

新規相談者数増加に向けた新しい営業の取り組み

—「セージュ弁当」の効果と課題—

介護老人保健施設 セージュ新ことに

金村 萌子

【目的】

近年、当施設の通所リハビリテーションでは新規相談者数減少の課題に直面していた。そこで様々な事業所の中から選ばれる為に、セージュ新ことにの存在を居宅介護支援事業所（以下、「居宅」）に印象付ける機会が必要と考え、施設サービスの中で利用者が興味のある食事に着目した。食事はどの利用者にも提供するサービスの一つであり、身体機能を維持のために必要不可欠であるため、介護支援専門員（以下、「CM」）にとっては有益な情報になるのではないかと考えた。さらに、支援相談員が居宅介護支援事業所に出向き、昼食と一緒に食べる事でCMとの良好な関係性の構築ができると考え、CMにセージュ新ことにの食事を持参し試食して頂く取り組みを開始した（以下、「セージュ弁当」）。本報告は、平成28年4月～平成29年2月末までの「セージュ弁当」の効果と課題を考察するものである。

【方法】

最初の1カ月では昼食に添える程度の副食を配食し、献立表と通所リハビリテーションの空き状況の用紙を配布した。2カ月目に昼食として利用者に提供している食事（ご飯・汁物・副食）と実際に使用する食器を居宅に提供した。この際、支援相談員が食事場面に同席して当施設の広報活動や利用者の情報交換も合わせて行った。同じ居宅に2カ月続けて行く理由は、副食の配食から当施設の印象付けを行い、段階的にCMと交流を深める事ができるのではないかと考えたためである。また、居宅の要望を伺うためにアンケート用紙も渡した。用紙には、①食事の感想、②当施設を紹介したいか否か、③当施設で今後取り入れて欲しい事、④その他意見や要望、などの項目を載せた。

営業先は、ある程度関係はできているが更に深めていきたい居宅、送迎範囲からみて今後利用者数を伸ばしていきたい地域に分布している居宅を中心に選定し、事前に営業の趣旨と了解の確認を行った。なお夏場については食中毒防止のために実施を見合わせる事とした。

【結果】

1ヶ月目の副食を持っていく提案には、9件中8件が営業可能との返答があった（断られた1件の理由は「セージュ新ことにの良さや食事の美味しさは利用者から聞いて知っているから」との事）。配食を行った事業所の8件に連絡を行い、2ヶ月目の昼食を持参する提案には、8件中5件が営業可能と返答があった（断られた理由は「わざわざ持ってきてもらうのは申し訳ないから」、「1回食べさせてもらったから」など）。今回の営業に関して感想を聞き取りした際に、この5件からは「施設で提供している食事を居宅に持参した事

業所はなかったもので、面白い取り組み、良い機会だった」との返答が得られ、この内2件の居宅からは、昼食中に新規利用者の相談を頂いた。

質問用紙の返却率は100%であり、紹介したいとの回答も100%であったが、自由記載の項目である「当施設を利用者に紹介したいか否かの理由と今後取り入れて欲しい事」についての記載率は25%であった。紹介したい理由としては、「すでに利用している利用者からの評判」、「相談員の対応の良さ」、「リハビリが充実している」、「スタッフが親身になってくれる」などの記載があった。また、今後取り入れて欲しい事としては、「午後から行っている趣味活動（曜日毎にカラオケ、陶芸、手芸、籐工芸等）の種類がさらに広がれば良いと思う」、「短時間でリハビリのみの利用ができれば、紹介の範囲が広がる」などの記載があった。回答内容から、居宅が当施設に利用者を紹介する要素は、現在当施設の利用者がリハビリ等のサービスに対して満足しているかどうか、職員のCMに対する対応が好印象かどうかの点が挙げられる。

【結論】

今回営業を行った居宅からの平成27年4月～平成28年2月末までの新規相談件数は19件だったが、営業を開始した平成28年4月～平成29年2月末までの新規相談件数は53件と約2.5倍となり、「セージュ弁当」の取り組みが増加の要因のとなっている。当施設の食事を配食し、一緒にご飯を食べ、ざっくばらんに話を出来たことで、CMも「まずセージュ新ことにへ相談をしてみよう」と思ってもらえることが出来た。

課題は、食中毒予防のために夏場の実施ができないこと、食事場面に同席する所まで持っていく事ができない事業所がある事、そもそも配食・配膳の営業ができない事業所もある事が挙げられる。また1事業所あたりにかかる時間も非常に多く、他の営業方法と組み合わせつつ、多職種が協力して営業を行っていく必要がある事が分かった。