

上野税理士法人 K A I G O ニュース

2012.1月特別号

企画・発行 上野税理士法人

〒108-0074 東京都港区高輪2-6-21 TEL 03-6450-2173
FAX 03-6450-2174

E-mail: info@care-mas.com



セミナー
情報

2/15(水) 「実質改定率マイナス0.8%！新介護報酬単位と加算の全貌！

介護報酬改定の詳細解説と具体策」

講師：小濱 道博氏 (小濱介護経営事務所 代表)

会場：港区立商工会館 研修室 資料代：お一人3,000円

介護住宅、料金安く - エルスリー鳥取

昨年10月にC-MASにて視察会を開催した「エルスリー鳥取」が日本経済新聞(2012.01.11.朝刊)に大きく取り上げられた。

安否確認などのサービスがついた高齢者向け住宅の料金が下がっており、地方都市では食費も合わせて月10万円を切る例も出てきた。政府が「サービス付き高齢者向け住宅」制度を新たに設け、事業者の参入が相次いでいることや、中低所得の高齢者が数多く存在することが背景にある。

JR鳥取駅から車で約10分の住宅地に、2011年夏、高齢者向けの住宅「エルスリー鳥取」がオープン。2階建てで16の居室、一部屋の大きさは18平方メートル。各部屋にトイレ、洗面台を備え、風呂や食堂は共用。1階にはデイサービスや訪問介護事業所を併設。事業所には24時間ヘルパーがいて、安否確認や急病などの対応もしてくれる。

家賃、食費(3食30日分)、管理費を合わせた基本費用は月8万5000円。すぐに満室となり、2月に2棟目が出来る予定で、これに合わせ基本費用を7万9000円に値下げするという。

オープン当初から入居している女性(97)の場合、基本費用に加え、介護保険の利用者負担、洗濯代などを含めて総費用は月12万円弱。以前入居していた高齢者施設では月20万円以上かかった。息子は、「ここは遺族年金など母の年金だけで賄えるので助かる」と話す。

価格を下げられる理由は次の3点。
工法などの工夫で建築費を極力抑える
冷凍された調理済み食品を使うことで食費を抑制
入居者が併設の介護事業所を利用した際の介護報酬でスタッフの費用を賄う

詳しくはお気軽にお問い合わせください。

info@care-mas.com

管理者のコミュニケーション力強化法

人間関係が出来ていない相手でも出身地や趣味が同じ等の類似点があれば親近感がわく。相手との類似点を即座に見つけることは容易ではないが、意識的に創り上げることが出来る。そのテクニックが「ペーシング」だ。ペーシングテクニックは3つの要素で説明出来る。

ボディランゲージ 姿かたちをペーシングし「自分と同じ姿かたちの人=信頼できる人」となり、相手の心理的バリアーを取り去る。

動作の速い(遅い)人 動作のスピードを合わせる
言葉・話し方 言葉・話し方にペーシングすることで、相手との一体感をさらに高め、信頼関係を築く。

早口な人 ペースを上げて話す
ムード ムードにはその時々感情や人間の信念、価値観までカバーしている。ムードのペーシングが出来れば高い信頼を勝ち取ることが出来る。

また、「うまい」質問し、相手の要望や本音を聞き出すには、下記の特徴を覚え意図的に使い分けるとよい。

オープン質問(拡大問題) 「何が」「どのように」「なぜ」といった言葉で始まる質問。一言では答えられない回答のため、より多くの情報を入手できる等のメリットがある。開かれすぎた質問は逆に答えにくい。

クローズド質問(限定質問) 「YES」「NO」で答えられる質問。時間の短縮が図れる、話すきっかけを作ることが出来る等のメリットがあるが、答えを限定しているのでそれ以外の情報は入ってこないデメリットがある。

直接質問 単刀直入に求める答えを聞く質問。コミュニケーションミスが起こらないが、相手は質問ではなく「詰問」と感じてしまうこともあるので、会話の初期段階では注意が必要。

間接質問 「どちらにお勤めですか」と聞かれれば答えにくいいため、「どのような関係のお仕事なんですか」と間接的に聞く方法。望む回答が手に入らなかったり、コミュニケーションミスが起こることもある。

関連質問 相手の話した言葉に関連させて質問をしていく方法。相手は答えやすい、さらに会話を進めることが出来るといったメリットがあるが、時間がかかる可能性もあるので注意。

並列質問 質問と質問に関係がなく、並列に問いかける方法。相手は情報収集されていると感じ不快にさせてしまうことがあるので注意が必要だ。