



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

任せられる信頼を得るために

岡本弘子



14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

入居意向を左右する大きな要素の一つが入居相談員への印象です。入居検討者は見学に訪れたホームで初めて顔を合かし、案内や説明をしてくれる入居相談員を通してそのホームの良し悪しを判断します。

まずは最初に目に入る視覚的印象が大切です。髪型や服装などの身だしなみは、清潔でキチンとした形であること。ただし高齢者住宅・ホームは一般企業の事務所や店舗ではなく、入居者の生活の場であることを意識して、儀礼的過ぎるスタイルで冷たい印象を与えないように気をつけます。制服の場合は正しい着用を心掛けて好印象につなげましょう。

次に忘れてはならないのが笑顔での対応です。来場時の緊張を解し親近感を芽生えさせるには、その笑顔は心のこもった温かさの伝わる優しい微笑でなければなりません。また入居検討は人生経験豊かな中高年の方が中心ですから、常に敬意を持って対応し、丁寧な言葉遣いで失礼のないように接することが求められます。

入居相談員を通して選ばれるためには「この人になら任せられる」と確信されることが肝心です。これからの生活を託されるにあたって、高齢者・要介護者の生活特性や疾患、介護技術等についての十分な知識・情報をもとに的確な提案やアドバイスができてこそ、プロとしての信頼を得られるのです。

さらに初めてホームを見学される初心者の方には、自社ホームをアピールするだけでなく、社会情勢や市場の動向、制度の変化や業界の常識から見た評価など、客観的な情報提供がポイントアップに繋がります。入居検討に役立つ学びの機会を提供することも、信頼を深める効果的な方法といえるでしょう。

② 高齢者・介護事業における接遇マナー

笑顔と笑声が届ける安心感

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

先日、私の父が老健に入所しました。パーキンソン病で要介護3の父を、在宅介護サービスを利用しながら世話をしている87歳の母が、膝の手術のため入院することになったからです。

入所前に施設の見学をさせて頂いたのですが、対応してくださった相談員、ケアマネジャー、そして見学中に廊下で会った介護スタッフの方々、とても優しい笑顔で優しい声で挨拶をしてくださいました。「こんな優しい方々が父をみてくださるなら、父も馴染めるかな。託せるかな。」と、一人の入居者の家族として感じました。もしもこの時、不機嫌な顔で、挨拶もされない、忙しそうにバタバタとしている状況であれば、別の施設を探そうと思ったでしょう。入所後、父は「皆さん、やさしいよ。」と言っていますので、ほんとに安堵しています。

私の接遇マナー研修で最初にお伝えするのが、第一印象についてです。第一印象の55%は視覚情報、38%は聴覚情報で決まります。しかも最初の3~5秒で。ですから、笑顔で笑声で挨拶をすることは、良い印象をお客様に与えるのです。(笑声とは笑顔で発する声で、声も明るい印象になります)この笑顔・笑声は、優しい心、温かい心が、表情や声に現れたものです。「目は心の鏡」、目にはその人の心がやどり相手の心の目に映ります。また声にもその人の心構えがやどり、相手の心の耳に響くのです。

そのための心構えは、施設のスタッフとして、入居される方々が自分たちの施設で幸せな時間を過ごしてほしい、幸せなラストステージを過ごしてほしいと思って接すること、言い換えると、施設で働く人たちはご入居者に幸せな時間を提供する仕事をしていることに、誇りとプロ意識をもって取り組むことではないでしょうか。

■介護施設向けソリューションのご紹介■

富士テレコムでは、高齢者住宅システム「シニアメイトSaaS」の他にも、お客様のニーズに合った様々なソリューションをご提案致します。今回は介護施設向け**LED照明**のご紹介です。

2020年には水俣条約で水銀5mg以上を含む蛍光灯の製造・輸入が禁止されます

日本照明工業会では水銀の5mg以下の蛍光灯を準備していますが既存の電灯具には取り付けできません。経済的合理性を考えるとLED化を推奨します。

課題・お悩み

どんなタイプのLED照明を購入したらいいの？



目が疲れる

電子機器に
ノイズ影響

省エネ効果

チラツキ
眩しい

大規模工事
コスト高

課題解決

ブルーライトカット

ノイズカット



医療・介護施設に導入実績が豊富な**Reach（リーチ）**シリーズは、入居者様、従業員様の眼を守り、快適な睡眠を導くLED照明です。また、医療器具の計器を狂わせたり、業務用のインカム、ナースコール等へのノイズの混入を防ぎます。

電灯具の付け替え不要で、LEDに変更できます。安全のために**安定器のバイパス工事**を行います。安価な提供価格で大幅な省エネ化を実現します。

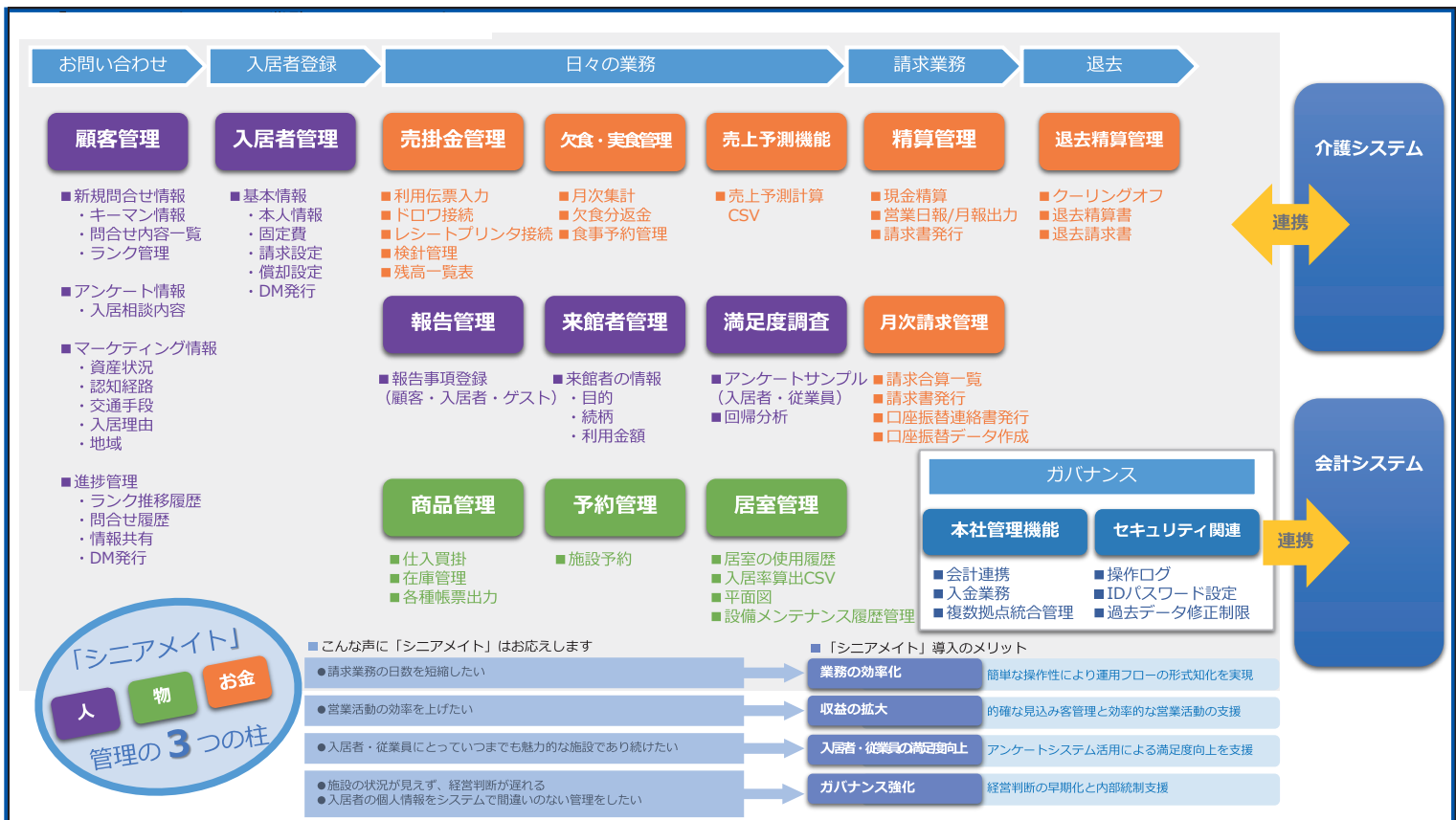
一般社団法人日本医療協会承認LEDメーカーのプライムスター株式会社

一般社団法人 日本照明工業会加盟のメーカーに加盟／国際規格のCISPR11.15.22を取得



※お気軽にご依頼ください。現場調査にて最適な**シミュレーション表**を作成致します。

■「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・山下・小野寺
E-Mail senior-mate-communication@fujitelecom.co.jp

ご意見、ご感想をお待ちしております。

Copyright 2018 Fujitelem co., Ltd.