

**1 居宅介護支援事業所や地域包括支援センター等に訪問される際、営業販促物としてどのような資料を持参され、またどのようなお話しをされているのかご教示願います。**

○ 樹楽通信、裏表の施設概要（事業所独自の写真入りのチラシ）

※チラシはエクセル、ワードで作成が過半数、印刷業者依頼でA4両刷が次点、A4片面刷りが続く

- ・過去の分をファイルし、カタログの様な形にする。
- ・バイタルチェック表のサンプル
- ・料金表は持っていない（名刺だけ）
- ・レクメニュー表
- ・イベントカレンダー
- ・スタッフ紹介
- ・モニタリングのサンプル
- ・空き情報

○ デイ関連

レクリエーション、マッサージ、独自トレーニング&体操、認知症対応、個浴、手作り料理  
送迎の時間の柔軟性、延長、施設からの距離、年中無休

お泊り関連

急な宿泊対応（利用までのスピード）、単発&長期OK、価格、利用事例、レスパイトケア

- ・衛生対策
- ・病院、医院との提携
- ・医療対応（N's配置店舗限定）
- ・複数店舗目との距離、連携部分

**2. お電話で利用案件に関するお問合せがあり担当者が不在の場合の対応方法をご教示願います。**

○ 担当者から直ぐに折り返す旨

- ・休日でも相談員が携帯から対応、電話にでられない休日は事前申告
- ・「います。」以外の返答はしない。
- ・時間制限を設け、電話出来なければ、次点に設定している担当者に連絡させる。（3セクト迄設定）

**3. 利用者様の利用回数を増やす取組み方法がありましたらご教示願います。**

○ ご本人から家族、ケアマネへの言葉→利用者本人の満足度

- ・他施設併用されている事業所の情報（規模・サービス内容）の把握
- ・送迎時のコミュニケーション

○ ご家族へのアピール

- ・家族負担の軽減（非常にやんわりと、数回に分けて）
- ・送迎時、連絡帳、写真での事業所での利用の様子

○ ケアマネへのアピール

- ・担当者会議等ディスカッションの場を提起、ADL低下家族負担から介護サービスの不足を訴える
- ・ダイレクトに伝える。

ご回答頂きました皆様、有難うございます。