



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 貴住宅・施設・ホームにおける 運営状況チェックリスト

出合 哲雄



(株) 神戸製鋼所入社。神戸ケアライフ (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 ネット企画副代表

高齢者住宅・施設・ホームにお住まいの高齢者の方々のお一人おひとりがそれぞれの職歴、生活歴、ご家族などを持っておられます。それらの運営の最も重要な目標は、一様でない高齢者の方々への個別対応を的確に行い、「満足度」を向上させることです。

「満足度」の向上は、運営状況を具体的な項目・事例ごとにチェックし、職場の課題を抽出して PDCA を行っていくことで実現できます。

その項目と主な事例は次のとおりです。

1. 運営について

- ①理念を理解して行動している ②品質方針が明確になっている
- ③入居時受け入れ基準がはっきりしている
- ④職場ごとの目標設定がされ、フォローされている
- ⑤リーダー、管理職のスキルがある
- ⑥専門職同士でバリアを作っていない
- ⑦入居者・家族からのクレーム・苦言・苦情に迅速に対応している
- ⑧入社時導入研修をその都度行っている
- ⑨社員研修プログラムがある

2. 日常業務

- ①目配り・気配り・心配りができている
- ②ホーム内ルールがあり、規律よく守られている
- ③コンプライアンスの意識が高い
- ④リスクマネジメントを積極的に行っている
- ⑤申し送りが徹底されている
- ⑥日常業務をスムーズにこなし、個別対応を心掛けている
- ⑦接遇マナー、ビジネスマナーができている
- ⑧会議やカンファレンスで意見や提案がよく出る

3. スタッフについて

- ①考える力がある・意欲がある ②仕事に工夫がある
- ③改善提案がよく出る ④報・連・相・記録ができている
- ⑤サービスの意識が高い ⑥CS (顧客満足) の意識が高い
- ⑦モチベーションが強い ⑧やりがいを持って仕事をしている

4. 営業について

- ①営業活動はスタッフとの協同作業と認識している
- ②サービス内容が明確になっている
- ③営業の企画・開発がよくできている
- ④特徴が良く分かっている

② 誰が読んでも一目でわかる マニュアルの整備

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。
<http://elder-life.org/>

昔に比べて自然災害による被害が多くなりました。高齢者や要介護者が利用する施設や介護事業者にとって事前の対策は不可欠です。最近では減災建築など被災した場合も被害を最小限に抑える設備を備えている施設がありますが、費用がかからず効果を上げられ、今すぐ取り組める減災対策があります。それはマニュアルの整備です。既にあるというところも見直してみましょう。

- ①病気・地震・火災・台風など状況別に何冊もある
- ②文章ばかりで全部読まないと理解できない
- ③判断を要する項目が多い
- ④指示系統が不明確

⑤流動的な事項 (災害時の物資や対応グッズの置き場、利用者の名簿等) が明確でない。

このどれか一つでも当てはまることがあればマニュアルがあっても、実際の緊急時に間に合わないことが考えられます。マニュアルは、誰が読んでも一目でわかるようにしてはなりません。

文章を減らし、図解や写真を利用して必要な情報が瞬時に得られるようにします。マニュアルは災害の種類別にするのではなく、対応別にすると災害の種類が異なっても同じ対応ができ、理解しやすくなります。災害時には避難しなければいけない場合と建物内で安全を確保する場合とがあります。避難する災害は、火災やその建物自体がなんらかの要因で大きな被害が予想される場合です。一刻も早く避難しなくてはなりませんが、被害の原因となる事象がどこで起きるかによって避難経路が変わることに留意しましょう。

例えば火災の場合、玄関近くで出火した場合は玄関からの避難はできません。土砂災害の場合もどの方向から土砂が流入するか、高波や津波も同じです。建物の図面でそれぞれの原因となる方向や位置を表し、状況によって避難順位や経路を図解するなど、一目で動きがわかるように工夫します。消火器や災害対策用品の位置も明記すると良いでしょう。この時、実際に置いてあるところの写真や用品の写真を掲載すると、よりわかりやすくなります。

～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・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「居室管理システム」をご紹介します。

★★「居室を軸にメンテナンス履歴（設備）と 使用履歴（人）を一覧で管理」★★

「部屋の改装時期が分からなくなってしまった」「電球を取り替えた時期を記録しておきたい」「入居者情報と部屋情報を一緒に管理したい」など、このようなお悩みやご希望にシニアメイトの居室管理システムがお応えします。

シニアメイトは主にご入居者を軸に運用しますが、シニアメイトの中の居室管理システムは居室が軸となり、お部屋のメンテナンスと入居履歴を管理することができます。

部屋設備一覧では、お部屋毎に壁紙や電球の交換、退去後の清掃などのメンテナンスに関する実施内容と予定を記録することができます。また居室一覧では、居室毎に入居期間の確認が可能で、さらに平面図を取り込むことによりそ

のお部屋の入居状況（入居中または空室）が色分けにより一目で分かります。一覧の情報は CSV で出力することができます。そのため入居率を算出するためのデータを出力することも可能です。ご入居者に安心して
お住まいいただくためにお部屋の状況把握にご活用ください。

お問い合わせはお気軽にお寄せくださいませ。



●お問い合わせ先●

03-3962-0222（担当：植村、山下、小野寺）

■「シニアメイト SaaS」業務フローチャート■

