



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

期待を超える、感動の瞬間づくり

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

見学に来られた検討者に入居意向を芽生えさせるためには、期待以上の好印象を与えることが重要です。そのための効果的な手段の一つが感動の瞬間の創出です。お出迎えからご説明、ご案内に至るホーム見学の流れの中で、その一コマごとに「思いやり」「気配り」「おもてなし」を形に、言葉に、行動に表すことで、感動の瞬間を作り出すことができます。

その機会は様々な場面の中にあります。たとえばお出迎えのシーンでは、玄関の前でお迎えして「〇〇様でございますね、お待ちしておりました」と告げるだけで、大切に迎えられた感動が生み出されます。さらにいきなり説明や案内に入らず、そこに来られるまでの疲れを癒すための場面づくりも大切です。季節に合わせたちょうど良い温度の美味しいお茶とおしぼりを提供するだけで、ほっとした気持ちになって緊張感が解れます。雨の日には乾いたタオルを準備するなど、その日の天候に合わせた配慮も忘れずに。そしてお越しいただいたことへのお礼や労いの言葉を添えて和やかな雰囲気スタートすれば、思った以上の居心地の良さに心が動きます。

感動の瞬間は、お客様視点の細やかな気付きと心を込めた対応が生み出します。お話を伺う際にはお気持ちを傷つけない言葉を選び、ご説明の時にはその方だけのプランを提示。また館内のご案内ではご見学者の状況や体力を考慮して休憩を挟むなど、大げさなことではなくちょっとした心遣いや気の利いた対応が思いもよらぬ感動を呼び起こします。お帰りの際は玄関前まで出てしっかりお見送りをすることで、また雨の日にお車でお越しの方には、ご乗車の際に傘をさしかけるなどの気配りを見せれば、「ここに来てよかった」から「ここならば」という確信に繋がっていくでしょう。

② 高齢者・介護事業におけるメンタルヘルスケア

モチベーションアップのコツ

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>

「自分ならやれる!」「うまくできそう!」「いいじゃん、自分!」というような、自分に対する信頼感や有能感を「自己効力感」と言います。カナダの心理学者アルバート・バンデューラが提唱したものです。

自己効力感が高いと活動的・ポジティブになり、良い結果が生まれます。つまり、自己効力感が高いとモチベーションがアップし、行動に繋がり、良い結果が生まれる、そうすると、さらに自己効力感が高まります。

一方で、自己効力感が低いと、「自分はきつとうまく出来ない」「どうせまた失敗する」などと、やる気が起らず、良い結果も生まれないのです。

この自己効力感とは、それが事実かどうかではなく、そう思い込んでいることが大事です。ただし、自己効力感だけをもって何の努力もしなければ、メッキはすぐに剥がれてしまいます。「私はきっと出来る」という自己効力感を胸に努力を積み重ねれば、本物になっていきます。

では自己効力感をもつにはどうすればよいかを、3つ紹介します。

- ①達成体験…自分自身が成功したり達成したという体験が、一番自己効力感を定着させます。
- ②代理体験…自分以外の他者が達成している様子を観察し、「自分も出来そう!」と感ずることです。「あいつに出来るなら、自分に出来ないはずはない」などと。
- ③言語的説得…自分に能力があることや達成の可能性のあることを、言語で繰り返し言うこと。「私なら出来る」と毎日10回唱えたと、自己効力感はおのずと高まっていきます。

新しい一年を自己効力感をもって、活き活きと過ごしましょう。

～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「お金」の管理にスポットを当ててご紹介いたします。

★★「～『お金』の管理編～入居金管理・売掛金管理・退去精算管理・会計システム連携について」★★

シニアメイトはご入居者の入居から退去までのお金の管理を一気通貫して行うことができます。まず、「入居金管理機能」では入居一時金の入居時の精算書の作成、月々の償却管理、退去時の退去精算書の作成を行うことが可能です。「売掛金管理機能」では、日々の伝票を簡単な入力画面で登録を行い、月末月初の請求業務を効率化いたします。レストランや売店などでシニアメイトをご利用になる場合は、バーコードリーダーや POS レジとの連携を行ってお使いいただくことも可能です。

請求業務では、固定費、お食事、有料サービス、介護保険の自己負担分（介護システム連携を行うことで請求額の取込可能）の請求書作成を行うと同時に口座振替データを作成します。ファームバンキングからの入金結果の消込も行います。さらには会計システム連携を行うことで、シニアメイトで作成された仕訳データを会計システムへ取り込むことが可能です。気になる機能がございましたら担当営業までお気軽にお問い合わせ下さいませ。

●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■

