



# ユニオンテック流仕事術で ステップアップ！

業務マニュアルに基づく仕事を基本とし、私たちの誠意や思いやりを添えることが、  
ユニオンテック流の仕事術です！



## インストラクターリスト制度スタート

本年7月、社内インストラクターリスト制度が発足しました。運営責任者として、制度の狙いなどを説明します。(鹿島和夫)

狙いの第一は、携帯用酸素ボンベの配達・点検業務をさらに充実させ、改善していくことです。

第二は、皆様に「お大事に！」の気持ちを添えて酸素をお届けするには、どんな工夫が必要か考え、ガイドラインをまとめることです。

各エリアより、業務のベテランやまとめ役、あるいは職場のムードメーカー役にあたる方々を推薦していただき、インストラクターとして任命しました。尚、石原さんが研修会事務局長になりました。

すでに8月、9月、10月と研修会を実施し、業務標準書の点検や日々の仕事を通して出合ったさまざま

## 月次研修会 次第

### 第1部：業務標準書の読み合わせ

「漏れなく・ムダなく・ダブリなく」を目標に丁寧な議論を積み重ねています。

### 第2部：患者様・ご家族への対応マナー研修

インストラクターの経験を持ち寄り、互いに切磋琢磨する時間です。ロールプレイも加え、実践的研修を心がけています。



鹿島 和夫



石原 秀樹(千葉)

ざまな出来事(ヒヤリハットなど)について、議論を積み重ねています。研修会には、現行業務標準書編集者である石原さん、統括製造販売責任者である多治見本部長も加わり、業務の目的や意義を確認しつつ、議論をしています。

私たち医療チームの一員として、与えられた職責を果たすと共に、いつも患者様目線で考え・行動できる者でありたいと考えています。

インストラクターの皆さんには、各職場で起こる現場・現物・現状を持ち寄り、議論し、会社へ忌憚のない意見を発信してくれることを期待しています。「みんなで作るユニオンテック！」の第一歩です。



9月9日「第2回インストラクター研修会」が実施されたので、インストラクターの皆さんの発言の一部を紹介します。

この声こそ、ユニオンテック流仕事術の基本と考えます。

### 患者様へ一番気をつけていることはなんですか？

小田川 私は言

葉づかいに気をつけるようにしています。親しき仲にも礼儀



小田川 利孝(埼玉)

鹿島 誰にでも、触れてほしくない話題があると思います。逆に、聞いてほしい話もあると思います。臨機応変な対応が求められると思いますが、対応において患者様ごとに偏りが出ないよう気配りもお願いします。

池田 私は「心からの笑顔」、そして「心のこもった言葉づかい」をすること

を大切にしています。私たちの気持ちを患者様の心に少しでもお届けできるよう、小さな努力ですが続けています。



池田 ともみ(東松山)

大津 私は患者様やご家族に「自然体」で対応するよう心がけています。



大津 ひろみ(船橋)

大津 患者様への理解が行き届くよういろいろな知識を身につけています。親しき仲にも礼儀ありで、事業者としての立場を自覚し、行動するようにしています。それから、個人情報に類するご質問は控え、もっぱら患者様からのお話しを伺う「聴き役」に徹しています。

私たちにとって大切な仕事はお薬(酸素)を確実にお届けすることです。お薬に関するご質問には丁

寧に対応させていただきますが、酸素事業者の立場も充分意識しながら仕事を進めています。

鹿島 そうですね。医療行為に及ぶ内容については、医療機関にお尋ねいただくことが基本です。素人判断は絶対にしないように気をつけたいきましょう。

吉富 私も患者様の体調が悪そうな時は「お加減いかがですか」とお伺いする事はあります。誤解や不安を招くような発言にならないよう注意しています。

万ー、心配な点があれば、直ちに上司に報告し、指示を仰ぐようにして情報を共有化し、患者様をサポートできたら」と考えながら日々の仕事にあたっています。

山本 私は「平常心」という考え方を大切にしています。

体調の良し悪し、あるいは感情の起伏というのは誰にでもあると思います。病気と闘つておられる患者様はその波が大きくなつても不

る状態にあっても、受け手である私自身は冷静に、平常心をもつて対応させていただくことが重要と考え、行動しています。

柿沼 私は、「明るく、爽やかなご挨拶」を心がけています。ご近所に届くような大きさにならないうよう注意しながらも、しっかりとご挨拶をお届けするようにしています。

清水 患者様の中にはお年を召した方も多く、わかりやすくゆっくり丁寧に話すこと」を心がけています。

多治見 インストラクターの皆さんには、患者様のお宅でも職場でも、どうか良き聴き手になつて、これからも頑張つて欲しいと願っています。

大津 患者様が弱つていらして、吸入する力も弱くなつてきた時に、初めて「ご苦労さま」と言ってくださいました。とても嬉しくなったことを、今でも思い出します。

柿沼 そうしたら4回目に伺つた時に、初めて「ご苦労さま」と言ってくださいました。とても嬉しくなったことを、今でも思い出します。

大津 患者様が弱つていらして、取り替えを配慮して対応したことを感じされました。奥様に、「わがままな主人の言うことを聞いてくれて、本当にありがとう」と言っていただいたことが、今でも心に残っています。

山本 長く利用してくださっている患者様のご家族に、「あなたのご両親が種を蒔いてくださつたのね。こうしてあなたがやつていることが実となり、あなたのお子さんたちがいつの日か助けられることがあるのよ。巡り巡つて助けられるのよ」と感慨をこめてお話しをいただきました。この時のお話を今でも大切にして、日々の仕事に取り組んでいます。

思議ではありません。

そこで、私は患者様がどのような状態にあっても、受け手である私自身は冷静に、平常心をもつて対応させていただくことが重要と考え、行動しています。

柿沼 私は、「明るく、爽やかなご挨拶」を心がけています。ご近所に届くような大きさにならないうよう注意しながらも、しっかりとご挨拶をお届けするようにしています。

柿沼 いつも厳しくて気難しい患者様がおられましたが、「よし!」という前向きな気持ちで向き合わせていただけていました。

清水 「あなたがボンベを持って来てくれるから、私は生きられるのよ」と患者様に真顔でお話しいただいた時、びっくりしましたが、本当に嬉しかつたです。



清水 麻由美(太田)



吉富 真弓(千葉)



柿沼 初美(小山)



山本 美知子(つくば)

### あなたにとつて「心に残る患者様のひと言」は?

清水 「あなたがボンベを持って来てくれるから、私は生きられるのよ」と患者様に真顔でお話しいただいた時、びっくりしましたが、

寧に対応させていただきますが、酸素事業者の立場も充分意識しながら仕事を進めています。

鹿島 そうですね。医療行為に及ぶ内容については、医療機関にお尋ねいただくことが基本です。素人判断は絶対にしないように気をつけたいきましょう。

吉富 私も患者様の体調が悪そうな時は「お加減いかがですか」とお伺いする事はあります。誤解や不安を招くような発言にならないよう注意しています。

柿沼 私は、「明るく、爽やかなご挨拶」を心がけています。ご近所に届くような大きさにならないうよう注意しながらも、しっかりとご挨拶をお届けするようにしています。

清水 患者様の中にはお年を召した方も多く、わかりやすくゆっくり丁寧に話すこと」を心がけています。

多治見 インストラクターの皆さんには、患者様のお宅でも職場でも、どうか良き聴き手になつて、これからも頑張つて欲しいと願っています。

大津 患者様が弱つていらして、吸入する力も弱くなつてきた時に、初めて「ご苦労さま」と言ってくださいました。とても嬉しくなったことを、今でも思い出します。

柿沼 そうしたら4回目に伺つた時に、初めて「ご苦労さま」と言ってくださいました。とても嬉しくなったことを、今でも思い出します。

大津 患者様が弱つていらして、取り替えを配慮して対応したことを感じされました。奥様に、「わがままな主人の言うことを聞いてくれて、本当にありがとう」と言っていただいたことが、今でも心に残っています。

山本 長く利用してくださっている患者様のご家族に、「あなたのご両親が種を蒔いてくださつたのね。こうしてあなたがやつていることが実となり、あなたのお子さんたちがいつの日か助けられることがあるのよ。巡り巡つて助けられるのよ」と感慨をこめてお話しをいただきました。この時のお話を今でも大切にして、日々の仕事に取り組んでいます。



**鹿島** 感謝の気持ちを伝えてくださったのですね。本当にありがとうございました。

**吉富** とても時間に厳しい患者様がお亡くなりになつた後、奥様に「あなたには本当に良くしてもらいました。大変だつたでしょう。ありがとうございます」と言われたことです。

**池田** 患者様の中には、酸素事業

者がボンベをお届けするのは当たり前と考えておられる方が増えてきているように思います。

そんな中で、患者様やご家族の皆様から、「ご苦労様!」、「ありがとうございます！」とお声をかけていただと、本当に嬉しいですし、この仕事をしていく良かつたと思います。

**小田川** ボンベの説明をした時、「とても親切にわかりやすく教えてくれてありがとう。こんなに親切に教えてくれたのはあなたが初めてです」と言われた時には感激しました。自分なりに一所懸命に仕事をしてきましたが、正面からその努力を受け止めていただけた時は、何よりも嬉しかったです。

**鹿島** 皆さんの努力が報われる時、感謝と喜びがあると思います。患者様やご家族も、皆さんのことを見ていらっしゃるのですね。

研修会での議論の成果については、「ユニオンテック流仕事術」(仮称)としてまとめ、社内手続きの後、社員行動基準とする予定です。読者の皆さんも、異論・反論も含め、ご意見があればお寄せください。「ユニオンテック流仕事術」を、皆さんと共に作り上げたいと思います。

# 患者様に安心をお届けできます!

つくばセンター

## 常総地区の災害と、 患者様への想い



後列左より 熊谷、山下、石部、青木 前列左より 高野、本多、山本、浅井

—つくばセンターは、今回の常総地区を中心とした記録的な豪雨と、鬼怒川の堤防決壊による大規模な水害の被害が出た地区を担当されていますが、いかがでしたか？

山下 集中的な豪雨の中、現場へ辿り着けないもどかしさを感じました。患者様宅の近くまで行つても、警察やレスキュー隊の規制があり、直接患者様宅へお伺いできませんでした。昼近くに出発したにもかかわらず、患者様宅到着は夜の8時、9時になってしまいました。

本多 いろいろな事情があるにせよ、現場の想いをうまく伝えることができず、はがゆさを感じました。

山下 集中的な豪雨の中、現場へ辿り着けないもどかしさを感じました。患者様宅の近くまで行つても、警察やレスキュー隊の規制があり、直接患者様宅へお伺いできませんでした。昼近くに出発したにもかかわらず、患者様宅到着は夜の8時、9時になってしまいました。

本多 いろいろな事情があるにせよ、現場の想いをうまく伝えることができず、はがゆさを感じました。

石部 こういう時は自分で判断してはいけないと思い、上司や同僚に相談の電話をしました。電話が不通だったら困つてしまつたでしょう。

浅井 私も、自分で判断してはいけないと思い、上司や同僚に相談の電話をしました。電話が不通だったら困つてしまつたでしょう。

山本 私は外に出で、患者様の安否確認に専念しました。被災地に住所登録のある患者様約20名について安否の確認をさせていただくとともに、小山センターも含め社内外の皆さんとの連絡中継基地として貢献でき、自分なりに納得のできる仕事ができたと思います。

山下 山本さんからの道路状況レポートは本当に助かりました。こちらからの問い合わせにも対応してくれ、運転に集中できました。

山下 山本さんからの道路状況レポートは本当に助かりました。こちらからの問い合わせにも対応してくれ、運転に集中できました。

高野 お客様から、「不安に思つていた時に、ユーロンテックから電話が届いたのよ、ありがとうございます」と感謝のお言葉もいただきました。

高野 私は休みの日でしたが、びっくりして…川のそばにお住まいの患者様が心配で確認電話を入れさせてもらいました。「大丈夫!」とのご返事があり、安心しました。

山本 気持ちが通じること、とても嬉しいですね。また事業者として、いざという時に備え、日頃より

心の備えをしておくこと。患者様を支える意味から重要だと感じました。備えあれば憂いなしですね。

—自分の家族のことも心配なのに、皆さんのが患者様のことを最優先にしていました様子がわかりました。

## 患者様の顔色にも注意！

—患者様に対する想いを聞かせください。

青木（水戸センター） 私は、患者様からいたたく感謝の言葉が嬉しいです。

山下 山の中に住んでおられる患者様もいらっしゃいますが、私が雨

だらうと雪だらうと伺うと、「びっくりしたよ。よく来てくれたね」と、とても喜ばれます。一部の地区

ではカーナビではお住まいを探索できないところもあり、大きな災害があると大変です。日頃から対策を考えておきたいですね。

本多 先日のことです。伺つたら、ひとり暮らしの患者様がお布団に横たわっておられました。体調が芳しくなく、ズボンもうまく履けない状況。「恥ずかしくて病院へも行けないし…」というお話しでした。

一瞬、自分の仕事ではない?とも思ったのですが、万一小のがあったらきっと後悔すると思い、上司や帝人在宅医療のご担当に相談し、救急車の手配をすることになりました。救急車の誘導、救急隊員と主

つくばセンターは、みんなの頑張りでうまくいっていると思います！

**本多** 私、患者様のことは親戚のように思つて接しています。

**山下** みんな温かいですよね。栗林さんも、災害時、休日だったのに出社してくれてありがたかったです。

**青木** 顔色のご様子など、いつも違つところに気がつくことが大事ですね。

**本多** 私、患者様との連絡には、いつも患者様には病院に向かっていただきました。幸い、病院で治療を受けられ、自宅に戻られたので、『結果オーライ』でした。ご本人からも後日、感謝の言葉をいただきました。

——救急車が出発した後、患者様宅の戸締りましたと聞きましたが：

**本多** 主婦感覚なのでしょうかね（笑）なんとかしてあげなくては：という気持ちで無我夢中でした。（後日、本多さんに社長即賞贈呈）

**山本** 思いがけないことつてありますよね。私も、家の奥から声だけの返事をいたしました場合、次回、ご訪問した際にさりげなくご様子を伺うことにしています。

**青木** 顔色のご様子など、いつも違つところに気がつくことが大事ですね。

**本多** 患者感覚なのでしょうかね（笑）なんとかしてあげなくては：という気持ちで無我夢中でした。（後日、本多さんに社長即賞贈呈）



濁流にのまれて、横倒しになった車

## つくばセンターはみんなの心が熱い！

### ◆今回の反省点

今回の災害対応に関して、つくばセンターは、山下さんと自分が中心に活動しました。道路が閉鎖され、配送ルートが遮断されると、私たちが直接患者様にボンベを届ける手段が無くなり、気持ちの面で焦りました。幸い、帝人在宅医療様が行政サイドに交渉され、問題解決が図れた時には、本当にホッとしました。

今回、停電は少なかったのですが、電話連絡では苦戦しました。患者様との連絡先を複数確保できていればもう少し早く連絡がとれたと思うのですが…。ひとつの教訓になりました。

また、自社災害時マニュアルを日頃より繰り返し確認し、頭に刻み込んでおくべきだったという反省もあります。緊急車両申請手続きを怠ったことなど、今回の災害対応における大いなる反省材料と思っています。

### ◆今後の目標について

つくばセンターのメンバーは、みんな明るく、協力的。チームワークが良くて、上司・同僚が困っているのを見るとすぐ手を貸してくれます。

職場の皆さんのがお互いに目配り・気配りをしあう習慣が育まれ、日頃から自主的にいろいろな工夫をしている結果だと思います。

私としては、この風土を守り・育て、『先手必勝』、『失敗から学ぶ姿勢』、『切磋琢磨する緊張感』の三つの目標を私たちの行動の基本とし、皆さんと共にバイタリティ溢れる職場づくりに、挑戦したいと思っています。



熊谷 直行  
(在宅医療事業部／茨城ブロック長)

# 常総地区の災害に對して



帝人在宅医療株式会社  
高崎支店・茨城営業所  
**山田 洋 所長**

この度の常総地区を中心とした大雨、大洪水の中で、帝人在宅医療株式会社 高崎支店・茨城営業所の皆様とユニオンテックが連携して、災害対応をした様子を伺いました。

10月9日夜からの豪雨により発令された気象情報や避難情報をもとに担当者の携帯電話とPCに自動的にメール連絡が入る弊社独自の安否確認システム・D-I-MAP（阪神大震災などの経験をもとに作つた災害対応支援マップシステム）が作動。翌10日朝6時には現地災害対策本部を立ち上げ、患者様の安否確認を開始しました。

しかし10日昼前に鬼怒川堤防が決壊し、支流の河川の氾濫も重なつて状況が一変しました。被災地域の常総市には約40名のHOT患者様が居住されており、順次連絡を取つて安否および停電・浸水の有無につき確認させていただきました。



鬼怒川堤防決壊で泥にまみれた患者様のポンベと機器。廃棄処分の予定。

その後は、ご親戚や知人宅等の避難先に移動した患者様、さらには停電・浸水したご自宅にとどまる患者様のご要望に基づき機台やポンベの緊急配達を熊谷さんや山下さんと分担しながら実施しましたが、通行止め等の交通規制のため途中から徒歩で向かつたり、現地の警察署や消防署、さらには自衛隊員とも連携しました。

結果、遅滞なく対応できることに心より安堵していますが、泥まみれで患者様宅から引き取られた酸素濃縮器を見ると想定外の豪雨の影響に驚くと共に、被災された皆様方に改めてお見舞い申し上げます。

これからも常日頃から関係者一同が連携して緊急時に備えておくことが非常に大切であると、あらためて実感した次第です。

「アイタタア」と思わず腰をおさえてうずくまってしまこと、ありませんか？ 厚生労働省の調査では、腰痛で悩む人は2千800万人以上とか。まさに国民病ですね。

皆さんは“腰痛”は大丈夫ですか？ 毎朝家事をして、車に乗って出社して、ポンベを積んで一日中配達してまわり、夕方帰社するとその日の事務処理。ようやく家に帰ると今度は子どもの世話や食事の用意。腰が痛むひまもないかも知れませんね。

今号では、簡単にできるストレッチを紹介しますので、チャレンジしてみてください。

**腰痛防止のためにストレッチ！**

筋肉は外から力を加えて伸ばそうとすると、引き伸ばされないよう緊張してしまうことがあります。反動をつけて行う柔軟体操は、筋肉に傷をつけ

スマイル情報  
AUTUMN



# ワンポイント講座①

ボンベのまわりを要チェック！



藤井 一己 工場長

Q ボンベを安全に扱うために、患者様に特に気をつけていただきたい点はなんでしょうか？

A 患者様からの質問です。冬場になると、酸素残量計表示が緑色表示の下限近くになっていることがあるのですが？

A 冬季には気温が低下し、ボンベ内の酸素ガスの体積が小さくなる結果です。酸素ガスの質量は確保されていますので安心ください。

A 酸素には支燃性という性質があり、他の燃焼を助ける性質があります。タバコの火を近づけない、石油ストーブを使用される時は一定の距離を確保するといった細かい注意が不可欠です。

加えて、日頃よりボンベに油脂分を付着させない努力とか、灯油缶といった可燃物の容器とは別々の場所に保管するといった習慣を身につけていきましょう。

「これくらいなら…」といった甘え心が一番、心配ですね。



若林 正之 副工場長

けてしまうことになりかねないので要注意！筋肉が“ぎゅつ”と短くならないように、反動をつけずにゆっくりと“じわーっ”と伸ばして、少し痛みを感じるくらいのところで10秒から15秒くらい我慢します。そうすると、筋肉がすこしづつ伸びて柔らかくなっています。筋肉が伸びているなあと感じるところで動かないようになると効果的です。

筋肉が鍛えられると基礎代謝量のアップにもつながります。無理のない程度に体を動かすようにしましょう。

スポーツをする時、その後にきちんとストレッチを行っていますか？冬場はとくに筋肉が固くなっているので、運動前のストレッチがケガの防止にもなります。ストレッチをして体を動かすだけでもよいので試してみてください。



★片足体重かけ

1. 足を左右に開く
2. 手を腰に当てて背中を伸ばす
3. 兩足の裏面を床につけたまま片足に体重をかける
4. そのまま10～15秒停止を左右交互に5～10回行う

## ユニオンテック創業者／能登勇次

# 「熱意・誠意・創意」

ユニオンテック株式会社は、1991年（平成3年）4月26日、能

登勇次社長が埼玉県加須市にて創業され、今年で創業25年を迎えました。

能登社長は50歳の時、医師から余命7年と言われました。それをきっかけに、長年の夢であった「独立」を果たし、ユニオンテックが誕生したのです。

限られた時間の中、能登社長は満身創痍の身で早朝から深夜まで走り回りました。残された命をささげるつもりで頑張ったのです。夜中でも、電気がついている鉄工所があれば立ち寄るなど、新規顧客獲得のために身を粉にして働き、また、さまざまな工夫や努力を重ね、会社の基礎を造られました。

数年後、帝人から在宅患者様向け

酸素ボンベの配達の仕事を打診され、た時、能登社長は患者様に喜んでいただけの仕事だ、社会への恩返しと思って受けたそうです。さつくご近所

の方々にお声をかけ、参加していただきました。

患者様想いの対応が人から人へ受け継がれ、徐々に配送地域が拡大していました。能登社長は安全管理のために、「ポンベ通り箱」や「ポンベ保管箱」を考えるなど、アイデアマンでもありました。

そんな能登社長でしたが、C型肝炎から、肝硬変、さらには肝臓がんになり、2003年（平成15年）に、64歳で亡くなられました。

最期までユニオンテックを想っていた能登社長が残された社訓が「生命を

懸ける、熱意、誠意、創意。三位一体全員参加で常に挑戦」です。

能登社長の生き様から学ぶところが本当に大きいです。



1999年、在宅医療機器・福祉機器総合展示会 視察時に記念撮影。  
左：故能登勇次前社長(創業者)



池田さん(東松山センター)の御嬢さん  
池田 美玖(いけだ みく)さん【小5】



ユニオンテック株式会社  
代表取締役社長 齋藤昇敬

## 創業25年の節目を迎えて

お陰様で創業25年を迎え、社内報「つなぐ」を、装いも新たに発行できることを、たいへん嬉しく思います。患者様想いの対応を心がけて、今までやつてまいりましたが、ますますその輪を広げ、多くの人たちと手を「つなぐ」会社であります。

ユニオンテックの基礎を作り上げた能登勇次前社長が2003年にお亡くなりになつた後、能登孝子夫人が会長、私が社長という体制でユニオンテックを引き継ぎ、現在に至っております。弊社が創業25年を迎えたことを、能登勇次前社長もきつと喜んでくださつてのことと思ひます。今日の姿にまで成長拡大してきた原動力は、社員の皆様方の日頃の誠実かつ丁寧な対応であり、それが評価された結果であります。

社内報「つなぐ」が、社員間の情報交換だけでなく、社員一人ひとりの仕事へ取組む姿、お父さん、お母さんの活躍ぶりをご家族の方々に見ていただける冊子、読んで楽しい社内報になることを期待します。



## ○ ユニオンテック株式会社

〒339-0075 埼玉県さいたま市岩槻区金重 228-7 TEL. 048-749-8500(代表) FAX. 048-758-8584

<http://www.uniontec.co.jp/>

設立月日：1991年4月26日 資本：25,000,000円 社員数：107名

### Message