

答えのない21世紀で奮闘されている経営者の皆様へ

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会  
近畿事業推進部

## U 協 近 畿 通 心 ～ U 協 を 使 い 倒 し ま し ょ う ～

【はじめに】

近畿事業推進部の川畑です。

緊急事態宣言は解除されましたが、まん延防止等重点措置に切り替わりましたね。医療体制のひっ迫やワクチン接種状況を考えると危機的状況に変わりないですね。

そんな中、ワクチン接種券が市から届きました。発送時期が周知されていたので、先に接種券がなくても予約できるサイトで予約しました。このサイトは妻のTwitter仲間の医師が情報発信しています。たまたまなのか、予約が日曜日にとれて1回目を接種してきました。接種券が届いて4日で接種できましたのごく早かったですね。次回は3週間後です。

今回、予約してみて感じたのが、行政のICT化の遅れですね。

私が予約したクリニックは、市販の予約システムを使っていました。

しかも接種券番号の入力無しで受け付けていました。行政は接種券番号入力が必要ですが、これって今の緊急事態に必要なのでしょうか。接種当日は接種券が必要なので、予約時点ではなくていいと思います。ITゼネコンに高い開発費を払って使えないシステムより、クラウドベースで市販の予約システムを使えば簡単に安くできるのでどうしてその選択をしないのか不思議です。税金と時間の無駄使いに私には思えます。

みなさんは、行政の接種予約どう考えますか。

ワクチン接種が行き渡るまでは、新型コロナに負けないように、「感染しない」、「感染させない」ように気をつけましょう。大変ですが、少し先が見えてきましたね。今月も「U協近畿通心」愉しんで頂けると幸いです。



今年も庭の花梨が実をつけています。秋が愉しみです。

### 【7月、8月のオンライン研修はこれです。】

7月、8月のオンライン研修は以下の2つです。

新型コロナ禍のこの時期に、アフターコロナに備えてスキルを磨いておきませんか。

#### ○オンライン営業傾聴力研修 7月21日(水)

前回6月9日オンライン営業プレゼンテーション力アップ研修の続編です。

今回は、オンラインでの話の聴き方について確認します。

特に相手がよく見えるオンライン上では、傾聴のスキルが必須になります。聴き方の比較を通して理解を深めたうえで、相手が心を開いて話をしてくれるための傾聴の方法を確認します。また、話を聴きながら質問をする際の効果的な質問の方法についても確認します。

#### ○Eメール書き方講座(初級編) 8月4日(水)

新たなコミュニケーション手段として広く普及しているEメールですが、今お使いのそのマナー本当に正しいのでしょうか？

本講座では、Eメールを取り巻く環境を実践データから読み解き、必要なルールやマナーを事例研究やグループワークを通じて実践的かつ具体的に学んでいただきます。

※詳細は各支部ホームページにてご確認ください。

## 【ユーザ協会の得意技！ こういう蓄積・ノウハウがあります。岡部達昭先生編】

先月は「第81回明日の電話対応教育」（2020.10.21）をご紹介しました。いかがだったでしょうか。今回は「第82回 オンライン時代のインストラクション」（2020.11.18）をご紹介します。

オンライン化という波が、あらゆる分野を覆っています。その急速な変貌は、コロナ感染の広がる中で、予測不能なスピードで進んでいます。昭和の時代から、教育・ビジネス界で重要視されてきたインストラクション※1というスキルも例外ではありません。オンライン化によって最も難しくなったスキルの一つでしょう。今回はこのインストラクションについて考えます。

### インストラクションは何を求められるか

「**教育とは、知識半分、人間力半分**」と言われるように、インストラクションは知識や技能を教えるだけでなく、人間力を鍛えるものだから難しいのです。

膨大な知識を身につけても、それが役立つのは微々たるものです。どんなに時間をかけて知識や技能を教えても、師と弟子の間の心の交流、情の触れ合いなくして、本当の意味の教育はできないでしょう。日本の歴史を変えた明治維新、その一翼を担った長州の松下村塾で、有為な人材を育てた吉田松陰の教育は、まさに学問半分、人間力半分だったそうです。

明治維新を担った当時の若者たちは、短期間でその力を身につけたのです。

### 経験が人間力をつける

政治史研究家の瀧澤中氏によれば、昔から日本人の知的レベルは高く、勤勉で知識欲も盛んだったそうです。庶民が学問を学んだ寺子屋の数も、幕末には全国に2万から5万軒。少なく見積もって2万軒としても、当時の人口が3千万人とすると、1,500人に一人が寺子屋に通っていた計算になります。

当時の庶民の子弟たちは、そこで論語や金言童子教※2の素読などを通じて人間学を学び人間力をつけていったのでしょう。

翻って、今の日本を見ていますと、知識偏重の傾向を感じるのです。沢山の資格試験があり、それに挑戦する若者が大勢います。勿論、資格を多く持つことはステータスでもあり、必要な人には必要でしょう。

しかし、資格や知識は思考力を高めても人間力には結びつきません。人間力に結びつくのは経験です。

知識・技能を役立てるには多くの時間と労力が要りますが、経験から出たひと言は、一瞬で人の心を揺り動かし、やる気を起こさせることが出来るのです。19世紀のイギリスの歴史家トーマス・カーライルが「**経験は最良の教師である。ただし、授業料が高い**」と言っています。

授業料が高いとは、失敗が多いことを言っているのですが、失敗もまた貴重な体験談なのです。

### オンライン時代のインストラクション

コロナ感染は、インストラクションにも、3密をはじめさまざまな制約をもたらしました。小中高校の長い休校、不規則授業。同級生の顔も知らないという、大学のオンライン授業の長期化。さまざまなアンケート結果を見ますと、8割の学生が、「オンライン授業のほうが分かり易い」と答えていた大学もありました。その数字には唖然とします。

企業研修も大きな影響を受けました。ほとんどの企業研修が中止、延期、大幅見直しを迫られました。

リモート授業は常態化しつつあります。さまざまな工夫で表面上は遅滞なく行われていても、オンライン研修の物足りなさを指摘する声もよく聞くようになりました。

理解度、関心度が分かりにくい。質問しにくい。異論があっても発言しにくい。本音が分からない。討論がしにくい。冗談が言えない。雑談がなく息が詰まる。微妙な表情の変化、気持ちが読めない。笑わない。体の好不調が分からない、など、多くのデメリットが指摘されます。人間力半分の部分が、オンラインでは発揮しにくいのです。

### インストラクションの留意点

言葉が無機質になりがちなオンライン。インストラクションも変わらなければなりません。

①**普段より声の表情、アクセントをつけてくっきりとした話し方を意識する。** ②**リアクションを多めに入れる。問いかけを多くして会話を立体的にする。** ③**パワーポイント、資料の文字、文言は簡潔にする。センテンスを短くする。** ④**発言者を明確にするために、氏名をはっきり呼びかけて発言を促す。** ⑤**説明は決して早口にならないように。普段より「間」を意識して話す。** ⑥**発言のポイントは繰り返す。最後にもう一度、くどいぐらいに繰り返す。**

※1 インストラクション:「教えること、指導すること」といった意味のこと。インストラクションを行う人をインストラクターと呼ぶ。

※2 金言童子教:江戸時代の寺子屋で使われていた教科書の一つ。

## 【ユーザ協会の得意技！ こんなICTの紹介をしています。】

先月は「第3回 仕事と育児の両立には、行政の「子育てサポート」制度の活用を」（2020.11.24）を紹介しました。お役にたちましたでしょうか。 今月は、「第4回 自分が頑張りすぎない「明るい介護」で、仕事との両立を」（2020.12.15）をご紹介します。

あなたの周りでは、介護をしながら働いている人はいませんか？

介護と仕事の両立と聞くと、「大変そう」と思ってしまいますが、テレワーク環境が整ってきた今、働き方を少し変えてみたり、勤務先の「両立支援制度」や行政の「介護保険サービス」などを利用することで、仕事との両立も可能です。今回は、働きながら介護をするために必要なことを、とどろき社会保険労務士法人の日隈久美子氏にうかがいました。

### 介護がいつ始まっても慌てないように、事前に公的機関のウェブサイトを確認しておく

近年、高齢化が進み、働きながら家族の介護をする方も増加しています。

介護の場合、育児と違って、その日は突然やってきます。十分な準備ができないまま、介護が生活の中心となっていたという方も多いのではないのでしょうか。

そのため、介護を理由に仕事を辞めてしまう方も少なくありません。介護はいつ始まっても慌てないように、**事前に厚生労働省のポータルサイト**（以下の青字をクリックしてください。）**や自治体の地域包括支援センターのウェブサイトを見ておくなど、しっかりと準備しておくことが大切です。**

弊所は、3名の職員全員が女性なので、特に女性従業員が多い企業から多くの相談をいただきます。女性が仕事と、育児や介護、病気の治療の両立ができて安心して働ける職場になるように、女性の社会保険労務士の立場でサポートすることを心がけています。

※[厚生労働省の「介護離職ゼロ」ポータルサイト](#)

### 介護離職を防ぐために、企業は両立支援制度を整え、ICTを活用して広く周知すべき

介護離職は、働き手にとっては収入が減るばかりでなく、社会とのつながりが断たれ、孤独に追い詰められてしまう危険性があります。うつ症状を発症するなど、自身の健康を害して要介護者と共倒れになることを防ぐには、公的制度を活用するなどして、介護をしすぎないことが大切です。ところが、介護離職をした人に聞くと、**職場の両立支援制度や介護保険サービスの存在を知らなかったという人が多いです。**介護は育児に比べて経験者が少ないので、職場の支援制度が広く周知されていないのだと思います。この問題を解消するためにも、企業は、介護をする人（介護者）を支援する制度を整え、**社内ウェブ掲示板やオンライン研修などで、いつでも情報を得られるようにする必要があります。**こうした情報を提供する場として、**社内に相談窓口を設置するのも有効です。**

相談窓口があれば、介護者が誰に相談していいかわからないという状況もなくなりますし、人に話すことで自分の状況を整理することができ、必要なサービスを求められるようになります。

企業側も、いざという時に慌てないように、事前に「就業規則」や「育児介護休業規定」などを見直す必要があります。

また、両立支援の制度、例えば「短時間勤務制度」や「介護休業や介護休暇」などがある場合は、社内ウェブ掲示板などで労働者に広く周知してください。とはいえ、中小企業では、介護者が実際に出たからの後追いで対応になるケースも多いと思います。

後追いで対応でも構いませんので、介護者から相談があった場合には、仕事や家庭状況をヒアリングし、一人ひとりの要望に応じてフレックスタイムや時差出勤、テレワークなど、介護を支援する働き方を提示してください。

ここでは、**労働者の悩みに寄り添うことが重要です。**

介護との両立支援制度を利用する人に対して、解雇や不利益な取り扱いは法律で禁じられているので、特に気をつけてください。

### 周囲に自分の状況を伝え、職場や行政の制度を活用することで、介護をしすぎないように

介護の時期と、仕事にやりがいや責任が出る時期は重なるものです。

介護者になった場合は、一人で抱え込まず可能な範囲で自身の状況を周りに話してください。

遅刻や休暇が介護を理由としたものだと周りが分かっていたら、「お互いさま」と協力も得られやすくなります。

さらに気を付けなければならないのが、自身の健康です。

介護を一人で抱え込んでしまうと労力を要しますし、最悪の場合、うつ状態にもなりかねません。

そうならないためにも、勤務先の「両立支援制度」と行政の「介護保険サービス」などを活用して、自分で介護をしすぎないことが重要です。（図2参照）。

【図2：就労継続のための職場の「両立支援制度」・行政の「介護保険サービス等】

職場の両立支援に関する制度等の例

休暇・休業の取得に関する制度

- ◆ 介護休業制度
- ◆ 介護休暇制度
- ◆ 休日勤務の制限制度
- ◆ 半日単位の休暇制度
- ◆ 時間単位の休暇制度
- ◆ 失効年次有給休暇の積立による休暇制度

勤務場所に関する制度

- ◆ 在宅勤務制度
- ◆ テレワーク、サテライトオフィス

就業時間の調整に関する制度

- ◆ 短時間勤務制度\* \*印はいずれかの措置を講じなければならない  
(短日勤務制度、隔日勤務制度、労働者が個々に勤務しない日や時間などの請求を含む制度等を含む)
- ◆ フレックスタイム制度\*
- ◆ 時差出勤制度\*
- ◆ 所定外労働の制限
- ◆ 法定時間外労働の制限
- ◆ 深夜業の制限
- ◆ 遅刻、早退または中抜け

その他

- ◆ 転勤に対する配慮
- ◆ 長時間労働の抑制や年次有給休暇の取得促進など、働き方、休み方の職場環境の改善

- ◆ マークがついているものは育児・介護休業法に定められている制度（詳しくは第4章をご覧ください）
- ◆ は会社独自の制度



介護に関するサービス・支援の例

自宅で受けるサービス

- 〈介護保険サービス〉
  - ・訪問介護
  - ・訪問入浴介護
  - ・訪問看護
  - ・訪問リハビリテーション
  - ・居宅療養管理指導
  - ・定期巡回・随時対応型訪問介護看護
- 〈介護保険外サービス〉
  - ・家事支援サービス
  - ・配食サービス
  - 等

施設などへ通うサービス

- 〈介護保険サービス〉
  - ・通所介護
  - ・通所リハビリテーション
- 〈介護保険外サービス〉
  - ・高齢者サロン・カフェ、体操教室
  - 等

通い・訪問・泊まりなどを組み合わせたサービス

- 〈介護保険サービス〉
  - ・小規模多機能型居宅介護
  - ・看護小規模多機能型居宅介護

短期間施設に泊まるサービス

- 〈介護保険サービス〉
  - ・短期入所生活介護
  - ・短期入所療養介護

施設などで生活しながら受けるサービス

- 〈介護保険サービス〉
    - ・介護老人福祉施設
    - ・介護老人保健施設
    - ・介護療養型医療施設
    - ・認知症対応型共同生活介護
    - ・特定施設入居者生活介護
    - 等
  - 〈高齢者向け住まい(介護保険サービスまたは介護保険外サービス\*)〉
    - ・有料老人ホーム
    - ・サービス付き高齢者向け住宅
    - 等
- \*特定施設入居者生活介護を受けている施設では介護保険サービスを提供

その他のサービス・支援

- 〈介護保険外サービス〉
  - ・外出支援サービス
  - ・安否確認サービス
  - ・家族の協力
  - ・近隣住民の支援
  - ・ボランティアによる支援
  - 等

詳しくはコチラから



## 【ユーザ協会の得意技！ こんなICTの紹介をしています。つづき】

まずは、**会社の人事や総務の窓口**に相談すること、あわせて自治体などに設置されている「**地域包括支援センター**」に相談して、早め早めの対策をとるようにしてください。特に、親が急に倒れて入院し、退院後に在宅介護になるケースが多くみられます。

要介護認定が下りるには申請から1ヵ月程度かかるので、入院時に申請しておくことをおすすめします。早めに準備することによって、退院後にスムーズに介護保険サービスを選択できるようにしましょう。

職場に介護者がいる場合は、**周りが仕事内容を把握して、カバーすることが大切**です。一人に過度な負担がかからないよう、仕事の「棚おろし」をして、細かく業務分担をしてください。

介護は誰にでも起こり得ることです。育児とは違って終わりが見えない上、状況は悪化していくのでネガティブな面が強くなります。これを個人の問題と考えず、**職場全体で助け合う姿勢が大事**だと思います。

自分で頑張りすぎず、周囲のサポートを得て「**明るい介護**」を目指すことが大切です。企業にとっても「明るい介護」のロールモデルができると、新たな制度を導入したり、サポート環境を作りやすくなると思います。

### テレワークでは、 孤独感や疎外感を感じさせないように、こまめなコミュニケーションを大切に

テレワークやフレックスタイム制は、以前からワークライフバランスを取るための勤務形態として推奨されてきたが、労務管理や情報セキュリティの課題があり、企業が導入に二の足を踏んでいました。

そのため、これまで介護者は限られた時間をやりくりして介護をせざるを得ませんでした。コロナ禍では、テレワークやフレックスタイム制の導入が進み、仕事の合間を縫って介護ができるようになりました。

一方で、介護と仕事の切り分けが曖昧になり、長時間労働や睡眠不足によって心身ともに疲弊する人が増えています。働き方を調整することは簡単ではありませんが、仕事、介護、自分の時間をどう1日の中で組み合わせていくかを考えることが重要です。

さらにテレワークは、時間の都合がつけやすい一方で、孤独感や疎外感を味わいやすいという課題もあります。介護者が孤立しないように、メールやチャットツールなどをうまく使って、**職場の人同士でこまめにコミュニケーションを取ることを心がけてください**。

コロナをきっかけに、仕事においても「不要不急」という言葉を耳にするようになりました。業務の優先度を明確にして、不要不急なものを削ぎ落としていくことで、テレワークやフレックスタイム制を定着させている企業が増えています。アフターコロナでもこの流れは加速するでしょう。介護に限らず病気治療中の方や高齢の方も、コロナ禍で導入された制度を活用して、人々が幅広く活躍できる社会になればよいと思っています。

## 【お役立ち情報：わからない時はこんな無料相談もあります。】




ICTお仕事悩み  
相談デスク

ICTってどう進めればいいのかわからない。  
わかる人もいないし、時間もないしな。

**そんな時は無料相談してみてください。**

お電話からのお問い合わせ

相談無料

 0120-045-783

電話受付時間:10:00~17:00

## 【お役立ち情報：「つながりの創りかた」という本をご紹介します。】

先月、「いまK字回復で企業の明暗が分かれています。なにがその違いなのか、よくよく考えて軌道修正が必要です。これについては参考図書を次回ご紹介します。」と書きました。新型コロナ禍で倒産、廃業していく飲食店がたくさんあります。一方、逆に繁盛している飲食店もあります。この違いは何なのでしょう。以前、当協会で講演して頂いた小阪裕司先生を覚えていらっしゃるでしょうか。小阪先生のワクワク系マーケティング実践会仲間の間ではそういう店がでてきています。不思議な感じを持たれる方もありますが、自分の感性に響く店は応援したいですよね。そこがキーなんです。つまり、「絆」「つながり」だと私は考えています。

勝ち残るビジネスモデルとして、サブスクリプションが近年注目されています。なんでもサブスクリプションという会社がでてきて、単なる月額払いがサブスクリプションと混同しているサービスも多く、失敗しています。その理由は「つながり」という視点が欠けているからです。「**つながりが不可欠な時代**」というのが新型コロナでより明確になっていると思います。つながりが不可欠な時代にどうしたら収益を生み出すビジネスモデルを作れるのか川上昌直教授（BBT大学、兵庫県立大学）が2019年6月に書かれた本です。ご参考になれば幸いです。

実はサブスクリプションは、リカーリングというビジネスモデルの1つなのです。

### <目次>

#### 序章 サブスクリプションを支える「つながり」

#### 第1章 売り切りモデルの停滞

なぜリカーリングモデルが注目されるのか

#### 第2章 リカーリングモデルのバリエーション

サブスクリプションだけじゃない継続収益

#### 第3章 リカーリングモデルの利益思考

利益の認識を変える

#### 第4章 つながりを強化する

リカーリングモデルの必要条件

#### 第5章 つながりを可視化する

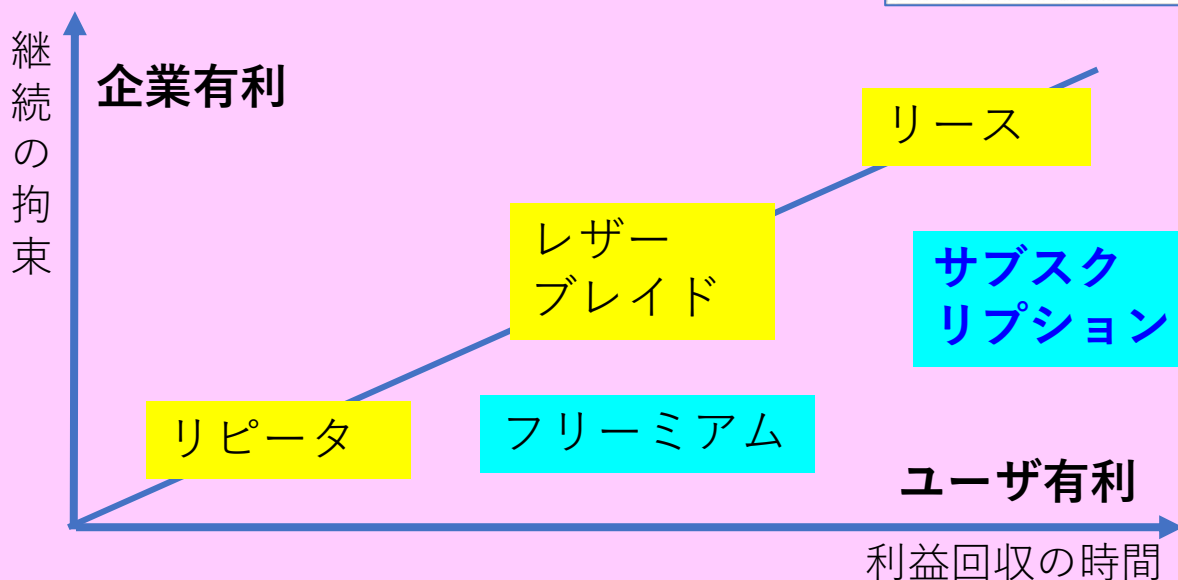
ユーザ視点で考える

#### 第6章 メンバーシップが強いつながりを生む

成果を共有する共同体

#### 終章 マネタイズを実現するアセタイズ

つながりはコストではなく資産だ

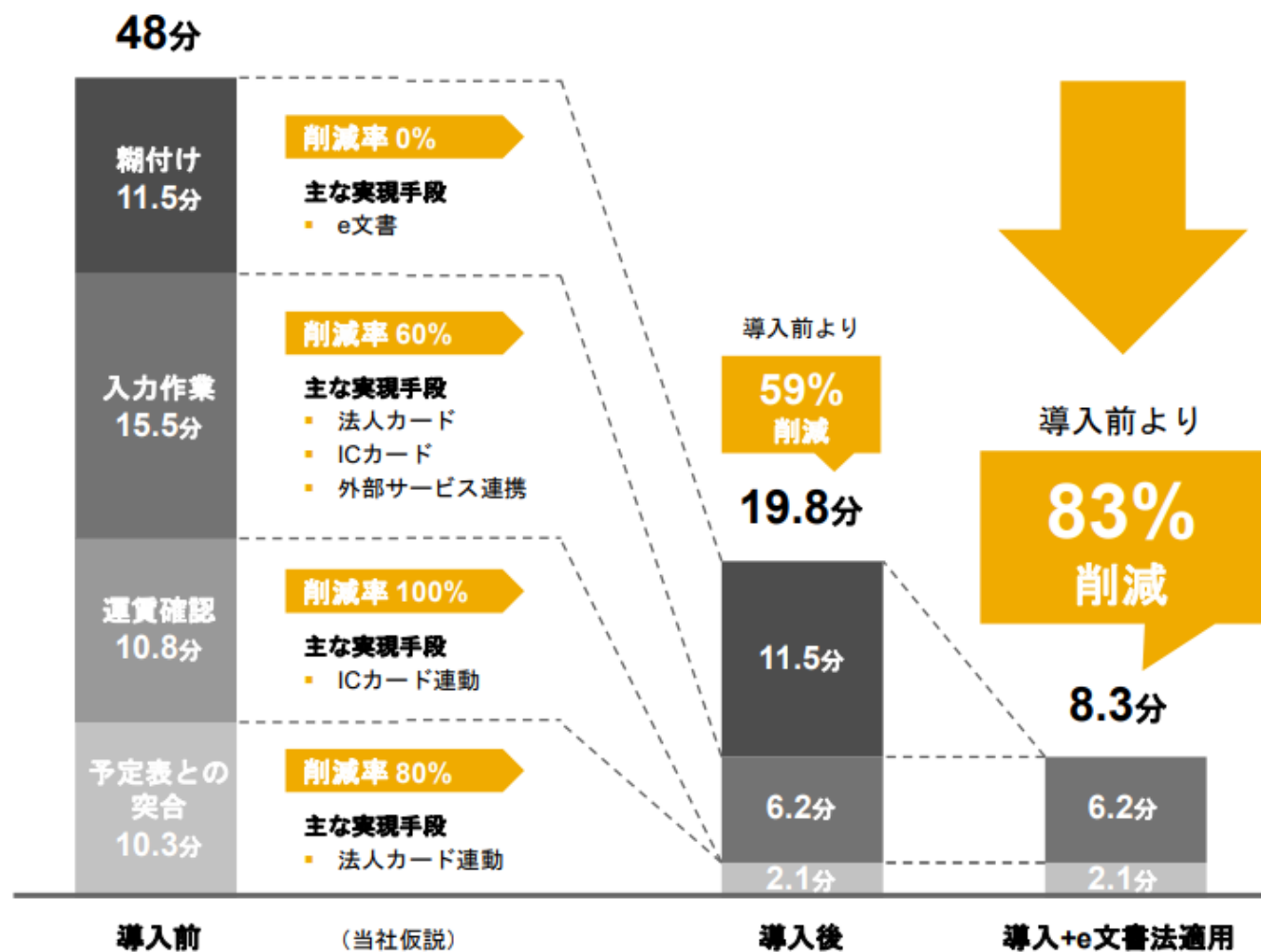


## 【お役立ち情報：こんなにあります仕事の効率化ツール】

今回は、経費精算・管理システムを提供している株式会社コンカーのサービスを紹介しします。コンカーは1993年アメリカで設立され世界150ヶ国以上で4万6千社、6千6百万人が利用しているサービスです。日本法人は2010年10月に設立され1,250企業グループに導入されています。7年連続で国内経費精算市場トップシェアを維持しています。

いくつかサービスがありますが、経費精算をいつでも申請、どこでも承認できる[Concure Expense](#)（クリックするとページに飛びます）を紹介しします。このサービスは、経費精算業務を徹底的に効率化することはもちろん、企業固有の経費規定に基づいた不正・違反の自動チェックや、蓄積データを活用した経費の見える化により、経費管理体制の強化を実現するクラウドシステムです。経費・交通費、交際費申請/承認は結構面倒ですよね。これが隙間時間でできると仕事の効率化は上がりますね。交通ICカード、QRコード決済やコーポレートカード支払い、ホテル手配、タクシー配車など様々なサービスと連携。経費明細が自動でConcur Expenseに取り込まれます。経費規程違反も自動チェックで、経理部門もラクになるクラウドシステムです。[こちらの動画](#)（クリックしてください）を見ていただくとイメージが湧くと思います。業務効率化の参考になると幸いです。

### Concur Expense Standard 業務効率化の効果



<原稿大募集中！ご紹介しします。>

あなたの知識や経験等が他の会員さんのお役に立てば、嬉しいですね。いつでも待ってま〜す。写真も大歓迎です。

送り先：[f.kawabata@jtua.or.jp](mailto:f.kawabata@jtua.or.jp)（川畑）までファイル（A4）を送って下さい。