



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 ホーム・施設見学の対応ポイント

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ねっと企画副代表

最近の見学者は、各種セミナー、インターネット、紹介センター、他の見学会など、情報の入手の場や勉強の場が増えています。ご自身で入りたいホームや施設の比較表を作成して検討しています。以下に、見学者対応のポイントを述べます。

#### ■案内マニュアルの作成

- ①ホームの雰囲気味わう昼食(有料・無料)を提供
- ②経営者がホームの理念を説明する ③見学ルート
- ④単なる案内ではなく、ソフト・ハード(共用部屋・設備、居室)への想い、背景を説明する
- ⑤近隣のバスツアー(スーパー、クリニック、郵便局、銀行、うどん屋、喫茶店など)実施
- ⑥セミナー・懇談会は、ご入居者に複数参加していただき、生活の様子を語っていただく
- ⑦お帰りに、記念撮影をし、お互いの認識を高める
- ⑧遠方のご家族のために、生活シーンのビデオを焼きなおしたDVDを手渡す

■見学者はホーム・施設での生活イメージをつかみたいものです。そのためには、「見学者目線」で情報を分かりやすくビジュアルに見(魅)せることです。

- ①なじみのない専門用語、表現は極力避ける
  - ②分かりづらい表現はグラフやデータ等を作って説明する  
・介護体制・アクティビティ・介護支援体制・医療支援体制・スタッフ体制
  - ③具体例：入居事例集をつくる  
・男女別・年齢別・一人、二人入居・文化度・家族環境別
  - ④生活の様子がイメージできる生活提案書をつくる  
一日・一週間・一ヶ月・四季・一年間の流れを見える形に
- その他、パンフレットや見学で見えないところを補うツールなども必要です。

見学者に、ホーム・施設への信頼・理解していただくために、もうひとつのポイントがあります。対応者は、文書をただ読むだけの説明ではなく、自身が日頃感じているホーム・施設に対する“想い”を自分の言葉で伝えることです。

### ② 事務職に秘書的な役割を情報収集

柴本美佐代



講師として活躍する他、接遇マナー、IT・情報(コンピューター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/>

老人ホームの入居者家族の意識は介護保険施行当初のような「お世話になっている」という姿勢から、ホテルやレストランのようにお金を払ってサービスを買うという顧客意識へと変わっています。ご家族からのクレームを減らすためには情報収集が大切です。相談員や施設長などの担当者だけでなく、事務職の活用を考えましょう。

入居者家族の来訪時、最初に対応するのは事務職です。専任の受付がいる場合でも来訪者の情報を細かく把握しているでしょうか。受付にコンシェルジュがいる場合は、入居者やご家族の顔を覚え細やかな対応ができますが、受付担当が決まっていない場合は毎回身元を尋ねるようなことにもなりかねません。事務職が来訪時にご家族と会話を交わしたり日常の連絡事項を行ったりして、コミュニケーションをとることで多忙な相談員や管理者の不在時にも対応できるようになります。

一般企業では秘書がそのような役割を果たしますが、介護施設においても秘書的な役割を果たす人材が必要ではないでしょうか。顧客である入居家族への対応を管理者や相談員などが全て行うのではなく、事務職が秘書的な役割を果たすことで業務効率が向上します。事務職はシフト制でなく常に同じ場所にいるため顔なじみの関係を作りやすいという利点もあります。

秘書の役割は単なる補佐ではありません。ご家族の関係性も来訪時のデータを収集することでわかります。短時間で来訪が多い方、緊急時に対応する方、遠方から家族連れで定期的に訪れる方などの訪問サイクル、短い会話や問い合わせの内容等から、入居者とご家族の関係だけでなくご家族同士の関係性も見えてきます。

ご家族の情報カードを作成し、相互の関係性がわかれば対応もしやすくなります。効率だけでなく業務品質の向上を図ることも可能なのです。

経費支出における、コストの削減をコンサルティングサービスで解決しませんか？

## 富士通 成果報酬型 間接材調達コスト削減コンサルティングサービス ご紹介

### ■ 成果報酬型コスト削減支援サービスとは？

初期費用無料でノーリスク・お客様にお手間をかけないコンサルティングサービスです。  
光熱費や業務委託費等の無形財から、オフィス用品等の有形財まで広くコスト削減をご支援します。

### ■ コンサルティング費用

成果報酬型 : 本コンサルを通じて削減した**コスト額の50%**

対象期間 : 本コンサルが完了しコンサルでご提案した条件での**購入を開始した月から1年間**

### ■ 本サービスのポイント

ノーリスク&初期費用無料

完全成果報酬型のコンサルティングサービスなので、リスクなくご利用可能

手間がかからない

仕入先交渉からコスト削減完了までを弊社が実施する実行支援型

既存取引先との関係性を重視

「地元企業との取引を重視したい」といったニーズにもお応えし、  
既存仕入先との関係性・取引を維持したままコストを適正化

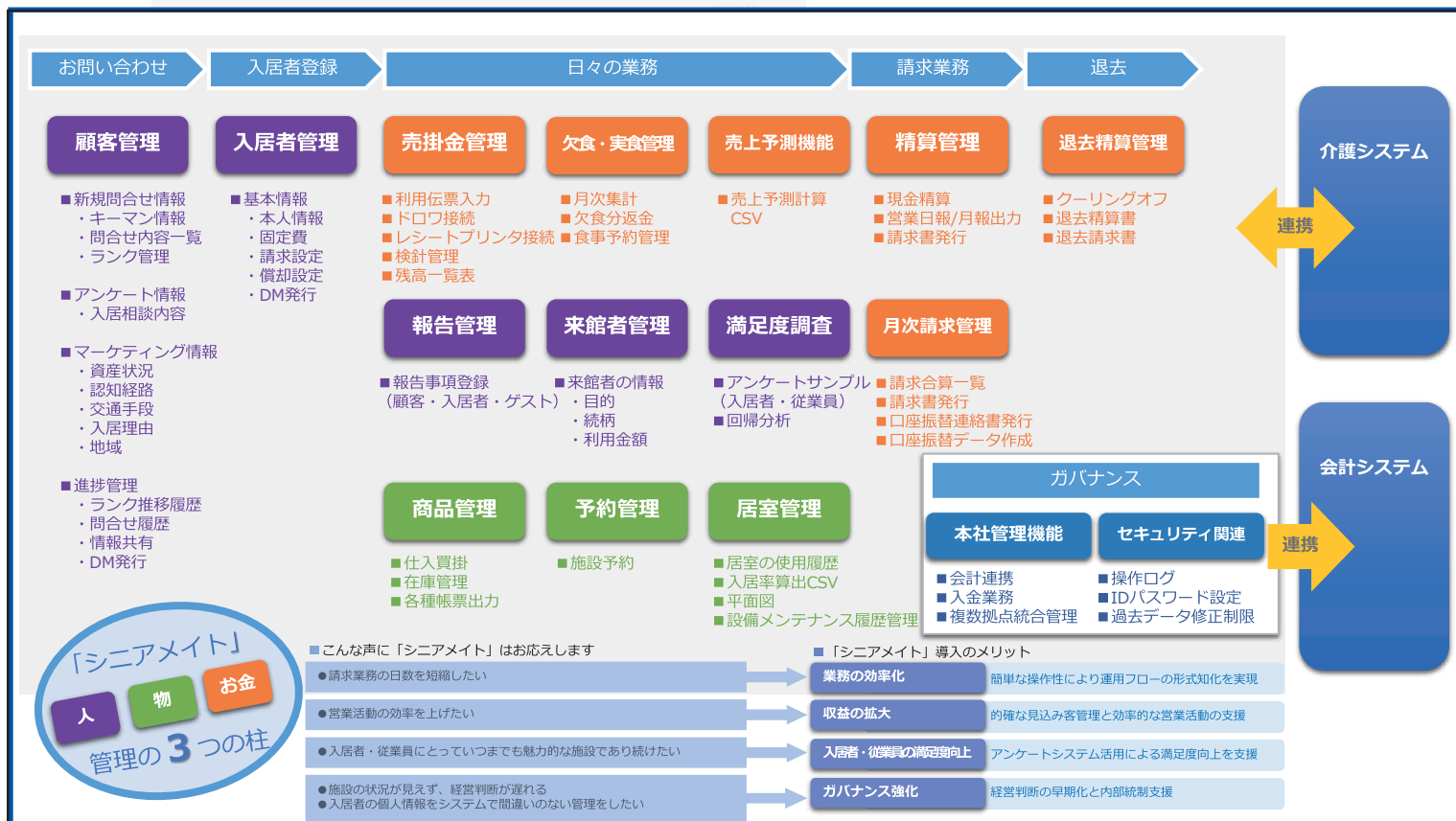


### ■ 本サービスの流れ



●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 seniormate-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.