



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 「100-1=0」の法則

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。

「100-1=0の法則」は、特にサービス業においては顧客満足度維持向上に欠かせないものです。「最小律の法則」とも呼ばれ、全体の一番低い水準のものが、全体の水準を決定してしまうという法則です。

例えば高齢者住宅・施設や事業所で職員の100人中99人が素晴らしい対応をしても、1人が良くない対応をすると、お客様にはその1人の対応が心に残り、それがこの施設・事業所の評価となるのです。お客様に介護の良し悪しは見えにくいものですが、職員のたった一人に「笑顔がない」「言葉遣いが悪い」「立ち居振る舞いが悪い」「身だしなみが乱れている」という人がいると、折角築き上げてきたものが台無しになってしまうのです。その結果、評価・評判が落ち、入居率・利用率が低下していくのです。

施設内の職員はそういったことがなかなか自覚症状として分からないかもしれないが、不思議なもので、スタッフの特に悪い動きが、一挙手一投足が見事に外に出ています。見学者や出入業者の方、近隣の方、訪れる家族の方、アウトソーシングで携わっている食事・清掃・洗濯・送迎・ボランティアの方から悪い口コミとなって、地域に出ていきます。

人間どうしてもその仕事、職場に慣れてくると、乱れが生じ、崩れていき、品質が落ち、集客・売上・業績に影響を及ぼしていきます。そこでできるだけそうならないように、毎日の朝礼、夕礼、会議等を通じて「経営・運営理念・行動指針の唱和」「立ち姿・お辞儀のチェック」「笑顔・笑声チェック」「よく使う挨拶言葉の唱和」「身だしなみチェック」等、相互観照の仕組みを取り入れて、毎日繰り返し行っていくことが品質の維持・向上に繋がっていくと思います。あらためて「慣れ・乱れ・崩れ」を頭に入れて、「職員の立ち居振る舞い・一挙手一投足が入居率・利用率とお客様の満足度向上を左右する」ものになると認識して手を打って行きましょう。

② 介護事故のリスクマネジメント

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/>

高齢の要介護者は日常生活において事故リスクを常に抱えています。誰がどんな事故リスクが考えられるかをまず把握し、そのうえでその方の生活感や価値観を理解して信頼関係を築き、適切な支援計画に結び付けていくことが事故防止につながります。

基本対策としては、①スタッフ一人ひとりの正しい知識や技術力。②要介護者に対する理解と信頼関係。③リスクの把握と適切な支援計画。④各専門職とのチームワーク体制の充実。⑤介護事故予防の仕組みづくり。⑥ミスやトラブル事例の反省による再発防止。などがあります。もちろん、リスクがあるからといって要介護者の生活行為を制御しないよう留意することは大前提です。

現場では事故はある程度避けられないものですが、防げる事故は介護中のミスによることが多く、これまでも同様の事故が起きている可能性があります。記録や報告書はどのように活用されていますか。記録や報告書は現場での出来事や、そのときの対応・ケアの事実を残すだけでなく、介護職同士の情報共有ツールになり、お一人おひとりのケアの仕方の確認の機会になります。

「記録を書く時間をケアの時間に当てたい!」と思うかもしれませんが、専門職としての記録を書くことは大切な業務の一つであると再認識する必要があります。記録や報告書をデータ化して、リスク対策に役立てられれば、事故が予測しやすくなり未然に防ぐことができるのではないのでしょうか。

また、ケアを行うスタッフだけでなく運営に携わる全スタッフが、介護事故対策会議に参加することで、視点の異なる意見の中から気づくことがあります。一方で、どんなに気をつけていても介護事故をゼロにするのは難しいことを、ご家族にも理解してもらう努力も大切です。そのためにはご家族と信頼・協力関係を築いていくことも忘れてはならないことです。

～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。今回は一台三役！？「Mobisart（モビサート）」のご紹介です。

？お電話を運用される中でこんなお悩みございませんか？

- ✓ 介護士の負担を軽減したい
- ✓ 業務用端末と電話機の統合
- ✓ 電話設備の省スペース化
- ✓ IPナースコールとの連携



富士通製
モビサート
「Mobisart」で解決！

モビサート 「Mobisart」とは？

☎ 小規模施設向けのネットワーク、SIPサーバー、電話交換機等のオールインワン機器です。

電話設備工事などの
大規模工事は不要！！



小規模オフィス向けコミュニケーションを実現する
オールインワン装置

FUJITSU Network MobiSart

モビサート

オフィスに新しいスタイル。

場所にとらわれないコミュニケーション環境を実現



介護士の方にスマートフォンを配布し、業務用アプリケーションの活用

従来のPHS内線端末をスマートフォン化し、内線電話と業務用アプリケーションを1台で運用

電話交換機としても利用出来るため、今までスペースを取っていた設備をA4サイズに集約

次世代型ナースコールとのスマートフォン連携を安価に実現

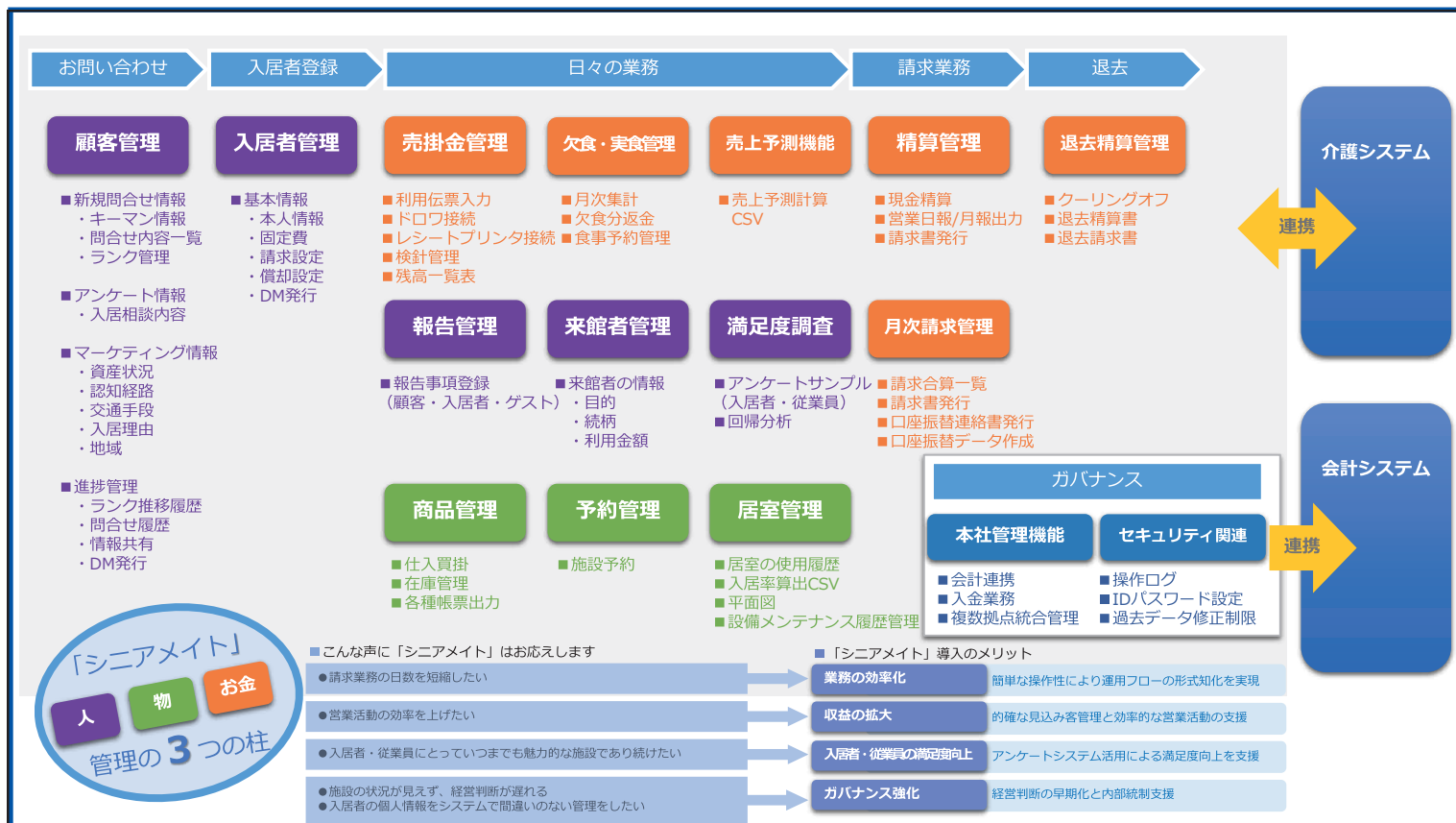
ぜひお問い合わせください！

●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■



【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 senioremate-communication@fujitelecom.co.jp

ご意見、ご感想をお待ちしております。

Copyright 2019 Fujitelecom co.,Ltd.