



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 「運営懇談会とは？」

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

運営懇談会の目的は、ご入居者及びご家族の施設・ホームに対する「信頼」「安心」「安全」「楽しみ」について、具体的に説明・報告し、情報発信することです。

1. 経営(運営)状況の説明

・決算書、貸借対照表、損益計算書などにに基づき、数字だけでなく、その内容をできるだけ具体的に説明します。また、専門的な文言は使わず、できるだけ平易に説明することがポイントになります。

※上記文書は、常時閲覧可能にしておきます。

2. 年間の行事(イベント)実施状況報告

・ご入居者の写真を掲載して、運営懇談会に参加するご家族や身元引受人に、ビジュアルにお見せすることです。
 ・実施状況の報告だけでなく、従来の行事の反省点や改善状況も含めて説明します。

3. クレームとその対策実施状況の説明

・クレームを記録などにに基づき客観的に分析し、ご入居者・ご家族目線で対策の検討経緯を説明します。
 ・対策の実施状況をデータに基づいて説明します。

4. 食事

・ご入居者・ご家族の関心度が最も高い食事に関する顧客満足度アンケートを実施して、その調査報告をします。
 ・アンケートによる改善や新規要望の対応を説明します。
 ・その中で、すぐ対応できるもの、検討が必要なもの、長期的に検討が必要なものに分けて説明します。

5. 日常生活などの紹介

・ご家族のご理解を深めるために、各年度の下記内容のアルバムを作成して、懇談会などで閲覧します。
 ・四季ごとの日常生活やアクティビティの写真をお見せします。そのときにご入居者の写真が特定の人に偏らないように注意し、顔の写真を載せるようにします。
 ・ある一週間の食事メニュー(サンプル)やイベント食の写真をお見せし、その考えを説明します。

6. お役立ち情報の紹介

・介護保険の動向・認知症予防・健康法等々

※説明はパワーポイントを使用して見やすく行います。

② 「会議の仕方を見直して」

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、お節介士の養成等行い、(社)日本エルダーライフ協会代表理事をつとめる。

会議はどんな業種の組織においても重要です。ところが多い場合、業務の手を止めて時間を費やして会議を行っているにもかかわらず、効果的な会議は少ないのではないのでしょうか。特に介護現場では多職種でのカンファレンスからユニット内での会議、リーダー会議や委員会など多くの種類の会議が開催され、職員の負担を大きくしています。会議の効果を最大限に引き出すためには正しい会議方法を取る必要があります。会議の種類によって、会議の運営方法は変わります。何かを決める会議で最も大切なのが、会議の準備です。会議の主催者は、事前に出席者に議題や出席者の顔ぶれを通知し、資料等の準備と出席者の確認をします。必ず議長と書記を決めます。出席者が多い場合や議長も発言する場合は副議長も必要です。

どんな会議でも、開始時間と終了時間を厳守します。出席者が揃わなくても定刻に開始し、議論が完了しなくても終了時刻には決議するようにします。このようなルールを決めることで、ダラダラした話し合いが少なくなります。

発言のルールも大切です。同じ意見を繰り返さない。他人の意見を解説しない。個人攻撃をしない。発言中に意見を遮らない。議題と関係ない意見を言わない。大切なのは会議の目的が何かを明確にして、それに応じた結果を導き出すことです。連絡会議では情報を正確に理解し共有することですし、企画会議のような会議では提案し結論を出すことが目的です。時間のルールと発言のルール、書記と議長の役割はこれらを遵守するよう出席者に情報を提供し会議の流れを作ります。書記は出席者の意見が一目で全員にわかるよう要約して全て書き出します。議長は自らの意見を言わず、全員参加を促して短時間で出席者の合意が取れるように配慮しながら、結論へと導きます。時間厳守で目的が明確、結論がでる会議にすることで会議出席のモチベーションが上がります。会議の時間を無駄にしないために、ぜひ会議の仕方を変えてみてください。

～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「仕入在庫管理機能」をご紹介します。

★★「仕入在庫管理機能で棚卸の元帳を作成」★★

シニアメイトには、何をどのくらい仕入・売上、在庫が残っているのかを管理することができる「仕入在庫管理機能」があります。仕入伝票（納品伝票）を登録することにより、シニアメイト上に在庫を持つことができます。仕入伝票登録された商品は売上時にシニアメイトへ売上傳票入力することで、在庫数量が減少します。月末に棚卸で数えた実在庫を棚卸入力することで、在庫管理表を出力する事ができ、毎月の「入（仕入・入庫・受入）」や「出（売上・出庫・払出）」、そして棚卸誤差が確認できます。

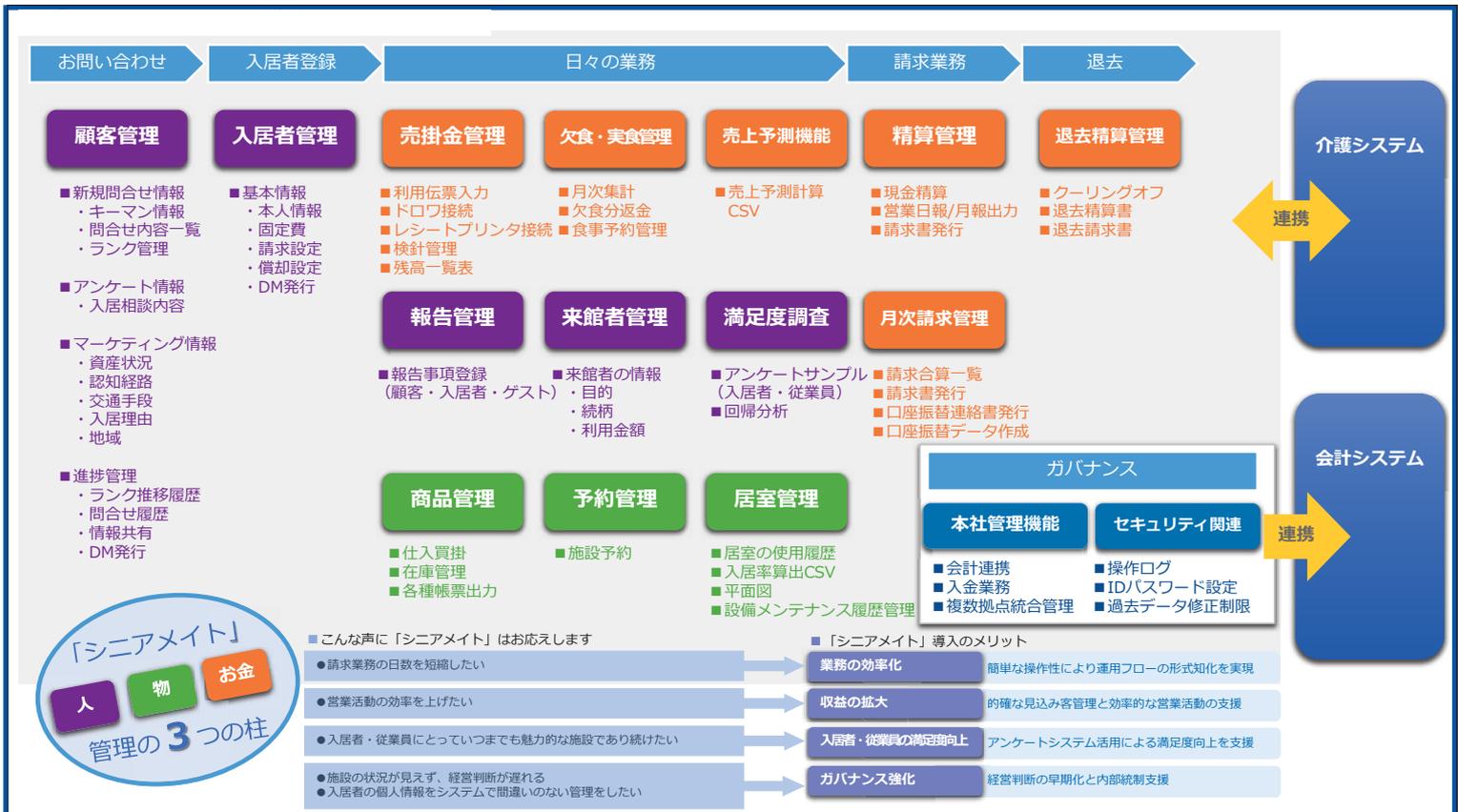
また、仕入先を予めマスタ登録しておき、シニアメイト上で仕入伝票の管理をすることができます。そうすることで、伝票の検索がシステム上で行うことができたり、いつ・何を・どのくらい仕入れたのか一覧で帳票出力することもできます。そして棚卸入力を行った後は、在庫管理表（前月残・仕入・売上・棚卸の一連の流れが1枚で確認できる帳票）が出力できますので、管理帳票として是非お役立て下さい。



●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
ライフケア営業部

TEL 03-3962-0222 担当者 植村・森・小野寺
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.