

地震・雷・火事・親父 (ニュースレターのタイトルです)



ハイライト

- 利用者家族への連絡を効率化！
標準装備「家族連絡メール」サービスの
のススメ



待ちに待った春到来です。皆様にはお元気でお過ごしのことと存じます。

● 利用者家族への連絡を効率化！

今回は、施設職員様の負担になっているご家族への連絡について深掘りします。

利用者ご家族への連絡方法は、家族へスムーズに連絡できることはもちろんですが、職員様が連絡に費やしている時間や負担を軽減できることが必要です。この課題を解決できる連絡ツールとしてメールを使った連絡が改めて注目されています。

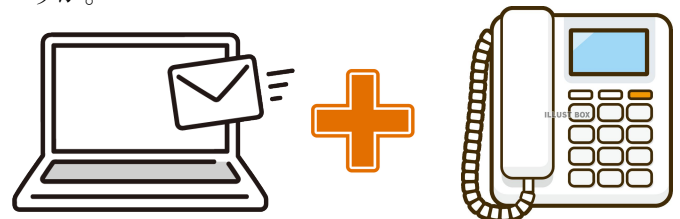
老人ホーム、デイサービスなどの施設から利用者の家族に対して連絡をおこなう場面は多く、送迎時間の変更、利用時間案内、休業案内、消耗品の補充、体調不良など緊急の連絡やホームでの様子など多岐にわたります。

実は、介護サービス事業者の職員様からはこんな悩みを聞くことが多いものです。

- ・利用者家族へ電話連絡してもなかなかつながらず、何度も連絡をする
- ・送迎時間などを電話連絡でおこなっているが、連絡に時間がかかる
- ・面会制限など緊急連絡をスムーズに行いたい、一斉連絡手段が必要だ
- ・電話で連絡すると正確に伝わっていない場合があり、トラブル発生や時間忘れによる確認電話がかかってくる
- ・連絡に多くの時間を割いてしまい他の業務に支障をきたしてしまう

連絡手段としては、電話、SMS（ショートメッセージサービス）、LINE やメールなどがあります。SMS は、気軽に送信できますが文字数制限があり有料、しかも一斉連絡や画像添付機能がありません。LINE は、小グループの連絡には向いていますが、利用者家族への連絡となるとセキュリティ面で問題があり、どれも一長一短があります。

この課題を解決できるツールとして「火災一斉メール」の「ご家族連絡メール」が改めて注目されています。パソコンから送信できるため連絡時間を大幅に短縮でき、一斉送信、グループ送信や個別送信はもちろんですが、画像添付もできるので利用者家族とのスムーズな連絡手段として利用する施設様が増えています。また利用者家族も最近では「メールで連絡してくれるとありがたいのに・・・」と思っている人も多いのではないのでしょうか。



ある施設のご担当者様は、「ご家族連絡メールはよく使います。休業などのご家族への一斉連絡は、メールで行い既読確認ができなかった方だけに念のため電話連絡をします」と話しています。是非、参考にしてください。

今月も皆様方がのびのび活躍されますことをお祈りしています。

(有)加藤電工 担当者 加藤 初徳