高齢者住宅システム
シニアメイト
SeniorMate
SaaS（Software as a Service）

富士テレコム株式会社
http://www.fujitelecom.co.jp/
シニアメイト通信 第７号

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 高齢者住宅の入居促進・ワンポイントアドバイス

熱意ある対応が入居意向を高める

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

入居意向を高めるには、熱意を込めた対応が欠かせません。まずは「是非ご入居いただきたい」という積極的な受け入れ姿勢を示すこと。たとえ入居に向けて難しい状況があったとしても、諦めずに対応策を見つけ出して提案することが、受け入れへの熱意となって入居検討者に伝わります。また実現しがたい要望が提示された際には「できません」で終わらせるのではなく、別の方法で思いを適える代替案が提示できれば、親身に向き合う姿勢が見えてさらに気持ちを引き寄せることができるでしょう。

入居を具体的にご検討いただくには、自社ホームの良さをどれだけ伝えられるかが勝負どころとなります。そのためにはまず自社ホームの「強み」をきちんと把握しておくことが肝心です。近隣の競合他社と比較して、立地や建物・設備、価格、人員体制などのスペックがどのように優れているか、またサービスの質やレベルを支えるスタッフの意識や対応力の高さなど、強みをしっかり認識することが自信に繋がり説得力を高めます。同時に「弱み」も自覚し隠すことなく伝えながら、その改善策や対処法も含めて説明することで、正直で誠実な印象を与え好感度がアップするでしょう。そしてもう一つ、対応する担当者自身が自社ホームを愛し、誇れる気持ちを持っていることが大切です。伝える側の思いは言葉や態度から滲み出て、その熱意は必ず伝わるもの。マニュアル通りの内容を事務的に伝えるだけでは、気持ちを動かすことはできないのです。

問合せや見学の後のタイミングの良いアフターフォローも忘れてはなりません。一方的な検討状況の確認ではなく、まずはお礼や労いの言葉を添えて感謝の意を伝えましょう。ご病状など気になる点への気遣いも忘れずに、常に入居検討者の立場に立った対応を心掛けることも、熱い思いを伝える大切な手段となるでしょう。

② 高齢者・介護事業におけるメンタルヘルスケア

ストレスの３つの症状

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・メンタルヘルルスマネジメントⅡ種・個性心理學認定講師等現在、けあ人財アカデミー合同会社代表　URL　http://www.care-ja.com

ストレス反応は、心理的側面、行動的側面、身体的側面の３つの側面に分けて考えられます。それぞれの具体的症状は、下段の※1 のようなものです。

メンタル不調の場合、これらの３つの側面が全て現れるのではなく、人によって心理的側面、あるいは行動的側面、または身体的側面が出やすい人と様々です。このようなサインが部下に見られた時は、できるだけ早く面談をし話を聴きます。３つのうちのいずれかが２週間以上続いている場合は、医師など専門家への相談・受診を勧めます。

しかし、部下が仕事の状況や問題・悩みなどを話してくれないこともあります。このような時は、睡眠・食欲・疲労度の３つの視点で聴き、健康状態を確認します。この３つの視点からの質問は、本人が直面している問題の核心に迫られる感覚がそれほど強くないので比較的答えやすいものです。ただし詰問口調にならないよう、ゆっくり落ち着いた口調で聴くようにします。

※1　ストレス反応の具体的症状

①心理的側面…わけもなく不安や寂しさを感じる、気分が落ち込む、憂うつな気分、緊張する、イライラしたり、焦りを感じる、ちょっとした事で腹が立つ、何となく落ち着かない、ちょっとした事で混乱する、人に会うのが億劫になる。

②行動的側面…遅刻・欠勤が増える、ミスが増える、口論や喧嘩が増える、酒やタバコが増える、過食、また食欲不振、無口になる。

③身体的側面…動悸、冷汗、胃痛、便秘、下痢、口の渇き、排尿障害、目のかすみ、手の震え、頭痛、顔面紅潮、疲労感、不眠、めまい、ふらつき、円形脱毛、耳鳴り

Copyright 2017 Fujitelecom co.,Ltd.

～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・もの・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、本日はガバナンスの強化にお役立ちの「本社機能」をご紹介いたします。

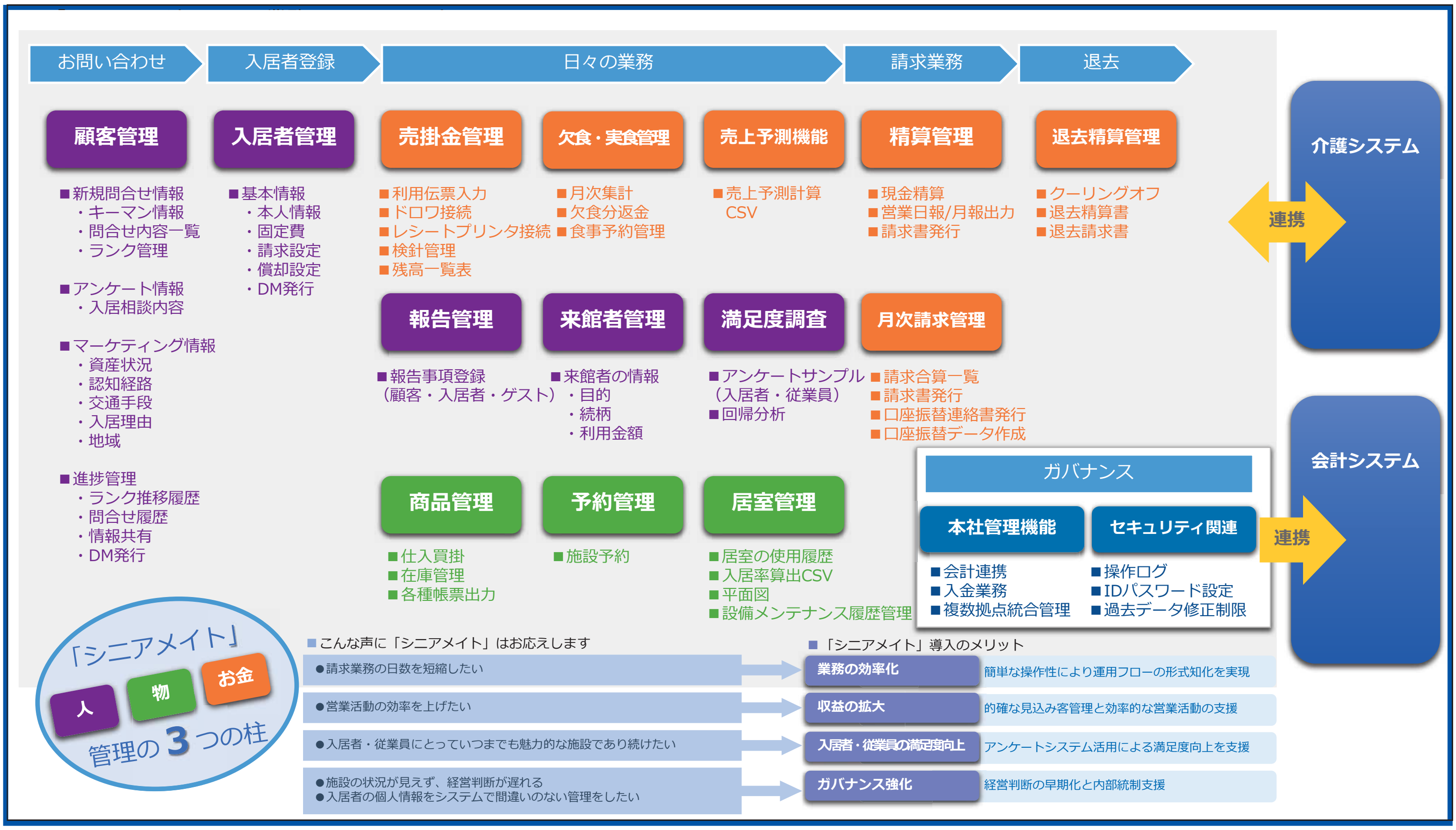
★★「本社機能による、複数施設の見える化」★★

シニアメイトには各施設でお使いいただく施設ライセンスの他に、本社でお使いいただける本社ライセンスがあります。本社機能では、複数施設を運営されていたとしても本社機能画面を切り替えることで各施設の画面にアクセスすることができ、施設の状況をリアルタイムに確認することができます。
入居見込客や入居者も一覧から施設ごとに把握することができ、情報共有・一元管理が可能です。告知メッセージ機能をお使いいただければ、本社から告知したい内容をメインメニュー画面に掲示板のように反映させることができます。

また、口座振替データの作成を本社で行うことができ、複数施設分の請求を一本化することが可能です。
このように、複数施設の情報の一元管理や本社主体で請求業務を行う際にお役立ていただけます。
施設の状況を本社主導の見える化し、ガバナンス強化のご検討の際は、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■



【お問い合わせ先】　富士テレコム株式会社　　TEL　０３-３９６２-０２２２　担当者　植村・森・小野寺
ソリューション営業部　　E-Mail　seniormate-communication@fujitelecom.co.jp

ご意見、ご感想をお待ちしております。

Copyright 2017 Fujitelecom co.,Ltd.