

ご家族の安心につながるホームページ作成

2023 年 03 月 07 日 | 株式会社介護センター虹



奈良県内で長く介護事業に従事してきた高田さんは、2008 年 11 月に会社設立、2009 年 1 月に奈良県北葛城郡王寺町の JR 畠田駅前に介護センター虹をオープン。以降、この地域で介護を必要とする利用者にデイサービスや訪問介護などを提供してきました。地域における介護の需要は高く、多くの方に興味を持ってもらっていますが、ホームページがなかったためネットに慣れている方への情報提供が課題となっていました。そこへ信用金庫の渉外担当者から提案があり、ホームページ作成に一緒に取り組み、成果につながっています。

【課題】利用者のご家族を安心させたい



代表取締役：高田佳美さん

高田さん 「他の事業者も同じでしょうが、コロナ禍において売上の数字が読めないところがあります。クラスターが出ると休まざるを得ないので、その場合売り上げが下がってきます。そうした不安定なところはありますが、一方で、地域で介護を必要とする人は多く、常にサービスの提供が不足している状況です。

新たな利用者さんも増えていますが、常に人手不足のため、社長である私もプレーヤーとして働いており、長らくホームページも作っていませんでした。介護施設を利用するにあたって、利用者さんのご家族はいろいろと情報収集をします。私たちも紙のパンフレットは用意しているのですが、多くのご家族はネットで調べものをするのに慣れている世代なので、ホームページでの情報提供もしたいと考えていました。」

【導入】信用金庫と一緒にホームページ作成



高田さん 「ホームページを作りたいと思っても、どのように作れば良いのか分からなかったのですが、そんな折に、奈良中央信用金庫の中川さんから、ホームページ作成の提案を受けました。」

中川さん 「当金庫で2021年から導入しているBig Advanceでは、ビジネスマッチングの機能もありますが、ホームページ作成機能もあります。金庫のお客様の中には、これまでにホームページを作られていない事業者もいらっしゃる、もったいないと感じていました。以前であれば、ホームページ作成業者を紹介するくらいしかしておらず、まとまった費用を伴う投資として提案するものだったホームページ作成が、Big Advance ならばもっと安いので、積極的にお勧めできるようになりました。」

高田さん 「中川さんが一緒に作ってくれて、とても上手に作ってもらえたと感じています。」

【効果】楽しそうですね！という声をいただく



高田さん 「できあがったホームページを他事業所のケアマネージャーさんや家族、知人の方が見てくれて、いいホームページができたね、と言ってもらいました。」

また、利用者さんのご家族からも、アットホームなデイサービスですね、などと言っていてくださいます。ホームページから私たちのサービスの雰囲気が伝わって、安心していただくことができているようです。ホームページを見ました、といった新たなお問い合わせも頂いており、ホームページを作成した効果を実感しています。」

【展望】人材確保について



高田さん 「ただし、今はコロナ禍における対応で職員が足りておらず、ホームページを更新する作業に時間を割けていません。」

求人への応募が少なく派遣会社の方にもお願いしていますが、仕事を覚えたころに派遣契約期間の満了を迎える、あるいは時給が高い他社に移ってしまうなど、体制が上手く回らないこともあります。人材を確保するためには、賃金を上げる必要もありますが、介護事業の報酬は国で定めているので、職員の賃金を上げることがなかなかできません。

コロナ禍において、家族の訪問もなくお年寄りだけで暮らしていて、病気に罹る、あるいは自宅で転倒して怪我をする人も増えています。訪問介護の依頼は多くあるのですが、人材不足でサービスを提供できないという問題もあります。

会計処理や介護報酬に関して提出する書類の作成・提出など、事務作業に追われているので、IT活用によって生産性を高めることもやっていきたいと思います。ITプラットフォームのツールを活用して、事務担当者が専門家などに直接相談することで、分かりやすく簡単に教えてもらえれば、改善ができていくのではないかと思います。」

社名：株式会社介護センター虹

HP：<https://www.big-advance.site/s/192/1247>

事業内容：老人福祉・介護事業

所在地：奈良県北葛城郡王寺町王寺 2-7-7 ディアレスト

王寺 1 号室

設立：2008 年

代表：高田 佳美



ここからアプリの事例ページはこちら

【支援者】お客様に信用金庫のファンになってもらう

中川さん 「信用金庫としてお金を貸すのは第一の仕事ではありますが、お客様との関係を作って提案していくことが大事だと考えています。僕は日常的に Instagram などのアプリを利用していますが、社長はそういったアプリを知らないこともあります。

コミュニケーションツールや、ホームページ作成、Google ビジネスプロフィール（マイビジネス）など、僕らが知っているツールを紹介するというのは、比較的簡単にできる支援です。今回実施した支援も、そのひとつでした。



Big Advance をお客様に紹介していくにあたっては、個人向けにビジネスをされているお客様へ、「一緒に作るのでやりましょう！」という声掛けをしていく、という方針がありました。実際にそのようなお声掛けをしていく中で、お客様には安心して活用いただいています。支店内に Big Advance についてよく調べて知っている先輩がいて、そこから他の職員に教えてくれる環境があったのが、自分にとっては良かったです。

知識を得るという観点では、「ここからアプリ」の IT 支援力アップミニ講座に掲載されているホームページ作成に関する動画も、とても参考になります。中小機構の IT プラットフォームは、今後も上手く活用しながら支援していきたいと考えています。

また、こちらがお勧めしたい商品やサービスをお客様に押し付けるようにならないように、注意も必要だと考えています。当金庫では、お客様に Big Advance を活用していただくにあたり、使い続けていらっしゃるかどうか（アクティブユーザーかどうか）を重要視しています。あまり活用ができていないお客様には、費用が無駄になってしまうので、無理に契約を継続せずに途中でやめていただくことも提案します。

上司からは『(当金庫の) ファンを作れ』ということを言われていますが、このような支援をすることで、お客様に喜んでもらいたいと思っています。お客様に当金庫を好きになってもらって、それが結果的に融資のご利用にもつながったら、と考えています。」

■支援者

奈良中央信用金庫

畠田支店 渉外課 中川雄登さん