な医療サポートを提供しています。現在、108床の療養室を備えており、長野県有数の設備を誇っています。



広々として清潔感ある廊下

また、創業当時から婦人科外来は、現在は西澤産婦人科クリニックとして、飯田下伊那地域で唯一、不妊・不育症治療を担う医療機関となっております。産科については分娩の取り扱いを休止しておりますが、地域内の医療連携を密にし、安心して出産ができるよう様々なお手伝いをさせていただいています。

厚労省のLIFE制度に伴い「ギガらくWiFi」を導入

「昨年、「ギガらくWiFi」を導入されましたが、そのきっかけは何ですか？」

西澤院長 厚労省の主導により、2021年度の介護報酬改定に伴い、LIFE（科学的介護情報システム）という制度が開始されました。LIFEは、ご利用者様の認知症の状態や健康状態、各施設で行われているケアなどの内容をインターネットの公式サイトに入力することで累積されたデータベースを厚労省が分析し、フィードバックされるシステムです。その情報を共有・活用することで、介護現場における質の向上を目指すものです。LIFEを効

果的に利用するためには、院内のどこからでもインターネットに接続できる必要があります。そこでNTTの営業担当者さんに相談したところ、規模の大きなインターネット環境の構築を図るために「ギガらくWiFi」を薦められました。

「導入後の変化などは、ありましたか？」

西澤院長 介護には、専門的な知識や高いスキルが求められます。LIFEを活用してまだ日が浅いですが、介護職員が仕事に対して主体的に情報収集を行い、支援内容の改善や検討につなげることで、さらなる技能を身につける機会が増えればと期待しています。安定したネットワーク環境を構築することにより、入所者様と遠方にお住まいのご家族様とのリモート面談がストレスなく行えるようになるなど、「ギガらくWiFi」を導入して得られたメリットは他にもたくさんあると考えています。その一方で、セキュリティ対策などの管理体制も整える必要があります。昨年ニュースでも取り上げられましたが、サイバー攻撃を受けた病院がシステムを停止させるような事件がありました。ネットワークを安心・安全に使用する為にもNTTさんのお知恵をお借りしながら、より高いセキュリティレベルを実現したいと考えています。

「セキュリティのレベルアップのほか、さらにICTを活用した今後の展開はございますか？」

西澤院長 最近、注目しているのがデジタルサイネージです。飲食店や美容院などのサービスのほか、役場庁舎でもよく見られますが、案内板やPOPなどで商品や料金、イベント内容などを紹介する掲示板の事です。その

電子POP版がデジタルサイネージで平面ディスプレイや動画によって情報を表示できる媒体です。たとえば、待合室に設置したマルチモニターで天気やニュースなどの最新情報から病院内の医療情報まで幅広い情報を提供することが出来ます。また、長い待ち時間によるご利用者様のストレスを軽減し、サービス向上に役立てることも可能でしょう。さらに職員に対しては、情報を集約することで業務負荷軽減を図れると考えています。デジタルサイネージには、様々な種類やタイプがあるので、NTTの営業担当者さんに相談しながら、早い導入を実現できればと考えています。



西澤病院外観

Profile

○医療法人龍川会
介護医療院西澤病院
西澤産婦人科クリニック
羽根木の森アイクリニック（東京都世田谷区）
居宅介護支援事業所ほんまち
事業内容 介護医療院 内科 産婦人科 皮膚科
短期入所療養介護、在宅介護サービス他
住所 飯田市本町4-5
創業 1895年04月（明治28年）
TEL 0265-243000
URL https://nishizawa-hp.jp
https://nshzawa-hp.jp
（介護医療院西澤病院）
https://gvn.nishizawa-hp.jp
（西澤産婦人科クリニック）

通信 [新潟発]

hello express in niigata

新潟・下越

この地に根差し、
選ばれ続ける施設を目指して

介護老人保健施設 緑樹苑

緑樹苑は、新潟市中央区に位置し、開設30年以上が経過した介護老人保健施設です。当施設は、医師や看護師による医療的ケアと介護福祉士による食事や入浴などの日常ケアサービス、理学療法士・作業療法士・言語聴覚士によるリハビリテーション、また管理栄養士による栄養管理や指導などを提供し、介護を必要とする方ひとりひとりに合わせた自立を支援し、家庭への復帰を目指すための施設です。住み慣れた地域で介護生活が継続でき、円滑な支援をするために重要な役割を担っていると考えています。特に入所サービスの他、短期入所（ショートステイ）、通所リハビリテーション、居宅介護支援事業所を展開しています。隣接するみどり病院や認知症疾患医療センター、訪問看護ステーション・訪問リハビリテーションとも連携を取っており、切れ目の無いサービスの提供「選ばれ続ける施設」を常に目指すよう心がけています。また、当施設はICT等へのデジタルやデバイスの導入も積極的に進め業務改善を図っています。



2018年に介護ICTソフトを導入し、オンライン上で他部署とも情報共有ができるようになりました。コロナ禍では入所者様と家族様の直接面会の制限が生じていたため、タブレットを利用してオンライン面会を行ったことでコミュニケーションの1助になったと思います。2022年11月から入所部門と事務所にインカム機器を取り入れ、現場に駆けつけて共有していた情報も、円滑・効率的に活用できるようになり職員の業務負担の軽減に繋がっています。デジタルの一方で、思いやりの行動である「接遇」にも力を入れていきます。当施設は様々な病気や認知症をお持ちの方々が利用されています。個別に丁寧な対応をする技術を磨くために、日本電信電話ユーザ協会の研修参加や接遇チームを発足させ職員のスキルアップに取り組んでいます。今までも、これからも、お一人おひとりがその人らしい人生を送ることができるよう、私たちはこの地に根差し、地域住民・家族・職員すべての人が安心できる施設を目指していきます。



介護老人保健施設 緑樹苑

〒950-0983 新潟市中央区神道寺2-4-24
TEL 025-244-6100 FAX 025-246-5800

https://midori-gr.jp/related_facility/ryokujyu/

2018年に介護ICTソフトを導入し、オンライン上で他部署とも情報共有ができるようになりました。コロナ禍では入所者様と家族様の直接面会の制限が生じていたため、タブレットを利用してオンライン面会を行ったことでコミュニケーションの1助になったと思います。2022年11月から入所部門と事務所にインカム機器を取り入れ、現場に駆けつけて共有していた情報も、円滑・効率的に活用できるようになり職員の業務負担の軽減に繋がっています。デジタルの一方で、思いやりの行動である「接遇」にも力を入れていきます。当施設は様々な病気や認知症をお持ちの方々が利用されています。個別に丁寧な対応をする技術を磨くために、日本電信電話ユーザ協会の研修参加や接遇チームを発足させ職員のスキルアップに取り組んでいます。今までも、これからも、お一人おひとりがその人らしい人生を送ることができるよう、私たちはこの地に根差し、地域住民・家族・職員すべての人が安心できる施設を目指していきます。



インカム機器



オンライン面会

中越・上越

糸魚川ならではの体験と
喜びを伝えられる宿へ

ホテル国富アネックス

「ホテル国富アネックス」は糸魚川市を流れる美しい清流「姫川」沿いに佇む温泉ホテルです。姉妹館である「ホテル国富翠泉閣」の別館として平成24年に営業をスタートいたしました。糸魚川インターチェンジから車で約2分という場所にあり、化石海水型という特徴ある分類的温泉や、海の町糸魚川らしい食を通じて、便利で気軽にのんびりと寛げる宿として日々営業しております。糸魚川市は北アルプスと日本海が出海う町として知られております。日本海のお底約1000メートル級の深さから、新潟県の最高峰、小蓮華山の2766メートル地点まで擁する、自然豊かな地域です。そうした特徴ある自然との共生、活用や保護の活動が認められて、日本初のユネスコ世界ジオパークに認定されております。私たちも糸魚川の自然に育てられた一人として、その大地の恵みと、培われた文化や風土の魅力をもっと多くのお客様に楽しんでもらいたいという日々努めております。



そして昨年、糸魚川市にとって嬉しい出来事がありました。糸魚川で一番の名物である「ヒスイ」が新潟県の石に認定されたのです。先立つ平成28年には国の石の認定も受けており、新潟県、さらには国をも代表する石としてヒスイが認められたことで、「海岸でヒスイが拾える町」としてメディアでの紹介も増え、ヒスイをきっかけにして糸魚川を訪れるお客が増えています。それに伴いヒスイに関してのお問合せも多くなっており、「ヒスイ拾いをするのに



ホテル国富アネックス

〒941-0071 糸魚川市大字大野298-1
TEL 025-550-1000 FAX 025-550-1010

おすすめの場所はありませんか？「ヒスイ」について本当に見つかると「ヒスイ」等お電話をいただくことがございます。このように、的確な情報伝達に加え、地元民ならではのヒスイへの思いも伝わるような対応をすることです。インターネットだけでは伝えきれない「気持ち」を、電話を通してお客様にお伝えすることで、旅行前のワクワクした気分をより豊かなものにして糸魚川へお越しいただきたい、そうした思いで対応に努めております。



耳より情報

もしもし検定4級の概要

試験実施主体：公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
後援：日本商工会議所
検定試験方法：筆記検定試験
試験の内容：マークシート方式の筆記試験
出題の範囲：3級教育課程と同レベルとする。
・教養ある社会人として欠かせない人格的マナー
・話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと
・敬語と言葉遣いの基本
・発声・発音の基本
・電話と対面コミュニケーションの違い
・様々なコミュニケーションツールと電話メディアの特徴
・個人情報保護法(概要)
・電話応対の基礎
・電話の受けかけ方、取り次ぎ、伝言
領域別出題数：ビジネスマナー6問、日本語7問、法的知識2問、コミュニケーションツール2問、電話応対3問 合計20問
申込先等：長野支部026-223-8619 新潟支部025-211-8381
詳しくはユーザ協会ホームページをご覧ください。
検定試験日：毎月第1水曜日(但し、祝日の場合は第2水曜日)



もしもし検定 4級(入門級) 電話応対技能検定

日本商工会議所 後援

もしもし検定4級って？

電話応対エキスパートを目指す層の拡大を図るため、企業及び受験者の負担を軽減し、参画しやすい、マークシート方式の筆記試験のみで選考を行うエントリークラスのもしもし検定です。試験時間も実技無しの40分で完了し、検定料も1,100円(税込)にて受験することができ、ビジネス電話応対に必要なコミュニケーションの基礎知識を有することができます。

もしもし検定4級合格者は「おトク」がいっぱい！
3級合格への道がグッと近くなります。
●3級受験のための必須研修の一部が免除！
●3級受験の際の筆記試験が免除！

「もしもし検定」過去問にチャレンジ!!

問題 出典：電話応対技能検定 公式問題集3・4級 発行：日本経済新聞出版社

お客様から電話で、商品展示プラザへの道順を尋ねられました。道順を案内したあと、どのようなことばで締めくくればよいですか。次の中から1つ選びなさい。

- 「以上の説明でおわかりいただけましたでしょうか？」
- 「以上の説明でわかりましたか？」
- 「以上の説明でご理解できましたか？」
- 「以上の説明で大丈夫ですか？」



北信・東信

温泉旅館の新たな挑戦
ランチバイキングと日帰り貸切温泉

ホテル圓山荘

本年2023年に創業49年を迎えます。当館は長野県千曲市(旧更級郡)、千曲川沿いの「戸倉上山田温泉」(戸倉温泉は開湯130年、上山田温泉は開湯120年になります)にある客室76室の温泉旅館になります。



湯量が豊富であり、泉質も「美肌の湯」といわれ、地域内にある温泉施設のほとんどが源泉かけ流しという本物の温泉を提供しています。当館も大浴場、露天風呂の全ての浴槽が源泉かけ流しになっており、新鮮な温泉をお楽しみいただけます。

信州の観光拠点として、長野市と上田市の間に位置しているため非常にアクセスしやすく、また古くから善光寺詣りの精進落としての湯場として栄えておりました。

当館は様々な集まりと旅行のシーンに対応しており、館内は350名様収容の会議室と宴会場、ロビーラウンジ・居酒屋・売店などバブリックスペースが充実、清潔感と寛ぎを基調とした客室、旅の疲れを癒す源泉かけ流しの温泉と四季の会席料理でお客様をおもてなししています。

創業以来県内外問わず10〜300名



■ホテル圓山荘

〒389-0821 千曲市上山田温泉2-9-6
TEL 026-275-1119 FAX 026-275-1109

<https://www.marusansou.com/>

規模の団体様、気の合う仲間の集まり・各企業の会合、忘年会等幅広くご利用いただき、いつの時代も温泉とくつろぎの空間で皆様の癒しになつていけると実感しております。



コロナ禍により2カ月間の完全休業など大変厳しい状況の中、宿泊以外の新たな事業展開の必要性を感じ、事業再構築補助金を活用した貸切温泉「さらしなな月うさぎ」とランチバイキングレストランの営業を2022年4月に開始しました。脱衣スペースから完全プライベート空間となつており使用前後の清掃・除菌を徹底しているため安全・安心してお客様にご利用いただいております。また、ランチバイキングは大浴場のご利用とお部屋で休憩ができるプランが好評です。感染者数の減少に伴いご宿泊のお客様の予約も徐々に増えてきております。これからはご宿泊はもちろん、お日帰りでもお客様に安心して温泉を利用していただき元氣になつてもらいたいと願っております。

中信・南信

自然随順の下、クマ笹を発信する

株式会社大和生物研究所

皆様、「自然随順」という言葉をご存知でしょうか。「しぜんずいじゅん」または「じんずいじゅん」と読みますが、意味は「自然の理、自然の法則に逆らわないこと」です。株式会社大和生物研究所はこの「自然随順」という企業理念の下、1968年の設立当初よりクマ笹が持つ自然の力に着目し、人々の健康を支えるべく、医薬品「ササヘルス」を始めとした沢山のクマ笹関連商品を扱ってきました。



昨今のSDGsが重視される社会で、自然随順の考え方はより重要になりつつあると感じております。企業理念が偶然にも時代の流れに重なったことは好機ではありませんが、「発信する力」が無ければ情報が溢れる現代でこの好機を掴むことはできません。また、AIの急速な発達で、人間にしかできない価値を見出し、「人財育成」が企業存続の一つの要となつております。

このハロートークを手になされている方なら、「電話応対コンクール」はご存知かと思えます。電話応対は「発信する力」を磨いてくれます。また、相手に心を通わせる良い応対を学ぶことは、人間にしかできない価値を見出す力を育ててくれます。

弊社が「人財育成」の一環で電話応対コンクールを取り入れたのが、神奈川県事業本部では2007年、長野県の夢科工場では2009年です。当初は地区大会出場のみで終わってしまうことも多かったのですが、関連研修への参加や、社員同士の意見交換などを重ね、徐々に力を付けて入賞をいただく社員も増えてきました。そして本年度、初めて1名の社員が全国大会へ出場し、優秀賞をいただくことができました。この度全国大会へ出場できたことで、この記事への掲載機会もいただきました。今



後も電話応対コンクールを利用させていただき、「発信する力」を磨いた弊社の社員が、皆様へ健康を支える商品を伝え続けるように精進してまいります。

最後に少しだけ、商品紹介をさせていただきます。弊社では「ササヘルス」の他に植物性便秘薬の「ササスルー」、関連会社の株式会社ササヘルスでは「クマ笹のど飴」、「ささ塩」、「クマ笹歯みがき」等、健康を支えるためのクマ笹関連商品を数多く取り扱っております。

この記事を読んでくださった方に、少しでも興味を持っていただけたら幸いです。最後までお読みいただきましてありがとうございます。



■株式会社大和生物研究所

〒391-0011 茅野市玉川字原山11400-1018
TEL 0266-79-6031 FAX 0266-79-6033

<https://daiwaseibutsu.co.jp/>

耳より情報

ユーザ協会会員特典

eラーニング

インターネットを利用して「いつでも・どこでも」学習ができます。社員研修の一環としてご活用してみませんか?

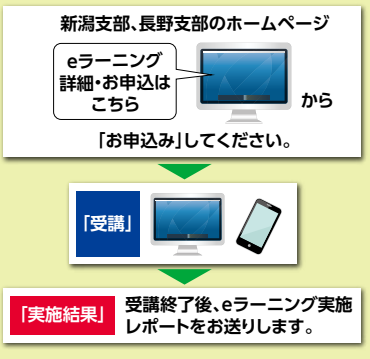
会員様
無料

- 研修の悩み
- ✓場所がない
 - ✓予算がかかる
 - ✓時間がない
 - ✓学習した効果がわからない

- 解決します
- ▷いつでもどこでも
 - ▷会員様無料
 - ▷自分のペースで学習できる
 - ▷毎月受付中(1事業所20名様迄)
 - ▷学習の効果測定ができます

【お申込・受講の手順】

【受講講座例:ビジネスマインド、情報セキュリティ等】



お問合せはコチラ
TEL.0120-20-6660 TEL.025-211-8381 <https://www.pi.jtua.or.jp/niigata/>
TEL.026-223-8619 <https://www.pi.jtua.or.jp/nagano/>

Hello Talk

第166号 2023年春号 発行
編集発行 ●(公財)日本電信電話ユーザ協会
●長野支部 TEL.026-223-8619 FAX.026-223-8629
〒380-8519 長野市新田町1137-5
●新潟支部 TEL.025-211-8381 FAX.025-233-7759
〒951-8133 新潟市中央区川岸町1-37