



## お客様の未来を見据えた最適な IT 環境づくりをサポート！

お客様：施設長 川崎 郁子 様（特別養護老人ホーム 白楽荘 様）

担当者：松本千恵 / 白崎泰磨（福井キヤノン事務機株式会社）

### 福井キヤ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 白女林  
特別養護老人ホーム 白楽荘  
所在地 : 〒913-0661  
福井県坂井市三国町梶 49-18  
職員数 : 128 名（平成 28 年 12 月 1 日現在）  
事業内容 : 介護老人福祉施設、短期入所生活介護、認知症対応型共同生活介護、通所介護、認知症対応通所介護、訪問介護、居宅介護支援、診療所

#### 「地域福祉の拠点として、このまちで 45 年」

当法人は昭和 45 年、近隣では最も古い特養老人ホームとして、出発しました。以来、ショートステイやデイサービス、グループホームやヘルパーステーションなど、住民の方々のニーズに応えるかたちで様々な介護事業を展開してきました。「昔、祖父がお世話になりました」「祖母が通っていました」など、実習やボランティアでいらっしゃる若い方々から声をかけて頂くたび、この町に根つき育てられてきた法人として、誇りと責任を再確認し、日々こころ新たに福祉向上に努めております。

#### ソリューション導入前の課題

### 事業拡大に伴い増加する導入機器。管理が追いつかず、都度対応に。

特別養護老人ホーム 白楽荘 様は、昭和 45 年の設立以来、地域や利用者様のニーズに応じて、福祉事業を幅広く拡大されてきました。時代の変化と事業拡大に伴い、導入機器も増加しましたが、システム管理者が不在のため、増え続ける機器の管理が追い付かない状況でした。

#### 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: 機器の台数が増えてくると、あとどれくらいで寿命が来るのか、何年に導入したのか、など、細かく管理することができなくなってきました。導入機器に不具合があったら、その都度、対応をしていました。

#### Q: 担当の松本との関わりはいつ頃からでしたか？

A: 8 年前ほどです。以前の担当者の方から、担当が変更になるということで挨拶に来られました。

#### Q: 当時の課題に対して、松本はどのように対応しましたか？

A: システム管理者がいなくても、簡単に一元管理ができるようにと、松本さんが全ての導入機器と導入日の一覧を作って下さって、使用期間が一目で見えてわかるものを作成して下さいました。

## 担当者への相談のしやすさと利用者様に与える安心感。

### Q: なぜ福井キヤノンから導入しましたか？

**A:** 困ったときに遠隔でサポートするのではなく、すぐに駆けつけて顔を見せてくれる。どちらの対応でも問題は解決するかもしれませんが、やはり顔が見える安心感は大きいです。また、利用者様にとっても、施設内を出入りするのが女性だと、やわらかい雰囲気があるので、安心感があります。

### 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:** 担当の松本さんは、何かあったらすぐに駆けつけてくれるだけでなく、「お困りのことはないですか？」とよく立ち寄って下さっていました。頻りに顔を出していただけると、気にかけて下さってるのが伝わるので、こちらからも相談しやすいです。



特別養護老人ホーム 白楽荘

## 一元管理ができるようになり、計画的な設備投資が可能に。

福井キヤノンから導入させていただいたソリューション。導入後、特別養護老人ホーム 白楽荘 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:** 松本さんが作って下さった一覧をもとに、老朽化した機器を計画的に入れ替えることができるようになりました。システム管理者がいなくても管理が簡単に行えるようになり、機器が壊れて業務が滞ったり、急な出費になることもほとんどなくなったので、とても助かっています。

### Q: 導入後、お困りのことはございますか？

**A:** 困っていることは、いつでも相談しているので、特にありません。今もいろいろご提案いただいているところです。

### Q: 今後、“もっとこうして欲しい”というご要望はありますか？

**A:** 困ったときには、いつも相談させてもらってるのですが、ソリューションについては詳しくないので、こちらの相談事以外でも様々な最新情報を提供して欲しいです。



施設長 川崎 郁子 様

#### 特別養護老人ホーム 白楽荘 様の目指されているビジョン

#### 「住み慣れた場所で最後まで自分らしく」を支援したい

高齢化のピークを目前に、医療・介護・予防・住まい・生活支援を一体的に提供する「地域包括ケアシステム」構築に向けた模索がはじまっています。しかしこれは、発足以来、当法人が取り組んできた目標でもあります。当初より診療所を併設、現在は託児所に加え、在宅継続のための配食サービス、介護予防のための出張教室やサロン開催なども行っています。住み慣れたこのまちでの暮らしを支えるために、永年培ってきたノウハウと専門性を活かし、地域に寄り添った事業を展開してまいります。

#### 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

サポート面以外にも、情報セキュリティ対策や業務システムなども、中長期的な提案として段階的に導入いただいております。トータルサポートさせていただきます。お客様を通し、利用者の皆様、地域の方々への安心のご提供につながるよう、「まずは、お客様目線」をモットーに、最適な提案を心がけています。S&S A チーム チーフ 松本千恵 S&S ZERO Next リーダー 白崎泰磨



取材日：2016年11月11日