

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

2026年10月19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。

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

第1回から、第2回へ

第1回

第2回

「またお願いしたい」と思ってもらう → 「受け入れる」をどう考えるか

今回は、私が大切にしている「断らない」というスタンスについてお話します

今回、一番伝えたいこと

なぜ、私は「断らない」ことを大切にしているのか

なぜ「断らない」のか

ケアマネジャーは

「断られたこと」を忘れない

一度「ここは受けてもらえない」と思われると、次の相談先を探すときの選択肢から外れてしまうことがあります。

でも、それだけではありません

利用者様を選ぶ
難しいから断る

それでは、私たちの存在意義は
何なのだろうか

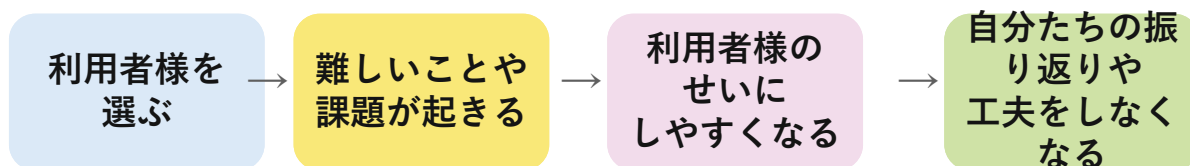
家族ができていることを、プロが「できない」と言う？

通所介護が支援するのは、
在宅で生活している利用者様

ご家族が介護しながら、在宅生活を続けている

ご家族がやっていることを、
プロである私たちが簡単に「できません」と言っているの
だろうか？

利用者様を「選ぶ」ようになると…



だから、
現場に「受け入れる・受け入れない」の判断をさせない

受け入れの判断は「聖域」

利用者様を受け入れる・受け入れない
その判断は、管理者・生活相談員の「聖域」

現場には、

目の前の利用者様に
一生懸命向き合ってほしい

重度の利用者様にも「役割」がある

認知症になっても、身体が動きにくくなっても、
楽しく生活できる。人生は終わりじゃない。

その姿を見て、勇気づけられる利用者様もいる。

そして、職員にとっては

机の上だけでは学べないことがある

- 難しいケースに関わる
- みんなで相談する
- やってみる
- 経験から学ぶ

その積み重ねが、
職員の成長とチームの力に
つながる

では、実際の受け入れではどうするか

① 本当に物理的に
難しいこと

例：送迎距離など

② 課題をクリアすれば
受け入れられること

例：曜日・医療対応など

この2つは分けて考える

① 物理的に難しい場合

こちらから「お断りします」と結論を出さない

送迎がとても遠い場合

「かなり早い時間のお迎えになります」

「長い時間、乗車していただくことになります。それでもよろしいでしょうか？」

判断のボールは相手に持ってもらう

② 課題がある場合

課題を一緒にクリアしていく

希望曜日に空きがない

→ 別曜日から始めて、空きが出たら
希望曜日へ

医療依存度が高く不安

→ 看護師と一緒に事前訪問する

工夫を提案すること自体が、
「頑張って受け入れたい」という意思表示になる。

断っていないのに「断られた」と感じる

「うーん……」 「ちょっと難しいかな……」

「一回、相談してみます……」



こちらはまだ断っていない。でも相手には、

「難しいんだな」 「歓迎されていないんだな」

新規相談をいただいた最初の反応

ケアマネジャーは、受け入れ先を探して相談に来ています。

「ご紹介ありがとうございます。
喜んでお受けします」

まず、紹介していただいたことへの感謝と受け入れたいという姿勢を示す
必要な確認は、その後で

現場から「大変になってきた」と声が上がったら

「最近、介助量が増えて大変です」

「職員からも大変だという声が出ています」

こちらは「相談」のつもりでも…



ケアマネジャーは
「もう利用してほしくないのかな」「そのうち断られるのかな」
と感じることもある

伝える内容だけでなく、「どう聞こえるか」を考える

相談のつもりが「お断りの予告」にならないように

現場の「大変」を、そのままケアマネジャーに伝えない

まず管理者・生活相談員が → 必要なら環境や方法を整える
受け止める

ケアマネジャーへ相談するときも、

「利用を続けるために一緒に考えたい」

「利用者様にとって良い状況ではないので、よくするために一緒に考えたい」

という姿勢で伝える

現場が安心して受け入れられるように

受け入れると決めた後、現場に丸投げしない

介助の負担が大きい
福祉用具に相談して
環境を整える

医療対応が分からない
訪問看護などに
教えてもらう

経験がなく不安
研修の機会を作り
みんなで学ぶ

現場がやりやすくなる。不安が減る。
そのためのサポートとして、協力者を作っておく。

まとめ

「断らない」とは、
ケアマネジャーの言いなりになって
何でも我慢して受け入れることではない

利用者様を中心に、家族・ケアマネジャー・職員・他の利用者様

みんなにとってより良い方法を考え、必要な工夫をする

その姿勢が信頼につながり、

「また相談したい」「またお願いしたい」につながっていく

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