

経営幹部・管理者・相談員のための、デイで稼働率90%超を継続して
実現する！当たり前のように当たり前でない10の具体策（全5回）

第1回

ケアマネジャーに 「またお願いしたい」と思ってもらう 広報と情報提供

2026年9月28日

末良 朋子

自己紹介



末良 朋子

Sueyoshi Tomoko

昭和50年 神戸市生まれ 名古屋市在住

介護福祉士・EAPメンタルヘルスカウンセラー・きらめき認知症シスター

デイサービスメロディの施設長として勤務するほか、

通所のコンサルティングや講師業にも携わっています。

良い介護施設を地域に一つでもつくれることができれば、それは地域の方の安心につながり、良い職場があることになり、周りの事業所の底上げができ、地域を明るくすることができると思っています。

良い循環を作る小さなキッカケ作りをしたい、そんな思いで日々精進しています。

目次

- 01 自己紹介
・
- 02 セミナーの内容紹介
・
- 03 なぜ広報と情報提供が稼働率を左右するのか
・
- 04 広報活動の考え方
・
- 05 広報で気を付ける具体的な行動
・
- 06 情報提供の基本
・

セミナーの内容紹介（全5回）

- 第1回. ケアマネジャーに「またお願いしたい」と思ってもらう広報と情報提供
- 第2回. 「断らない」スタンスと、ケアマネジャーに寄り添う受け入れ対応
- 第3回. 現場が自ら考え、安心して受け入れられるチームづくり
- 第4回. 職員の成長とやりがいを支える、働きやすい職場づくり
- 第5回. 利用者、家族の想いを捉え、伝わる言葉で支援につなげる

本日の内容(第1回)

ケアマネジャーに
「またお願いしたい」と思ってもらう
広報と情報提供

具体策

ケアマネジャーに応援してもらう広報活動/タイムリーな情報提供

なぜ、広報と情報提供が稼働率を左右するのか

紹介の入り口

新規利用の多くは
ケアマネジャーが
どこに相談するか
から始まる

選ばれる基準

同じ通所なら、
やっていることに
大きな差はない
設備差よりも、
「人」で選ぶ

継続紹介

紹介が続く状態を
作ることが
安定稼働に
つながる

高い稼働率は、特別な営業トークの結果ではなく、
「この人に相談したい」「ここなら任せられる」という積み重ねの結果です

広報活動の考え方 事業所PRより、自分のファンを増やす

同じ通所介護なら、サービス内容に大差がないことも多い

もちろん、施設情報は知ってもらう必要があるが、
それ以上にケアマネジャーは人で選んでいる

この人なら、紹介したらしっかり対応してくれる、という
安心感が大事

会った時の空気、相手への配慮、報告の質、困った時の
向き合い方で「またお願いしたい」が決まります

広報活動の考え方 事業所PRより、自分のファンを増やす

紹介をいただいていることに感謝の気持ちを持っている人
「いつもありがとうございます」と言葉にして伝えよう

ケアマネジャーの立場、状況を考えることができる人
自法人の通所の稼働の責任を一部を担っていることもある
法人内の立ち位置
ケアマネジャー同士のつながり

広報で気を付ける具体的な行動 相手の立場に立って、自分の行動を決める

時間を奪わない

忙しそうなら、短く切り上げる。長く話すことが熱意ではない

誰に対しても、愛想よく

事務員さんも、紹介がないケアマネジャーにも感じよく接する

話すより聴く

聴きに行く姿勢で。人は話を聴いてもらえると嬉しい

「今日は上手く話せた」と感じた日は、こちらが上手だったのではなく
ケアマネジャーが上手に聴いてくれただけかも知れません

情報提供の基本

手段を使い分ける

電話(事業所か個人携帯か)・FAX・メール・対面
内容と相手に合わせて使い分ける
広報活動で会えた時に報告するほうがいい場合もある

連絡時間の配慮

朝一番は朝礼がある事業所もある
12時前は事業所にいる確率が高い
12時から13時は休憩時間なので電話はしない
ケアマネジャーの退勤時間を把握しておく
土曜日、祝日はなるべく電話は避ける

情報提供の基本

ケアマネジャーによって望む関わり方が違う

A.報告重視型

小さな変化でも早めに知りたい
まず、自分が知りたい
指示はされたくない
提案、要望は話し方に気を付ける

情報提供の基本

ケアマネジャーによって望む関わり方が違う

B.相談型

逐一の報告は不要
報告のタイミングと質は重要
連携しながらチームで進めていきたい
どう進めるのがよいか、一緒に考えて欲しい

情報提供の基本

ケアマネジャーによって望む関わり方が違う

C.結果報告型

逐一の報告は不要

トラブル予防の行動、報告は喜ぶ

事業所でできることは、先にやって欲しい

事業所の困りごとだけを持ち込まれるのは好まれない

情報提供の基本

報告が「お願いごと」だけになっていないか

困っていることを訴えるのではなく、提案も伝える

困りごとに対し、事業所の工夫も伝える

自分達が困っている、ではなく、利用者様にとって今が良くないので

相談している、という姿勢を持つ

一緒に喜ぶことができる報告もする

避けたい報告

「迎えに行っても準備ができていなくて、他の利用者様をお待たせします」

「何度言っても一人で立ち上がって歩きます。どうしようもないですけど」

望ましい報告

「迎えに行くと準備ができていなくて、ご本人様も気まずそうで気の毒です。朝、ご家族から電話していただくことは難しいでしょうか？」

まとめ

自分のファンを増やす

事業所紹介より、まず「この人なら」と思ってもらうのが広報活動の目的

相手の立場に立つ

広報も、報告も、相手の立場に立って自分の振る舞いを考える

話すより聴く

「上手く話せた」より「たくさん話が聴けた」

誰でも自分の話を聴いてもらえると嬉しい

本日の内容(第1回)

ケアマネジャーに

「またお願いしたい」と思ってもらう

広報と情報提供

具体策

ケアマネジャーに応援してもらう広報活動/タイムリーな情報提供

セミナーの内容紹介(全5回)

- 第1回. ケアマネジャーに「またお願いしたい」と思ってもらう広報と情報提供
- 第2回. 「断らない」スタンスと、ケアマネジャーに寄り添う受け入れ対応
- 第3回. 現場が自ら考え、安心して受け入れられるチームづくり
- 第4回. 職員の成長とやりがいを支える、働きやすい職場づくり
- 第5回. 利用者、家族の想いを捉え、伝わる言葉で支援につなげる