

ひと・ネットワーク¹¹⁴

「やさしくわかりやすい
パソコンの指導を」

神奈川県情報通信専門学校
専任教員 山田和枝



水が温み草木が芽吹く季節、私たちの周りにもようやく春の風が吹いてきました。

私がコンピュータとかかわりをもってから二十数年になりますが、最初は大型コンピュータの時代で、プログラミングも機械の操作も覚えるのに苦労しました。今は技術が進歩し、コンピュータも小型化して操作も簡単になり、もう仕事で使うだけでなく、他の電化製品と同じように生活の中で無くてはならないものになってきています。

今、政府のIT化政策の波に乗り、多くの方がパソコンを習い始めています。それも仕事のためだけでなく、趣味や生きがいのために習っている方が増えているように思われます。

昨年の夏、神奈川県社会福祉協議会主催のIT講習の講師をさせていただいて、障害の有る無しや年齢にかかわらず、受講者の皆さんが真剣に覚えようとする気持ちに感激いたしました。

最初キーボードやマウスをおそるおそる動かしていた方も、新しい操作を覚えるたびにだんだん目が輝いてきて、特にメールの送受信を覚えた頃は一生懸命に文字入力をして、お互いにメール交換を楽しんでいました。

この様に喜んでいただけるのなら、もっと大勢の方々にパソコンを覚えていただけるように、様々な講習会で少しでもお手伝いが出来ればと思います。

そして高齢者や障害の有る方にも、やさしくわかりやすい指導を心がけていきたいと思えます。

の意識改革と個々の技術向上に結び付け、組織全体の力としていくこと。この組織力を、制度改正の到達点である地域福祉の増進に繋げていくことが、これからの社会福祉法人の使命だと考えてもいいのかもしれない。

企業も同じような状況にある

国内企業は、長引く景気の低迷から、事業縮小やリストラ等を余儀なくされる状況が続いています。

一見マイナスの状況であると思われがちな今の経済状況ですが、この状況を逆にプラスに変え、業績を上げている企業もあります。

バブル期と呼ばれた昭和六十年代は、いわゆる売り手主導型のビ

ジネスが中心でした。均質、大量消費の時代、企業は顧客の購買欲を刺激する新しい商品やサービスを開発し、次々に提供し続けられ良かった訳です。

しかし、バブル崩壊後、顧客は個人消費を控えようになり、購入（サービスの場合は受ける）により発生する直接的なメリット（その性能や効果）のほかに、間接的なメリット（今後どの位附加価値が生まれてくるのかや、利用者を取り巻く他の人間への効果、感動や喜びなど五感に訴えるもの）がどの位期待できるのかを重視し、本当に必要なものを見極めて求めるようになり始めたのです。その変革をいち早く捉え、これ

までの「商品中心」のビジネスを「顧客中心」のビジネスへと改革していくことができる企業だけが、これからの経済社会の中で、顧客に選ばれる企業として成長を遂げていくと言われています。

企業のどんな姿勢を学ぶのか

企業にとって「顧客」を獲得することは、企業の収益へと直結しています。社会福祉法人に置き換えてみると、「顧客」は「サービス利用者」となるのですが、企業における「顧客」のように、社会福祉法人の利益追求のための「顧客」として、高齢者や障害のある方、生活が困難な方や社会的弱者を直接的に当てはめて考えることは、

社会福祉法人の社会的使命を考えると、道義的に許されることではないと思えます。

本年度の連載では、ホスピタリティやリスクマネジメント、人事考課、インフォームドコンセントなどのサービスを通じた様々な取り組みのほか、技術提携や情報公開などを行いながら、新しい視点で商品やサービスの開発に取り組み企業のように紹介していきます。その経営姿勢から「利益」を「信頼」のパロメーターとして捉えながら、社会福祉法人として「福祉経営」という新しい経営のあり方を、どう築いていくかを模索していきたいと思えます。

(企画課)