



独自の技術と経験をもとに様々なご提案している富士通パートナー「富士テレコム」。お役立ち情報を皆様にお届けいたします。

■今月のお役立ちテーマ■

① 高齢者住宅の営業・ワンポイントアドバイス 第一印象が入居意向の決め手

岡本弘子



12年におよぶ入居相談経験を生かして、新聞・情報誌等の取材や執筆をはじめ、「わかりやすく」をモットーに、年200回以上の高齢者住宅セミナーで講演。「岡本弘子の入居相談室」では、徹底した対面相談で100%入居者本位の住まい選びをサポートする。一般社団法人日本シニア住宅相談員協会代表理事を務め、資格認定研修講師としてシニア住宅相談員の育成に注力している。シニアの暮らし研究所代表

② 高齢者・介護事業における メンタルヘルスケア

垣内イスズ



パナソニックエイジフリーサービス(株)で介護付有料老人ホーム2施設の開設、高専賃の企画・開設に携わり、その後本社で人材育成に転進。I A N L P マスタートレーナー、個性心理学認定講師、メンタルヘルスマネジメントⅡ種、健康生きがい作りアドバイザー、ライフサポートアドバイザー。現在、けあ人財アカデミー合同会社代表。URL <http://www.care-ja.com>

高齢者住宅の入居検討においては、「ファーストコンタクトの印象で入居意向が決まる」といっても過言でないほど、第一印象は大きな影響力を持っています。まずは問い合わせや資料請求の電話をかけた際にどのような対応がなされたか。丁寧な対応で質問に対して適切な回答がもらえたか、事務的でなく親身な受け答えがなされたかなど、好印象な対応であれば現地見学への具体的な意向に繋がるでしょう。

初回の見学時はさらに重要な機会となります。まずは玄関から入ったその時に「歓迎してもらえている」印象が得られるか。玄関は住宅・ホームの顔ですから整理整頓はもちろん、清掃が行き届いていることは必須条件です。さらにセンスの良いしつらえや生花を飾るなど、外来者を快くお迎えする心遣いが見えることも好印象の大きな要素となります。そして何より肝心なのが出迎えの姿勢です。お待たせすることなくまずは笑顔で挨拶すること。「〇〇様でございますね。お待ちしたしておりました」の一言で歓迎の気持ちが伝わります。初めての見学は「どんなところだろう」と不安が多く、特にセキュリティの掛かった玄関扉前では緊張感が高まります。事前に見学予約をいただいていたなら、玄関前でお出迎えすることでさらにワンポイントアップとなるでしょう。

ストレスチェック制度が昨年12月1日から施行され、従業員50人以上の事業場で、医師・保健師等によるストレスチェックの実施が事業者に義務付けられました(従業員50人未満の事業場は当分の間努力義務)。このような制度が導入される背景には働く人たちのストレスが解消されないまま放置され、心や身体の病気につながり、勤務を継続できなくなっている方が増加しているということです。高齢者に寄り添い、高齢者の様々な感情を受け入れ介助や支援をする仕事は感情労働とも言われ、ストレスのたまりやすい仕事です。

私は2年前から様々な高齢者施設・介護事業所様でメンタルヘルスケア研修を実施してきましたが、スタッフの方々が自身の性格タイプを知り、自分と違った性格・考え方の人がいることを認識したり、ネガティブ思考をポジティブ思考に変化させる方法を学び物事への取り組み方が変わったり、傾聴の手法を学び体験することでご利用者・ご入居者あるいは部下や同僚への関わり方が変化するなど、ご自身が様々な変化をすることで仕事や個人生活において明るく前向きに生きようとするようになった方をたくさん見てきました。



第11回 2016高齢者住宅フェア in 東京

イベント セミナー情報



□会 期：2016年7月27日(水)～28日(木)
□時 間：10:00～17:00(2日間共)
□会 場：東京ビッグサイト東1ホール
東京都江東区有明3-11-1

□出展予定社数・小間数 200社・300小間
□来場予定社数 延べ20,000名
□同時開催 高齢者住宅セミナー90講座
□主 催 株式会社 高齢者住宅新聞社

～ネット通販機能のご紹介（リニューアルスタート）～

介護用品まで充実のネット通販機能（シニアメイト Net2B）が新たにスタートしました！！
「シニアメイト Net2B（登録無料）」ではオフィス用品から日用品、さらに介護用品まで充実の品揃えをご用意しております。機能や性能面での高い信頼性、豊富なノウハウに基づく万全のバックアップ体制で、毎日のお仕事をトータルにサポートします。シニアメイトをご利用頂いているお客様は、事前にお申込み頂く事でメニュー画面よりログイン可能で、シニアメイトをご利用でないお客様でも Net2B のご登録は無料で可能です。

また、業務効率化・統制によるコスト削減に向けた各種サービスも充実しております。
商品単価の低減だけではなく、商品を絞り込み、購入量を適正化する事で無駄な支出を削減し、業務のプロセス改善により本業に集中できる時間の創出をサポート致します。
今なら「簡易業務診断サービス」を無料で実施しておりますので、是非とも担当営業までお気軽にお問合せ下さい。

●お問い合わせ：03-3962-0222（担当：植村・森）

「シニアメイト」は高齢者住宅の課題を解決し、安全に最適なサポートをするクラウドサービス*型のトータルソリューションです。

高齢者住宅運営に必要な業務フローを一元管理可能です。

業務フローチャート



こんな声に「シニアメイト」はお応えします

- 請求業務の日数短縮をしたい
- 営業活動の効率を上げたい
- 入居者、従業員にとっていつでも魅力的な施設であり続けたい
- 施設の状況が見えず、経営判断が迷える
- 入居者の個人情報やシステムで間違いのない運営をしたい

シニアメイト導入のメリット

- 業務の効率化
簡単な操作性により業務フローの形式化を実現
- 収益の拡大
的確な売上・客数管理と効率的な営業活動の支援
- 入居者・従業員の満足度向上
アンケートシステム活用による満足度向上支援
- ガバナンス強化
経営判断の正確化と内部統制支援

サポート体制

- 受付：富士テレコムサポートセンター
- 受付時間：9時～17時（年末年始を除く）
*土日祝は受付が止まり、メールでの対応となります
- 保守内容：システムに関するQ&A

編集後記

青葉若葉の好季節となりました。皆様におかれましては、ご活躍のことと拝察いたしております。
この度、皆様にお役に立つ情報を発信したいとの思いで、メールマガジン「シニアメイト」を発刊することにいたしました。第1号（隔月発行）をお届けいたします。ご意見、ご感想をお待ちしております。