特集1

稼働率90%以上を実現・継続するための工夫

稼働率は利用者満足度の指標の一つでもあり、安定した経営のためには85%以上を目指したいところです。今回は高稼働率を維持している事業所が行っている工夫・仕組みをご紹介します。

- スタッフのモチベーションUP!
- ケアマネへのPR!
- お試し利用の工夫
- 満足度アップの工夫
- キャンセルを防ぐ工夫

その日の利用者数に応じてスタッフに「大入袋」カードを支給

【情報提供事業所の概要】

デイサービスセンターエーデル土山（定員:36名）
社会福祉法人あいの土山福祉会（滋賀県）。特養、ショートステイ、デイサービス、ケアプランセンター、生活支援ハウスを展開。

デイサービス花はな（定員:10名）
合同会社ＲＡＧＥＮ（東京都）。通所介護、訪問介護、居宅介護支援、障害者支援など４事業所を運営。

介護老人保健施設鴻池荘サテライト蜻蛉（通所リハ）（定員:55名）
医療法人鴻池会（奈良県）。病院を母体とし、全国でも数少ないサテライト型老健をはじめ、老健やグループホーム、居宅介護支援、訪問など８事業所を運営。

デイサービスセンターはた楽でい（定員:55名）
株式会社オリジン（愛知県）。住宅型有料老人ホームや医療、介護設備、備品レンタル、通所介護など６事業所を運営。

三丘温泉デイサービスセンター（定員:100名）
株式会社山陽グローバルパートナーズ（山口県）。デイサービス、ショートステイ、指定居宅介護支援事業所等、在宅支援を中心として事業を展開。

介護老人保健施設あつたの森（通所リハ）（定員:40名）
みなと医療生活協同組合（愛知県）。法人としては病院や老人保健施設、診療所、居宅介護支援事業所など16事業所と、５つの関連事業所を運営。

ありがとうミラクルデイサービス（定員:18名）
株式会社QOLサービス（広島県）。デイサービスやグループホーム、居宅介護支援など16事業所を運営。

ケアマネへのPR!

ケアマネとの連携機会を増やす

介護老人保健施設鴻池荘　サテライト蜻蛉通所リハビリテーション

当デイケアではケアマネとの連携機会を増やした結果、相談件数・登録者数ともに増加し、稼働率が上がりました。

ケアマネと接する５つの機会

①サービス実績は担当ケアマネを指名して毎月月初に訪問し、手渡しする

事前に電話で指名して訪問することで、担当ケアマネと確実に会話することができ、次第に「ちょうど聞きたいことがあって」などと、こちらの訪問を心待ちにしているような反応がありました。また、別のケアマネにも顔や名前を覚えられ、声を掛けていただくことも増えました。

訪問日	毎月月初
訪問者	相談員、通所主任、事務（担当制）
ポイント	担当ケアマネを指名して訪問

②訪問時以外もケアマネに積極的に声を掛け、利用者情報以外の話をする

ケアマネと接する機会があれば積極的に話しかけ、ケアマネの事業所の状況などを伺ううちに困難ケースの相談をされるようになりました。次第にケアマネから、「デイケアのリハビリを受けたい人がいる」とか、「もっと送迎エリアを拡大してもらえないか」「イベントがあれば呼んでください」といった声が聞かれるようになりました。

タイミング	普段の電話対応、利用票を持参されたとき、研修会の後など
話題	リハビリの方法や施設の取り組み、居宅ケアマネの事業所の状況など

③効果のあったリハビリ事例を紹介する

リハビリや各種加算を活用し効果のあった事例をホームページや広報誌で紹介することで、「加算の活用の参考になった」「こんなリハビリができるんですね、知らなかった」「私のケースも該当しそうです」といった好意的な反応があります。

方法	広報誌やホームページに掲載
頻度	おおむね毎月更新
内容	リハビリや各種加算の活用事例に加算や制度の意図を添えて説明

D.I.Y ワゴン作成を通して繋がる
過去(曾)～現在(今)

平成28年7月、サテライト蜻蛉にて利用者さんとともにおやつなどの移動販売や夏祭りなどの行事に用いるワゴンの作成を行いました。総勢10名を超える男性利用者さんに参加して頂き、電動ドライバーを用いたビス止めによる組み立て、やすりがけ、塗装といった一連の流れを体験してもらいました。

作業の後は、茶話会

一仕事終えた後は、ワゴンを囲んで作業療法士と茶話会を実施しました。『皆で協力して仕事をしていた頃を思い出した』『こんな気持ちを思い出せて良かった』といきいきと話される方もいました。

おそらく、作業場面が、当時の仕事のやりがいを思い出すきっかけになったのではないでしょうか。このように、サテライト蜻蛉では、様々な体験を通した生き生きできる活動への働きかけを行っていきたいと考えています。

のれんも手作り！

活動の内容と効果をホームページでお伝えする

④入院・入所で中断した方について「先を見越した相談」をする

入院初期から経過を確認し、状態と回復段階に応じた提案を行ったところ、居宅ケアマネへの幅広いサービスの提案につながり、「回復期の適応なんですね」「リハビリ頻度を増やしますね」「利用者、ご家族へ提案してみます」といった反応がありました。

（提案する情報の例）
転院に向けて…回復期、地域包括ケア病棟など
デイ再開の早期調整…リハビリ頻度など

⑤欠席者について「先を見越した対応」をする

欠席が続く方（おおむね２週間以上）の理由や状況を事務員が集計し、個別の支援方法を通所リハの相談員が検討し、ケアマネへ情報提供しています。

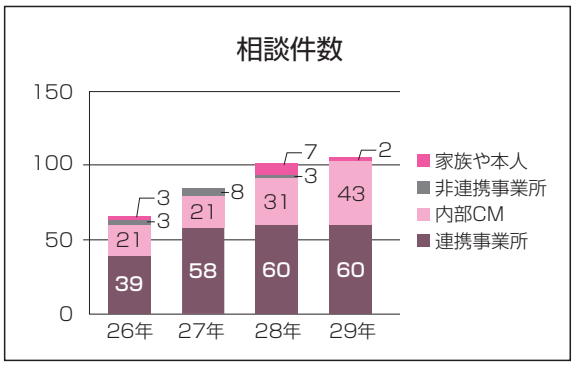
利用中止となる前に、利用曜日や時間の変更、通所リハでの過ごし方などを検討し、ケアマネと協働して先を見越した対応をすることが、欠席や中止になる可能性を回避することにつながっています。

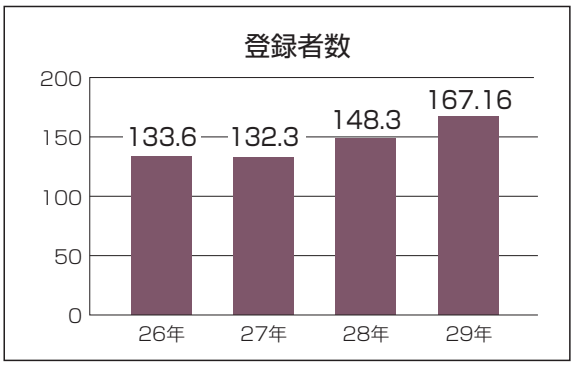
連携により相談件数・登録者数ともに増加！

平成29年度の新規相談件数は105件で、平成26年と比較し36件、月平均 2.8件増えました。内訳では、連携を図った事業所からの相談が約６割を占めていました。連携事業所からは、ケアマネ間での口コミや紹介から相談をいただきました。これらはソーシャルキャピタル※の概念にある３つの要素のうちの**ネットワーク**の広がりや**信頼**の要素が影響したと考えられます。

また、登録者数は167名で、平成26年と比較して28名増加しました。新規相談数は増加し、入院により中断した利用者でデイケアに適応する方はほぼ全員再開しました。これも同概念の要素である**利他主義の規範（お互いのメリット）**の要素が影響したと考えます。

今後もご利用者を中心としたネットワークを広げ、信頼を得ながら、途切れない関係性を築いていきたいと思います。





※人々の協調行動が活発化することにより社会の効率性を高めることができるという考え方のもとで、社会の信頼関係、規範、ネットワークといった社会組織の重要性を説く概念