



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 個性を打ち出して、競合に勝つ！

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



近年、高齢者住宅で提供される介護サービス等は成熟化し、種類や価格帯を問わず24時間ケアや重度対応等が一定レベルで可能な状況となりました。業界内のサービスレベルが均質化することは悪いことではありませんが、一方ではっきりとした特徴を打ち出せないホームも増えています。

高齢者住宅が多様化する中、生き残るためには競合に負けない「差別化」が重要とされています。そこで介護だけでなく看護体制や医療連携、リハビリ対応などに力を入れて差別化を進めるケースが多く見られるようになりました。もちろん、そういった大きな項目を掲げることも重要ですが、今既に持ち合わせている「個性」を上手に打ち出すことも、選ばれるための欠かせない対策といえるでしょう。

高齢者住宅選びの大切なポイントは「自分に合ったところ」を見つけること。入居検討者自身に必要な環境やサービスが整っていることに加えて、好みやこだわりにも合うことが肝心です。この相性の良さを感じてもらえるのが「個性」であり、それが決断の決め手となるのです。いくつか入居先を比較検討する中で、期待通りの一定レベルは満たしていても「可もなく不可もなく」という印象では、最終選考には残りません。

「個性」はわざわざ作り出すものではなく、その立地・建物・スタッフ・入居者等々の傾向や特性が生み出すもの。魅力的な「個性」を見つけ出しスポットライトを当ててみると、入居検討者を引き付ける輝きが見えるはずです。高齢者住宅全体のサービスレベルが向上し一定化した分、そこにしかない「個性」こそが入居検討者の心を掴んでくれるでしょう。

② 「高齢者・介護事業における人財育成」 人財を育てる

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>



「人材がない」という声をよく聞きますが、真剣に「人財」を育てる取り組みをしておられるのでしょうか？

コロナ禍の大変な時期に、これまで実施してきた研修も全てストップという施設様も多いかもしれません。一方で何としても研修は継続したいと、オンラインで講師と社内の複数施設を結んで、研修をこれまでと同じペースで実施している施設様もあります。あるいは、一回の参加数を絞り、回数を増やし、感染対策を万全にして、実施している施設様もあります。そうした施設様に共通して云えることは、経営者や施設長が研修の大事さをよく理解し、研修担当を決めて、担当自らどんな研修をしたらよいか熱心に考えておられます。研修担当は、外部講師とメールやオンラインのやりとりをしたり、講師を迎え入れる準備をしたり、オンライン接続の確認をしたりと日常業務と違う体験をしていきます。これも学びの機会です。

このように研修を継続実施することが、「人材」を「人財」に育てることに繋がるのです。

研修テーマは様々ですが、介護技術や知識に加えて、毎年実施の「接遇マナー研修」、コロナ禍のストレス対策として「メンタルヘルスケア研修」、中堅職員を育てたいと「コミュニケーション研修」、リーダー育成のための「リーダーシップ・コーチング研修」等、年間計画をたてて実施しておられます。研修は継続的に実施していくことで、身につけ、心にしみ込んでいくものです。

職員の皆様に学ぶ機会を作り、育てるという取り組みが、コミュニケーションアップや知識・技術アップに繋がり、離職防止、お客様満足に繋がるのではないのでしょうか。

～シニアメイトSaaS 便利機能のご紹介～

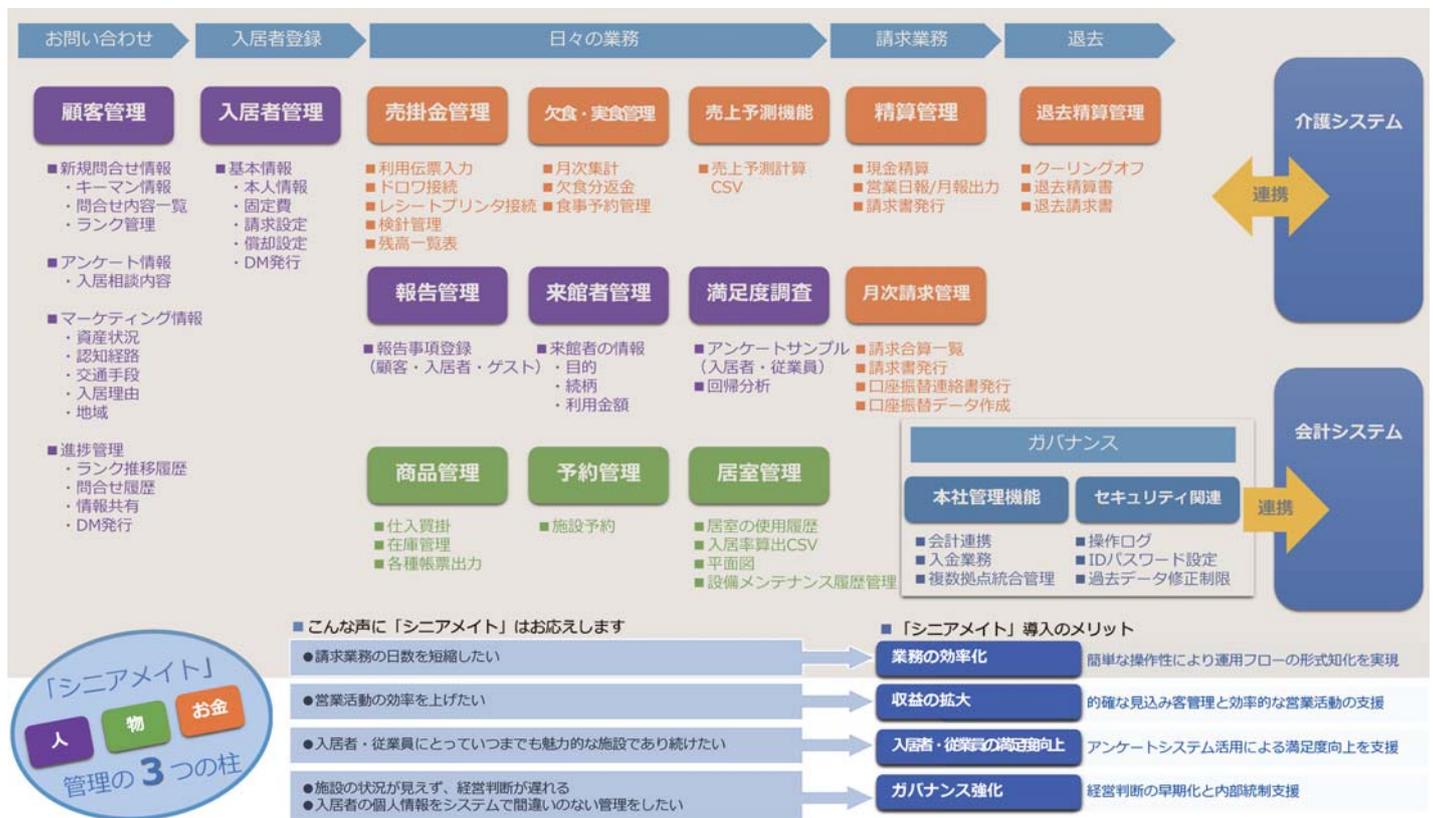
シニアメイト SaaS は高齢者住宅運営における「人・もの・お金」の管理を行い、施設運営に必要な「業務の標準化」や「見える化」を経営視点と実務視点の双方よりサポートします。シニアメイト SaaS の様々な機能の中で、本日は「食事予約・欠食・実食管理」機能をご紹介します。

「食事予約から請求明細作成まで一気通貫管理」

シニアメイトでは、食事予約票（献立表）を作成、食事予約内容の登録、食事予約確定集計表の作成、そしてご入居者がお食事にいらした際に、食事明細レシートを出力する機能があります。食事明細レシートは複数枚出力することが出来るため、メニューが確定した段階で一枚は厨房へオーダーメニューを出力、一枚はサイン伝票用に出力、一枚はご入居者控えとして出力など様々な形でご利用いただいています。また、食事予約管理を行わない場合でもカレンダー形式の実食（欠食）入力画面が食事請求管理には大変便利です。アラカルトメニューなどご用意がある場合には、利用伝票入力（パネル画面）を操作いただくことで細かなサービスメニューの登録にも対応が可能です。

登録いただいた内容は確定票、集計表、請求書に一気通貫して反映いたします。計算ミスによる誤請求防止や業務の効率化にお役立ちできれば幸いです。

「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
ヘルスケアビジネス統括部 ヘルスケア営業部
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 seniormate-communication@fujitelecom.co.jp