

介護老人保健施設しおさい 鈴木 孝千代(通所リハビリテーション)

功 績 新規契約者の減少対策とし、広報誌を活用とした新規契約者獲得についての功績。

推 薦 者 石井 武美

推 薦 理 由 鈴木は誰からも頼りにされる職員であり今回、部門目標である新規契約者獲得について利用者さんのご家族はもちろん、ご家族を支えるケアマネにも目を向け地域にあった昔ながらの紙媒体での広報誌を作成し口コミによる新規契約者獲得へと繋げられた功績として理事長賞候補に推薦いたします。

内 容

通所リハビリテーションにおいての新規契約者獲得状況につきましては2017年度から2018年度では入れ替わりが激しい中でも契約数が月平均2件～3件とありましたが2018年後半から2019年前半にかけ新規利用者の契約数が1件または0件と大きく低迷してしまいました。

対策として各ケアマネージャーに現在の曜日別の空き情報などの提示をし新規契約者の獲得へとつなげようとするが現状は変わらず、新たな対策を立てることにしました。見えてきた課題としましては、通所リハビリテーションとデイサービスの違いがケアマネージャー、ご家族にもはっきりと見える情報が少なく1日の利用料金のみ高額のイメージしかない状態でした。

そこでケアマネージャーにもご家族にも見える化できるものがないか色々な視点で考案していき、ご家族・ケアマネに向け通所リハビリテーションの説明会を行いました。実際はご家族の参加は極少数のみとなってしまう、思うような成果は得られませんでした。

他にも何か出来る事はないか部門会議にて何度も検討し、ご家族や近隣の住民にも説明しやすい物として鈴木より通所新聞による広報の提案がありました。

そして、鈴木が中心となり毎月、前月にどのような取り組みをどんな雰囲気で行っているか、また利用者さんの取り組まれている表情や様子が一目でわかり、地域がら利用者さん家族にはネット環境を利用したブログ等ではなく紙媒体の方が見られるのではないかと観点より完成したものが通所新聞「なごみ」です。

発行第1号の4月～6月まではケアマネージャーへの配布と通所入口に1枚掲示していましたが、特に大きな変化はなく、新規利用者の契約に結び付くことはありませんでした。

しかし、号が増すごとにご家族より「1日の様子がわかるのでいただきたい」との声が多く評判となり、口コミから7月頃より新規契約者の問い合わせ件数が徐々に増えはじめ、現在12月まででは毎月3件程の問い合わせがくるほどとなっております。通所新聞なごみ効果については各ケアマネージャー・ご家族はもちろん利

利用者さんを通し、話の中にたびたびしおさいの話しがあがり「新聞を拝見して、ここなら楽しそうに1日を過ごせそうと思って決めました」など広報紙からの新規獲得に繋がるの仕掛けとなりました。鈴木は通所スタッフの中では、人一倍責任感が強く、どの職員からも頼りになる縁の下の力持ち的な存在であり利用者さんのみならずご家族、またご家族を支えるケアマネージャーにも目を向け、活動・仕掛け作りにより施設の評判を上げ新規契約者獲得に繋げた功績として理事長賞に推薦いたします。