

介護現場をよくする 事業経営実践塾

■第4回 稼働率を上げる広報戦略 多職種連携で作るサービスの具体策

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

ご受講にあたって

■第1部 13:30～17:30

zoomセミナー（参加者の**お名前やお顔は出ません**）

ご意見/ご感想/ご質問（チャット）に対し**リアルタイムに応答**

※「**すべてのパネリスト**」宛にチャットをお願いします

■第2部 17:30～18:00

希望者による口頭でのご質問・ご相談・他の参加者との交流等
参加者の**お名前やお顔は出ます**（ビデオOFFは可能）

■事前に資料送付、セミナー後に「**動画データ**」と「**資料**」を送付します

※急用やネット環境不良等の場合は後日動画でご視聴下さい

※**法人内のみ**のご活用にとどめて下さい

■動画+資料は**一般販売**もさせていただきます（**以前のものもご視聴可能!**）

講師プロフィール

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、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は毎日更新中、日刊・週刊のメルマガ配信中
Zoomセミナー、動画講座も配信中。介護の読書会、介護現場をよくするオンライン・コンサルティング 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 ■WJU介護事業運営コンサルタント
- C-M-A-S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 ■一般社団法人 考える杖 理事
- 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

介護現場をよくする研究・活動



- facebook、ブログ等を毎日更新、情報発信
- メルマガ（日刊：介護の名言、週刊：介護現場をよくする研究&活動通信）
- 以上の情報はHP（「天晴れ介護」で検索）よりどうぞ

はじめに

天晴れ介護サービスでは、介護現場をよくするということをテーマに、**管理職研修、ケアマネ向け、介護職員、新人向け**のものをメインでやってきました。
(いい介護職はいても、いい介護現場はなかなかない、という問題意識)

ですが、実際の介護現場のコンサルティングとなると、**経営と介護現場がバラバラになっている、うまくつながっていない、**
ということが多く感じます。

介護現場をよくするためには現場の視点だけではうまくいかないものです。
経営も一緒によくならないとうまくいかない。
経営と現場がかみあうこと、同じ目標に向かって、それぞれの役割を果たすこと。
それが大事だと考えています。

私自身はコンサルティングの中で、実際に本部含め現場の皆さんに動いて頂き、
現場も経営も良くするという仕事をしています。
これは、**経営と現場をつなぐ仕事であり、実際に動いてもらう仕事**です。
これらの内容を具体的にお話するセミナーを企画しました。

第1 回の概要

第1回

5月28日(木)

13:30-18:00

■「地域包括ケア・共生社会における法人経営総論」

- ・国の政策、地域包括ケア
- ・自法人の地域を知る、競合分析、自法人分析
- ・介護保険法、コンプライアンスについて

■国の政策の方向性を知る

- 地域包括ケア、地域共生社会
- 医療の動き
- どの資料を見るとよいのか？概要は？

■自法人の地域を知る

- 地域／競合／自法人
- 市場には自社と競合とお客様しかいない
- どう調べるのか？どうまとめるのか？
- 生き残る法人になるためには？どういった事業をすることがよいのか？

■法人経営を脅かす様々なリスクへの対応

- 介護保険法令、人手不足、災害、感染症、虐待など

第2 回の概要

第2回
6月23日(火)
13:30-18:00

■「新規事業と収益力向上の具体策」

ゲスト講師: (株)ユーエス計画研究所 代表取締役 繁野民輝 氏

- ・事業所ごとの収支目標の考え方
- ・新規事業について(公募、補助金、財務、金融機関(利子・償還・交渉)、不動産、設計等について)



■事業所ごとの収支

- 主に管理者が把握、経営層(本部)と現場で共有する項目
- 適正利益、適正稼働とは
- 赤字では事業が継続できない(利益は事業継続の前提条件)

■新規事業の立ち上げについて

- 公募、指定について
- 土地探し、物件探し、設計について
- 様々な法令(都市計画、消防、建築基準、介護保険、その他)
- 補助金について、借入について、建築費、賃貸等
- 財務諸表(B/S、P/L、C/S)、主な経営指標

■講師2人による対談

第3 回の概要

第3回

7月28日(火)

13:30-18:00

■「人材採用難時代に打ち勝つ、採用・育成・定着の具体策」

- ・成果が出る、人材採用・育成・定着の具体策
- ・研修、面談の具体策
- ・適正人員とは何か？

■人材確保の具体策

- お仕事説明会の開催
- ハローワーク、各種学校との関係づくり
- 各種広告、チラシ、ホームページ、SNS等
- 紹介制度

■育成・面談の具体策

- 個人面談の具体的方法
- 体制、仕組み化、組織図の重要性

■適正人員の決め方

- 具体的手法について

第4回の概要

第4回

8月24日(月)

13:30-18:00

■「稼働率を上げる広報戦略、サービスづくりの具体策」

- ・事業所営業、広報、PRの具体策
- ・地域広報の具体策
- ・多職種協働で考えるサービスづくり

■収支から考える広報活動

- 事業の対象者は誰か？
- 適正利益から見直す

■事業所営業、広報、PRの重要性と具体策

- 営業リスト作成、営業管理表、事業所別営業記録等
- 営業トーク、チラシ等
- ホームページ、ブログ、SNSの活用
- 「向き不向きより前向き」「誰でもはじめは初心者」

■地域広報、地域連携の具体策

■多職種協働のサービスづくり

事業経営実践塾第4回

■ 広報活動とは

■ 広報活動の実際

- ・ 病院の地域連携室、居宅介護支援事業所等の事業所への広報
- ・ 事業種別ごとの広報
- ・ 内部広報
- ・ 1軒1軒ローラー作戦で回る広報
- ・ 各種会合、勉強会等での広報
- ・ ホームページ、ブログ等での広報
- ・ 日常業務の中での広報

■ 多職種連携で作るサービスの具体策

■ 家族・地域連携の具体策

事業経営実践塾第4回

■振り返り

2040年の介護

経済新聞

5月22日 火曜日

発行所 日本経済新聞社
東京本社 電話(03)3270-0251
〒100-8056東京都千代田区大塚1-3-7
大阪本社 電話(06)7639-7111
名古屋支社 電話(052)443-3311
西京支社 電話(062)473-3300
札幌支社 電話(011)261-3211

合人社グループ

管理業の新しい流れを築きます
合人社計画研究所

●分業マンション総合管理業
●建築コンサルタント

www.gojin.co.jp

購読のお申し込み
☎ 0120-21-4946
https://www.nikkei4946.com/
購読サービス
https://www.nikkei.com/
お問い合わせ 02-24-2146

社会保障費190兆円に 40年度6割増 介護は2.4倍

政府は21日、税・保険料増徴と介護・医療・社会保険料給付費の増減をまとめた「社会保障費の増減」を発表した。長率を年々前後とす基本1.5%の2040年度より9.0%増の増減を計した。18年長から6割増、特に介護は増減の増加で、4割増の増減に達し、給付体系の増減を押し上げる。国内総生産(GDP)に占める率は年々増え、5.5%に達する。制度の持続可能性確保には、給付・負担の両方の改革が求められる。(関係記事参照)

政府推計 支え手急減、負担増

推計は同日の経団連財政制度調査会発表。政府の推計では、2040年度は政府推計から作成。15年度までは国立社会保障・人口問題研究所の資料から作成。

2040年度の社会保障費は対GDP比で24%に上昇

2040年度の社会保障費は対GDP比(右軸)で24%に上昇。左軸は兆円。2000年度から2040年度までの推移を示す。注)2025.40年度は政府推計から作成。15年度までは国立社会保障・人口問題研究所の資料から作成。

武田、2兆円規模の社債 買取済み検討、国内最大に

武田薬品工業が、買取済みを検討していることが分かった。投資額は、多額を占める。買取済みを検討している。買取済みを検討している。買取済みを検討している。

「加計氏、首相に15年説明」 獣医学部新設 愛媛県が新文書

愛媛県の中村時昭知事が、加計氏と面談した。加計氏は、獣医学部新設をめぐり、首相に15年説明する。加計氏は、獣医学部新設をめぐり、首相に15年説明する。加計氏は、獣医学部新設をめぐり、首相に15年説明する。

カネ余り監視なき経営者

金持の家系の経営者、監視なき経営者。カネ余り監視なき経営者。カネ余り監視なき経営者。

2018年5月22日 日本経済新聞より

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

2040年モデル

2015年地域包括ケア研究会報告書

■4つの取り組み

1. 尊厳と自立支援を守る予防（※社会や地域の環境改善「ゼロ次予防」）
2. 中重度者を地域で支える仕組みの構築（※在宅医療介護、一体的提供サービス）
3. サービス事業者の生産性向上（※専門性、地域単位の人材配置、ICT）
4. 市町村・保険者による地域マネジメント

■事業者の4つの選択肢

1. 現状維持
2. 法人規模の拡大
3. 他事業者・法人との連携
4. 経営統合

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）

訪問介護

■ 1. 目標値・現状・推移

	目標①	目標②	目標③				〇月	
		〇月	〇月				31日	
登録者数 (+、-)		104(+15)	89(+15)				74	
平均要介護度		1.4	1.4				1.4	
要介護/要支援/障害 (人)		38/27/40	33/22/35				26/17/31	
施設/在宅 (人)		0/104	0/90				0/74	
1月延べ訪問回数		867	742				617	
1人1日あたり訪問回数		7	6				5	
身体、身体生活/生活 (回)		400/467	300/342				281/336	
人員常勤換算 (うち派遣)		5.8 (0)	5.8 (0)				5.8 (0)	
単月売上		2,774,324	2,374,324				1,974,324	
登録者1人あたり単価		26,680	26,680				26,680	
1回あたり単価		3,200	3,200				3,200	
単月利益		800,000	400,000				0	

通所介護

■ 1. 目標値・現状・推移

	定員増は？	目標①	目標②	目標③				〇月	
				〇月					
定員				35				35	
登録者数 (+、-)				80(+22)				58	
平均要介護度				1.5				1.5	
要介護/要支援				55/25				41/17	
1月延べ利用回数				717				556	
1日平均利用者数				28				21.3	
人員常勤換算 (うち派遣)				11(2)				11(2)	
単月上				6,050,000				4,700,000	
登録者1人あたり単価				81,000				81,000	
1回あたり単価				8,435				8,435	
単月利益				1,350,000				▲150,000	

小規模多機能

■目標値・現状・推移

	定員増は？	MAX	目標①	目標②	目標③	9月	8月	備考
定員	—	—	29	29	29		29	
登録者数 (+、-)			28.5	27	21		19	
平均要介護度			2.5	2.5	2.5		2.5	
要介護/要支援			27/2	25/2	19/2		17/2	
通/泊/訪 (訪問のみ月)			18/9/300	15/8/250			11.5/7/150	
人員 (常勤換算)			13.5	11.5	11.5		11.5	
単月売上			715万	680万	540万		495万	
1人1人あたり単価			7600円	7600円	7600円		7600円	
利用者1人あたり単価			235000円	235000円	235000円		235000円	
単月利益			140万	140万	0		▲45万	

入所系

■ 1. 目標値・現状・推移

	定員増は？	目標①	目標②	目標③				〇月	
定員								29	
登録者数 (+、-)								29	
平均要介護度								4.2	
要介護/要支援								29	
医療保険適用者数 (疾病)								2	
人員常勤換算 (うち派遣)								16.5	
単月売上								12,680,000	
登録者1人あたり単価								437,241	
1人1日あたり単価								14,300	
単月利益								350,000	

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

- 2 については次回第3回で
- 1・3 については第4回で

事業経営実践塾第4回

■ 広報活動とは

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
- ⑤日常業務の中での広報

広報活動とは

■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

→そもそも、知らない相手は信頼などできない。安心も期待もない。

◎どんなに小さくてもよいから仕事を一緒に行う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。

広報活動とは

■ 広報・PR活動とは何か？

■ 「相手に何かしらの変化」をもたらすために行う

広報活動とは

◎ケアマネジャー、MSW 向けの広報

1. 知ってもらおう	→訪問する
2. サービスを理解してもらおう	→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

広報活動とは

- ・ 営業活動とは異なる
 - 売り込むのではなく、知ってもらう、そして相手を知る
 - 関係づくり（地域連携活動）
- ・ 知ってもらいたいポイントを具体的に
 - 老健の例：リハ、重度ケア、認知症ケア、ユニット、リピート
 - 長期も、相談員やリハが継続すること
- ・ FAQの作成
 - 老健の例：3か月で退所？、リハについて病院との違い
 - 認知症の方もOK？薬について
 - 重度化した場合は？、今の医療機関に行ける？
 - 医療依存度高い方OK？

広報活動の効用

- ・ 地域資源（他社等）の存在と内容を知る
- ・ 地域資源（他社等）と顔が見える関係になる
- ・ 「入所は満員なんですよね？」 「ショートは受けていないんですよね？」
「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？」
などといった思い込みが強いことが分かった。
- ・ 地域資源（他社等）との人間関係が深くなる
- ・ 地域資源（他社等）の困りごと、ニーズ、都合が分かる
- ・ 自社のウリを見直す（なければ作ろうと思う）
- ・ 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
→ 広報活動がサービスの改善にもつながるのですね！（職員さんの言葉）
- ・ 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
- ・ 接遇がよくなる
- ・ 紹介された利用者さんを大事にするようになる

プロジェクトメンバー(例)

■〇〇〇委員会 メンバー・役割分担一覧 ※◎はコアメンバー

	氏名	役割
委員長	〇〇理事長	・重要案件についての決定
顧問	〇〇理事	・各種取り組みについて助言
スーパーバイザー	◎〇〇本部長	・委員会への参加、助言
推進リーダー	◎〇〇主任	・全体のとりまとめ ・計画の進捗確認 ・〇〇〇との連絡調整 ・相談案件のとりまとめ
人材確保チーム	〇〇総務主任	・求人活動の計画と実施 ・求人活動に必要な資料等の作成
	〇〇事務長	
相談援助チーム	〇〇事務長	・広報活動 ・地域包括ケア研修会のとりまとめ ・相談援助の立場から見た各種事例作成 ・FAQの作成 ・受け入れ体制の確立 ・相談案件を〇〇主任へ報告
	〇〇相談員	
	〇〇相談員	
	〇〇事務主任	
老健・ケアチーム	◎〇〇看護科長	・広報活動 ・看護、介護の立場から見た各種事例作成 ・介護現場への取り組みの周知 ・人材確保、定着についての意見
	◎〇〇介護科長	
	(〇〇介護主任)	
	(〇〇介護主任)	
リハチーム	◎〇〇リハビリセンター長	・広報活動 ・リハビリの立場から見た各種事例作成 ・通所リハの体制検討 ・人材確保、定着についての意見
	〇〇PT	
通所リハチーム	〇〇主任	・広報活動 ・通所リハの立場から見た各種事例作成 ・通所リハの体制検討 ・介護現場への取り組みの周知 ・人材確保、定着についての意見
	〇〇副主任	
居宅チーム	〇〇管理者 (〇〇)	・広報活動についてCM視点からの助言 ・老健、通所リハ対象者の検討
	〇〇管理者 (〇〇)	

内部広報

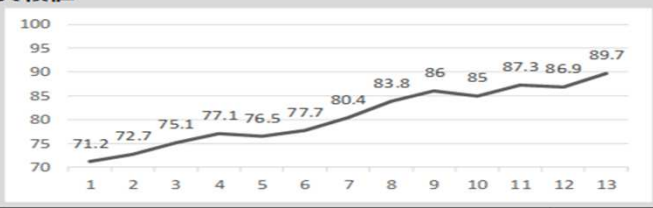
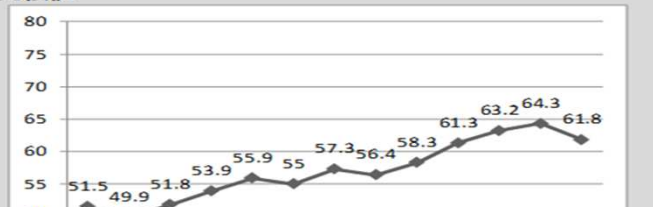
- ケアマネの意見の大切さ
- 意外なほど、身内のサービスを知らない、知らせていない
- 病院、診療所、特養、地域包括、居宅、訪問看護等
- 相談員やケアマネジャーを集めて、研修会を行う
- 身内から本音の要望を聞く

事業経営実践塾第4回

■ 広報活動の実際

- ・ 病院の地域連携室、居宅介護支援事業所等の事業所への広報
- ・ 事業種別ごとの広報
- ・ 内部広報
- ・ 1軒1軒ローラー作戦で回る広報
- ・ 各種会合、勉強会等での広報
- ・ ホームページ、ブログ等での広報
- ・ 日常業務の中での広報

事業所への広報活動

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				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		
■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				入居者実績(月平均)	71.2	72.7	75.1	77.1	76.5	77.7	80.4	83.8	86	85	87.3	86.9	89.7	
				増減(+○, -○)	+19,-16	+11,-7	入所+7-4 SS+10-10	入所+3-1 SS+15-13	入所+9-7 SS+20-19	入所+6-7 SS+22-20	入所+3-2 SS+8-8	入所+5-1 SS+6-6	入所+4-5 SS+6-6	入所+7-3 SS+7-7	入所+6-5 SS+8-8	入所+8-3 SS+11-8	入所+11-2 SS+14-11	
				平均要介護度	2.8	2.7	2.6	2.6	2.8	2.7	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				登録実績	151	157	160	161	160	169	168	164	165	176	179	187	195	
				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	2.1	2.1	2.2	2.2
				要支援者数	26	22	22	22	23	24	23	23	22	23	23	24	23	
				職員常勤換算(運転手含む)	21	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	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		●●	●●	●●	●●	●●	●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	

事業所への広報活動

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			●●	●●	●●	●●	●	●●	●-	--	●-	--		○-

事業所への広報活動

- ☑理想的な姿としては、各事業所の管理者がエリアごとに毎月回る
- ☑医療機関に対しては、医療職が行くと効果的（2人で行くのも良い）
- ☑広報課長が2～3ヶ月に1回程度、全体を回る
- ☑部長クラスが、年に1回挨拶で回る
- ☑以上は満床であったとしても定期訪問として行う
- ☑どこを、どう回るかは各事業所とも相談するが本部で決める
- ☑営業管理表にて管理
結果責任の前に、まずは実施責任（やるべきことをやる！）

事業所への広報活動

- ・ 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							経過							
評価	事業所名	地域	管理者名	職員	紹介利用者等	備考	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
1														
2														
3														
4														
5														

失敗事例から見る8つのポイント

NG例	改善例
1. 無愛想	→笑顔で礼儀正しく
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NG
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

広報活動を行うにあたって

■コミュニケーション（話し上手よりも聞き上手）

- ・目を合わせる（鼻のあたりを見るのでも可）
- ・うなずき、あいづち、驚く（リアクション）

■ガイアンスの法則

- ・人は知らない人には攻撃的、批判的、冷淡に対応する
- ・人は会えば会うほど好意を持つ傾向にある（単純接触効果）
- ・人は相手の人間的側面を知ったときに好意を持つ。共通点があればなおよし！

■ペーシング

- ・ボディ・ランゲージ →姿勢、身振り、手振り、表情
→ミラーリング
- ・ムード →喜怒哀楽、明るい、静かななどの雰囲気 →チューニング
- ・ワード →言葉、話すスピード、声量、表現、口調など
→マッピング

広報活動を行うに当たって

■マナーの例

- ・お辞儀（×首だけ、×猫背、×髪の毛直す）
- ・名刺の扱い（×すぐにしまう、×雑に扱う、×裏を見ない、×名刺入れがない）
- ・しゃべり方「これ」→「こちら」、「やっぱ」→「やはり」、「～とか」→「～など」
- ・手振り（×指差し→指をそろえて示す）

■雑談のテーマ

- ・まず自分から、ただし目的は相手の話を引き出すこと。相手のことを話題にする！
- ・相手が喜びそうなネタを日々準備、ネタ帳、広報活動の中からネタも見つかる！
- ・コミュニケーションは単なる情報伝達ではない（感情の交流・共有）
- ・親密度アップ（親密度が低いと失礼な態度も取りやすくなってしまう）

■人同士のお付き合い、ご縁と考える

- ・ケアマネジャーから紹介が来たら、長いお付き合いが始まる。パートナー。
- ・お互いにパートナーを選んでいる、と考える。ご縁を広げる、という感覚

パンフレットの例



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1日	
9:00~	送迎
9:30~	健康チェック
10:00~	体操、レクリエーション 機能回復訓練
12:00~	昼食
13:00~	入浴
14:00~	レクリエーション
15:30~	おやつ
16:00~	ご自宅までのお送り

要介護度	利用料金
要支援1	2,224円/月
要支援2	4,356円/月
要介護1	794円/日
要介護2	924円/日
要介護3	1,058円/日
要介護4	1,189円/日
要介護5	1,321円/日

※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

パンフレットの例

**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 2013 体験会開催日

12月 2(月) 3(火) 4(水) 5(木) 6(金) 9(月) 10(火) 11(水) 12(木) 13(金)

随時 予約受付中 (土、日、祝を除く)

おしらせ 送迎も致しますので お気軽にお電話ください

一日のながれ

午前の部 9:00~12:05	午後の部 13:00~16:05
---------------------------	----------------------------

※午前と午後ともに同じ内容です。 ※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** (血圧・脈拍・体温などをチェック) → **運動プログラム** (マシンを使わない宮田重樹(整形外科医)が開発した独自の健寿式運動プログラムを各利用者様の状態(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(マッサージ機など)やお茶を飲んで休憩して頂きます。) → **送迎**

利用者様の声

健寿のリハビリ体操では 普段使わ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。(※主催者 77歳 男性)

以前はよく転倒し、骨折していましたが、健寿に通ってリハビリ体操を継続してからスタッフさんの支えや指導のおかげで転倒の恐怖心がなくなりました。(※主催者 77歳 男性)

何かにつかまらないと立ち上りませんが健寿に来るとびこりリハビリ体操の中で練習しているもので、スムーズに立ち上れるようになりました。(※主催者 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
- 医師から過度な運動をすすめられている方
- 日常生活動作に不満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て行きたくない方

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。

施設内容

■ 正式なご利用に関しては 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

施設名: 布施駅

ご自身のご希望や全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ので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。

パンフレットの例



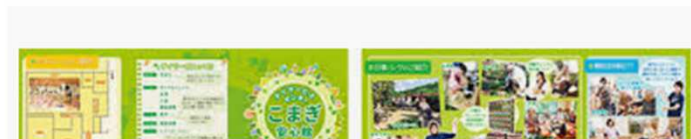
各種ダウンロード | 社会福祉法人和習会 特別養護老人ホーム...
washu-miyukien.jp



横浜市栄区 ☆通所介護 (デイサービス) すずらん ☆地域サ...
chiiki-support-niji.com



デイサービスセンターいつき 電子パンフレット 通所介護...
smart-paper.net



パンフレットの例

通所リハビリニュース Vol. 9
2020年3月号

メインピックアップ
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ていただいています。
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、その後の対応のお願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。
早期に解決して通常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いたします。
『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、栄養の事などを勉強する会です。
★3月予定
・3月12日
・3月18日 糖尿病に
・3月31日 封鎖に勝

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】

参加者には先店の50円券をプレゼント!!

事業所への広報活動

〇〇の状態の方	
〇〇が向いている理由	
事例（困りごと）ビフォー	
サービス内容や工夫を書く	★定期巡回・随時対応サービス利用後のサービス状況
サービス内容や工夫を書く	サービス内容や工夫を書く
サービス内容や工夫を書く	サービス内容や工夫を書く
第3表のイメージ	
費用	
結果 アフター	写真かイラスト
本人・家族の声	
〇〇の情報・問い合わせ先	

事業所への広報活動

■計画的な広報活動を行う

←	5月9日～← 5月22日←	5月23日～← 6月5日←	6月6日～← 6月19日←	6月20日～← 7月3日←	7月4日～← 7月17日←	7月18日～ 7月30日←
訪問会← 訪問ポスト← お手紙←	ニュース←	デイパンフ (デイ手続き、Q&A?)←	ニュース?↓ 事例?←	←	←	←
お電話←	ついで←	ついで←	ついで←	ついで←	ついで←	ついで←
FAX←	空き情報+ 取り組み等← (ブログ)←	空き情報+ 取り組み等← (ブログ)←	空き情報+ 取り組み等← (ブログ)←	空き情報+ 取り組み等← (ブログ)←	空き情報+ 取り組み等← (ブログ)←	空き情報+ 取り組み等← (ブログ)←

稼働率が良い事業所の10のコツ

1. こちらから出向く！満床でも（受身はNG）
2. スピード対応
3. 基本的には断らないという姿勢
4. 専門的見地からの提案
5. 丁寧なフィードバック
6. 困難ケースをやり切る！
7. パンフレット、HPが分かりやすい
8. 法人内連携で多様なサービスを実現
9. キーマンをつかむ
10. 環境整備、接遇、電話対応

事業所への広報活動

理念 + **エピソード**

文章 + **写真** + **口頭** + 「〇〇」

事業所への広報活動

■再検討した項目

- ・ 体験利用
- ・ 相談や申し込みのルート
- ・ 利用決定のプロセス
- ・ 入院した方のフォロー、入院中の対応
- ・ 日常の健康管理
- ・ 職員への周知
- ・ 法人内情報共有、会議

有力者リストの管理

有力者一覧 (◎:確実、S:可能性大、A:可能性小、B:長期戦)

作成年月日 平成 年 月 日

評価	利用者氏名	性別	年齢	要介護度	障害自立度	認知症自立度	家族構成同居有無	紹介元	主な疾病	主治医	担当ケアマネ(現)	現在のサービス利用	困りごと	住所(圏域)	備考
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															

日付()		日付()		日付()	
行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回
日付()		日付()		日付()	
行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回
日付()		日付()		日付()	
行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回
日付()		日付()		日付()	
行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回
日付()		日付()		日付()	
行動・結果	次回	行動・結果	次回	行動・結果	次回

通所編

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	

通所編

事業所名		所在地（住宅併設かどうかも）		開設年	
法人名	担当者	営業日	時間区分	定員	稼働状況
特徴（○・△・×）					
専門職配置			加算		
機能訓練			レク		
自立支援			食事		
認知症ケア			ホームページ		
軽度／重度					

通所編

■短時間&長時間通所リハの場合

- ・個別リハの充実
- ・通所+訪問でリハの時間を確保
- ・自立支援（脱受け身）
- ・自主トレ
- ・家屋調査
- ・社会参加、屋外リハ
- ・STの配置
- ・短時間と長時間の併用
→いずれ長時間、という方にもというコンセプト
- ・短時間だと基本報酬が低いこともあり、
リハマネ加算への抵抗が少ない

通所編

■短時間リハデイの場合

- ・理学療法士の配置
- ・カフェスタイルでデイサービスらしくない
→自分はそんな歳じゃない、ジムっぽいから恥ずかしくない
- ・マシンがある
- ・ノルディックウォークが人気
- ・食事や入浴はない
- ・自立に向けての活動ができる
- ・成果や評価を具体的に示すことができる
- ・レスパイト型のデイとの併用パターン
- ・午前、午後について

生活歴・生活習慣の把握

生活歴

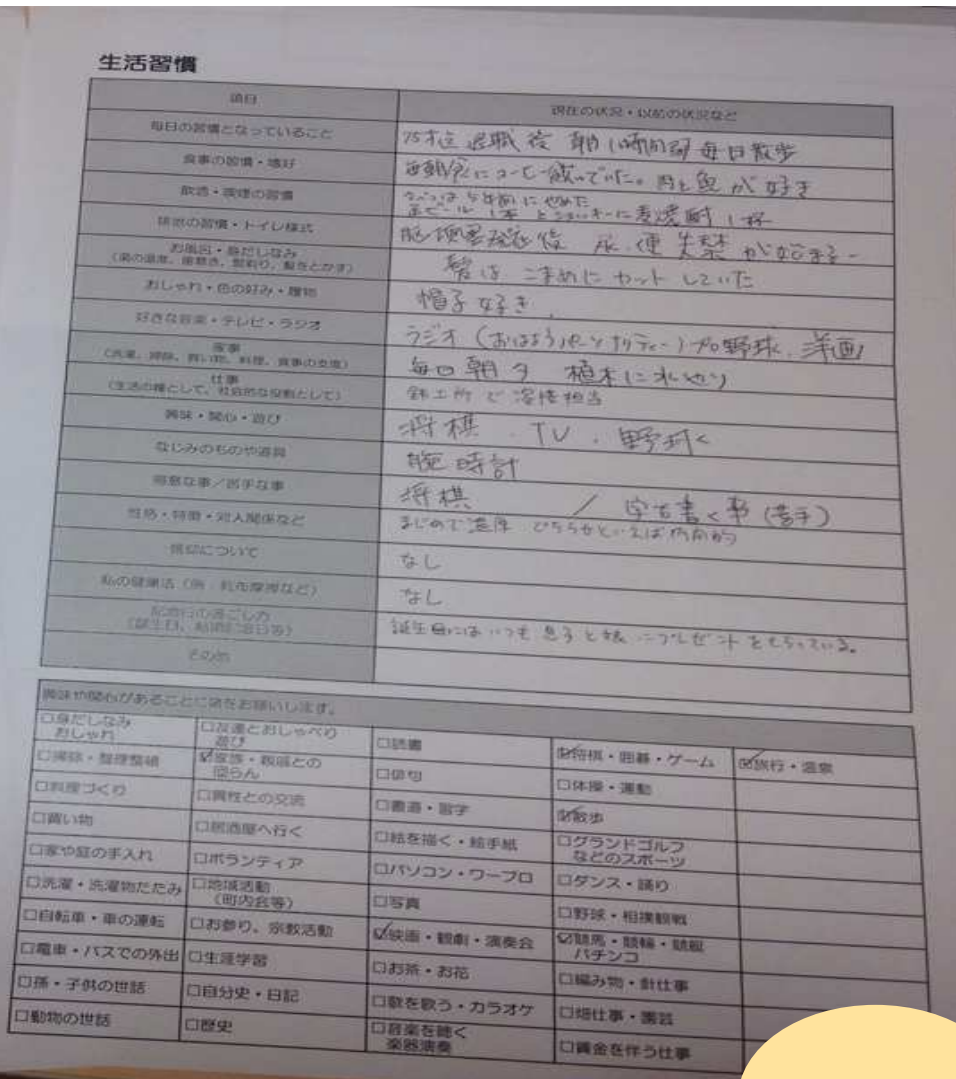
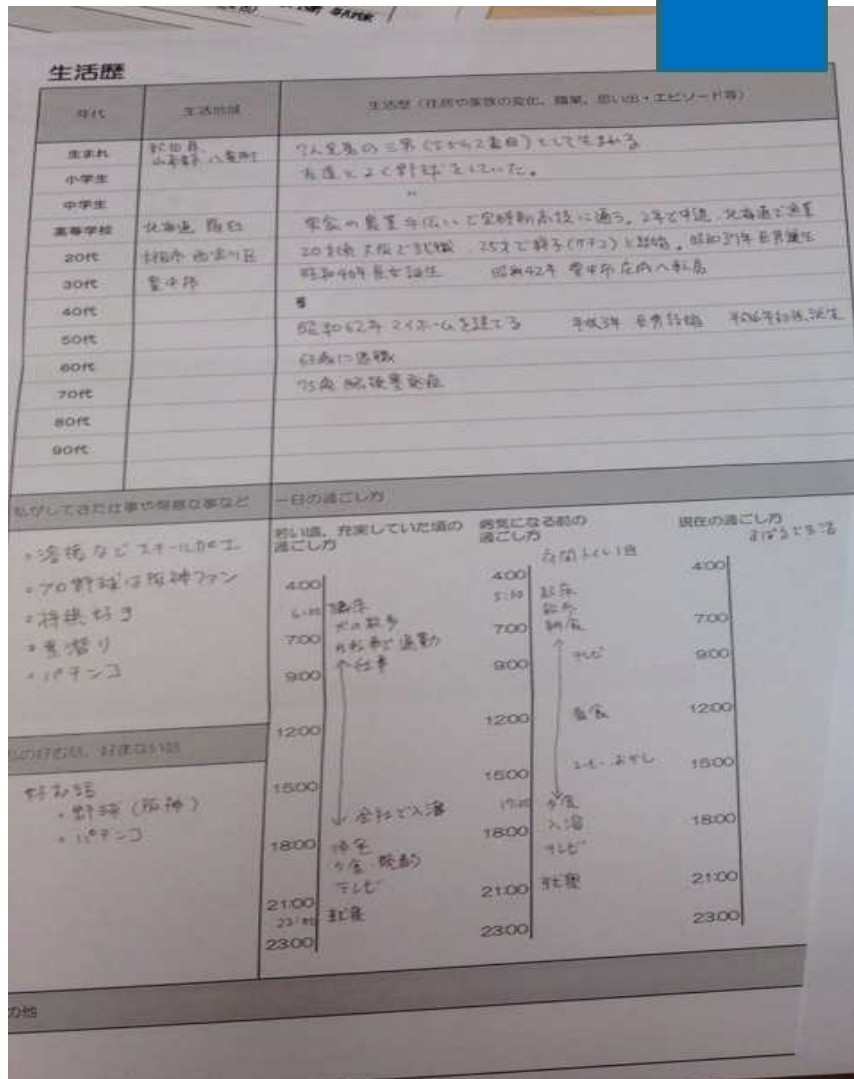
年代	生活地域	生活歴（住居や家族の変化、職業、思い出・エピソード等）																											
生まれ	N市	4人兄弟の次男として生まれる																											
小学生	N市																												
中学生	N市																												
高等学校	N市	高校、大学と野球部所属、7番レフト																											
20代	N市	昭和31年〇〇大学経済学部卒業後、〇〇自動車メーカーに就職、総務部で主に経理を担当（当時はワープロが主だった） 昭和33年24歳の時にG子様と結婚 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る（頭金と20年ローン）																											
50代	A市	昭和63年長男結婚（長男夫婦隣家に転居）																											
60代	A市	平成6年課長で退職（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、知人の誘いで教会に通い始める																											
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																											
<ul style="list-style-type: none"> 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） 		<table border="1"> <thead> <tr> <th>若い頃、充実していた頃の過ごし方</th> <th>病気になる前の過ごし方</th> <th>現在の過ごし方</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4:00 起床・朝食</td> <td>4:00 夜間トイレ1回</td> <td>4:00 夜間トイレ1回</td> </tr> <tr> <td>7:00 出社前に喫茶店 仕事</td> <td>7:00 起床、犬の散歩 朝食、コーヒー 新聞、テレビ</td> <td>7:00 起床・朝食 新聞、テレビ</td> </tr> <tr> <td>9:00</td> <td>9:00 コーヒー</td> <td>9:00 コーヒー</td> </tr> <tr> <td>12:00</td> <td>12:00 朝食 教会所（週2回）</td> <td>12:00 朝食 教会所（入浴）</td> </tr> <tr> <td>15:00</td> <td>15:00 コーヒー</td> <td>15:00 コーヒー</td> </tr> <tr> <td>18:00</td> <td>18:00 犬の散歩 夕食・晩酌 入浴 テレビ</td> <td>18:00 夕食、晩酌 テレビ</td> </tr> <tr> <td>21:00</td> <td>21:00 就寝</td> <td>21:00 就寝</td> </tr> <tr> <td>23:00</td> <td>23:00 就寝</td> <td>23:00</td> </tr> </tbody> </table>	若い頃、充実していた頃の過ごし方	病気になる前の過ごし方	現在の過ごし方	4:00 起床・朝食	4:00 夜間トイレ1回	4:00 夜間トイレ1回	7:00 出社前に喫茶店 仕事	7:00 起床、犬の散歩 朝食、コーヒー 新聞、テレビ	7:00 起床・朝食 新聞、テレビ	9:00	9:00 コーヒー	9:00 コーヒー	12:00	12:00 朝食 教会所（週2回）	12:00 朝食 教会所（入浴）	15:00	15:00 コーヒー	15:00 コーヒー	18:00	18:00 犬の散歩 夕食・晩酌 入浴 テレビ	18:00 夕食、晩酌 テレビ	21:00	21:00 就寝	21:00 就寝	23:00	23:00 就寝	23:00
若い頃、充実していた頃の過ごし方	病気になる前の過ごし方	現在の過ごし方																											
4:00 起床・朝食	4:00 夜間トイレ1回	4:00 夜間トイレ1回																											
7:00 出社前に喫茶店 仕事	7:00 起床、犬の散歩 朝食、コーヒー 新聞、テレビ	7:00 起床・朝食 新聞、テレビ																											
9:00	9:00 コーヒー	9:00 コーヒー																											
12:00	12:00 朝食 教会所（週2回）	12:00 朝食 教会所（入浴）																											
15:00	15:00 コーヒー	15:00 コーヒー																											
18:00	18:00 犬の散歩 夕食・晩酌 入浴 テレビ	18:00 夕食、晩酌 テレビ																											
21:00	21:00 就寝	21:00 就寝																											
23:00	23:00 就寝	23:00																											
私の好きな話、好まない話																													
<ul style="list-style-type: none"> （好きな話） ・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） ・住宅ローンを組んで念願の家を建てたこと （好まない話） ・人の悪口 ・芸能関連（興味が無い） 																													
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年前まで英犬を飼っており、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出勤前によく喫茶店に行っていた
飲酒・喫煙の習慣	酒は1日缶ビール1本程度、タバコは20年前にやめた う後、晩酌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、歯磨き、髪剃り、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・服物	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
家事（洗濯、掃除、買い物、料理、食事の支度）	妻が行ってきた 休日に買い物と一緒にいく程度
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、囲碁（市内の教会所、付き合ひのある知人も多い） 定年後は、夫婦で年1回は泊まり旅行
なじみのものや道具	念願のマイホームであり、リビングと書斎がお気に入り
得意な事/苦手な事	（得意）囲碁、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・対人関係など	まじめで温厚、どちらかといえれば内面的。打ち解けるとユーモアが出る。 言いたい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た
その他	

興味や関心があることに◎をお願いします。				
<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 関らん	<input type="checkbox"/> 俳句	<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"/> 買い物	<input type="checkbox"/> 居酒屋へ行く	<input type="checkbox"/> 絵を描く・絵手紙	<input type="checkbox"/> グランドゴルフ などのスポーツ	
<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"/> ダンス・踊り	
<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"/> 競馬・競輪・競艇 パチンコ	
<input type="checkbox"/> 電車・バスでの外出	<input type="checkbox"/> 生涯学習	<input type="checkbox"/> お茶・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"/> 畑仕事・園芸	
<input type="checkbox"/> 動物の世話	<input type="checkbox"/> 歴史	<input type="checkbox"/> 音楽を聴く 楽器演奏	<input type="checkbox"/> 資金を伴う仕事	

生活歴・生活習慣の把握と活用




生活歴・生活習慣の把握と活用

利用者、家族にお願いする時の3つのコツ

1. シートはA3にする
2. 記載例をつける
3. 生活歴・生活習慣をお聞きする意義を伝える

生活歴・生活習慣の把握

天晴れ介護サービス総合教育研究所では、介護現場をよくする研究・活動を行っています

 ACS 天晴れ介護サービス総合教育研究所

Since2015 <https://www.appare-kaigo.com/>

「介護現場をよくする研究・活動」それが私たちの仕事です。

天晴れ介護サービスの日々の活動は
コラムからご覧頂けます。

[◉ コラムはこちらからどうぞ](#)

- トップページ
- ご挨拶&プロフィール
- 事業概要&経営理念
- 書籍&雑誌連載
- 動画&PDF教材
- セミナー情報
- 研修企画&コンサルティング
- リンク
- お問合せ



代表 榊原 宏昌

介護現場をよくする研究・活動を行っています！

[ご挨拶&プロフィール](#)



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！

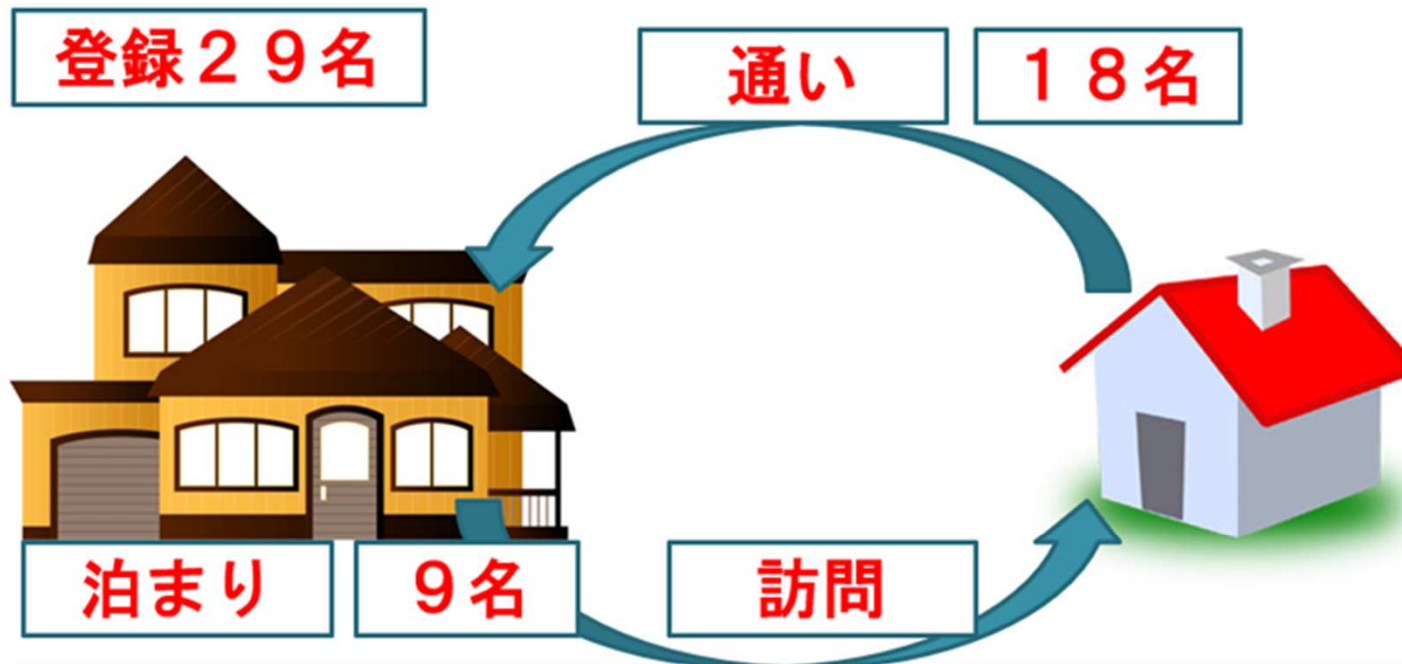
介護現場をよくする事業経営実践塾プレ講座のご案内

生き残る法人とは？良い介護現場とは？良い介護事業経営とは？
コロナ対応の中での広報活動・職員のメンタルヘルスについても

生活歴・生活習慣の把握

1	利用者のことを深く知る
2	→出会った時から要介護だから知らない事多い
3	→好きな話題で会話が弾む
4	→趣味など好きなことができる
5	→役割、ねぎらい（大工は死ぬまで大工）
6	→気分がよくなって、BPSD等が落ち着く
7	※家族の支援にも有効（話題広がる）
8	※家族の利用者を見る視点も変わる可能性有
9	※葬儀の時に聞いても遅い
10	※虐待、不適切ケアの防止になる、写真有効

小規模多機能とは



地域密着型事業

→指定監督は市町村、原則市民のみ利用可

月額報酬（定額料金）

必要な時、必要なサービスを、必要なだけ

→利便性と、いざという時の安心感

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

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	

定期巡回編

■定期巡回のチラシについて

- ・定期巡回の対象者を示す
独居／日中独居／服薬支援／食事介助／安否確認
デイ利用が少なめ（少なくなる）／退院直後
最期まで自宅で（施設は嫌）／身体介護／中重度
ターミナル／SS少な目／自立支援／アセスメント
拒否的傾向など
- ・イラストだけでなく、職員の写真なども入れる
- ・事例については、目安の料金を入れる
- ・事例については、第3表の形式で示す

看護小規模多機能の対象者

- ◎看護アセスメント
- ◎集中アセスメント、段階踏んで在宅へ
- ◎家族都合
- ◎生活習慣・リハ

■ニーズ

- ◎経口摂取
- ◎排泄
- ◎運動機能向上
- ◎褥瘡
- ◎痰吸引回数↓
- ◎ターミナル
- ◎入退院頻回
- ◎家族指導
- ◎医療処置
- ◎入浴負担（在宅酸素など）
（卒業）

居宅介護支援編(パンフ)

- ・ 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つきがよい) 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回のモニタリング等)
 - ・ ケアマネ紹介(できれば顔写真と簡単な自己紹介、経験など武器にできるとよい)
 - ・ 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、同じパンフレットに入れると、
公平中立の観点から問題も出てくるため、別パンフとしてお持ちする
- ※併設サービスがあるから居宅に依頼が来ることも多い!

入所施設編

●料金 + 医療依存度・重度対応 + ハード・しつらえ

対応疾患

「在宅緩和ケア住宅」として運営方針を定めているため、入居者は基本的のがん患者様が対象となります。□ただし、同様に医療必要度の高い難病（ALSなど）の方や、脳卒中後遺症、重篤な心不全の方もご相談ください。

対応処置

口から栄養が摂取できない場合	自然な呼吸ができない場合	排泄機能が弱い場合	その他（循環器疾患、呼吸器疾患etc）
胃ろう、腸ろう	在宅酸素	バルーンカテーテル留置	吸引
鼻腔栄養	気管切開	ストマ	インスリン
中心静脈栄養 （ポートのみ）	人工呼吸器		血液透析 （送迎は対応してません）
抹消点滴			腹膜透析
			輸血（要事前相談）

○：対応可能 △：応相談 ×：不可

入所施設編

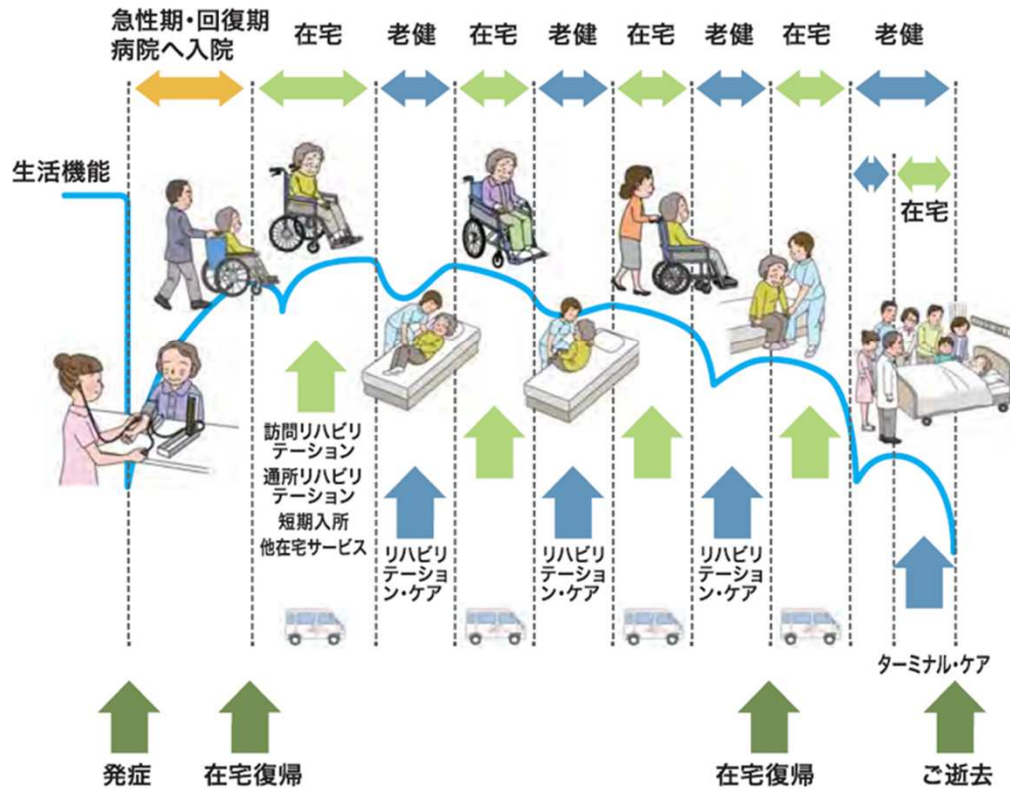
■とある有料老人ホームのアピールポイント

- ・ 外出イベント、家族も一緒に
- ・ 食事の時間帯を個別に対応できるように幅を持たせて設定
- ・ 景観がよい、明るいフロア
- ・ おいしい食事、選択食も豊富
- ・ 眠りスキャンなどの福祉用具を導入している
- ・ タクティールケアを実施
- ・ 併設クリニックのドクターが利用者に身近でやさしい

老健編

「在宅ときどき老健」として在宅をメインとした往復利用（リピート利用）で在宅生活を支援。その結果としての看取り

在宅生活で徐々に老衰が進行し、老健へ



95歳のCさんは、日頃は通所と短期入所を利用して、ご家族とともに何とか在宅生活を維持してきました。しかし、徐々に食事が減少して衰弱し、主治医には老衰と診断され、改善は難しいといわれました。

これ以上ご家族による在宅介護も困難で緊急時の心配もあり、老健に入所することになりました。近隣の施設でご家族も安心の上、面会を続けることができ、その後Cさんは安らかに永眠されました。

老健編

ろう けん 老健って、何？



老健は、「介護老人保健施設」という施設の名前の略称です。

期待される老健の役割

～多職種協働で利用者の在宅支援を～



老健編

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			<ul style="list-style-type: none"> ・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			<ul style="list-style-type: none"> ・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			<ul style="list-style-type: none"> ・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			<ul style="list-style-type: none"> ・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			<ul style="list-style-type: none"> ・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 [] の訪問サービスを使うことも可能です											

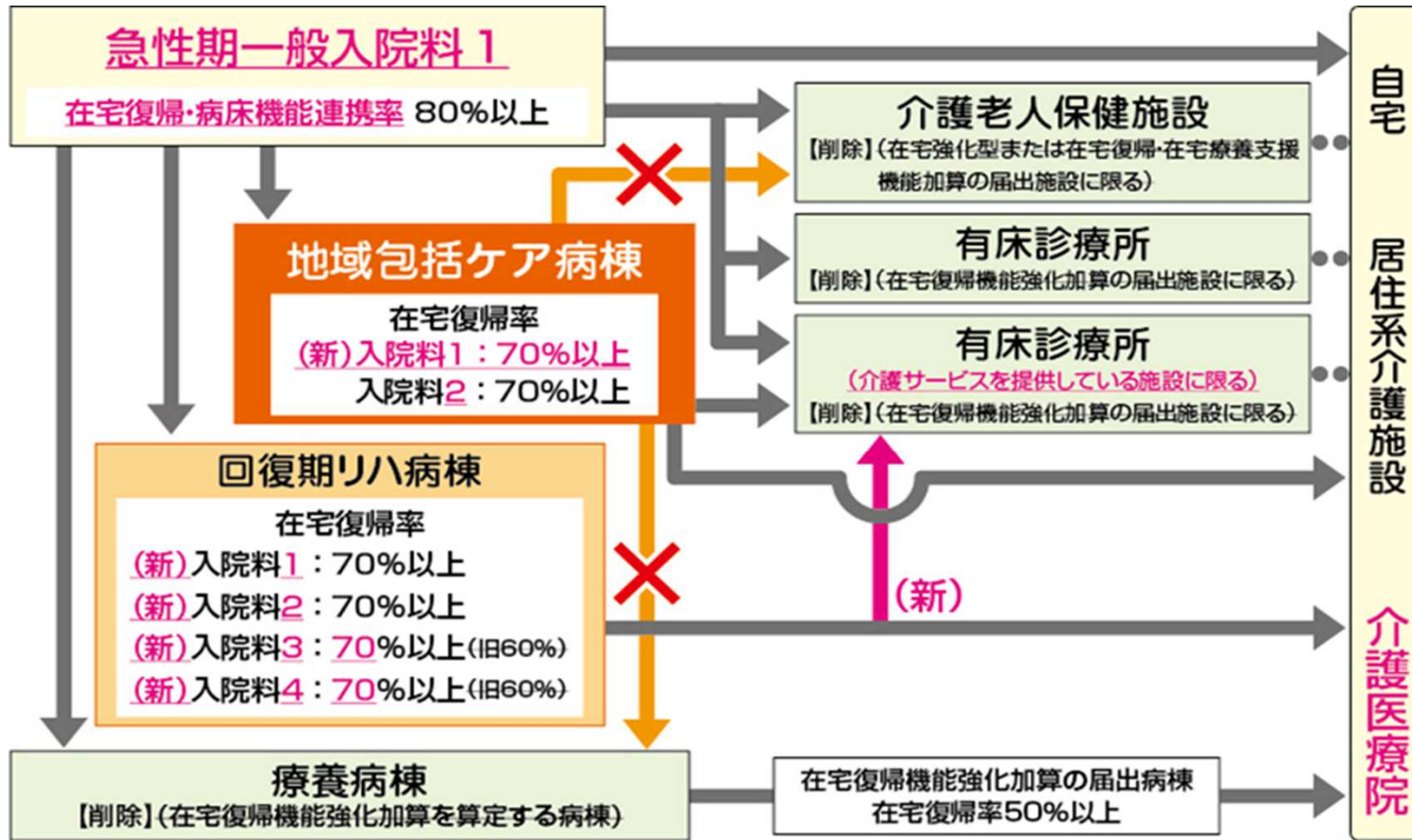
老健編

在宅復帰率の要件に係る見直しのイメージ

【平成30年度改定】



老健編



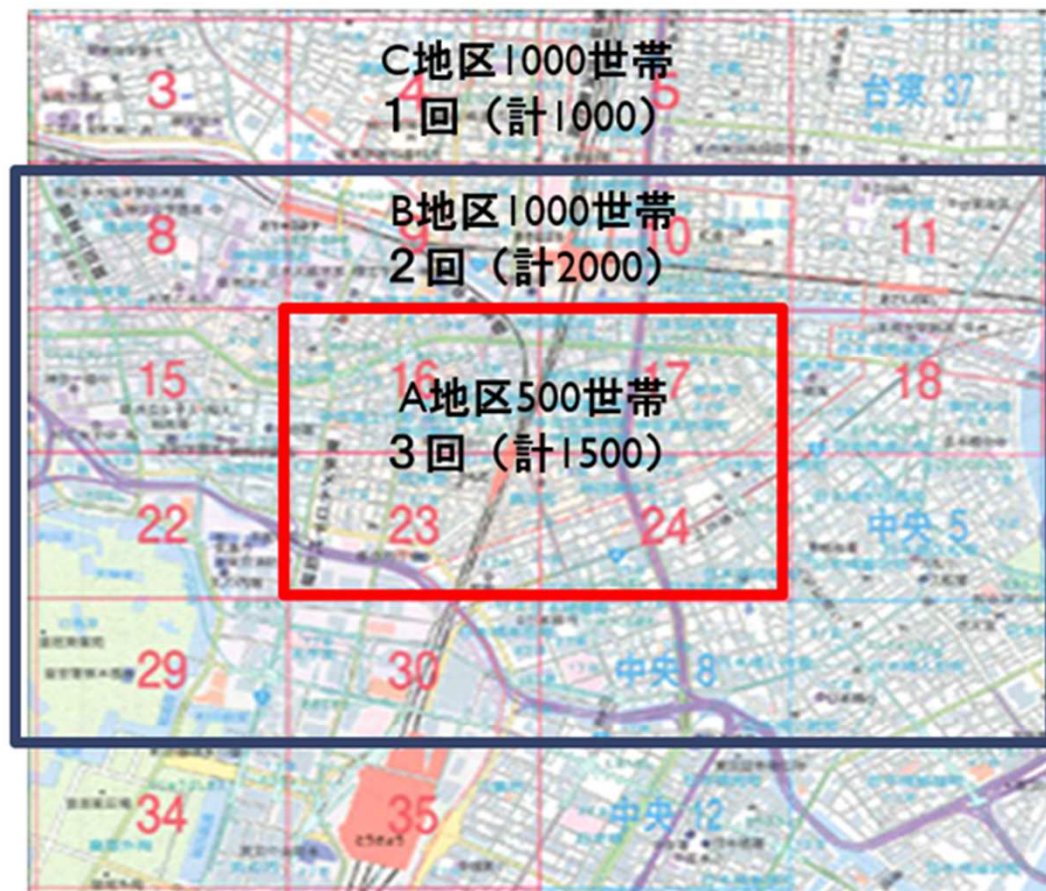
東京保険医協会 作成

診療報酬上の「居住系介護施設」には特養も含まれる（介護医療院もOK）が、老健からの在宅復帰には介護保険施設は含まれないため特養・介護医療院は含まれない

1軒1軒ローラ 一作戦で回る

- ☑ 小学校区や中学校区を目安に回る
- ☑ 利用者を見つけることが主目的ではあるが……
- ☑ 身近な地域に介護サービスがあることを知ってもらう！
 - 何か困りごとが起きた時に「あそこに相談すればいいんだ」と思い出してもらえる存在になる
- ☑ 地域の方々と顔見知りになる、町内行事に関わる機会ができる
 - 犬の散歩のついでに寄ってくれる
 - 地域のお祭りで車いすの方が参加するためのアドバイスを求められる
- ☑ ボランティア活動をしている人と出会える。職員になってくれる人も！

1軒1軒ローラ一作戦で回る



4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	+α
A500	B500	B500	A500 C500	B500 C500	A500 B500	オープン	<ul style="list-style-type: none"> ・有力者訪問 ・折り込みチラシ等 ・求人も!

1軒1軒ローラー作戦で回る

ランク	状況	行動	活動内容
S	<input checked="" type="checkbox"/> 利用する可能性高い	<input checked="" type="checkbox"/> 1週間以内に管理者、ケアマネジャーなどが訪問	<input checked="" type="checkbox"/> より深く状況を確認 <input checked="" type="checkbox"/> 適したサービスを提案 <input checked="" type="checkbox"/> 見学、体験利用をすすめる ※他法人を利用している場合は深追いしない
A	<input checked="" type="checkbox"/> SかBか迷うが、有力と思われる	<input checked="" type="checkbox"/> 1か月以内に広報課職員が再訪問	<input checked="" type="checkbox"/> 不足している情報を確認 ※他法人を利用している場合は深追いしない
B	<input checked="" type="checkbox"/> 今後つながるかもしれない <input checked="" type="checkbox"/> サービスに興味あり <input checked="" type="checkbox"/> 有益な情報や人脈を持っている	<input checked="" type="checkbox"/> 3か月に1度、広報課職員等が継続訪問	<input checked="" type="checkbox"/> 状況に変化がないか確認 <input checked="" type="checkbox"/> 法人の広報誌や行事案内などを持っていく <input checked="" type="checkbox"/> 広報というよりはこちら側が有益な情報提供者になる
×	<input checked="" type="checkbox"/> 来ないでほしいと言われた	<input checked="" type="checkbox"/> 次に行かないようにする	※ゼンリン地図に×をうち、再訪問しないための情報共有

※こうしたことを定期的（開設時は毎週が基本）に会議で打ち合わせる。

※一人の判断に委ねないことが大切。ただし、印象というものは当事者（訪問者）しか分からないことが多いため、その感覚を尊重することが重要

1軒1軒ローラ一作戦で回る



S、A、B、×の記録とリンク

「ゼンリン地図○番」「A5」等と場所を記録

各種会合・勉強会

ケアマネジャーの会合

地域の認知症研究会

(認知症専門の病院が中心になって行っている)

→ 広報対象者に一気に会える、効率的

→ 個別訪問ではないため、営業色薄く、接点を多く持てる

→ 研修に来る人は熱心な人が多く、サービスの良さが伝わりやすい

市が後援している家族会での発表

医師会主催のシンポジウムでの発表

市の敬老会でのチラシ配り (許可を得るところから広報活動となった)

自ら勉強会を主催

ホームページ・ブログ等

- 発信に慣れること、発信上手になる

- ホームページは受け身のツール
 - アピールしないと誰も見てくれない
 - 見てくれたとしても、動きがないと繰り返し見てくれない
 - ブログやケアマネジャー喜ぶ情報を入れる
(空き情報、パンフレットや料金表のPDFなど)

- メルマガ、LINE等も使えないか？

- zoomセミナーなども面白いかも

- 取材記事は宝！

日常業務の中での広報

サービス担当者会議でアピール

→本人、家族、ケアマネジャー、医師、福祉用具、訪問看護等

モニタリング

→利用者、家族の声を拾う

訪問、送迎、外出もアピールになる

運営推進会議（地域密着）でもアピール

利用後の家族、その近所

→これまでの家族交流、地域交流が問われる

コロナ禍での広報・営業活動

➤稼働低下、広報・営業活動ができない。何でもコロナのせいになっていないか？

1. 玄関先で
2. インターホンで
3. 関係は良いところは電話で
4. FAXで空き情報やニュースなど
5. 何かのついで（実績、調整、報告、相談、担当者会議など）

- ・ 報告の精度アップ
 - ・ チラシ工夫
 - ・ HP、ブログ、SNS工夫
 - ・ サービス向上、特徴の見直し
 - ・ セミナー、zoom等使って
- 「必要は発明の母！！！」

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

稼働率向上についての共通認識

1. 定員は大切な社会資源
→空けていることは…！？お断りすることは…！？
もちろん、受ける側の体制整備は不可欠。
2. 一定の売上を得ないと給料も払えない、利益がないとモノも買えない。
3. いいサービスをしてても赤字では事業は継続不可。利益は事業継続の前提条件！
4. まずは満床、満員にすることが大事。体制も整えつつ。
5. 事業所が求められる役割を果たすこと（→これが売上にも影響する）
6. 在宅生活支援、自立支援、看取りのためにも
利用者本人・ご家族のことをもっと知る。
→今だけ見ても分からない。過去にヒントを探る
→その人らしい暮らし、諦めている暮らし。生活歴・生活習慣の把握と活用

※利用者、家族面談が大切なように、職員との会議・面談も重要になる！

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歳の時にG子様と結婚 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る（頭金と20年ローン）																											
50代	A市	昭和63年長男結婚（長男夫婦隣家に転居）																											
60代	A市	平成6年課長で退職（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、知人の誘いで教会所に通い始める																											
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																											
<ul style="list-style-type: none"> 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） 		<table border="1"> <thead> <tr> <th>若い頃、充実していた頃の過ごし方</th> <th>病気になる前の過ごし方</th> <th>現在の過ごし方</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4:00 起床・朝食</td> <td>4:00 夜間トイレ1回</td> <td>4:00 夜間トイレ1回</td> </tr> <tr> <td>7:00 出社前に喫茶店仕事</td> <td>7:00 起床、犬の散歩 朝食、コーヒー 新聞、テレビ</td> <td>7:00 起床・朝食 新聞、テレビ</td> </tr> <tr> <td>9:00</td> <td>9:00 コーヒー</td> <td>9:00 コーヒー</td> </tr> <tr> <td>12:00</td> <td>12:00 朝食 教会所（週2回）</td> <td>12:00 朝食 （教会所） 入浴</td> </tr> <tr> <td>15:00</td> <td>15:00 コーヒー</td> <td>15:00 コーヒー</td> </tr> <tr> <td>18:00</td> <td>18:00 犬の散歩 夕食・晩酌 入浴 テレビ</td> <td>18:00 夕食、晩酌 テレビ</td> </tr> <tr> <td>21:00</td> <td>21:00 就寝</td> <td>21:00 就寝</td> </tr> <tr> <td>23:00</td> <td>23:00 就寝</td> <td>23:00</td> </tr> </tbody> </table>	若い頃、充実していた頃の過ごし方	病気になる前の過ごし方	現在の過ごし方	4:00 起床・朝食	4:00 夜間トイレ1回	4:00 夜間トイレ1回	7:00 出社前に喫茶店仕事	7:00 起床、犬の散歩 朝食、コーヒー 新聞、テレビ	7:00 起床・朝食 新聞、テレビ	9:00	9:00 コーヒー	9:00 コーヒー	12:00	12:00 朝食 教会所（週2回）	12:00 朝食 （教会所） 入浴	15:00	15:00 コーヒー	15:00 コーヒー	18:00	18:00 犬の散歩 夕食・晩酌 入浴 テレビ	18:00 夕食、晩酌 テレビ	21:00	21:00 就寝	21:00 就寝	23:00	23:00 就寝	23:00
若い頃、充実していた頃の過ごし方	病気になる前の過ごし方	現在の過ごし方																											
4:00 起床・朝食	4:00 夜間トイレ1回	4:00 夜間トイレ1回																											
7:00 出社前に喫茶店仕事	7:00 起床、犬の散歩 朝食、コーヒー 新聞、テレビ	7:00 起床・朝食 新聞、テレビ																											
9:00	9:00 コーヒー	9:00 コーヒー																											
12:00	12:00 朝食 教会所（週2回）	12:00 朝食 （教会所） 入浴																											
15:00	15:00 コーヒー	15:00 コーヒー																											
18:00	18:00 犬の散歩 夕食・晩酌 入浴 テレビ	18:00 夕食、晩酌 テレビ																											
21:00	21:00 就寝	21:00 就寝																											
23:00	23:00 就寝	23:00																											
私の好きな話、好まない話																													
<ul style="list-style-type: none"> （好きな話） ・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） ・住宅ローンを組んで念願の家を建てたこと （好まない話） ・人の悪口 ・芸能関連（興味が無い） 																													
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年前まで英犬を飼っており、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て働いていたころは出勤前によく喫茶店に行っていた
飲酒・喫煙の習慣	酒は1日缶ビール1本程度、タバコは20年前にやめた う後、晩酌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、歯磨き、髪型、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・服物	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
家事（洗濯、掃除、買い物、料理、食事の支度）	妻が行ってきた 休日に買い物と一緒にいく程度
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、囲碁（市内の教会所、付き合ひのある知人も多い） 定年後は、夫婦で年1回は泊まり旅行
なじみのものや道具	念願のマイホームであり、リビングと書斎がお気に入り
得意な事／苦手な事	（得意）囲碁、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・対人関係など	まじめで温厚、どちらかといえど内面的。打ち解けるとユーモアが出る。 言いたい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た
その他	

興味や関心があることに◎をお願いします。				
<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 関らん	<input type="checkbox"/> 俳句	<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"/> 買い物	<input type="checkbox"/> 居酒屋へ行く	<input type="checkbox"/> 絵を描く・絵手紙	<input type="checkbox"/> グランドゴルフ などのスポーツ	
<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"/> ダンス・踊り	
<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"/> 競馬・競輪・競艇 パチンコ	
<input type="checkbox"/> 電車・バスでの外出	<input type="checkbox"/> 生涯学習	<input type="checkbox"/> お茶・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"/> 畑仕事・園芸	
<input type="checkbox"/> 動物の世話	<input type="checkbox"/> 歴史	<input type="checkbox"/> 音楽を聴く 楽器演奏	<input type="checkbox"/> 資金を伴う仕事	

地域との連携について

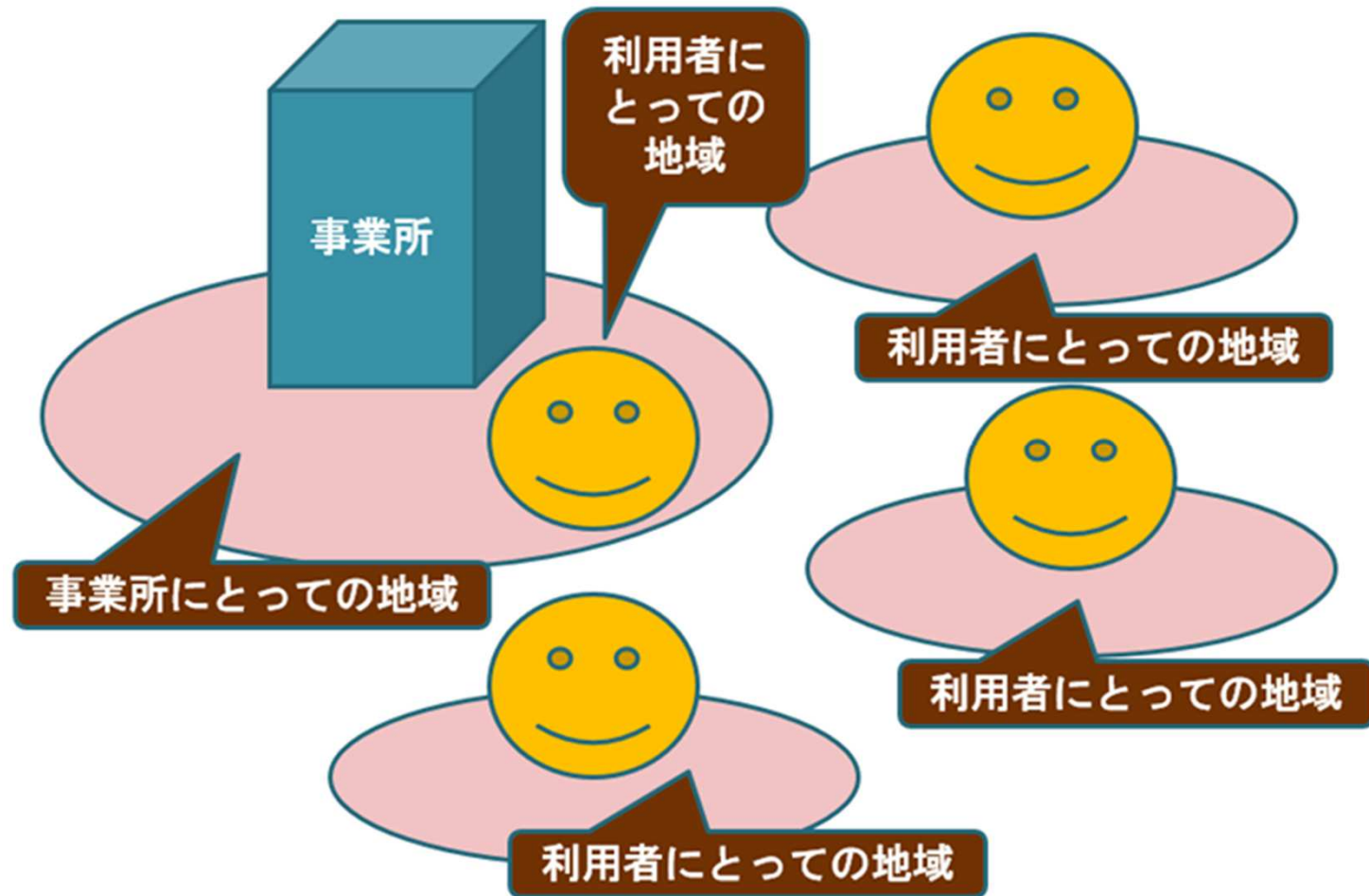
■ 地域という言葉はよく使われるが、
地域とは一体何か？

➤ 2つの地域があると考える

→ 「○○○」 にとっての地域

→ 「○○○」 にとっての地域

地域との連携について



広報活動のコンサルティング

- ・ 広報活動導入
- ・ ツール作成
- ・ PDCA管理
- ・ 指標づくり
- ・ 内容の助言
- ・ コアメンバーミーティング
- ・ 利用者受け入れ態勢
- ・ 体験利用
- ・ 現場主任対応
- ・ 利用決定のプロセス
- ・ サービスのあり方
- ・ 現場のオペレーション
- ・ 経営者への報告、調整
- ・ 新たな役割分担
- ・ スタッフ全員への周知
- ・ 人事、組織
- ・ 考え方、行動
- ・ 会議、朝礼
- ・ 加算、減算
- ・ 地域専門職向けの研修会
- ・ QA
- ・ 情報整理
- ・ 情報共有の流れ、仕組み

事業経営実践塾第4回

■多職種連携で作るサービスの具体策

こんな時期だからこそ、改めて考える 自らの仕事・事業の理念・哲学

■天晴れ介護サービス総合教育研究所 研究方針（H27.11）

1. 制度、経営、リーダーシップ、看護、リハビリ等、介護現場を取り巻く様々な要素を巻き込んで改善をする「総合教育」を行う
2. 第一に、利用者の立場に立って是非を考える価値観を持つ
3. オールラウンドでバランス感覚のあるジェネラリストとしての視点で研究開発を行う
4. コンセプトとノウハウの両者をあわせ持つ
5. 15年間の豊富な現場経験に基づいた現場で実践できる具体的な方法論を確立する
6. 人の資質に依りすぎない、仕組み・システムを構築する
7. 顧客が求める内容に可能な限り応じるサービス精神を持つ
8. 経営者、幹部、管理者、介護職等の複眼的な視点を持つ
9. 論理と同時に感情を重視する
10. 常に本質的なテーマを掘り下げる

以上の経営理念、研究方針に賛同して頂ける方と仕事をいたします

こんな時期だからこそ、改めて考える 自らの仕事・事業の理念・哲学

自身が介護事業を行うならどんなコンセプトか？

以下、1～10がケアについて、11～20が組織・チームについて。

■天晴れ介護サービス 介護事業コンセプト（案）2020.8.9

1. 利用者・家族の意向+専門的視点
2. 生活歴・生活習慣に基づいた個別ケア
3. 脱受け身ケア・自立支援・役割創出
4. 基本スキル重視（マニュアル+応用）
5. 利用者・家族から見て一貫通貫のケア体制（軽度から看取りまで）
6. 共生サービス（グループケア、単なる症状別ではない）
7. 家族支援
8. 地域連携
9. 医療をはじめ、各種資源・制度との連携
10. 困難事例の受け入れ

こんな時期だからこそ、改めて考える 自らの仕事・事業の理念・哲学

自身が介護事業を行うならどんなコンセプトか？

以下、1～10がケアについて、11～20が組織・チームについて。

■天晴れ介護サービス 介護事業コンセプト（案）2020.8.9

11. 継続的な学習（これでよい×、自責と成長）
12. 質の向上と省力化を同時に行う
13. 社会人マナーの重視
14. 共通目標、役割分担、協力（リーダーシップ&メンバーシップ）
15. 周知・意見交換・徹底
16. 適正利益の確保（よいことを継続するために）
17. 職員のニーズ（共通+個別）
18. ケアする人のケア
19. 全体最適
20. モデルケースとなる

様々なニーズにどう対応するか

- ・ 独居、老老
- ・ 生活困窮
- ・ 家族も病気、障害等
- ・ 身体的な自立支援
- ・ 認知症
- ・ 重介護
- ・ 医療依存度高
- ・ 早期退院
- ・ 誰もが入所できるわけではない
- ・ 在宅での療養支援
- ・ 自宅、施設での看取り
- ・ 共生
- ・ 予防、生活支援
- ・ 科学的介護（有効性、再現性）

ニーズの増大・多様化に対して
サービスの担い手不足

多職種によるチームケア
共通目標＋役割分担＋協力

事業所の枠を超えて
職員が活躍できる仕組み

法人の枠を超えて
職員が地域で活躍する

多職種連携について

- ・ うまくいっている法人は、概ね職種間の垣根がない
 - 一見するだけでは、誰が看護職で誰が介護職か分からない
 - 分業し過ぎていない、役割分担はあるが協力しあっている
- ・ ある通所介護事業所の業務分掌

職種	職務
生活相談員	1. 通所介護の利用の申込に係る調整に関すること 2. 通所介護計画に作成に関すること 3. 介護サービスの提供に関すること
看護職員	1. 利用者の健康管理に関すること 2. 介護サービスの提供に関すること
機能訓練指導員	1. 利用者の機能訓練に関すること 2. 介護サービスの提供に関すること
介護職員	1. 介護サービスの提供に関すること

多職種連携について

<p>職種等</p>	<p>期待する役割(案) →役割分担を明確にすることは必要だが、率先して協力するという姿勢</p> <p style="text-align: center;">基本</p>	<p style="text-align: center;">環境</p> <p>整理・整頓・清潔・清掃 ◎快適な環境 ◎生活感のあるしつらえ ◎季節感が感じられる ◎感染症予防 ◎仕事の効率性</p>
<p>介護職</p>	<p>①常に利用者様の一番近くにいる存在になる→異変の発見、できること、得意なこと、好きなこと、できそうなこと、できないことなどの発見、利用者様の代弁 ②心身ともに元気になってもらうための取り組み →特に担当介護職が一番親身であり、一番情報を持っている人 →いつも側にいてほしい、と思われる人</p>	<p>日常の清掃、温度・湿度確認 感染症予防策実施 危険の除去、季節感演出 家庭的な雰囲気づくり (入居)自宅に近い環境</p>
<p>看護職</p>	<p>①利用者様の日常の健康管理、急変時の対処、介護職へ助言 ②医師、リハビリ職等の医療職との連携の要(小規模などの事業所においては、医療チームのコーディネーター) 以上の業務を通して、利用者、家族、介護職の安心の根拠となる。いてくれるから安心という存在になる。</p>	<p>日常の清掃を行いながら改善案検討 温度・湿度確認、改善案検討 感染症予防策の改善案検討 危険の除去</p>
<p>主任・副主任</p>	<p>介護チームのリーダーとして、業務が適切に行えているかの確認、仕組みづくり、教育管理、ケアマネ、看護職等と連携 チームの状態を良好に保つための職員とのコミュニケーション 介護職員のお手本</p>	<p>確実な清掃の仕組み、チェック体制 日常の清掃を行いながら改善案検討 季節感等の年間計画(畑等)</p>

多職種連携について

職種	職務
生活相談員 ケアマネジャー	<ol style="list-style-type: none">1. 医師、リハビリ職、看護職、介護職、家族などの専門性や意向を統合して、ケアプランとしての方向性を出す2. 利用者様、家族の代弁者として、職員へ伝達3. リーダーというよりは、コーディネート役、事業所の顔4. 社会資源、サービスなどの情報を豊富に持ち、提供する5. 事業所の状態に応じた受け入れ方の検討6. 利用契約、ケアマネジメントプロセス7. 家族との連携8. 行政との連携9. 広報活動に関すること10. 請求業務11. 通所介護計画に作成に関すること12. 介護サービスの提供に関すること
看護職員	<ol style="list-style-type: none">1. 利用者の日常の健康管理2. 医師、リハビリ職等の医療職との連携3. 薬の管理4. 医療依存度が高い方への対応5. 食事形態、排泄の管理6. 急変時の対応7. 介護職等への丁寧な教育8. 介護サービスの提供に関すること

多職種連携について

職種	職務
リハビリ職 機能訓練指導員	<p>PT（動作を専門）</p> <ol style="list-style-type: none">1. 筋力訓練、関節可動域の訓練2. 移動や食事、入浴、排泄等のADLの機能回復3. 福祉用具や住宅改修の提案4. 日常の機能訓練や動作の注意点を指導5. 自立支援の方法を提案6. 機能の評価、できないの見極め7. 医師、看護職等の医療職との連携8. 他職種への丁寧な教育9. 介護サービスの提供に関すること <p>OT（上記PTに加えて以下のことを行う）</p> <ol style="list-style-type: none">1. 動作とともに楽しみながら自然とリハビリになるアクティビティを提案 <p>ST</p> <ol style="list-style-type: none">1. 言語障害について、適切なコミュニケーション方法を提案2. 嚥下障害について、適切な食事形態を提案、経口摂取の取り組み3. 機能の評価、できないの見極め4. 医師、看護職等の医療職との連携5. 他職種への丁寧な教育6. 介護サービスの提供に関すること

多職種連携について

職種	職務
介護職員	<ol style="list-style-type: none">1. 介護に関すること2. 常に利用者の一番近くにいる存在になる →異変の発見、できること、得意なこと、好きなこと、できそうなこと できないことなどの発見、利用者の代弁3. 心身ともに元気になってもらうための取り組み4. いつも側にいてほしい、側にいると安心と思われる人になる5. 医師、看護職等の医療職との連携 (以下、利用者担当介護職の職務)<ul style="list-style-type: none">・ 一番親身であり一番情報を持っていて、他の職員に担当利用者のことを伝える・ 衣類や物品の管理（季節にあった衣類が用意されているか？）、不足の確認・ 衣類や靴が状態や足にあっていないか確認・ 家族に依頼する物などあれば、上司などを通じて家族へ依頼・ 居室の管理（タンス・物品の整理整頓、その他普段の清掃で行き届かない点）・ ケアプランが実施されているか確認し、できていなければ呼びかける・ 状態の変化を把握し、介護内容の見直しが必要なら、中心になって検討・ 毎月、個別状況表の内容の訂正、追加など・ 毎月のご家族へのおたより作成・ ケアプラン更新時のアセスメントについてケアマネジャーに意見を伝える・ サービス担当者会議への参加、新規利用時の面談に同席・ 利用者個別の要望への対応（外出、買い物、記念日の過ごし方等）・ 毎月の個人記録のチェック

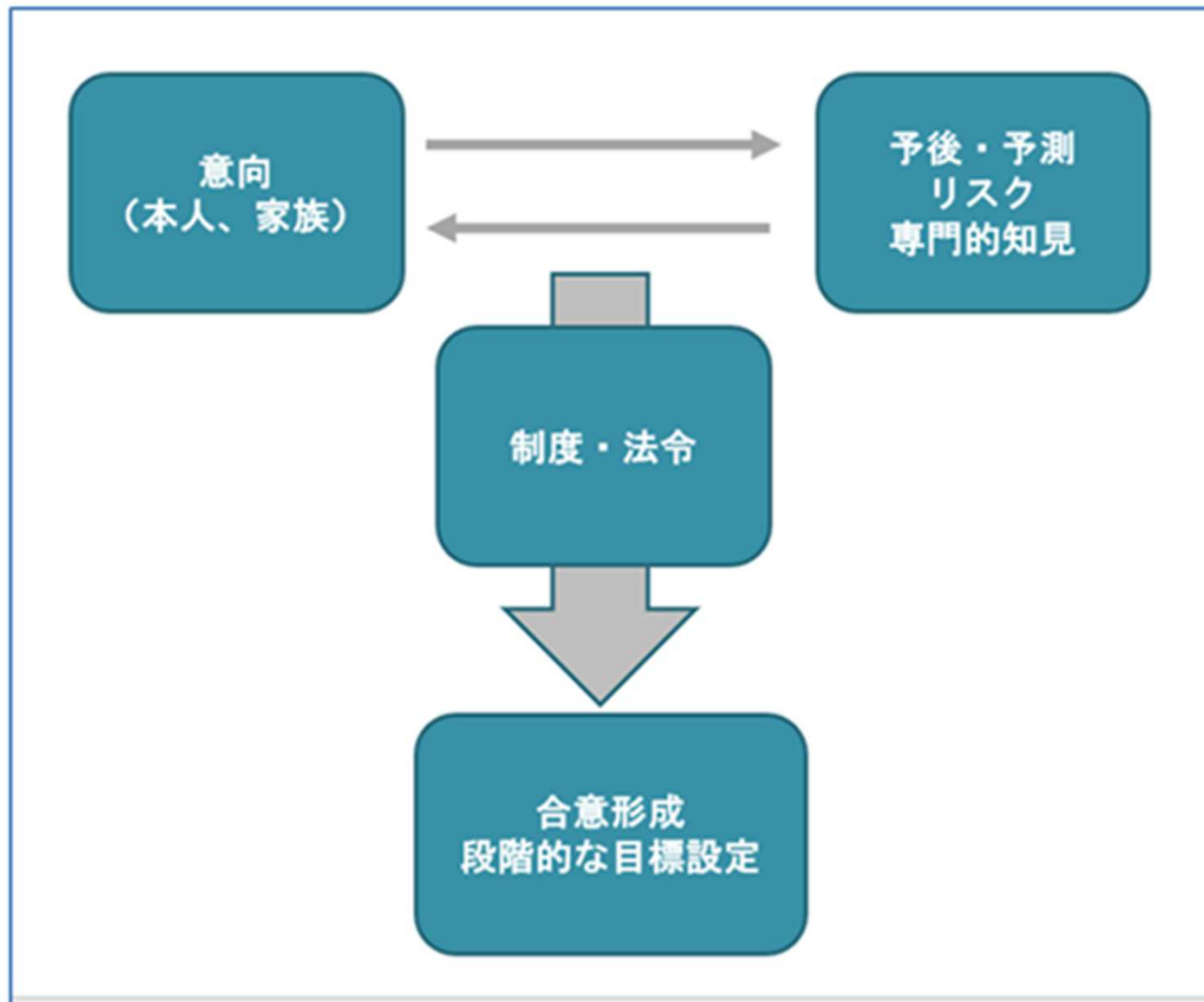
多職種連携について

◆ 認知症があり、摂食障害、嚥下障害がある方

それぞれの職種の役割

介護職	日々の変化に気付く、どんな声かけなら伝わるか？ セッティング、嗜好、外食、24hの把握
主任介護職	相談に乗る、アドバイス、できているかの確認 看護職等との相談
看護職	PT、OT、ST、栄養士、Drとの連携、薬のこと
管理者 ケアマネジャー	自宅の様子や生活歴等の把握、家族との連絡、他法人取組 サービス調整、主任や看護職が役割を果たしているか確認
理学療法士	姿勢、椅子や机が適切か確認
作業療法士	食器の工夫、食べる動作の確認とリハビリ 認知症の影響の確認
言語聴覚士	嚥下状態の確認、評価と訓練
栄養士	嚥下状態の確認と献立工夫、血液検査結果や体重の確認
医師	原因となる疾患（隠れている病気はないかも含む） 嚥下状態の確認、薬、（歯科医：義歯等）

合意形成について



ケアマネジャーに求められるもの



事業経営実践塾第4回

■ 家族・地域連携の具体策

家族との関係づくり、家族支援

- ・ 最初の説明
 - 法人のサービス全般、面談、家族のできることに
- ・ 生活歴、生活習慣の把握
 - 「今」だけでなく、以前の暮らしの様子も知る
 - 利用者本人や家族は、これからの暮らしについてどう考えているか？
- ・ 家族面談
 - モニタリングを中心に、報告と意見交換
 - 知ってもらおう、知る、関係づくり
- ・ 家族会
 - 法人のサービスを知ってもらおう、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

様々な工夫

平成26年度小規模多機能型居宅介護による地域支援のあり方に関する調査研究事業報告書 より

① 外出機会や他者との交流に関すること

独居や独身息子と母の2人暮らし、ネグレストなどの人達が近隣住民と関わるようになり、生活の質が向上した。 <u>体調管理がしっかりと出来、外気の暑寒にも負けず体調を崩すことがなくなった。</u>
閉じ込めりの人が多かった為小規模を利用するようになって出かける時に「いってらっしゃい」と声をかけてくれる人が増えた。
サロンを休んでいた人が小規模からサロンへ参加するようになり昔馴染みの人と逢う機会が増えた。
利用者が外出の機会がなかった方がほとんどであったが、 <u>地域の夏祭りや敬老会に参加し昔なじみの仲間に会えるようになった。</u>
民生委員との交流ができた。
わざわざ施設まで会いに来てくれる方が多くなった。
利用者様の友人方も、小規模で行う行事にも、参加され、地域交流が増えた。
町内の祭りに出られた。
運動会に参加できた。
<u>出入りが多くなった分、近所の方と顔を合わせる機会が増えた方もいらっしゃる。</u>
<u>外出の機会が増えた(図書館、買い物等)。</u>
地域行事に積極的に参加できるようになった。
公民館の行事に参加できるようになった。
小学校の運動会へ見学に行くようになった。
隣人や旧知人と会う機会をもてた。
同窓会に参加できた。
隣人と会話できるようになった。
小学校の学習発表会に参加し、小学生、先生方とふれあう機会を持つことにより、大変喜んでもらった。
近所付き合いが増えた。

様々な工夫

平成26年度小規模多機能型居宅介護による地域支援のあり方に関する調査研究事業報告書 より

利用者の近所に買い物に行けるようになった。
事業所の通いを利用したことによって、とじこもりがちではなく、家族と外出する機会が増えた。
<u>馴染みの商店街</u> に行く回数が増えた。地域のサロンで、友人や以前の同僚と会えるようになった。
<u>友達</u> が出来て楽しく交流できるようになった。
外出する機会が増えた。
買い物等、外出の支援があり、行きたい時に行けるようになったとの声がある。その際、近所の方から“元気だった”との声かけをもらえ、無事な姿を見せられる。
地域の祭り等に参加する回数が増えた。
利用者が近隣との付き合いができるようになった。
様々な催しに参加されるようになった。
利用者は当施設の地域コミュニティーセンターで友人やその知人とお茶をのみ歓談する。
近隣の方が自宅を訪問される事が増えた。
近所のコンビニへ買い物に出掛けた時に道で会った知人に話しかけてもらう事が増えた。
自宅から外出することのなかった利用者が、いざ出かけてサービスを受けるようになったら元気になりいきいきしてきた。 <u>知人や隣の人</u> もびっくりしている。

様々な工夫

平成26年度小規模多機能型居宅介護による地域支援のあり方に関する調査研究事業報告書 より

②地域住民の声かけや見守り等の地域力の向上に関すること

近所の方が小規模へ緊急時の通報をしてくれるようになった。

利用者の近隣の人達が声をかけ、変化があった時は、こちらにも TEL をくれる様になった。

時々、様子を近所の方が事業所に伝えてくれる。

地域の有志で作る、運動を中心としたサークルに声をかけてくれる。

介護サービスの利用をしている事を知り、見守り等が必要であることを理解認識してくれた。

外出先でも良く声をかけてもらうようになった。

利用者が散歩等外出時に近所の方が声をかけて下さる。

送迎時近所の方が声をかけてくれるようになった。

事業所のサポートで外出の機会が増えた。(買物、散歩)

地域で無断外し歩いているのを見かけたら、連絡をくれるなど、してくれるようになった。

様々な工夫

平成26年度小規模多機能型居宅介護による地域支援のあり方に関する調査研究事業報告書 より

お向かいの方が、本人の状況(認知症を有すること)をわかって下さり、訪問時に状況を教えてくれるようになった。
こちらからお願いした訳でもなく、進んで「一緒に出すから」とゴミを出してくれるようになった。
近隣の方が声をかけてくれるようになった。
近隣、地域住民、民生委員、家族の意識が一体化して来た様を感じる。
利用者を見かけると、近隣の人たちが本人と自事業所職員に声をかけてくれるようになった。
<u>近所の方が何かあったら訪ねてきてくれるようになった。(相談含む)</u>
<u>利用者に関わるヤクルトレディーと時折連絡をとりあうようになった。</u>
近所の方が利用者の様子を注意して見守ってくれるようになった。時々、事業所にも電話を入れて下さるなど、情報交換できるようになっている。
朝夕のご挨拶や、行事に参加して頂く事で、利用者を気にかけてくださったり、お声をかけて頂けるようになった。

様々な工夫

平成26年度小規模多機能型居宅介護による地域支援のあり方に関する調査研究事業報告書 より

③馴染みの場所や買い物に出かけることが増える等の生活の質の向上に関すること

利用者の方が銀行に行ったり、美容室に行ったり、服を買いに行ったりされる。
なじみの床屋へ再度行くようになった。
中断していたなじみの店(サロン etc)に行く事が再会出来た。(美容院、クラブ活動)
利用者の近所の美容室に行くことができるようになった。
介助することで、スーパー等の利用をすることができるようになった。
利用者がまだ要介護状態になる前に、よく利用していた美容院や喫茶店に、自事業所職員といっしょに行くことができるようになり、付き合いが再会した。
利用者がなじみのお店に行く回数が増えた
介護サービスを利用するようになって、雨戸閉めゴミ出し等の近隣援助がなくなった方が1名いた。
買い物に行けるようになった。
自宅からも買い物などへ出かけることが多くなった。
買い物ができるようになった。
通いサービスで、来所される事で、久しぶりにお会いして、話が弾まれたり、レク活動にも、取り組まれ、意欲がわいた利用者様が増えた。
外出や会話する機会が増え、買い物や地域行事の参加等でき他者からも「笑顔が増えた」とお言葉あり。
利用者が明るくなった話を沢山するようになった。友人がくるようになった。
小規模多機能型居宅介護で過ごす人との仲間意識が芽生えた。
よく会話されるようになった。
1人で公共の機関を使い、外出される様になった。
自ら親しい方に関わりを持つ様になった。

様々な工夫

平成26年度小規模多機能型居宅介護による地域支援のあり方に関する調査研究事業報告書 より

①交流スペースや介護予防教室の実施

<p>事業所内にて作業スペースや、喫茶スペース等を作り自由に移動し、参加していただけるようにしている。</p>
<p>事業所建物内で高齢者サロン、介護予防体操教室を行っており小規模利用者との交流を定期的に行っている。</p>
<p>近所の方を中心に、お茶会を開催している。</p>
<p>地域へ向けて、介護に関する相談などを受けつけるカフェを実施している。</p>
<p>年4回の住民参加型の異世代交流サロン。</p>
<p>26.12～認知症カフェがスタートし、登録の方及び地域の方との接点を作り、より小規模の理解を深めてもらえる場所としても活用したい。</p>
<p>2ヶ月に1度、手書きのおたよりで催しの案内を地区の方に発信している。ビデオ鑑賞会やお茶会、絵手紙教室など利用者と住民が参加し行う。</p>
<p>併設の喫茶に血圧計を設置し測定。ノートに記入し、事業所の看護師がアドバイスを行い、喫茶来店者に向けた、血圧栄養指導勉強会を開催。</p>
<p>地域の集会所として利用してもらっている。</p>
<p>地域サロンとお食事会等、積極的な交流を行っている。</p>
<p>認知症サポーター研修でオレンジカフェを開催している。</p>
<p>地域の高齢者の方を先生としての手芸教室の開催2週間に1度。</p>
<p>地域サロンとお食事会等、積極的な交流を行っている。</p>

様々な工夫

平成26年度小規模多機能型居宅介護による地域支援のあり方に関する調査研究事業報告書 より

②教育研修等の充実

月に1回、他事業所と合同でテーマを決め、内部研修を行っています。担当職員は外部の研修や自分たちで資料を集め、質の向上につなげています。
運営推進委員会委員の県外視察研修を年1回実施。(過去6回実施)類似人口規模等勘案して行う。
小規模研修時、他府県の事業の実際をスライドで見て説明を受けました。冬季、雪の多い地域等でのスタッフの訪問のケアの様子、学ぶべき事が多くありました。
各種団体の研修会(小規模多機能連絡会、介護支援専門員連絡協議会、介護福祉士会)に参加し認知症や介護技術、制度の理解等について学んでいます。
市連絡会による研修会を定期的を実施しています。
資格のない職員に対して介護職員初任者研修を外部講師に来てもらって実施した。
認知所の方への理解や利用者体験、ケアプラン作成における社内外の研修。
小規模多機能事業所(5ヶ所)で勉強会を実施している。
毎月、テーマをきめ職員一人一人が講師となり研修を行っている。
職員育成の研修に重点をおいている。
市主催による地域密着事業所間の認知症スタッフ間の交流研修を今年度2回実施。
年間研修計画を作成し、事業所会議での勉強会では職員が勉強会に使用する資料を作成し、講師となり勉強会を開催している。自らの質の向上に取り組み振り返りも行え、知識向上が図られている。
スタッフ会議……月一度全員で年間の計画表に沿った勉強会を開催し、全員のスキルアップを図っている。
介護技術インストラクター養成研修を実施している。
認知症実践者研修を受講している。

様々な工夫

平成26年度小規模多機能型居宅介護による地域支援のあり方に関する調査研究事業報告書 より

③地域住民との交流

月一回事業所主催のダイレストラン(ケーキリング)に地域の住民を招待している。
地域児童館の子供達を招き、縁日とXマス会を実施。
年2回の定期交流を図っている。
年2回(5月12月)に餅つき開催。
地域協力理解を得て、地域全戸に案内し、夏まつりの実施。
地域協議会民生委員等の参加する運営推進会議の皆様にご飲食コーナーを行って頂き、地域全体の大きな夏まつりとなり地域の皆様の夏の楽しみとなっています。
野菜の無人販売所を設置し、地域の高齢者が作った野菜を販売している。
雑巾を利用者に縫ってもらい、近隣小学校へ贈呈したり、登下校の見守り隊に参加している。
地域の子育支援と高齢者との交流を図りハロウィンには仮装して当施設全階に訪問してもらっている。
町内の中学校では毎年、11月3日か2日文化の日で歌を生徒さん達とうたったり、グランドゴルフをしたり、一緒にお昼を食べたりしてきます。昼食と豚汁を御馳走になってきます。幼稚園ではテントを貼って運動会に呼んで下さいます。施設には地域の人達のバカ面やピアノ教室の発表会を施設で行ったり、幼稚園の可愛い歌やプレゼントや毎年施設に慰問に来て下さいます。そんな時は、一緒になって楽しく歌ったり、手をたたいて喜びます。研修はマンパワー、研修センターで行っています。
地域の「こども見守り隊」の服を教育委員会より貰い、利用者と通学、帰宅時など見守りを行っている。
毎朝10時より、利用者と地域住民の方々でラジオ体操を行っている。
近隣の保育園と交流があり、年2回訪問したり来所したり園児さんにふれあっている。

様々な工夫

平成26年度小規模多機能型居宅介護による地域支援のあり方に関する調査研究事業報告書 より

④地域活動への参加

町の祭参加(展示即売)品を毎年作って、楽しみに参加しています。
児童館の児童との事業所の夏まつりイベントへの参加受け入れ。
特にユニークではないが、近隣の住民にも声をかけて夏まつりを毎年行っている。
市のフェスティバルに利用者が参加。訪れた子供たちに紙芝居の読み聞かせや自分たちで作った作品をプレゼントし好評だった。(昨年11月実施)
地域の文化祭に参加、利用者作成の作品の展示を行った。
近隣のコミュニティーセンターなどに出向いて一緒に活動しています。(歌やスポーツ活動)
住宅が密集しているところに施設があり近所の住人、雪で困ることあり、一部施設駐車場を開放し雪のためる所提供する。また協力し、近所の道路を地域の方と一緒に除雪行っている。
地域のお祭りの模擬店を地域の方と一緒にしている。
地域交流の場の掃除や草むしり等にお掃除隊として出かけている。
法人自治会員として近隣住民の方といっしょに活動しており事業への理解と協力を付けている。
地域交流の場の掃除や草むしり等にお掃除隊として出かけている。

様々な工夫

平成26年度小規模多機能型居宅介護による地域支援のあり方に関する調査研究事業報告書 より

⑤事業所運営の工夫

チャレンジシートを作成し、職員の目標課題について1年間を通し評価している。
毎月励行目標を掲げ、その目標を意識しながらケアに取り組んでいる。
1年間の年度初めにキックオフ会議を開催し、各事業所のふりかえりと取組みを発表、評価を行い、職員1人1人が目標に向け成長出来る様サポートしている。又、研修を通しスキルアップにつなげ、事業所全体の質を上げサービス提供につなげている。
<u>個別外出、全利用者を月に1回以上、1対1で、その人の好きな所へ連れて行きます。「次はどこへ行こう?」「来月はこうしたい」と未来の話をしてくれる様になりました。</u>
月に1回は行事(バーベキュー、鉄板焼)などを行っている。
小規模多機能は外出ができるので、月に1回イベントを決めて外出(遠足、花見、外食など)している。寒さ暑さの厳しい月は、施設内で行う。
<u>近隣のコンビニが月に2回出張販売をして下さり、利用者様が自由に買い物出来るようにしている。</u>
また、事業所門扉には、“出張販売中”の幟を立てて近隣地域の方に呼びかけている。
小規模多機能のサービス自体が他サービスに無いものと考えており、その利用者に応じて様々な支援が全てユニークだと思っています。例えば、自転車で毎昼夕食を食べに来られる利用者があるが、急な雨天時や悪天候時などの時は臨機応変な対応ができ、お弁当を逆に配達したり本人を迎えに行ったりする。

様々な工夫

平成26年度小規模多機能型居宅介護による地域支援のあり方
に関する調査研究事業報告書 より

⑦ボランティアや実習生の受け入れ

中学生の職場体験、高校生の介護実習を受け入れている。

地域中学校から職場体験(中2)、福祉体験(中3)を受け入れ利用者との交流をしている。

自治会の会長が毎週ボランティアで来られ利用者との話し相手になってもらっています。

近隣の総合高校生の福祉授業の場として活動してもらっています。

定期的に近隣の方が演奏会を行ってもらっています。

ボランティア活動を積極的にとり入れて、利用者で昔やっていた特技や裏技を披露していただいている。
畑があり利用者に収穫していただいている。

地域の小学生の社会体験学習の場となっている。

鞆の浦さくらホームの取り組み



広島県鞆町、人口約3900人、高齢化率49.3%、[↑クリックでPDFが開きます↑](#)

後期高齢者約29% (2065年の日本の姿)

著者は理学療法士。地域の介護に責任を持つ存在になろう、という取り組み

はじめに

生活上の困難があっても「自宅に住み続けたい」「この町で暮らしたい」という人はたくさんいます。

そういう人たちの希望を叶えるには、地域に介護施設をつくって、そのなかで専門職が介護をするだけでは十分ではありません。

年齢を重ねても、障がいがあっても、「この町には自分の居場所がある。地域の人に受け入れてもらっている」と思えるような町を作っていく必要があります。

私たちは、さくらホームが人と人をつなぐ「ハブ的存在」になるよう工夫しながら、誰もが地域の一員として暮らせる「地域共生」の町を目指して活動を続けてきました。

当然ですが、地域の人たちの意識や感覚がすぐに変わっていくことはありません。私たちの思いを理解してもらうには時間がかかりました。

最初の5年は無関心との「闘い」でした。でも、5年が過ぎると徐々に変化が見えてきて、10年が経つと明らかに町の人たちの意識が変わっていくのがわかりました。

義父の脳梗塞、介護の始まり

・車いすを押して散歩

→義父を見た地域の人にはどこかよそよそしい。見て見ぬふりをする人も。

・居酒屋に行きたいという義父。その日は自分で服を選ぶほど楽しみに。

→ところが、居酒屋では、かつての飲み仲間が憐みの目を向けてくる

→「こんなになってしもうて、かわいそうに・・・」という言葉

→義父を腫れ物にさわるように扱い、優しい言葉はかけてくれるものと一緒に居づらいよ
うで、すぐにいなくなってしまう

・地域の人たちは、義父にどう接したらいいかわからなかった。悪気があったわけではあ
りません。けれど、今までのように受け入れてもらえないと感じた義父はすっかり気落ち
した。全く家から出なくなった。

・リハビリも全くしなくなった。やがて怒ってばかりいるようになった。

・大声で怒鳴る。夜中に何度も起こされる。パート、子育て、家事、地獄の日々。

・今まで「一家の長」だった自分が、あっという間に「家に迷惑をかける存在」になり、外に出ても知り合いからは「特別扱い」されてしまい、居場所がない。生きている意味があるのか・・・。悲しくて悔しくて、それを怒りで表現していたのでしょう。介護する側も、される側も「こんな暮らしは耐えられない」という気持ち。

それから 1年後のこと

・町は祭りの準備。住民同士の結束を高める機会になっている。

「私、準備しているところを見に行きたいから、お義父さんも行ってみん？」「わしは行きたくないけど…」と言いながらも、一緒に出掛けた。

・義父の友人の息子さん 「兄さんよう来たなあ、こっち来てビール飲みない！」ごく普通に話しかけてくれた。

→「ビールなんか飲ましちゃいけんじゃろ」「ええんです。家でも飲んどります」「ずっとここにおって疲れんかの？」「このくらい大丈夫ですよ」地域の方は、これまでと同じように義父に接すればいいとわかったようで、だんだんと自然に話しかけてくれるようになった。

・「兄さん、これは、昔はどうしとったかんかな？」「あれは、どうしたらええんじゃろうか？」問いかけに対し、義父も自然に答える。そこには義父の居場所があり、義父らしい生き生きとした姿がありました。

・義父が変わったのは、その日から。リハビリを自らするようになった。

→町に自分の居場所があると実感した義父は、生きる意欲を取り戻したのです。車いすで不便はあるけれど、ビールも飲めるし、人柄は以前と変わらないということがわかって、地域の人でも義父に対して普通に接してくれる。大切なのは、理解してもらおうということでした。そうすれば、義父は「かわいそうな人」ではなく、「地域の先達」となるのです。

施設をつくることになって

- ・ **認知症のお年寄り**に対する**住民の無理解は、根強い**ものがあった。

「認知症になると人格が壊れるから何をするかわからない」と思っている人が少なくなかった。「タバコなどの火の始末はどういう対策をするつもりか」「施設におるお年寄りが外に出てきたらどうするんじゃ」

私は丁寧に対応し続けましたが、自分がやりたいことを地域の人に理解してもらうにはまだまだ時間がかかることを覚悟したのでした。

- ・ **ホーム内だけでケアをするのではなく、地域とのつながりが切れないよう、利用者さんを町へ連れ出して一緒に散歩や買い物をしていました。**すると、「あんな状態の人を歩かせてええんか」「見せ物にするんか」という声が聞こえてきた。「家におらせるより、施設に入ったほうが安心じゃろう」支援が必要な高齢者は介護施設内にいるべきという感覚

- ・ しかし、**見慣れた景色の中で過ごし、親しいとのふれあいがあるこそ、利用者さんは安心**できます。そういったことを理解してもらおうと、地域の人たちが集まる場所での情報発信を続けた。民生委員の集まりや町内会連絡協議会へ出向き、時間をくださいとお願いをして話をさせてもらっていました。

「認知症が増えるわけない。わしらをおどす気か！」

「ここをボケ老人の町にするつもりか」

「あんたのところで儲けたいだけじゃろう」

「ええことをしとると思ったら大間違いやぞ。近所迷惑なんじゃ！」

さくらホームの取り組み

1. 全体へのアプローチ→公の場で話す機会を設ける

2. 個々へのアプローチ

→利用者さんのまわりの人との関係性を築いていくことを、より丁寧に行う。地域の人にはきちんと挨拶をして、訪問したら近所の人と雑談。散歩するときには、出会った人と積極的にコミュニケーション。

そうやって信頼関係のベースをつくりながら認知症のお年寄りへの対応方法を少しずつ伝えるようにした。「あんまり反応がなくても、ゆっくり声をかけてもらえると〇〇は嬉しいんですよ」「代金の払い忘れなどおかしいなと思ったらまず私たちに連絡して下さい」

1. さくらホームの建物を出入りしやすく、過ごしやすいものにする
2. 一人一人に合ったケアをする
3. 町のどの地区からもアクセスしやすいように複数の拠点を設ける

人がこれまでの人生で大切にしてきたことはさまざま。たとえば、近所の商店に買い物に行くことや、町のたまり場に顔を出すことなど。そして、ほとんどの場合、大切にしていることには人間関係をとまなうもの。だからその関係が維持できるようなケアプランにする。

介護職の支援が入ることで、これまでその人を気にかけてくれていた人たちが離れていってしまうことがある。もう専門の人に任せればよいと思う。けれど、人間関係を失ってしまったら、その人の居場所がなくなってしまう。「利用者さんを地域化する、スタッフを地域化する」

地域の中で支えるということ

「これでわしらも、死ぬまで家でおれるなあ」要介護の方が安心して自宅で過ごせるようになったのは、スタッフが彼らを「地域の中で」支えようとしてきたから。ホームの中だけでケアをするのではなく、利用者さんが自宅で暮らしながら地域の人たちと関わりを持ち続けるための介護。

重視していたことは、利用者さんのこれまでの日常生活を知り、交友関係を把握すること。そうすることによって、どんなサポートをすれば利用者さんがこれまでに近い生活を続けられるかがわかる。生活の中で困難になっていることをサポートするだけではなく、切れかかっている人間関係の間に入って再構築することもある。端的に言うと、介護職が利用者さんと深く関わりるとともに、地域の間人間関係の中にどんどん入っていった。

地域の中で活動するうちに、利用者さんのみならず住民たちの変化を目の当たりにする。鞆町は住民同士のつながりが深く、昔ながらの地域コミュニティが残っている町。ただ、介護が必要となり、介護サービスを利用するようになった人とのつながりは切れてしまう場合がほとんど。

「介護のことは私たちが責任をもちます。でも、要介護になった人にはこんなふうに関わってくれたら嬉しいです」そう言って、無理のない範囲で見守りや声かけをお願いした。最初は「そんなことはできない」と言う地域の人もいた。でも私たちが熱心に活動している姿を見て、次第に多くの人たちが要介護のお年寄りを気にかけて声をかけてくれるように。

専門職が入ることによる新たな互助

プロの支援に加えて、挨拶などご近所さんからのちょっとした関わりがあるだけで、利用者さんは安心して地域にいらることができる。これまでの人間関係が維持されることで、地域の中に自分の居場所があることを実感しながら暮らしていける。そうやって支援されながら自宅で暮らすお年寄りの姿を見て、地域の人たちは見守り、見守られることの大切さを実感。

鞆の町にはもともとお互いを「気にする」文化があった。けれど、多くの人は介護が必要になった人にどう対応していいかわからなかった。

そこにプロの介護職が入ることで、住民の中に「ここまでは私たちが助けられるけれど、ここからはプロに頼ればいい」という感覚が生まれた。支えられるところを支えるという「気負わない支援」をする環境が、介護職の働きかけによって生まれた。この「気負わない」というところが重要。

支えてくれる地域の人たちにあるのは、「相手を助けたい、力になりたい」という強い信念ではなく、「誰かせんといけんじゃろ」「近所におるからしゃあないな」という感覚。

自主的な行動ではあるけれど、この町の互助には無理な緊張がない。だからこそ、継続していけるのだと思う。過去にも、鞆には互助に近い文化はあったが、介護職がしっかりと地域に関わることで、新たな互助が構築されていると感じる。

利用者は住民、普通の暮らしを支援

地域での生活を支えようとする、相手の人生そのものに関わることになる。要介護の方を介護サービスの対象者ではなく「住民」としてとらえ、地域の人たちとともに介護をしていると、変化に富んだケアができる。そして、そこで起きるさまざまなハプニングを職員間で共有して喜び合えることが、おもしろい。

当時はまちづくりというよりも、生きづらさを抱えながらも「鞆に住み続けたい」と願っている人の居場所をつくりたかった。「支援が必要な人が、鞆の町で“普通の暮らし”をするにはどうすればいいか？」を考えた結果、出てきた答えがまちづくり。

普通の暮らしとは、自分の選択で行動できる自由、地域の中での役割、自分を認めてくれる人間関係が、当たり前にある暮らし。そのためには、支援が必要な人への偏見をなくし、普通にに関わり合い、支え合う文化をつくらなければならないと感じた。

そんな私の思いの原点にあるのは、「鞆が好き」というシンプルな気持ち。

※私は兵庫県で生まれ育ち、23歳のときに鞆へ嫁いだ。実を言うと、最初はこの町のことがそれほど好きではなかった。狭い町なので、人と人との距離が近く、隣近所の事情はすぐに伝わる。プライバシーを保てず、精神的な窮屈さを感じることもあった。特に仕事で忙しいときは、地元の人間関係を煩わしく感じ、あえて暗くなってから帰宅することもあったほど。

スタッフについて

スタッフは、ケアカンファレンスの中での意見交換によって学び、成長していくようです。ただ、スタッフのケアについて、私が疑問を感じたときは、「そのケアはよくないんじゃない？ どういう裏付けがあるん？」と率直に尋ねる。答えられなかったら「そんなこともわからんの？ 専門職が！」と叱る。

開設当初、私はさくらホームが目指す介護を実践しやすいのは、地元出身の介護職だと思っていました。確かに、町内会長や民生委員とやりとりするときは、地元のスタッフのほうが信用してもらいやすいようでした。けれど、地域の人が家の事情などを相談しやすいのは、車以外に住むスタッフだったのです。距離感があるほうが話しやすいこともあるのでしょう。

それぞれに役割がある。

住民との関わりは模索の連続。トラブルや苦情はチャンス。トラブルや苦情にきちんと対処することで、自分たちの姿勢を理解してもらえる。協力者になってくれることだってある。

さくらホームが地域を変えていったのか？

それとも、地域がさくらホームを変えていったのか？

事業経営実践塾第4回

■ 広報活動とは

■ 広報活動の実際

- ・ 病院の地域連携室、居宅介護支援事業所等の事業所への広報
- ・ 事業種別ごとの広報
- ・ 内部広報
- ・ 1軒1軒ローラー作戦で回る広報
- ・ 各種会合、勉強会等での広報
- ・ ホームページ、ブログ等での広報
- ・ 日常業務の中での広報

■ 多職種連携でつくるサービス

■ 地域連携の具体策

本講座(全5 回コース)

■5月28日 (木) 13:30-18:00

第1回「地域包括ケア・共生社会における法人経営総論」

■6月23日 (火) 13:30-18:00

第2回「新規事業と収益力向上の具体策」

■7月28日 (火) 13:30-18:00

第3回「人材採用難時代に打ち勝つ、採用・育成・定着の具体策」

■8月24日 (月) 13:30-18:00

第4回「稼働率を上げる広報戦略、サービスづくりの具体策」

■9月28日 (月) 13:30-18:00

第5回「働き方改革、労務問題に強くなる具体策」 & 「全5回のまとめ」

天晴れ介護サービスのホームページ（「天晴れ介護」で検索）よりお申込み、受付を開始しております！

➤単発でのご受講も可能です。

➤全5回コースをご受講の場合は約1回分お安くなります。

第5回(最終回)の概要

第5回
9月28日(月)
13:30-18:00

■「働き方改革、労務問題に強くなる具体策」& 「全5回のまとめ」

ゲスト講師:オーキッズ社労士事務所 代表 後藤 宏 氏
・労務上の課題、就業規則、パワハラ防止
・人事考課制度の具体策
・現状把握と目標設定、計画と実施を確実に行う組織とは



■これまでの振り返り

- 成長と安定のバランス
- 人材の重要性、同時に大きなリスクでもあるということ

■働き方改革、労務問題に強くなる具体策

- 労務上の課題、働き方改革、就業規則
- パワハラの防止
- 人事考課制度、等級、賃金制度

■講師2人による対談

■全5回のまとめと目標設定、計画、実施について

講演・コンサルティング実績と主なテーマ

- 保健・医療・福祉サービス研究会「小規模多機能の完全理解と開設運営ノウハウ習得講座全6回コース」「介護支援専門員の理論と実務完全マスター全6回コース」
- WJUI監査法人「改正社会福祉法セミナー」
- C-MAS介護事業経営研究会「小規模多機能の管理運営」「介護事業所の営業」
- 日総研出版「ケアマネジメント業務の実践力&指導力セミナー全3回」「管理者育成全6回コース」
- 関西看護出版「介護現場の虐待防止の具体策」「ケアマネジャー受験対策合宿講座」
- TKC全国会「小規模多機能と看護小規模多機能の経営実態」
- アドバンス経営「稼働率アップ!10の秘訣セミナー」
- 株式会社日本経営「小規模多機能の管理運営」
- 地域密着ケア・地域包括ケア全国研修会「介護事業所の虐待防止」
- ビズアップ総研「ケアプラン立案の方程式」
- 福祉と介護研究会35「ケアプラン立案の方程式」
- 雲母書房「介護現場の虐待防止の具体策」
- 倶楽部くればす「介護現場をよくする話」
- リコージャパン「人を活かす介護施設の人事制度とキャリアパス構築」
- 東海医療科学専門学校 作業療法科「日常生活活動学全7回コース」
- 福祉の資格の学校キャリアアップ「ケアマネ受験対策講座」「スキルアップセミナー(毎月)」
- 全国有料老人ホーム協会「ケアプラン立案の方程式」
- 愛知県一宮市ケアマネT「介護保険改正の動向」
- 福島県福島市介護支援専門員連絡協議会「ケアプラン立案の方程式」
- 静岡県掛川市介護支援専門員連絡協議会「困難が介護観を深くする!」
- 岐阜県グループホーム協会「介護現場の虐待防止の具体策」「権利擁護全3回」
- 三重県社会福祉士会「介護現場の権利擁護」
- 三重県介護支援専門員協会桑員支部「介護予防ケアプラン」
- 三重県介護支援専門員協会三河支部「ケアプラン立案の方程式」
- 街かどケア滋賀ネット「介護事業所の管理運営」
- 広島県尾道市介護支援専門員連絡協議会「指導者のためのケアプラン立案の方程式」
- 島根県浜田地区広域行政組合「ケアマネジメントの虐待防止力!」
- 鳥取県小規模多機能型居宅介護事業所連絡会「地域包括ケアにおける小規模多機能の役割」
- 鳥取県鳥取市「ケアプラン立案の方程式」
- 愛媛県松山市社会福祉協議会「ケアプラン立案の方程式」
- 愛媛県社会福祉協議会「個別ケアの具体策」
- 四国ブロックヘルパー研修会「介護事業所の管理・運営」
- 香川県グループホーム・小規模多機能連絡協議会「介護事業所の虐待防止の具体策」
- 北海道の社会福祉法人「介護職の魅力と責任 再発見講座」
- 北海道の医療法人「小規模多機能の開設支援」
- 青森県の社会福祉法人「小規模多機能の管理運営」
- 福島県のNPO法人「ケアプラン立案の方程式」
- 福島県の社会福祉法人「経営幹部・管理者・ケアマネ育成」「法令遵守」「マニュアル作成支援」
- 新潟県の社会福祉法人「ケアマネジメント全3回コース」
- 東京都の株式会社「小規模多機能の営業・稼働率向上」
- 愛知県の社会福祉法人「マニュアル作成支援」
- 愛知県の社会福祉法人「小規模多機能の管理運営全3回コース」
- 愛知県の医療法人「契約書、重要事項説明書の見直し」
- 愛知県のNPO法人「介護事業所の管理運営」
- 愛知県の株式会社「介護事業所の管理」「家族・地域との連携」
- 愛知県の株式会社「介護職の基本姿勢」
- 愛知県の医療法人「月3回の介護塾(管理職、ケアマネ、介護職向け)」
- 岐阜県の医療法人「小規模多機能の営業・稼働率向上」
- 三重県のNPO法人「サービス提供責任者の業務」
- 滋賀県の社会福祉法人「介護事業所の管理運営全2回」
- 滋賀県のNPO法人「ケアマネジャー受験対策講座」
- 山口県の医療法人「小規模多機能の管理運営」
- 鹿児島県のNPO法人「介護事業所の管理運営」
- 宮崎県の株式会社「小規模多機能の開設支援」

天晴れ介護サービスのオンライン企画

1. 現場力強化シリーズ（管理者向け、ケアマネ向け、新人向けなど）
2. 経営力強化シリーズ（事業経営実践塾等）
3. 法定研修シリーズ（身体拘束、虐待、個人情報等）
4. ニュースまとめ（月1回のマンスリージャーナル、facebookライブ）
5. ビジネススキル（社会人として身につけておきたい基本）
6. マニュアル・データシリーズ（経営力向上に資するマニュアルやデータ）
7. テーマ別グループコンサルティング（5人限定）
8. 個別相談会（無料、月5名程度）
9. セミナーダイジェスト（facebookライブにて）
10. 対談シリーズ（facebookライブにて）

- 1回2時間程度
- 顔出し・名前出しなし！
- セミナー終了後に「動画」と「資料」をお送りしますので、当日都合が悪い方もご受講頂けます
- 法人内研修にもご活用頂けます



8月のオンライン企画（詳細はHPより）

➤8月3日（月）

20：00～21：00 facebookライブ（山下総司さんとの対談ライブ！）

➤8月8日（土）

10：00～12：00 小規模多機能zoomセミナー（第2回）

19：30～21：30 ケアマネジャー向けzoomセミナー（第4回）

➤8月22日（土）

10：00～12：00 管理職向けzoomセミナー（第4回）

14：00～15：00 facebookライブ（マンスリー・ジャーナル8月号）

19：30～21：30 法定研修シリーズzoomセミナー（第2回）

➤8月24日（月）

13：30～18：00 事業経営実践塾（第4回）

➤8月26日（水）

21：00～22：00 facebookライブ（7月のzoomセミナーダイジェスト）

※職場をよくする対話型リーダーシップ実践会限定

➤8月27日（木）

9：00～13：00 zoom無料相談会（お一人様30分）4枠あります！

➤8月28日（金）

14：00～16：00 秋冬に備える！コロナ対策マニュアル解説セミナー（介護現場編）

9月のオンライン企画（詳細は後日）

➤9月12日（土）

- 10：00～12：00 小規模多機能zoomセミナー（第3回）
- 14：00～15：00 facebookライブ（内容未定）
- 19：30～21：30 ケアマネジャー向けzoomセミナー（第4回）

➤9月21日（月）

- 10：00～16：00 zoom無料相談会（お一人様30分）5枠
 - 21：00～22：00 facebookライブ（8月のzoomセミナーダイジェスト）
- ※職場をよくする対話型リーダーシップ実践会限定

➤9月22日（火）

- 10：00～12：00 管理職向けzoomセミナー（第5回）
- 14：00～15：00 facebookライブ（マンスリー・ジャーナル9月号）
- 19：30～21：30 法定研修シリーズzoomセミナー（第3回）

➤9月25日（金）

- 14：00～16：00 秋冬に備える！コロナ対策マニュアル解説セミナー（コロナ特例編）

➤9月28日（月）

- 13：30～18：00 事業経営実践塾（第5回最終回）

介護現場をよくする事業経営実践塾

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