

# 稼働率・サービス改善 1日集中講座！

■新規事業の立ち上げ・既存事業の立て直し

天晴れ介護サービス総合教育研究所 株式会社  
代表取締役 榊原 宏昌

## プロフィール

昭和52年、愛知県生まれ 介護福祉士、介護支援専門員  
京都大学経済学部卒業後、平成12年、特別養護老人ホームに介護職として勤務  
社会福祉法人、医療法人にて、生活相談員、グループホーム、居宅ケアマネジャー、  
有料老人ホーム、小規模多機能等の管理者、新規開設、法人本部の仕事に携わる  
15年間の現場経験を経て、平成27年4月「介護現場をよくする研究・活動」を目的として独立



著書、雑誌連載多数。講演、コンサルティングは年間300回を超える

4児の父、趣味はクラシック音楽

ブログ、facebookはほぼ毎日更新中、日刊・週刊のメールマガジンを配信

Zoomセミナー、動画講座、YouTubeでも配信中、13年目になる「介護の読書会」主催

天晴れ介護サービス総合教育研究所 <https://www.appare-kaigo.com/> 「天晴れ介護」で検索

- HMS介護事業コンサルタント ■C-MAS介護事業経営研究会スペシャリスト
- 全国有料老人ホーム協会 研修委員 ■日本福祉大学 社会福祉総合研修センター 兼任講師
- 稲沢市介護保険事業計画策定委員会、地域包括支援センター運営協議会、地域密着型サービス運営委員会委員
- 出版実績：日総研出版、中央法規出版、ナツメ社、メディカ出版、その他多数
- 平成20年第21回GEヘルスケア・エッセイ大賞にてアーリー・ヘルス賞を受賞
- 榊原宏昌メールアドレス sakakibara1024@gmail.com



# 本日の内容

1. はじめに
2. 稼働率改善 5 つのステップ
3. どのサービス種別においても重要な「〇〇ケア」
4. サービスの特徴をどのように考えるか？
5. 施設系／多機能系／通所系／訪問系／居宅
6. 稼働率改善の取り組みのまとめ

# 本日の内容

1. はじめに
2. 稼働率改善 5 つのステップ
3. どのサービス種別においても重要な「〇〇ケア」
4. サービスの特徴をどのように考えるか？
5. 施設系／多機能系／通所系／訪問系／居宅
6. 稼働率改善の取り組みのまとめ

# 2040年の介護

2018年5月22日 日本経済新聞より

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

# 介護事業の倒産

## ■「販売不振」（業績不振）が増加

原因別では販売不振（売上不振）の81件（前年比28.5%増、前年63件）が最多。次いで、「事業上の失敗」（同57.8%減、同19件）と「既往のシワ寄せ（赤字累積）」（同±0%、同8件）が各8件。「運転資金の欠乏」が6件（同20.0%増、同5件）で続く。（東京商工リサーチ）

## ■赤字の背景

稼働率減、報酬減、人手不足、人件費増、競合の状況（新規参入も）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

# とある老健の事例より

## ■状況

- ・利用者減、職員減の悪循環
- ・入所、通所ともに同じ状況（入所7割、通所6割）

## ■第1ステージ

- ・ステップ1：今の職員数で受け入れ可能な最大限まで利用者増を図る
- ・ステップ2：利用者増と職員増を同時並行で行う
- ・ステップ3：現行の加算型のまま、満床までもっていく

## ■第2ステージ

- ・強化型へ（施設・法人の一体的運営、家族支援、リハ強化等）

## ■第3ステージ

- ・超強化型へ

# 検討する順番

1. 稼働
2. 人員
3. 加算、要介護度
4. 経費

## コンサルティングで提供しているもの①

そもそも利益は出ない...  
広報は苦手...

安定した稼働と利益  
をもたらす  
広報&管理

介護事業の  
永続的な成功  
経営と現場

いい職員は来ない  
そもそも人が集まらない

職員確保(人を選べる)  
定着・成長をもたらす  
体制・取組

事故が起きなければいい  
実地指導来られたらどうしよう...

利用者に選ばれ、  
職員もやりがいを持てる現場づくり  
いつ実地指導が来ても大丈夫!

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

11

## コンサルティングで提供しているもの②

「数字」  
目標値が明確でない  
どの数字を見てよいのか?

フォーマットと数字の定義  
現在地と目的地の明確化  
経営と現場で共有する仕組み

稼働率  
さらなる向上  
と安定

1年間

「広報」  
広報はやったことがない  
そもそも嫌

基本マニュアル  
広報計画立案(通常業務化)  
→誰でも最初は初心者!

「ウリ」  
ウリがない

まずは、現在の特徴で戦う手法  
効果的な説明方法&ツール(動画広報も)  
新たな差別化の構築

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

12

# 稼働率が低迷しているところの特徴

- 入院等で減るから、と言う（減る分は想定して考える）
- 断っている、渋る
- 内部の都合が優先されている（内向きの発想）
- 内部、外部のコミュニケーションが不足
- 現状・目標についての数値が明確でなく、共有されていない
- 現場（管理者）任せ、現場のせいになっている
- 仕事に対する熱意が不足している
- サービスの内容がよくない、ニーズにあった差別化ができていない  
分りにくい、明確に示せていない
- 稼働率を向上させる意思がない（希薄）、行動をしていない（不足）  
スピードが遅い（サービスが良ければよいと思っている）
- 人員配置等の体制が不十分

# 本日の内容

1. はじめに

## 2. 稼働率改善5つのステップ

3. どのサービス種別においても重要な「〇〇ケア」

4. サービスの特徴をどのように考えるか？

5. 施設系／多機能系／通所系／訪問系／居宅

6. 稼働率改善の取り組みのまとめ

# 稼働率改善5つのステップ！

1. 現在地と目標値を共有するためのフォーマット
2. 基本マニュアルとレクチャー
3. 広報計画・記録・効果測定するフォーマット
4. 特徴の示し方、チラシ、ニュース等の文例と作り方
5. 動画広報のフォーマット

## 1. 数値管理( 現在地と目標値)

登録者数	
プラス要因合計	
うち新規	
うち再開(退院含む)	
うち増回	
マイナス要因合計	
うち入院	
うち中長期休み	
うち終了	
純増	
1日平均	
短時間割合	
1人当り単価	
1回当り単価	
月次売上	
月次利益(人員は稼働相当にしている)	



# 1. 数値管理( 現在地と目標値)

## ■入所系

入所者数（増減）／待機者数／（老健）回転率、在宅復帰率

## ■多機能系

登録者数（増減）／介護度／要支援者数／  
通い、泊まり、訪問数

## ■訪問系

登録者数（増減）／職員1人あたりの訪問件数（日）／  
時間区分／身体・生活

## ■居宅介護支援

登録者数（増減）／ケアマネジャー1人あたり登録者数／  
要支援者数／（自法人紹介率）

# 2. 基本マニュアル

## ■広報活動とは？

- ①病院の地域連携室、居宅介護支援事業所  
地域包括支援センターへ施設・事業所の紹介、広報
- ②内部広報
- ③各事業所の小学校区を目安に1件1件回って紹介
- ④各種会合、勉強会への参加（主催するのも有効）
- ⑤ホームページ・ブログ・SNS・取材記事
- ⑥日常業務の中での広報

## 2. 基本マニュアル

### ■なぜ、広報活動なのか？

- よいサービスを行っていても  
知ってもらわないと利用（紹介）してもらえない
- 定員は市町村・都道府県より指定を受けた社会資源だという認識
- 利用者がいないと、リハビリや介護のスキルも磨かれない
- 当然、稼働率向上に従って職員数・体制も強化する
- 当然、事業所の収支も重要（事業が継続する条件）

## 2. 基本マニュアル

### ■信頼関係があれば、利用者を紹介してもらえる！？

#### ◎信頼関係とは何か？

- 相手の将来の行動に対する期待、安心感がある関係
- お互いのことをよく知っていて、  
思いやりあるコミュニケーションがとれる関係

#### ◎まずは知ってもらうこと、そして相手を知ること

- ◎どんなに小さくてもよいから**仕事を一緒に行く**ことが  
一番の広報活動！
- 広報とは**関係づくりの活動一般を指す**と考える。

## 2. 基本マニュアル

⑩ケアマネジャー、MSW 向けの広報

1. 知ってもらう	→訪問する
2. サービスを理解してもらう	→内容、効果、料金等説明する、チラシ
3. 覚えてもらう	→繰り返し訪問、内容が印象的
4. 対象者がいないか考えてもらう	→事例を出す、問いかける
5. 必要な時に思い出してもらう	→繰り返し訪問、事例
6. 必要な時に調べてもらう	→チラシ、ホームページ等
7. 利用者、家族に紹介してもらう	→チラシ等が分かりやすい、信頼感
8. 利用者、家族に説明してもらう	→チラシ等が分かりやすい
9. 事業所に相談してもらう	→信頼感、窓口が明確、前向き
10. 体験利用等をしてもらう	→体験利用がしやすい、成約率高い
11. 利用を決めてもらう (利用者)	→関わり、サービス内容、環境、接遇

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

21

## 2. 基本マニュアル

NG例	改善例
1. 無愛想	→笑顔で礼儀正しく、服装等にも注意
2. 名刺を雑に扱う	→すぐにしまわない、胸の高さで扱う、ヨレヨレ×
3. 話が長い	→1~2分で要点を、詰め込み×、まずは挨拶程度
4. 忙しいのに気付かない	→忙しそうならすぐに帰る、改めて来ます
5. 終業時間ギリギリの訪問	→9:30~12:00前、13:00~17:00前
6. 資料が毎回同じ	→ニュース等の新しい情報、特色を示す
7. 特色が分からない	→特色 (取り組み、効果)、他と同じ内容は△
8. 質問にいい加減に答える	→答えられないことは悪くない、後日回答でOK

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

22

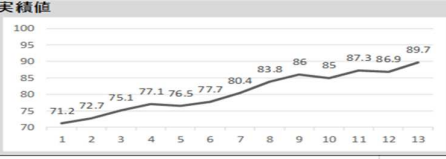
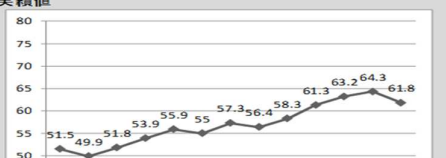
# 広報・営業活動をやってみて

- ・地域資源（他社等）の存在と内容を知ることができた
- ・「満員なんですよね？」「以前断られたのでダメだと思ってました」  
「認知症の方には合わないんですよね？」などの思い込みが強いことが分かった
- ・地域資源（他社等）の困りごと、都合が分かった
- ・自社のウリを見直すことにつながった（なければ作ろうと思うようになった）
- ・受け入れ態勢（相談から利用までの期間が長い等）について改善できた
- ・ちょうど〇〇を探していたんです！というタイミングに訪問することもしばしば

23

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

## 3. 広報計画

営業管理表		事業所名	管理者名	作成 平成30年12月28日 更新 令和1年10月25日 ○:面談予定 ●:面談完了 F:FAX E:済 T:TEL I:済													
目標・実績																	
■入所		12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月			
実績値		71.2	72.7	75.1	77.1	76.5	77.7	80.4	83.8	86	85	87.3	86.9	89.7			
		入居者実績(月平均)															
		増減(+○, -○)	+19,-16	+11,-7	入所+7.4 SS+10-10	入所+2.1 SS+15-13	入所+6.7 SS+20-19	入所+2.2 SS+8-6	入所+5.1 SS+6-6	入所+4.5 SS+7-7	...	...	...	...			
		平均要介護度	2.8	2.7	2.6	2.6	2.8	2.7	2.7	2.8	2.8	2.8	2.8	2.8			
		職員常勤換算	34.9	34.9	34.2	35.2	38.8	38.8	37.6	37.4	38.4	39.4	38.2	38.2	38.5		
		利益	-374万	-366万	-251万	-163万	-246万	-230万	-208万	-132万	-67万	8万	166万	180万	214万		
■通所リハ		12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月			
実績値		151	157	160	161	160	169	168	164	165	176	179	187	195			
		登録実績															
		増減(+○, -○)	-	+8,-2	+8,-5	+5,-4	+8,-1	+6,-1	+10,-3	+4,-10	+7,-1	+7,-5	+6,-2	+10,-2	+4,-3		
		1日利用者平均(1単位ごとでも可)	51.5	49.9	51.8	53.9	55.9	55	57.3	56.4	58.3	61.3	63.2	64.3	61.8		
		平均要介護度	2.1	1.9	2.2	2.1	2.0	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1	2.2	2.2			
		要支援者数	26	22	22	22	23	24	23	23	22	23	23	23			
		職員常勤換算(運転手含む)	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	23			
		利益	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
病院・老健23		事業所名	訪問番号	必要時間	営業担当												
			1		12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
			2		●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
			3		●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
			4		●○	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
			5		●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
			6		○●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
			7		●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
			8		●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
			9		○●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
			10		●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●

24

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

# 3 . 広報計画

病院・老健23	事業所名	訪問番号	必要時間 営業担当	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
		1			●●	●●	●●	●●	●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
		2			●●	●●	●●	●●	●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
		3			●○	●●	●●	●●	●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
		4			●●	●●	●●	●●	●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
		5			○●	●●	●●	●●	●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
		6			●●	●●	●●	●●	●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
		7			●●	●●	●●	●●	●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
		8			●●	●●	●●	●●	●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
		9			○●	●●	●●	●●	●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
		10			●●	●●	●●	●●	●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
		11			●●	●●	●●	●●	●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
		12			●○	●●	●●	●●	●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
		13			●●	●●	●●	●●	●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
		14			○●	●●	●●	●●	●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
		15			●○	●●	●●	●●	●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
		16			●○	●●	●●	●●	●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
		17			●●	●●	●●	●●	●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
		18			●●	●●	●●	●●	●	●●	●-	--	●-	--			○-
		19			●●	●●	●●	●●	●	●●	●-	--	●-	--			○-
		20			○●	●●	●●	●●	●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
		21			●●	●●	●●	●●	●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
		22			●●	●●	●●	●●	●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
		23			●●	●●	●●	●●	●	●●	●-	--	●-	--			○-

# 3 . 広報計画

- 何を、何回（頻度）行うかを決めて、やり切る
- 広報トークについて再検討する（基本説明、FAQ、事例等）
- 法人内の資源もフル活用する（連携、紹介ルート）
- 訪問活動ができない時の代替案も考えておく
- 行動の管理をする、上司部下で一緒に行く  
共有+ねぎらい+改善

# 3 . 広報記録( 事業所への広報)

- ・ 応対者、広報の内容、応対の印象など書き残す
- ・ 目指すは、事業所の個別ケア！

事業所営業一覧

評価	事業所名	地域	管理者名	職員	紹介利用者等	備考	経過											
							日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )
1							日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )		
							行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回
2							日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )		
							行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回
3							日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )		
							行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回
4							日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )		
							行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回
5							日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )	日付( )		
							行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回

# 3 . 数値管理( プロセス・結果)

直接広報件数(訪問)	
直接広報件数(ついで・電話・会議等)	
間接広報件数(手紙・FAX・ブログ等)	
相談・問い合わせ件数	
面談・見学・体験件数	
保留(新規)	
保留(累積)	
保留へのアプローチ	
新規件数	

# 数字で記録し把握することの重要性

- 数字で記録し、数字で共有し、数字で考えて、数字を作る行動をする
- 現在地と目標値が明確になる
- 数字（具体的な結果）に責任を持つ
- その数字を関係者全員で共有する
- 数字から行動や考え方が見える  
よって、考えられる解決策も変わる
- 得たい結果（目標）と行動が一致しているかが点検できる
- これらの数字は指導者とも共有する  
共有しないと、適切な指導を受けられない

## 4. 特徴の示し方

- 改めて「**基本情報**」を確認する  
（※営業日、時間、専門職、併設サービス、年齢層など）
- 「**特徴**」を3つあげてみる  
（※ニーズに合った差別化、他社サービスとの比較）
- 「**特徴**」を示す「**事例**」をあげる
- 「**事例**」は「**困りごと**」「**サービス**」「**結果**」「**利用者の声**」
- 「**FAQ**」も作ってみる

# 4. チラシ&ニュース



## デイサービス 無料体験のご案内

送迎・健康チェック・入浴・レクリエーション・昼食・入浴等の1日のスケジュールを無料で体験していただきます。

サービスの日	サービス内容	費用
9:00~	送迎	2,224円/月
9:30~	健康チェック	4,356円/月
10:00~	体操、レクリエーション 機能訓練訓練	794円/日
12:00~	昼食	924円/日
13:00~	入浴	1,058円/日
14:00~	レクリエーション	1,189円/日
15:30~	おやつ	1,321円/日
16:00~	ご自宅までのお送り	

※入浴代は1回につき50円です

<営業時間> 9:00~16:00 <営業日> 月~金曜日 <休業日> 日曜日・年末年始  
<実施地域> 江東区豊洲周辺

# 4. チラシ&ニュース

## 整形外科医が考案した 高齢者専用のリハビリ体操で

みんなで楽しく安全に!

## 寝たきりにならない体をつくる リハビリデイサービスです!

無料体験会開催日  
2013年12月 2日(水) 3日(木) 4日(金) 5日(土) 6日(日)  
9日(水) 10日(木) 11日(金) 12日(土) 13日(日)  
随時予約受付中  
(土・日、夜間を除く)

当施設の創業者でもある医学博士・整形外科医 宮田卓爾  
育成による7つの機能訓練プログラムを基とした健存式  
A.D.I.サポートプログラムをリハビリメニューに取り入れ、  
高齢者の方がいつまでも自立した日常生活ができるように  
行なうとする加齢適応のリハビリデイサービスです。

施設内見学  
※正式ご利用に関しては  
介護保険をお持ちで、  
要支援、要介護の認定を  
受けておられる方が  
ご利用いただける施設です。  
要支援1・2  
要介護1・2・3・4・5  
介護保険の認定を受けて

一日のながれ

午前の部	午後の部
9:00~12:05	13:00~16:05

※午前と午後とも同じ内容です。 ※お食事と入浴サービスの提供はございません。

送迎 バイタルチェック 運動プログラム 物療・休憩 送迎

バイタルチェック  
血圧・脈拍・体温  
などをチェック

運動プログラム  
マシンを使わない運動プログラムが  
開発された独自の運動プログラムを  
ご利用者様の状態(疾患)にあわせて  
専属トレーナーがサポートします。

物療・休憩  
運動後のリラクゼーション  
として、物療(カラーボールの中  
お茶を飲んで休憩して  
頂きます。

利用者様の声

以前はよく転倒し、骨折していましたが、  
健康に通ってリハビリ体操を継続してからは  
スタッフさんの支えや指導のおかげで  
転倒の危険性がなくなりました。  
(要支援1 73歳 男性)

健康のレベルは体操で  
普段受けない「部分」を  
動かすので、体が軽くなり  
日常の動作が楽になりました。  
(要支援2 73歳 男性)

何かにつつまらぬで立ち上れませんが  
健康に通ってリハビリ体操の中で  
練習しているので、スムーズに立ち上れるよう  
になりました。  
(要支援1 77歳 女性)

こんな方にお勧めします!!

- リハビリ施設の退所後や病院から退院後のリハビリを継続したい方
- 医師から適切な運動をすすめられている方
- 日常生活動作に不調や不安を抱えている方
- 自分にあった運動をどのようにしたらいいかわからない方
- 自分でできることを増やして寝たきりになりたくない方
- 生活習慣を改善したい方
- 転倒することが不安で、外出できない方
- 社会交流の場を増やしたい方
- 一日のデイサービスは長くは行かない方

ご質問やご利用に関するご相談などお気軽にお問合せください。

ご自身ご希望や自身の状態にあわせて、  
宮田医師のもとで研修を受けた  
専属トレーナーがそれぞれの方に合わせた  
機能訓練をご提案します。体力に  
自信のない方、運動が不安な方でも  
楽しく安全に安心してご利用いただけます。



## 4. 特徴の示し方

- 医療依存度が高い方の受け入れ（一覧表）
- 科学的介護
- 感染対策
- 家族支援
- 個別ケア
- 食事、アクティビティ

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

33

## 4. チラシ&ニュース

**通所リハビリニュース** Vol. 9  
2020年3月号

**メンテナンス**  
新型コロナウイルス感染対策で、ご迷惑をおかけしています。  
新型コロナウイルス感染対策の一環として、通所ご利用者さまに送迎前に検温していただき、37度5分以上ある方は通所のご利用を見合わせさせていただいております。その際にはケアマネジャーの皆様方にもご連絡を差し上げ、その後の対応のお熱いをさせていただくことになり、ご迷惑をおかけして申し訳ありません。早期に解決して通所通りのご利用が再開できることを願うばかりです。

**3月情報**  
3月の『健康倶楽部』のご案内  
毎月3回開催しております『健康倶楽部』について今月の予定をご紹介します。  
『健康倶楽部』は通所利用者さまを対象にした、利用者参加型の学習会です。リハ職が担当し病気の事や、介護保険の制度の事、楽談の事などを勉強する会です。  
★3月予定  
・3月12日  
・3月18日 聴察前に  
・3月31日 封書に際  
参加者には先店の600円券をプレゼント!!

**お知らせ**  
お菓子バイキング好評終了  
2月29日(土) 食のイベントとして「チョコフォンデュ」を計画していましたが、コロナウイルス感染の影響を考慮し、急遽、おやつバイキングに変更いたしました。5種類のお菓子を準備し、みなさん好きな物を自分で取って食べていただきました。クリームブリュレは、ケーキ屋さんで食べる本格的な味! 美味しかったです!!  
【連絡先】

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

34

## 5. 動画広報

### ■ 広報動画スライド案

- ・ 基本情報
- ・ 特徴3つ
- ・ 事例①、②（特徴1つに対して1事例も可）
- ・ ご利用にあたって
- ・ 併設サービス
- ・ おわりに

## 動画制作のメリット

1. 通常の広報活動だけでは伝わりきらない、  
まとまった内容となる
2. ケアマネジャー、相談員が利用者・家族へ説明する時に  
使うことができる  
→ケアマネジャー、相談員がサービスの魅力を  
十分に伝えることができない可能性が高いため、  
直接伝えられる手段があることはメリットとなる  
→ただし、こうした使い方自体も広報しないといけない
3. 動画を制作するプロセスで広報力、説明力が向上する

# 稼働率改善5つのステップ！

1. 現在地と目標値を共有するためのフォーマット
2. 基本マニュアルとレクチャー
3. 広報計画・記録・効果測定するフォーマット
4. 特徴の示し方、チラシ、ニュース等の文例と作り方
5. 動画広報のフォーマット

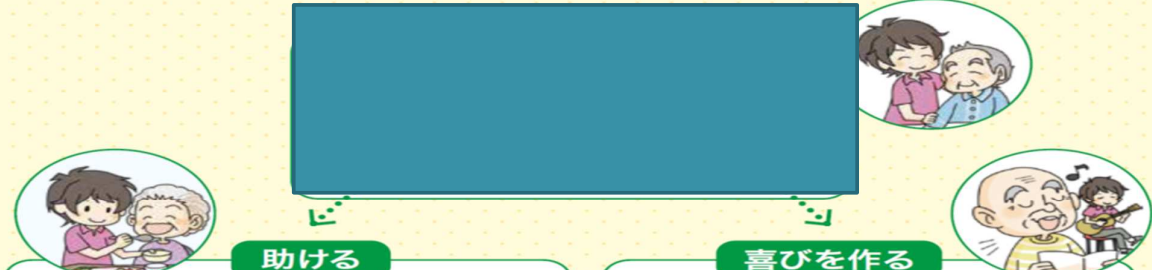
## 本日の内容

1. はじめに
2. 稼働率改善5つのステップ
- 3. どのサービス種別においても重要な「〇〇ケア」**
4. サービスの特徴をどのように考えるか？
5. 施設系／多機能系／通所系／訪問系／居宅
6. 稼働率改善の取り組みのまとめ

# 介護職の仕事とは？

## お年寄りを支える介護職 介護職ってどんなことするの？

お年寄りとは体が衰えると自分の力だけで生活することが難しくなります。介護職はそういった方のサポートをする仕事です。主にお年寄りの日常生活の介護などを行い、その人がその人らしい、イキイキとした生活ができることを目指します。



### 助ける

体の状態などから、お年寄りが日常生活でできないことをできるように助けます。全部やってしまうのではなく、できないところだけを助けて、できたという達成感や満足感を味わってもらうことも必要です。



### 喜びを作る

人はどれだけ年齢を重ねても夢を持ち楽しく過ごしたいもの。介護職は、お年寄りのしたいことをかなえたり、季節を感じる行事などを満喫できるようにすることをして生きがいを作っていきます。

愛知県「介護のお仕事」より 「介護の魅力ネット・あいち」からも閲覧可能

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

# 生活歴・生活習慣の把握

### 生活歴

年代	生活地域	生活歴（住居や家族の変化、職業、思い出・エピソード等）
生まれ	N市	4人兄弟の次男として生まれる
小学生	N市	
中学生	N市	
高等学校	N市	高校、大学と野球部所属、7番レフト
20代	N市	昭和31年〇〇大学経済学部卒業後、〇〇自動車メーカーに就職、総務部で主に経理を担当（当時はワープロが主だった） 昭和33年24歳歳の時に中学球と結婚 昭和34年長男誕生、昭和35年母死亡、昭和36年父死亡
30代	N市	
40代	A市	昭和54年マイホームを建てて（借金と20年ローン）
50代	A市	昭和63年長男結婚（長男夫婦随所に転居）
60代	A市	平成6年専業主婦で退職（38年勤め永年勤続賞）、子会社に再就職し事務関連の仕事 平成11年退職後、知人の誘いで養老所に通い始める
70代	A市	平成23年（77歳）、脳梗塞発症
80代		
90代		
私がしてきた仕事や得意な事など		一日の過ごし方
・〇〇自動車メーカー（総務部で経理の仕事） ・大学時代野球部（7番レフト） ・野球は巨人ファン ・園芸 ・新聞などの時事の話題（特に政治経済の話題が得意）	朝いびき、充実していた頃の過ごし方	病気に負ける前の過ごし方
私の好む話、好まない話 ・好む話 ・野球の話 ・園芸の話 ・新聞などの時事の話題（特に政治経済の話題が得意） ・住宅ローンで建てた家の家を建てたこと ・好まない話 ・人の悪口 ・芸能関連（興味がない）	4:00 起床・朝食 7:00 会社に行く 9:00 仕事 12:00 昼食 15:00 仕事 18:00 帰宅 21:00 夕食・テレビ 23:00 就寝	4:00 起床・朝食 7:00 起床、散歩 朝食、コーヒー 新聞、テレビ 9:00 コーヒー 12:00 朝食 朝食後（園芸） 15:00 コーヒー 18:00 散歩 夕食・晩飯 入浴 テレビ 21:00 就寝 23:00 就寝
その他		

### 生活習慣

項目	現在の状況・以前の状況など
毎日の習慣となっていること	3年前まで愛犬を飼っており、朝晩の散歩が日課だった 犬が死んでからは運動しなくなった
食事の習慣・嗜好	コーヒー好きで、1日に3回はコーヒーを飲んでいた 働いていたころは社野郎によく夜更かしに行っていた
飲酒・喫煙の習慣	酒は1日缶ビール1本程度、夕方に20年前にやめた 今後、吸殻をどうしようか迷っている
排泄の習慣・トイレ様式	もともと便秘気味（2、3日に1度程度） 自宅は和式
お風呂・身だしなみ（湯の温度、お風呂、髪切り、髪をとかす）	少し熱めの湯が好き、入浴時間は短い
おしゃれ・色の好み・装飾	おしゃれにはあまり関心なし
好きな音楽・テレビ・ラジオ	音楽はあまり聴かない、ニュースや野球が好き
（洗濯、掃除、買い物、料理、食事の支度）	妻が行っていた 体中に鈍い物に一部に行く程度
仕事（生活の糧として、社会的役割として）	〇〇自動車メーカーで総務部（主に経理担当） 定年後は子会社で事務の仕事
興味・関心・遊び	ニュース、野球、園芸（市内の養老所、付き合っている知人も多い） 定年後は、夫婦で年1回は泊まり旅行
楽しみものや道具	園芸のマイホームであり、リビングと書斎が気に入る
得意な事／苦手な事	（得意）園芸、新聞などの時事の話題（特に政治経済の話題が得意） （苦手）絵をかくこと
性格・特徴・他人関係など	まじめで温厚、どちらかといえれば内向的。打ち解けるとユーモアが出る。 思いだすことが言えずにストレスをためる
信仰について	なし
私の健康法（例：乾布摩擦など）	なし
記念日の過ごし方（誕生日、結婚記念日等）	誕生日にはいつも長男家族も自宅に来てお祝い 結婚記念日には夫婦で行きつけのレストランへ行っていった
その他	

興味や関心があることに☑を付けてください。

<input type="checkbox"/> 身だしなみ おしゃれ	<input type="checkbox"/> 友達とおしゃべり 遊び	<input type="checkbox"/> 読書	<input type="checkbox"/> 将棋・囲碁・ゲーム	<input type="checkbox"/> 旅行・温泉
<input type="checkbox"/> 掃除・整理整頓	<input type="checkbox"/> 家族・親戚との 関わり	<input type="checkbox"/> 散歩	<input type="checkbox"/> 体操・運動	
<input type="checkbox"/> 料理づくり	<input type="checkbox"/> 異性との交流	<input type="checkbox"/> 書道・習字	<input type="checkbox"/> 散歩	
<input type="checkbox"/> 興味物	<input type="checkbox"/> 温泉旅行へ行く	<input type="checkbox"/> 絵を描く・絵手紙	<input type="checkbox"/> ゴルフ	
<input type="checkbox"/> 家や庭の手入れ	<input type="checkbox"/> ボランティア	<input type="checkbox"/> パソコン・ワープロ	<input type="checkbox"/> ゴルフ などのスポーツ	
<input type="checkbox"/> 洗濯・洗濯物たたみ	<input type="checkbox"/> 地域活動 （町内会等）	<input type="checkbox"/> 写真	<input type="checkbox"/> 野球・相撲観戦	
<input type="checkbox"/> 自転車・車の運転	<input type="checkbox"/> お祭り、宗教活動	<input type="checkbox"/> 映画・観劇・演奏会	<input type="checkbox"/> 読書・雑誌・新聞 パソコン	
<input type="checkbox"/> 電車・バスでの外出	<input type="checkbox"/> 生涯学習	<input type="checkbox"/> お祭り・お花	<input type="checkbox"/> 編み物・針仕事	
<input type="checkbox"/> 孫・子供の世話	<input type="checkbox"/> 自分史・日記	<input type="checkbox"/> 歌を歌う・カラオケ	<input type="checkbox"/> 福祉・園芸	
<input type="checkbox"/> 動物の世話	<input type="checkbox"/> 歴史	<input type="checkbox"/> 音楽を聴く 家庭演奏	<input type="checkbox"/> 黄金を貯う仕事	

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

# 興味・関心チェックシート

別紙様式 2 - 1

## 興味・関心チェックシート

生活行為	している	してみたい	興味がある	生活行為	している	してみたい	興味がある
自分でトイレへ行く				生涯学習・歴史			
一人でお風呂に入る				読書			
自分で服を着る				俳句			
自分で食べる				書道・習字			
歯磨きをする				絵を描く・絵手紙			
身だしなみを整える				パソコン・ワープロ			
好きなときに眠る				写真			
掃除・整理整頓				映画・観劇・演奏会			
料理を作る				お茶・お花			

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

41

# 興味・関心チェックシート

買い物				歌を歌う・カラオケ			
家や庭の手入れ・世話				音楽を聴く・楽器演奏			
洗濯・洗濯物たたみ				将棋・囲碁・麻雀・ゲーム等			
自転車・車の運転				体操・運動			
電車・バスでの外出				散歩			
孫・子供の世話				ゴルフ・グラウンドゴルフ・水泳・テニスなどのスポーツ			
動物の世話				ダンス・踊り			
友達とおしゃべり・遊ぶ				野球・相撲等観戦			
家族・親戚との団らん				競馬・競輪・競艇・パチンコ			
デート・異性との交流				編み物			
居酒屋に行く				針仕事			
ボランティア				畑仕事			
地域活動 (町内会・老人クラブ)				賃金を伴う仕事			
お参り・宗教活動				旅行・温泉			
その他 ( )				その他 ( )			
その他 ( )				その他 ( )			

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

42

# 生活歴・生活習慣の把握と活用

アセスメントを行うものの、情報が現在に偏りがち…

- 以前の情報、要介護状態になる前の暮らしぶりにヒントが多い！
- 障害は治らなくても、以前の生活スタイルを取り戻したい（近づきたい）

- リハビリの目標
- BPSDの緩和
- 地域交流
- インフォーマル資源の活用
- ターミナルケア（人生の最終段階）
- 多職種で共有する共通目標の設定

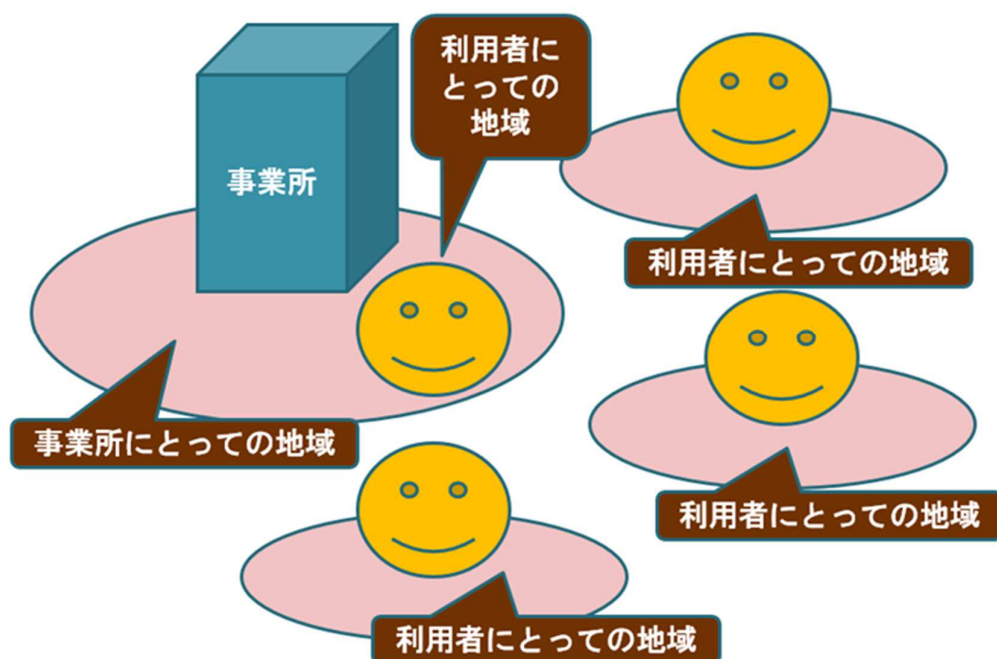
➤ 生活歴・生活習慣の把握の方法

- ◎ 白紙を渡す
- ◎ 記載例も渡す
- ◎ 意義を伝える

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

43

# 地域との連携を考える



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

44

# 生活歴・生活習慣の把握

The screenshot shows the website for ACS (天晴れ介護サービス総合教育研究所). The main navigation bar includes: トップページ, ご挨拶とプロフィール, 事業概要と経営理念, 新着＆関連情報, セミナー情報, 研修企業とコンサルティング, リンク, お問い合わせ. The central content area features a circular diagram with various activity categories: 現場を動かすコンサルティング, 人材採用研修・生協人事考課, 広報収支改善事業計画, 経営と現場をつなぐ事業経営実践, オンライン・コンサルティング, 実践的研修, グループ教育個別ケア多職種連携, 介護現場をよくする研究・活動, 介護施設教育委員会等マニュアル, YouTubeワンポイント講座, 動画研修プログラム, 対人援助スキル組職風土, 社会人組織人教育. Below this, there is a section titled '介護現場をよくする研究・活動について' with video thumbnails and a highlighted box containing the text: '大好評! 『生活歴・生活習慣シート』『主治医への報告書』『居宅介護支援業務管理シート』■編集可能なExcelシートを無料ダウンロード!'. The website URL is https://www.appare-kaigo.com/.

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

45

# 生活歴・生活習慣の把握と活用

## 事業所で活用する時の3つのコツ

1. 声に出して読み合わせをする
2. もっと聞きたい項目を挙げてみる
3. 具体的にどんなケアが考えられるか話し合う

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

46

# 自立とは？

## 1. 精神的自立

(思っていることを伝えることができる、選択することができる)

## 2. 人間関係的自立

(対人関係能力も含めて、他者とコミュニケーションをもち、集団的、社会的生活を送ることができる)

## 3. 身体的自立

(自分の能力を活かした活動と参加ができる)

## 4. IADLの自立

(買い物、調理、掃除、洗濯、金銭管理等ができる、服薬などの健康管理面の自立も含む)

## 5. 労働的自立

(労働を通じて社会とつながる、役割を持って人の役に立つことができる。人から感謝される機会を持つ)

## 6. 趣味活動の自立

(好きなことをすることができる、楽しい時間を過ごすことができる)

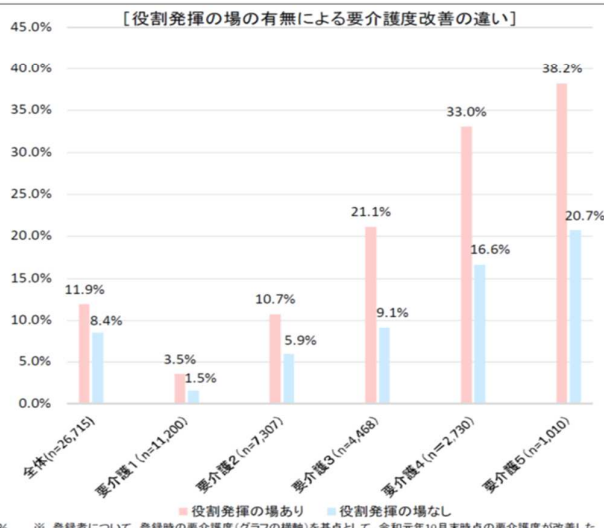
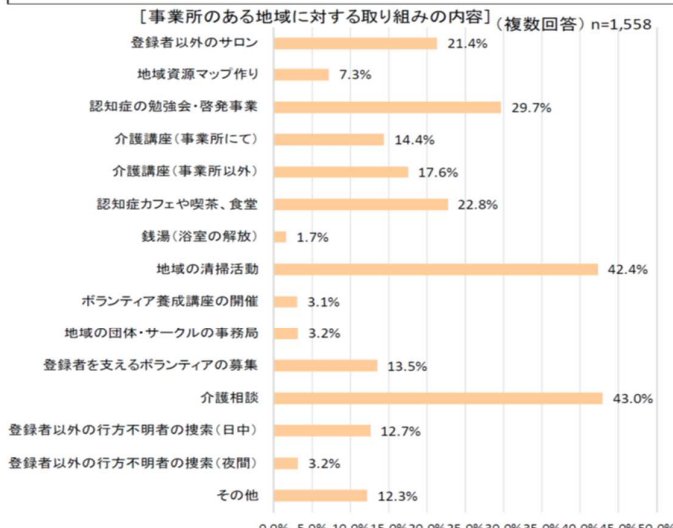
Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

47

# 小規模多機能における取り組み

## 地域への取り組みの内容、役割発揮の場の有無による要介護度改善の違い

- 小規模多機能型居宅介護事業所が主体的に実施している地域への取り組みとしては、「介護相談」、「地域の清掃活動」、「認知症の勉強会・啓発事業」のほか、「認知症カフェや喫茶、食堂」が22.8%、「登録者以外のサロン」が21.4%。
- 事業所・地域で利用者の役割発揮の場がある場合には、無い場合と比較して利用者の要介護度の改善状況が良い傾向となっている。



出典：平成29年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「中重度者を支えるために求められる小規模多機能型居宅介護の役割に関する調査研究事業」(全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会)

出典：令和元年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「小規模多機能型居宅介護における経営の安定性確保や介護人材の確保等に関する調査研究事業」26(全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会)



# 役割・日課を持つことの重要性

項目	具体的活動	目的・効果
掃除	<input checked="" type="checkbox"/> ほうき、雑巾がけ、掃除機 <input checked="" type="checkbox"/> シーツ交換など	<input checked="" type="checkbox"/> 筋力向上、バランス能力向上 <input checked="" type="checkbox"/> 注意力、集中力向上
洗濯	<input checked="" type="checkbox"/> 洗濯機操作、物干し、取り込み <input checked="" type="checkbox"/> 洗濯物たたみなど	<input checked="" type="checkbox"/> できる行為を行うことによる安心感 <input checked="" type="checkbox"/> 懐かしい行為を行うことによる脳の活性化 <input checked="" type="checkbox"/> 身体の活動性の向上
調理	<input checked="" type="checkbox"/> おやつ作り含む <input checked="" type="checkbox"/> 洗う、切る、混ぜる、こねる、煮る、炒める、味見など	<input checked="" type="checkbox"/> 役割を担うことによる意欲向上、自尊心の回復 <input checked="" type="checkbox"/> 仲間づくり、居場所づくり <input checked="" type="checkbox"/> 認知症の進行予防、症状緩和
配膳	<input checked="" type="checkbox"/> 数の把握、取り分けやすい食材 <input checked="" type="checkbox"/> 食器選び、ワゴン、お盆で運ぶ	
後片付け	<input checked="" type="checkbox"/> 下膳、食器洗い、食器拭き	
整容	<input checked="" type="checkbox"/> 洗面、整髪、化粧 <input checked="" type="checkbox"/> 歯磨き、義歯の手入れ、髭剃り	<input checked="" type="checkbox"/> 人に介護してもらう心理的負担軽減 <input checked="" type="checkbox"/> 介護者の介護負担軽減
音楽	<input checked="" type="checkbox"/> 歌う <input checked="" type="checkbox"/> 楽器演奏 <input checked="" type="checkbox"/> 鑑賞	<input checked="" type="checkbox"/> 文字を読む、聞く、発声 <input checked="" type="checkbox"/> 言語障害があっても歌えることがある <input checked="" type="checkbox"/> 思い出話を聞くことによる精神的な安定、回想や会話で意欲向上
外出	<input checked="" type="checkbox"/> 散歩 <input checked="" type="checkbox"/> 喫茶 <input checked="" type="checkbox"/> 買い物 <input checked="" type="checkbox"/> 季節の外出	<input checked="" type="checkbox"/> 身体の活動性の向上 <input checked="" type="checkbox"/> 親しい人との交流を持つことで精神的安定 <input checked="" type="checkbox"/> 季節感を感じて、見当識の維持向上 <input checked="" type="checkbox"/> 思い出話を聞くことによる精神的な安定、回想や会話で意欲向上
町内行事	<input checked="" type="checkbox"/> 祭り、運動会	
子供との交流		<input checked="" type="checkbox"/> 年長者としての役割、意欲向上
その他：新聞・雑誌、会話（言う・聞く・意思疎通）畑、園芸、工作・裁縫、動物の世話 映画鑑賞、ラジオ、書道、書き物		

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

49

# 認知症ケア 6つの方法

## 1. 中核症状に対するケア

これまでできていたことができなくなった本人の気持ちを理解して、不安感や被害感を軽減できるケアを行いましょう。

## 2. 適度な運動・活動

運動と認知機能の低下には密接な関係があります。外出の効果についても再認識しましょう。

## 3. 体調・リスク管理

メンタルケアと体調管理はともに重要です。日常生活における具体的な困りごとについてケアしましょう。

## 4. 会話の機会を持つ

テレビを見ているときと会話をしているときとでは、脳の活性状態に大きな差があると言われています。また話題を大切に、会話を楽しめるようにしましょう。

## 5. 趣味や楽しみの活動

興味や関心のあることに取り組むのは快刺激になります。また、他人と関わることで意欲もわいてきます。

## 6. 役割・日課

毎日やることがあり、人の役に立っている実感は、人の心に安定をもたらします。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

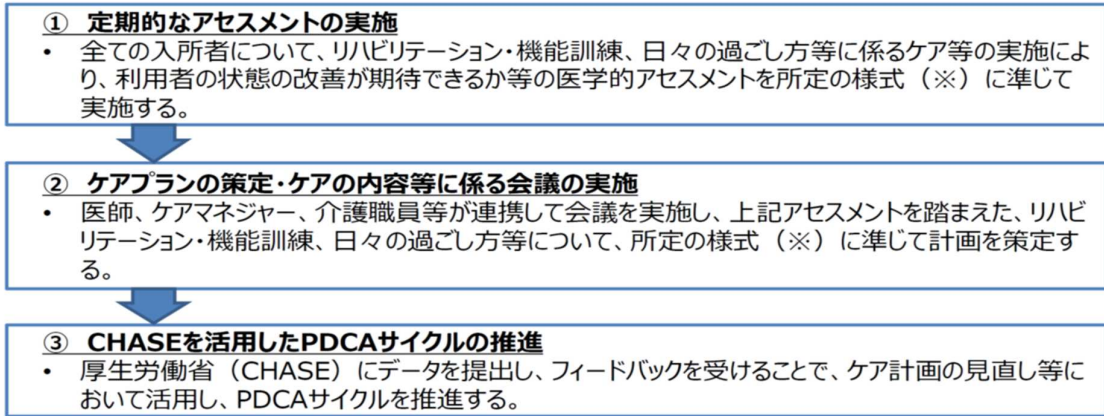
50

# 自立支援促進加算（介護保険施設）

## 寝たきり予防・重度化防止に係る取組に対する評価の新設について

3. (3)①

- 対象サービス：介護老人保健施設、介護老人福祉施設、介護医療院等の施設サービス
- 利用者の尊厳の保持、自立支援・重度化防止の推進、廃用や寝たきりの防止等の観点から、以下の取組を行う。



**※ 様式について**

具体的内容としては、下記を想定。

- ・医学的アセスメント
- ・リハビリテーション・機能訓練の必要性
- ・日々の過ごし方（離床時間、座位保持時間、食事・排せつ・入浴の場所や方法、社会参加的活動等）

117

第196回社会保障審議会介護給付費分科会

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

51

# 自立支援促進加算（介護保険施設）

支援実績

離床・基本動作	ADL 動作	日々の過ごし方等	訓練時間
<ul style="list-style-type: none"> <li>・離床 <input type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし 1日あたり（ ）時間</li> <li>・座位保持 <input type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし 1日あたり（ ）時間 (内訳)     ベッド上（ ）時間     車椅子（ ）時間     普通の椅子（ ）時間     その他（ ）時間</li> <li>・立ち上がり <input type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし 1日あたり（ ）回</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事 (自立・見守り・一部介助・全介助) * <input type="checkbox"/>居室外（普通の椅子） <input type="checkbox"/>居室外（車椅子） <input type="checkbox"/>ベッドサイド <input type="checkbox"/>ベッド上 <input type="checkbox"/>その他 食事時間や嗜好への対応 <input type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>無</li> <li>・排せつ（日中） (自立・見守り・一部介助・全介助) * <input type="checkbox"/>居室外のトイレ <input type="checkbox"/>居室内のトイレ <input type="checkbox"/>ポータブル <input type="checkbox"/>おむつ <input type="checkbox"/>その他 個人の排泄リズムへの対応 <input type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>無</li> <li>・排せつ（夜間） (自立・見守り・一部介助・全介助) * <input type="checkbox"/>居室外のトイレ <input type="checkbox"/>居室内のトイレ <input type="checkbox"/>ポータブル <input type="checkbox"/>おむつ <input type="checkbox"/>その他 個人の排泄リズムへの対応 <input type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>無</li> <li>・入浴 (自立・見守り・一部介助・全介助) * <input type="checkbox"/>大浴槽 <input type="checkbox"/>個人浴槽 <input type="checkbox"/>機械浴槽 <input type="checkbox"/>清拭 1週間あたり（ ）回 マンツーマン入浴ケア <input type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>無</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人の希望の確認 1月あたり（ ）回</li> <li>・外出 1週間あたり（ ）回</li> <li>・居室以外（食堂・デイルームなど）における滞在 1日あたり（ ）時間</li> <li>・趣味・アクティビティ・役割活動 1週間あたり（ ）回</li> <li>・職員の居室訪問 1日あたり（ ）回</li> <li>・職員との会話・声かけ 1日あたり（ ）回</li> <li>・着替えの回数 1週間あたり（ ）回</li> <li>・居場所作りの取組 <input type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>無</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リハビリ専門職による訓練 <input type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし 1週間あたり（ ）時間</li> <li>・看護・介護職による訓練 <input type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし 1週間あたり（ ）時間</li> <li>・その他職種 <input type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし 1週間あたり（ ）時間</li> </ul>

(※ 利用者が実際に日常生活の中で「しているADL動作」について評価して下さい。)

介護保険最新情報Vol.934（令和3年3月16日）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

52

# ケアの基本と個別性への視点

1	食事ケア	食事量
		姿勢
		咀嚼・嚥下状態
		動作の自立・道具
		食事内容・嗜好
2	排泄ケア	排泄物の状態・量・回数
		尿意・便意
		夜間のケア
		動作の自立・道具
		羞恥心への配慮
3	入浴ケア	前後の体調
		全身状態の観察
		湯温、生活習慣
		動作の自立・道具
		羞恥心への配慮

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

53

# コミュニティづくりの例

## ■利用者さん懇談会（月1～2回程度）

- ・小グループで始める  
難しく考えずグループレクの一環として
- ・自己紹介タイムが大事（いかにお互い知らなかったかを知る）
- ・事業所の運営についても意見交換

## ■朝の会（毎日）

- ・利用者さんからの挨拶
- ・お1人ずつ紹介（生活歴や生活習慣交えて、担当より）
- ・新規の方などいたらご紹介
- ・職員も新人さんを紹介
- ・利用者さんの力を借りる（ご家族の力を借りることも）
- ・コミュニティの拠点となっていく

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

54

# 本日の内容

1. はじめに
2. 稼働率改善 5 つのステップ
3. どのサービス種別においても重要な「〇〇ケア」
- 4. サービスの特徴をどのように考えるか？**
5. 施設系／多機能系／通所系／訪問系／居宅
6. 稼働率改善の取り組みのまとめ

# 特徴の示し方

- 医療依存度が高い方の受け入れ（一覧表）
- 科学的介護
- 感染対策
- 家族支援
- 個別ケア
- 食事、アクティビティ

# 医療依存度が高い方の受け入れ

胃ろう・腸ろう	○	喀痰吸引	○
鼻腔栄養	×	インスリン	○
中心静脈栄養（ポート）	○	ペースメーカー	○
末梢点滴	○	血液透析	△
在宅酸素	○	腹膜透析	×
気管切開	○	輸血	△
人工呼吸器	△	褥瘡	○
睡眠時無呼吸症候群(CPAP導入)	○	末期がん	○
導尿	○	MRSA	○
膀胱留置カテーテル	○	疥癬	×
ストマ	○	BPSD（暴力・徘徊等）	△
		ターミナルケア	○

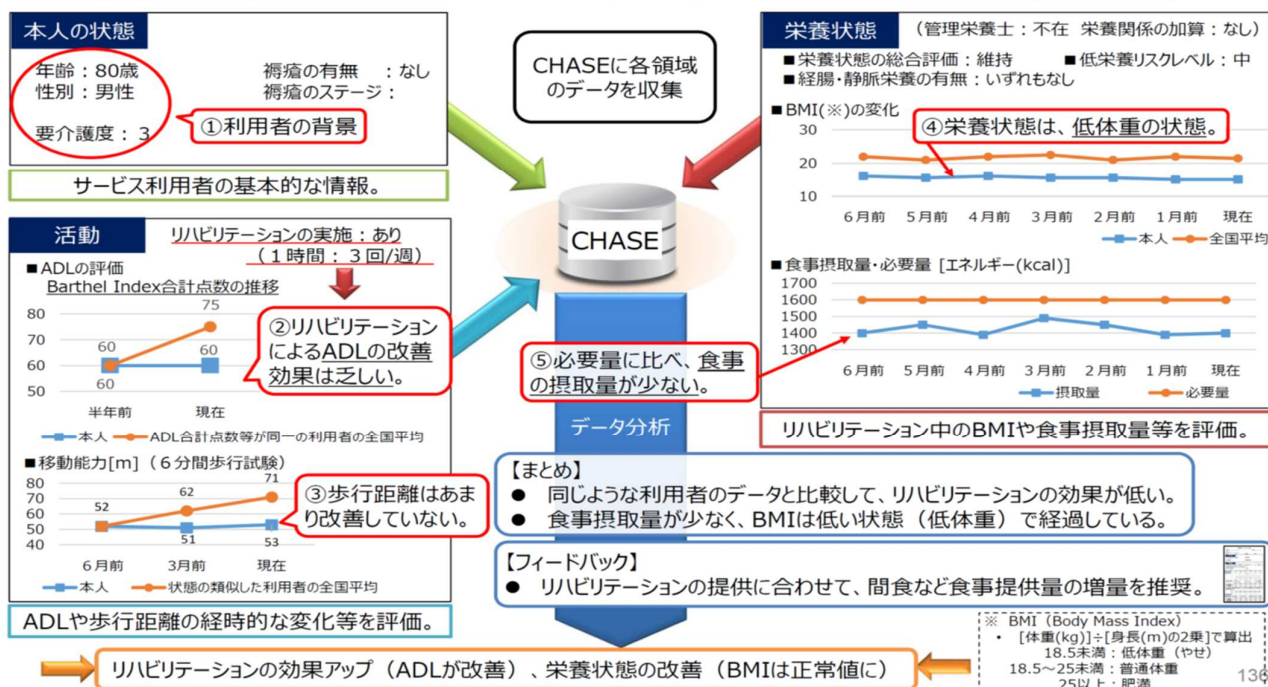
○：対応可能 △：応相談 ×：不可

# 利用者単位のPDCA

個別化された自立支援・科学的介護の推進例（イメージ）

3. (2) ①

例①：リハビリテーションの提供に応じた、最適な栄養の提供について評価（利用者単位）

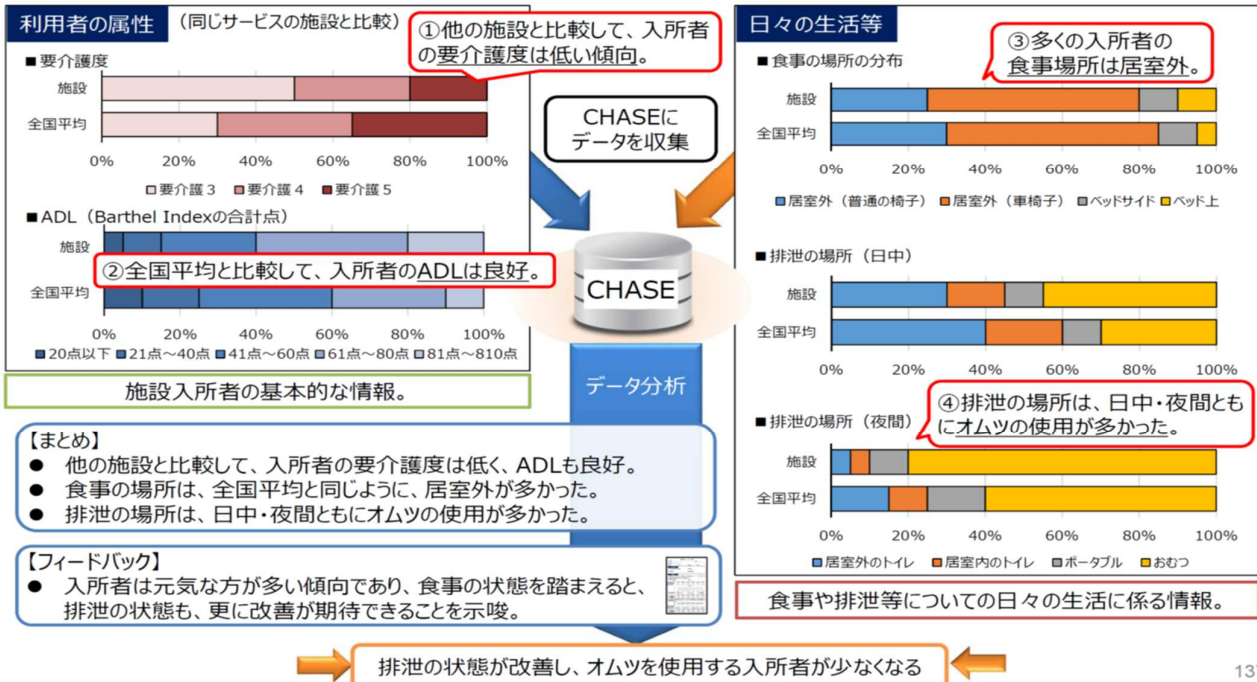


# 事業所単位のPDCA

個別化された自立支援・科学的介護の推進例（イメージ）

3. (2)①

例②：施設入所者の排せつ状態の改善に係る取組の評価（事業所単位）



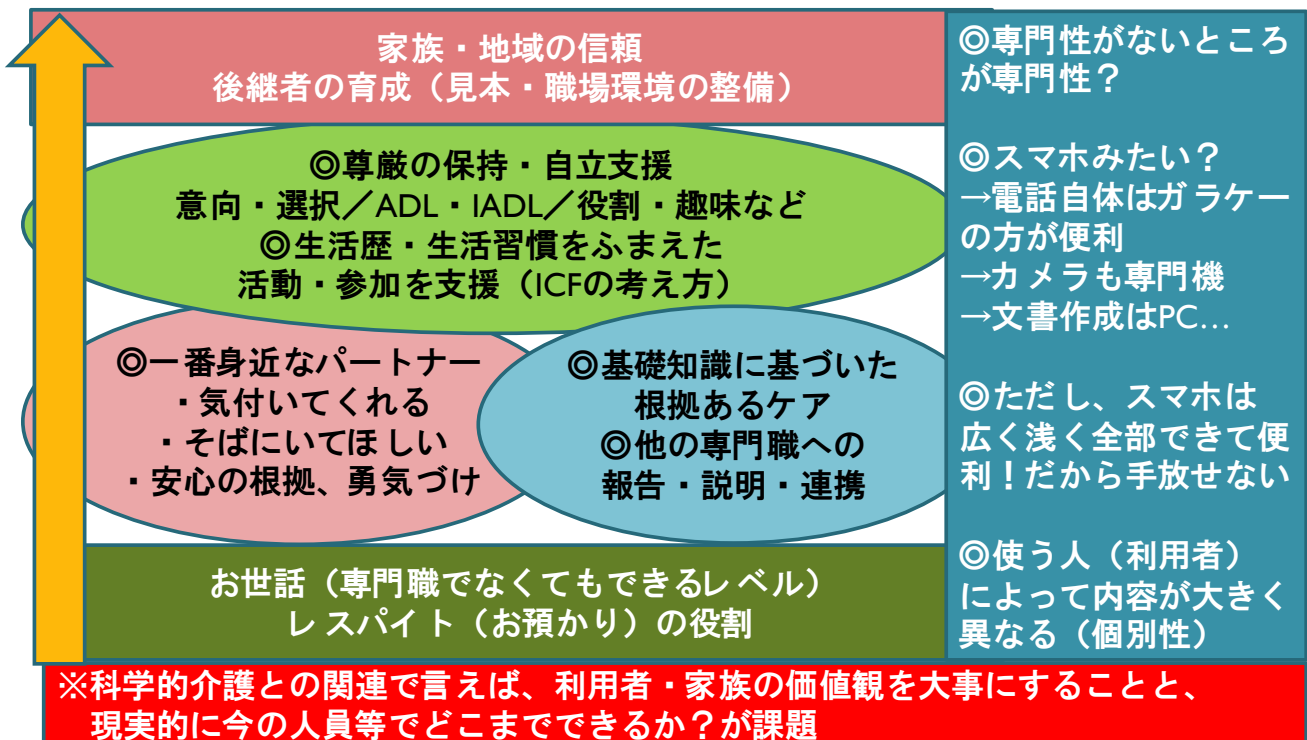
137

第197回社会保障審議会介護給付費分科会

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

59

# 介護の専門性を改めて見直す



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

60

# 感染対策も広報・営業で周知する

## ■入所・通所・訪問

- 利用者、職員ともにマスクの着用
- 物品等の消毒の徹底
- 職員の防護服などの体制

## ■入所・通所

- 施設内等の消毒の徹底
- 送迎中・フロアの換気
- 発熱の基準値と発熱時の対応
- 利用者同士の距離を保つ、アクリル板等の仕切り
- 食事の際の席の工夫、食事時間の二部制

## ■入所

- 面会の制限について（オンライン面会の方法）
- 家族への定期的な報告

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

61

# 合意形成について（老健）

## ・最初の説明

→法人のサービス全般、面談、家族のできること

## ・利用者面談

→利用者の状態をリアルタイムで把握する

## ・生活歴、生活習慣の把握

→「今」だけでなく、自宅で暮らしていた頃の様子も知る

→利用者本人や家族は、自宅での暮らしについてどう考えているか？

## ・家族面談

→家族の面会にあわせて

## ・家族会

→在宅サービス含め知ってもらう、取り組みの報告、制度の説明  
意見を聞く場づくり、家族同士の交流

## ・ベッド管理表と毎日のミーティング

→利用者、家族、介護現場、それぞれの事情

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

62

# 家族面談について、前後の準備も

◎事例から学ぶ

1. 基本情報（年齢、性別、要介護度、入所期間等）
2. 入所前状況（生活歴的なものも含む）
3. 本人の状況と意向
4. 家族の状況と意向
5. 自宅の状況
6. 選択肢（自宅に戻る場合なら安心材料が必要）
7. 逆デイ、逆ショートは有効か？
8. 自宅での生活に戻る阻害要因は？（リスク、BPSD、排泄、家族負担等、問題の共有）
9. どうなったら自宅に戻れるか？（解決策の提案）
10. 次の面談では何を話すか？
  - ・振り返り（前回こんなお話をお聞きしました＆お礼）
  - ・現状報告、意見交換、現状聞き取り
  - ・今回の焦点
  - ・タイミング見ながら、徐々に

→受け身的な姿勢では進まない

→リードする姿勢（もちろん予定どおりには進まないものだが、準備・想定はしておく）  
おせっかい（相手の懐に飛び込む）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

63

# 事業所評価（環境）



山口健太郎、三浦研、石井敏 編著「小規模多機能ホーム読本」（ミネルヴァ書房）より

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

64



# 事業所評価（環境）



山口健太郎、三浦研、石井敏 編著「小規模多機能ホーム読本」（ミネルヴァ書房）より

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

65

# 事業所評価（環境）



山口健太郎、三浦研、石井敏 編著「小規模多機能ホーム読本」（ミネルヴァ書房）より

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

66

# 事業所評価（環境）



山口健太郎、三浦研、石井敏 編著「小規模多機能ホーム読本」（ミネルヴァ書房）より  
Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

67

# 事業所評価（環境）



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

68

## 事業所評価（環境）



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

69

## 事業所評価（環境）



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

70

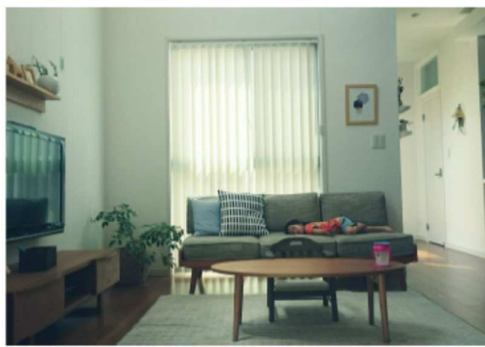
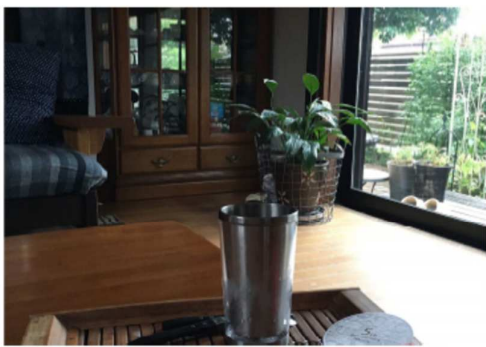
# 事業所評価（環境）



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

71

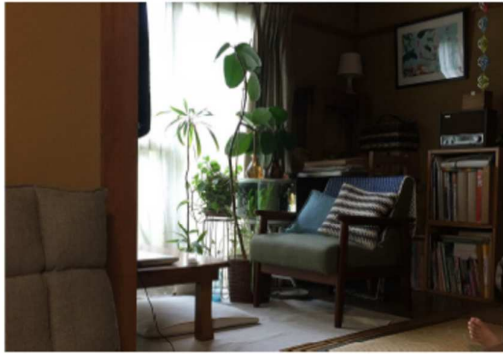
# 事業所評価（環境）



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

72

## 事業所評価（環境）



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

73

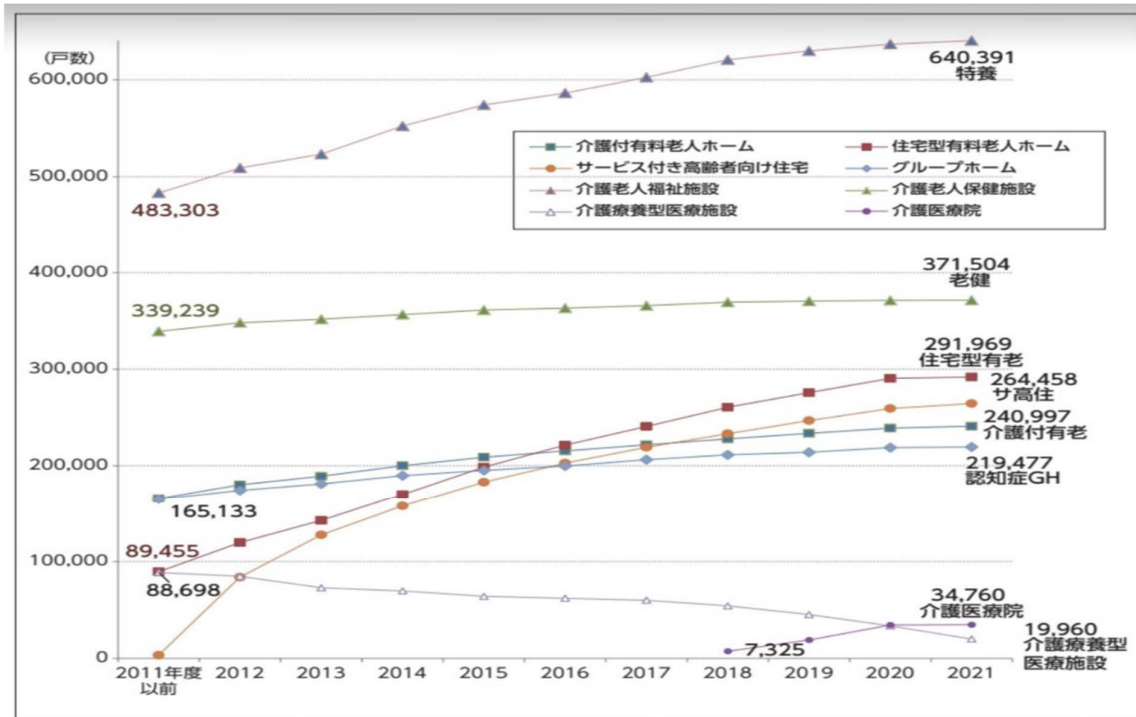
## 本日の内容

1. はじめに
2. 稼働率改善 5 つのステップ
3. どのサービス種別においても重要な「〇〇ケア」
4. サービスの特徴をどのように考えるか？
- 5. 施設系／多機能系／通所系／訪問系／居宅**
6. 稼働率改善の取り組みのまとめ

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

74

# 高齢者住宅、施設の動向



(グラフ) 居室数の推移 (出典=タムラプランニング&オペレーティング。一部、抜粋・編集)

シルバー産業新聞 (2021年10月10日) より

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

75

# 稼働率向上の具体策 (施設系)

1. 退所時、次の入所を (10) 日以内とする
2. 待機者への定期連絡 (月1回等)  
→ヒアリング項目の検討と訓練、気に入ってもらえたら移ることも
3. 法人内待機 (GH、有料、小規模多機能、居宅等) リストの更新、確認
4. 病院等広報 (月1回) →〇〇HP、〇〇HP・・・計〇箇所
5. ショートのロングの活用 (特養の空きを少なくできる)  
同時にショートの充実のためにも自法人CM・デイの強化
6. 空床ショートとの連携、ケアマネ・相談員との「空き情報の共有」
7. 難しい方でも受ける介護力と姿勢
8. 痰吸引等が可能な介護職員の育成
9. 加算の確実な取得 (一覧表と具体的なプランを示し、毎月確認)
10. 何より数字を達成しようという強い意思

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

76

# 特養、SSの稼働率について

- ・特養はすでに競争の時代に突入している
  - 併設ショートを徹底的に売り込む
  - ショートステイを特養の体験宿泊機能とみなし、ファンをつくる
- ・より多くの方々にご利用頂き、見込み客を増やす
  - 地域の居宅に対して、ショートステイを徹底して訴求する
- ・ただし、ショートステイがただの「預かり」になってしまっていてはNG
  - ADLが落ちない施設を目指す
  - 空き状況がすぐに分かる仕組みづくり
  - 外気浴やレクなどの楽しみ（魅力的な日中活動／散歩・外気浴が人気）
- ・新規利用人数の月間目標を立てる

高齢者住宅新聞（2021年11月10日）より

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

77

# 有料老人ホーム三ツ星ガイド

## 介護の三ツ星コンシェルジュ編集部の調査 【A】

調査項目	調査方法	
建物概要	合計 60 点満点 ・合計 50 点以上で☆☆ ・合計 40 点以上で☆	
		<input checked="" type="checkbox"/> 居室の広さ
		<input checked="" type="checkbox"/> 共用施設の充実度
		<input checked="" type="checkbox"/> フロアケアの実施
		<input checked="" type="checkbox"/> 十分な浴室数を配置
<input checked="" type="checkbox"/> 介護浴槽の設置		
ソフト面		<input checked="" type="checkbox"/> 食事の提供方法
		<input checked="" type="checkbox"/> 人員配置
		<input checked="" type="checkbox"/> 職員の定着力
		<input checked="" type="checkbox"/> 医療対応力
		<input checked="" type="checkbox"/> 介護福祉士率
	<input checked="" type="checkbox"/> リハビリ力	
	<input checked="" type="checkbox"/> 夜間対応力	
その他	<input checked="" type="checkbox"/> 看取り能力	
	<input checked="" type="checkbox"/> HPによる情報開示	
	<input checked="" type="checkbox"/> 経営面	

## 一般社団法人日本シニア住宅相談員協会の調査 【B】

調査項目	調査方法
<input checked="" type="checkbox"/> 職員の接遇態度（挨拶・笑顔・心配りなど）	合計 60 点満点 ・合計 22.5 点以上で☆☆ ・合計 16 点以上で☆
<input checked="" type="checkbox"/> ホーム長の（受け入れに対する）積極性（熱意・工夫・柔軟な対応など）	
<input checked="" type="checkbox"/> 認知症対応力（姿勢・スキル・実績など）	
<input checked="" type="checkbox"/> アクティビティ活動の充実（メニュー・頻度・個性など）	
<input checked="" type="checkbox"/> 居心地の良さ（整理整頓・ハード・ソフト両面の雰囲気・明るさなど）	

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

78

# 老健について

在宅生活パターン(例)												
	3ヵ月			6ヵ月			9ヵ月			12ヵ月		
①	入居			在宅								
	こんな方にオススメです			・集中的にリハビリを行った後は、自宅で生活を長く続けたい方								
②	入居			在宅			入居			在宅		
	こんな方にオススメです			・夏や冬に自宅で過ごすのは不安 ・定期的に集中的にリハビリを受けたい								
③	入居or SS	在宅	入居or SS	在宅	入居or SS	在宅	入居or SS	在宅	入居or SS	在宅	入居or SS	在宅
	こんな方にオススメです			・隔月で1ヶ月間の入居もしくは30日以内のショートステイで家族の負担を減らしたい ・長期間自宅で過ごすのは不安								
④	入居			在宅			入居					
	こんな方にオススメです			・自宅で長く過ごすことに不安はあるが、誕生日やお盆など特定月は家で過ごしたい								
⑤	入居			居住系施設（グループホーム、サービス付き高齢者住宅、有料老人ホーム等）								
	こんな方にオススメです			・自宅で過ごすのは不安で、リハビリをした後に、ずっと生活できる施設に入りたい ・施設のご紹介もいたします								
	①～④のプランは、訪問サービスを使うことも可能です											

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

79

## 小規模多機能ホームの特徴

- 通い・泊まり・訪問がワンストップで利用可能
- 最大で、登録29名、通い18名、泊まり9名と  
小さな単位でサービスを提供するため、なじみの関係が作りやすい
- 臨機応変のサービスが可能であり、そのためケアマネジャーが内部に配置。  
また、包括報酬となっている  
(訪問看護、訪問リハ、居宅療養管理指導、福祉用具貸与、福祉用具販売、住宅改修は併用可)
- 3サービスは同じチームのスタッフが対応  
特にショートステイで混乱する利用者に効果的
- 食費、宿泊費、オムツ代は自費

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

80



## 通いについてのご提案

### ■「長い時間の利用には不安がある」

→デイサービスのような固定した時間の利用制限はない

→サービス利用に慣れて頂くため、短時間の利用も可能（AMだけなど）

### ■「お風呂だけお願いしたいな」

→入浴のみ、昼食のみなどの利用も可能

### ■「仕事前に送って行けるといいな」「家に一人にさせられない」

→家族送迎が可能なら、早朝、夜間の通い利用。早朝6時から夜間21時までなど

### ■「落ち着かない夕方の時間だけ見てもらえると助かるな」

→夕方からの通い利用など変則的な利用も可能

### ■「急な残業の時など、延長をお願いしたい」

→24時間オープンしているので、電話一本で対応可能

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

81

## 訪問についてのご提案

### ■「（一人暮らしで）心配だから様子見て来てほしいけど」

→安否確認などの数分の用事の訪問も可能

### ■「一日の中で、こまめに様子を見に行ってほしい…」

→お薬が飲めているかの確認や、トイレ誘導・オムツ交換などのこまめな訪問も可能+包括報酬

### ■「通いは抵抗がある」

→まずは訪問からスタートして、職員との関係ができてきてから通いを検討できる（しかも、通いは時間帯が柔軟）

### ■「顔なじみの人に出入りしてほしいんだけど…」

→通い・泊まり・訪問、どのサービスでもいつもの職員が対応

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

82

## 泊まりについてのご提案

### ■「今日泊まりたい」

→急な泊まり希望にも対応

→基本的に何か月前からの予約は必要なく、緊急時の利用も可能

→先のことも心配だが、「今日」のことが心配。

いざという時に助けてくれるという安心があるから在宅ケアが継続できる

### ■「家族が疲れた。しばらく泊まりを利用したい」

→家族の介護負担軽減のためリフレッシュ利用も可能

→1週間、1か月などの長期の泊まり利用も相談可能

### ■「夜だけ心配だからみてほしい」

→夕方迎えに行き、朝に帰るという泊まりのみの利用も可能

### ■「退院後すぐ自宅に戻ってくると介護するのに不安がある」

→退院後、泊まりの利用から始め、徐々に自宅に慣れるためのお手伝い

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

83

## その他のご提案

### ■「一人暮らしで自然災害（台風）の時など心配だ。」

→災害時には自宅、周辺環境などの状況に応じて

通い・泊まり・訪問の利用を臨機応変に組み立てます

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

84

# 小規模多機能の「自己紹介」

## ■基本情報

- ・ 事業所名：〇〇
- ・ 管理者名：〇〇
- ・ 定員：29名（通い18名、泊まり9名）
- ・ 営業日：24時間365日
- ・ 時間区分：特になし
- ・ 所在地域：〇〇（〇〇の近く）
- ・ 訪問、送迎範囲：〇〇～〇〇など
- ・ 専門職配置：看護職員は毎日配置、理学療法士を週1回配置
- ・ 併設サービス：デイサービス、グループホーム  
病院（グループ法人）

# 小規模多機能の「自己紹介」

## ■実際の説明（トーク）例

- ・ それでは簡単に、小規模多機能についてご紹介させて頂いてもよろしいでしょうか？
- ・ 既にご存知かもしれませんが、登録制のサービスでして、最大29名の登録が定員です。
- ・ 通い、訪問、泊りの3つのサービスがありまして、1回あたりいくらということではなく、包括報酬と言うのですけれど、月額〇円というかたちになっています。
- ・ 通いや訪問は、一般のデイサービスや訪問介護のような時間や内容の制約はほとんどなく、利用者さんの生活リズムに合わせたサービスを組むことができます。
- ・ 例えば・・・（よくある事例を入れる）  
※朝が弱くて11時送迎／家族の仕事の都合で朝早くから夜遅く  
その時々状況や必要性に応じて日程や時間を変更

# 小規模多機能の「自己紹介」

## ■実際の説明（トーク）例

- ・しかも、通い・泊り・訪問を同じ事業所のスタッフが対応するので、特に認知症の方は混乱することが少なく、泊まりの時でも落ち着いて過ごすことができます。
- ・例えば・・・（よくある事例を入れる）  
※1Fがデイ、2Fがショート的环境で混乱し、利用拒否も多かった方が落ち着かれた、など
- ・ご家族にも「小規模多機能があって本当によかった！」とおっしゃって頂いています。
- ・なので、認知症の方や、他のサービスでは利用が難しかった方のご利用が多いです。

# 小規模多機能の「自己紹介」

## ■実際の説明（トーク）例

- ・色々なご事情を抱えた利用者さんやご家族のご利用が多いため、サービス日時や内容の変更もかなり多くなります。
- ・一般的なデイサービスや訪問介護だと、ケアプランの変更を伴ったり、利用料金の心配をすることもあるでしょうが、小規模多機能では、その時その時の必要性に応じて、サービス量や内容を柔軟に変更できること、それが包括報酬であることが特徴です。
- ・なので、ご存知のことと思いますが、小規模多機能の中にケアマネジャーが配置されています。そのため、小規模多機能を利用する場合にはケアマネジャーを変更して頂くかたちになります。
- ・ここが小規模多機能が利用しづらい点の一つになるかと思いますが、柔軟なサービスを可能にするため、ということでご理解を頂いているところです。
- ・また、地域密着型サービスになりますので、〇〇市内の方のみの利用となります。

# 小規模多機能の「自己紹介」

## ■実際の説明（トーク）例

- ・ここまでのお話をまとめさせていただきますと、小規模多機能のサービスだとこれまでのデイサービスや訪問介護等の制約がほとんどなくて、利用者さんの生活リズムや生活習慣を大切にしたいケアが行えるので、利用者さんやご家族にもとても喜んで頂いています。「こんなサービスが欲しかったんです！」とおっしゃって頂くこともあります。私自身も介護職の一人としてとてもやりがいもあり、うれしいです。
- ・その他には、ケアマネジャーの変更を伴うことはご説明したとおりですが、訪問介護や通所介護などのサービスを併用することはできません。
- ・訪問看護、福祉用具貸与などは併用可能です。
- ・包括報酬というお話をしましたが、食費、宿泊費、オムツ代は自費になります。
- ・ぜひ、一度ご相談頂けましたら、状況や困りごと等をお聞きして、小規模多機能の使い方についてご提案させていただきます。体験利用などもできますので、ご相談頂けたらと思います。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

89

# 小規模多機能の「自己紹介」

## ■特徴

1. 通い、訪問、泊まりがセットになっていて、状況に応じて、利用方法を柔軟に変更できる
2. 通い・泊り・訪問を同じ事業所のスタッフが対応するため利用者さんにとって安心であり、混乱もしづらい
3. 1回あたりいくらということではなく、包括報酬（月額〇円）であり、サービスを調整する際に、お金の心配が少なく済む

※その他、医療体制、個別ケア、ハード面なども

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

90

# 対象者がいません！ どんな人が対象なのか分からない...

1	お一人暮らし、高齢者世帯（独居、老々介護）
2	利用の変更の多い方（認知症等プラン固定化難）
3	仕事と介護の両立、ライフスタイルを守りたい家族
4	デイサービスになじめない（閉じこもり、デイ嫌）
5	ショートステイ落ち着かない
6	退院直後で家は不安
7	最期まで自宅で過ごしたい（施設は嫌！）
8	容態が変化して、柔軟な対応が必要な方
9	年金の範囲内で介護費用をまかないたい
10	大人数のサービスになじめない

従来の  
介護保険サービスの枠を  
はみ出した利用者

限度額超

91

## 事例（デイになじめない方）

### ■困りごと

- ・ デイサービス週3回のケアプランだったが、大人数に馴染めず利用を嫌がっていた
- ・ 本人に話を聞くと「知らない人ばかりで嫌だ」「行っても面白くない」とのこと
- ・ 家族は24時間、目が離せず疲弊している

### ■対応（ここで特徴を出す！）

- ・ はじめはスタッフが毎日短時間の訪問
- ・ なじみの関係となるとともに、生活習慣、趣味（生け花）を把握した
- ・ 短時間の通いからはじめ、生活習慣や趣味（生け花）に応じた過ごし方を提案
- ・ お茶の準備等、通所先での役割を設けた
- ・ 他の利用者と仲良くなれるよう仲介

### ■結果（3か月後）

- ・ 訪問開始から1か月で短時間の通いが可能になった
- ・ 3か月目には当初の希望であった週3回、丸1日の通いが可能になった
- ・ お茶の準備の役割や趣味の生け花を通じて、仲良しの利用者ができた
- ・ 本人も通いの日を楽しみにしてくれるようになった（次はいつ？と聞いてくるほどに）
- ・ 家族も自分の時間を持てるようになったと喜んでいる

# 小規模多機能FAQ

- Q1. 小規模多機能はどんな方に向いているの？
- Q2. デイサービスと何が違うの？
- Q3. 「訪問」サービスは、訪問介護とは何が違うの？
- Q4. 「泊まり」サービスは、ショートステイと何が違うの？
- Q5. 連泊はできるの？（※市町村、法人の方針にもよる）
- Q6. サービスの量や内容はどのように決めるの？  
要介護度によって基準はあるの？
- Q7. 利用回数が少ないとかえって割高になるように思うのですが・・・？
- Q8. 普段は「泊まり」サービスが必要なくても利用はできるの？
- Q9. これまでのデイサービスや訪問介護は使えるの？
- Q10. 担当のケアマネジャーは代わらないといけないの？
- Q11. 今より重度化した場合は、他の施設へ移らないといけないの？
- Q12. 区分支給限度基準額はどうなるの？
- Q13. 居宅ケアマネジャーの給付管理はどうなるの？

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

93

# 再認識する小規模多機能の役割

待が見てとれます。運営が難しくくない、とは言わないまでも、「無視」してよいサービスなのかどうか、検討が必要であることは間違いないとさそうです。

**■制度以前の小規模多機能**  
〔再認識したい〕

小規模多機能の役割  
前項では、国の制度としての小規模多機能、地域包括ケアシステムの中の小規模多機能を見てきましたが、本項では、制度以前の小規模多機能について振り返っておきたいと思います。

小規模多機能の原型は「宅老所」と呼ばれ、その定義は明確ではありませんが、民家などを活用し、家庭的な雰囲気の中で、一人ひとりの生活リズムに合わせた柔軟なケアを行っている小規模な事業所を指す、と言われます（宅老所・グループホーム全国ネットワークのホームページを参照、以下についても同様）。

1980年代半ばから全国各地で始まった草の根の取り組みであり、大規模施設では落ち着けない、あるいは施設では受け入れてもらえない認知症高齢者に、少しでも安心して過ごしてもらいたいと願う介護経験者や元介護職員・看護職員などによって始まったとされています。宅老所の多くは民家などを活用し、大規模施設では問題行動のある困った利用者という烙印が押された方も、宅老所ではお茶を飲んだり談笑したりと、落ち着いて過ごすなどといった効果が報告されました。

こうした取り組みを制度化したものが小規模多機能なのですが、制度化されると形から入ってしまうことが多くなるためか、肝心の目的が見失われているように感じます。小規模多機能は、目の前の困っている利用者へ何が必要なのか？から一つ一つ作られてきた、ということがそもそも始まりであり、制度化されて10年経った今こそ、もう一度この原点に立ち返りたいと思うのです。そして、ここにこそ、小規模多機能の運営の秘訣があるように考えています。

# 小規模多機能 成功の条件

1. 利用者29名とその家族と関係をつくる力
2. スタッフ常勤換算13名をまとめる力
3. 困難事例を受ける介護力（認知症、中重度等）
4. 入所+通所+訪問の経験とスキル
5. ケアマネジャーとしての経験とスキル
6. 小規模多機能の運営基準、加算の知識
7. 行政（ローカルルール相当ある）、地域との連携（運営推進会議も）
8. 収支を考える力
9. 広報力、地域の医療・介護関係者との連携
10. 何より・・・絶対に目標を達成するという強い意思！

※これらをチームとして持つ

# 開設までのスケジュール

- 4月～6月 : 基礎的な理解、重要事項説明書・契約書  
料金表などの作成、想定勤務表  
収支目標の設定（登録〇人、介護度〇、利益〇円）
- 7月～8月 : 営業ツール作成、営業計画策定
- 9月～10月 : 営業活動（継続）
- 11月 : MSW、ケアマネ向けの講演会  
（小規模多機能のアピールのため）
- 1月～2月 : 相談、申込、初回面談、契約、アセスメント
- 3月 : サービス担当者会議、新人研修  
建物引渡、備品等搬入、内覧会
- 4月 : オープン



## 新規開設事例①

- 医療法人W会、人口約40万の都市  
20か所の包括（@2万）、多機能系20か所
- 2021年3月開設  
すでに6カ所の小規模多機能を運営  
※数年前までは全て15名程度で毎年7000万の赤字・・・。  
今はほとんど満員になっている
- 管理者は百戦錬磨の経験者だったが、後任がなかなか決まらず苦労した  
半年前から約60か所の居宅、病院等に広報
- 約70名の問い合わせ（内部半分）  
3月の初月で29名、要介護度2.6、満員を継続

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

97

## 新規開設事例②

- 社会福祉法人S会、人口約15万の都市  
7カ所の包括（@2万）、多機能系19か所
- 2020年12月開設  
すでに2カ所の小規模多機能を運営（20名弱だった）
- 管理者、ケアマネジャーは地域包括、デイサービス経験はあるが  
小規模多機能もケアマネジャー業務も初めて  
4カ月前から約50カ所の居宅、病院等に広報
- 約60名の問い合わせ（内部3分の1）  
既存の小規模多機能がその間に満員へ！  
12月の初月で22名、要介護度2.4、3か月で満員

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

98


# 通所系

通所介護	通所リハ
長時間（レスパイト）	短時間
長期間（レスパイト）	短期間（集中的に行うサービスであり、卒業するモデル）
食事・入浴・レクリエーション	食事なし、入浴なし、レクリエーションなしも
機能訓練指導員（リハ職以外も可）	リハ職の配置 →疾患や障害に応じたきめ細かいメニュー提案 →成果が分かる指標によるモニタリング等 →福祉用具や住宅改修の助言 →家族指導、助言
医師の関与なし	医師の関与あり
（共通）自宅にも訪問し、興味・意欲がわく目標やメニューの提案	
（共通）自宅で生活し続けることができるためのメニュー	
（共通）自宅では行えないマシンを使ったメニュー	
（共通）栄養改善や口腔機能向上と連動したメニュー	

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.


99

# 体験利用／プラン提案



様  
通所リハビリ見学のお礼とプランのご提案

当園通所リハビリテーションご見学の程、有難うございます。  
当園の通所リハビリテーションをご利用された際のプラン等のご提案をさせていただきます。  
ぜひご利用の程、ご検討頂ければ幸いです。



**お困りごと** 腰が痛いから姿勢が曲がってくる

**リハビリ評価** ・前傾姿勢になりやすい ・身体が固くなってきている  
・お腹、背中、筋肉のバランスの崩れ

**プランのご提案** ・全身のストレッチ ・姿勢調整指導 ・体幹筋などの筋力訓練

全身のストレッチを行うことで身体の柔軟性を図ります。そして腰痛に対してお腹と背中の筋力を鍛えることや姿勢調整指導を行うことで腰への負担が軽減する可能性があります。

通所リハビリテーション

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

100

# ある通所介護の事例

- ・ 地域密着型通所介護
- ・ 5 - 6、日曜日休み
- ・ 入浴なし (!)
- ・ 利用者のできることや意欲を引き出して、利用者主体の活動を支援
- ・ 職員がサポート側にまわる
- ・ 職員が利用者さんに「ありがとう」を言う機会が多い
- ・ 自然ととなりに座って言葉を交わす
- ・ 理学療法士の配置
- ・ 職員はほとんど経営者か職員の紹介

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

101

# 法人内に複数の通所系がある場合

※複数のサービスがある場合には、比較表なども有効

通所介護		[Redacted]			
■共通コンセプト		[Redacted]			
	[Redacted]				
管理者					
定員					
営業日					
時間区分					
送迎範囲					
併設サービス					
特色					
対象者・効果					
利用者の声					

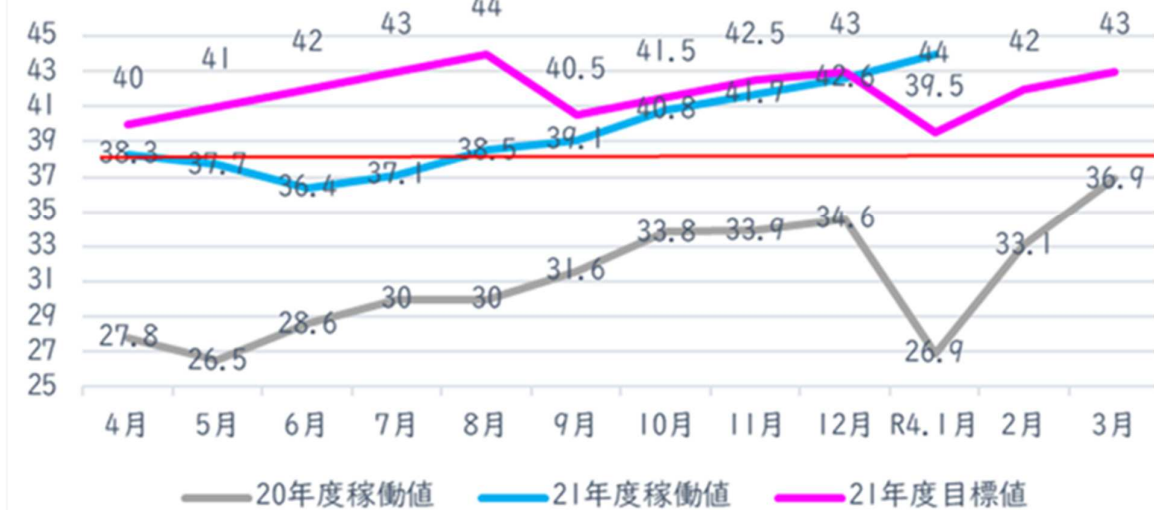
※上記のようなイメージで、エリアごとの比較表（サービスメニュー一覧）も有効  
→エリアごとで、通所&認知症通所&通所リハ&訪問系等を組みわせて使ってもらう

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

102

# 通所系

## 2020年度及び2021年度稼働状況



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

103

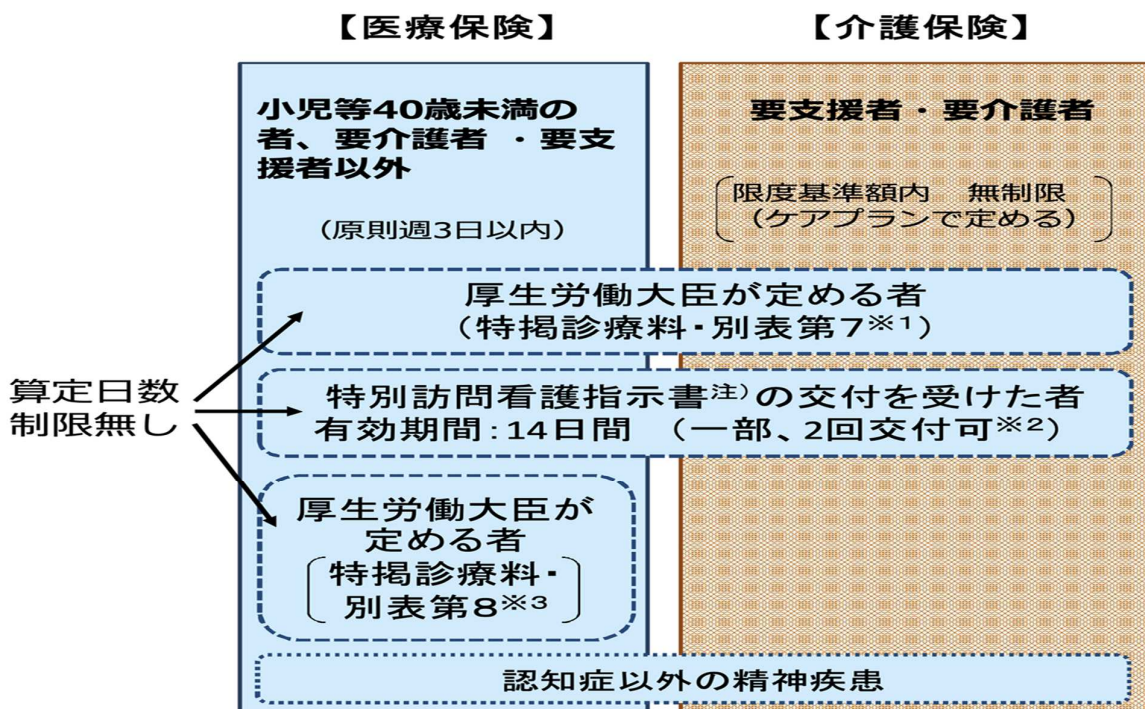
# 訪問看護編：対象者

対象者の例 (こんな方に向いています！ 役立ちます！喜ばれています！)	対象者の例 (こんな方に向いています！ 役立ちます！喜ばれています！)
1 入退院を繰り返している	11 服薬管理が困難
2 病状の進行による苦痛・不安がある	12 退院まもなくで不安
3 栄養状態がよくない	13 家族が不安が強い、助言や指導がほしい
4 脱水をよく起こす、おそれがある	14 入浴時に脈や血圧の変動が激しい
5 発熱・微熱が続く	15 自宅で最期まで過ごしたい
6 痛みや不快な症状がある (疼痛管理、浮腫等も含む)	16 認知症等の薬の調整がいる
7 排泄の困りごとがある (便秘、下痢、排尿困難など)	17 主治医との間に入ってくれる人がほしい
8 褥瘡がある、危険性がある	18
9 皮膚トラブルがある、予防したい	19
10 医療処置がいる (膀胱留置カテーテル、ストマ、吸引、 経管栄養、透析、在宅酸素、人工呼吸器、 自己注射、傷のケア、感染に対するケア)	20

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

104

# 訪問看護の活用（医療保険）



サイト「訪問看護経営マガジン」より

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

105

# 居宅介護支援のパンフレット例

- ・ **基本情報**（事業所名、管理者名、住所、地図、営業時間、電話番号  
ホームページ（検索boxつき、QRコードも）など）
- ・ **こんな困り事の方**にどうぞ、という呼びかけ
- ・ **仕事の流れ**（申請、認定、ケアプラン作成等）
- ・ **仕事内容**（ケアプラン作成、連絡調整、月1のモニタリング、その他特徴・取組み）
- ・ **ケアマネ紹介**（顔写真、簡単な自己紹介、経験など武器に、集合写真も）
- ・ **法人理念**（こういう考えで介護の仕事をしています、というもの）
- ・ **併設サービス**（デイ等）については、別パンフで併設サービスとセットで居宅に依頼が来ることも多い！

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

106

# 居宅介護支援のニュースレター一例

- ・ 取り組みについて
- ・ ケアマネ紹介
- ・ 空き情報
- ・ 介護保険関連ニュース
- ・ お役立ち情報
- ・ 併設サービス紹介

※以上をHP、ブログ、SNSと連動で！

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

107

# ブランディングの重要性

## ■ブランディング

- 通所リハと言えは・・・
- リハのニーズがあったら・・・
- 誰の役に立つか？（懇談会や集いなど、真の自立支援へ！）
- 理念・哲学、歴史、ストーリー（商品開発、利用者の改善と声）

## ■法人からしたら

- 高くてもOK
- 指名されやすくなる（競争がなくなる）
- 職員の満足、やりがい

## ■利用者からしたら

- 安心を買うことができる
- 迷わなくなる

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

108

# 本日の内容

1. はじめに
2. 稼働率改善 5 つのステップ
3. どのサービス種別においても重要な「〇〇ケア」
4. サービスの特徴をどのように考えるか？
5. 施設系／多機能系／通所系／訪問系／居宅
- 6. 稼働率改善の取り組みのまとめ**

# チェックリスト

- 定期的な広報活動、回数や行先の再検討も
- 新鮮なニュース・通信
- 関係性の構築（0 → 1 になるように、1 を大切に）
- 報告書は毎月あるか
- CM等にこまめな報告ができているか（随時）
- 利用者アンケート、家族アンケート、CMアンケートなど
- 利用者自身、家族、地域の方の口コミが起こるように（パンフレット、HPの活用も）
- 広報の記録（相手、広報内容、反応）
- 空き情報の伝達（一言ニュース）
- 内向きの発想になっていないか
- 相手先の都合、状況把握

# チェックリスト

- パンフレット・ニュースの内容
  - ・営業日／定員・時間区分／送迎範囲等
  - ・ニーズに合った差別化／特徴とその効果、事例
  - ・「困りごと」「評価」「サービス」「困りごとの改善」「お気持ち」
  - ・対象者（どういう方に有用か、具体的）、利用者・家族の声
  - ・管理者の顔が見える
  - ・併設施設とともにグループの価値を伝えているか
  - ・複数のサービスがある場合は使い方含め分かりやすくなっているか
  - ・FAQ（懸念の払拭、懸念の先回り）
  - ・読みたくなる工夫（強調等）、見やすい工夫（配色等）
  - ・反応を見て、継続的な改善
  - ・HP等との連動、QRコード

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

111

# チェックリスト

- 継続的なサービスの改善、送迎・家族支援等も含む
- 他法人サービスとの比較（利用料含め）
- 人員体制は適切か
- 適正人員を定めているか
- 利用者の個別ケア、生活歴・生活習慣に基づくきめ細かなケア
- （通所）興味関心チェックシート等あるものの活用、CMへも周知
- 早々に結論づけない
- できることはやる、集まるまでやる、という姿勢
- 広報の基本
  - ・服装
  - ・挨拶
  - ・時間帯、相手が忙しそうなお時

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

112



# チェックリスト

- 広報に行けない時の対応  
(何かのついで電話、手紙、FAX等→ノーアクションはNG)
- 医療依存度が高い方の受け入れ一覧
- 広報トークを磨く
- 現状の数値の把握
- 目標数値の設定と共有
- 毎月新規〇人等の明確な指標 (減少分も視野に入れる)
- 何としても目標を達成するという姿勢
- 広報〇件、相談〇件、体験〇件、成約〇件
- 相談に対して前向きか
- 相談に対してスピーディに回答しているか
- 電話対応は丁寧か

# チェックリスト

- 体験利用はしやすいか
- 体験利用の成約率は、改善の努力は
- 相談案件のリスト化と後追い (特に入居)
- HP、ブログ、SNS
  - ・パンフレットと同様
  - ・ケアマネにとって役立つもの (パンフ、料金表、空き情報)
  - ・日々の記事をニュースへ転用
  - ・今後、ケアマネがタブレットを持つこともあるため、充実する
- 感染対応も広報
- (通所) 休みの把握
- (通所) 休みが多くないか
- (通所) 休みの際の対応、振替の提案など (電話受けた人にもよる)

# チェックリスト

- (入居) 空いた時のインターバル
- 法人内の病院、施設、居宅、包括に周知できているか、サービスに対する理解
- 法人内居宅の持ち件数
- 法人内居宅の自法人紹介率
- 法人内居宅の役割の明確化
- 法人内居宅との協力体制

# 本日の内容

1. はじめに
2. 稼働率改善 5 つのステップ
3. どのサービス種別においても重要な「〇〇ケア」
4. サービスの特徴をどのように考えるか？
5. 施設系 / 多機能系 / 通所系 / 訪問系 / 居宅
6. 稼働率改善の取り組みのまとめ

## 最後に . . .

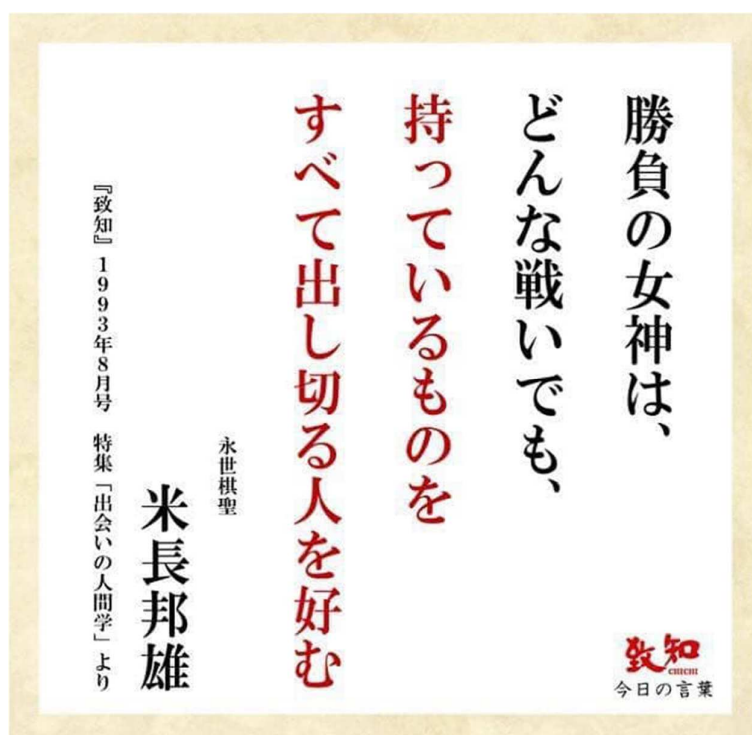
■コロナ禍で、とりわけ稼働・広報活動は  
苦戦をしいられているが…

- なるようにしかならない  
そのかわり、やれることは全てやる
- うまくいくまでやる
- はじめから効率や効果ばかり追うとうまくいかない
- 勝者と敗者の違いは、たいていの場合 **やめない** ことである  
(ウォルト・ディズニー)

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

117

## 名言・格言より



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

118

## 名言・格言より

致知 CHIKI  
今日の言葉

頭のいい人間が必ずしも  
有能とは限りません。  
志を実現するために  
最後まで執念を持って  
食らいついていくのが  
最高の能力者

日本生命保険元社長  
宇野郁夫  
—月刊『致知』より

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

119

## 名言・格言より

「能力」の差は、小さい。  
「努力」の差は、大きい。  
「継続」の差は、とても大きい。  
「習慣」の差は、いちばん大きい。

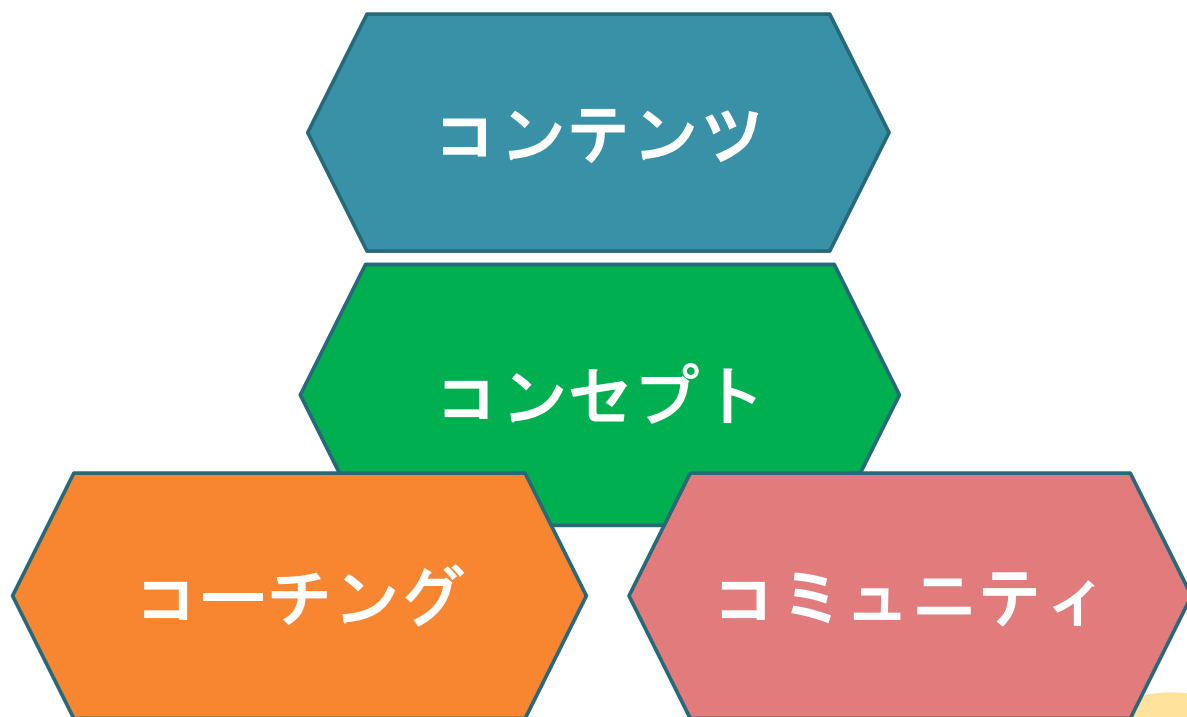


@TSK / 人生研究所

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

120

# コンテンツ+ コーディング+ コミュニティ



# PDCAシート

■PDCAシート

事業所名	〇〇デイ
責任者	〇〇
目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1日平均：年度末●名、12月（3か月後）●名、今月●名</li> <li>・毎月：プラス要因（新規、再開、増回）●名</li> <li>・マイナス要因（入院、休み、終了）●名</li> <li>・純増●名</li> <li>（相談●名、体験●名、体験一契約●名、保留●名）</li> <li>・広報活動：直接●回、ついて●回、間接●回、保留対応●回</li> </ul>
取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報活動：直接●回、ついて●回、間接●回、保留対応●回</li> <li>→保留対応の中から、再開が〇名あった</li> <li>・ニュース作成</li> <li>→利用者様懇談会について取り上げた</li> <li>→反応は〇〇だった</li> <li>・体験利用時の仮プラン提案を開始</li> <li>→本人、家族、ケアマネに好評！</li> <li>・広報動画のシナリオ案を作成した</li> <li>・法人内居宅に、地域のデイについて情報を聞いた</li> <li>・目標達成のため、最終日まで連絡等工夫した</li> </ul>
結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1日平均：今月●名（目標●名に対して…）</li> <li>・プラス要因（新規、再開、増回）●名（目標について同上）</li> <li>・マイナス要因（入院、休み、終了）●名（目標について同上）</li> <li>・純増●名（目標について同上）</li> <li>・相談●名、体験●名、体験一契約●名、保留●名</li> </ul>
対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保留対応を毎月1回は行う</li> <li>・ニュースの内容について、次回は、懇談会について利用者の声を取り上げることにする</li> <li>・体験利用毎月●名、うち新規●名、と目標設定する</li> <li>・地域のデイの一覧を作ってみる</li> <li>・動画収録の準備と、動画を広めるチラシの作成</li> <li>・目標達成のための、最終日までの努力を続ける</li> </ul>
メモ	

# PDCAシート

<p>目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1日平均：年度末●名、12月（3か月後）●名、今月●名</li> <li>・毎月：プラス要因（新規、再開、増回）●名 マイナス要因（入院、休み、終了）●名 純増●名 （相談●名、体験●名、体験→契約●名、保留●名）</li> <li>・広報活動：直接●回、ついで●回、間接●回、保留対応●回</li> </ul>
<p>取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報活動：直接●回、ついで●回、間接●回、保留対応●回 →保留対応の中から、再開が○名あった</li> <li>・ニュース作成 →利用者様懇談会について取り上げた →反応は○○だった</li> <li>・体験利用時の仮プラン提案を開始 →本人、家族、ケアマネに好評！</li> <li>・広報動画のシナリオ案を作成した</li> <li>・法人内居宅に、地域のデイについて情報を聞いた</li> <li>・目標達成のため、最終日まで連絡等工夫した</li> </ul>

# PDCAシート

<p>結果</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1日平均：今月●名（目標●名に対して…）</li> <li>・プラス要因（新規、再開、増回）●名（目標について同上）</li> <li>・マイナス要因（入院、休み、終了）●名（目標について同上）</li> <li>・純増●名（目標について同上）</li> <li>・相談●名、体験●名、体験→契約●名、保留●名</li> </ul>
<p>対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保留対応を毎月1回は行う</li> <li>・ニュースの内容について、次回は、懇談会について利用者の声を取り上げることにする</li> <li>・体験利用毎月●名、うち新規●名、と目標設定する</li> <li>・地域のデイの一覧を作ってみる</li> <li>・動画収録の準備と、動画を広めるチラシの作成</li> <li>・目標達成のための、最終日までの努力を続ける</li> </ul>
<p>メモ</p>	

# オンラインプログラムの全体像

## ■無料教材

セミナー（月1）/facebookライブ・YouTube（週1）/メルマガ（週刊・日刊）

## ■通常セミナー（月5～10）

経営から現場まで全方位、ゲスト講師あり、Q&Aつき

## ■1日6H集中講座（月1）

施設長・事務長講座/管理職・チームワーク/ケアマネジメント/稼働・サービス  
人材確保・育成・定着/小規模多機能/接遇/虐待防止/業務改善・・・など

## ■PDCA☆3カ月チャレンジプログラム

2週間に1度のPDCAセッション（目標・取組・結果・対策）

## ■リーダーズ・プログラム

- ・オンラインセミナー（月5～10本）+集中講座
- ・リーダーズ・サミット（特別セミナー、年3回）
- ・セミナー動画（経営から現場まで100本以上）※限定動画もあり
- ・会員限定のグループコンサルティング（月1回、QA中心）
- ・会員限定のPDCAグループコンサルティング（月2回、PDCAセッション）
- ・会員限定のチャットワークグループ（最新情報&会員同士の交流促進）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

125

# 介護事業の教育インフラ(法人・個人)

## ■介護事業の永続的な成功をもたらす「教育インフラ」リーダーズ・プログラム (経営から現場まで、職員研修&業務改善のベースとなるもの)

### I. コンテンツ (A→Bに行くための知識・ノウハウ)

1. 動画プログラム (全方位、既に100本程度)
2. セミナープログラム (月5～10本)
3. コンサルティングレベルのコンテンツ・教材
4. 経営者・幹部・施設長向け限定コンテンツ!

### II. コーチング (学んだことを実践につなげる)

1. 月2回2時間のPDCA実践コンサル+フォロー動画 (人数限定G、1月より)
2. 月1回90分のグループコンサルティング
3. セミナーの際のQ&A

### III. コミュニティ (長く成功を続けるには、共に学ぶ仲間が必要!)

1. 月1回90分のグループコンサルティング
2. 会員限定のチャットワークスグループ (1月より)

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.



# 1月のオンライン企画（詳細はHPより）

## ■ 1月15日（土）

10：00～17：00 「稼働率&サービス改善！」1日集中講座

## ■ 1月17日（月）・31日（月）

19：00～21：00 介護事業の教育インフラ！ リーダーズ・プログラム 会員限定PDCAコース

## ■ 1月24日（月）

10：00～11：30 相談援助職・リーダーのための説明力向上講座「訪問看護のACP」

14：00～16：00 工藤由美さんの管理職のための対職員コミュニケーション力向上講座

19：00～20：30 経営から現場まで！介護事業の教育インフラ

職員研修&業務改善リーダーズ・プログラム 説明会&オリエンテーション

## ■ 1月25日（火）

19：00～21：00 進絵美さんの面談スキル向上講座（進塾）第3回

## ■ 1月27日（木）

14：00～15：30 介護事業の教育インフラ！リーダーズ・プログラム 会員限定「グルコン」

19：00～20：30 無料介護セミナー！特集「人材確保5つのステップ」

今月の介護ニュース&トピックス！

## ■ 1月31日（月）

14：00～16：30 実地指導対策マニュアルセミナー「居宅介護支援」

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

127

# Facebookライブ & YouTube（無料！）



天晴れ介護サービス総合教育研究所

チャンネル登録者数 454人

チャンネルをカスタマイズ

動画を管理

ホーム

動画

再生リスト

チャンネル

フリートーク

概要

🔍

アップロード済み すべて再生

☰ 並び替え

<p>介護報酬改定セミナー &amp; LIFE提出期限経過措置 (介護現... 78 回視聴・1 日前</p>	<p>介護の専門性と科学的介護 (介護現場をよくする不定... 148 回視聴・1 週間前</p>	<p>ケアプランの様式・記載要領の改正 (介護現場をよくす... 1367 回視聴・2 週間前</p>	<p>【太田英樹先生×榊原】対談LIVE！サ高住運営&amp;介護報... 110 回視聴・3 週間前</p>	<p>自著紹介シリーズ①「介護業務管理と人材育成」(介護... 57 回視聴・3 週間前</p>	<p>成果につなげる！姿勢とノウハウ (介護現場をよくする... 60 回視聴・3 週間前</p>
<p>新人職員の受け入れ時のポイント (介護現場をよくする... 136 回視聴・1 か月前</p>	<p>自立支援促進加算、衝撃の内容！ (介護現場をよくする... 1006 回視聴・1 か月前</p>	<p>ケアマネジャー更新研修で得られるものとは？ (介護現... 116 回視聴・1 か月前</p>	<p>入浴介助加算をICFで考える (介護現場をよくする不定... 197 回視聴・1 か月前</p>	<p>介護現場リーダー 3つの論点 (介護現場をよくする不定... 189 回視聴・1 か月前</p>	<p>科学的介護の基本の「キ」 (介護現場をよくする不定... 363 回視聴・1 か月前</p>

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

128



# LINE公式アカウント始めました！

## ■対象者

- ・介護事業の永続的な成功を目指す経営者・経営幹部の方
- ・独立開業や管理職・専門職・講師業等でスキルアップしたい個人の方

※LINE登録特典動画「経営から現場まで！介護事業の永続的な成功を実現する3つの取り組み」を現在制作中（^^）



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

129

# 稼働率・サービス改善 1日集中講座

ご清聴ありがとうございました！



天晴れ介護サービス総合教育研究所

代表 榊原宏昌

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

130