



広報トーク事例集（第2版）

■居住系・通所系サービス編

（抜粋）

2022（令和4）年3月

榊原 宏昌

目次

■本レポートの目的と活用法	○
医療処置等の対応（まとめ）	○
事業所紹介トーク（居住系 参考例（サ高住等））	○
事業所紹介トーク（通所系 参考例）	○

本レポートの目的と活用法

本レポート（広報トーク事例集（第2版）居住系サービス編）は、2021（令和3）年7月から2022年（令和4）年2月の計8回の研修・ミーティングをもとに作成しました。

テーマは主に3つで、「1. 医療処置等の対応（まとめ）」「2. 事業所紹介トーク」「3. FAQ」について、それぞれの管理者が実際の内容を持ち寄って、発表・意見交換をして、まとめたものです。

まず「1. 医療処置等の対応（まとめ）」については、〇〇〇会グループの居住系サービスの基本であり、特徴でもある医療連携について、再度検討し、一覧としてまとめたものです。併設の訪問看護の有無により、特に夜間の体制について対応が分かれるところではありますが、これは、今後の体制等の変更によっても変わってくるものと思います。「広報」の観点からは、外部の相談員やケアマネジャーが理解しやすい説明が求められます。また、はじめから「不可」とするのではなく、少しでも可能性があるのであれば、まずは相談が来る体制にしておくことが重要と考えます。

次に「2. 事業所紹介トーク」については、広報・営業活動の基本は「自己紹介」にあると考え、自事業所や法人グループの特徴や魅力を言語化し、整理して伝えることができることを目標としました。他法人等と比較した時に、選ばれる特徴を伝えられるように、特徴の整理、言葉の選び方、話す順番等を検討しました。今後は、この説明がしやすいようなパンフレットやチラシづくり、ホームページの見直しに役立てて頂きたいですし、日々のニュース的な情報発信もこれらの特徴を伝えるものとする、より効果的になるものと考えます。前回の第1版では、皆さんから集めた内容を掲載することにとどめましたが、今回は、皆さんの原稿に加えて、僭越ながら榊原の方で作成した、それぞれの事業所の見本も掲載しましたので、参考にして下さい。本来であれば「事例」も重要な広報ツールとなるのですが、今回は時間の関係から、検討までは行えず、皆さんから集めた内容を掲載してあります。なお、事例については「特徴」を反映するものであることが重要です。

次に「3. FAQ」についてですが、こちらは、MSW やケアマネジャー、そして利用者や家族からよく受ける質問についてまとめたものです。質問に正確に、かつ配慮をもって回答できることは信頼性につながりますし、想定問答として広報トークのロールプレイングとしても活用できるものです。また、パンフレットやホームページに掲載することで、利用に係る懸念を事前に払拭することができます。今回は、全事業所共通のFAQと事業所ごとの個別のFAQと分類して、言葉づかいなどもそろえました。

以上の3テーマについて、参考例含めて9事例を掲載していますので、ぜひ熟読して頂き、効果的な表現等をお互いに学びあって頂きたいと思います。また、広報トークについてはこれで完成、というものはありませんので、ブラッシュアップを続けて頂きたいと思います。FAQや事例についても、日々進化していくものと考えます。さらに、新人の管理者にとっても、広報のまたとない教材になることでしょう。

また、第1版には、今回掲載していない通所系サービスについても多く掲載してありますので、居住系サービスの魅力の一つとして説明できるように、勉強をお勧めします。

ぜひ、日々座右に置き、改訂を繰り返しながら、使い込んで頂きたいと思います。

2022（令和4）年3月
天晴れ介護サービス総合教育研究所
榊原 宏昌

1. 医療処置等の対応（まとめ）

- ・下表は、〇〇〇グループの居住系サービスの基本であり、特徴でもある医療連携について、再度検討し、一覧としてまとめたものです。
- ・併設の訪問看護の有無により、特に夜間の体制について対応が分かれるところではありますが、これは、今後の体制等の変更によっても変わってくるものと思います。
- ・「広報」の観点からは、外部の相談員やケアマネジャーが理解しやすい説明が求められます。
- ・また、はじめから「不可」とするのではなく、少しでも可能性があるのであれば、まずは相談が来る体制にしておくことが重要と考えます。

令和4年3月1日更新							
以下、訪問診療はじめ、医療・介護サービスをご利用頂いている場合を想定							
喀痰吸引	○	○	△	△	△	△	△
CVポート	○	○	△	△	△	△	△
経鼻	○	○	△	△	×	×	×
胃ろう	○	○	○	○	△	△	△
経尿道	○	○	○	○	○	○	○
膀胱瘻	○	○	○	○	○	○	○
人工肛門	○	○	○	○	○	○	○
在宅酸素	○	○	○	○	○	○	○
人工透析	○	○	○	○	○	○	○
気管切開	○	○	△	△	×	×	×
人工呼吸器	○	○	×	×	×	×	×
インシュリン注射	○	○	△	△	△	△	△
褥瘡	○	○	○	○	○	○	○
看取り	○	○	○	○	○	○	○
感染症関連	△	△	△	△	△	△	△
○：可 △：応相談 ×：不可 ※まずはご相談下さいませ							

2. 事業所紹介トーク（居住系 参考例（サ高住等））

■基本情報

事業所名：住宅型有料老人ホーム〇〇

管理者名：〇〇

定員：〇名

所在地域：〇〇市〇〇（〇〇の近く）

併設サービス：（医療）〇〇、〇〇、（介護）〇〇、〇〇

法人内サービス：（医療）〇〇、〇〇、（介護）〇〇、〇〇

利用者の特徴：平均年齢〇歳（〇代～〇代）、男性が 2 割、平均介護度 3.5（要介護度〇～要介護度〇）

■事業所紹介トーク

〇〇ホームについてご紹介させていただきます。

〇〇は、〇〇町にありまして、平成 16 年にオープンして今年で 18 年目になる施設です。近くには〇〇や〇〇があることでお散歩や買い物も楽しめますし、〇〇駅も近いことからご家族にも面会に来やすいと喜ばれています。

当ホームは 3 階建てで 50 名定員となっています。65 歳以上であればどなたでもご入居頂けますが、医療法人の運営ということもあり、要介護 3 以上の方のご利用が多くなっています。

それでは、医療・介護サービスと住まいの部分と 2 つについて、それぞれご説明させていただきます（パンフレットがこのような形になっていると説明しやすいか）。

※制度上は別々だが、一体として考えて頂いてよいです、などと説明すると分かりやすいが、相手がケアマネジャー等だと言い方に注意が必要



まず、医療・介護サービスについてご説明させていただきます。

法人内のグループとして、クリニックがあるため、月 2 回の訪問診療を受けることができます。また、24 時間対応の介護や看護のサービスもあるため、具合が悪くなった時にも安心とおっしゃって頂いています。こうした医療体制が整っているため、医療依存度が高い方、例えば、胃ろう、痰吸引、在宅酸素、膀胱留置カテーテルといった医療処置が必要の方にもご利用頂いていますし、最期のお看取りまでさせて頂いております。

さらに、併設のデイサービスにはリハビリの専門職もいますので、定期的にご利用頂いて、お身体の元気を保っておられる方が多いです。

※ここで、通所系の詳しい紹介などを入れるのも有効

例えば・・・

※1 人暮らしで本人もご家族も不安だった方や、医療依存度が高くて行先に困っていた方、看取りの例など

次に、住まいの部分についてですが、標準的なお部屋ですと、○畳で、トイレ、ミニキッチン付きとなっています。お部屋のタイプは○種類ありまして、○○と○○と○○があります。○○については既に満室で、今ですと、○○なら○部屋空いております。眺めのよい部屋などは、毎朝気持ちいいと大変喜ばれています。ホーム全体の特徴としては、いわゆる老人ホームではなく、移り住んでみたい！こんなところで生活してみたい！と思えるような高級感のあるハードやしつらえ作りに努めています。

実際に・・・

普段の過ごし方としては、様々な行事やクラブ活動をご用意しており、お裁縫や編み物、絵画、カードゲーム、将棋、麻雀など、その方の趣味や嗜好にあった楽しみをご提案してお過ごし頂いています。食事の後に庭を眺めながらのおしゃべりタイムが何より楽しい、という利用者さんもおられます。

最近では、利用者さんの声をもっとお聞きするため、利用者さん懇談会やアンケートといった取り組みも行っているところです。利用者さんの声をお聞きすることで、より一層喜んで頂けるようなホームづくりに努めています。

こうした利用者さんお 1 人お 1 人に沿ったサービスを提供する雰囲気なので、施設は嫌だと思っていた方も「こんなに快適だと思わなかった！」とおっしゃられることもありました。

他にお伝えしておきたいこととしては、面会時間は〇〇、オプションサービスとして、〇〇、〇〇などがあります。

以上のサービスで、お部屋のタイプや医療・介護サービスの利用の程度にもよりますが、おおよそ月額〇〇円くらいです。市内の平均からすると少し高めですね、と言われますが、先にご紹介させて頂きました医療・介護がついている安心感や、高級感のあるしつらえに満足しています、という利用者さんやご家族も多くおみえです。

ここまでご説明させて頂きましたが、いかがでしょうか？ぜひ、一度ご見学にお越し頂けたらと思います。体験利用も可能ですので、ぜひご相談下さいませ。

事業所紹介トーク（通所系 参考例）

〇〇通所リハビリテーションセンターについてご紹介させていただきます。

〇〇は、〇〇町、〇〇や〇〇の近くにありまして、平成 16 年にオープンして今年で 18 年目になります。

1 日の定員は〇名で、要支援・要介護の方を対象としています。スタッフは、医師をはじめ、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士といったリハビリの専門職、看護職、介護職などがあります。

日曜日以外は営業をしまして、時間は 9 時から 16 時までを基本としていますが、半日等の短時間の利用を希望される方もみえます。1 日いるのは少しお身体がしんどかったり、リハビリだけであればよいという方や、家の用事も済ませたい方などにご利用頂いております。また、半日から始めて、慣れてきたら 1 日のご利用に変更する方もおられます。

送迎の範囲は、〇〇、〇〇、〇〇あたりです。

私ども〇〇の特徴としては、大きく 3 つありまして、1 つ目が生活上のお困りごとを解決するオーダーメイドのリハビリテーション、2 つ目がお身体のリハビリだけでなく、認知症の方のリハビリや言語や嚥下（飲み込み）といった分野のリハビリも行えること、そして、3 つ目がリハビリ以外の時間も活動的に過ごして頂けることです。順番にご説明させていただきます。

まず 1 つ目の「生活上のお困りごとを解決するオーダーメイドのリハビリテーション」についてですが、理学療法士、作業療法士といったリハビリの専門職が利用者さんごとに担当をさせていただきます。現在の困りごとや、何ができるようになると楽になるか等をお聞きして、実際にご自宅にも伺い、お身体の評価もさせて頂いた上で、リハビリの計画をご一緒に作っていきます。

例えば・・・

（トイレに一人で行けるようになった例、お身体や環境の評価、歩行の訓練、着脱の訓練、手すりの提案、ご自宅内で使える歩行器の提案、ご家族への助言、目標達成後の喜びの声等、事例としてお伝えする）

その他、日常の生活だけでなく、パターゴルフをまたやりたい、カラオケ教室に行けるようになりたい、といった社会交流の支援も行っています。

例えば・・・

そして、2つ目がお身体のリハビリだけでなく「認知症の方のリハビリや言語や嚥下（飲み込み）といった分野のリハビリ」についてです。

認知症については、ご承知のとおり治すことは難しいですが、できることを活用して維持しながら、少しでも認知症の進行を遅らせて、日常生活の支障となっている症状を軽減することを目的としています。考えることと適度な運動を同時に行うことで、より高い効果を得ることができます。また、3つ目のリハビリ以外の時間の過ごし方にも関連しますが、役割を持って人の役に立つ支援も認知症の方の心の安定につながります。

例えば・・・

また、言語聴覚士がいることで、言語障害や嚥下障害についてのリハビリを行うこともできます。食事中のむせが気になる方には、管理栄養士とも連携して食べやすい食事を検討して、ご家族とも共有します。

例えば・・・

最後の3つ目は「リハビリ以外の時間も活動的に過ごして頂けること」です。ここまで、リハビリについて主にご紹介してきましたが、1日中リハビリをして過ごすわけではないため、その他の時間は何をしますか？とよく質問をされます。

私どもの通所リハビリテーションは〇名と人数は多めではありますが、利用者さんそれぞれに「私の予定表」をお持ち頂いて、1日の過ごし方やリハビリテーション、お風呂の時間の目安などが書かれています。グループで行うレクリエーションもあれば、お裁縫や編み物、絵画、カードゲーム、将棋、麻雀など楽しめる方もいます。その方の趣味や嗜好にあった楽しみをご提案してお過ごし頂いています。

また、楽しみごとだけではなく、食事の配膳や後片付け、お掃除など、皆さんご自身でできることは行って頂いており、1日を活動的に過ごされています。何か役割を持って、人の役に立ち、喜ばれるということもリハビリテーションにつながると考えています。

先ほどご紹介した「私の予定表」には、ご自分で血压測定をして記入する欄や、リハビリの内容や感想などを記入する欄もあり、お隣同士でお話しながら、助けあったりしながら皆さん記入されています。

最近では、利用者さんの声をもっとお聞きするため、利用者さん参加型の朝の集いや、利用者さん懇談会といった取り組みも行っているところです。利用者さんの声をお聞きすることで、より一層喜んで頂けるような通所づくりに努めています。

こうした利用者さんお1人お1人に沿ったサービスを提供する雰囲気なので、1日のデイは退屈で嫌だとおっしゃっていた方、比較的若い方で高齢者ばかりのデイは合わないという方、認知症があつて混乱しやすい方にとつても居心地がよいようで、ご利用を頂いています。

例えば・・・

(生活リズム、生活スタイル、好きなこと、役割づくり、仲間づくり等)

以上3点、1つ目が生活上のお困りごとを解決するオーダーメイドのリハビリテーション、2つ目がお身体のリハビリだけでなく、認知症の方のリハビリや言語や嚥下(飲み込み)といった分野のリハビリも行えること、そして、3つ目がリハビリ以外の時間も活動的に過ごして頂けることについてご紹介させて頂きました。

他には、看護師が毎日いるため、医療依存度が高い方の利用も可能です。糖尿病で食前に血糖測定が必要な方、痰がからみやすく吸引が必要な方、胃ろうの方にもご利用頂いております。

また、法人内連携として、訪問サービスやショートステイ、入居施設なども併設しておりますので、そういったご相談も気軽に行えることも特徴です。

ぜひ一度、見学や体験利用をして頂けたらと思います。