



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 趣味・特技を磨くことのすすめ

長嶺堅二郎



松下電工（現パナソニック）入社。1999 年より同社エイジフリー事業に転進。介護専用型有料老人ホーム「エイジフリー・ライフ大和田 / 星が丘」の経営・運営に携わる。高齢者住宅関連のコンサルティングやスタッフ研修、講演、執筆活動を行い、他に大阪市立大学大学院非常勤講師、全国有料老人ホーム協会・大阪府地域福祉推進財団研修講師、日本応用老年学会顧問・新創美術協会副会長を務め、福祉サービス第3者評価調査者、ライフサポートアドバイザーの資格をもつ。CSねっと企画合同会社代表。

高齢者住宅・施設は生活の場です。ご入居者・ご利用者はホーム内にいらっしゃることが多く、大なり小なり、自立型も介護型もホームにて様々なアクティビティや季節の行事を行っています。そうした場面でボランティアの方やお花・お茶の専門の先生が講師を務めたりするケースがあるかと思います。また、職員が自分の趣味や特技を発揮すること多いと思います。

そこで大事なことは自分の持っている趣味・特技をただ披露するだけでなく、磨き上げたものをご披露するとご入居者・ご利用者、ご家族、はたまた同僚に響いていき、いい関係になっていきます。

ペン字・筆字・お茶・お花・踊り・カラオケ・園芸・似顔絵・絵・陶芸・切り絵・アートフラワー・マッサージ・各種セラピー・パソコン・各種楽器演奏等々、見せる（魅せる）チャンスはあります。あの人はすごい！ あの人は歌がうまい！ あの人のギターはプロみたい！ 趣味の域を超えているね！ またやってほしい！ 私にも教えてほしい！ きれいな字を書く人だね！ 等々 いい反応が返ってくると思います。自分の趣味・特技でこんなに喜んでくれる、誉めてくれる、いい気持ちにさせてくれる、何よりも気持ちが通じていきます。

「一芸に秀でる」を目指して、「資格をとるレベル」まで、「賞を取るレベル」まで磨いていき、そしてホーム内に同僚に友人に、ご入居者・ご利用者に、ご家族に趣味が見える形にする。そうしていくと趣味のネットワークが広がり、情報のやり取りや教え合いし、更に磨きをかけていくことになります。そうすると仕事も私生活も楽しくなってきます。管理者・リーダーは是非背中押しをしてあげてください。明るい職場作りにも繋がります。

② 認知症の方の「問題行動」！？

前田万亀子



編集会社およびデザイン会社勤務後、1993 年にプランニング Maki を設立。多様な業種の広告・出版業務に携わり、大阪の ATC エイジレスセンターに事務所を設置したのをきっかけに福祉・介護分野に取り組み始める。高齢者の聞き取り取材や自分史、DVD づくりを手がける。介護関係の出版物『認知症ケア』『リハビリ体操』『口腔ケア』（ひかりのくに株式会社）など多数。CSねっと企画合同会社所属。一般社団法人 PORO 理事
<http://omoide-poro.sakura.ne.jp/>

認知症の症状には、中核症状と行動・心理症状（帰宅願望・不潔行為・拒食・人物誤認・妄想・攻撃的行動など）があります。行動・心理症状は「問題行動」と呼ばれ、実際の現場で介護スタッフを悩ませていますが、「問題行動」という呼び方やとらえ方は、ケアを提供する側の視点でしかないことを肝に銘じておくべきでしょう。

認知症の方は介護する者を困らせてやろうとか、手を煩わそうなど、と思っているわけではなく、本当に困っているのはご本人なのです。能力の低下による症状として出てしまっているかもしれませんし、寂しさや不安などを紛らわす言動の一つなのかもしれません。

しかし、認知症の方に毎日向き合っている実際の現場の介護スタッフが大変なのは現実です。介護の世界に身を投じてやりがいがあっても、心が折れそうになるのではないのでしょうか。多くの問題行動は不適切な介護が原因となっていることが多々あり、できるだけ認知症の方の立場に立ち、誠実に対応することで改善できるのではないのでしょうか。

現在は、認知症ケア術として、イギリスのトムキットウッドが提唱した「パーソン・センタード・ケア」、アメリカのソーシャルワーカーが開発した「バリデーション療法」、フランスから入ってきた「ユマニチュード」が、主に現場では用いられています。こうしたケア術を踏まえて、経験を重ねることで独自の方法を見出していくことが大切でしょう。

上司やケアマネ、ご家族などとも連携して、ケアの専門職として少しでも改善できるように対応を考えながら頑張っていただきたいものです。くれぐれも一人で抱え込まないようにしましょう！

～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「満足度システム」をご紹介します。

★★「入居者・従業員の満足度を高め、さらに魅力ある施設へ」★★

魅力ある施設とは、入居者・従業員双方の満足度が高い施設と考えております。入居者の満足度が高いと従業員のやりがい（＝満足度）に繋がり、従業員の満足度が高い施設ですと入居者にサービスが還元され入居者の満足度が高まっていくというような相乗効果が期待できます。

シニアメイトの「満足度システム」では、アンケートを作成し入居者や従業員から記名・無記名によるアンケートを収集できます。収集したアンケートの集計やデータ出力、回帰分析等を行う事もできます。アンケートを作成する際、「何をアンケートに記載すれば良いのかわからない」という方には予めテンプレートがございますので、テンプレートを使用してアンケートを作成することも可能です。

アンケート収集後は、収集したアンケート結果の印刷や、課題事項と対策内容の入力・印刷が可能です。また、CS ポートフォリオを作成することもできます。CS ポートフォリオは重要度・満足度の2つの指標の組み合わせから、分析を行うことができ施設内の強みと弱みを明確化します。

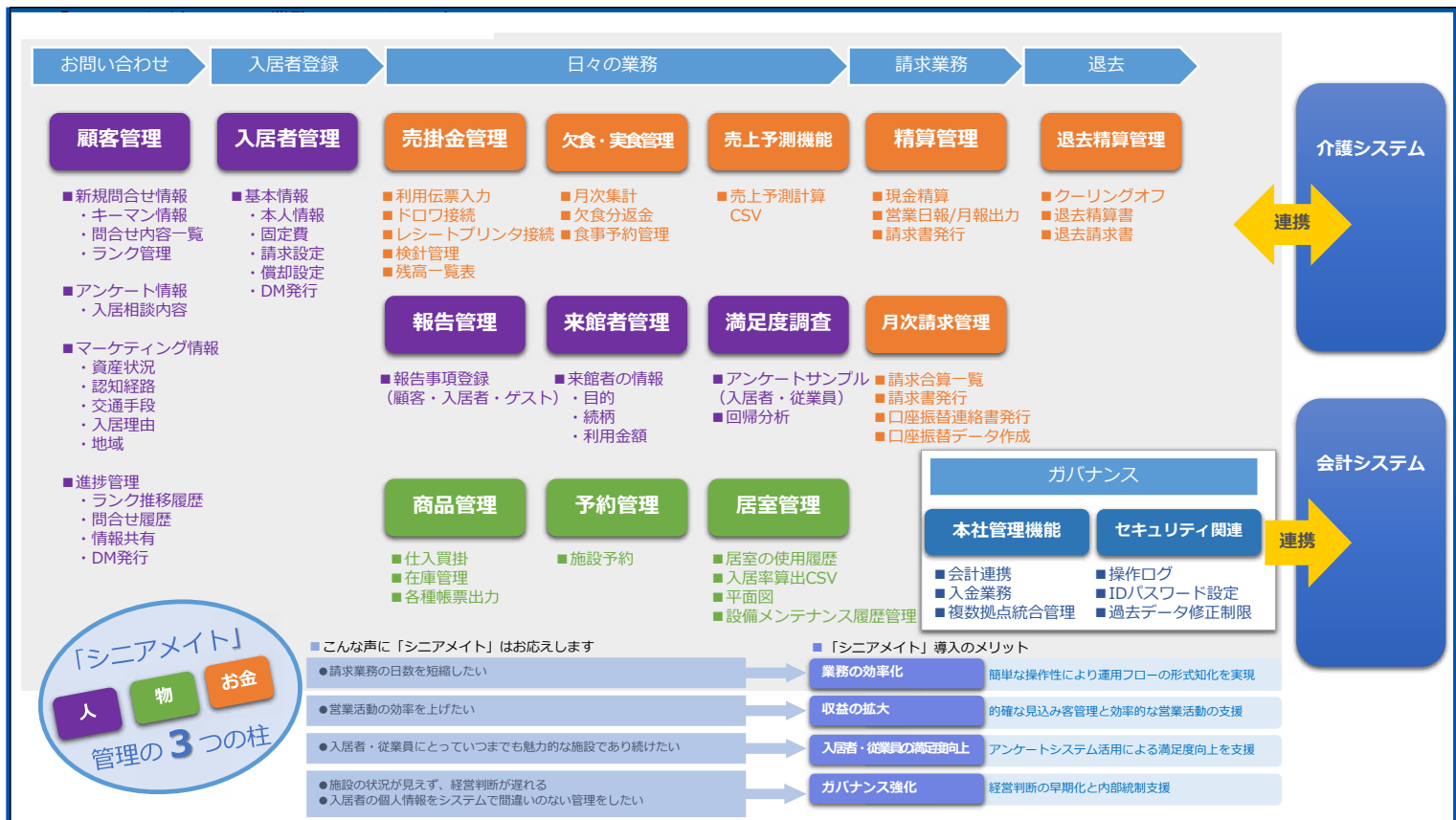
こういった分析ツールを用いることにより魅力ある施設づくりにご活用いただけます。是非担当までお問い合わせ下さい。



●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
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 2018 Fujitelecom co., Ltd.