



ケアマネジャーとの接触 確認事項



皆様ほぼ毎日、ケアマネジャーさんとコンタクトがありますよね。日常業務の一環である連絡・対応ではありますが、全く問題は無いでしょうか？
今回は、基礎の基礎を一度だけでも振り返ってみてもらえたらと思います。

電話対応は、社会人としての基本中の基本です。電話対応、電話の受け方ひとつで施設の印象が左右されます。

電話を受ける場合の注意点とポイントをはじめ、受け方の手順や対応を紹介します。最初のうちは、なかなか覚えられなかったり、緊張してうまく出来ないかもしれません。しかし、日常生活のなかで意識して行うことで、次第に無意識にできるようになっていきます。

挨拶や来客時など、直接顔を合わせていれば、相手の表情や態度から察することが可能です。実は、クレームで最も多いのが、顔が見えない「電話での対応」なのです。心構えや対応のポイントについては、接客や挨拶と大きな違いはありませんが、「電話」という機械を通じて「声と言葉」が、相手に届くことを意識する必要があります。



- ①電話が鳴ったらすぐに出る
- ②第一声は明るく
- ③重要な情報はメモと復唱
- ④相手を長く待たせない
- ⑤ながら電話は絶対にNG
- ⑥メモを取る
- ⑦電話の最後は丁寧に終える

①電話が鳴ったらすぐに出る

人により感じ方は異なりますが、3コール以上鳴ると「待たされている」という気持ちになるそうです。電話に出たとき「大変お待たせ致しました」と一声かけましょう。

②第一声は明るく

あなたの声で会社の第一印象が決まります。
電話に出た声が暗くてボソボソしていると聞き取りづらく、印象も悪くなります。通常のトーンよりも少し高めの声を出すと良いでしょう。

③重要な情報はメモと復唱

(1)まずメモをとる

先方の社名、氏名は必ずメモをとります。

(2)確認のため復唱する

取り次ぐ場合でも、担当者が不在の場合でも、先方の社名、氏名を必ず復唱します。



(3) うやむやにしない

相手の声が聞き取りにくい場合には、聞き直す必要がありますこんな言葉を使うと良いでしょう。「恐れ入りますが、少しお電話が遠いようなので、もう一度お願いいたします」

④ 相手を長く待たせない

(1) 長く保留にしない

電話を取次ぐときも、担当者が電話を取るまでは電話から目を離さないようにします。もしなかなか電話に出られない場合には、「折り返し電話をさせる」「ほかの対応できる人に代わる」など機転をきかせましょう。

(2) たらい回しにしない

電話対応者がお待たせしたり、たらい回しにする事によってそれがクレームにつながるケースもあります。



⑤ながら電話は絶対にNG

態度は声に出てしまいます。たとえ手の離せない仕事であっても、いったん手を止めて電話に集中しましょう。パソコンの画面や他の書類を見ながらの電話は、聞き逃しの原因にもなります。電話は声だけが勝負です。

⑥メモを取る

メモを取りながら用件を聞きます、ノートの隅などに取ると紛失の危険があります注意しましょう。

⑦電話の最後は丁寧に終える

基本的には掛けた方から、お客様の場合はお客様が切ったら静かに切りましょう。受話器を置く音は、かなり耳障りなものです。

問合せ時の対応

施設への問い合わせは、具体的な利用者様を持っている場合が多いです。ここをしっかりとしないと利用獲得につながりません。

管理者がいる場合は、まず問題ないでしょう。(状況把握しており、即答できることが前提です)相談員が対応できる場合は、同じく施設の状況を知っておく必要があります。

管理者、相談員が不在の場合は如何ですか？

本日休み、明日出社されます・・・本日帰宅されました、外出中で戻りが遅くなります等々

上記の対応だけで終わっていませんか、ケアマネジャーからの利用者紹介の電話があればすぐに対応しないと次の施設に電話されてしまいます。

ではどうすればいいのでしょうか？

施設でルールを決めておくべきです。管理者不在の場合は相談員が対応、管理者・相談員不在の場合は、10分以内に折り返しの電話をさせます。体験等のご利用なら引き受けてしまう。要は次の施設に電話をさせないことが重要です。

**電話対応マニュアルを作成し
全スタッフに徹底させましょう。**





見学

今まで施設が稼働している中、様々なお客様が見学にお越し頂いていると思います。

主な来客者は、

- ・ケアマネジャー様
- ・利用者様
- ・利用者家族
- ・利用者代理人

であり訪問目的は利用案件のみならず
様々な目的で来訪されてます。





**施設内で準備できる資料は限られています。
既にされているかと存じますが事前準備はしっかり行いましょう！**

- **名刺**
- **施設パンフレット**
- **樹楽通信**
- **料金表**
- **利用御見積書(必要であれば)**
- **ヒアリングシート等**
(予定利用者・検討利用者の聞取り)
- **施設広告物 etc**



施設案内

チェックポイント

①清潔感保つこと

→施設内は常に綺麗にしておきましょう。

②手すり

→物を引掛けていないか、立掛けていないか。
綺麗に拭かれているか確認しましょう。

③トイレ

→排泄の対応方法をイメージしましょう。
車椅子の方、麻痺の方など対応は様々ですので
手すりを掴む順番や移乗方法を説明すること。



④入浴

→着脱から移乗・介助方法を説明できるようにしましょう。

※特にケアマネさんから「個浴なので重度の方は難しいね」と仰りますが、一つ工夫をすれば対応できることもあります。
対応方法の説明もお願い致します。

⑤機能訓練室

→説明不要ですが、利用者様が1日を過ごすスペースになります。
また、お泊り時のベッドの位置を説明してください。

⑥庭

→庭のある施設はごみや枯れ葉が散っていないか確認してください。



施設の特徴を伝える！

アピールポイント

- アットホームな空間を提供していること
- 定員10名までの小規模デイサービスで手厚い介護ができる
利用者様に合わせてサービスを提供することができる
- お泊りができる
- 急なご利用も可能であること
- 延長可能(当日の申込みも可能)
- 長期連泊利用も可能(申込書不要)
- 短時間利用も可能
- 行事の年次計画

利用者様・家族様の意向に合わせて利用方法を決定していただく
ことができる。



**来客者への施設案内やサービス内容・料金説明等は一括して
管理者若しくは生活相談員がされていると思いますが、
接点があるのは説明者だけではありません。
他職員も来客者と接する機会はあるかと存じます。**

**当然のことではありますが次頁に
全職員に共通する来客者の対応について触れたいと思います。**



- 来客時には、進んで挨拶をする。
 - ※家族様やケアマネはもちろん、経営法人の方等にも。
- 来客時には、お茶をお出しする。
- 来客時には、スリッパをお出しする。
- 施設内にゴミが落ちていたら拾う。
 - ※常に清潔にする事を心がけている。
- 整理整頓出来ている。
 - ※雑然とした雰囲気を出さないように意識する。
- 来客者の上着をかける。
- 靴を並べる。
- 椅子に座られた際、資料をお渡しする。





・利用者様が見学されておりケアマネジャー様(家族様)も同行された際
→利用者様は介護職員が対応し、ケアマネジャー様(家族様)は管理者・生活相談員が対応する。利用者様に対する言葉遣いや対応には留意すること。

※ケアマネジャー様は、ご利用されている利用者様に対してスタッフの言葉遣いや利用者様に応じた介助方法、コミュニケーション等も見ておられます。勿論、自身が担当している利用者様の様子を見られてますが、施設スタッフの質をも見ておられるのです。

来客者がいるから気をつけるのでは決してありません。サービスの質を上げる為にも普段から上記のような事項には十分配慮し心掛けていくようにしましょう。横の繋がりが強い介護業界は、良い噂も悪い噂もすぐに広がります。

全職員が迅速且つ丁寧に対応をしなければいけません。



自分自身が利用者様の家族という意識で施設を見て、来客者と会話をしてみてください。

今、貴方が働いている施設にご両親を安心してご利用頂くことが出来ますか？

前頁の事項について、必ずしも説明者が行う必要はありません。全職員が、質の高い接客対応を行えることにより良い印象を与え対外的にもアピールをすることができます。

即ち、来客者への対応も一つの営業であり利用者獲得には直接繋がらずとも質の高いサービスを行っている「樹楽」の良さを口コミで知って頂くことによって将来的に利用獲得に繋げることが可能になります。



通所介護計画書について

利用者に対して適切なサービスを行うべく計画を策定しサービスを実施します。

☆自分達に求められているニーズの把握(客観的な情報収集)

・本人からの ・家族の

アセスメント、契約前でのヒアリング、担当者会議、送迎時

・ケアマネジャーからのニーズ

居宅サービス計画書、問い合わせ時以降でのヒアリング、担当者会議

Ex) ①入浴 ②運動 ③交流 ④宿泊、延長⑤他事業所との連携

⑥家族の代弁、、、etc



直接の言葉だけでは無く..

- 本人の居住環境、生活リズム
- 家族の環境 等

等、複合的に情報を収集する必要があります。

◆利用者本人へのサービスを充足するためには、その周辺の情報も必要となる

また、計画策定段階で特に注意しなければならないのが
自分達のサービス実行想定と、入手したニーズを調整する際に

◆本人、家族、ケアマネからのニーズをスタッフ全員が共有することを前提と考えて下さい。



通所介護計画書の評価

自分達が行ったサービスが実際に利用者に対して効果的であったのかなかったのか。を振り返ります。＝一定期間内での「**ゴール**」

☆元々の計画が当時のニーズに則していないと実行していた内容との差異が大きければ形だけのものになってしまいます！

どれだけ精密に利用者の変化を把握しているか。
ニーズを満たそうとしている努力とその精度。
何よりも、効果自体が最大のアピールとなります。（報告書との兼用）



事業所として、利用者へのサービスのPDCAを適切に行っていることでの信頼感。

モニタリング(報告書)

通所介護計画の目標の達成を自己(事業者)評価する場合において、その計画の実施状況をしっかりと把握するために計画評価よりも短いスパン、ミクロな視点でアウトプットしていくものをモニタリングと受け取る事が出来ます。





モニタリングを作るには・・

**日々のケア記録と「何故書くのか」の意識浸透が重要
→「きづき」に繋がる。**

・ニーズへの敏感化、レクへの意識、写真、ハウレンソウ(共有への意識)

連絡帳や送迎時、電話での話し、サービス担当者会議、まだまだ掘り下げるべきところは沢山あります。

顧客満足度向上が口コミに繋がるのであれば、ニーズを把握する精度を高め、ケースによって提案する。→安心感の発生。
CMへ直接、間接（家族・本人）問わず。一番の近道になるのではないのでしょうか。



日々のケアマネとの関わり方報告書編まとめ

○事業者としてのサービス向上

→ ・ 本質的な満足度向上

○ケアマネへのアピール

→ 情報源としての価値 ・ 「通所介護事業者」としての信頼

○本人、家族へ

→ 形に残る物として ・ 職員の事業者としての意識

**制度上、必要なものでもありますので折角ですから
アピール材料にも利用しましょう！！**