

# 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—



北海道札幌市

医療法人耕仁会 介護老人保健施設 セージュ新ことに

○金村 萌子 大浦 明 清水 満 佐々木 千草  
平戸 貴弘 安東 圭子 根本 忠典 加納 英雄

## 介護老人保健施設セーシュ新ことへの施設概要

所在地	北海道札幌市北区新琴似町787番地2
運営	医療法人 耕仁会
開設	平成9年10月20日
定員	通所リハビリテーション:95名 入所:100名

## 新規相談件数増加のために

利用者数減少の課題に直面し、新規利用者数増加のために何ができるのだろうか……

**まずは、新規相談件数の増加が必要！！**

様々な事業所の中から選ばれるためには当施設の存在を印象付ける機会が必要



## 何を紹介していくのか??

様々ある施設サービスの中で過半数の利用者に提供し、利用者からも好評のものを紹介していきたい。

## 食事

に着目



## 食事に着目した理由

サービス内容を周知するにあたり、基本的にどの利用者にも提供するサービスの一つとして食事に着目。

- 食事は身体機能維持のために必要不可欠なものであり、居宅介護支援事業所に食事の情報を提供する事は有益な情報なのではないか。

## 食事紹介の方法と期待される効果

支援相談員が居宅介護支援事業所に当施設の食事を宅配し、試食してもらう。(以下、「セージュ弁当」)

- 当施設の存在を印象づける機会となるのではないか
- 関係性の構築

期待される効果

## 「セージュ弁当」の概要

- 期間:平成28年4月～平成29年2月末

※6月～11月にかけて食中毒防止の為、中止

- 対象:居宅介護支援事業所

※ある程度関係はできているが更に関係を深めてい

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

定を実施

## 「セージュ弁当」の具体的な取組みの流れ

1か月目	<p>昼食に添える程度の副食を宅配する。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 献立表、通所リハビリテーションの空き状況の用紙配布、 アンケート用紙を配布</li></ul>
2か月目	<p>昼食(ご飯・汁物・副食)と利用者が使用している食器を宅配し、配膳を行い、食事を一緒に食べる。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 当施設の広報活動、利用者の情報交換</li></ul>

副食の宅配から当施設の印象付けを行い、2か月続けて行く事によって段階的にCMと交流を深めていく事を目的としている。



# アンケート用紙

町民生活支援センター アマノジョーモ

皆様より当施設訪問時のアンケートをご利用いただき誠にありがとうございます。  
このたび、当施設のサービス内容をアマノジョーモの皆様により詳しく知りたく、利用実績  
に提供しているデータを配らせていただいております。

また、貴事に関するアンケート調査を実施し、今まで以上に皆様へのサービス  
を向上していきたいと考えております。  
お忙しいところ大変恐縮ですが、以下の質問内容にご回答いただければ幸いです。

1. お食事の味付け

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
5	4	3	2	1

2. お食事は全体的に満足していたりしましたか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
5	4	3	2	1

3. 当施設を紹介したいと思いませんか

はい ・ いいえ

4. 理由をお聞かせ下さい

5. 今後取り入れてほしい事があれば記入してください

6. その他、ご意見・ご要望がございましたら記入してください

ご記入ありがとうございます。今後ともよろしくお問い合わせします。

介護老人保健施設「サーズ」兼ことに  
支援相談員 大野直幸様・金村麻子

## 結果①(営業件数)

期間中、9件に営業可能か否かの確認を実施

### ● 1カ月目の営業結果: 9件のうち8件実施

※断られた理由

「施設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」

### ● 2カ月目の営業結果: 8件のうち5件実施

※断られた理由

「わざわざ持ってきてもらうのは申し訳ない」

「1回食べさせてもらったから」 など...

## 結果②(「セージュ弁当」の感想聞き取り)

2回目の営業を行ったそれぞれの居宅介護支援事業所から「セージュ弁当」の感想の聞き取りを実施

- 施設で提供している食事を居宅介護支援事業所に持参してくる所はなかったので、面白い取り組みだった。
- 施設で提供している食事を食べる機会是中々ないので良い機会だった。

## 結果③(アンケート用紙)

8件にアンケート用紙を配布し、全ての居宅介護支援事業所からアンケート用紙の返却があった。

### ● 紹介したいとの回答は100%

- ・すでに利用している利用者からの評判
- ・施設のスタッフが親身になってくれる など...

### ● 今後取り入れて欲しい事

- ・午後から行っている趣味活動の種類が広がれば良い
- ・短時間の利用ができれば紹介の範囲が広がる など...

## 結果④(営業実施居宅の新規相談件数比較)

平成27年4月～平成28年2月末

平成28年4月～平成29年2月末

19件



53件

※新規相談件数は前年度に比べ、**約2.5倍に増加**

※訪問した際に2件の居宅から新規相談があった

## 課題

- 食中毒予防のために夏場実施できない。
- 食事を一緒に食べる段階まで持っていく事ができない事業所がある。
- そもそも副食の宅配ができない事業所がある。
- 1事業所あたりにかかる時間が非常に多く、多くの居宅と効率的に関係を深める事はできない。

## まとめ

- 営業を実施した居宅介護支援事業所の新規相談件数が前年と比較し、増加していることから「セージュ弁当」の取り組みが要因の一つとして考えられる。

当施設の食事を配食し、一緒にご飯を食べ、ざっくばらんに話ができた事で、「まずセージュに相談してみよう」と思ってもらいきっかけになったのではないかと

- 営業期間が限られ、非効率的であるため、他の営業方法と組み合わせる事が必要であり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。