



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 「にやりほっと」

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

高齢者介護施設やホームでは、「ヒヤリハット」を作成し事故防止などのマニュアルとして活用しています。一方、あるホームには「にやりほっと」があります。介護をしていて思わず笑ってしまう、心がなごむ。そんな高齢者の言葉や振る舞いを職員がカードに残しています。施設やホームでのイベントのとき、化粧でおめかしをされた、昔のあだ名を覚えてもらった、思い出話をしてくれた、など。職員は「ヒヤリハットだけではマイナス面ばかりが見えがち。CSねっと企画の職員向けのアンケートで、「にやりほっと」の事例を聞きました。「あなたが日頃、こうしたらご入居者やご家族が喜んでいただいていると感じる満足事例を具体的に」との質問への主な事例を紹介します。

#### 『ご入居の事例』

- ・ご入居者が嬉しそうにされていたらどのようなことがあったのか伺うと喜ばれる

- ・以前聞いていた話を「以前にこんなことをおっしゃっていましたね」と言うと、「そんなことまで覚えてくれていたの」と喜んでいただいた

#### 『ご家族の事例』

- ・ご入居者に笑顔で丁寧に接する職員の対応をご覧になったご家族が「父の顔が優しくなりました」と喜んでいただいた

- ・毎回喫茶を利用されるご入居者とそのご家族のため、車いす用のスペースと差し入れのスイーツを召し上がるためのお皿・フォークなどを前もってセットしておくようにしている。ちょっとした予約席のようで喜んでいただいている

#### 『気づき・満足事例報告制度』

このような具体的な事例を、メモにしておき、気づき・満足事例報告制度を設けることで、顧客満足度の向上、職員のモチベーションアップに繋げていきます。

- ①満足度向上委員を制定する
- ②毎月の奨励を促し、集約し、公表し職員で共有する。また、事例の積み重ねをおこなう
- ③ 満足事例集・気づき事例集ともに職員研修資料とする

### ② 「情報の共有は報連相の仕組みから」

柴本美佐代

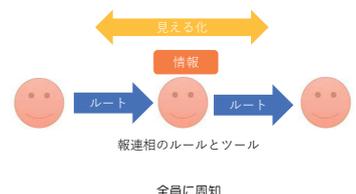


講師として活躍する他、接遇マナー、IT・情報（コンピューター技術全般と個人情報保護法等）、介護保険制度・介護保険請求事務などの研修・教育プランニングも行っている。また、介護家族会の運営支援と一般市民に向けての介護と仕事の両立、ワークライフバランスの研究、介護家族の会の支援、運営の在り方の研究、お節介士の養成等を行い、(社)日本エルダーライフ協会代表理事をつとめる。

スタッフ間の小さなトラブルの原因に情報が共有できていないことがあります。知っていれば防げたミス、些細な事故、これらはいわゆる「報連相（報告・連絡・相談）」が十分ではないために起きるのですが、その改善策を取らずに「しっかり報連相するように」とスタッフにいくら指示しても事態は変わりません。

情報共有をするためには、それができる仕組みが必要です。情報が伝わっていなかったためにトラブルが起きた時は、原因をきちんと追究します。それはミスを起こした個人の責任を問うのではなく、なぜそうなったか原因を明確にして改善するためです。情報のルートに原因があった場合は、情報を伝達するルールを明確にして、スタッフ全員にしっかりと周知すること。誰が誰に何をどのように伝えるかというルールが明確ではないために情報が伝わらないことはよくあることです。

また、情報伝達方法が一つだけだとその方法が取れない時に伝達ミスが起きるので複数持っておくことなど。例えばシフトのあるスタッフ間の伝達は「重要事項の口頭での引き継ぎ」と「日報（報告書）」というように二重にしておく安全です。口頭での引き継ぎが難しい場合は、関係するスタッフ全員が見えるところへ担当ごとに引き継ぎ事項を書いて掲示するホワイトボードを置くなど情報を誰にでも『見える化』することも大切です。掲示板で報告したことが記録に書かれていなければ、記録漏れも一目でわかります。大型のPC画面でも同じです。また、短時間のカンファレンスを週に1～2回行うなど、文字だけの情報共有ではなく、互いに正しく情報共有がされていることを確認することも重要です。



～シニアメイト SaaS 便利機能のご紹介～

シニアメイト SaaS は高齢者住宅運営における「人・物・お金」の管理を行い、施設運営に必要な「業務の標準化」や「見える化」を経営視点と実務視点の双方よりサポートします。シニアメイト SaaS のさまざまな機能の中で、本日は効率的な営業活動にお役立ちの「顧客管理」機能をご紹介します。

★★「顧客（入居見込客）管理機能とデータ活用方法」★★

シニアメイトには高齢者住宅業界に特化した営業支援機能の「顧客管理メニュー」が備わっており、入居見込客、キーマンに対する的確な進捗管理と戦略的な営業分析を実現します。

顧客情報と進捗管理を一元管理することで情報の共有やノウハウの蓄積が可能です。顧客情報は、キーマン・入居希望者情報・アンケート情報・マーケティング情報等です。進捗管理は、例えば、いつ・誰が・どんな営業活動をしたか、どういった営業活動をしたことで入居見込客の感度が高まったのか、営業担当の不在時にどんな対応を行ったか等のお問い合わせから入居ま

での進捗情報を共有することができます。こういった顧客情報と進捗情報を蓄積し、貴社独自のデータベース化することで日々の営業活動の必須ツールとしてご利用いただけます。

シニアメイトはパッケージ商品ですが、「顧客管理メニュー」は単独でご利用いただくことも可能ですので、入居見込客の管理や営業活動の効率化をご検討の際は、是非お気軽にお問い合わせ下さい。

●お問い合わせ先●

03-3962-0222（担当：植村、森、小野寺）

■「シニアメイト SaaS」業務フローチャート■

