

■介護事業所の「稼働率向上」取り組みチェックリスト 20

- 1. 定期的な広報活動、回数や行先の再検討も含む
- 2. 新鮮なニュース・通信・おたより
- 3. 関係性の構築（0→1になるように、1を大切に）
- 4. 報告書は毎月あるか
- 5. CM等にこまめな報告ができているか（随時）
- 6.パンフレット・ニュースの内容
 - ・基本情報（営業日／定員・時間区分／送迎範囲等／専門職配置／利用者像（平均年齢、○歳～○歳、平均要介護度、要介護○～要介護○）／併設サービス など）
 - ・ニーズに合った差別化
 - ・特徴とその効果、事例（特徴は3つにまとめるのがよい）
 - ・「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、具体的に例示）
 - ・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
- 7. 利用者アンケート、家族アンケート、CMアンケートなど（明るい、丁寧等の意見も）
- 8. 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）
- 9. 広報の記録（相手、広報内容、反応）
- 10. 空き情報の伝達（一言ニュース）
- 11. 内向きの発想になっていないか
- 12. 相手先の都合、状況把握
- 13. 継続的なサービスの改善、送迎・家族支援等も含む
- 14. 他法人サービスとの比較（利用料含め）
- 15. 人員体制は適切か
- 16. 適正人員を定めているか
- 17. 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
- 18. （通所）興味関心チェックシートなど、あるものの活用、CMへも周知
- 19. 早々に結論づけない
- 20. できることはやる、集まるまでやる、という姿勢