



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 「何かで No. 1 になる」

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。

どこの法人でも、施設・事業所でも運営理念に沿って、必ず目的、目標、何らかのテーマを持って仕事を進めていると思います。ただその理念や目標、テーマも飾りだけになって、職員全員に意識されていない、やりたいことはあれもこれもあって、どっちつかずで、なかなか前に進めないことが多々あるのではないのでしょうか。その打開策の一つとして次のことを考えて実行してみたいかがでしょうか。「何かかも」No. 1ではなく「何か1つ」でNo. 1になる。つまり「＝オンリー1戦略」をとってみたいはどうでしょうか。No. 1 目標の例を挙げてみますと

- 1) 職員全員がいつも元気で笑顔もNo. 1
- 2) 職員全員の言葉遣いがきれいでNo. 1
- 3) 職員全員の立ち居振る舞いが良いNo. 1
- 4) 施設内外、整理整頓が行き届いているNo. 1
- 5) 写真・絵画・花・置物等、季節感にマッチ、デザインされ居心地の良さNo. 1
- 6) 目配り・気配り・心配りが目に見えて、行き届いているNo. 1
- 7) アクティビティ・行事の回数も多く種類が豊富で入居者満足No. 1
- 8) 本人・家族の望むケアプランの実施度が高く、満足度No. 1
- 9) 顧客満足度調査の評価が高い施設No. 1
- 10) 地域への貢献度が高い施設No. 1 等々

沢山の目指すべく、やるべきNo. 1があります。毎年「何か」を磨き上げる目標をたてて、全員が意識して実行していけば、目標に近づくとともに、その周辺の磨き上げねばならないことが必ずついてきます。もう一つ大事なことは決めたNo. 1目標について、その内容を事務所や休息室、ロッカー等にポスター掲示し、朝礼・夕礼等で必ず唱和、確認する仕組みを取り入れていくことです。半年、1年後には、理念に沿った運営に近づいてくるはずで、しっかり継続していけば必ず定着してきます。是非No. 1目標を立てて実行してみてください。

### ② オープン・クエスチョンとクローズド・クエスチョン

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/>

一般的な質問方法の代表的な分類に、オープン・クエスチョン（開かれた質問）とクローズド・クエスチョン（閉じられた質問）があり、どちらにもメリットとデメリットがあります。

介護現場でのオープン・クエスチョンとは、「何が食べたいですか？」や「どんな花が好きですか？」など、利用者に自由に答えてもらう方法で、思いや考えを引き出し、より多くの情報を得たいときには有効です。会話によって距離が近くなり、話す言葉や会話のパターンも広がります。また、利用者は自分の話を聞いてもらえたという満足感を得ることもでき、認知症予防にもつながります。しかし、話が苦手な人や人見知りの人に対しては意思の疎通が困難になるデメリットもあります。多用すると、利用者の意向を制限したり、尋問のようになっていたりし、心を開かなくなることもあるので注意が必要です。オープン・クエスチョンを中心に行うことが介護現場では望ましいのですが、利用者が主体的に話を進めるよう気を配る必要があるでしょう。

一方、クローズド・クエスチョンは、「お肉が食べたいですか？」「これは好きですか？」など「はい、いいえ」「A、B」で解答を求める方法のため比較的スムーズに答えが得られます。コミュニケーション能力が低下した認知症の方などに有効です。しかし、答えやすいだけに会話が広がりにくく、例えば本当は魚を食べたいと思っているのに、二者択一で意思の表出ができていないかの判断が難しいといえます。この方法は要介護者の自立支援や選択の自由を尊重したケアにはならないため、コミュニケーション方法としては慎重さとスキルが重要です。

人の心は複雑です。言葉や表情に現れていない秘めたものを誰もがもっています。質問の仕方や内容を相手の性別や年齢、性格などを考慮して使い分けられれば、コミュニケーションの幅はもっと広がるでしょう。

導入、乗り換え、選ばれている理由があります。



## 富士通の 介護請求伝送サービス ご紹介

国保連合会への伝送請求をインターネットで。電子証明書、国保伝送ソフトも購入不要。

- ・ メリット
  - 電子証明書不要！
  - 国保伝送ソフト不要！
  - 制度改正時の費用ゼロ！

・ 選ばれる理由

**1 業界最安値！**

[1ライセンス/月額]

**980** 円～(税別)

※初期費用として3,000円(税別)が別途必要です。

**1ライセンスで**  
複数事業所の請求もラクラク！

**2 オプション！**  
※別途費用が必要です。

- ① 返戻、レセプトチェック → 返戻未対応分の再請求漏れ防止。
- ② 処遇改善加算集計 → 自治体への報告業務改善を実現。
- ③ 統合伝送ID発行 → 任意グループの送受信状況をひと目で把握。

**3 簡単導入！**

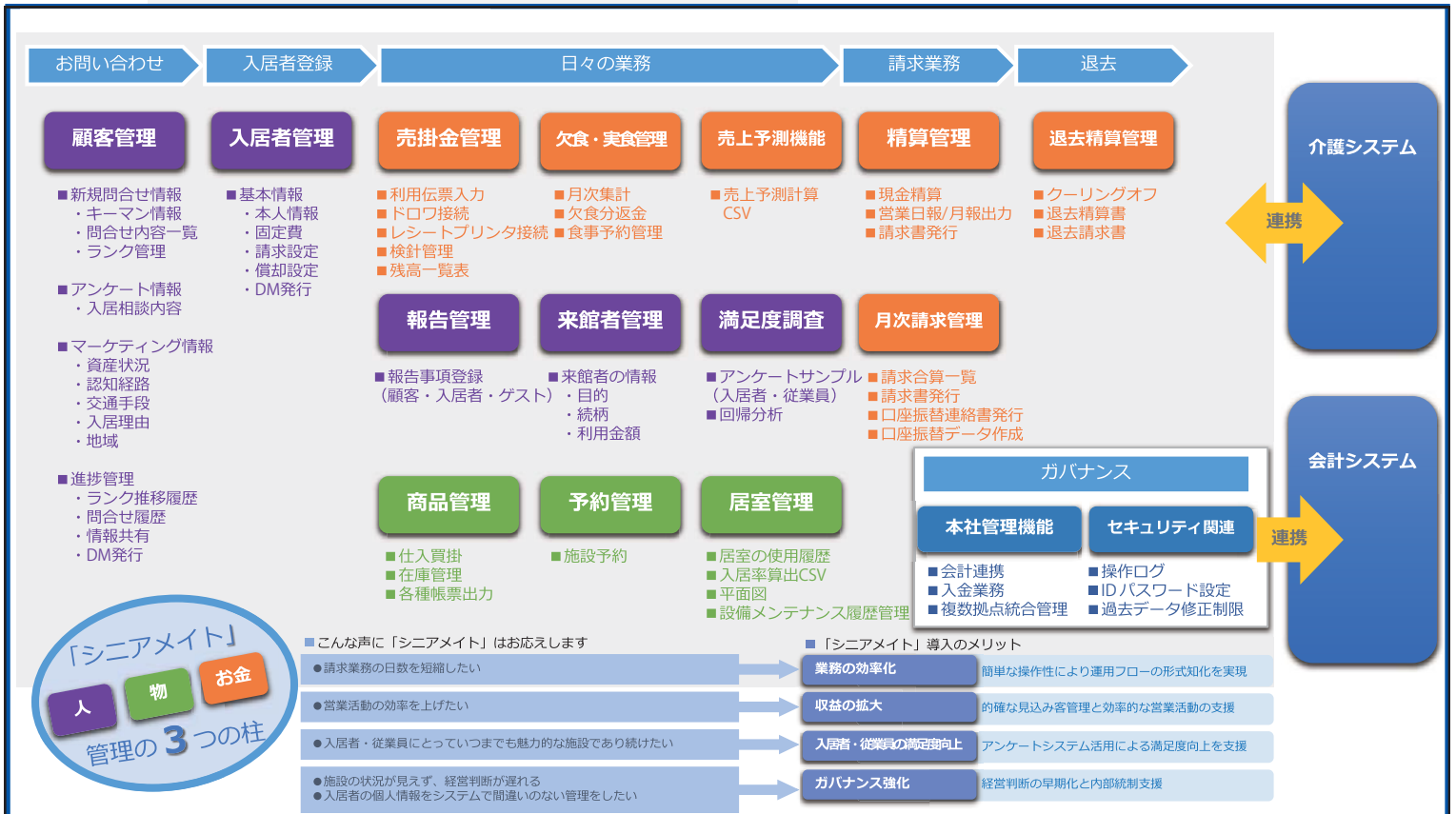
- ① 簡単なお申込み → ご注文後、申請書へのご記入のみでOK。
- ② セットアップ不要 → インストールやセットアップなど面倒な作業は不要です。
- ③ 電話サポートで安心 → 難解な国保連への事務処理も富士通がサポートします。

販売開始より、導入実績が5年で約10倍に増加しました！！

大好評販売中！！ → 詳細についてはお気軽に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 seniormate-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.