



独自の技術と経験をもとに様々なご提案を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 高齢者住宅営業のワンポイントアドバイス 営業の基本は名刺の携帯と受け渡し

長嶺堅二郎



松下電工（現パナソニック）入社。1999年より同社エイジフリー事業に転進。介護専用型有料老人ホーム「エイジフリー・ライフ大和田/星が丘」の経営・運営に携わる。高齢者住宅関連のコンサルティングやスタッフ研修、講演、執筆活動を行い、他に大阪市立大学大学院非常勤講師、全国有料老人ホーム協会・大阪府地域福祉推進財団研修講師、日本応用老年学会顧問・新創美術協会副会長を務め、福祉サービス第3者評価調査者、ライフサポートアドバイザーの資格をもつ。CSねっと企画合同会社代表。

② 業務での余裕がなくても、 「心の余裕」で耳を傾ける

前田万亀子



編集会社およびデザイン会社勤務後、1993年にプランニング Maki を設立。多様な業種の広告・出版業務に携わり、大阪の ATC エイジレスセンターに事務所を設置したのをきっかけに福祉・介護分野に取り組み始める。高齢者の取材や自分史、DVDづくりのお手伝い、介護関係の出版物（ひかりのくに株式会社）を多数手がける。CSねっと企画合同会社所属。一般社団法人 PORO 理事
<http://omoide-poro.sakura.ne.jp/>

施設長始め、責任者・リーダーの皆さん、特に営業に携わる方はホームの顔として、どんな場面においても必ず名刺を携帯しておくことが大事です。名刺の持ち合わせ、準備がないと、相手に失礼になります。持っただけでも名刺交換をおろそかにしている場面をよく見かけます。そうした時にホームの品位や当人の接遇マナー、ビジネスマナーが見てとれます。好感度の名刺の受け渡しは、まず自分の方から先に名刺を相手に向けて（名前が見えるように）、両手でお渡しする。目上の方やお客様については下手からお渡しすることで気持ちが伝わります。たかが名刺の受け渡しと思っているかもしれませんが、受け渡しかたひとつで入居が左右することが現実にあります。こんなマナーを知らないようでは、入居した時に心細やかに対応してくれるだろうかと不安に思ってしまう筈です。もちろん入居を紹介してくれる中間ユーザー（ケアマネージャー・病院のソーシャルワーカー、紹介事業者等）も同じです。気をつけましょう。いただいた名刺は個人でしまいこまずに、ホームのネットワークに必ず登録（業種別、客先別、担当別が分かるように、更に電話、メールアドレスまで）しましょう。口コミのもとになるホーム通信のお届けや、メールマガジンの発信、見学会やセミナーの告知、又問題が発生した時の相談等、いざという時の情報の受発信に役立ちます。

施設等では1日の業務の流れが決まっており、定時排泄や体位変換、食事、リハビリ、入浴、その他イベント等々でスタッフは多忙を極めています。ご利用者様とまともに会話をする時間がない、訴えに耳を傾ける余裕がない…だから家族や傾聴ボランティアにまかせる、というのは言い訳にすぎないのではないのでしょうか。長時間の会話が無理だとしても、食事介助やオムツ交換のときなどに会話はできるはずですし、声かけにも一言添えるだけでもご利用者様の反応は違います。傾聴の効果を改めて振り返ってみましょう。

- ①話すことで精神活動を活性化できる。
- ②自分が尊重されていると感じることで自信が持てる。
- ③気持ちや考えが整理でき、現状把握できる。
- ④孤独感が癒され、心配事やわだかまりが発散できる。
- ⑤新しい気持ちが芽生え、前向きな気持ちになる。

など、すべてを高齢者だから、理解できないからという理由で片づけていないかを検証し、お世話をする以上、基本を忘れないように指導することが大切です。業務での余裕がなくても、「心の余裕」は残しておきたいものです。私も傾聴活動で「根掘り葉掘り聞かれて…」という苦情をいただき、深く反省したこともあります。失敗から学ぶこともあります。日々勉強と思って意欲を引き出すような指導を心がけましょう。

第11回 2016高齢者住宅フェア in 東京



□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

～シニアメイト SaaS 次期バージョンアップのご紹介～

シニアメイトの基本コンセプトで今回は「ガバナンスの強化」に関する次期バージョンアップ機能（一部）のご紹介をいたします。

その①「利用伝票入力可能日の制御機能」

次のようなお悩みをよく伺います。「決められた期日までに担当者から責任者へ売上報告が上がってきます。しかし、報告後に内容を修正することがあり、修正内容について担当者と責任者で情報共有がないまま、ご入居者から入金があった段階で責任者は初めて請求金額の修正を行ったことを知る場合があります。」このように売上報告時点でのデータと最新のデータに差異が発生することに課題を感じているとのことです。

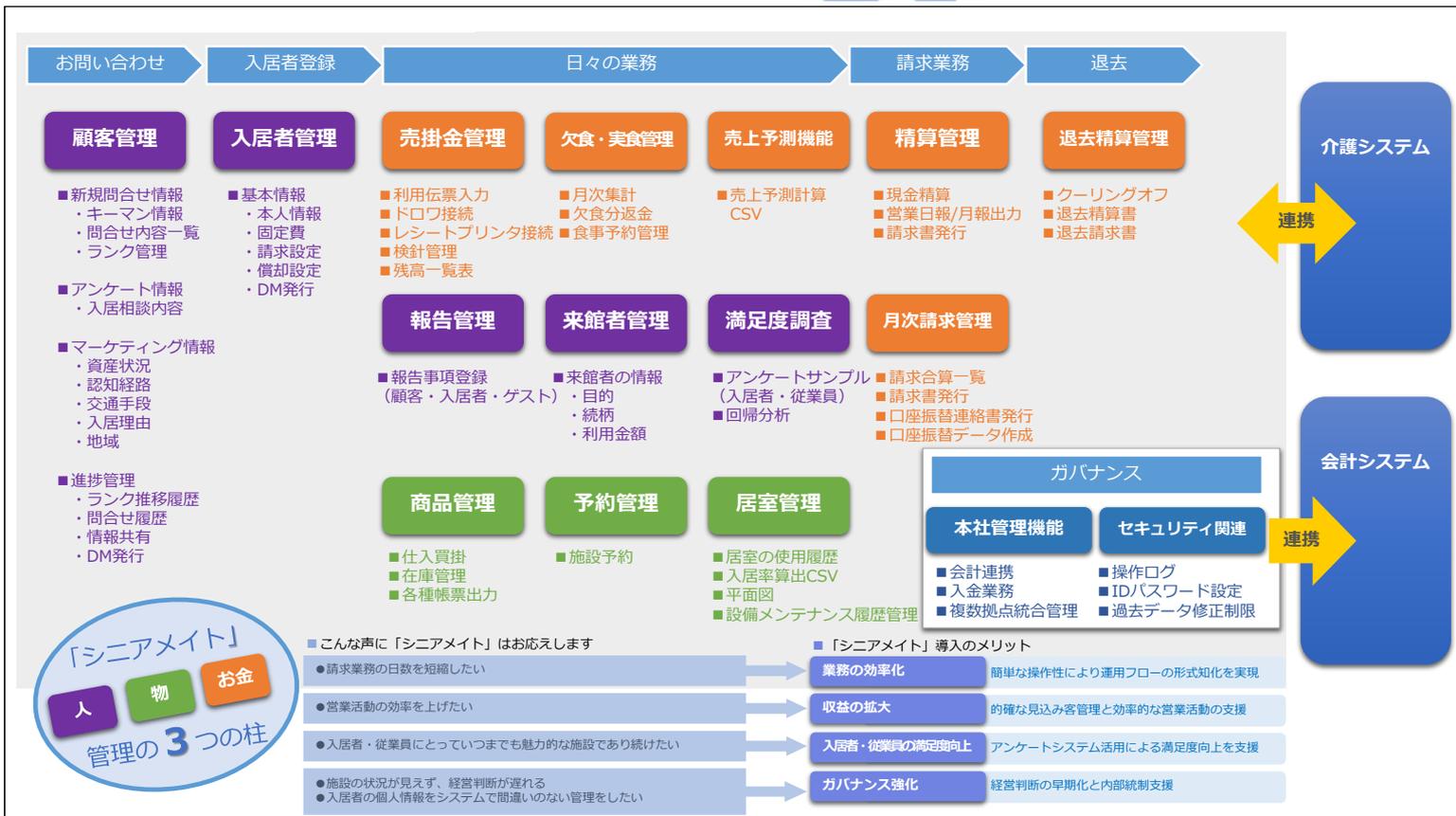
課題解決のポイントはデータ修正を行うためのプロセスです。シニアメイトの売掛金管理の機能では利用伝票入力により、ご入居者への請求項目をご登録頂きます。この伝票入力の新機能では、管理者が任意のロック日付を設定することが可能な為、売上報告後に担当者権限では伝票の修正ができなくなります。修正を行うには担当者と責任者間でシステムのロック解除依頼が必要になります。このプロセスを設けることで正確なデータ管理を行い、売上報告後のデータの差異が起きない状況を実現いたします。又、複数施設運営をされている場合は、本社の画面で全施設のロック日付を管理することもできます。本機能のご意見、ご導入のご希望などお気軽にお寄せ下さい。

●お問い合わせ

03-3962-0222（担当：植村・森）

■「シニアメイト SaaS」業務フローチャート■

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。



◆ 編集後記 ◆

厳しい暑さが続いておりますが、皆様におかれましては、益々ご健勝のこととお喜び申し上げます。第2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。

【お問い合わせ先】

富士テレコム株式会社
ソリューション営業部

TEL 03-3962-0222 担当者 植村・森

E-Mail seniormate-communication@fujitelecom.co.jp