



## 丁寧なワンストップサービスで施設全体を丸ごとサポート！

お客様： 荘長 石井 孝幸 様（社会福祉法人 勝山福祉会 様） 担当者： 坪田 高明（福井キャノン事務機株式会社）

### 福井キャノンシステムサポート保守

#### ■ お客様プロフィール

お客様名 : 社会福祉法人 勝山福祉会  
特別養護老人ホーム さくら荘  
所在地 : 〒911-0004  
福井県勝山市北谷町中尾 13-16  
職員数 : 112 名  
事業内容 : 特別養護老人ホーム、短期入所事業、デイサービス事業、居宅介護事業、訪問入浴介護事業

#### 「利用者様の立場で、優しさと思いやりの介護を目指す」

さくら荘は指定介護老人福祉施設職員として、優しさと思いやりを基調に、利用者様の立場になって考え、行動する姿勢を常に堅持し、全職員が一丸となって利用者様の自主性と意思及び人格を尊重しながら、高品質な介護サービスを提供しています。また、利用者様の自立支援を念頭に、地域やご家庭に信頼されるよう努めています。

#### ソリューション導入前の課題

## ネットワークでつながる時代。自社製品だけのサポートでは、限界が。

特別養護老人ホーム さくら荘様では、OA 機器やソフトウェアの購入元がそれぞれ異なっており、サポートもそれぞれの購入元へ依頼していました。シンプルにソフトウェアとプリンタを使用しているだけの時期は、不具合もほとんどありませんでしたが、法改正や業界の動向とともにオフィス内がネットワークでつながり、複合機やソフトウェア、OA 機器が複雑化してきました。

#### Q: 導入前に直面していた課題は、どのようなものでしたか？

A: 例えば、ソフトウェアで不具合があっても、ソフトウェアのサポート窓口では、ネットワークの障害やその他の接続機器の不具合は対応はしてくれませんし、オフィス内がネットワークでつながっていると、どこに原因があるのかを素人である私たちが判断するのは、とても難しいですね。そういったところで困っている状況でしたね。

#### Q: いつ頃、導入をご検討されましたか？

A: 8 年ほど前です。福井キャノンさんと本格的にお取引引きが始まった頃にご相談させていただきました。

#### Q: 導入前に他社のサポートと比較されましたか？

A: 他社との取引もありましたが、以前導入したシステムの導入後の対応が、福井キャノンさんがとても良かった印象があります。

## 導入後も丁寧なヒアリングとしっかりとしたサポート対応が安心！

### Q: なぜ福井キヤノンから導入しましたか？

**A:** 自社製品に関するサポートはあるのですが、ネットワークに関するサポートまでしてくれるところが、当時はありませんでした。また、介護システムの導入時には、既製品をそのまま売って終わり、という会社が多い中で、福井キヤノンさんは、こちらの使いやすいように要望をヒアリングして、システムをカスタマイズして下さって、導入後のサポート対応がとても丁寧だったことが決め手になりました。

### Q: 御社にとって弊社の担当者はどのような存在ですか？

**A:** 長いお付き合いの中で、様々な役立つ提案や情報提供をして下さって、私たちのビジネスを進めていく上で、何度も助けて下さいました。こんなことを言ったら失礼かもしれませんが、今では、本当のビジネスパートナーです。



特別養護老人ホーム さくら荘

### ソリューション導入後の変化

## 動向を把握した提案の数々は、利用者様のお役立ちにもつながる。

福井キヤノンから導入させていただいた福井キヤノンシステムサポート保守。導入後、特別養護老人ホーム さくら荘 様の業務にどのようにお役に立てたでしょうか？お客様の本音を語っていただきました。

### Q: 導入して良かった点を教えてください。

**A:** 今までは、どこが原因の不具合かをこちらで判断して、それぞれの購入元に問い合わせをしていた感じでしたが、今では、「何かあったら、まずは福井キヤノンさんへ」なので、窓口が一本化されたことがとても助かっています。

### Q: 導入後、お困りの点はございますか？

**A:** 特にありません。

### Q: 導入時には想定していなかったが、結果的に良かったことはありますか？

**A:** 福井キヤノンさんは、業界動向に沿った様々な提案や情報提供をして下さるところです。法改正など業界動向に沿った提案が早いほど、施設でもすぐに検討・導入できるので、結果的に利用者様や利用者様のご家族の満足度向上にもつながるからです。



施設長代理 総務課 課長 谷口 肇 様

#### 特別養護老人ホーム さくら荘 様の目指されているビジョン

#### 優しさと思いやりのある高品質な介護サービスを追求

「利用者様の立場に立った優しさと思いやり」を基調とし、専門性の高い高品質な介護サービス（利用者様の尊厳、人権を守り、寄り添う介護、気づきの介護、心のこもった介護等）を目指してまいりました。明るく家庭的な雰囲気作りや、利用者様一人ひとりの意思とご家族の要望を取り入れたサービスを提供するなど、全職員が一丸となって取り組んでおります。また、地域との結び付きを重視した活動を進めることによって、利用者様・ご家族や職員、施設や地域との信頼関係を大切に、今後も高品質な介護サービスを追求してまいります。

#### 福井キヤノンお客様担当者紹介

#### お客様担当者として心がけること

お客様のアドバイザーとして導入前の活動とともに、導入後のフォロー（満足にお使いいただけているか？）を大切にしています。今後も、お客様の成長につながるご支援をさせて頂くためにも、更にお客様に寄り添いながらサポートを行い、安心・安全な環境をお届けしていきたいと考えています。



S&S Next リーダー 坪田 高明

取材日：2016年9月8日