



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 高齢者住宅の営業・ワンポイントアドバイス 見学案内はまずはお話を伺うことから

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

入居検討のご本人やご家族が現地見学にみえた際、入居相談の担当者は自社の住宅・ホームの内容を資料等をご覧いただきながらご説明する必要があります。ご説明する内容は立地環境、建物の共用部・居室、サービス内容、生活状況、料金等をはじめ、事業の実績や経営理念まで多岐にわたり長時間を要します。

実際の見学案内の場面でもホームのことを正しくご理解いただきたい一心から、担当者がマニュアル通りに一方的な説明をし続けるケースをよく目にします。でも、初めて来られたその日にすべてをご説明しても、全部をご理解いただくのは難しいもの。またお一人おひとりご状況やご事情も異なる中で、関心をお持ちの項目や気になる点も違ってきます。

好印象で効率の良い対応を心掛けるなら、まずご見学者のお話をしっかりお伺いすることから始めましょう。そうすれば困り事や悩み事から何を優先的に解決すべきかが見えてきますから、館内のどこをどういう順でご覧いただき、何を重点にご説明すべきかが判断できます。

初回の見学対応のポイントは、まずご入居検討者の状況をしっかり把握し、自社の特徴を印象付けて入居のメリットをご理解いただくこと。そうすることで入居意向を高め具体的な入居検討に導くことができるでしょう。現地見学はただ見せて説明するだけの機会ではなく、入居への道筋の第一歩となる貴重なチャンス。次にどう繋がられるかが勝負どころです。要望を叶えるための適切な提案をはじめ、入居に向けて考えなければいけないこと、解決すべきことを提示し、プロとしての適切なアドバイスを加えれば、より信頼感が高まり入居意向の確定に繋がります。

### ② 高齢者・介護事業におけるメンタルヘルスケア

#### 怒りへの対処

垣内イスズ



パナソニックエイジフリーサービス(株)で16年勤務し、介護付有料老人ホームの営業部長・施設長、人財育成部門責任者を歴任した後、独立起業。介護職の人財育成とメンタルヘルスケアをライフワークに活動している。資格：国際NLP協会トレーナー・第一種衛生管理者・メンタルヘルスマネジメントⅡ種・個性心理学認定講師等現在、けあ人財アカデミー合同会社代表 URL <http://www.care-ja.com>

「イライラッ!!」「ムカムカッ!!」とした時、どのようにコントロールしていますか?

『怒り』の感情は、「〇〇するはずだったのに!」のように、したいと思う行動が制御されたり、プライドが傷つけられた時に、防衛反応として『怒り』を感じます。そして防衛のために、頭に血がのぼり緊張状態になります。緊張状態のピークは6秒程度と言われます。この6秒間に、言ってはいけない言葉を発してしまったり、暴力をふるってしまったり、人間関係を壊したり、取り返しのつかないことになってしまいます。

こんな時は、まず腹式呼吸(息を吸うとお腹が膨らみ、息を吐くとお腹がへこむ)をしましょう。鼻から大きく息を吸い(3拍)、軽く息を止め(5拍)、口から細くゆっくり息を吐きます(10拍)。また息を吸う時は冷静な気持ちが入り、息を吐く時は怒りが出て行くようなイメージですと、より効果的です。腹式呼吸はリラックスする神経(副交感神経)を活性化し、気持ちを落ち着かせる効果があります。

それでもおさまらない時は、「あっ、今イラッとしてるな」と、自分の感情に気づき、その感情にOKを出します。そして、何がこの怒りの感情を出させているのかを考え、次に前向きに解決するにはどうすればよいかを考えます。例えば、人に仕事を頼んだがなかなか仕上がらずイライラしている時、「イラッとするのはOK、OK。私は早くこの仕事を仕上げたいと思ってるんだな。」などと考えます。前向きに解決するには、「HOW、どのようにすればいい?」と聞く質問を使うと、やり方を考えるようになります。これは自分に対しても、他人に対しても使うことができます。

～ 基幹ビジネスソリューションの紹介～

今回は勤怠管理システムのご紹介です。

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、内部統制をサポートします。



● 勤怠管理システム化のご提案 ●

こんなお悩みは  
ございませんか？

- ☑ 勤怠集計の手間、ミス、工数を削減したい。
- ☑ 給与計算を簡単にしたい。
- ☑ 自社の勤務状況をリアルタイムに把握したい。
- ☑ 労務トラブルが起きないようにしっかり管理したい。



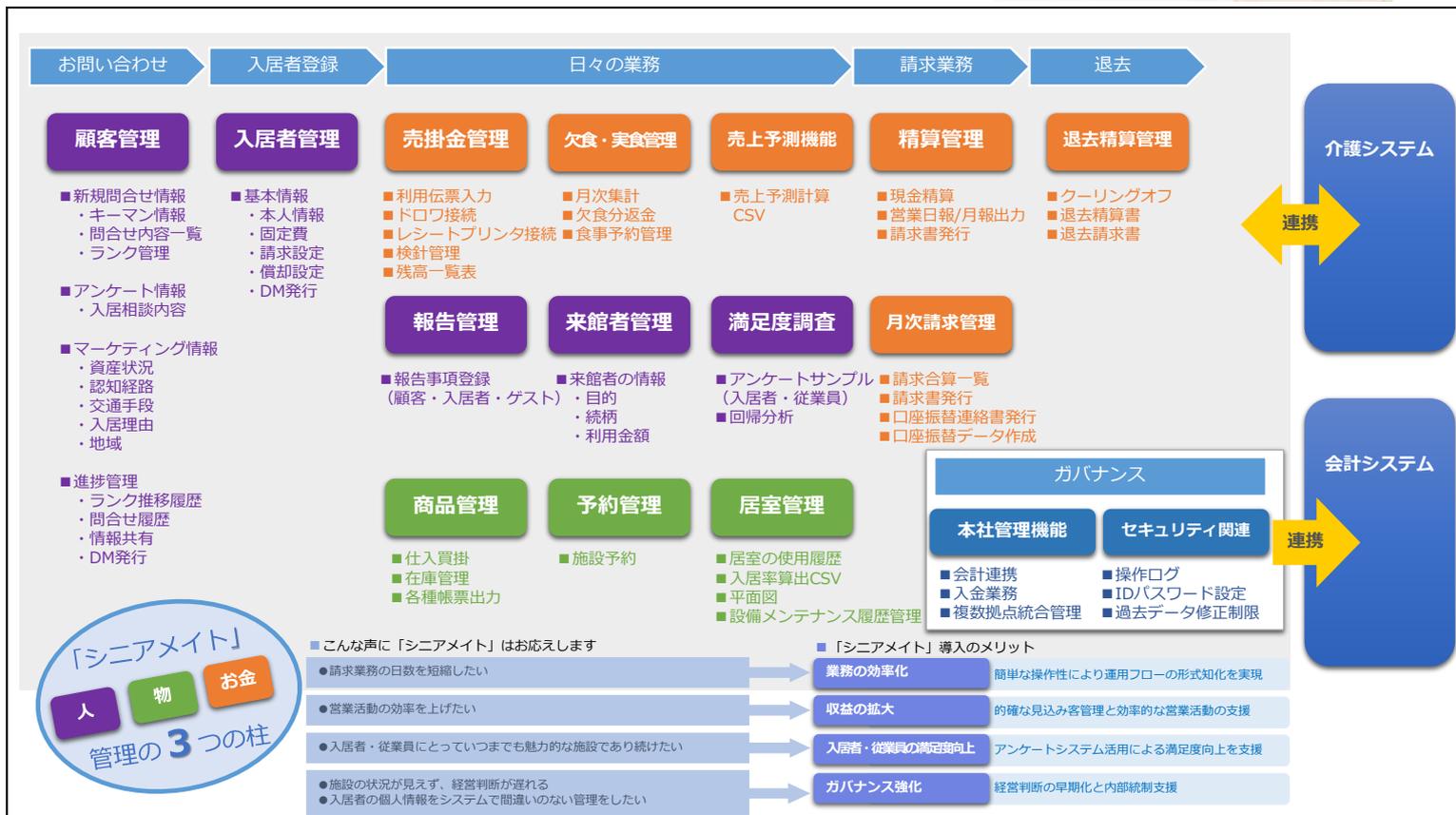
手集計 ⇒ 入力ミス発生! ⇒ 過剰な工数発生!!

法令で義務付けられた自社の労働時間をしっかりと正確に把握することはもちろん、残業や休暇に関する申請や勤怠処理にかかる集計処理などの業務負担の軽減などシステムを活用する事で効率化が図れます。また正確な労務の把握は、正確な給与計算に繋がり従業員満足度が向上するだけでなく、働きすぎを防止し、コストカットや従業員のメンタルヘルス対策に繋がります。

ヒアリングシートにご回答頂ければ、貴社に最適なお提案をさせていただきます。  
お気軽に担当営業までお問合せください!!

■ 「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。



【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・小野寺  
E-Mail seniormate-communication@fujitelem.co.jp

ご意見、ご感想をお待ちしております。

Copyright 2016 Fujitelem co.,Ltd.