



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

#### 入居者エピソードの収集と活用

岡本弘子



15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

入居検討者に伝えにくいホームの生活を、リアリティ豊かに描いていただくためには、実際にあった生活シーンをエピソードとして伝えることが有効な方法となるでしょう。見学の際、案内する場所や場面に応じて説明にエピソードを付け加えることで、生活の活気や温度が伝わりやすく、より具体的な暮らしの状況をイメージしていただけます。

例えば入居者が共に集うリビングでは、スタッフの機転のきく対応によって入居者に笑顔が戻ったシーン。リハビリルームでは、熱意あるスタッフの対応が入居者のリハビリ意欲を引き出した状況。また入居者とスタッフの心温まるふれあいやホーム生活に馴染む入居者の姿など、日々の生活の中から好事例となるシーンをピックアップして伝えます。そこへ入居者本人の声や家族の反応、スタッフの思いも加えれば、そのエピソードは感動を呼び起こし、確かな記憶となって入居検討のポイントアップに繋がるでしょう。さらに入居者エピソードの数々は、ホームの特長やサービスの優位性を伝えたいパンフレットや広告等のフレーズとして効果的に用いることで、大きな訴求効果をもたらしてくれます。

このように活用価値の高い入居者エピソードは、定期的にスタッフ全員から収集し、内容を整理して全員で共有しておくことが肝心です。様々な職種のスタッフがいろいろな場面で入居者・家族と接し、そこで生まれた小さな感動を自ら拾い集めることがサービスの振り返りに繋がり、「どうすれば感動が生まれるか」を考え創意工夫する機会にもなるからです。

入居者エピソードを探すアンテナを立てれば、どこのホームにもある当たり前の生活の中に、きらりと光るシーンが浮かび上がるはず。大きな資金や長い時間をかけなくても、日々の業務の中での小さな気付きやちょっとしたひらめきが「ニヤリホット」なシーンを生み出し、価値ある情報として活かすことができます。

### ② 高齢者・介護事業におけるメンタルヘルスケア

#### ストレスを受けやすいタイプとその対処法

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>

管理職やリーダーの皆さんも、運営管理・人員配置・部下の指導育成・ご利用者ご家族の対応・事故トラブルの対応等、多くの責任やストレスを抱えておられると思います。

ストレスを受けやすい人の性格として、

①まじめで几帳面、仕事好き

②他人との円滑な関係を保つことに気を遣う

などの、職場では大変重宝されるタイプがあげられます。

①のタイプは、完璧を求めるがゆえに部下に仕事を任せられない、物事をやりだすと徹底的に行なう、その結果自分の限界を超えてしまう危険性があります。

②のタイプは、部下や周りの人を気遣い、そのために自分の時間を削ってサポートする。その結果、自分のやるべき仕事の後回しとなり、遅くまで残業をする日々が続くストレスが蓄積していきます。

このような状態が続くと、イライラする、熟睡できない、タバコや酒の量が増えるなど様々なストレス反応が現れます。ご自身のストレス反応の特性をつかみ、早めに対処することが大切です。

管理職も時には病気にもなりますし、仕事の悩みや個人的悩みもあります。しかし、体調や心の状態が、仕事や部下のマネジメントに影響し、更には部下のメンタル不調を引き起こすことにもつながりかねません。管理職だから、全てを引き受けなければならないと考えるのではなく、上位職や関係部門などと連携・相談をすること、また折にふれて自身とじっくり向き合う時間を持つてみてください。

その際には、自身を責めたり出来ていないことフォーカスするのではなく、まず出来ていることは何か、次に、やるべきことを前進させるにはどうすればよいかと考えてみてはいかがでしょうか。

部下は上司の物事への向き合い方に影響を受け、仕事をしています。

## 【お知らせ】シニアメイト SaaS 軽減税率対応について

本内容は税抜きで記載しております。

ご存知の通り、2019年10月から消費税引き上げ・軽減税率適用が予定されておりますので、シニアメイト SaaS においても、税制改正に沿ったシステム改修を行っております。

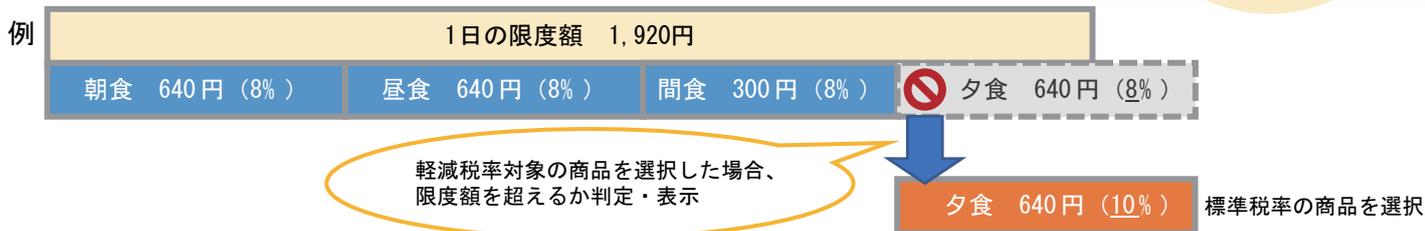
### ■ 軽減税率対象の食費の考え方について (2019年5月27日時点)

1食あたり640円以下 且つ 1日の累計食費1,920円まで ⇒ **軽減税率対象**  
 ※ただし、書面により累計額の計算対象となる食事を明らかにしている場合は、その方法による。



### ■ シニアメイト SaaS での対応方法について

- ① 1日累計食費1,920円の範囲で、**上限チェック機能**を設けます。  
 ※ただし、軽減税率対象の商品マスタ画面で1食あたり640円以下となるチェックを設けます。

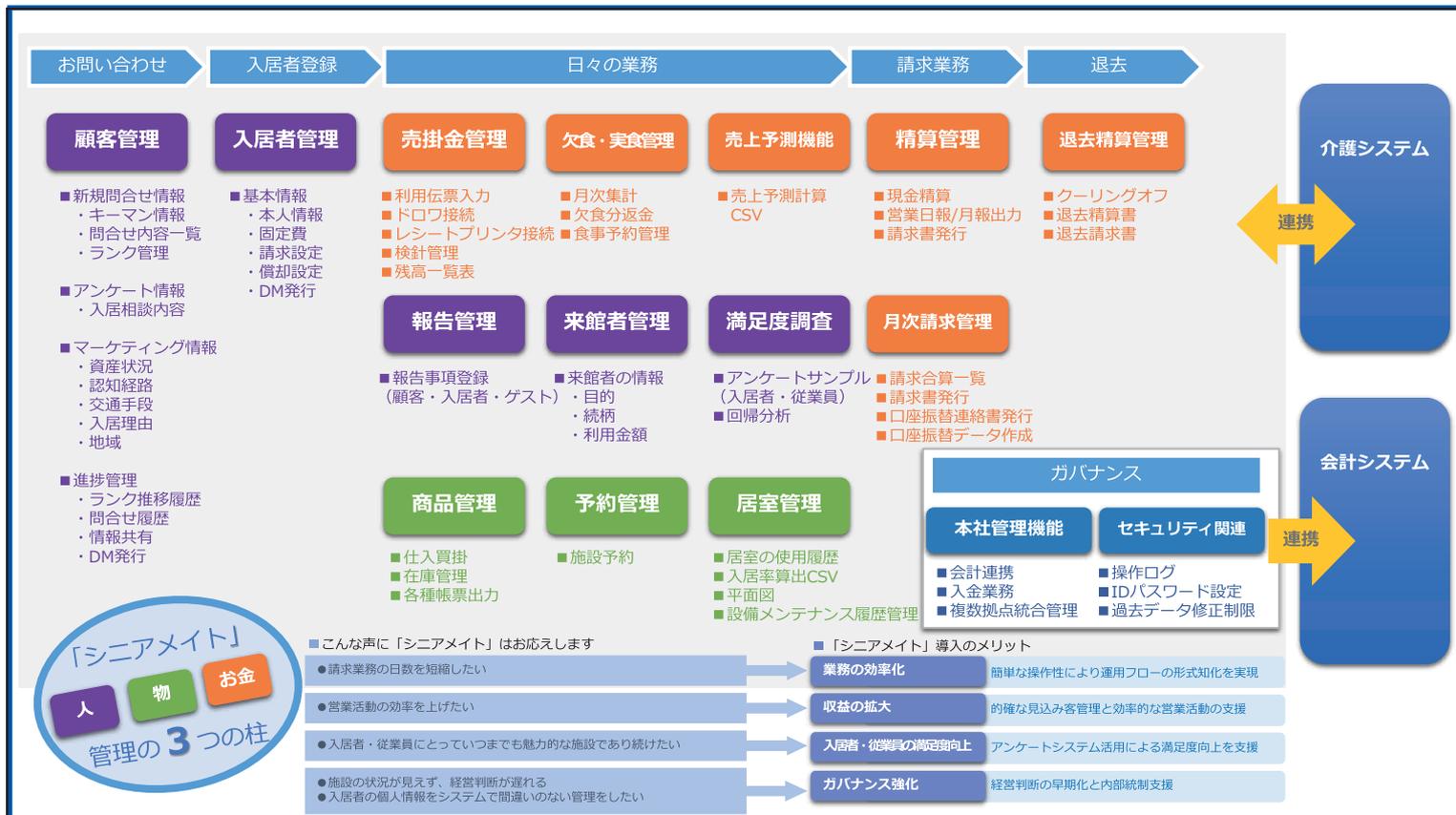


- ② 請求書・レシートのレイアウトは、軽減税率対象商品名の横に印をつけます。また、税率毎に内訳を表示します。

施設のお食事管理にお困りの場合は、是非ご相談ください?

● 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 senior-mate-communication@fujitelem.co.jp

ご意見、ご感想をお待ちしております。

Copyright 2019 Fujitelem co., Ltd.