



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 朝礼の在り方の見直し

出合哲雄



(株)神戸製鋼所入社。神鋼ケアライフ(株)にて同社「ドマーニ神戸」支配人として経営・運営に携わり、1998年から全国有料老人ホーム協会近畿連絡協議会の設立に携わり、幹事長を務め、集客セミナーや事例研究の企画、近畿地区ホームのレベルアップに繋がる研修を実施。現在施設のスキルアップ研修講師を務める他、運営コンサルティングをおこなっている。CSねっと企画副代表

65歳以上を「高齢者」とひとくくりしていますが、生活・職業歴などが異なり同一ではなく、しかも、加齢に応じて、心身の変化が進みます。このような高齢者の状況を踏まえ、ホーム・施設ご入居・ご利用者に対して尊厳を持って日々寄り添い、その結果満足度の向上につながる主なポイントを紹介し、職員のコミュニケーション力を向上させ、ご入居・ご利用者により寄り添うサービス提供を行うために朝礼の在り方を見直します。参加メンバーは、施設長、各部門管理職、夜勤・日勤スタッフ、時間は長くて15分とし、内容は下記を参考下さい。

- 1) 理念や行動指針、「まごころ接遇宣言」、ホーム内ルール、あいさつ言葉の唱和
- 2) 報告は、5W1Hで簡潔に、要領よく。報告事項を記載したフォーマットで
 - ・入居、利用者の安否確認(外泊者・在籍人数)
 - ・体験入居者数の確認・入居、利用者の状況変化
 - ・その日の会議・カンファレンス・イベントや見学者・来訪者などの確認 等々
- 3) 身だしなみチェックをお互いに行い、不備な点を指摘し合う
 - ・服装、靴、靴下・手、爪・髪型・マニキュア・化粧、無精ひげ・口臭、体臭、香水
 - ・アクセサリ⇒清潔・上品・控えめで
 この仕組みを廻すことによってホーム内の様々なことを報告・連絡・知る・確認する・守る・共有する・継続する様にしていきましょう。居心地の良い職場になります。

② 介護の基本知識を知る

柴本美佐代



講師として活躍する他、接遇マナー、IT・情報(コンピューター技術全般と個人情報保護法等)、介護保険制度・介護保険請求事務などの研修・教育プランニングも行っている。また、介護家族会の運営支援と一般市民に向けての介護と仕事の両立、ワークライフバランスの研究、介護家族の会の支援、運営の在り方の研究、お節介士の養成等を行い、(社)日本エルダーライフ協会代表理事をつとめる。

介護職が職業として認められるのは介護技術だけではありません。例えばご利用者家族から介護の相談を受けた時に、的確な対応ができるかどうか。入所施設のスタッフは在宅介護について良く知らなかったり、在宅サービスの従事者は施設サービスについてほとんど知らなかったりします。ご家族からの質問は、ほとんどが基本的な事です。例えば、認知症の疑いがある場合はどこで診てもらえばいいのか?今は自立しているけれど、介護が必要になったらどんなことをしなくてはならないのか?など、誰でもが知っていそうなことですが、意外と基本的なことがわからなくて困るのです。私が代表を務める日本エルダーライフ協会ではこのような基本的な介護の知識を身に付け、介護者を情報面でサポートする『お節介士』の養成を行っています。介護保険を利用する前に家族間で話し合っておくべき内容や、キーパーソンの役割、医療関係者との上手な付き合い方などを学んで介護者に伝える人たちです。介護現場にいるスタッフは、介護技術だけでなく介護保険や医療に関する基本的な知識をしっかりと持っているでしょうか。簡単な質問にきちんと対応できればご家族やご利用者からの信頼は高まります。また、介護スタッフの自信にもつながり、より良い関係を築くことができるでしょう。

高齢者住宅新聞社主催 高齢者住宅フェア in 関西

イベント セミナー情報



- 会 期：2016年11月9日(水)・10日(木)
- 時 間：10時～17時(2日間共)
- 会 場：インテックス大阪3号館
大阪市住之江区南港北1-5-102

- 出展予定社数・小間数 90社・130小間
- 来場予定社数 延べ6,000名予定
- 同時開催 高齢者住宅セミナー50講座
- 主 催 株式会社 高齢者住宅新聞社

～基幹ビジネスソリューションの紹介～

富士テレコムでは、高齢者住宅システム「シニアメイト SaaS」の他にも、お客様のニーズに合った様々なソリューションをご提供致します。シニアメイトを中心とした各ソリューションパッケージをご利用頂く事で、高齢者住宅運営における業務改善や経営判断の早期化、内部統制対応をサポートします。必要に応じ、各システム連携も可能です。



■「シニアメイト SaaS」業務フローチャート■

「シニアメイト SaaS」は、入居者・来館者管理、居室管理、精算管理、売掛金管理等の基本機能に加え、顧客管理、入居者・従業員の満足度調査の機能も搭載しており、円滑な施設運営をサポートします。

