

稼働率・サービス改善コース 第1期第3回目

■振り返り・QA／サービス改善事例
HP・SNS・動画／稼働率向上の取組10領域

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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

1

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、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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

2

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
- 天晴れ介護サービス総合教育研究所YouTubeチャンネル 週1～2回動画配信
- 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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

3

介護現場をよくする研究・活動

■よい介護職はいても、よい介護現場はなかなかない……

- ・ 1人1人がよくなるだけでは、うまくいかない
- ・ チーム、組織、目標、計画、ルール
リーダーシップ、コミュニケーションなどが必要
- ・ 「介護現場」をよくすることで
利用者はもちろん、職員も幸せになれる！
- ・ 人と人とお互いに学び合い
気持ちよく支え合える社会づくり

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

4

天晴れ介護サービス「ACGs」！

APPARE CARE SERVICE GOALS 2023

天晴れ介護サービス
介護現場をよくする21のテーマ

個別ケア	1 健康管理	2 ADLの自立 重度化予防	3 IADLの 支援	4 認知症 症状の緩和 進行予防	5 社会交流 意欲・楽しみ	6 介護者支援	7 対人 援助職の 基本姿勢	
	事業所運営	8 環境整備	9 接遇・マナー	10 生活の 安定・安全	11 喜び 楽しみ	12 家族・地域	13 事業所の 維持	14 チーム
		法人経営	15 行政対応 地域分析	16 事業 サービス	17 収支	18 人事・組織	19 法令遵守 リスク マネジメント	20 指導 育成 管理

Colored by bridge link plus

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

著書・雑誌連載

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

稼働率・サービス改善コース

■第1回

総論・市場&制度／稼働の現状と目標／広報の意義と計画
(宿題) 現状と目標、リストと計画、現チラシ

■第2回

振り返り・QA／基本パンフと広報トーク、ウリ
毎月の広報記録とニュース、FAQ
(宿題) トーク、ニュースあれば

■第3回

振り返り・QA／HP・SNS・動画、稼働率向上の取り組み10領域
サービス改善事例(個別ケア、医療面、体験利用、しつらえ等)
(宿題) トークブラッシュアップ、ニュース

■第4回

振り返り・QA／目標達成について／計画について
※内覧会は別動画
(宿題) 発表資料

■第5回

発表(トーク、チラシ、FAQ、計画)

※フォローアップ講座：2時間くらい、自由に
※宿題については、2週間後を目途にご提出いただきます。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

7

人数限定！コース研修

■各種コース研修

◎レクチャー＋GW＋QA＋課題

◎12名限定！1法人2名まで

◎介護事業所の管理職養成講座コース

◎稼働率&サービス改善コース

◎ケアマネジャー・相談援助職養成コース

◎人材確保・育成・定着コース

◎進塾(面談スキル向上講座)

■さらに、単発受講可能な年間シリーズ研修も！

◎介護現場をよくする21のテーマ！「ACGs」

◎介護職の必須科目としての「コミュニケーションとストレスケア」

◎介護職員向けケアマスターシリーズ

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

8

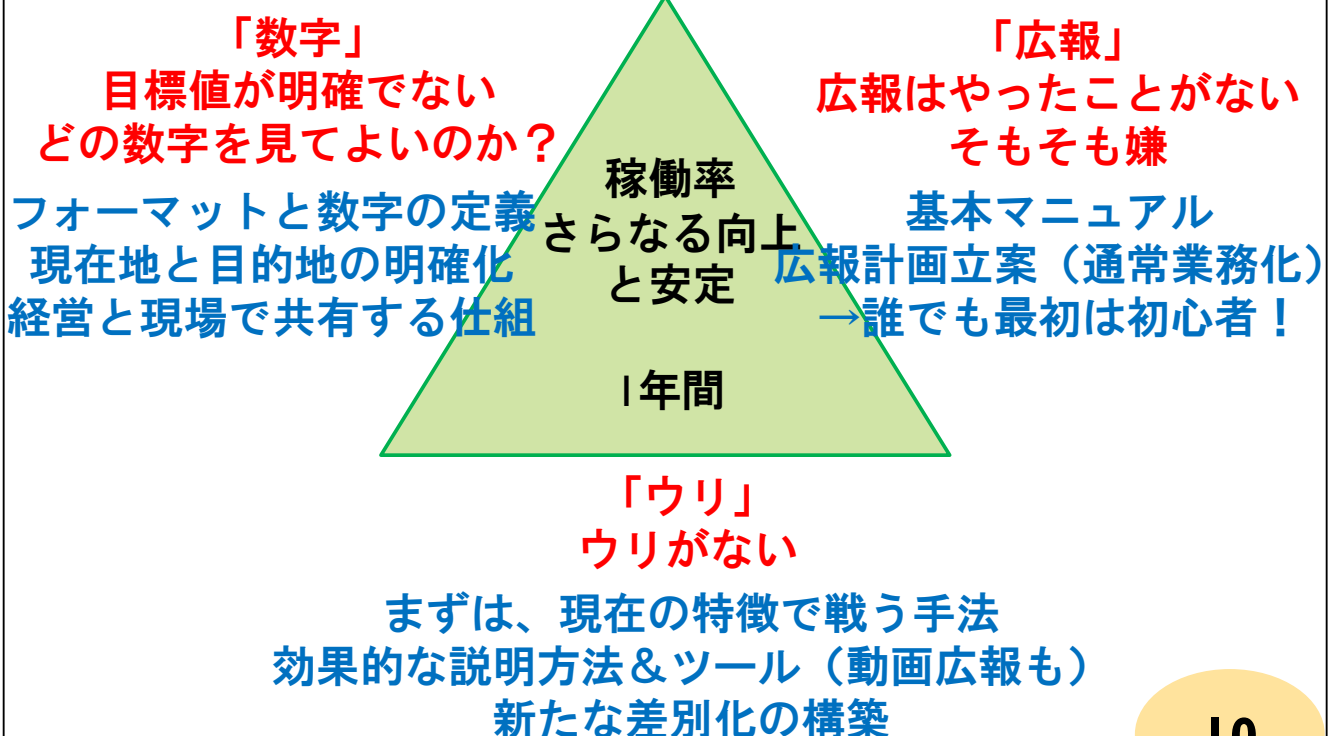
今回お集まりの皆さん！

- ・ 有限会社／GH／リーダー
- ・ 有限会社／デイ、GH／経営者
- ・ 社会福祉法人／デイ／管理者
- ・ 社会福祉法人／デイ／管理者
- ・ 社会福祉法人／特養／フロアリーダー
- ・ 社会福祉法人／特養／相談員
- ・ 株式会社／講師業・事務局機能／経営者
- ・ 社会福祉法人／人材・研修センター／長
- ・ 社会福祉法人／人材・研修センター／課長
- ・ 社会福祉法人／ショートステイ／生活相談員

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

9

コンサルティングで提供しているもの



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

10

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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

11

国の現状と予測とその対策

現状と予測	対策（出口戦略）
医療費・介護費に大きな影響を与える後期高齢者数は2030年まで大幅増加、その後ほぼ横ばいが続き、2040年ごろから再び増加。	2030年には需要はピークを迎える。 大都市圏以外では、2030年以降、需要は下降する。 →患者・利用者の取り合いが激化 →地方の出口戦略として大都市圏への参入が増えることで競争も激化 →稼働を維持する戦略が必要 →競合の動向ウォッチ
一方で保険制度の主たる「支え手」となる20-74歳の人口は、今後中長期的に大幅な減少が続く。	診療報酬・介護報酬を維持することは困難 →報酬が下がった場合でも利益を確保し、法人を継続させる戦略とその実施が必要 →報酬が保障されやすいサービスへの転換 →障害、保育等への参入 →コストの適正化、適正稼働・適正人員の定義
「支え手」に関しては、高齢者や女性の労働参加を促していくことが重要。しかし、仮に労働参加率の上昇を想定したとしても、2030年以降、労働力人口は大幅に減少。	働き手の確保がますます困難になる。 →採用の強化（全体としては介護職は増えているが、不足感強い） →離職の防止（平成27年度で離職率16.5%） →働き方改革への対応 →高齢者、外国人の育成ノウハウ →医療、認知症、自立支援等、求められる人材の育成 →管理職層の育成 →ICT、ロボットの活用 →国の政策にもキャッチアップ

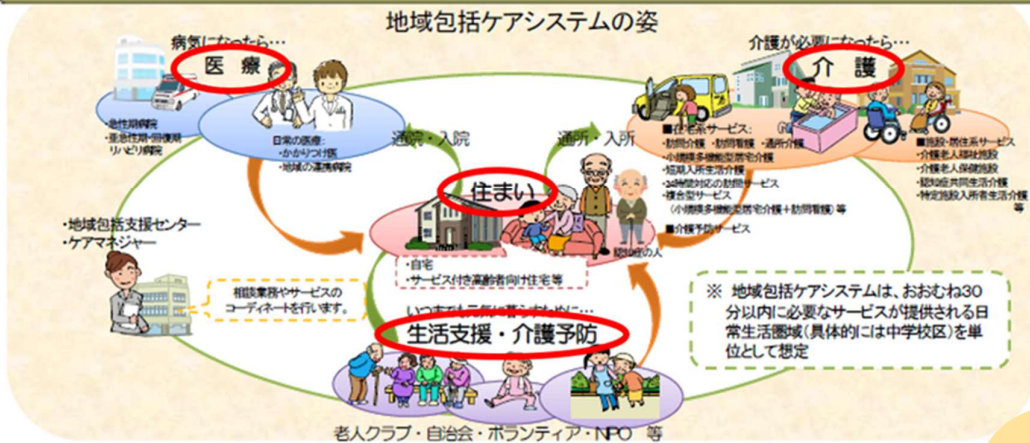
Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

12

地域包括ケアシステム

地域包括ケアシステム

- 団塊の世代が75歳以上となる2025年を目途に、重度な要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、**住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される地域包括ケアシステムの構築を実現していきます。**
 - 今後、認知症高齢者の増加が見込まれることから、認知症高齢者の地域での生活を支えるためにも、地域包括ケアシステムの構築が重要です。
 - 人口が横ばいで75歳以上人口が急増する大都市部、75歳以上人口の増加は緩やかだが人口は減少する町村部等、**高齢化の進展状況には大きな地域差が生じています。**
- 地域包括ケアシステムは、**保険者である市町村や都道府県が、地域の自主性や主体性に基づき、地域の特性に応じて作り上げていく**必要があります。



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

医療・介護の需要予測

JMAP 地域医療情報システム
Japan Medical Analysis Platform

日本医師会
Japan Medical Association

トップページ

JMAPは、各都道府県医師会、郡市区医師会や会員が、自地域の将来の医療や介護の提供体制について検討を行う際の参考、ツールとして活用していただくことを目的としています。

地図から地域指定

地域別統計

施設別検索

地図から都道府県を指定

都道府県名から各都道府県の地域別統計画面にリンクしています。

都道府県画面の「関連地域」から、二次医療圏や市区町村の画面に移動することができます。

北海道ブロック
東北ブロック
関東甲信越ブロック



※ 事務局からのお知らせ

2020.03.19
医療機関情報を2019年11月時点に、介護施設情報を2020年2月時点にアップデートしました。

2020.03.19
スマートホンからアクセスした場合に横幅が調整され、見やすく最適に表示されるようになりました。

2019.03.25
医療機関情報を2018年11月時点に、介護施設情報を2018年12月時点にアップデートしました。

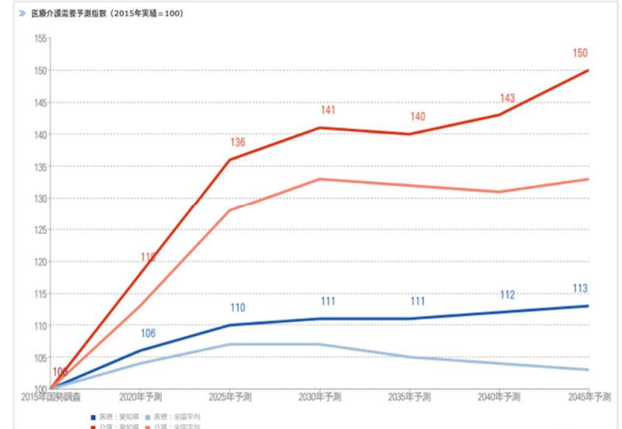
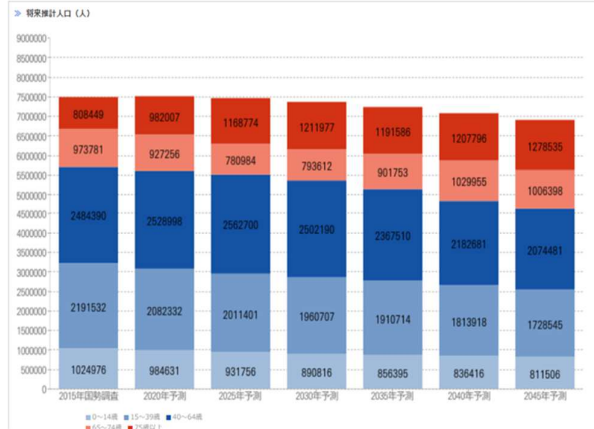
2018.04.05
3月30日に国立社会保障・人口問題研究所から公表された将来推計人口に基づき各地域別統計値を更新しました。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

医療・介護の需要予測

国立社会保障・人口問題研究所 (2018年3月推計)

年齢階級	国勢調査				将来推計人口		
	2015年	2020年	2025年	2030年	2035年	2040年	2045年
年少人口 (0~14歳)	1,024,976	984,631	931,756	890,816	856,395	836,416	811,506
生産年齢人口1 (15~39歳)	2,191,532	2,082,332	2,011,401	1,960,707	1,910,714	1,813,918	1,728,545
生産年齢人口2 (40~64歳)	2,484,390	2,528,998	2,562,700	2,502,190	2,367,510	2,182,681	2,074,481
高齢者人口 (65歳以上)	1,782,230	1,809,263	1,949,758	2,005,589	2,093,339	2,237,751	2,284,933
高齢高齢者人口 (75歳以上=再掲)	808,449	982,007	1,168,774	1,211,977	1,191,586	1,207,796	1,278,535
総人口	7,483,128	7,505,224	7,455,615	7,359,302	7,227,958	7,070,766	6,899,485



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

15

3. 事業所数

事業所種別	事業所数	市		全国		コメント
		数	人口比	数	人口比	
地域包括	10	2.3	0.0	4.5	0.0	※都道府県、全国の数値は人口比で示した
病院		5.3	0.0	8.3	0.0	
診療所	102	81.0	0.0	99.9	0.0	
居宅	46	29.8	0.0	40.0	0.0	
訪問介護	30	23.8	0.0	34.4	0.0	
訪問看護	15	14.2	0.0	9.4	0.0	
通所介護	22	25.5	0.0	22.7	0.0	
地域密着通所	24	11.6	0.0	20.7	0.0	
認知症通所	7	3.3	0.0	4.2	0.0	
通所リハ	18	5.0	0.0	7.5	0.0	
ショートステイ	13	7.9	0.0	10.7	0.0	
小規模多機能	18	5.6	0.0	5.0	0.0	
看護小規模	0	0.0	0.0	0.3	0.0	
定期巡回	0	0.3	0.0	0.7	0.0	
特養	9	4.6	0.0	7.6	0.0	
地域密着特養	3	2.3	0.0	1.9	0.0	
老健	5	2.6	0.0	4.2	0.0	
療養型	4	0.0	0.0	1.3	0.0	
GH	24	7.9	0.0	12.9	0.0	
介護付有料	10	3.6	0.0	5.1	0.0	
住宅型有料	22	15.5	0.0	5.3	0.0	
サ高住	10	0.0	0.0	6.9	0.0	
合計		71	45.3	55.1	0.0	
合計		21	9.6	15.0	0.0	
合計		66	27.1	30.2	0.0	

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

16

4. 小規模多機能の状況		市			全国		コメント
事業所数	19	17.0			5000		鹿児島県の平均登録者数は19.7人
平均定員	24.0	26.2			25.5		
平均登録者数	19.7	19.8			19		
平均要介護度	2.3	2.5			2.5		
要支援比率	18.2%	9.2%					
第7期の公募		1.0			—		
人口比	約6,500人に1カ所	22000人			24000人		

5. 小規模多機能詳細

事業所名	おあしす福山	よいどこい	みどりの風	みどりハイツ	姫城の家	はな	ふれあい	陽だまり	よいやんせ	一休庵さりしま	うのき	おあしす国分	おあしす重久
開設年	2009	2012	2007	2013	2007	2008	2013	2014	2006	2007	2012	2012	2007
法人	営利	営利	社福	営利	社福	営利	社福	医療	営利	社福	医療	営利	営利
定員	29	24	25	13	20	6	19	29	25	25	25	29	29
登録者数	25	21	22	13	19	5	19	27	23	22	18	18	19
平均介護度	2.2	2.2	2.3	1.9	1.7	1.3	2.4	2.1	2.0	2.2	2.5	2.1	2.5
要支援比率	24.0%	4.8%	13.6%	0.0%	36.8%	20.0%	10.5%	22.2%	4.3%	31.8%	5.6%	44.4%	21.1%
要支援1	3	1	1	0	4	1	2	3	1	6	1	5	1
要支援2	3	0	2	0	3	0	0	3	0	1	0	3	3
要介護1	6	7	5	6	7	3	4	6	7	4	6	6	5
要介護2	7	5	9	3	3	1	7	9	8	5	4	0	3
要介護3	4	5	1	3	1	0	2	5	6	5	3	2	3
要介護4	0	3	3	1	1	0	3	0	1	1	1	1	2
要介護5	2	0	1	0	0	0	1	1	0	0	3	1	2
	9	8	6	6	9	9	7	5	4	4	6	9	9
事業所名	ふもとの家	敷根	神宮	ひまわり	協愛	がんばる家							合計
開設年	2009	2012	2014	2007	2007	2014							—
法人	社福	社福☆	社福	営利	営利	営利							—
定員	29	29	25	25	25	25							456
登録者数	27	26	21	18	12	19	0	0	0	0	0	0	374
平均介護度	2.4	2.5	2.9	3.3	2.1	2.4	#####	#DIV/0!	#####	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	2.3
要支援比率	3.7%	23.1%	14.3%	11.1%	33.3%	26.3%	#####	#DIV/0!	#####	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	18.2%
要支援1	0	1	1	0	2	3							36
要支援2	1	5	2	2	2	2							32
要介護1	9	3	3	4	3	6							100
要介護2	5	8	4	1	2	3							87
要介護3	6	6	5	3	2	1							62
要介護4	5	3	3	2	1	1							
要介護5	1	0	3	6	0	3							
	5	9	8	5	3	6							

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

17

通所系（短期入所も）

■稼働率改善シート：通所●●／定員●名／●●併設／管理者●●／相談員●●

	適正值	4月	5月	6月
目標（1日平均利用者数）	27.0			
登録者数	80			
平均要介護度	2			
要支援者数割合	20%			
プラス要因合計	6			
うち新規	3			
うち再開（退院含む）	2			
うち増回	1			
マイナス要因合計	3			
うち入院	1			
うち中長期休み	1			
うち終了	1			
純増	3			
1日平均利用者数	27.0			
短時間割合	0			
利用者1人あたり単価	80,000			
利用者1日あたり単価	9,500			
職員常勤換算	12			
月次売上				
月次利益				

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

18

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

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）

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

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()	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()	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()	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()	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()	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

数値管理（プロセス・結果）

	適正值	4月	5月	6月
直接広報（訪問、ついで、会議）	30			
電話広報	—			
間接広報（手紙、メール、FAX）	50			
相談・問い合わせ	8			
見学・体験	4			
保留（新規）	2			
保留（蓄積）				
保留へのアプローチ				
新規	3			

裾野を広げる活用

- 利用者の紹介があるかないかは
タイミングによるところが大きい
つまり偶然・・・
- 偶然であっても、数を確保するには
たくさんの機会を作るしかない
- 多くの病院や居宅にアプローチを続けたら
偶然の確率も高くなる

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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

25

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1日	費付適度	利用料金
9:00～ 送迎	費支援1	2,224円/月
9:30～ 健康チェック	費支援2	4,356円/月
10:00～ 体操、レクリエーション 機能回復訓練	費介護1	794円/日
12:00～ 昼食	費介護2	924円/日
13:00～ 入浴	費介護3	1,058円/日
14:00～ レクリエーション	費介護4	1,189円/日
15:30～ おやつ	費介護5	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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

26

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

無料体験会のお知らせ
2013 体験会開催日
12月 2日 3日 4日 5日 6日
9日 10日 11日 12日 13日
随時予約受付中
(土、日、祝を除く)

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**

運動プログラム
マシンを使わない運動プログラムが考案された独自の運動プログラムを各利用者様の状態(年齢)にあわせて専任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(カラーボールのやぶあつまり)やお茶を飲んで休憩して頂きます。

利用者様の声
健康のレベルは体操だけ
普段使わない部分を動かすので、体が軽くなりました。
(利用者様 73歳 男性)

以前はよく転倒し、骨折していましたが、健康に過ごすために体操を継続していただき、スタッフさんの支えや指導のおかげで転倒の心配がなくなりました。
(利用者様 70歳 男性)

何かにつつまらぬで立ち上りませんが、健康に過ごすために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。
(利用者様 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は行きたくない方

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。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

27

特徴の例

- 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.

28

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	○

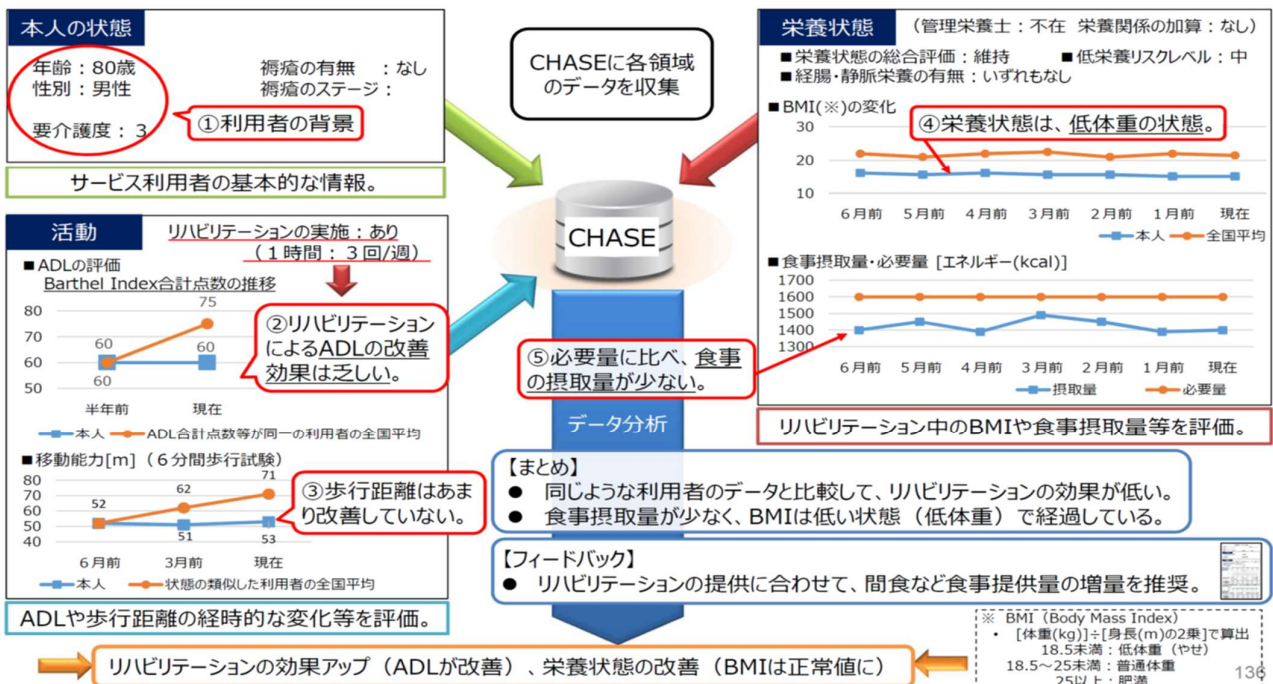
○：対応可能 △：応相談 ×：不可

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）

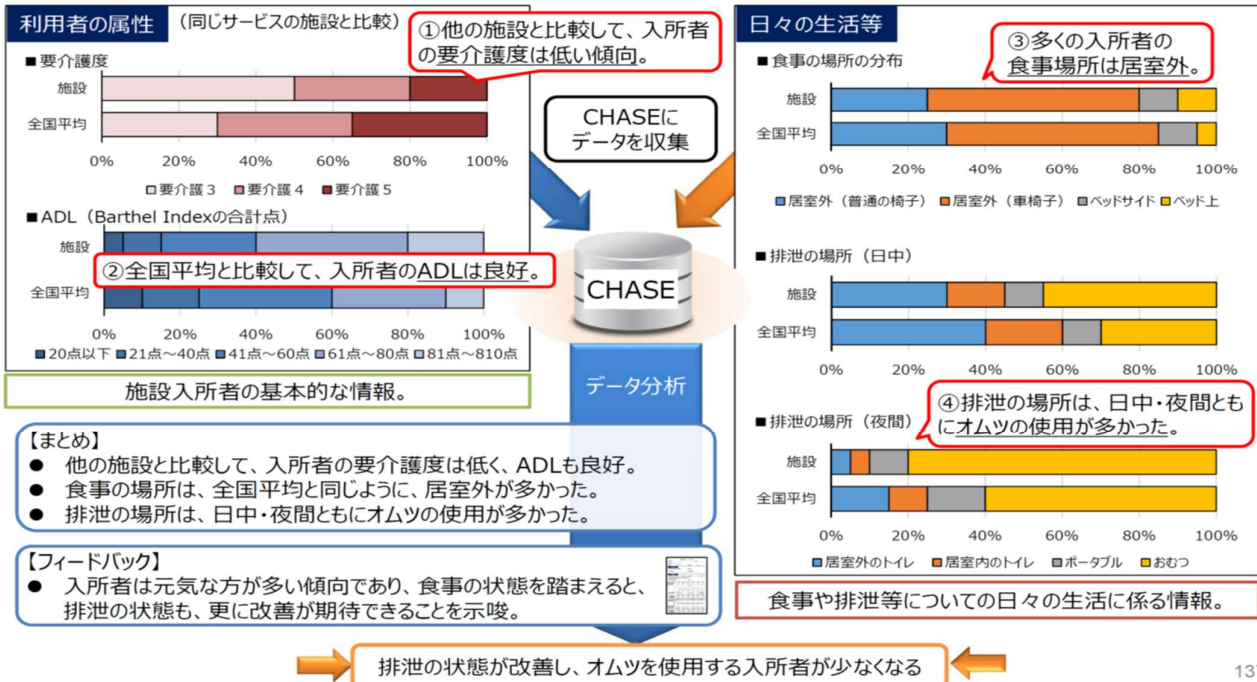


事業所単位のPDCA

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）



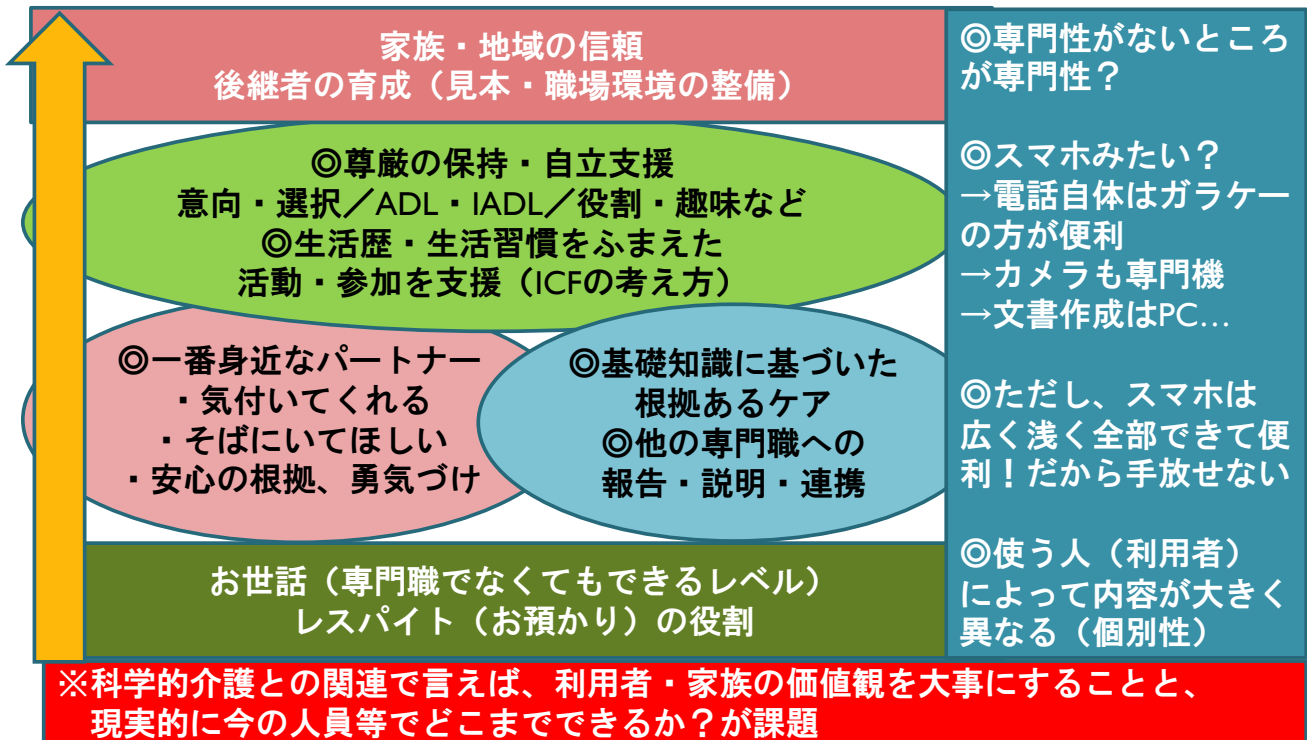
137

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.

31

介護の専門性を改めて見直す



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

32

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.

33

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.

34

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
ソフト面		<input checked="" type="checkbox"/> 介護浴槽の設置
		<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
その他		<input checked="" type="checkbox"/> 夜間対応力
		<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.

35

全体としてワンランク上のサービス！

■プライドを満たす内容

- ・しつらえ
- ・接遇、会話
- ・本人の服装、スタッフの服装
- ・食事

■人との関わり

- ・職員、ゲスト同士、家族とのつながり

■元気になる

- ・健康管理、リハビリ、医療の充実
- ・趣味活動、賑わい、これらが可能な人員配置（他と比べて多い）
- ・ゲストへのおもてなしと同時に活躍の場もある
- ・看取りまで

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

36


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.


37

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、背中中の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.

38

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					
■共通コンセプト					
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.

39

広報トーク（自己紹介）を作る！

広報トーク事例集（第2版）

■居住系・通所系サービス編

（抜粋）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

40

特徴、ウリを明確にする！

通所リハビリは

想いをかなえる
『リハビリテーション』

リハ専門職により、心身面の改善だけでなく、利用者さまの「やりたい事」「望む事」をかなえるためのリハビリテーションを行います。

利用者さまの活躍を応援する
『真の自立支援』

利用者さま主体での通所リハ運営の中で、役割を持ち、人から感謝され、利用者さま同士のつながりができる場です。

安心の
『医療スタッフ配置』

理学・作業療法士をはじめ、医師・言語聴覚士・看護師・管理栄養士などの充実した医療スタッフ体制のもと、重度な方でも安心してご利用いただけます。

この3つの柱を大切に運営しています。

ケアマネジャーの皆さま！！
リハビリ会議にぜひ、
ZOOMでご参加を！！

メールアドレスをお知らせいただければ簡単にアクセス可能！！ご一報ください。



こちらをクリック！！

特徴、ウリを明確にする！

デイサービス 3つの特徴

①利用者さまが主役のデイ

クラフト手芸グループ
～館内を彩ろう～

屋外園芸グループ
地域に緑を！
生活に彩りを！

朝・夕の集い
司会・ミニレクの
進行

利用者さまが
牽引する
体操

LINE公式アカウント★

見学頂いた方のお声

香里では、利用者さま代表相談員が活躍中！

*見学に行った先ですぐ、お話ができる友達ができて嬉しかった♪

*同じ年代の方が、自分たちの目線でデイでの生活の様子を説明してくれ、家族としても安心感がありました。

②自立した・楽しみのある暮らしを支援する環境設定

ご自宅での環境を参考に、お身体の状態に合わせた環境を「選んで」使い、「できる！」を増やします。

機能訓練+α。デイでの生活のすべてがリハビリ！ リハビリ専門職の身体評価・相談体制あり。

福田公園近く。自然豊かな環境でウォーキングや地域交流を楽しめる！

③在宅生活の継続を総合力でサポート！ ★安心の365日営業★

運動

お風呂
要支援の方の入浴も◎

口腔ケア

服薬支援
朝・昼・夕

レスパイト
延長利用
夕食サービスあり

ライフステージで変化するお悩みに対し、

散髪サービス
第3水曜日
介護保険外

医療ケア
看護師常駐

認知症ケア
認知症デイ併設

医療・介護のスタッフが連携し、幅広いニーズにお応えします。

アクティビティ

広報の通常業務化

通所リハビリニュース

Vol. 31
2022年4月号
(4月18日発行)

本曜日 利用者さま懇談会
会のご紹介

通所リハビリでは、2回/月(木・金)利用者さま懇談会を開催しています。今回は木曜グループ「マウンテン」会のご紹介をしたいと思います。



◆一番良かった山はどこですか？
「高嶺高山です。標高2900mの山で頂上まではロープウェイで登れます。」



◆一番の得意料理を教えてください。
「主人がお酒を呑む人だったので、刺身・お好み焼きですね。」



◆自分が一番誇りに思っておられる事は何ですか？
「誰とでも仲良くなれる力があることです。」



◆好きな芸能人は？
「福山雅治です。夜更とラジオや音楽を聴いています。」

懇談会で①利用者さまの生のお話し、サービスに活かす ②個性やリーダーシップを引き出し生きがい作りを支援する ③利用者さま、職員間の交流を促進し、信頼関係を作る ④利用者さま全体の自立支援を牽引する ⑤職員育成 をしています。

夢中になれる事

前月号でご紹介いたしました「ロールピクチャー」の新しい作品が完成いたしました。今回は「春」をイメージして作成していただきました。べあれんとの玄関に飾ってありますので、お越しになられた際にはぜひご覧ください(5月末まで展示)



3か月間頑張って作成いたしました。

R4年4月完成！！
「春の訪れ」

ご参考までに・・・アメリカの心理学者 チクセント・ミハイによると「人は何かに夢中になる(フローと言います)状態を通じて最も効果的に幸福を感じる事ができる」といいます。フローによって得られる効果
①充実感が得られる ②精神的回復力が高まる ③クリエイティブになる (視野が広がったり行動や発想が豊かになる) ④他者に対する受容力がアップする ⑤良いことがたくさん！
皆さまも夢中になれる事をおみつけませんか？

創立18年を迎えます

べあれんとは2004年4月17日に開設いたしました。第18歳を記念しまして、18日(月)はささやかですが、**創立記念日 行事食**(赤飯・お刺身・茄子の煮物・どら豆の白和え・おぼろ汁)を提供させていただきました。



今後も年齢に見合う成長を目指して頑張ってまいりますので、どうぞ宜しくお願いいたします。

【連絡先】
介護老人保健施設
住所
TEL
FAX
HP

令和 5年
1月
Vol. 29

検索

◆今回は介護職が行う日常生活訓練についてのご紹介◆

- ・普段は、車イスを利用の方でもリハビリ職の評価で身体機能的に可能な方は、**意欲を引き出しながら**、当園の歩行器等を使って、トイレや浴室間の短距離は**日常生活動作**としての移動訓練を行っています。
- ・専門職が作成した個別の自主トレーニングに取り組み、必要に応じて介護職も付き添います。

個別自主トレーニング冊子の一例
(自宅でも取り組んで頂いています。)



運動のお薬手帳
福祉館 通所リハビリセンター

リハビリからのお薬

【手首の痛みを軽減する運動】指を曲がない状態でしっかりと大きく動かしましょう。

「自宅で家内に迷惑はかけれんからなあ。頑張るよ！」



「まだまだ庭の剪定がしたいから歩かないと！」



など男性利用者さまも**意欲的に**運動をされています！

こちらのQRコードから事業所紹介動画をご視聴頂けます！

12月利用者さま懇談会

12月は感染対策のため中止と致しました。
1月より開催に向けての準備を行っていきます！
和光通所リハビリテーションの発展に向けて
皆さまの想い・ご意見沢山お聞きしたいです。
今年も宜しくお願い致します。😊

1月2日よりお正月を満喫しました。



「食事」サービス総点検

管理栄養士と調理員が頑張っています！！



1月2日は天ぷら
別烹屋で腕をふるっておられ
た調理員さんが揚げるものは
バリバリです



12月24日はクリスマス行事食
洋食にデザートは手作りケーキ♡
愛を感じました。



通所リハビリテーション 3つの特徴



1. 充実したリハビリテーション
頂けます

日々の生活に役立つ実践的な運動指導から生涯スポーツ支援までご相談

2. 安心の医療サポート

医師、看護師、言語聴覚士、管理栄養士が在籍

3. 利用者様をスターにする取り組み
開催

利用者様を中心とした毎月の懇談会、朝・夕のつどいを毎日

ご感想・Q&A

- 介護現場環境と営業戦略のずれ。スキル・人員体制が整わない中での高介護度集客戦略へのシフトが今なのか？
- パンフレットはあるが、更新されておらず、事業所の「うり」が記載がない。
- レクの中で、喫茶の時間をつくりたいという内部の意見があるが、これが利用者のニーズ（声）をひろう利用者懇談会になるので実施してみる。
- 事業所の強みを発見するために、今の事業所についてもっと言語化しみえやすいようにしたい。
- お問合せがあった場合なんとなくで、特に記録がなかったので、問い合わせもリスト化する。
- コロナ禍になり本入居の待機者、ショートステイの利用者の数が減り新規をとってもリピーターに繋がらない事が多く見られている。

ご感想・Q&A

- 広報活動を行う上で事例的な説明を交えサービス内容を具体的に知ってもらい●●が選ばれる施設になることを目指していきます。
- 稼働率改善シートを使用することで少しではあるが職場の現状を身近に感じる事が出来たと同時に目指すべき目標が見えたと思います。
- 本入居の待機者、SS利用者の数が減少し近隣の施設で入居者の取り合いになっている。本入居は他施設とのサービスの競争にもなり、今まで健康診断は入居前に家族が行っていたが現在は入居前施設で送迎など行う所もあるなど競争が激化している。
- 営業トークとして「何か困りごとありましたらご相談下さい」と伝え、いつでも相談出来やすい環境作りをしていく事を学びました。
(榊原) ご相談だけでも結構です！のメッセージ。相談しやすい印象と、頼れる専門性&経験をアピールする
- 他の事業所も広報活動をされているので競争！ガンガンやるしかない・・・。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

47

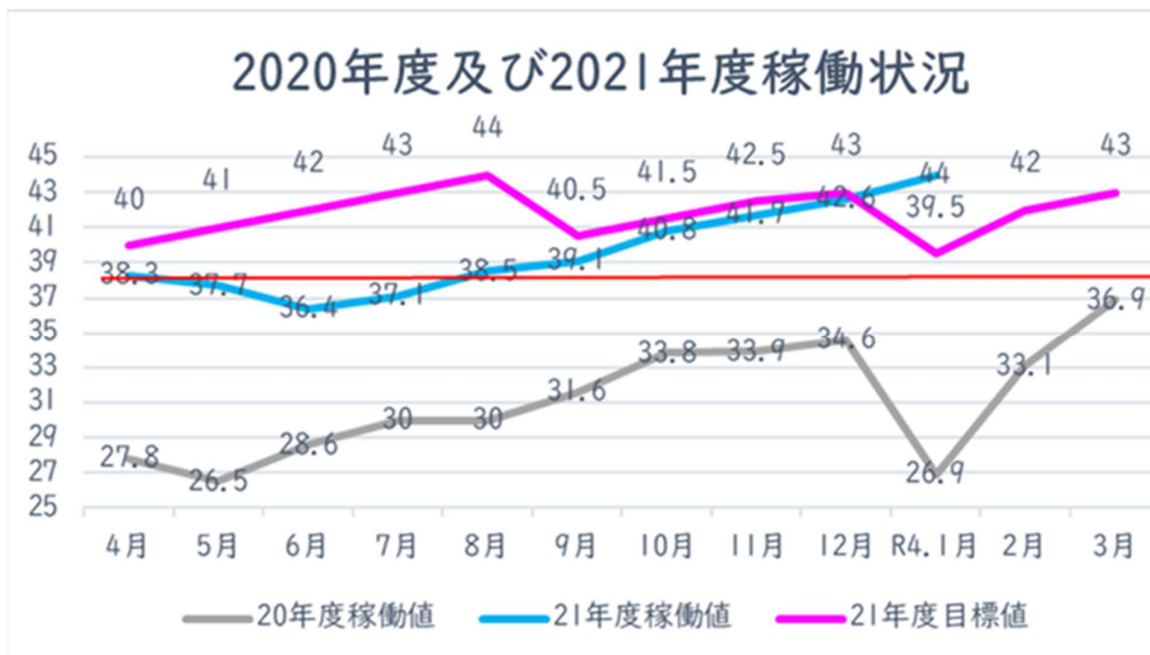
ご感想・Q&A

- ケアマネージャーに選ばれるためには何をすればいいのか？やはり知っていただけるように地道な努力が必要ですね。30件と聞いて正直驚きましたが榊原先生のおっしゃる様にそのくらい回らないと成果が出ないことなのでしょうね。
- (認知症デイの通信をご覧になりデイと変わりないにご指摘をいただきましたがどのようにすればケアマネージャーの方がご覧になって「さすが認知症対応型のデイだね」と思っただけなのか具体的なアドバイスをいただけるとありがたいです。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

48

通所リハ（コンサル先の事例）



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

49

認知症デイ（コンサル先の事例）

10月：6.0名、
 11月：6.8名
 12月：7.7名
 1月：7.8名
 2月：9.5名（新規・再開2名、終了1名）
 3月：10.2名（新規・再開5名、終了0名）
 4月：13.3名（新規・再開1名、終了0名）
 5月：13.2名（新規・再開0名、終了0名）
 6月：13.5名（新規・再開0名、増回4名、終了0名）
 7月：13.8名（新規1名、再開0名、増回2名、終了1名）
 8月：14.3名（プラス1（新規1、再開0、増回0）、マイナス1（入院0、休み0、終了1）
 9月：13.8名（プラス3（新規2、再開0、増回1）、マイナス1（入院1、休み0、終了0）
 10月：14.6名（プラス5（新規1、再開1、増回3）、マイナス2（入院2、休み0、終了0）
12カ月で+8.6（1か月で+0.75名、2カ月で+1.5名）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

50

老健+通所リハ（コンサル先の事例）

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)	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	入居+7.4 SS+10-10	入居+3.1 SS+15-13	入居+9.7 SS+20-19	入居+6.7 SS+22-20	入居+3.2 SS+8-8	入居+5.1 SS+6-6	入居+4.5 SS+6-6	入居+7.3 SS+7-7	-----	-----	-----
			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			151	157	160	161	160	169	168	164	165	176	179	187	195	
			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	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	2.2	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			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	
事業所名																
訪問番号																
1			●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
2			●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
3			●○	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
4			●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
5			○●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
6			●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
7			●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
8			●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
9			○●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
10			●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

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

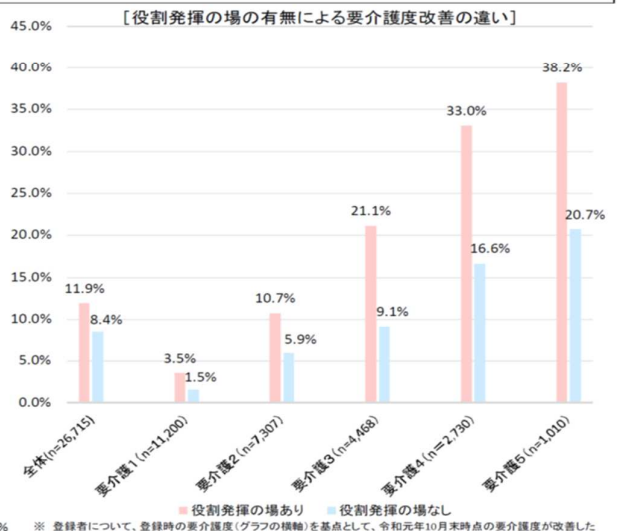
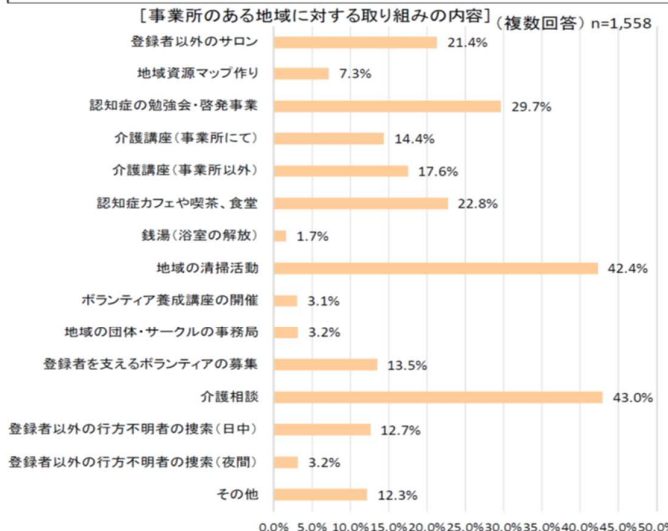
(好きなことをすることができる、楽しい時間を過ごすことができる)

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

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)

※ 登録者について、登録時の要介護度(グラフの横軸)を基点として、令和元年10月末時点の要介護度が改善した利用者の割合
 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)

第193回社会保障審議会介護給付費分科会

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

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
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"/> 身体活動性の向上 <input checked="" type="checkbox"/> 役割を担うことによる意欲向上、自尊心の回復
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	<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
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
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"/> 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	<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
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.

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.

55

認知症のある人の気持ち

失敗しても怒らないでほしい

(失敗したくて失敗しているじゃないんです。自分でも情けないと思うときもあるのです)

そばにいて安心させてほしい

(優しい人がそばにいてくれたらホッとできます)

親しい人と会話を楽しみたい

(好きな話題で楽しい気分になりたい。1日が明るくなります)

わからなくなってしまったことが多いので教えてほしい

(毎日不安でいっぱいなので、さりげなく教えてくれたら安心できます)

急がさないでほしい

(昔のように早くできないんです)

好きなことや趣味を楽しみたい

(昔やってたことがいろいろあるなあ……)



昔のように堂々としていたい

(昔はよかったなあ……、昔の姿をあなたにも見せたいです)

私の苦しみをわかってほしい

(認知症のなりたくなってしまったわけではないんです。苦しみを理解してほしい)

認知症のある人の気持ち

認知症ケアを考えると、ついつい家族側・スタッフ側の立場から見えてしまいがちです。認知症の人自身はどう思っているのか？ 想像してみましょう。



自分を必要としてくれる居場所がほしい

(やることがないと不安です。人の役に立てて、ここにいてもいいと思える場所がほしい)



このいらだちを解消してほしい

(納得できないことがあるといらだちますし、ずっと施設(部屋)の中にいるのも気が滅入ります。昔のようにいろんなことができなくなった自分にもいらだつんです)

家族や周囲に迷惑をかけたくない

(悪気があって迷惑をかけているんじゃないです。1人も気ままだけど、やっぱりみんなとは仲良くしたい)



人から指示されたくない

(あなたも年下の人からあれやれ、これやれと言われたら嫌でしょう?)

カレンダーや時計、トイレの場所など、わかりやすい表示にしてほしい

(わからないと、とても不安です)

人に気兼ねをせずに暮らしたい

(遠慮ばかりして暮らすのは疲れます)



自分のペースに合わせてほしい

(そんなに早く行動できないんです。それに、昔からの私の習慣も大切にしてほしい)

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

56

認知症のある人の家族の気持ち

家族の気持ち

家族の気持ちといっても人それぞれですが、よく聞かれる言葉、言葉にしづらいけれど秘めている気持ちなどをまとめました。

- **ねぎらって**もらえるとうれしい
- **家族の都合**を理解してほしい
- **愚痴を聞いて**ほしい
- **一人で悩まなくていい**という安心感がほしい



- **経済的に**やっていけるか不安
- **親戚や近所の目**が気になる
- **安心して仕事**をしたい
- **認知症が進まない**ようにしてほしい

- イライラする **自分も嫌**
- **親に恩返し**したい
- できることなら **他人に頼らず**介護したい
- 疲れたので **施設を検討**したい



- 周りに **迷惑を**かけないでほしい
- 今後について **不安が**いっぱい
- 助けてあげたいが **どうすればいいの**かわからない
- **一人で**家に置いておくのが心配

スタッフの姿勢

スタッフの姿勢

認知症のある人の気持ち、家族の気持ちを受けて、専門職であるスタッフはどう振る舞うことが求められるのでしょうか。いつも点検する姿勢が必要です。

- 1 一番困っているのは本人であることを知ろう
- 2 家族の気持ちも理解しよう
- 3 スタッフも一人で悩まないようにしよう
- 4 スタッフ間で話し合おう
- 5 他職種と一緒に考えよう
- 6 自分自身の健康管理にも気を配ろう
- 7 自分自身の気晴らしも大切にしよう
- 8 認知症ケアの専門家としての自負をもとう
- 9 認知症の症状緩和と進行予防のために何ができるか考えよう
- 10 感情をコントロールしよう（「性格だから」では仕事は務まらないと考える）
- 11 利用者の状態変化に気づけるようになろう
- 12 利用者の生活歴・生活習慣を知ろう
- 13 利用者の役割や日課を大切にしよう
- 14 利用者の趣味や楽しみごとを大切にしよう
- 15 認知症について正確な知識をもとう



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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

59

ブランディング、マーケティング そして、マネジメント

■ブランディング

- ・ 安心、信頼、他と比べられない、高くても買う
- ・ ルーツ、ヒストリー、ポリシー
- ・ 特徴、強み、ウリ

■マーケティング

- ・ 3C分析：Customer（市場・顧客）Competitor（競合）Company（自社）
- ・ 広報活動

■マネジメント

- ・ PDCA
- ・ 職員への周知徹底とケア

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

60

強み&弱み

- **誰しも「強み」「弱み」がある**
他の人から言われたこと
一番時間をかけてやってきたこと
他の人はできないが、自分にとっては当たり前でできること
- **自らの「強み」を発揮する！**
強みが発揮できている状態だと、自信を持つことができる
人のことを考える余裕ができる
周囲との人間関係がよくなる

強み：徹底&差別化

- 「強み」を「徹底」する
- 「徹底」することが「差別化」「ブランド」を生む
- 「差別化」「ブランド」のキーワードは「徹底」

弱み：克服&連携

- 「弱み」はどうするか？
- **弱みの克服+強みを伸ばす**
弱み（ギャップ）の克服とともに
強みを伸ばすことも考える
強みが活かされていると、弱みが目立たなくなる
- **弱みの克服は「連携」においてもなされる**
連携は弱みの克服にもなる
強みを発揮している状態だと、助けも求めやすい

グループワーク & QA

■15分程度のグループワーク

- ・ 自己紹介（地域／サービス種別／役職／職種等／悩み）
- ・ 意見交換

■15分程度の質疑応答

- ・ 積極的にご質問下さい！
- ・ 是非、知りたいことをお持ち帰り下さい
- ・ 皆さんの学びにもなることをご理解下さい
- ・ この部分をもう少し詳しく…もOKです！

稼働率・サービス改善コース

■第1回

総論・市場&制度/稼働の現状と目標/広報の意義と計画
(宿題) 現状と目標、リストと計画、現チラシ

■第2回

振り返り・QA/基本パンフと広報トーク、ウリ
毎月の広報記録とニュース、FAQ
(宿題) トーク、ニュースあれば

■第3回

振り返り・QA/HP・SNS・動画、稼働率向上の取り組み10領域
サービス改善事例(個別ケア、医療面、体験利用、しつらえ等)
(宿題) トークブラッシュアップ、ニュース

■第4回

振り返り・QA/目標達成について/計画について
※内覧会は別動画
(宿題) 発表資料

■第5回

発表(トーク、チラシ、FAQ、計画)

※フォローアップ講座: 2時間くらい、自由に
※宿題については、2週間後を目途にご提出いただきます。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

65

宿題①

稼働率・サービス改善コース第 期 第 回
事業所名/役職/氏名:
※枠内にご記入ください。「ALT+ENTER」でセル内改行ができます。
※ 月 日までにご提出ください。
1. 今日、発表した「解決したい問題」「困りごと」
2. 研修を受けて感じたこと、学んだこと
3. ご質問
4. その他、何かありましたらご自由にどうぞ

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

66

宿題②

■稼働率改善シート：通所●●/定員●名/●●併設/管理者●●●/相談員●●●												
項目	修正値	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	
目標（1日平均利用者数）	27.0											
定時着数	30											
平均要介護度	2											
要支援者割合	20%											
プラス要因合計	6											
うち新規	3											
うち再開（退院含む）	2											
うち増回	1											
マイナス要因合計	3											
うち入院	1											
うち中長期休み	1											
うち終了	1											
純増	3											
1日平均利用者数	27.0											
稼働率割合	0											
初年度1日あたり単価	80,000											
利用者1日あたり単価	9,500											
販賣高純増算	12											
月次売上												
月次利益												
直接広報（訪問、ついで、会報）	30											
電話広報												
簡便広報（手紙、メール、FAX）	50											
相談・問い合わせ	8											
見学・体験	4											
保留（新規）	2											
保留（蓄積）												
保留へのアプローチ												
新規	3											
	現在の取り組み						今後行うこと					
1. サービスの魅力づくり（ブランディング）												
2. 広報活動（質と量、反応と改善）												
3. 地域のケアマネとの関係づくり												
4. 地域の情報収集												
5. 問い合わせ・見学・体験対応												
6. 職員とのチームワーク												
7. 経営者との共通認識												
8. 利用者・家族との関係づくり												
9. 保留・お休みの方へのアプローチ												
10. PDCA（数値管理、進捗管理）												
特記：												

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

宿題③

**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
12月 2日 3日 4日 5日 6日
9日 10日 11日 12日 13日
随時 予約受付中
(土、日、祝を除く)

おしらせ

当施設の新業種である介護士・整形外科医 宮田幸樹
育成による7つの機能訓練プログラムを基とした健寿式
ADL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

※正式ご利用には
介護保険をお持ちで、
要支援、要介護の認定を
受けていただく方が
ご利用いただける施設です。

要介護 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 9:00~12:05
※午膳と午後もご利用可能です。 ※お食事とお入浴サービスの提供はございません。

午後の部 13:00~16:05

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
マシンを使わない器具運動(無印体操)が
開発した独自の運動プログラムを
各利用者様の状態(状態)にあわせて
専任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。

送迎

利用者様の声

健寿のレディ体操で
普段受けない「肘」を
動かすので、体が軽くなりました
日常の動作が楽になりました
(※主催：7月、8月)

以前よく転倒し、骨折していましたが、
健寿に通ってレディ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
(※主催：7月、8月)

何か一つから始めて立ち上げましたが
健寿に来るとレディ体操の中で
練習しているので、スムーズに立ち上げることが
できました
(※主催：7月、8月)

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
- 自分の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きたい方

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。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

宿題③

通所リハビリニュース Vol. 9
2020年3月号

メインピックス

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、その後の対応のお断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、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
聴取前に
- ・3月31日
封書に送

参加者には先店の60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「チョコブフォンデュ」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、みなさんお好きなお菓子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.

69

宿題④

広報トーク事例集 (第2版)

■居住系・通所系サービス編

(抜粋)

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

70

稼働率の改善と安定運営のために

1. 明確な目標設定

- ・シートの作成（毎回）

2. 広報の通常業務化

- ・広報先の選定（30か所を目安に）
- ・広報の実施、記録（毎回）

3. 自己紹介文の作成

- ・セリフとして書いてみる

4. チラシ、ニュースの作成

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							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()	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()	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()	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()	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

広報の内容と記録

事業所広報一覧

評価	事業所名	地域	紹介利用者等	管理者名	職員	新規 既存	備考	広報担当者
1		吉野田	小林宏雄様 八井長智平様 中島孝巳様 山崎つとむ様 野上龍樹様 (〇〇)			既存		山田CM 黒瀬CM
2		吉野田	高山徳雄様 藤田寿平様 佐野哲人様 河野二十九様 (〇〇)					向吉CM
3		福田				(DS) 藤田郡様		事務の方女性CM

日付 (R4.6.13)

行動・結果

対応者

対面通り情報提供
トイ現利つもす。
にかいちよ明きとの

通り情報するたご談さ前回定。審り明。23

通りルつ渡す対応

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

73

グループワーク & QA

■15分程度のグループワーク

- ・ 自己紹介 (地域 / サービス種別 / 役職 / 職種等 / 悩み)
- ・ 意見交換

■15分程度の質疑応答

- ・ 積極的にご質問下さい！
- ・ 是非、知りたいことをお持ち帰り下さい
- ・ 皆さんの学びにもなることをご理解下さい
- ・ この部分をもう少し詳しく…もOKです！

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

74

稼働率・サービス改善コース

■第1回

総論・市場&制度/稼働の現状と目標/広報の意義と計画
(宿題) 現状と目標、リストと計画、現チラシ

■第2回

振り返り・QA/基本パンフと広報トーク、ウリ
毎月の広報記録とニュース、FAQ
(宿題) トーク、ニュースあれば

■第3回

振り返り・QA/HP・SNS・動画、稼働率向上の取り組み10領域
サービス改善事例(個別ケア、医療面、体験利用、しつらえ等)
(宿題) トークブラッシュアップ、ニュース

■第4回

振り返り・QA/目標達成について/計画について
※内覧会は別動画
(宿題) 発表資料

■第5回

発表(トーク、チラシ、FAQ、計画)

※フォローアップ講座: 2時間くらい、自由に
※宿題については、2週間後を目途にご提出いただきます。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

75

稼働率改善の取り組み10

項目	今回の取組と反応	次回の取組
1. サービスの魅力づくり(ブランディング)		
2. 広報活動(質と量、反応と改善)		
3. 地域のケアマネとの関係づくり		
4. 地域の情報収集		
5. 問い合わせ・見学・体験対応		
6. 職員とのチームワーク		
7. 経営者との共通認識		
8. 既存利用者の増回		
9. 保留・お休み・当日休みへのアプローチ		
10. PDCA(数値管理・進捗管理)		

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

76

稼働率改善の取り組み10（例）

項目	今回の取り組みと反応
1. サービスの魅力づくり（ブランディング）	・総点検「〇〇〇」
2. 広報活動（質と量、反応と改善）	・100か所の広報（月2回） ・ニュース作成（〇〇〇）→反応「〇〇〇」
3. 地域のケアマネとの関係づくり	
4. 地域の情報収集	・ケアマネよりレポート報告 ・1カ月2事業所ずつリサーチ
5. 問い合わせ・見学・体験対応	・体験チラシを作成し配布→反応「〇〇〇」 ・体験マニュアルについて、職員会議で周知
6. 職員とのチームワーク	・職員面談（6名ずつ）で現状の負担度合いについて確認する
7. 経営者との共通認識	
8. 既存利用者の増回	・月1回、利用者全員について見直す
9. 保留・お休み・当日休みへのアプローチ	・お休みの方へは月1回は電話、保留者は3カ月に1回電話
10. PDCA（数値管理、進捗管理）	・本シートの記載、上司と共有

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

77

1カ月の取り組み

項目	取り組み(行ったこととその反応)	対策(取組み)
1. サービスの魅力づくり（ブランディング）	・新たな内容での「自立支援強化機関」の検討 →竹山さまのレタ案内をご自身でおこなっていただく。 ハローモニカクラブ案内を伊川さまにおこなっていただく。 ・総点検「記録・連絡帳」キックオフ会議8月スタート→未開始 ・「エステ」サービス開始にむけての対応(ご意見聴取・無料体験会室内等) →コロナ感染拡大にて延期	・新たな内容での「自立支援強化機関」の検討 木曜日メンバー：テーブル試み 金曜日メンバー：巻題(9日に話し合い) ・総点検「記録・連絡帳」キックオフ会議を9月中旬にスタート、他総点検の実施。 ・コロナ感染状況を見ながら、可能であれば「エステ」サービス開始にむけての対応 (ご意見聴取・無料体験会室内等) ・9月通所予定表作成・配布(1回目広報活動にて) ・9月通所リハニュース作成・配布(広報活動1回になるため、今後はブランディング委員会時に作成する) (生活行為リハ連絡・高次脳機能障害に対するリハ入れ込み→エステ体験会) ・しゅべるへむパンフ更新(利用者さまの感想等を入れて) →更新中(ほぼ完成)
2. 広報活動（質と量、反応と改善）	・8月通所予定表作成・配布(1回目広報活動にて) →配布済み ・8月通所リハニュース作成・配布(2回目広報活動にて) →配布済み (生活行為リハ連絡・高次脳機能障害に対するリハ入れ込み→エステ体験会) ・しゅべるへむパンフ更新(利用者さまの感想等を入れて) →更新中(ほぼ完成)	・9月通所リハニュース作成・配布(広報活動1回になるため、今後はブランディング委員会時に作成する) (生活行為リハ連絡・高次脳機能障害に対するリハ入れ込み) ・しゅべるへむパンフ更新(追加の広報活動にて) ・情報収集して課題を提供する。(継続実施) →継続 ・見学者対応(相談員からの情報を受けてご挨拶の徹底を継続実施) ・見学者対応(相談員からの情報を受けてご挨拶の徹底を継続実施) ・リハ会議オンラインでの参加の促進(8月実績15/75件(20件は法人CM参加)) →
3. 地域のケアマネとの関係づくり	・情報収集して課題を提供する。(継続実施) →継続 ・見学者対応(相談員からの情報を受けてご挨拶の徹底を継続実施) →継続 ・地域包括ケア推進研修会の開催(予定が立っていないので、要検討) →未定	・事業所見学実施できていれば、見学報告(9月のデイ会議で) ・べあれんとの売りになるものは何かを検討(24項目・主任・副主任・若内) →自立支援(利用者さまが満足に参画し一緒に作る通所リハ・他居しないデイ)
4. 地域の情報収集	・事業所見学報告(9月デイ会議で?) →コロナ感染拡大にて見学時期見直し ・べあれんとの売りになるものは何かを検討(24項目・主任・副主任・若内) →自立支援(利用者さまが満足に参画し一緒に作る通所リハ・他居しないデイ)	・「新規・体験」チームで総点検シート・アクションプラン作成 →「新規・体験」前回のブランディング委員会報告済み ・見学者情報を相談員から事前に伝えてもらう朝礼や夕礼で伝達する。(継続) →継続 ・ご挨拶の徹底(通所・リハともに朝礼で伝えて実行) (継続) →継続 ・相談員による体験後のフォローの徹底→高次脳機能障害に対するリハ入れ込み ・方針の決定(受け入れに関しての諸事項について) →話し合い済み
5. 問い合わせ・見学・体験対応	・9月望みの日の出し物→準備中(メンバー決定・衣装準備中) 通所・リハ・相談員・常務科	・「新規・体験」チームで総点検シート・アクションプランを職員に説明し、全員で対応を統一する。 ・見学者情報を相談員から事前に伝えてもらう朝礼や夕礼で伝達する。(継続) ・ご挨拶の徹底(通所・リハともに朝礼で伝えて実行) (継続) ・相談員による体験後のフォローの徹底
6. 職員とのチームワーク	・ハンディ患病の更新を検討中(近々記載書提出予定)	・9月望みの日の出し物実施(白黒ダンス) 9月19日にお披露目
7. 経営者との共通認識	・ハンディ患病の更新の記載書提出	・ハンディ患病の更新の記載書提出
8. 今いる方へのサービスの充実（増回も）	・24項目の見直し実施中 →各チームのアクションプラン作成にて活動の具体化・実行 ・回数増・曜日変更で上がった利用者さまについて情報共有、どのような形で投げかけていくか検討(通所・リハ・相談員で話し合う) →今月中にリスト作成します	・24項目見直しの中で各チームで継続検討 ・リストをもとに回数増・曜日変更で上がった利用者さまについて情報共有、どのような形で投げかけていくか検討(通所・リハ・相談員で話し合う)
9. 保留・お休みの方へのアプローチ	・体調不良のお休み者に対しては、担当者がその日または翌日に電話する。→職員によって 実行度合いに差があり、再度職員に周知徹底する。 ・当日連絡表を各自で必ず確認、お休み者に対して連絡することを習慣化する。 →職員によって実行度合いに差があり、再度職員に周知徹底する。	・体調不良のお休み者に対しては、担当者がその日または翌日に電話する旨を全員で徹底して行う。(朝礼時に伝達) ・当日連絡表を各自で必ず確認、お休み者に対して連絡する旨を全員で徹底して行う。(夕礼時に確認) ・お休みの電話を受けたら必ず「振り替えも可能ですよ」と伝える(継続)
10. PDCA（数値管理、進捗管理）	・8/18-8/19までに情報をいただく(広報部より) →今回郵送(各自工失して郵送)	・9月末までに情報をいただく(広報部より)

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

78

参考事例（全国有料協）

— 有老協「事例研究・発表」 —


2021.11.11 「第21回東日本事例研究オンライン発表会」最優秀事例決定！！

●優秀賞	コンフォートロイヤルライフ多摩 (東京都町田市) セコムフォート多摩株式会社	インカム導入における情報共有の効率化 ～アンケート調査から考察する今後の活用方法～
	【事例概要】スタッフ間の情報共有の手段としてインカムを導入することにより、スタッフ間の情報共有の効率が格段にアップし、業務効率も向上した。さらに、単なる情報共有ツールのみとしてではなく、良いチームワークを維持するためのコミュニケーションツールとして有効であった。 ■ エントリーシート ■ 発表資料 ■ 発表動画	

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

79

参考事例（全国有料協）

 公益社団法人 全国有料老人ホーム協会
運営法人向けサイト

文字サイズ変更

背景色変更

個人のお客様・消費者
向けサイトへ

[お問い合わせ](#)

[被災状況報告フォーム](#)

 有老協について

 入会案内

 運営法人向けの情報

 お知らせ

 自治体向け

 プレスリリース

 会員ログイン



トップ > お知らせ > [「第22回東日本事例研究オンライン発表会」事例公開](#)

知りたい情報を探す

該当するタグを表示

「第22回東日本事例研究オンライン発表会」事例公開

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

80

参考事例（日総研接遇大賞）



www.nissoken.com

[ホーム](#) > 日総研接遇大賞

取り組み・モチベーションの継続に、組織活性化に、ぜひご応募ください。 ▶ [過去の受賞者の取り組みはこちら](#)

接遇マナーの優れた病院・介護施設を表彰する



第8回 接遇大賞

(通称：高橋啓子接遇賞)

発表:11月30日(水)

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

81

参考事例（日総研接遇大賞）



教育特集
実践力UP! 介護接遇/指導&マニュアルづくりの具体策

丁寧な言葉遣いを根付かせる取り組み

言葉は心の鏡 接遇は組織の鏡

介護事業はれっきとしたサービス業であり、接遇マナーが大切なことは他の業種と同様です。しかし、介護現場での接遇マナーのレベルは高いとは言えません。すべての介護事業所は接遇マナー向上に取り組んでいかなければなりません。特に認知症の利用者にとっては、その接遇マナーが有効な武器にも、恐ろしい凶器にもなるのです。

認知症高齢者グループホーム愛里須と認知症高齢者グループホームソフィアは車で3分という距離にあり、合計4ユニットで1つのグループホームという意識で運営しています(以後、2つのグループホームを合わせて当施設と表現します)。

所在地の那須町は栃木県の最北端、福島県との県境に位置し、土地柄もあり、方言やなまりが普通に存在しています。方言やなまり混じりの会話は近所の知り合い同士でなら和やかに感じますが、認知症が原因で多くの失敗や自信喪失を日々経験し、大きな不安を抱えている利用者を相手にする介護現場ではあまり良いものとは言えません。

ましてや那須町は首都圏からの移住者も多

く、サ、和感がにさえ、そこ、安を抱、できる、の鏡」、重点を、施し、取、接、は20、ムが2、タッフ、教育を、者との、いこと、全スタ、きな不、とって、寧な言、去に有、開所、

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

82

訪問看護とは？？？



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

83

訪問看護とは？？？

介護保険の軽度認定者で、以下の項目にチェックが入る方は、訪問看護の利用をお勧めします。

- 複数の疾患(糖尿病、高血圧、心疾患など)がある
- 複数の医療機関を受診している
- 入退院を繰り返す
- 脳卒中や骨折治療後など、入院中にADLが低下した
- 病気に理解がない
- 薬の管理ができない。たくさんの薬を飲んでる
- 息苦しさを訴える
- 食事・水分制限が必要だが守れない
- 排尿、排便に問題(便秘、頻尿、尿漏れなど)がある
- 表情が乏しい、抑うつ的である(閉じこもりがち)

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

84

生活期リハとは????

■生活期リハ	地域に向けて/ コーディネート	生活歴・生活習慣		
		訪問	通所	入所
予防				
体力増進				
ADL維持・向上				
IADL維持・向上				
趣味・役割創出				
職場復帰				
家族指導・支援				
言語聴覚士によるリハ				
栄養士と連携したリハ				
歯科と連携したリハ				
福祉用具と連携したリハ				
認知症リハ				
重度者向けリハ				
終末期リハ				

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

85

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.

86

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、総務部に主に経理を担当（当時はクラブ日が主だった） 昭和33年24歳の時に亡き母と結婚 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（現金と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6時起床、先実家へ挨拶の 過ごし方 4:00 起床-朝食 7:00 会社バスに乗る 9:00 仕事 12:00 昼食 15:00 仕事 18:00 帰宅 21:00 入浴 23:00 就寝
私の好きな話、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） ・住宅ローンを経て念願の家を建てたこと ・（好きな話） ・人の悪口 ・芸能関係（興味がない）	病気になる前の 過ごし方 4:00 起床-朝食 7:00 会社バスに乗る 9:00 仕事 12:00 昼食 15:00 仕事 18:00 帰宅 21:00 就寝
その他	現在の過ごし方 4:00 起床-朝食 7:00 新聞、朝食 9:00 コーヒー 12:00 散歩 15:00 コーヒー 18:00 散歩 入浴 テレビ 21:00 就寝 23:00 就寝

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、夕方は20年前にやめた 喫煙をどうしようか迷っている
排他的習慣・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・履物	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ish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・対人関係など	まじめで丁寧、どちらかといえ社内内向、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ジムへ行ってた
その他	

興味や関心があることに空をお願ひします。			
<input type="checkbox"/> おしゃべり	<input type="checkbox"/> 友達とおしゃべり	<input type="checkbox"/> 読書	<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"/> 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"/> 図書館へ行く	<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 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"/> 子供・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"/> 雑仕事・園芸
<input type="checkbox"/> 動物の世話	<input type="checkbox"/> 歴史	<input type="checkbox"/> 音楽を聴く 楽団演奏	<input type="checkbox"/> 資金を貯う仕事

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

87

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.

88

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.

89

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

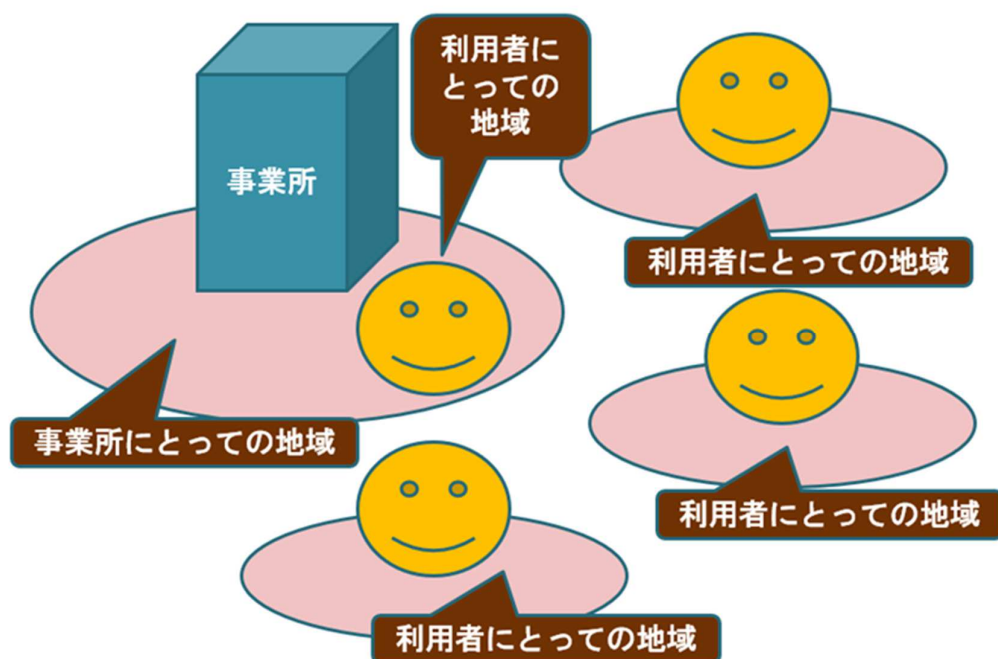
➤ 生活歴・生活習慣の把握の方法

- ◎ 白紙を渡す
- ◎ 記載例も渡す
- ◎ 意義を伝える

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

90

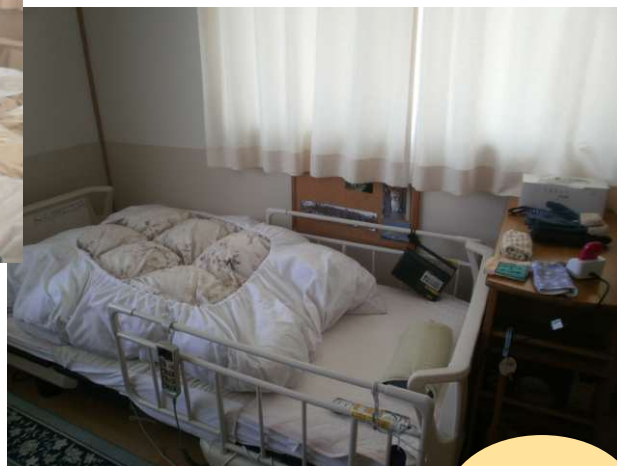
地域との連携を考える



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

91

ハードについて



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

92

ハードについて



美里ヒルズオンライン見学会2021

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

93

コンサルティング先の事例

(楽しみの提供について)

- ・介護職中心でとても頑張っている。
- ・レクの好きな職員がいるところはOKだと思う。
- ・もっと活気が出るとよいと思う
- ・食べて、寝て、お風呂入って終わりの的になっている。人員の関係で、レクは諦めている (同意見多数)
- ・開設当時の方が活気があった。
- ・月1のイベント、毎日のレクもやっている。
- ・企画する側が楽しまないといいものがない (できていると思う！)。
- ・個別の会話が大事だと思う。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

94

コンサルティング先の事例

(榊原) レクリエーションができていない施設とそうでない施設の差が大きいと感じました。できていない施設の工夫を学べたら、と思います。また、集団のレクリエーションだけでなく「個別のもの」、そして、「ケアしながら」「日常」「非日常」とレクリエーション的な要素を日常生活の中に入れていく工夫も重要だと考えました。

	個別	集団（集団の中の個別も重要）
ケアしながら	会話	会食
日常	じっくり会話 趣味、特技、役割	体操、ゲーム
非日常	個別の役割、イベント、外出 家族も巻き込む	イベント、行事

栄養改善加算について

■要件と手順

- ・従業者として又は外部との連携により **管理栄養士** を 1 名以上配置
- ・利用者ごとの **低栄養状態のリスク** を、 **利用開始時に把握** する
- ・管理栄養士が中心となって、利用者ごとの摂食・嚥下機能及び食形態にも配慮しつつ、 **栄養アセスメント** を行い、多職種で **栄養ケア計画** を作成
- ・栄養ケア計画に基づき、管理栄養士等が利用者ごとに **栄養改善サービス** を提供。 **管理栄養士** は、関連職種に対して栄養ケア計画に基づいて **説明、指導及び助言**
- ・栄養改善サービスの提供に当たり、課題がある場合は、 **利用者の居宅を訪問** し、居宅での食事状況・食事環境等の具体的な課題の把握や、主として食事の準備をする者に対する **栄養食事相談等の栄養改善サービス** を提供
- ・ **モニタリング** は、 **低栄養状態の低リスク者は三か月毎**、 **低栄養状態の高リスク者及び栄養補給法の移行の必要性がある者の場合には、2週間毎** 等適宜行う。ただし、低栄養状態の低リスク者も含め、 **体重は1か月毎に測定** する。
- ・低栄養状態のリスクの把握やモニタリング結果は、 **3か月毎** に事業所を通じて利用者を担当する **介護支援専門員や主治の医師** に対して情報提供
- ・おおむね3月ごとの評価の結果、継続的に管理栄養士等がサービス提供を行うことにより、栄養改善の効果が期待できると認められるものについては、 **継続的に栄養改善サービスを提供**

栄養改善加算について

■対象者について

栄養改善加算を算定できる利用者は、次のイからホのいずれかに該当する者であって、栄養改善サービスの提供が必要と認められる者とする。

- イ BMIが18.5未満である者
- ロ 1～6月間で3%以上の体重の減少が認められる者又は基本チェックリスト11
- ハ 血清アルブミン値が3.5 g/dl以下である者
- ニ 食事摂取量が不良（75%以下）である者
- ホ その他低栄養状態にある又はそのおそれがあると認められる者

なお、次のような問題を有する者については、前記イからホのいずれかの項目に該当するかどうか、適宜確認されたい。

- ・ 口腔及び摂食・嚥下機能の問題（基本チェックリスト13、14、15のいずれか）
- ・ 生活機能の低下の問題
- ・ 褥瘡に関する問題
- ・ 食欲の低下の問題
- ・ 閉じこもりの問題（基本チェックリスト16、17のいずれか）
- ・ 認知症の問題（基本チェックリスト18、19、20のいずれか）
- ・ うつの問題（基本チェックリスト21～25で2項目以上）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

97

チラシ事例

リハビリ通信 ～改善事例 杖で歩きたい～

80代女性 要介護3 デイケア週2回 1日利用

お困りごと

- ・パーキンソン病症状の悪化（筋肉のこわばり、動作の遅延）
- ・何も無いところで転倒を繰り返す為、活動量が減少
- ・ふらつくため、杖が良いが歩行器で歩いている



リハビリ評価

- ・病気による、**筋肉のこわばり、姿勢不良（前屈み姿勢）**となる。また、ふらついた際に、**とつさに姿勢を安定させる（姿勢反射）**ことが困難で、**掴まるものが無いと立ってられない**

体力測定	結果	基準値
TUG ～杖歩行～ (歩行バランス)	38 (秒)	13.5秒以内
30秒立ち上がり (下肢筋力)	8 (回)	16回以上
片足立ち (秒)	右: 0 (秒) 左: 0 (秒)	58 (秒)



→全て基準以下。立位・歩行時の転倒リスクが非常に高い！！

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

98

チラシ事例

リハビリの実施

- ・身体を支える全身の筋力強化・柔軟性の確保
- ・杖に目印をつけ、印に向かって足を振り出すことで、最初の一步が出やすくなる
→錐体外路系と小脳を刺激し外発性随意運動の発現を促す
(パーキンソン病で障害された脳神経とは別の神経を刺激することで補う)



成果 (3か月後)

TUG	38 (秒)	31 (秒)
30秒立ち上がり	8 (回)	10 (回)
片足立ち	右:0 (秒) 左:0 (秒)	右:6秒 左:3秒

→全ての項目で向上が見られた
体調に合わせて杖歩行が行えるようになった

利用者の声

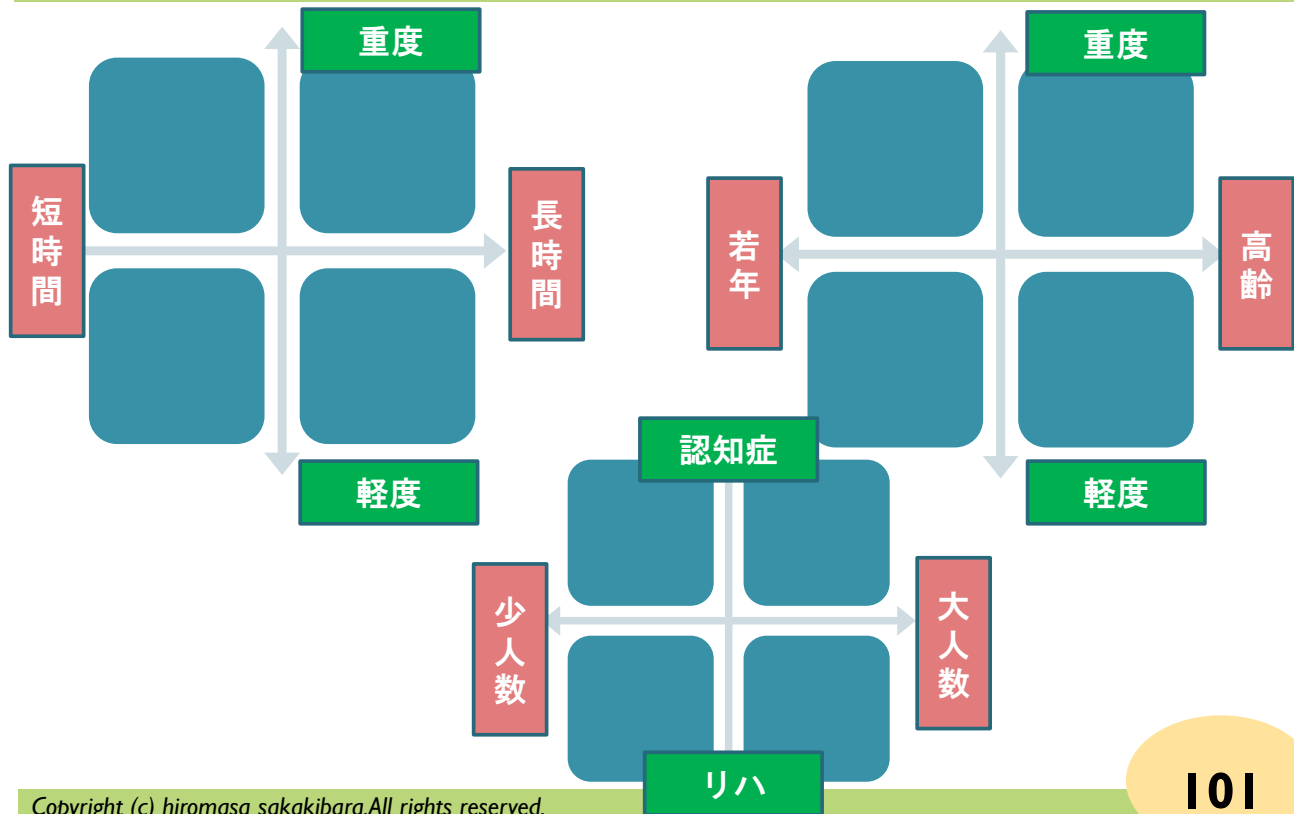


今まで歩行器を使っていたけれど、杖で歩けるようになって嬉しいです。歩く時の不安感や怖さが減りました。少しずつ庭の手入れも始めています。もっと良くなるように頑張りたいです。

シナリオグラフ

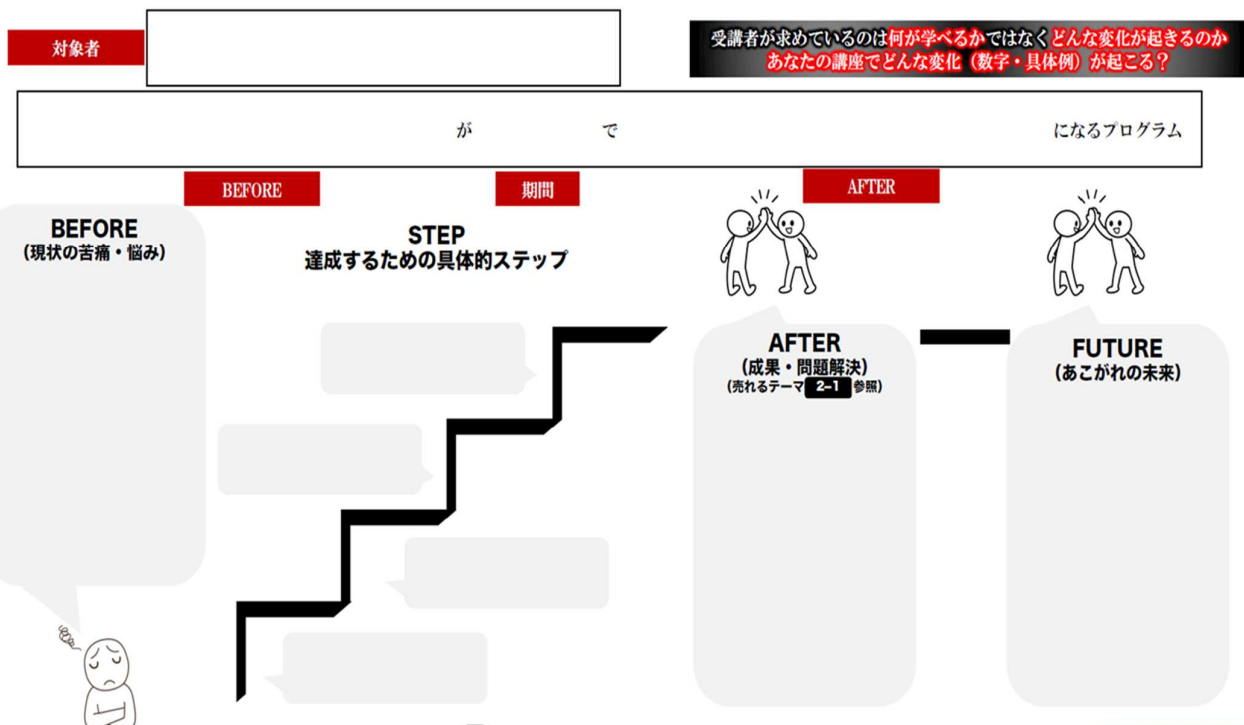
時間区分	2時間程度	半日	6~7時間	8時間以上	併用					
年齢層	60歳未満	70前後	80歳以上	全て						
性別	男性	女性	両方							
要介護度	要支援	要介護1、2	要介護3~5	全て						
人数	10人前後	18名まで	30名程度	50名程度	100名以上					
ニーズ	予防	リハ	認知症	レク交流	役割	口腔栄養	医療処置	家族支援	レスパイト	入浴
立地	A地区	B地区	C地区	D地区						
併設	居宅	訪問	SS	入所	病院	その他				
オプション	夕食	買い物	理美容	旅行	温泉	その他				

ポジショニングを確認する



101

事業のコンセプトモデル



102

カーブスの掲示物より

カーブスメンバー様
の皆様へ

感染予防は大丈夫？ 「3密」は大丈夫？ そんな疑問にお答え

カーブスでは、新型コロナウイルスの感染経路（裏面参照）に基づき、専門家の指導のもと、下記の「3密」を取り除く対策を徹しています。また、メンバー様にも、感染予防にご協力をいただいております。

カーブスの感染予防対策

1. 30分に1回、店内の空気を新鮮な空気に入れ替え
2. ゆったり運動スペース、隣と1メートル以上離れて運動
3. 感染予防をしながら楽しく運動!の工夫がいっぱい

* 手指や器具の消毒など標準感染予防策も引き続き徹底してまいります

店内の消毒

- ・午前と午後の営業前に店内くまなく消毒
- ・マシンなどよく触れる場所は1時間に1回以上消毒

マスクの着用

メンバーさんもコーチも...

- ・会話するときはマスク着用
- ・小さな声で短めに

メンバーさんは...

- ・来店時、マスク着用
- ・来店後すぐと退店時に手指の消毒

換気

30分に1回
10分間の換気

換気機が作動しているより換気機が作動しない方が安全です。

ゆったり空間

運動中の
人と人との間隔を
1m以上離しています

コーチは運動指導時、
メンバーさんに角をす
サポート

※3密とは、新型コロナウイルス専門家会議発表の「3密（密閉・密集・密着）」を指し、この3つの条件（1は換気の悪い密閉空間、2は多くの人が密集する場所、3は距離感での密着した会話）の重なりのこと。

※新型コロナウイルスに感染した場合に重症化するリスクの高い方には、「特別休会制度」により、一定期間お休みをしていただくようお願いしています。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

103

カーブスの掲示物より

カーブスコーチの想い

普通、他のフィットネスクラブだと運動かをやりたい人が来る場所。
クラブのコーチは、マシンの使い方を指導するだけ。
続けるかどうかは自分次第。辞めるのも自分次第。

でもカーブスの考え方は違う。
筋トレは食事と同じくらい女性にとっては大切なこと。
筋トレをすることで様々な病気を予防できる。体の老化を防げる。
ただ、それを知っている人は、まだ本当に一握り。
それを知らない人は、だんだん体型や体調が変わり、
自分の体力が衰えていくごとに、人生を楽しく生きることよりも、
今後の不安に押しつぶされそうになる。

私たちは、そんな人を放っておけない。筋トレをすればよい
というのをわかっていながら、見て見ぬふりをすることはできない。
カーブスのメンバーさんは、本当に生き生きしている。
それは、筋トレを続けていくことで、これからの人生を変えられる、
ということがわかってから。

筋トレは、食事と同じくらい大切なもの。
まずは、筋トレの大切さを気づいてほしい。
「筋トレをすることで、自分の人生が良い方向に向かうんだ！」
という希望を持ってほしい。
事情があって、今すぐはできなくても、いつかできる時が来たら、
筋トレをスタートしてほしい。全てのの人に幸せな人生を送ってほしい。
それは、カーブスに来られる方だけでなくその周りにいらっしゃるご家族やご友人も同じ。

カーブスはそういう想いでやっている特別なフィットネスクラブ。
自分以外の人のために本気で涙を流せるコーチのいる特別なクラブ。
それがカーブス。

そして、メンバーの皆さんの大切な方から、幸せな人生を送ってほしい。
だから、私たちは筋トレの大切さを伝え続け、広め続けていく。
それが私たちの使命です。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

104

利用者の声の力

選手もチームも「守備」で絶対強くなる!
子どもから大人まで大反響!

たくさんの絵でわかりやすく説明されていてプロ選手が目の前で教えてくれているみたい。(12歳 小学生プレーヤー)

早速チームの教科書として取り入れました。練習でも実戦でもあらゆる場面で役立っています。勝つために指導者は絶対に読むべき!(48歳 少年サッカーコーチ)

サッカーの本当の面白さは「守備」にあった! 試合の観方が180度変わり、驚いている。(42歳 サポーター)

元サッカー日本代表 岩政大樹

サッカー「守備」解剖図鑑
ISBN: 978-4-7678-3009-4
定価: 1,430円(税込)

サッカーが大好きな孫にプレゼント。すぐに夢中で読み、チームメイトにも自慢していました。(68歳 小学生のおばあちゃん)

いつどんなディフェンスをすればいいか自分で考えてボールを奪えるようになった。(28歳 フットサル愛好家)

「サッカー止める蹴る解剖図鑑」と合わせて読んでいます。本気でプロを目指そうと思いました。2冊とも僕のバイブルです!(17歳 サッカー部主将)

5万部突破!!
合わせて読めば「最強」に!

「サッカー止める蹴る解剖図鑑」 風間八宏 著
ISBN: 978-4-7678-2836-7
定価: 1,430円(税込)

株式会社エクスナレッジ 〒106-0032 東京都港区六本木7-2-26 TEL: 03-3403-1346 FAX: 03-3403-1825
お求めは書店にて。お近くにない場合はブックサービスまで。TEL: 0120-29-9625

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

105

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.

106

他事業所リサーチ

事業所名		所在地 (住宅併設かどうか)		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					

他事業所リサーチ

事業所	通所リハビリ	通所リハビリ or (リハ特化) 通所介護	通所リハビリ or (リハ特化) 通所介護
	通所リハビリ	通所リハビリ	通所リハビリ
定員	110名	70名	180名
営業日	月～金、祝日営業	月～土、祝日営業	月～土、祝日営業
時間区分 (コース)	・1時間30分 ・3時間(9:00～12:00) (12:15～16:15)	・8:45～16:30 ・短時間(1時間半程度)	9:00～19:00 1～2時間の短時間から6～8時間 長時間利用まで
対象者	要支援1、2、要介護1～5	要介護・要支援の認定を受けた方	要支援・要介護の認定を受けた方
送迎範囲	倉敷市(見島・水島・玉島・直轄を除く)	倉敷市(見島・水島・玉島・直轄を除く) 岡山、早島町、津山(西地区)	倉敷市、岡山市、津山市、笠岡市、玉野市、浅口市、早島町
入浴 有無・形態	無	有 一般浴槽、家庭浴槽 車いす浴槽、寝台浴槽	有 一般浴槽 リフト浴
特徴 特色 (ウリ)	理念「リハバ」人を幸せに 目標達成に向けたアプローチ ～ICFを軸に～ 全ての方に個別リハビリを 運動に特化したプログラム	モットーである3つの「S」 ①親切・丁寧 ②清潔 ③スマイル	モットー その人らしい生活の自立を目標に 回復期・維持期のリハビリテーション 主体的に行う
取組み 活動 ※グッドネ スに◎	運動に特化したプログラム ・パワーリハビリ ・リハビリウェア (公認指導員がいる) ・集中プログラム 1回リハビリ以外に毎日の の体操を行い、更なる全身 運動を行う	<体操クラブ> 午後からの時間、希望者は、リハビリ職 員による体操クラブを行い、自宅で できる体操の指導を行っている <教室> 習字教室、貼紙教室、習字教室 色鉛筆教室、絵画教室、フラット 教室など	状況に応じて4つのリハビリテーション ①運動・活動に特化したプログラム →自立度の高い方 ②生活動作の改善や活動獲得に向けた →機能訓練を中心に、日常的にリハ ③医療処置介護職員の軽減を支援する →医学的処置や個別性の高いリハ ④認知症の方が主体的にリハビリ →認知症による不安や不安定な 活動が低下している
上の の差別化	短時間(1時間30分)は3時間 集中して運動リハビリが行える。	ホームページのスタッフの活躍 に、イベントや情報も写真とコ ムニケーションを...	利用者の状態に合わせてプログラ

体験チラシ

短時間通所リハビリの体験を受け付けております

体験内容

1日の流れ

実際のご利用と同じように過ごして頂くスケジュールを組んでいます。

リスク管理

来所、帰所時、リハビリ中は随時、血圧・脈拍等を測定。安全にリハビリが出来る状態か、運動の負担がないか確認。

リハビリ体験

リハビリ専門職によるお身体の状態確認・評価と聞き取り。
運動メニューの作成とご提案。

レッドコード

30分間の**レッドコードトレーニング体験**。お身体の状態に合わせて、ストレッチ、座位の運動、立位の運動を集団で実施。

マッサージ

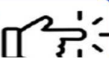
ご希望の方は、約20分の**マッサージ**（全身または足部アロマ）の体験も行えます。



体験までの流れ

- 当事業所にご連絡（事前訪問または体験の申し込み）
- 事前訪問（パンフレットや写真、動画を使用してお知らせします）
- 体験ご利用（事前に送迎時間や持ち物等をご連絡いたします）

事業所の情報・特徴を知りたい方はこちら



当事業所のインタビュー動画！「基本情報編」

体験チラシ

体力測定記録

検査項目	記録			レベル
握力	右	24.7	kg	3
	左	27.4	kg	4
片足立ち（右/左）	3.6 秒	8.0 秒	秒	2 4
イス立ち30秒	9	回		1
5m歩行	5.5	秒		3
レベル判定	5：とても優れている 4：優れている 3：標準 2：定期的な運動が必要 1：運動・リハビリが特に必要			

握力	握る力だけではなく全身の筋力の指標になると言われています。
片足立ち	静的なバランスの指標。姿勢を保ち、平衡感覚が必要となります。
イス立ち30秒	30秒間に何回椅子から立てるかの検査。下肢全体の力を見る指標。
5m歩行	5m間の歩行の速度を診る検査。歩行能力の指標です。

○ 体力測定から考えられる課題

足の筋力が弱くなっているためバランスや歩行能力が低下しています。このまま運動機会が減っていくと、転倒や寝たきりになる可能性もあります。

○ 課題解決に必要なトレーニング

足の力をつけるためにもマシントレーニングやレッドコードを行うと良いです。歩行訓練も行うとなお良いです。週2回リハビリ・運動することをお勧めします。

体験チラシ

体験していただいた皆さまの声



「みんなで楽しく！！」
ケアマネージャーさんに紹介してもらい体験しました。**みんなが楽しくリハビリをやっていた**ことがすごく良かったです。独りぼっちだった毎日が楽しく変わりました。
80歳代

「仕事をしながら」
ジムに行く感覚で体を動かせるのでいい汗をかくことができました。少しリハビリをしただけで姿勢がとて良くなり驚きました。1時間だけ利用して、**運動と仕事を両立**しながら頑張ります。
70歳代



「自分を知る・・・」
友人に誘われて体験しましたが、自分の**歩きをアプリを使って癖を説明**してくれるので、**自分の強みや弱い部分**が分かりました。写真付きの自主トレプリントをもらったので、頑張ろうかなという気になりました。楽しかったです。
80歳代

「まだまだ若いです☆」
高齢者だけが通うイメージを持っていました。実際に体験してみると最新の機械が沢山あり、ジムのような雰囲気です。**若い世代の方々も楽しく通っていた**ので、友達も作れそうで安心しました。**イケメンの先生**がいて目の保養になりました。
60歳代



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

III

広報戦略

メルマガ

- ・日刊/週刊
- ・4200部（リスト数）

- ・個別メール
- ・FAXDM
- ・LINE

Google広告？

ブログ

- ・ほぼ毎日
- ・朝日新聞系列のサービス
- ・SEOは強い？

Facebook

- ・ほぼ毎日更新
- ・約2000人
- ・週1回LIVE
- ・グループ運営
- ・広告？

ホームページ

無料教材

- ・リスト獲得

LP

- ・説明、販売

YouTube

- ・FBライブを掲載
- ・登録者数約1300名
- ・動画教材とは相性◎？

- ・Twitter？
- ・Instagram？

対面セミナー （他社主催）

zoomセミナー 動画教材

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

112

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

郵送時の工夫について

■ 3つのフェーズ

1. 開封してもらえるか？

→介護事業所の封書なら余程大丈夫ではある

→確実性を上げるなら「〇〇在中 トピックス◎◎」みたいに書くのも一つ

→また、透明の封筒(?) 使う方法もある

→電話する時になどに「先日、ニュースをお送りしましたが、〇〇について取り組んでおりますので、よろしくお願ひします」等、押しつけがましくない程度にアピール

2. 見てもらえるか？

→トピックスが目飛び込んでくるようなデザイン、色調、「読んでもらう」前に「見てもらう」工夫

→直筆で少し書き添えておくのも有効だが、数によっては手間

→空き情報はやはりいつでも歓迎されることが多い

3. 読んでもらえるか？

→トピックスで目を引いたら、内容が興味深いものかどうか？

→文章に「強調」等を入れることで、キーワードが目立つように

→ブログや動画との連動も考える

→全員に行き渡るか？については、こういうチラシは回覧などされているのですか？と聞ける相手・タイミング等で尋ねてみる

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

115

グループワーク & QA

■ 15分程度のグループワーク

- ・自己紹介（地域／サービス種別／役職／職種等／悩み）
- ・意見交換

■ 15分程度の質疑応答

- ・積極的にご質問下さい！
- ・是非、知りたいことをお持ち帰り下さい
- ・皆さんの学びにもなることをご理解下さい
- ・この部分をもう少し詳しく…もOKです！

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

116

稼働率・サービス改善コース

■第1回

総論・市場&制度／稼働の現状と目標／広報の意義と計画
(宿題) 現状と目標、リストと計画、現チラシ

■第2回

振り返り・QA／基本パンフと広報トーク、ウリ
毎月の広報記録とニュース、FAQ
(宿題) トーク、ニュースあれば

■第3回

振り返り・QA／HP・SNS・動画、稼働率向上の取り組み10領域
サービス改善事例(個別ケア、医療面、体験利用、しつらえ等)
(宿題) トークブラッシュアップ、ニュース

■第4回

振り返り・QA／目標達成について／計画について
※内覧会は別動画
(宿題) 発表資料

■第5回

発表(トーク、チラシ、FAQ、計画)

※フォローアップ講座：2時間くらい、自由に
※宿題については、2週間後を目途にご提出いただきます。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

117

最後に・・・

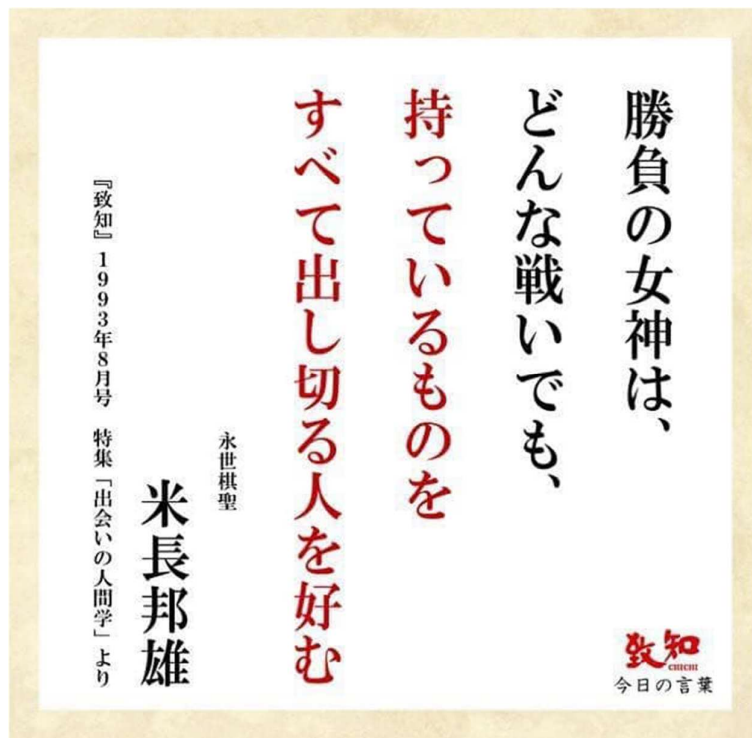
■コロナ禍で、とりわけ稼働・広報活動は 苦戦をしいられているが…

- 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.

118

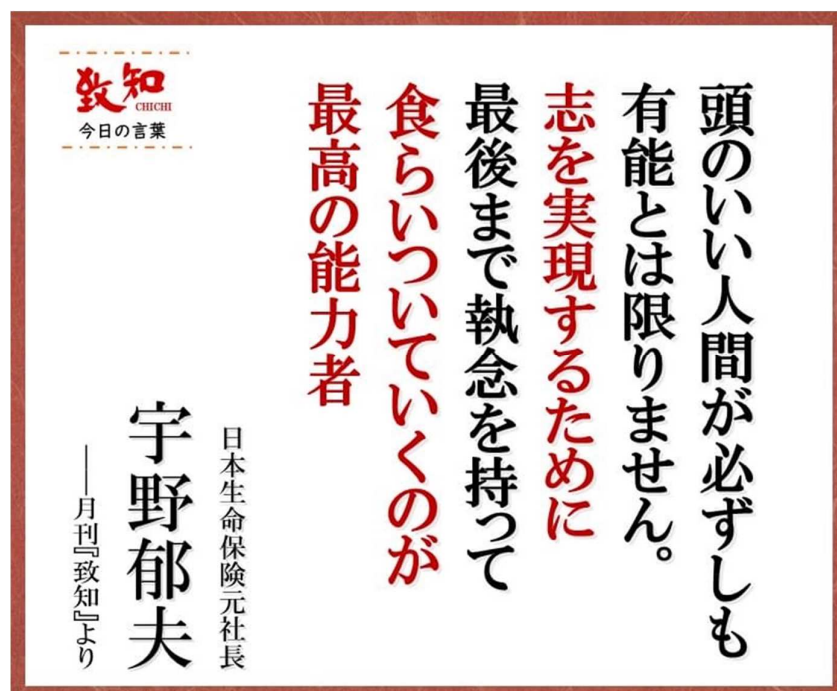
名言・格言より



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

119

名言・格言より



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

120

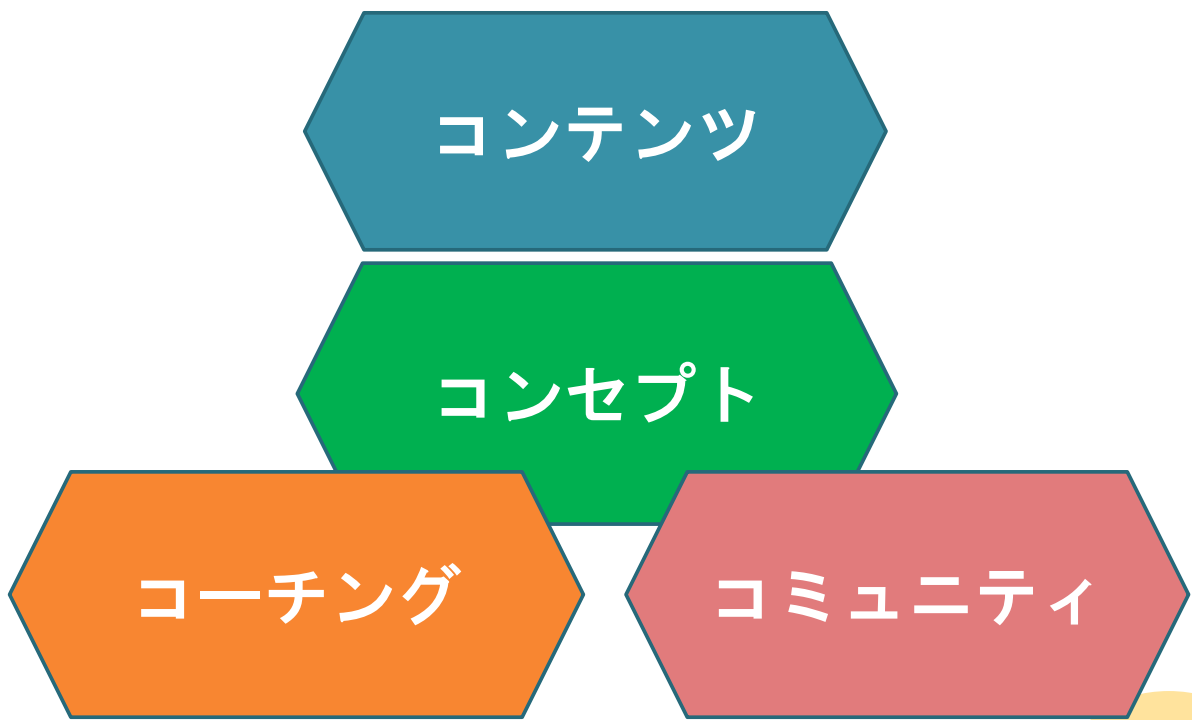
名言・格言より

「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

コンテンツ+コーチング+コミュニティ



宿題①

稼働率・サービス改善コース第 期 第 回

事業所名／役職／氏名：

※枠内にご記入ください。「ALT+ENTER」でセル内改行ができます。

※ 月 日までにご提出ください。

1. 今日、発表した「解決したい問題」「困りごと」

2. 研修を受けて感じたこと、学んだこと

3. ご質問

4. その他、何かありましたらご自由にどうぞ

宿題②

■稼働率改善シート：通所●●／定員●名／●●併設／管理者●●／相談員●●

	修正値	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
目標（1日平均利用者数）	27.0										
登録者数	80										
平均要介護度	2										
要支援者割合	20%										
プラス要因合計	6										
うち新規	3										
うち再開（退院含む）	2										
うち増田	1										
マイナス要因合計	3										
うち入院	1										
うち中長期休み	1										
うち終了	1										
純増	3										
1日平均利用者数	27.0										
随時割合	0										
利用者1人あたり単価	80,000										
利用者1日あたり単価	9,500										
販賣高割換算	12										
月次売上											
月次利益											
	修正値	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
直接広報（訪問、ついで、委託）	30										
電話広報	—										
簡便広報（手紙、メール、FAX）	50										
相談・問い合わせ	8										
見学・体験	4										
保留（新規）	2										
保留（実績）											
保留へのアプローチ											
新規	3										
		現在の取り組み			今後行うこと			アイデア			
1. サービスの魅力づくり（ブランディング）											
2. 広報活動（質と量、反応と改善）											
3. 地域のケアマネとの関係づくり											
4. 地域の情報収集											
5. 問い合わせ・見学・体験対応											
6. 職員とのチームワーク											
7. 経営者との共通認識											
8. 利用者・家族との関係づくり											
9. 保留・お休みの方へのアプローチ											
10. PDCA（数値管理、進捗管理）											
特記：											

宿題③

**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 3日 4日 5日 6日
9日 10日 11日 12日 13日

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	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
マシンを使わない器具を用いた運動プログラムが用意された独自の運動プログラムを各利用者様の状態(運動)にあわせて専任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)やお茶をお楽しみながら休憩して頂きます。

利用者様の声

健康のレベルは低く、骨がもろいので、階段を使わない部分で動かすので、体が軽くなりました。(利用者様 73歳 女性)

以前はよく転倒し、骨折していましたが、健康に過ごすための体操を継続していただき、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。(利用者様 80歳 男性)

何かにつつまらぬで立ち上りませんが、健康に過ごすための体操を継続していただき、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。(利用者様 77歳 女性)

当施設の前主者である医学博士・整形外科医 宮田泰嗣氏による7つの機能訓練プログラムを基とした健卒式A.D.L.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サポートする長時間のリハビリデイサービスです。

施設内見学

※正式にご利用に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。

〒100-0001 東京都千代田区千代田1-2-3
要介護1・2・3・4・5
介護保険の認定を受けて

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は行きたくない方

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。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

宿題③

通所リハビリニュース Vol. 9
2020年3月号

メインピックス

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お話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。リハビリ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

参加者には先達の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種類のお菓子を用意し、みなさんお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.

宿題④

広報トーク事例集（第2版）

■ 居住系・通所系サービス編

（抜粋）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

127

継続的な学習の重要性！

■ 成長のために

- ・ ギャップを埋める & 強みを活かす
- ・ 時間とエネルギーをかけた分だけ成長する
- ・ よい情報を浴び続ける、そういう 環境に身を置く
- ・ 成長は螺旋階段、その時々で 受け取るものも違う
- ・ ミラーニューロン効果（思考・行動に影響、時間差で効果!）、感度が高まる
- ・ 知れば知るほど分からないことが増える、知りたいことが増える
- ・ 学びが理想をつくり、理想が学びを生む

■ メンテナンスのために

- ・ いつも良い状態を保てるとは限らない……。
- ・ 定期的に軌道修正させてくれる、人・環境の存在が必要

■ 自分自身、そしてチームワーク

- ・ シャンパンタワー：自分が満ち足りて、人を満たすことができる
- ・ 研修はチームで参加、普段は話さないことも話す、施設を越えた連携

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

128

継続的な学習の機会を持つために



影響力・インパクト



回数・頻度

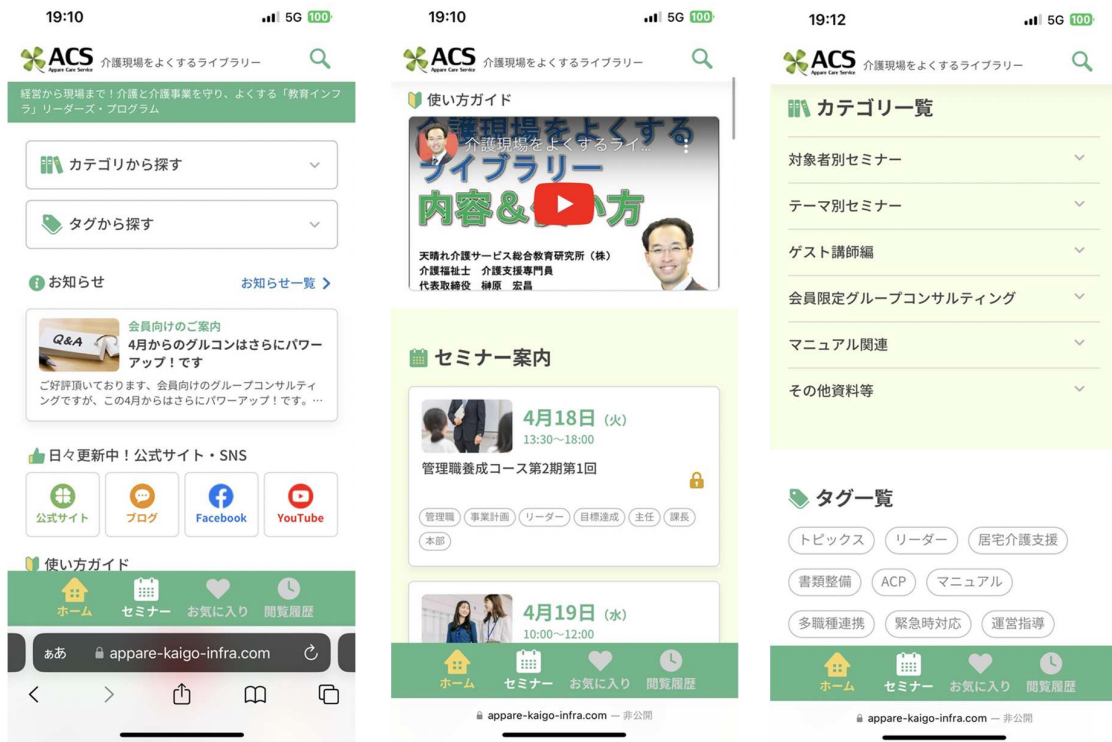


$$\text{習慣化} = \text{インパクト} \times \text{回数}$$

研修・動画の内容

- 経営者・経営幹部向けセミナー（20時間相当 + α ）
- 管理職向けセミナー（20時間相当 + α ）
- ケアマネジャー向けセミナー（10時間相当 + α ）
- 全職員向け法定研修シリーズ（10時間相当 + α ）
- 新人職員向けセミナー（10時間相当）
- 赤本・青本・緑本通読セミナー（20時間相当 + α ）
- 1日集中講座シリーズ！（30時間相当）
（稼働率、人材確保、管理職養成、実地指導、ケアマネジメント等）
- 令和3年度介護報酬改定セミナー（10時間相当）
- リーダー、相談援助職のための説明力向上講座（5時間相当）
- 最新情報&トピックス「マンスリー・ジャーナル」（20時間相当）
- 工藤ゆみさんのコミュニケーション力向上講座（20時間相当）
- 進絵美さんの面談スキル向上講座（5時間相当）
- 吉村NSの看護セミナー（5時間相当）
- ケアマネジャー受験対策セミナー（15時間相当）

介護現場をよくするライブラリー



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

131

天晴れ介護サービス「ACGs」！

APPARE CARE SERVICE GOALS 2023

天晴れ介護サービス
介護現場をよくする21のテーマ



Colored by bridge link plus

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

132

週刊メールマガジン（無料！） 介護現場をよくする研究&活動通信

介護現場をよくする研究&活動 通信 バックナンバー

[バックナンバー一覧へ戻る](#)

日時	タイトル
2020/08/20(木) 09:30	【介護給付費分科会、事業者団体ヒアリング2】介護現場をよくする研究&活動通信 第110号

■ □ ■
 【介護給付費分科会、事業者団体ヒアリング2】
 介護現場をよくする研究&活動通信 第110号
<http://www.appare-kaigo.com/>
 2020.8.20
 天晴れ介護サービス総合教育研究所 榎原宏昌
 □ ■ □

0=====

◆目次◆

1. 今週の活動と気付き
 2. 注目のニュース
 3. セミナー・イベント情報
 4. zoomセミナー情報
 5. 天晴れライブラリー・名言のご紹介
- 編集後記

➤毎週木曜日のメルマガ「介護現場をよくする研究&活動通信」
ホームページより（天晴れ介護、で検索）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

133

Facebookライブ&YouTube（無料！）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

134

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.

135

稼働率・サービス改善コース



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.

136