

どんなデイケアでも活かせる!

稼働率向上の必勝法!

デイケア 稼働率95%セミナー

稼働率

66% ▶ **96%**

1日の平均利用者数

56名 ▶ **70名**

成功
事例

60名規模 複数展開の好調事業所に聞く!
高稼働率達成の成功法則

特別講演

医療法人誠安会

介護老人保健施設 めくもり田原本 所長

峯 誠氏

新型コロナウイルス感染症に罹患された皆様、および関係者の皆様に心よりお見舞い申し上げます。

デイケア稼働率95%セミナー

オンライン開催

2022年

11月

10日

・

18日

・

30日

13:30~16:30
(ログイン開始 13:00より)

お問い合わせNo.S091627

Webページからも
セミナー情報をご覧いただけます。

主
催



明日のグレートカンパニーを創る

Funai Soken

株式会社船井総合研究所 〒541-0041 大阪市中央区北浜4-4-10 船井総研大阪本社ビル

船井総研セミナー事務局

E-mail : seminar271@funaisoken.co.jp

※お問い合わせの際は[セミナータイトル・お問い合わせNo.・お客様氏名]を明記の上、ご連絡ください。

詳細・お申込みは
右記のQRコードから!



Webからお申込みいただけます。(船井総研ホームページ[www.funaisoken.co.jp] 右上検索窓に「お問い合わせNo.」を入力ください。)

091627

ぬくもりグループ 高稼働率の法則

医療法人誠安会
介護老人保健施設
ぬくもり田原本

所長
峯 誠 氏



稼働率**66.7%**から**96.4%**へ！ ぬくもりグループの**実体験紹介**

通所リハビリテーションぬくもりは、2000年に第1号拠点を開設以来、計4拠点を開設してきました。いずれの拠点も約2年で一日平均利用者70名以上に達しています。結論、短期間で高い稼働率に至ることができた要因は、**専門職によるリハビリテーションの価値**を地域にアピールし、

「リハビリと言えばぬくもり」というイメージを定着できたことです。

まず具体的な取り組みの1つとして、利用者様へのサービス向上のため、加算に注目しました。ぬくもりグループでは、加算は本来事業所が収益を得るためのものではなく、**より良い介護として必要なサービス**がどのようなものか、という**国の基本方針**であると捉え、職員全員が各種加算の意味や意義を理解するために勉強会・社内指導をおこなっています。

加算の中でも特に**リハビリテーションマネジメント加算**の算定プロセスこそが**通所リハビリの存在意義**だと捉えており、本人・家族・ケアマネ・医師・リハビリ専門職が中心となって到達目標を共有し、一体となって関わっていくことで積極的に加算を算定しています。



リハビリだけが役割じゃない！ 関係者を巻き込めるプレゼン力

この取り組みの中で鍵になったのは、**地域への発信力**、**リハビリ専門職のプレゼン能力**です。**リハビリ専門職が地域で行うべき役割は、施設の中でただ下肢の筋力トレーニングやマッサージを続けることではありません。**

リハビリテーション会議の場で、リハビリ専門職同士でしか通じない言葉で情報共有しては、医師もケアマネも家族もわざわざ時間をとって出席しようとは思って貰えません。皆様に参加いただき、必要な情報をしっかり共有するためにも、なるべく**専門用語は避け、グラフや写真、動画も活用**した伝え方を徹底しました。

また、職員の意識づけの取り組みも行いました。事業所の運営状況に関わる**数値情報を現場のリーダークラスまで共有する**ことで、黒字で事業を行うことの重要性や、**自分たちのサービスが地域でどれくらい求められているか**ということを知ってもらい、**「利用者を増やしたい」という想いを経営陣だけでなく、現場職員とも可能な限り共有**していくことを意識しました。





地域内でのブランドを確立することで 稼働率・収支状況も伸展

サービスと向き合う職員のモチベーションが上がり、サービスの質も上がっていったことで、**より多くの方に良いサービスを届けられる体制**ができました。発信力・プレゼン力にも力を入れたおかげで、**地域のケアマネジャーに改善事例をしっかりと伝える**ことができ、**デイケアの料金に見合った効果**を実感してもらえるようにもなりました。

改善事例⇒ケアマネジャーの好反応⇒セラピストのモチベーションアップ⇒質の高いリハマネジメントの提供⇒改善事例 という好循環が生まれ、**“通所リハビリテーションぬくもりならではの”**という**地域内でのブランディング**にもつながり、最も好調な時で**稼働率は96.4%**まで上げることができました。これがぬくもりグループが取り組んだ内容の全体像です。

リハビリの内容や利用者獲得の仕組み作りなどについて、より具体的な内容は、改めてセミナーの際にお伝えさせていただきます。



稼働率アップのために 押さえるべきポイント

株式会社船井総合研究所
地域包括ケア支援部

古賀 啓佑



レポートをお読みいただきありがとうございます。

株式会社船井総合研究所の古賀啓佑です。

ここからは、デイケアの稼働率アップのポイントをお伝えします。

まずは“利用者が増えてもいい”と思える状態をつくる

介護事業所とのお付き合いでよくお聞きする課題として

現場が忙しく、これ以上利用者が増やせないという問題があります。

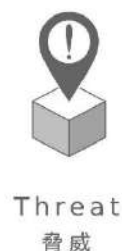
デイケアでは、2015年の改定で個別リハビリテーション実施加算が基本報酬に包括化されたことで、個別リハの実施は短期集中個別リハビリテーション実施加算に強く関わるように制度が変わりました。

“利用者全員に個別リハビリを行う”ことは素晴らしいことですが、

限られた人的資源でサービス提供を行い、黒字で事業を継続する

という観点では、なかなか難しいのが現状です。

特に“黒字での事業運営”がなぜ重要なのか、なぜ稼働率を上げる必要があるのかといった**経営的な観点を現場とも共有**したうえで、利用者を増やしていける体制づくり、マインドセットを行うことが一つのポイントになります。



自事業所の良さ・強みを整理する

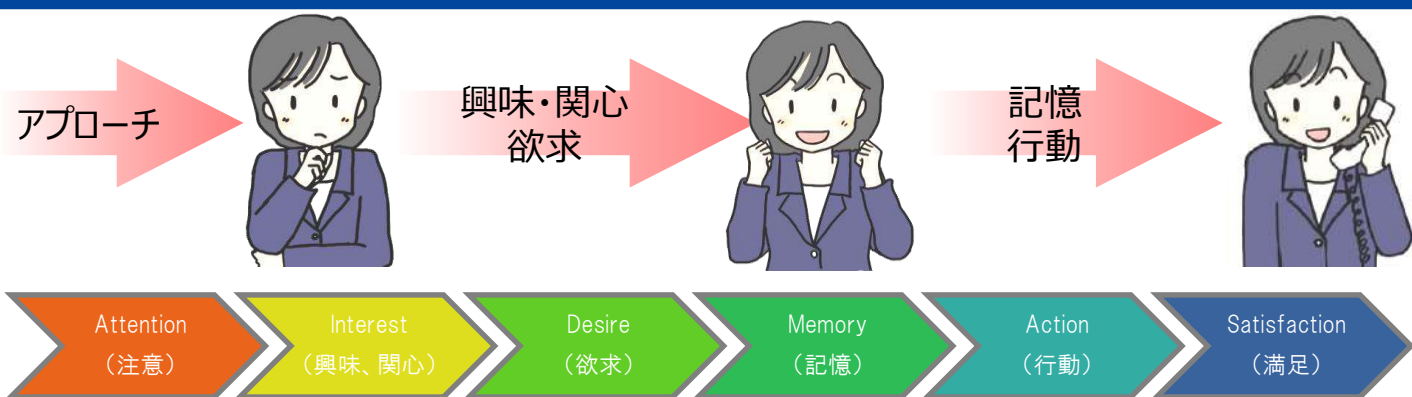
利用者を増やしていく体制を整えることと並行して、自事業所の**強み・特長の整理**が必要になります。

デイケアならではのサービス内容、他事業所と異なるリハビリの特長など、**“選んでもらえるポイントづくり”を行う**ということです。

新たにプログラム内容を見直したり、アセスメントの取り方をより充実させるなど以外にも、“状態が改善・維持できた方にどんなサービスを提供したか”**既存サービスの価値を再認識すること**も効果的です。プログラムの参加率が高いことや、こまめに利用状況の報告ができていること、食事がおいしいことなども実は強みになりますが、意外と自事業所の強みに気づいていないというケースもよくあります。

強みや特長は**営業ツールに反映**させ、地域へ発信・浸透する一方で、逆に**弱みもきちんと洗い出しておく**ことも重要です。

現状弱みとなっている部分をどのように改善していくのか、また営業時に指摘された場合の**切り返し方を事前に決めておく**ことで、自事業所の**“見せ方”**が決まっていくということになります。



事業所の良さを浸透させる営業活動

強み・特長・弱みを整理したうえで、**地域の居宅との関係性づくり**を進めていくことになります。

意識すべきはケアマネジャーとの接触頻度です。

注意⇒興味・関心⇒欲求⇒記憶⇒行動⇒満足 という流れを押さえ、まずは認知してもらうこと。その上で興味・関心をもってもらい、繋がりを続けることで「どこかリハビリをしっかりとってくれる事業所がないかな」と**必要性が出てきたときに**、「そういえば!」と**思い出してもらう**こと。こうしてようやく紹介に繋がります。

これまで関係性が築けているお付き合い先であれば、事業所のこともよく知ってくれていたりしますが、新たに関係性を作っていくうえでは、**頻度を重ねて徐々に知ってもらう**という流れが必要です。

そのためにも、まずは**訪問件数を確保すること**と、**接見回数に応じて伝える内容も変えながら**、自事業所の良さを発信・浸透させていくということになります。



No.	対応状況	問合せ者	利用対象者	介護度	問合せ日	資料送付	内覧・見学利用開始日	利用サービス	問い合わせ内容①
例	終了（成約）	船井太郎	船井花子	要介護1	1/1	1/1	2/1	2/1	
1	対応中			要介護2	8/13	9/8	9/8		
2	終了（成約）			要介護1	8/16		9/12	9/26	
3	終了（成約）			要介護2	8/18	9/3	9/3		
4	対応中			要介護4	8/22	9/10	9/10		
5	対応中			要介護4	9/3				
6	対応中			要介護2	9/3	9/3	9/3		
7	終了（未成約）				9/5				
8	終了（未成約）			要介護3	9/12				
9	対応中			要介護1	9/12				
10	対応中				9/12				
11	終了（未成約）			要介護4	9/14				

「満足」につなげる対応力

地域の居宅との関係性づくりによって、問い合わせが増えてきた後も大切です。まずは問い合わせへの**レスポンス速度**ですが、

「せっかく紹介したのにあれからどうなったんだろう…」
という状況が起きないように、受入可否に関わらず、

問い合わせ案件を放置しない仕組み作りが必要です。

次に、見学時の対応です。事業所に見学に来られた際は、施設の雰囲気や**職員の接遇・マナー**が特によく見られます。

「この事業所に紹介して大丈夫かな…」と思われてしまわぬよう、日々**言葉遣いや挨拶など、外部対応の基本的な部分**を準備しておく必要があります。

そして最後に、利用してみてどうだったか、内容に対する満足度です。サービスを受けて**改善・維持ができたという事例は積極的に発信し、**
「紹介してよかった」という満足につなげましょう。

実際に利用して満足してもらうことが信頼に繋がり、良い関係性がつくられることで**「また紹介したい」**と思ってもらうことが重要です。

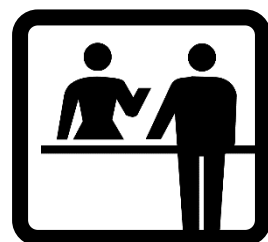
★商品力



★営業力



★対応力



- ✓ 特長的なサービス
- ✓ リハビリ内容
- ✓ 人員配置

- ✓ 訪問件数
- ✓ 訪問頻度
- ✓ トーク力

- ✓ 普段の対応の質
- ✓ CMからの信頼度
- ✓ 印象・評価

まとめ

まとめると、利用を増やしていく段階で意識すべき要因は3つです。

1つ目は商品力です。他事業所と比較して差別化できるサービス内容、リハビリの内容、人員配置など、**特長を整理する**ことが重要です。

2つ目は営業力です。**自事業所の良さを伝える力**ということですが、訪問件数や頻度、接見時のトーク内容など、量と質の両方を向上することで、成果につなげていくことが必要です。

3つ目は対応力です。事業所としての対応力/相談員の対応力に分かれますが、普段からの問い合わせに関する対応力が問われます。

電話対応に最も表れやすく、好調/不調はなんとなく伝わります。

好調な事業所ほど、言葉遣いや、愛想の良さが徹底されています。

稼働率を上げていく際には、上記3つの要素を細かく分析しながら、PDCAサイクルを回していくということが必要になります。

最後に、実施いただきたい施策の内容をご紹介します。
セミナーの講座にて、実際に使用しているツール等もお見せしながら、より詳しくお伝えいたします。

- ① “増やしたい”と**職員を前向きにさせるマインドセット**
- ② 相談員が**相談員の仕事に注力できる仕組み**作り
- ③ PDCAを推進し、**解決すべき課題と次の作戦を決める会議**
- ④ “この居宅はねらい目！”**優先度が分かる営業リスト**
- ⑤ 「あの案件ってどうなった？」をゼロにする**進捗管理表**
- ⑥ 営業時に**自事業所の特徴をうまく伝えられるツール**
- ⑦ “紹介したい！”**ケアマネを必ず魅了するセールストーク**
- ⑧ こんな方にピッタリ！**事業所の方針が伝わるイベント**
- ⑨ “また紹介したい！”**ケアマネがファンになる仕組み**作り
- ⑩ お休みゼロ！**毎日通いたくなるキャンペーン**
- ⑪ これぞデイケア！**リハ職が輝く職場・商品づくり**
- ⑫ “デイケアだからできる”**成果に繋がるリハビリプログラム**

より詳しい内容はセミナーでお伝えします！



デイケア稼働率95%セミナー

デイケアの稼働率アップを最速で実現する方法を大公開！
稼働率向上の実体験/実践方法を分かりやすく解説！

11月10日(木)

11月18日(金) 11月30日(水)

Web開催 13:30～16:30

今回、誌上講座としてお伝えする内容は以上となります。ここまでお読みいただきありがとうございました。

紙面でお伝えさせていただいた内容のほかにも、まだまだお伝えしたい内容がございます。

ゲストストーリーとしてお伝えさせていただいた、医療法人 誠安会

ぬくもり田原本 所長 峯誠 氏にも実際にご講話いただき、

より詳しい経緯をお伝えいただくほか、稼働率を上げる具体的な手法、

実際に使用するツール類など、貴施設でも実践いただけるノウハウをお伝えさせていただきます。

新型コロナの影響もあり、全国各地で通所系サービスの稼働率が

下がってしまっている今こそ、改めて稼働率向上に向けて必要な取り組みをお伝えしたく思います。ぜひこの機会をご活用ください！



2022年 11/10 (木) Web開催

申込締切日:11月6日 (日)

2022年 11/18 (金) Web開催

申込締切日:11月14日 (月)

2022年 11/30 (水) Web開催

申込締切日:11月26日 (土)

開催時間 : 13 : 30 ~ 16 : 30 (ログイン開始 13 : 00 ~)

※全日程同じ内容となります。ご都合のよい日程をご選択ください。

本講座はオンライン受講となっております。諸事情により受講いただけない場合がございます。ご了承ください。

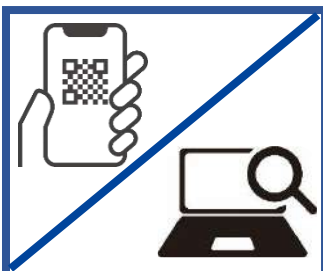
講座	セミナー内容
第1講座 13:30~13:50	デイケアの稼働率向上の概要
第2講座 13:50~14:50	実体験紹介！稼働率95%超えのストーリー
第3講座 15:00~16:00	デイケアの稼働率向上の具体的手法
第4講座 16:05~16:30	本日のまとめ

一般価格 税抜 20,000円 (税込 22,000円) /1名様 **会員価格** 税抜 16,000円 (税込 17,600円) /1名様

- 銀行振り込みの方は、開催4日前までにご入金をお願いいたします。なお、ご入金の際は税込み金額でのお振込をお願いいたします。
万が一、セミナー開催4日前までにお振込みできない場合は、事前にご連絡ください。
- 会員価格は、各種経営研究会・経営フォーラム、および社長onlineプレミアムプラン (旧:FUNAIメンバーズPlus)へご入会中のお申込みに適用となります。

申込み方法は簡単！4ステップで簡単受講！

1. Webお申込み



下記QRコードを読み込み
もしくは
船井総研HPの右上検索窓に
091627 で検索

2. お支払い



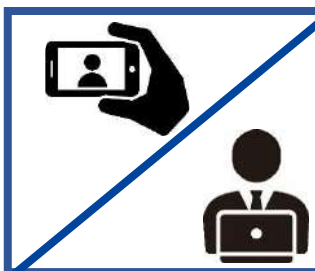
お申込み時に
クレジットカード・
銀行振込のご選択が可能

3. メールが届く



受講料のお支払い確認後
開催2日前に受講方法をメールで
案内。マイページにも
セミナー視聴サイトが表示

4. セミナー受講



開催時間になれば
お持ちのスマホ・PCより
セミナー視聴サイトに入室

※オンラインミーティングツール「Zoom」を使用いたします。ご参加方法の詳細は「船井総研 web参加」で検索！

※お申込みに関してのよくあるご質問は「船井総研 FAQ」と検索しご確認ください。

お申込みはこちらからお願いいたします

右記のQRコードを読み取りいただきWebページのお申込みフォームよりお申込みください。
セミナー情報を下記URLからもご覧いただけます！

<https://www.funaisoken.co.jp/seminar/091627>

船井総研セミナー事務局 E-mail:seminar271@funaisoken.co.jp

TEL: 0120-964-000 (平日9:30~17:30)

