

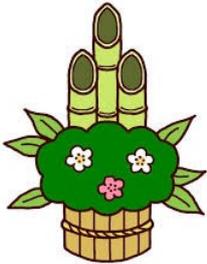
平成29年

いやしのひととき

1

なごみ庵

月第63号



今月のごあいさつ

新年明けましておめでとうございます。シルバーとつぷ郡山事務の長谷川です。去年の2月に異動でここの部署に配属されてもうすぐ一年が経ちます。今まで10年近くしていた仕事とは全く違った仕事からの異動で不安だらけでした。正直一年近く経とうとしている今でも解らない事だらけですが、今年はまだもう少し細かい所まで理解できるように頑張りたいと思います。

毎年この時期になると気になるのが天気予報です。朝起きたら「雪」が積もっていませんように……。と願っています。いつもより早く家を出なければならぬのは勿論ですが、昨年から車で通勤を始めた娘が無事帰って来れるかと心配になります。冬になると特に帰ってくるまで心配です。最近自分の母もこんな気持ちで帰りを待っていたんだろなあ。と時々思ったりします。そして子供は何歳になっても子供なんだなあとも……。最後になりましたが、皆様にとってより良い一年でありますようにお祈り申し上げます。(長谷川)

シルバーとつぷ郡山

福島県郡山市方八町2丁目1-37

TEL 024-941-1155

FAX 024-942-2258

福祉用具専門相談員 4名
社員数5名

◆弊社の事業内容はホームページでもご確認頂けます

<http://www.silvertop.org>



寒い日が続きますね。今月は、体が熱くなるスポーツの話題を提供します。テクノロジーの進化に伴い、ドローン、VR(仮想現実)、AR(拡張現実)など、昨今話題になってきている技術をスポーツに応用する、超人スポーツが賑わいを見せております。その中に「HADOカート」というシニアカーを使ったスポーツがあります。慶應義塾大学とメリーブ社が開発したスポーツで、顔にゴーグル、手首にセンサーを装着し、シニアカーに乗りながら、相手の的にめがけてエネルギー弾を仮想的に打込

視点をずらす大切さ
超人スポーツから学ぶ

みポイントを競います。

シニアカーは最高時速5キロと低速のため衝突してもケガを起しにくい上、車高が低いためスピード感も味わえることができます。

私も会社のスタッフと参加しましたが、とても楽しく時間が過ぎるのもあっという間でした。面白いだけではありません。

開発者である慶應大学の武田氏は「競技としてマーケットが広がれば、コストを下げることが可能。アイデア次第。」といっています。

なるほど、確かにニーズがたくさんあれば、開発コストも下がりますし、提供する価格も下げることが出来ます。超人スポーツのように少し視点をずらす遊び心、頭の柔らかさが私たちにもあっていいような気がします。

また、福祉用具を手取る人、理解する人が増えれば、障がい者、高齢者が外出しやすい社会になるのではないのでしょうか。

(事務管理部 小峯啓友)

算し足の暮らしの風邪やインフルエンザを予防する食品

冬に心配なのが、風邪やインフルエンザといった感染症。対策としては、うがいと手洗いが基本ですが、さらに、ウイルスに負けない体を作るための食品を積極的に摂りましょう。

暮らしの足

まず、免疫力を高めてくれる乳酸菌。ヨーグルトや納豆、キムチなどが、手軽に食べることができておすすめです。とくに乳酸菌の中でも、「プラスマ乳酸菌」は、免疫力アップに強い威力を発揮します。実際、プラスマ乳酸菌をとっていた地域の小中学生は、インフルエンザの感染が少なかったというデータもあります。プラスマ乳酸菌入りのヨーグルトなどを食べるとよいでしょう。



ルエンザウイルスに作用し、増殖を防ぐ効果があるそうです。香りのおかげで効果があることも、実験の結果わかっているそうなので、白湯にシナモンパウダーを入れて、香りを吸い込むのもおすすめです。シナモンのエッセンシャルオイルをマスクにたらすのも、手軽な方法です。

次に、香辛料のシナモン。シナモンの香り成分である「シナモナルデヒド」は、インフ

その他、ココアはポリフェノールがウイルスを撃退してくれます。紅茶や緑茶も同様にポリフェノール成分の「カテキン」の効果で、ウイルス対策ができます。飲むほか、紅茶や緑茶でうがいをすると効果的です。

口から入れるものが
自分の体をつくるすべて

— 辰巳芳子

辰巳芳子さんは、1924年生まれの料理研究家。作家としても活躍していて、著書はレシピ本のほかにエッセイなども多数。母親は、日本の料理研究家の草分け的存在、辰巳浜子さんです。

ものは、それが簡単なものであってもおいしいし、何より安全。家族の健康のためにも、加工品ではない、手作りを食卓に並べたいものです。もちろん、無理のない範囲で。

辰巳さんが雑誌の取材で話したのが、冒頭の言葉。彼女が一般家庭の食生活調査をしたとき、加工品を日常的に食べている人が多いことにとて驚き、愕然としたそうです。「過程が目に見えない食べものに、自分の体や人生を委ねてしまふなんて、こんなに怖いことはありません。口から入れるものが、自分の体をつくるすべて」と話されました。

さて、「辰巳さんは「良い食材を伝える会」の会長。そして、20年も続くスープ教室では、料理のもっともベースとなるスープの作り方を丁寧に教えています。ドキュメンタリー映画、『天のしずく 辰巳芳子』のちの「スープ」では、病床の父のために作り続けたスープを軸に、辰巳さんの食についての思い、食の大切さを知ることができます。

じ さ と ひ み ご な

たしかに、自分で選んだ食材と調味料で作った



シルバー

の

気持ち

顧客と一緒にサービスを開発する大切さ

サービスの品質を上げていくのです。

なかなか勇気のあることですが、作りこんだサービスは改善する余地が狭くなりがちです。一方で、荒削りのサービスは顧客の意見を反映させる余地がたくさんあります。

アマゾンやアップルは、実はそういうやり方で、モニターを募り、顧客と一緒にサービス品質を向上させた企業のひとつです。

これからの時代、ますます顧客を理解するのは難しくなるといわれています。その中で、当社は積極的に声を拾うために様々な取り組みを行ってまいります。ご協力のほど宜しくお願いいたします。

(事務管理部 小峯啓友)

【クレームに対する認識】

当たり前のことが書かれておりますが、一番難しいのはクレームとは何かということだと思います。お客様からの声をAさん、Bさんがクレームとして認識するには、クレームとは何なのかを明らかにする必要があります。

個々が考える定義を一度テーブルの上で意見を拡散させるのが、今回のワークの目的です。共有し実務の中で判断がしっかりできるようにするのは、部署ごとの運用に任せております。

【クレームは宝の山】

クレームというと、ネガティブな印象を抱きがちです。お客様の期待に答えられず、ご迷惑をおかけしてしまつこともあります。

クレームは、提供しているサービスが期待よりも不回ることに

よって発生すると一般的に言われております。ということは、その差を埋めることができれば、顧客を維持することができます。そのためには、PDCAを繰り返して、サービスの品質を上げなければなりません。

【顧客と共にサービスをつくる】

しかし、最近ではサービスをつくる早期の段階から、顧客にフィードバックを受ける企業が増えていることをご存知でしょうか。時間をかけて100点満点のサービスを作ってから、顧客に提案するのではなく、50点のサービスを少数の顧客に提供し、フィードバックを受けるといった作業を何度も重ねること、サー

ごんごちは。当社の理念を共有するための“場”クレドコンパですが、12月は“クレーム対応”をテーマにスタッフとセッションを行いました。

【クレーム対応】

クレーム対応・・・“我々はあらゆる業務に優先して、クレームの対応にあたります。クレームは先延ばしせず、即座に上司に報告します。そして、社員全員で共有し、社員全員で解決し、記録を残します。以後、同様のクレームは起こしません。”とクレドには書かれております。

人生を開く扉



一日たった
10分でもよいので
本を読みましょう
そして、一日たった
10分でもよいので
ひとりで考える時間を
持ちましょう

と、新しい縁がなかなか訪れませんが、また、日記やスケジュール帳を何年分もためたりしていませんか？風水では、日記やスケジュール帳は年ごとに捨てたほうがいいとされています。とくに「あまりよい一年ではなかった」と思う年のものはすぐに捨てたほうが無難です。

古い人形やぬいぐるみは、持っている人の容姿を劣化させてしまうこともあります。紙で包んで「ゴミ」として捨てましょう。捨てるのがためらわれるときは、神社で供養してもらうこともできます。

最後に、財布は2〜3年で新しくするのがよいとされています。財布を新しくするにあたり、お金のめくりをよくしてください。

ほのぼのの開運術

<ものを捨てて運気アップ>

ものには縁があり、よい縁なら大切にしたいですが、悪い縁は断ち切りたいもの。悪い縁となるのは、使っていないものです。

まず、衣類。高価で状態がよいものであっても、流行遅れや似合わないなどで着ないものは処分しましょう。着ていない服に執着す



★色の名前、英語だと何と言う？★

これらは色の名前です。英語にすると何と言うかわかりますか？

- | | | |
|------|------|-------|
| ① 朱色 | ② 緋色 | ③ 琥珀色 |
| ④ 水色 | ⑤ 藍色 | ⑥ 象牙色 |

【正解】①バーミリオン ②スカーレット ③アンバー ④ライトブルー、パールブルー ⑤インディゴ、ディープブルー ⑥アイボリー

【解説】①朱色は、やや黄みを帯びた赤。②の緋色は、朱色よりも赤みが強くなります。④のパールは「白みがあった」「淡い」という意味。

今月のアロマポイント <気持ちを明るくする>

「なごみのアロマライフ」

一月は「ミルラ」



ミルラはカンラン科の樹木で、「没薬（もつやく）」または、「マー」とも呼ばれる植物。「ミイラ」と言葉が似ていますが、実は、「ミイラ」は「ミルラ」が名前の由来だと言われています。ミイラを作るときに腐りにくくするため、ミルラやシダーウッドを使ったことから、ミルラが転じてミイラになったというわけです。

精油はミルラの樹脂から抽出し、ほのかな甘さと苦さ、酸味がミックスされたような落ち着いた香り。「ムスク」に近い香りです。

効能としては、気持ちを明るくしてくれる作用があります。気分が落ち込みぎみのときに使うとよいでしょう。一方で、気持ちが高ぶっているときに使うと、落ち着かせてくれる作用も。

ほかに注目したいのが、殺菌消臭作用。とくに口の中や歯のトラブルにおすすめで、口内炎や歯肉炎のほか、口臭が気になるときも効果を発揮します。また、傷やかゆみ、炎症などがあるときにも有効で、あかぎれやひび割れなどにも効き目があります。

管理者の独り言

2017年最初のなごみ庵となります。今年も1年間お付き合いください。シルバーとつづ郡山のホキヤマです。

年末年始の忙しさから解放され、お正月も過ぎ、国保連請求も終わり、稼働日の少なさに嘆いておられる方も多いと思います。

そんな時は、このなごみ庵を読んでいただき心の落ち着きを取り戻していただけたらと思います。

昨年は12月にスキー場デビューを無事果たし、順調なシーズン突入と思いましたが、やはり積雪量も少なく、一部分のみ営業していました。

ここ数年、裏磐梯のグランドへ行っておりましたが、そこでも60cmしか積雪がなく、滑りにくい状態でした。娘も自分のスキー板を購入し初滑りでしたが、コースの一部が急斜面になっており、怖い思いをしたと思います。

シーズン最初の滑りであったために1回の滑走で体力も低下し、そのまま帰宅……。家族全員の気力も体力も奪われました（笑）。

1月に入り多少積雪も増えてきたと思いますので、次回は2～3回は滑りたいと思います。我が家では一日券の購入はせずに常に回数券を購入して余れば次回使用しております。今シーズンも怪我の無いよう頑張りたいと思います。



浦喜山 純一