



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

#### 見えないサービスや暮らしを実感させるには

岡本弘子



12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

入居検討者がいちばん知りたいことは、入居先でどのようなサービスが受けられて、どんな暮らしが送れるかということ。ですがサービスや生活は目には見えませんから、正確に把握することは困難です。では、何から情報を得て自分に合うかを判断しているのでしょうか。

人は目に見えないものは、見えるものから想定しがちです。たとえば植え込みの手入れがされていない、玄関先のスリッパが揃えられていない、廊下やリビングに雑然と物が置かれているなどの光景を目にしたら、「ここはきっと何事にも雑な対応をするのでは」と感じてしまいます。さらに共用トイレや浴室などの水回りが少しでも汚れていたら「清潔への観念が低く、不衛生な生活」を想像してしまうでしょう。

見えないサービスの質は、入居者の表情やスタッフの入居者に対する態度などから見抜こうとします。入居者の笑顔やリラックスした表情が見え、スタッフの笑顔の挨拶と入居者への丁寧な言葉遣いや温かな関わり方が確認できれば、「安心して任せられる」と確信するでしょう。

現地見学の際には、生活の活気が感じられる光景を見せるのも効果的です。共用部に入居者が集まるアクティビティの時間帯は絶好のチャンス。運動やレクリエーションを楽しむ入居者の表情やスタッフとの会話から、賑やかで活力ある生活が垣間見えます。

もう一つ、現地を案内しながらその場所ごとの入居者エピソードを伝えるのも生活を描くのに役立ちます。殺風景な廊下でも、そこで毎日歩行リハビリに励む入居者の様子や意欲を促し励まし続けたスタッフの言葉を伝えることでその場面が目に見え、丁寧なケアと生き生きとした毎日が実感できるでしょう。

### ② 高齢者・介護事業におけるメンタルヘルスケア

#### 好ましい連鎖の起こる職場づくり

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>

対人援助の職場で次のような現象が起こっていることがわかっています。「介護スタッフと利用者の関係」「介護スタッフと上司の関係」には、同時に同じような感情が現れるというものです。「介護スタッフは上司に褒められたいと思って振る舞う」とき、その振る舞いは無意識のうちに、「介護スタッフにかまってほしい、褒められたいと思っている利用者などの感情と振る舞いを真似ている」というものです。つまり一方で生じる感情は他方でも生じる。二つの関係には繋がりがあるといえるのです。このような現象を『パラレルプロセス』と言います。逆のパターンもあります。「上司に突き放された介護スタッフが上司に抱く葛藤」を、そのまま「利用者に向けてしまい、相手に辛くあたってしまう」こともあります。ここから解るように、職場内の人間関係、組織のあり方を良いものにする事で、利用者や同僚への関わり方も良いものになる、連鎖していくということです。

好ましい連鎖の起こる職場では、スタッフは上司や先輩などに相談や話がしやすいものです。そして相談された上司や先輩がしっかり耳を傾け聞いてくれると、スタッフは安心して自分の不安や気持ちを話すことができます。自分から話すことでスタッフは改めて自分自身の不安や葛藤を認識し、上司や先輩から「受け入れられる」感覚を身をもって知ることになり、自分自身の利用者や周りの人への関わり方や至らなさに気づくことができるようになります。そして上司や先輩の自分への関わり方を模倣し、利用者や同僚などを受け入れることができるようになるのです。「受け入れられる」感覚を知らない人は、相手を受け入れることができません。

好ましい連鎖が生まれる職場づくりに、組織として取り組む必要があります。

～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 のさまざまな機能の中で、本日は「来館者管理機能」をご紹介します。

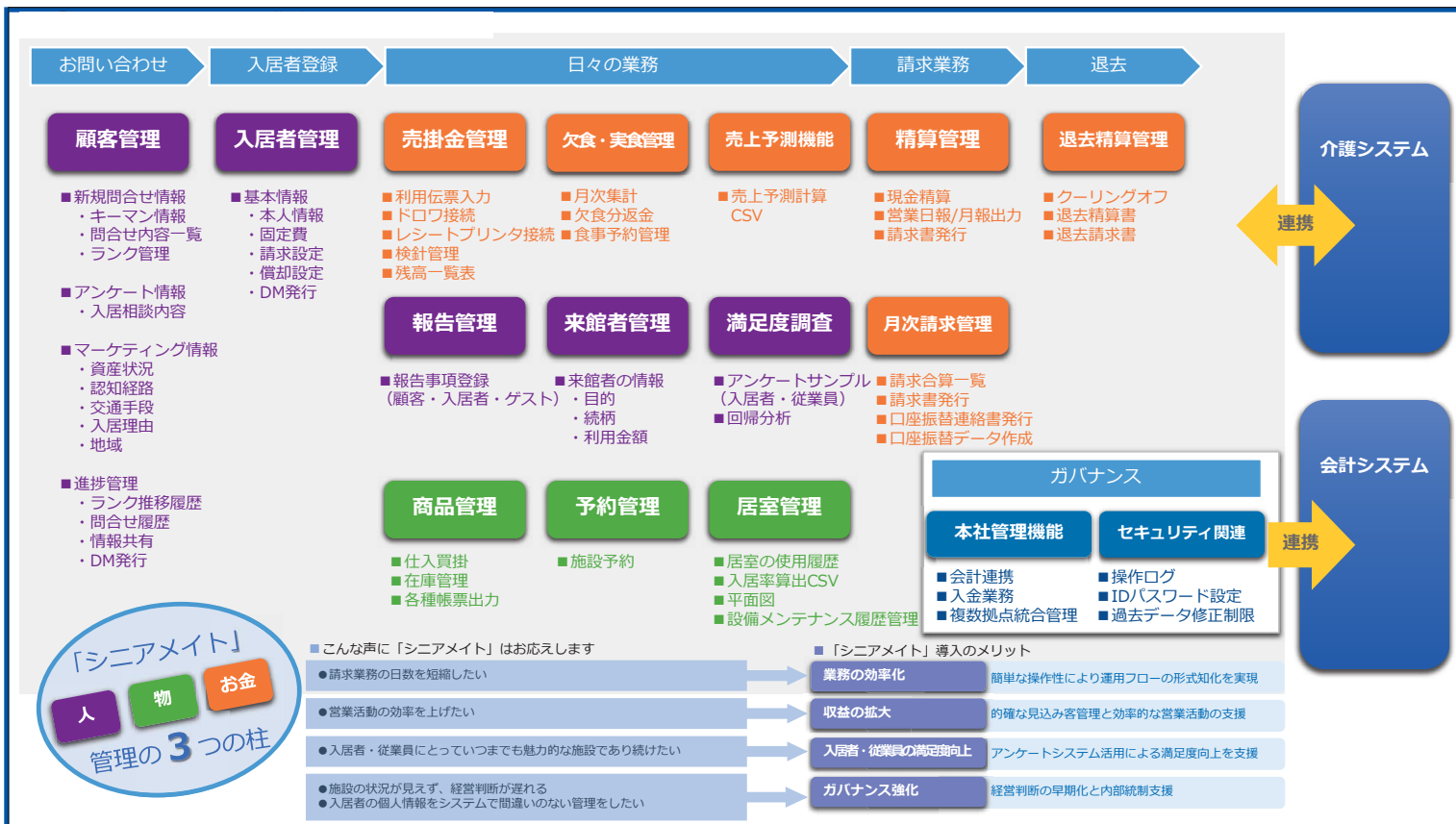
★★「システム上で来館者（面会、体験入居等）の一元管理」★★

シニアメイトの「入居者・来館者管理」では、入居者と来館者の状態（外出中やチェックイン・アウト中等）を一覧で確認することができ、来館予定者の登録から来館者に対して課金が発生した場合の売上精算まで行うことができます。シニアメイト上の「来館者」とは、入居者へ面会に来られた方や体験入居者、施設見学者等を指します。今回は来館者管理機能の概要をご説明します。まず、入居者宛てに来館し、面会者として来館者登録された方々の履歴が入居者ごとに確認することができ、来館日付順・来館者ごとの来館履歴一覧表として画面表示・印刷ができます。過去にいつ・どんな方が面会に来られたのか即座に把握することが可能です。来館者を登録する際は、入居者に紐づけて面会者を登録することもできる他、体験入居や施設見学等に来られた方の登録も可能です。そして特記事項があれば

合わせて登録ができますので、従業員間での情報共有としてご利用頂くことで、スムーズな対応が可能となります。さらに、来館者が施設内で有料サービス（食事や物販等）をご利用になった場合、売上精算も行うことができます。売掛金として登録した場合は請求書と控えが発行でき、その場で現金精算した場合は計算書と控えが発行できます。チェックアウト時に精算金額と内訳の確認も可能です。このようにシニアメイトの来館者管理機能では、来館者の履歴管理・登録・売上精算まで一元管理することができ、来館者に対してスマートなご案内が実現できます。是非、担当までお問い合わせ下さい。

●お問い合わせ先●  
03-3962-0222（担当：植村、森、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・森・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 2017 Fujitelecom co., Ltd.