



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 入居検討者はココを見ている！～入居者編

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

現地見学の際、立地や建物、居室などを確認し、次にどんなスタッフがお世話してくれるかをチェックしたら、さらに見ておきたいと思うのはそこにどんな人が入居しているかの点。入居検討者は、本人と同じような年齢・性別・状態の入居者に本人を投影して、そこが最適かどうかを測ります。

まずは本人と同様の入居者を目にするので、その入居対象であり、受入れが可能であることを確認します。さらに、穏やかな表情や楽しい素振りが見えると、それが良いケア、良い住み心地の証と捉え、「ここなら大丈夫」と確信するのです。ですから、見学時には建物・設備を案内するだけでなく、入居検討者が何を見て安心・最適と判断するかをしっかりと意識して、本人と同様の入居者とその暮らしを見てもらえるよう、案内する時間帯やルートを工夫しましょう。

見学を効果的に進めるには、事前に本人状況がある程度聴き取っておくことが重要です。見学の予約時に確認しておけば、当日スムーズに案内することができます。突然来られた場合でも、案内する前に少し時間をとって、本人状況や心配事・困り事などを聴いておくことで、どんなルートでどのような場面を見せるべきか、的確な判断ができるでしょう。

また、実際に入居者の様子を見せるだけでなく、本人と同様の入居者の生活エピソードを様々な場所・場面で伝えながら案内すれば、入居後の生活が具体的にイメージできて、それが大きな安心感につながります。入居者の生き活きた表情はどんな営業トークより効果的。タイミング良く笑顔を引き出すには、入居者の生活リズムを把握し、日頃からコミュニケーションを心掛けておくことも忘れずに。

② 高齢者・介護事業におけるメンタルヘルスケア 情報共有の大切さ(要介護者の家族として)

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>

愛媛県に暮らす私の両親は、母が父(要介護2)を老々介護していました。母は地元の市立病院で膝の手術を受け、その後リハビリ病院に転院しましたが、その間、父は老人保健施設に入所しました。大阪にいる私は病院と老健に定期的に電話をかけ、両親の様子を聞きましたが、ここで大きな対応の違いを感じたのです。

リハビリ病院は、電話で様子を聞くと病棟看護師のどなたが出られてもすぐに様子を教えてもらえました。時に夜間に電話でお願いしたことで、翌日別の要件で相談員の方から電話を頂いた時に、「昨夜のお電話には対応させて頂いています」と、情報が共有されているのを感じました。

一方、老健は生活相談員の方に「父の様子はどうか?」と聞くと、「最近、お顔をみていなのでわかりません」と言われるのです。父の状況を把握しておられずがっかりしました。このような対応が続くと不信感が生まれ、施設全体に対する不信感となり、不信感が不満になっていきました。

リハビリ病院については電話対応の好印象から信頼感が生まれ、面会に行っても母をよく見てもらっているという前提でスタッフの方への信頼が満足に繋がりました。不信感をもてばあら捜しをし、信頼ができれば良いところに目がいったように思います。高齢者に関わる仕事は、その方の人生のラストステージに寄り添うと共に、その家族にも寄り添うことだと思えます。情報共有されていないと、信頼関係は築けないのではないのでしょうか。

最近ではパソコンで入所者の様子を現場で入力し、各部門のスタッフが情報共有できるシステムが多くできています。これから団塊世代が後期高齢者に、家族は団塊ジュニアという時代ですので、IoTの活用、オンライン面会なども当たり前になってきます。新たな仕組み作りを考えてほしいものです。

大好評販売中!

富士通 介護請求伝送サービス ご紹介

月額利用料
無料キャンペーン実施中!!

国保中央会伝送ソフト、他社伝送サービスをご利用のお客様!
富士通介護請求伝送サービスに切り替えると、**2021年3月まで月額利用料が無料**になります。
現在、媒体や紙で提出しているお客様も当キャンペーンの対象です。



通常価格

980円 (税別) [1ライセンス/月額]

※初期費用として3,000円(税別)が別途必要です。
※オプションご利用の場合は別途有償となります。

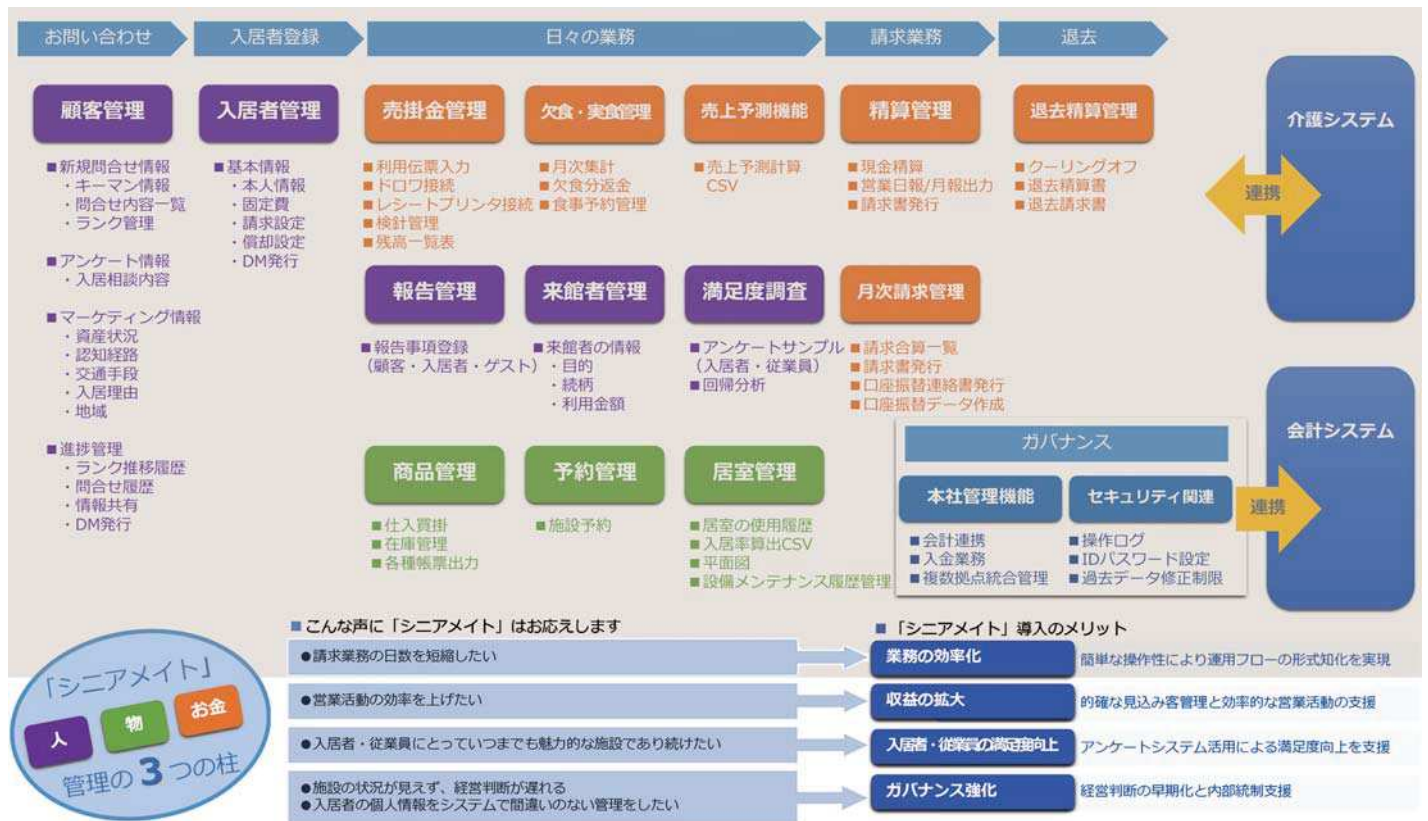
★無料キャンペーン価格

2020年11月～2021年3月	2021年4月	2021年5月以降
ご契約 (2021年1月20日までに完了)	有料開始	
月額利用料(980円～)が 無料	初期費用+月額費用	月額費用

※4月より月額費用が発生します。※初期費用は、4月ご利用分と合わせていただきます。
下記オプション(別途有償)も対象
✓返戻・レセプトチェックサービス ✓処遇改善集計サービス

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!
詳細についてはお気軽にお問い合わせください。

■「シニアメイトSaaS」業務フローチャート



ご興味ご関心等ございましたら、お気軽にご相談くださいませ!

【お問い合わせ先】 富士テレコム株式会社
ヘルスケア営業部

TEL 03-3962-0222 担当者 植村・山下・小野寺・沼野
E-Mail seniormate-communication@fujitelecom.co.jp

ご意見、ご感想をお待ちしております。

Copyright 2020 Fujitelecom co., Ltd.