



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 施設長はホーム・施設の「顔」



出合 哲雄

(株)神戸製鋼所入社。神鋼ケアライフ(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

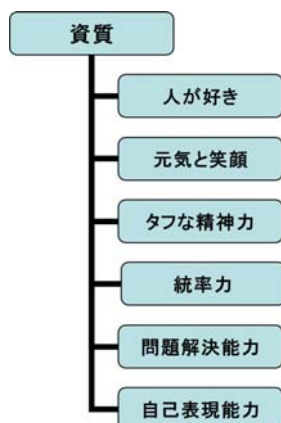
高齢者のホームや施設の各部署の仕事内容、役割、機能について考えてみます。施設長はホーム・施設の「顔」です。施設長のイズム(個性)がホームに浸透します。施設長の個性とは次のとおりです。

- (1) 施設長はホーム・施設の「顔」基本的マナー;身だしなみ、表情(笑顔)、エチケット
- (2) 人柄が表れること;挨拶、態度、話の内容、言葉遣い
- (3) 信頼性が表れること;規律意識、倫理観、業務知識、責任感、仕事への情熱

そして施設長の言動が職員に浸透していきますが、その求められる資質では、人が好き・元気と笑顔・タフな精神力・統率力・問題解決能力・自己表現能力があげられます。これらの資質に基づいた行動の結果、頼りになる・親しみやすい・平穏な運営・求心力・変化に対応・周囲の心を動かすなどの効果が期待できます。

そして、施設長の仕事の最も重要なことは「働きやすい職場」づくりになります。そのための具体的な内容について記述します。

- (1) 職場環境を知る: 仕事内容、人間関係
- (2) 責任と自負心を持たせる: 報告と連絡、達成感、自己研鑽
- (3) 教育研修制度の充実: 内部研修、外部研修、資格取得の奨励
- (4) 定着力の向上: 1年以内の退職を防止、面談、目標管理
- (5) 待遇の向上: 昇給、昇格、賃金テーブル
- (6) 一流の人材を確保する努力
次回からはホーム・施設の機能や体制について考え、各部署の仕事内容と役割について記述していきます。



② 説明前に相手の知識を確かめよう



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/>

介護サービスや高齢者住宅の説明を顧客に対して行う際、自分でも気づかないうちに相手がある程度知っているという前提で話していませんか?

介護と無関係の参加者が多いセミナーでは、私はできる限り一般的なことしか言わないようにしています。それでも終了後個別に受ける質問では「えっ?」と思うような誤解や基本的なことが多いのです。特に要介護認定に関する誤解は多く『家族が同居していると介護申請はできない』と思っている人が何人もいました。おそらく『生活援助サービスは同居家族がいて家事を代理できる場合利用できない』と誰かから聞いたことがあったのだと思います。また、同居家族がいると介護認定が軽くなると思っている人もいました。

次に『持病があって病院で治療を受けているから介護保険は使えない』という誤解。これも施設に入所している人が入院が長引いて退所になったり、在宅サービスを利用している人が入院中に在宅サービスを受けられなかったりすることが誤解されたのだと思います。

もちろん同居家族がいても介護申請はできますし、要介護度の判定に家族が同居かどうかは影響しません。あくまでご本人の状態ですとお答えします。

また医療保険を使って通院治療している人も介護保険サービスが使えること、場合によっては在宅で療養が必要な場合、両方のサービスを併用できることもお伝えします。

こんな風に誤解している人は、介護で困っても相談すら行きません。なぜなら最初から要件を満たしていないと思っているからです。相談員は相談者が来るとつたくさんの情報を伝えようとして最初から説明をしてしまいがちですが、まずは相手の話を聞きましょう。そうすると相手がどの程度わかっているか知ることができ、どこから説明すれば良いかが分かります。もし何も知らないようであれば本当に基本的なことから1つ1つ専門用語を使わずに説明することが重要です。そうすれば誤解からくるトラブルもなく、相談員自身の説明する力も増すことでしょう。こういったよくある誤解や基本的なことをまとめて簡単な冊子にして渡せば説明時間の短縮にもなります。

小規模医療・介護施設向けの IP 交換機 スマートフォンで IP ナースコール連携を実現

モビサート
富士通製「Mobisart」のご紹介



小規模向け PBX

内線 32 台までが収容可能な IP PBX として使用が可能
光回線の収容など、小型施設に最適な電話環境を構築

大規模工事は不要！

スマートホン内線で、内線・外線・介護記録ソフトなど様々な機能をオールインワンで使用が可能になります。

スマホ内線対応

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



Arrows BZ01
お気軽にお問い合わせください！

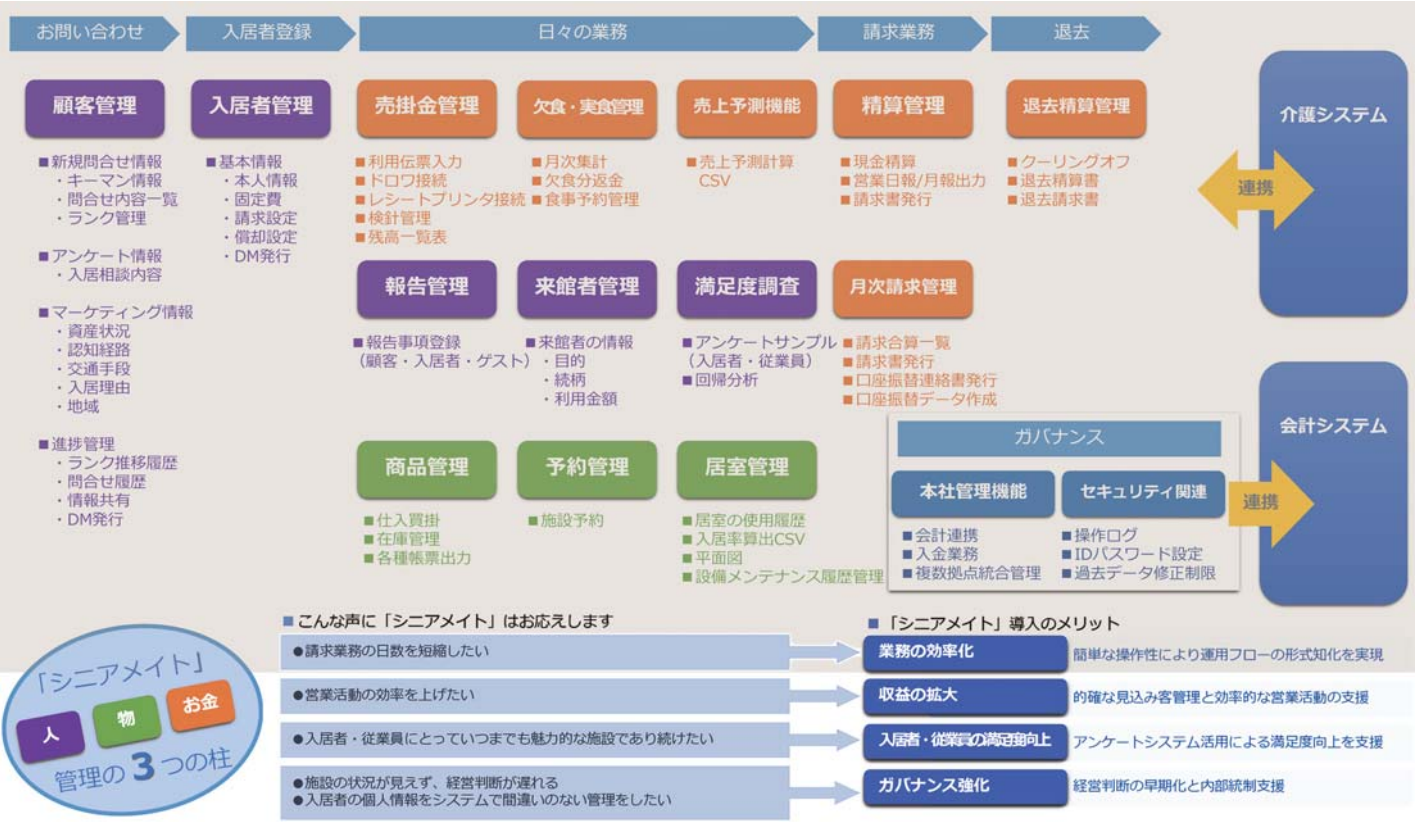
IP ナースコール連携

ナースコールの呼出・通話と入居者の状態把握を 1 台に集約。介護士の業務の負担軽減

ナースコールシステム アイホン Vi-nurse ケアコム NICSS



「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 第二営業課
ご意見、ご感想をお待ちしております。

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