

選ばれる施設を目指して

～顧客・市場・競合環境の情報収集から企画した取り組み～

介護老人保健施設 オキドキ

介護福祉士 清水 恵美

共同研究者 小倉勝弘、吉井健二

南田由紀、山崎敦史

<はじめに>

「選んでもらえる施設になるよう」多面的に稼働向上に向け取り組んできた。

平均稼働率は52.77%と低迷（平成25年4月～9月まで）

・ マネジメント強化プログラムの「実効力ある経営」の導入して今までの取り組みを自己評価（アセスメント）

①ニーズの理解とサービス企画”であったご意見もとにサービスを見直し

②ご満足頂くサービス提供＝稼働向上のための戦略”まで、展開できていないという課題

顧客・市場・競合環境の情報を全て加味した上で、選ばれる施設になるための戦略を策定

多面的に行動していくため行動計画を策定し、DC戦略会議にて検討を繰り返しながら取り組んできた

<手段・収集・調査結果>

『日々の生の声』

- ・ 行事に対する喜びのお声が多い
担当CMより紹介理由として食事が美味しい
「カラオケ器具が充実している（曲数が多い）」等

『満足度アンケート』

- ・ 車で公園に行ったり、季節の草花やあきる野市の名所を見物したり、自然の美しさを感じたり、空気を吸いたい
- ・ バス1日帰りツアーなどがあれば良い
- ・ 四季折々の風景を見られる様な行楽を企画して欲しい

『近隣の調査分析結果』

- ・ ST不在の施設が多い
- ・ サービス調査...DCであっても外出企画や誕生日などに“その方特別”という企画で好評を得ている施設がある

<分析内容>

- ① 食事が美味しい・カラオケが充実していると好評を得ているにも関わらず、オキドキの「売り」としての活用が出来ていなかった
- ② 企画は職員目線で、ご利用者・ご家族の「〇〇して欲しい」が反映しきれていなかった
- ③ 職員一人ひとりが、行事の開催を稼動向上に繋げる意識が低かった。

<選ばれる施設になるための取り組み>

抽出された課題を、①食事②外出③カラオケ④S Tの企画チームに分け企画を立案、各関係部署に協力を仰ぎながらチーム毎に準備を行った。

実施期間：H25年10月～H26年3月

立案企画：10月：足湯満喫ツアー	→	外出企画
11月：作品展	→	従来 of 行事
12月：クリスマス会	→	従来 of 行事 + 食事企画
1月：ビンゴ大会	→	従来 of 行事
2月：紅白歌合戦	→	カラオケ企画
3月：参加型おやつ	→	食事企画

10月：足湯満喫ツアー
外出企画



2月：紅白歌合戦
カラオケ企画



12月：クリスマス会
3月：参加型おやつ
食事企画



ご当地グルメ
山形県：芋煮



クリスマス会
クリスマスケーキ

＜選ばれる施設になるための取り組み：外部への働きかけ・アピール＞

各居宅事業所に訪問：毎月企画実施の旨をインフォメーションすると共に、企画の案内・月間予定表・ST訓練の募集・通所空き情報・DC通信の案内を持参十日々の通所での様子に加え、行事に参加された時のご様子などをフィードバックした

オキドキ 通所空き情報

皆様には、日頃ご利用者様をご紹介いただきありがとうございます。通所本日は、当施設の空き状況をご告知させていただきます。通所利用の予約がございましたら、変更ご対応させていただきますようお願いいたします。

曜日	月	火	水
6時間利用 (09時～13時) (休憩2時間)	△	○	○
入浴 (休憩2～1時間)	△	○	○
3時間利用 (11時～14時)			

月曜日 木曜日の通所リハビリに 言語聴覚療法が受けられます

言語障害 (失語症・構音障害) 嚥下障害 (食べることの障害)

第1歩、失語症とは、大脳の言語野の障害によって起こる言葉の障害であり、ことばの理解・発音・読解・書くことなどすべてに障害が伴って生じます。

嚥下障害とは、むせやすい・食べこぼしが多くなったなどの症状がみられます。うまく飲み込むことができます。むせで食べられない障害です。嚥下の回復策として認められた

平成26年5月 通所予定表

日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

※ 4日、5日、6日、11日、12日、17日、18日、25日、26日、31日：通常利用
 ※ 7日：休養測定
 ※ 8日、15日、22日、29日：カラオケ
 ※ 14日：レク演習
 ※ 20日、27日：カラオケ
 ※ 21日：参加おやつ作り (クラブ)
 ※ 23日：大団圓会
 ※ 24日、30日：ソースかつ丼 (恒例行事)

T 100-0142 東京都あきる野市伊奈477-1
 介護老人保健施設オキドキ 電話 042-596-0111

<まとめ・結果>

様々な選ばれる施設になるための取り組みを行った結果

平均稼働率

52.77
%

73.03
%

20.26%アップ

