

月刊  
monthly

[月刊 デイ]  
<http://daybook.jp/>

VOL. 131

11 2010  
月号

新企画&現場で役立つ  
レク情報など満載!

特集

冬季に行う

リスクマネジメント



別売  
お役立ち  
ツールCD  
11月号対応版  
定価500円  
(税込、送料別) 発売中

●好評連載●

疾患別リハビリ体操  
自立支援の工夫  
介護川柳

現場で人気のレクリエーション

いいとこみつけた

ありがとう神辺川北デイサービス



# 3 冬場の利用者減を防ぐ 稼働率シミュレーション

株式会社 はっぴーライフ  
代表取締役 辻川 泰史

## はじめに

皆さんご存知のように、デイサービスを利用する方は介護保険制度の要介護認定者または要支援認定者です。

多くの法人では高齢者にサービスを提供する上でリスクマネジメントや稼働率について考えている

と思います。その中でも利用者様へのサービスにのみベクトルが向いている場合が多くあります。介護サービスを提供する上では当然のことですが、法人を運営する立場にある方は、稼働率のシミュレーションをタイムリーに行っていく必要があります。

## 稼働率をデータ化する

まず自法人の稼働率をデータ化してみましょう。データ化することで、1年間の稼働率の変動が明確になります。

データ化をして過去2年間の推移を見てみると、冬季に稼働率が下がるケースが多くあります。

また、冬季ほどではないですが、夏季の特に8月ごろに下がる傾向が強いと思います。

介護業界で次のような表現方法を使用するのは私も躊躇しますが、分かりやすい表現がないのであえて使用すると、次ページのような言葉が理解しやすいと思います。





### 種まきをする時期

営業を強化し、新規利用者の確保を目指す時期です。  
 営業は、ただ行うあいさつ回りでは意味が薄くなります。意味のある営業をするためには、質を伴う必要があります。  
 営業だけに特化したくなる時期ではありますが、サービスの見直しや、新サービスの構築、書式の見直しを行うことも必要になります。



### 収穫時期

新規利用者を受け入れる時期です。  
 新規の利用者様が来てくださっても、その前後対応がしっかりしていないと、利用中止になってしまう可能性もあります。そうすると、今後営業を行っても意味がなくなります。  
 下記のように利用者様への対応方法をスタッフ間で共有しておく、同時に家族の対応も力を入れておくことが大切です。

#### 利用者様への対応方法をスタッフで共有する方法

事前の担当者会議や契約時に、その方の趣味や行っていた仕事などを担当者が把握し、初回受入れ時に他のスタッフに説明をすること、同時に個人ファイルや日報に分かりやすく記述しておくことが大切です。口頭での申し送りと書式での申し送りの二つが必要です。

#### 家族への対応方法

自分の家族が初めて利用するサービスには多少なりとも不安があります。細かな報告を望む家族、逆に細かいことは望まないが大まかな様子は知りたいという家族、その方に沿った報告方法が大切です。

同時に送迎を担当するスタッフが家族と接する機会が多いので、送迎担当のスタッフと連絡を担当するスタッフの関係を密にすることも重要になります。

特に初回から1ヶ月の時期は、しっかりとした対応と報告が必要です。新規の利用者様の目的に沿い、施設に馴染んでいただくような対応をスタッフが個々に行うことが大切です。



#### 施設に馴染んでいただくためにスタッフが個々に行う方法

記録、申し送りの徹底が重要です。

先にも記述したように、スタッフが相互に口頭での申し送りと書式での申し送りを密にし、スタッフ間の連携を重視することが大切になります。

### 出荷時期

利用者様の休止や中止が多く起こる時期です。

冬季に利用の中止、休止が多くなってから対応しても遅いのが現状です。その際、本当に体調不良の場合が多くありますが、「体調不良で中止やキャンセルが多い」という認識は危険です。

サービスの不備などの場合はその旨を言ってくれますが、ご存知のように利用者様がキャンセルを申し出る際に担当ケアマネジャーやご家族様が本心を話してくださることばかりではありません。何が問題か？どこに不備があったのか？改善すべき点は何か？をしっかりと見つめ直し改善していくことが次に繋がります。



にっぱち  
**二八を抑えた年間計画の作成が必要**

**二八とは** 「にっぱち」と読み、景気が悪い2月と8月を意味する。業種による差異や年によって異なることもあるが、多くの業種で二八が該当するといわれる。  
 ( <http://zokugo-dict.com/22ni/nippachi.htm> 参照 )

二八というと介護業界には関係がないように感じますが、影響を受けることが多くあります。景気という問題ではなく、季節の変わり目ということです。

介護保険を利用されている方は高齢者で何かしらの疾病を抱えている場合がほとんどです。

季節の変わる時期は、体調不良になりやすい時期でもあるので、当然施設の稼働率にも影響が出ます。

冬季の稼働率が低下することは、ある程度やむを得ないことです。

この防御策としては、新規の多い時期（3～6月、9～10月）に、いかに新規を受け入れることができるかになります。

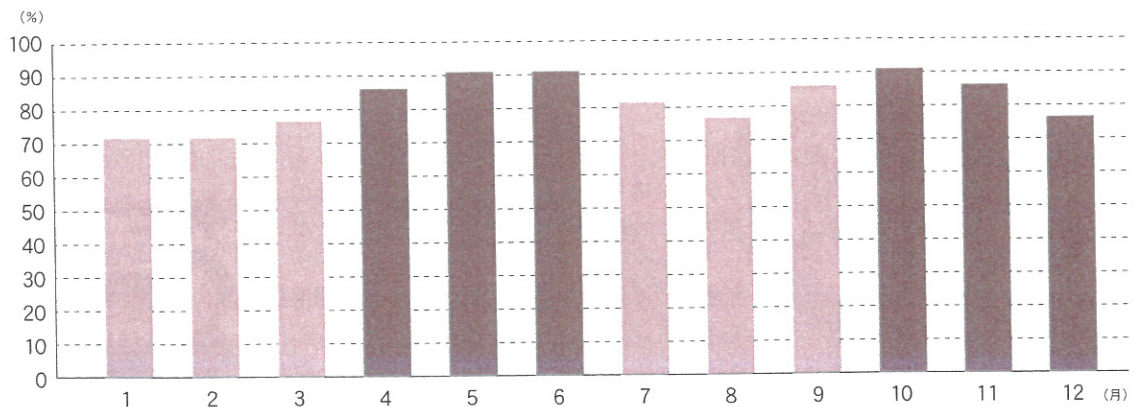
定員10名の事業所では1名の比率が高く、1名の利用者様の休止や中止は大きな打撃です。この時期に稼働率1日平均8.5名は最低でも保ちたいところです。定員が15名の事業所では、稼働率を常



に1日平均13名前後を保つことで、稼働率の下がる冬季でも1日平均11名前後の稼働率は保てます。定員20名の事業所では、1日平均17名は確保し、冬季時期でも1日平均15名は保ちたいところです。

冬季になって稼働率が下がり慌てる運営ではなく、年間を通して計画的にシミュレーションしていくことが大切なことです。

最低限保っておきたい月別稼働率





年間計画例

| 月  | 想定   | 行うべきこと   |
|----|--|--|
| 1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●お正月などがあるため、稼働率は下がる傾向にある</li> <li>●スタッフの冬季休暇</li> <li>●伝染病の流行</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>●事業所内のサービスの見直し、点検</li> <li>●イベント企画</li> </ul>                               |
| 2  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●寒さから、利用者の外出意欲の低下</li> <li>●伝染病の流行</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>●事業所内のサービスの見直し、点検</li> <li>●イベント企画</li> <li>●3月、4月の新規獲得に向けての営業強化</li> </ul> |
| 3  | 新規の利用者が多い  | 新規利用者受入れ時の対応などの強化  |
| 4  | 新規の利用者が多い  | サービスの見直し、点検  |
| 5  | 新規の利用者が多い  | サービスの見直し、点検  |
| 6  | 新規の利用者が多い  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●サービスの見直し、点検</li> <li>●営業強化</li> <li>●夏季対策（脱水症状予防、気候の変化など）</li> </ul>       |
| 7  | 少しずつ休止、中止が多くなる   | <ul style="list-style-type: none"> <li>●サービスの見直し、点検</li> <li>●営業強化</li> </ul>                                      |
| 8  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●お盆月などがあるため、稼働率は下がる傾向にある</li> <li>●スタッフの夏季休暇</li> <li>●ショートステイ利用のため、中止が増える</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>●事業所内のサービスの見直し、点検</li> <li>●イベント企画</li> </ul>                               |
| 9  | 新規の利用者が多い  | 新規利用者受入れ時の対応などの強化  |
| 10 | 新規の利用者が多い  | 新規利用者受入れ時の対応などの強化  |
| 11 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●稼働率は下がる傾向にある</li> <li>●スタッフの冬季休暇</li> <li>●伝染病の流行予防</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>●サービスの見直し、点検</li> <li>●営業強化</li> <li>●冬季対策（インフルエンザ予防、気候の変化など）</li> </ul>    |
| 12 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●年末のため、稼働率は下がる傾向にある</li> <li>●スタッフの冬季休暇</li> <li>●伝染病の流行</li> </ul>                   | サービスの見直し、点検  |