

利用者獲得

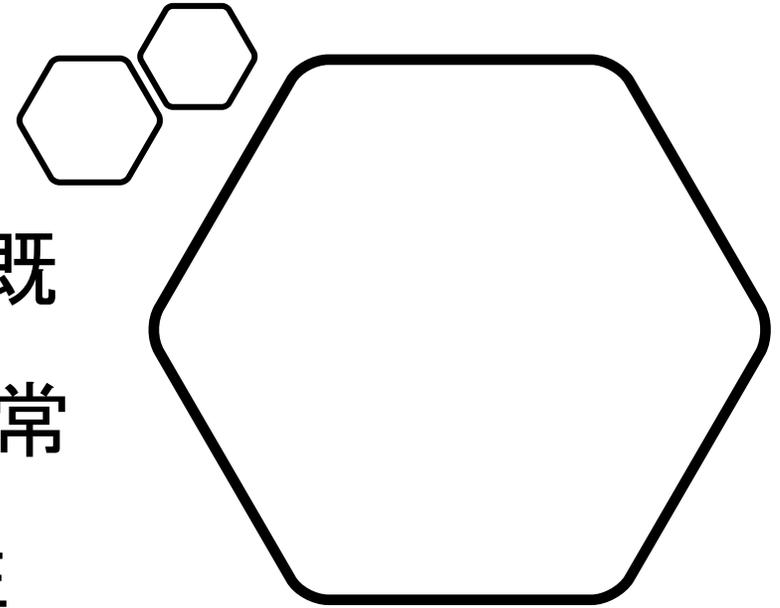


～利用者**の理解**

～



本人主体の視点(本人中心) 社会通念や既存の制度から障がいをつめるのではなく、常に本人に寄り添って「想い」をつえ、主体性を引き出す。



なぜ、本人主体の視点なのか？

「利用者の人生」であり、支援者はあくまで「支援をする人」「課題の解決」ではなく、本人ができること、したいこと、好きなことに焦点を当てた支援 ⇒ 本人が主体的に課題を克服

- ・小さな成功の積み重ね
- ・失敗を経験することでの学び

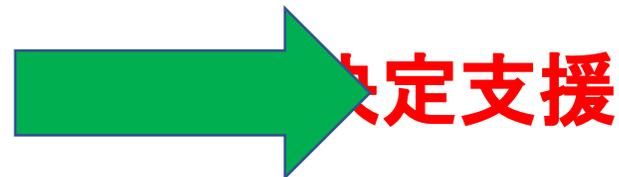


支援で何を積み重ねたのか

自己決定の積み重ね

「本人ができるとかんじること」を複数の選択肢から決定
⇒ 本人が主体的に決定を行う事を支援する

- ・よかったこと、しんどかったこと、振り返りながら目標の確認



生活者の視点

- ・「生活の主体者」として捉える視点

その人だけでなく、暮らしている「環境」にも着目して考える。

環境にも介入していく視点

⇒ どこに本人の**生活のしづらさ**があるのだろうか……

- ・家族支援の視点も必要

本人理解・自己決定とかかわりについて

- ・本人理解が深まっていくには・・

 **かかわりが必要！**

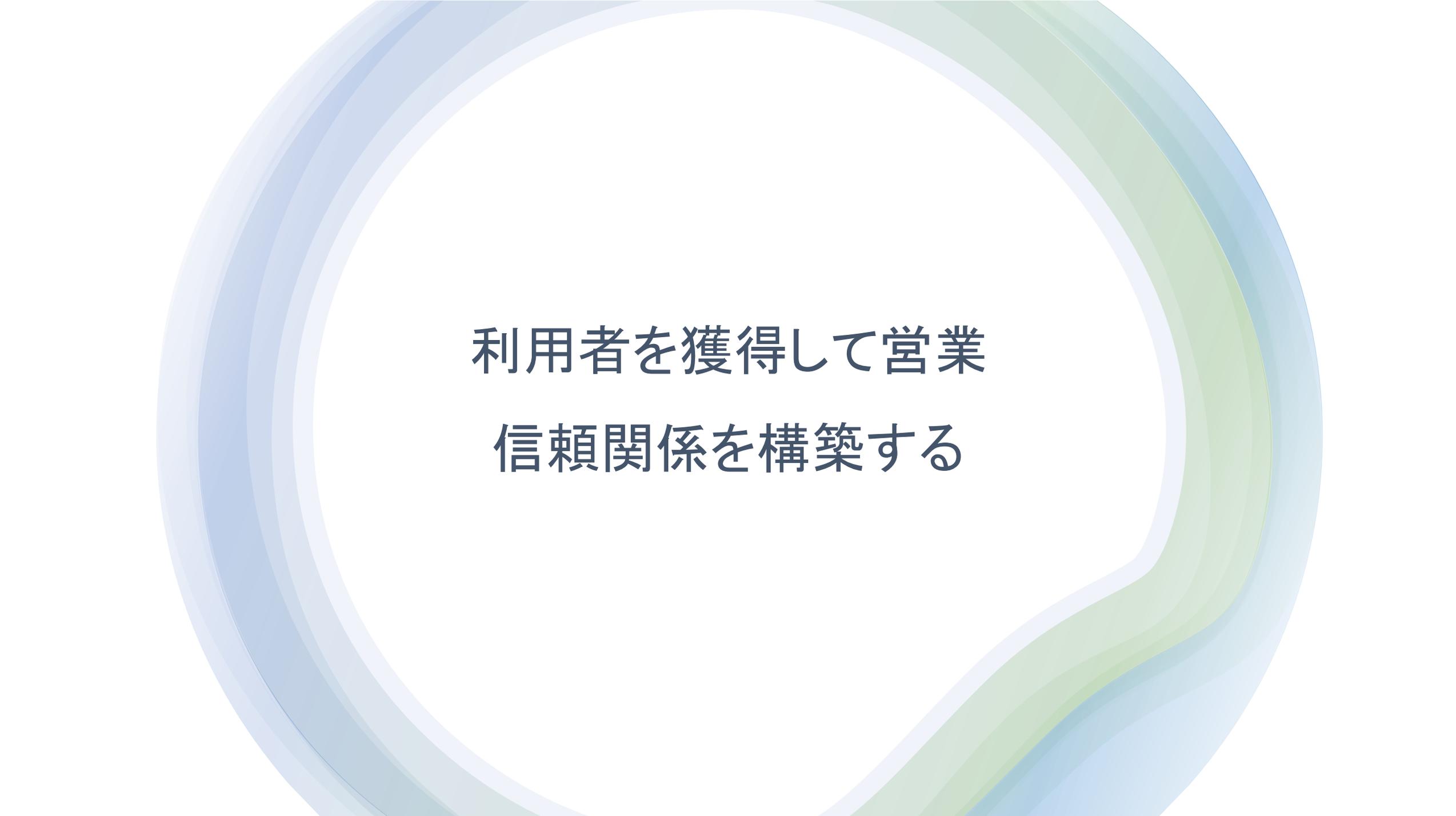
本人、家族、支援者が言っている事、感じている事、事実と想定されている事を分けて考える視点ライフステージから考える視点

- ・本人(利用者)に「寄り添い」ながら一緒に考えていく

⇒ **自己決定、自己実現へ**

利用者獲得

営業とは



利用者を獲得して営業
信頼関係を構築する

GH運営の中で営業活動が最も重要！！

なぜなら

**あなたのGHが
いつどこに開業するかをまだ誰も知らないから**

(営業と言っているが実際は告知活動)

開業前の1ヶ月間が勝負

	5月	6月	7月	8月	9月
申請			 新規申請 申請期間 (2~3回)		1日 開業
研修		 事前審議		指定前研修	
物件	 物件獲得		賃貸契約書		
従業員 獲得			雇用契約書		
その他	 法人設立 定款変更			 利用者獲得	

念の為、指定申請の書類が行政に受理された後に、役所担当には開業前ですが関係機関への挨拶周りを行っても良いかどうかと確認を取っておく

※指定が下りるまでは開業確定ではないため

開業前日までに見学希望の問い合わせ

20件

開業初日からの体験利用予約

2件

開業月には確実に入居契約

2名

開業月には確実に入居契約

2名

心得

- 問い合わせがあったからといって安心しない。
 - 問い合わせはあって当たり前。
相談支援専門員はまず詳しい条件等を聞きたい
- 体験利用が決まったからといって安心しない。
 - 体験利用から即本入居となるとは限らない。
入居契約までにクリアすべき、整理すべき条件が多々ある
- 体験利用は複数回
 - 利用者さんにとっては今後ずっと住む場所になる。
重大な決断

見学問い合わせが「10件」あって
やっと「1名」本入居契約に至る

利用者獲得方法



**利用者さんは県内全域から
いらっしゃる**

※場合によっては県外からも

手順

1. 営業先をリストアップ
2. 訪問先を絞る
3. 効率的な訪問ルート作成
4. 訪問しないところはFAXDMM作戦

訪問先一覧

- 特定相談支援事業所(計画相談)
- 市役所
(障害福祉課、生活福祉課(生活保護窓口))
- 精神保健福祉センターや精神系病院
(病床のあるところ。個人クリニックはなし)
- 養護施設や特別支援学校

同一県内で、500～1000件以上になる

訪問するところとFAXDMするところを 仕分ける

訪問先：事業所のある市と
隣接する市町村
100~200件

FAXDM：県内のそれ以外全て

訪問での挨拶回り

一日最低**20件**
挨拶回りは**3周**する
(※一周で一週間めど)

・一番の目的は「覚えてもらうこと」
あなたは初対面の飛び込み営業から何か買いますか？

訪問時の営業ツール

- 一周目：GHのパンフレット
管理者名刺
- 二周目：内覧会チラシ
- 三周目：GH通信

訪問時の営業ツール

会話の切り口として利用する
営業ツールがなかったとしても

「次回持参します」等と次回訪問の
約束をするなど工夫する

一周目 パンフレット

はじめに

OTR株式会社は

- ご利用者様に安心して地域生活を送っていただくこと
- ご家族様や福祉関係者の皆様のご負担を軽減し、
自分らしい生活を送っていただくこと
- 地域福祉に貢献すること

を目的として、障がい者グループホーム(共同生活援助)を運営しております。
安心・安全な日常の場を提供するために、夜間支援(泊まり)や休日支援の体制を
365日毎日整え、利用者様が快適に生活できるよう手助けをしております。



ごあいさつ

私の父は、25年間障がい者支援
の施設で働き、66歳の今もなお、
知的障がい専門の成年後見人と
して現役で活動しています。

私の母は、福祉用具の製造販売を
する会社の代表を務めています。

そうした環境で育ちましたので、
小さい頃からずっと「社会福祉事
業に携わり、困っている人を助け
る」という夢を、そして信念を持って生きて参りました。

ですから、こうしてグループホーム事業を通じて社会福祉事業に
携わることができること、本当に嬉しく思っていますし、両親
の背中を見てきている分、常々大きな責任を感じております。

利用者様のため、ご家族様のため、そして地域福祉のため、
少しでもお役に立てますよう微力ながら尽力して参りますので、
どうぞあたたかいご支援をお願い申し上げます。



代表取締役 今野 洋

会社紹介

個性豊かで彩り鮮やかな
人と人をつなぐ架け橋となろう

そして、共にその先へ歩んでゆこう
Over The Rainbow
(オーバーザレインボー)

このような想いから頭文字を取り、
OTR株式会社と名付けました。

常にご利用者様とご家族様の立場に立ち、
安心できる最良の支援をご提供します。
そして、グループホームの運営を通じて地域
社会に貢献します。



サービス内容

利用者様1人1人に合った個別の援助を行います。
相談・入浴・排せつ・食事の介助や健康管理・金銭管理の支
援、ご家族・就労施設との連絡調整。
その他日常生活に必要な支援を行い、孤立の防止、生活
への不安の軽減に努め、利用者様が安心して地域生活を
送る日常の場を提供します。

入居の対象となる方

- 知的もしくは精神障がい者の方
- 住所が〇〇県にある方
- 障害福祉サービス受給者証をお持ちの方
※お持ちでない方に関しては、発行のサポートを実施しております。
- 年齢18歳以上の方
- 医療チーム及びご家族の連携・合意の得られる方

施設内設備

- 共用部にあるもの
洗濯機、掃除用具(掃除機、ぞうきん、ホウキ等)、文具類、工具類、裁縫道具、ドライヤー、体温計
- 生活常備品としてあるもの
ボックスティッシュ、トイレトペーパー、洗濯洗剤、洗濯用ハイター類、ハンドソープ
※共用部にあるものはスタッフ管理の元、貸出します。
- 各居室にあるもの
エアコン、収納(押入れ)



1日の生活の流れ

6:30	7:30	8:00	12:00	16:00	18:00	19:00	21:00
交流室解放	朝食	出発 (車いす・就労に行かれる方)	昼食 (ホームに残られる方)	(就労から帰宅) おやつ	夕食	順番に入浴	交流室利用終了

♥ 生活のルール ♥

- 洗濯時間
・6時30分～20時まで
・使用する際は職員に声をかけ
て下さい。
- 面会
・友人など面会は交流室でお願
いします。
- 喫煙について
・喫煙場所を守ってください。

安心・安全に生活していただくためのお約束

- フェイスシート・アセスメントシートの使用を徹底し、利用
者様1人1人に合った生活環境を提供します。
- ケア記録を毎日記入し、体調の変化や状態の変化を早期
発見できるよう努めます。
- 感染予防・緊急時対応・虐待防止等の各種マニュアルを作
成し、安全な日常の場を確保します。
- 夜勤職員を365日毎日配置し、利用者様が安心してお休
みできる環境を整えます。
- 毎月1度全スタッフを集めて職員研修を行います。
- 県・市町村が実施する研修には積極的にスタッフを派遣
し、支援の質の向上に努めます。
- ご家族様、日中活動先の事業者様や相談支援専門員様
等関係協力先と密に連携をとり、常に利用者様が安心し
て地域生活を送れるよう支援してまいります。
- 地域の行事に利用者様・スタッフ共々積極的に参加し、利
用者様が地域で自立した生活を送ることができる環境を作
り続けます。

提携医療機関

医療法人社団〇〇 〇〇病院
〇〇歯科医院

二週目 内覧会 の案内

障がい者グループホーム 〇〇ホーム内覧会のご案内

- ご利用の対象となる方
- ・知的もしくは精神障がい者の方
(18歳以上の方)
 - ・XXXXXXXXXX
 - ・日中活動先がある、又は通う予定の方
 - ・医療チームおよびご家族の連携・合意の得られる方
 - ・障害者総合支援法の福祉サービスの認定を受けられる方

〇〇ホームは利用者さんの「わが家」です。日常生活のサポートをしたり暮らしや活動のご相談に乗ったり利用者さんがいきいきと豊かな毎日を送るお手伝いをいたします。

夜間支援あり

日程		12-13時	13-14時	14-15時	15時-16時	16時-17時
3月11日	水					
3月12日	木					
3月13日	金					

〇〇市 〇〇ホームの管理者:〇〇 です。
この度、内覧会を開催いたしますので、上記のご都合の 良い時間帯に〇をご記入、ご返信頂ければ幸いです。 その他の日程もお問合せください。お電話やメールでも受け付けております。その他お問合せもお気軽にどうぞ。
今後とも、どうぞよろしく願いたします。

主な費用(月額)

居室(定員4名)			家賃	光熱水費	日用品費	食材料費	合計	体験入居料金 (1泊2日)
1階	居室1	和室	¥xxxxx	¥10,000	¥4,000	¥30,000	¥xxxxx	¥xxxxx
	居室2	洋室						
2階	居室3	洋室						
	居室4	洋室						

- ※ 光熱水費・日用品費は後日清算いたします。
- ※ 余った分があれば返金、足りない分は追加請求
- ※ 家賃については特別給付金(10,000円)家賃助成制度が受けられます。

〒xxx-xxxx
〇〇市〇〇2-4-6

電話:xxxx-xxxxxx(管理者:〇〇)
FAX:xxxx-xx-xxxxx
Eメール: xxxx@gmail.ocm

一回目 FAXDM 開業の 挨拶

各位

合同会社〇〇〇

TEL/fax. XXX-XXX-XXXX

障がい者グループホーム

新規開設のご挨拶

拝啓 ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

日頃は一方ならぬご厚情をいただき誠にありがとうございます。

さて、かねてより〇〇市に障害者グループホームを設立すべく準備を進めてまいりましたが、

おかげさまでもちましてこのたび **××月1日** より開業する運びとなりました。

利用者様のよりよい支援を目指しさらに力を尽くしていく所存でございますので、お力添えを賜りますよう、

なにとぞよろしくお願い申し上げます。

まずは略儀ながら書中をもってご挨拶申し上げます。

敬具、

記

名 称 〇〇〇〇ホーム（定員 〇名）

住 所 〇〇市〇〇xx-xx

※〇〇駅から車で xx 分 徒歩 xx 分

面談・見学・体験入居を承りますのでご希望日時を

お知らせ頂きますよう、よろしくお願い申し上げます。

参加者(施設名称): _____

見学希望日時: _____

FAX 返信先 ⇒ ×××-×××-××××

また、電話でのお問合せもお受けしております。

電話番号: ×××-×××-××××

二回目 内覧会 の案内

大好評につき
再開催！

障がい者グループホーム 〇〇ホーム内覧会のご案内

ご利用の対象となる方
 ・知的もしくは精神障がい者の方
 (18歳以上の男性の方)
 ・
 ・日中活動先がある方
 ・医療チームおよびご家族の
 連携・合意の得られる方
 ・障害者総合支援法の
 福祉サービスの認定を受けられる方

〇〇ホームは
 利用者さんの「わが家」です。
 日常生活のサポートをしたり
 暮らしや活動のご相談に乗ったり
 利用者さんがいきいきと豊かな毎を送る
 お手伝いをいたします。

夜間支援あり

日程		12-13時	13-14時	14-15時	15時-16時	16時-17時
4月1日	水					
4月2日	木					
4月3日	金					

〇〇市 〇〇ホームの管理者:〇〇 です。
 大好評のため、内覧会を再開催いたします。
 (1枠に1事業所様、先のお申込みを優先します。)
 上記のご都合の良い時間帯に〇をご記入、ご返信頂ください。
 お電話やメールでも受け付けております。
 その他、体験希望・お問合せもお気軽にどうぞ。

主な費用(月額)

居室(定員4名)			家賃	光熱水費	日用品費	食材料費	合計(月額)	体験入居日額
1階	居室1	和室	¥xxxx	¥10,000	¥5,000	¥30,000	¥xxxxxx	¥xxxx
	居室2	洋室						
2階	居室3	洋室						
	居室4	洋室						

※ 光熱水費・日用品費は後日清算いたします。
 ※ 余った分があれば返金、足りない分は追加請求
 ※ 家賃については特別給付金(10,000円)の家賃助成制度が受けられます。

〒xxx-xxxx

〇〇〇2-4-6

電話: xxxx-xx-xxxx(管理者:〇〇)

FAX: xxxx-xx-xxxx

Eメール: xxxx@gmail.com

計画相談支援事業所

複数名の相談支援専門員がいる。

それぞれ担当している利用者さんは別なので
お会いできた1人だけに挨拶するのではなく
所属している**全員**に会うようにする。
更にキーマンを見極めその人と関係性を深める。

市役所

- 「障害福祉課」は、障がい者さんが障害福祉サービスの相談に行く窓口
 - GHを探している方を相談支援事業所へ振る前に直接紹介をもらう
- 「生活福祉課(生活保護窓口)」は、生活保護の受給相談、申込をする窓口
 - 生活保護の受給相談に来ている障がい者さんはGH利用を前提としている方がいらっしゃるなので、相談支援事業所へ振る前に直接紹介してもらう

精神保健福祉センターや精神系の病院

入院している精神障がい者さんを
地域移行させることが現在の国の方針

「入院医療から地域生活中心へ」

※厚労省「精神保健医療福祉の改革ビジョン」より



有床の精神病院が訪問対象

精神病院側にもメリットあり

今年度中は地域移行を促進すると
診療報酬がアップ

厚生労働省より



調べたい語句を入力してください

検索

文字サイズの変更

標準

大

特大

◉ サイトマップ

◉ リンク

◉ このサイトに対するご意見

知ることからはじめよう

みんなのメンタルヘルス

総合サイト

こころの健康や病気、支援やサービスに関するウェブサイト

メンタルヘルスへの
とびら

こころの病気を知る

治療や生活への
サポート

国の政策と方向性

専門的な情報

ケースに学ぶ

ホーム > 国の政策と方向性 > 精神障害者の地域移行

国の政策と方向性

◉ 精神保健医療福祉の改革
ビジョン

◉ 精神障害者の地域移行

◉ 精神保健福祉法について

◉ 精神保健福祉士について

◉ こころの健康対策
～うつ病～

◉ こころの健康対策
～PTSD～

◉ こころの健康対策
～薬物依存症～

◉ 自殺対策について

◉ 医療計画

精神障害者の方の地域生活への移行支援に関する取り組み
～入院医療中心から地域生活中心へ～

◉ 精神障害者の地域移行

↓ [続きを読む](#)

◉ 障害者総合支援法（旧障害者自立支援法）の施行

↓ [続きを読む](#)

◉ 精神障害者地域移行・地域定着支援事業の実施

↓ [続きを読む](#)

◉ 診療報酬の改定

↓ [折りたたむ](#)

入院する精神障害者の方々の地域移行を進めるに当たっては、地域での福祉サービスの拡充等の支援に加

有床の精神系病院では

「地域医療連携室（医療相談室）」の
「ソーシャルワーカー（PSW）」を訪ねる
精神保健福祉士

養護施設や特別支援学校

養護施設等は親の居ない方など、18歳で卒業後に居場所がない方が自立を目指すため必ずGHなどの生活の場を探す

施設の担当の職員(先生)などに訪問する

その他

自治体や社協が実施する研修や
自立支援協議会は、
業界関係者が集まる機会なので
積極的に参加する

その他、ご家族様からの紹介

**障がい者さんの親御様の
ネットワークは強固**

その他大勢にならないようにする

他社の管理者告知活動を行っている

虐待や放置案件も多いので
まず興味を持たれない

相談員やソーシャルワーカーは
あなたのことを覚えていないと思った方が良い

→必然的にトーク等に工夫が必要になる

その他訪問時に聞かれること

- **なぜこの場所で開業したのですか？**
→ **明確な開業場所(地域)の理由が必要**
- 運営の法人はどんな企業ですか？
- なぜこの事業を始めようと思ったのですか？
- 管理者の福祉業界での経験は？
- サービス管理責任者はどんな方ですか？

問題点

予定通りの訪問が出来ていない。

営業が苦手である。

地図の落とし込みが出来ない。

1件当たりの所要時間が長い。

予定通りの訪問は出来ているが...

トークに問題がある。



**利用者獲得が行えないと
せっかく頑張って営業を
行っていたとしても**

営業を行っていないのと同じになってしまう

**2ヶ月で一棟満室にする管理者と
半年以上経っても利用者が獲得できない
管理者の違いは何だと思えますか？**

営業トークを磨く

テストと改善

毎回、課題を持って訪問に望む。
一回の訪問毎に自分の中での良かった点、
悪かった点を振り返り、毎回フィードバックを
重ね、よりよいトークパターンを作り上げる

特に相手の反応の良かったキーワード等
次はこう言うトークを展開してみよう等

心得

①相談支援専門員は新規事業者には簡単に利用者さんを紹介してくれない。それは、相談支援専門員が担当する障がい者さんやその家族に対して、へたなGHを紹介して何かあったら「心配」と思うのが通常の心理。⇒業者扱い

②相談支援専門員には「心配」ではなく、如何に「安心」を与えられるかを考えアプローチすること。⇒ 管理者の専門性

①業者扱いされない為の注意点

②管理者の専門性アピールの仕方

業者扱いされない為に

最低限の理論武装(知識)は必要

- 障害福祉業界の全体像の理解
- 各種障害特性の理解

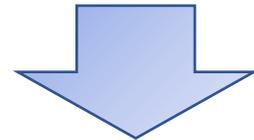
実際のエピソードを交えて話ができるとより良い

管理者の専門性アピール

新米管理者はなめられて当たり前。それに怯まない

- 何か資格があれば(ヘルパー2級など)、必ず伝える
- 前職での経験でトークに活かせることを洗い出す
- 事前にGHでの夜勤の実地研修などを実施するので、そこでの体験をしっかりと自分の糧にする。**現場経験が一番説得力が大きい**

相談支援専門員の担当する障がい者さんの中から紹介可能な状況が発生したとき、我々のGHの名前か訪問したあなた
の名前が真っ先に相談支援専門員の頭に浮かぶようになる
状態を作る



相談支援専門員の頭の中の
紹介先GHリストの優先順位を上げる

うちの強みは何か？

365日夜間支援

- ・深夜数回の巡回にて緊急時の対応可能な体制です
- ・夜間支援をしているGHは意外と少ないと聞きますが、初めの一人目の利用者さんから夜間支援をしっかりと行います

土日祝の日中支援

- ・支援が必要な方にはスタッフを配置します

区分の高い方を受け入れられます

- ・提携するGHで平均障害支援区分5以上のところがあり指導頂いています
- ・外部講師による研修体制が整っています
- ・現場のスタッフは必ず受講しスキルアップを行います

訪問看護ステーションとの連携

- ・朝、夕の検温など健康管理を行います
- ・緊急時のケアマニュアルの整備
- ・看護師の24時間オンコール体制

地域との交流を大切にする

- ・地域住民と利用者さんや職員の交流の機会を大切にします
- ・草刈りや家周りの掃除などを利用者さんと一緒に行うことで地域理解に努めます

あなたのホームの強みは何？

- しっかりと支援が行える根拠は？
- 他のホームとの違いは？
- 利用者の人生を預かる覚悟と意識は？

究極の営業方法

ただ一人の支援員若しくは1軒の精神科と仲良くなる。

信頼関係を 築くテクニック

- 傾聴

⇒相手が話している時は遮らず、最後まで聞く。

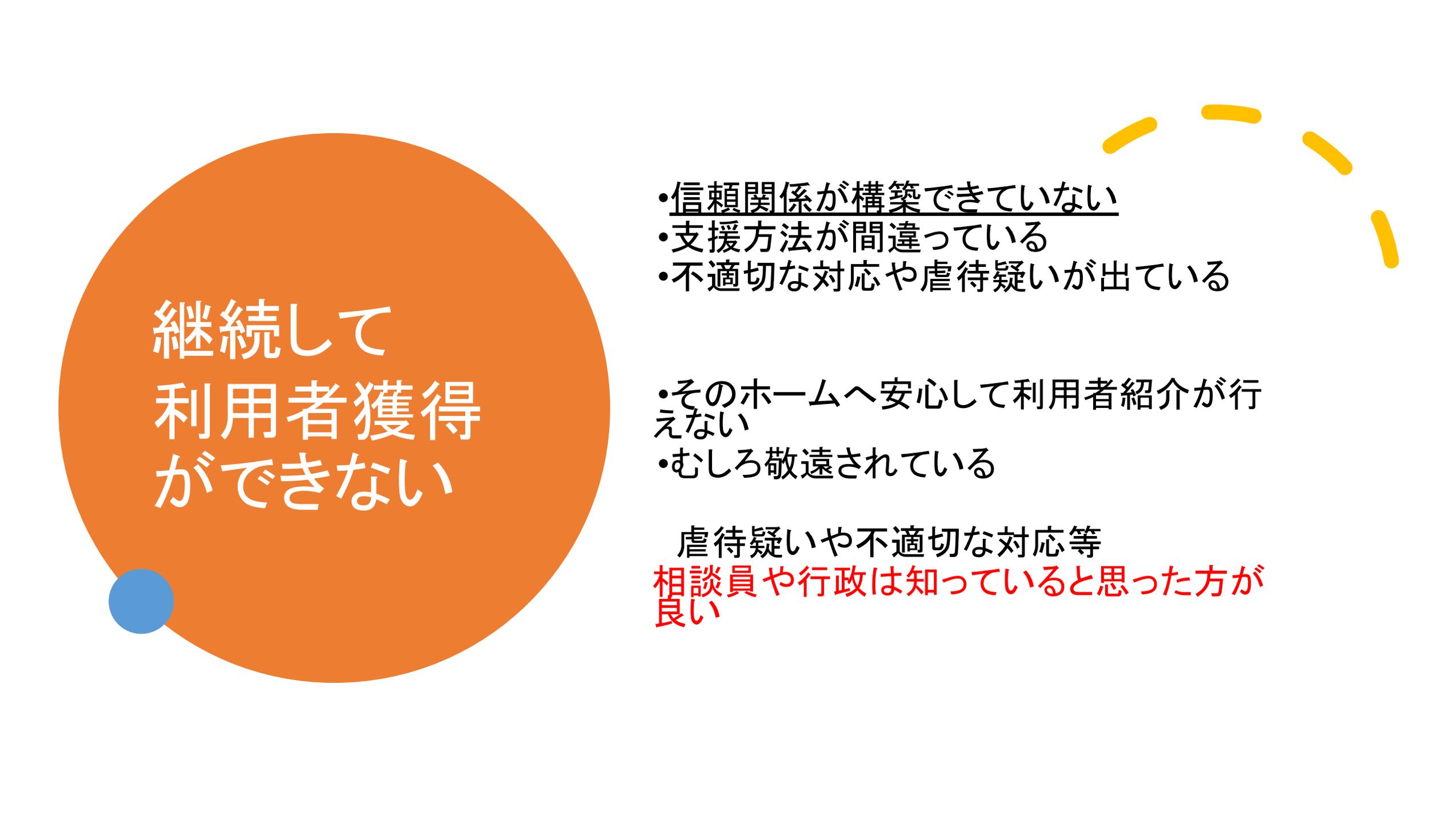
- 共通点を見つける

⇒会話の中に雑談も交え、一つでも共通点を見つける。

- 無理に合わせるくらいでも良い。

例)・名前が同じ(名刺をもらったとき)

- 出身地域が同じ。昔住んでいた地域が同じ。
など何でもok



継続して 利用者獲得 ができない

- 信頼関係が構築できていない
- 支援方法が間違っている
- 不適切な対応や虐待疑いが出ている

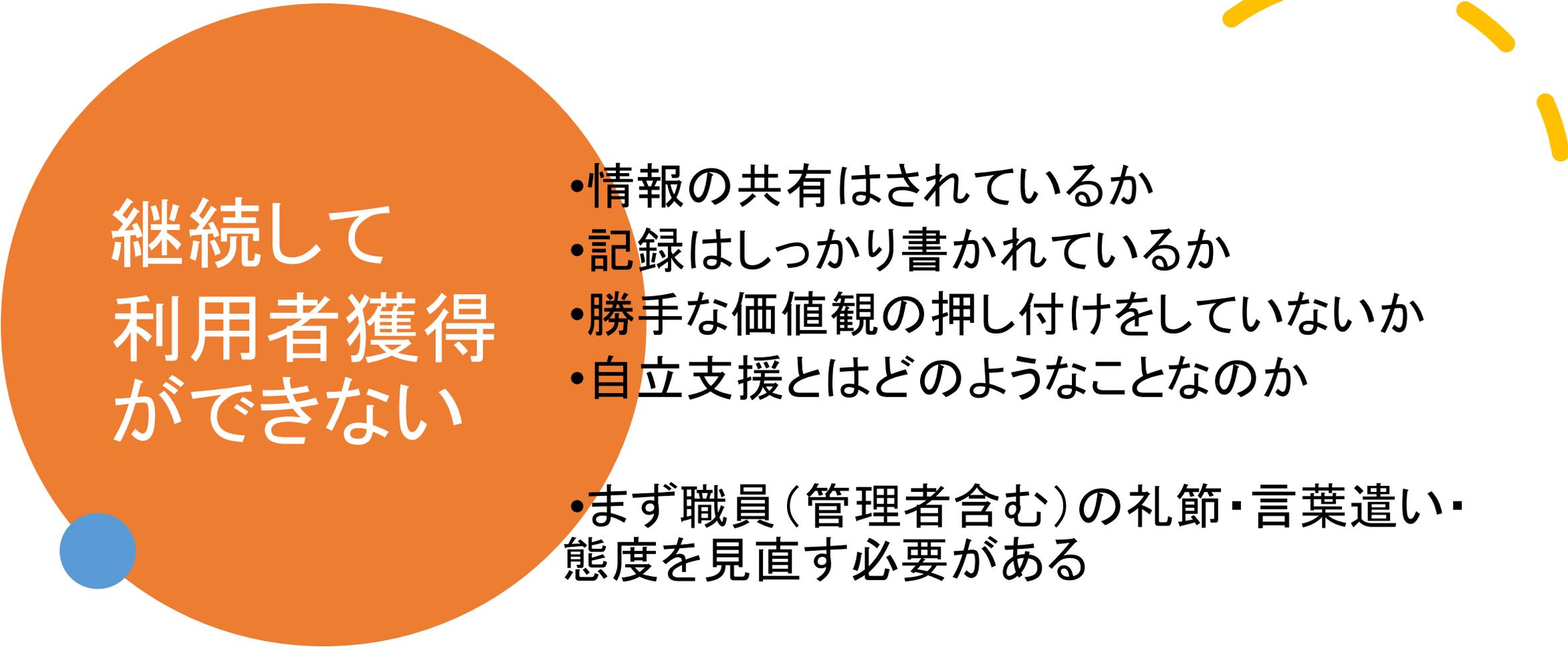
- そのホームへ安心して利用者紹介が行えない
- むしろ敬遠されている

虐待疑いや不適切な対応等
相談員や行政は知っていると思った方が
良い



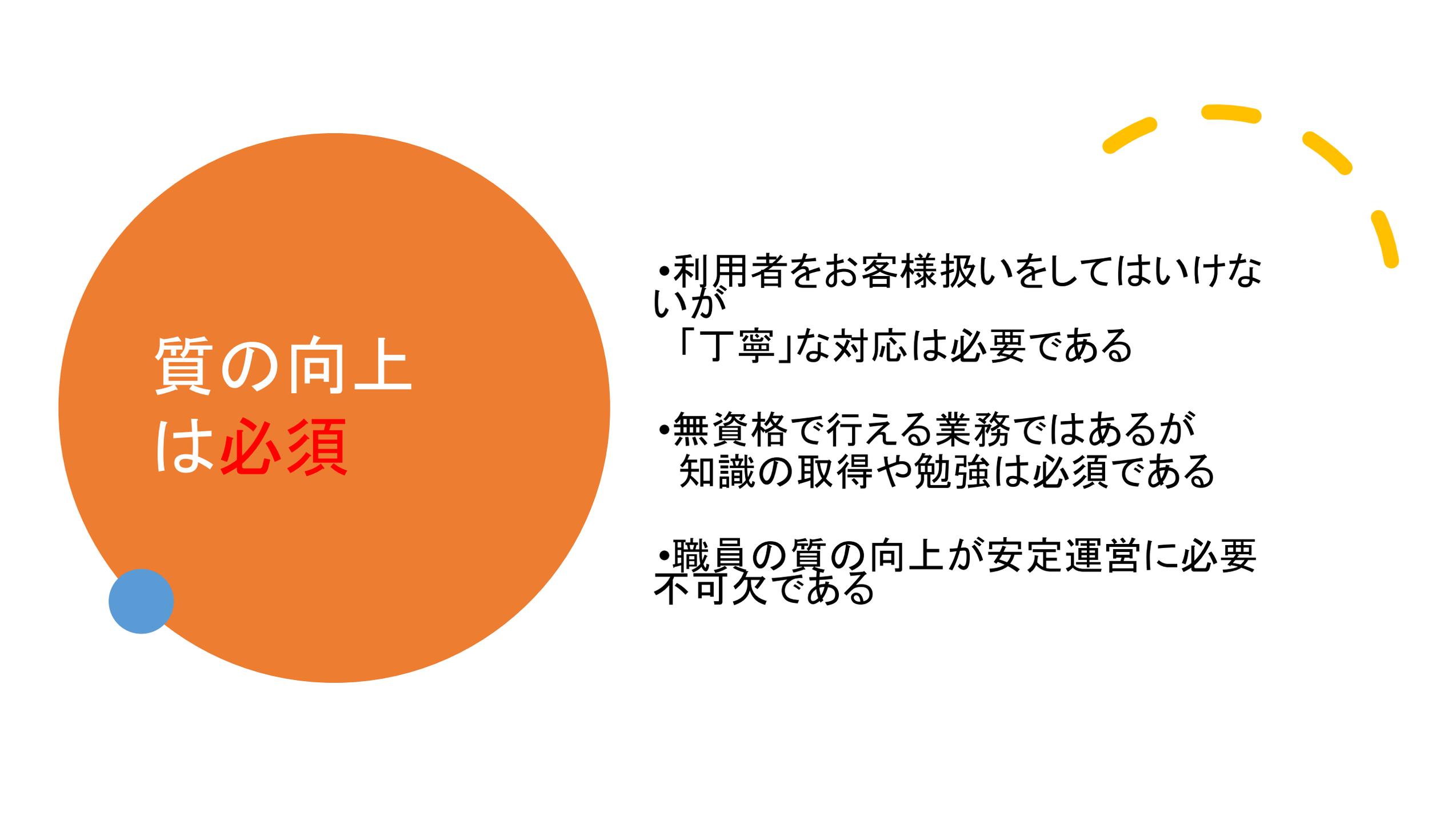
継続して 利用者獲得 ができない

- 最初は獲得できていた利用者が獲得できなくなるのは上記理由がほとんどだと考えて良い
- 管理者を含めた職員の質が低いと認識されている
- 職員の質の向上を図り統一支援、統一対応を行い価値観の押し付けをなくす。



継続して 利用者獲得 ができない

- 情報の共有はされているか
 - 記録はしっかり書かれているか
 - 勝手な価値観の押し付けをしていないか
 - 自立支援とはどのようなことなのか
-
- まず職員(管理者含む)の礼節・言葉遣い・態度を見直す必要がある



質の向上 は**必須**

- 利用者をお客様扱いをしてはいけ
ないが
「丁寧」な対応は必要である
- 無資格で行える業務ではあるが
知識の取得や勉強は必須である
- 職員の質の向上が安定運営に必要
不可欠である

