

小規模デイサービスの 稼働率改善ガイド

定員10名規模の事業所が、3か月で無理なく稼働率を上げる実践ハンドブック

現場フローと数字の両面から、明日から動かせる改善策だけを整理しました。
欠席対策・送迎効率化・利用頻度アップ・新規獲得の4つの視点で解説します。

INTRODUCTION

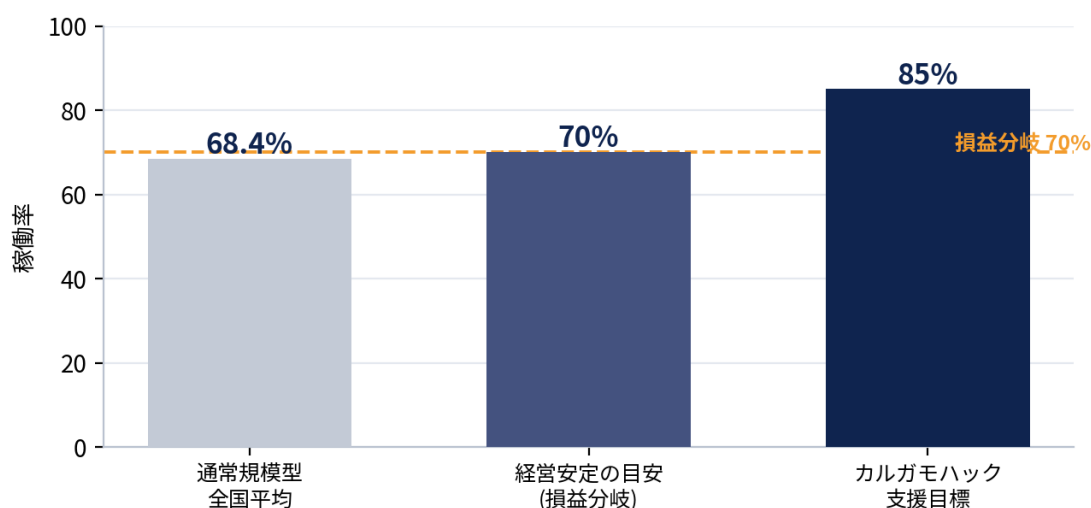
はじめに — なぜ今、「稼働率」なのか

小規模なデイサービスの経営を左右する最大の指標が「稼働率」です。稼働率とは、定員に対して実際にどれだけ利用があったかを示す割合で、次の式で計算します。

$$\text{稼働率 (\%)} = \text{延べ利用者数} \div (\text{定員} \times \text{営業日数}) \times 100$$

業界の現状：平均は損益分岐点を下回っている

福祉医療機構（WAM）の経営分析によると、通所介護全体の平均利用率（稼働率）は約68%で、前年より2.0ポイント低下しています。特に通常規模型は68.4%と規模別で最も低く、黒字と赤字を分ける損益分岐点の目安とされる「稼働率70%」を下回っています。実際に全国で約4割の事業所が赤字とされ、稼働率の低下と人件費率の上昇が経営を圧迫しています。



出典：福祉医療機構（WAM）「2022年度決算 老人デイサービスの経営分析参考指標」ほか。「カルガモハック支援目標」は当社が伴走支援で掲げる目標値であり、成果を保証するものではありません。

見方を変えれば、稼働率はまだ多くの事業所に「伸びしろ」があるということです。本ガイドでは、新しい制度や大きな設備投資に頼らず、今の体制のまま明日から動かせる改善策だけを4つの視点で整理しました。

OVERVIEW

改善の全体像 — 4つのレバー

稼働率を動かす要因は、大きく4つに整理できます。いきなり全部に取り組む必要はありません。自事業所にとって「取り組みやすく・効果が見えやすい」ものから着手するのが成功のコツです。

① 欠席・キャンセル対策

「今いる利用者」の穴を埋める。最も早く効き、コストもかからない守りの一手。

② 送迎の効率化

送迎は1日の業務の約3割。ここを整えると受け入れ余力と職員の余裕が生まれる。

③ 利用頻度アップ

「週2回を週3回に」。既存利用者の満足度を高め、通う理由をつくる。

④ 新規獲得（連携）

ケアマネ・地域との関係づくり。紹介が生まれる導線を整える攻めの一手。

優先順位の考え方

①→②→③→④の順で着手するのが基本です。理由は、①②は「今ある利用をこぼさない・受け皿を広げる」守りの施策で即効性が高く、③④の新規・増回はそのあとに効いてくるからです。守りを固めてから攻める、が鉄則です。

LEVER 01

欠席・キャンセル対策 — 穴の空いたバケツを塞ぐ

新規利用者を1人増やすより、今いる利用者の欠席を減らすほうが、はるかに早く確実に稼働率へ効きます。まずは「なぜ・いつ欠席が起きているか」を数字で把握することから始めます。

ステップ1：欠席を記録し、傾向を見つける

- 曜日・時間帯別に欠席数を記録する（特定の曜日に偏っていないか）。
- 欠席理由を「体調不良／家族の都合／通院／サービスへの不満」などに分類する。
- 1か月ためると、狙って手を打つべきパターンが必ず見えてきます。

ステップ2：パターン別に手を打つ

よくある傾向	有効な対策
特定の曜日に欠席が集中	その曜日のプログラムを見直す／別曜日への振替を提案する
通院と重なって休む	通院日を事前に共有してもらい、送迎・利用日を調整する
当日キャンセルが多い	前日の確認連絡を習慣化。キャンセル待ちリストで空席を即埋める
「なんとなく」休みがち	本人が楽しみにする役割・活動を用意し、通う理由をつくる

ステップ3：空席をその日のうちに埋める仕組み

急な欠席は完全には防げません。だからこそ「キャンセル待ちリスト」を用意し、空席が出たら別の利用者に前倒し利用や振替を提案できる体制にしておくと、欠席が空席のまま終わりません。

LEVER 02 / 03

送迎の効率化と、利用頻度アップ

レバー② 送迎の効率化 — 受け入れ余力を生む

送迎は1日の業務時間の約3割を占めるといわれ、ここが非効率だと「本当はもう1人受け入れられるのに、送迎が回らず断る」という機会損失が起きます。送迎の見直しは、稼働率の上限を引き上げる土台づくりです。

- エリア・時間帯でルートをグループ化し、重複や長距離の空走行を減らす。
- 送迎順と乗車時間を「見える化」し、担当者が変わっても同じ品質で回せるようにする。
- 送迎で浮いた時間を、受け入れ準備や記録・利用者対応に振り向ける。

レバー③ 利用頻度アップー「通う理由」を強くする

既存の利用者に「週2回を週3回に」と一歩踏み出してもらえれば、新規獲得なしで稼働率は上がります。そのためには「ここに来ると良いことがある」と実感してもらうことが欠かせません。

打ち手	ねらい
一人ひとりに合わせた個別ケア・目標設定	「自分のための場所」という納得感を高める
魅力的なレクリエーション・活動の企画	来るのが楽しみになり、欠席・減回を防ぐ
機能訓練・口腔・栄養など専門的な関わり	「通うと元気になる」成果を実感してもらう
家族への活動報告・情報共有	家族が継続・増回を後押ししてくれる

ポイントは、これらを「なんとなく」ではなく、利用者ごとの目標と結びつけて記録・共有することです。成果が見えると、本人・家族・ケアマネの三者が増回に前向きになります。

LEVER 04

新規獲得ー紹介が生まれる導線をつくる

守り（①②）と増回（③）で土台を固めたら、新規獲得に攻めます。小規模デイの新規は、広告よりも「ケアマネジャー・地域との信頼関係」から生まれるのが基本です。

ケアマネジャーとの関係づくり

- 利用者の様子・成果を、家族とケアマネに具体的に共有する（数字と事実で伝える）。
- 「どんな利用者に・どんな強みで応えられるか」を一言で伝えられるようにしておく。
- 空き状況・受け入れ可能日を定期的に発信し、紹介しやすくする。

社会的証明と見学導線を整える

検討中の家族やケアマネは「本当に信頼できるか」を確かめたいと考えています。利用者・家族の声、活動の様子、スタッフの人柄が伝わる情報を用意し、見学・体験・相談へスムーズに進める導線をつくりましょう。

- 利用者・家族の声を集め、掲載の同意を得たうえで紹介する（個人が特定されない配慮を）。
- 見学・体験の申し込み方法を分かりやすくし、問い合わせの手間を減らす。
- ホームページ・LINEなど、家族が気軽に連絡できる窓口を用意する。

※ 利用者・ご家族が写る写真や事例を公開する際は、必ず本人（またはご家族）の同意を得てください。氏名・住所などの個人情報は掲載せず、個人が特定されない形で扱います。

ROADMAP

3か月で動かすー実行ロードマップ

最後に、4つのレバーを「守り→増回→攻め」の順で3か月に落とし込んだ進め方の一例です。自事業所の状況に合わせて取捨選択してください。

時期	重点	主なアクション
1か月目	現状把握と守り	欠席の記録・傾向分析／前日確認とキャンセル待ちの仕組みづくり／送迎ルート の点検

時期	重点	主なアクション
2か月目	利用頻度アップ	個別目標の設定と活動の見直し／家族への成果共有を開始／増回の提案
3か月目	新規・連携	ケアマネへの空き状況・成果の発信／見学導線と利用者の声を整備／振り返りと定着

まずは自己チェックから

- 先月の欠席数と、その理由を数字で答えられますか？
- 急な欠席が出たとき、その日のうちに空席を埋める手立てはありますか？
- 利用者ごとの目標や成果を、家族・ケアマネと共有できていますか？
- 見学・相談したい家族が、迷わず連絡できる窓口がありますか？

一緒に、稼働率を動かしませんか？

カルガモハックは、定員10名規模の事業所に特化し、現場に深く入りながら「3か月で動かせる改善」を伴走支援します。初回相談は60分無料です。

初回相談（60分無料）／LINE・お電話でお気軽にご連絡ください TEL : 090-9707-1613 LINE ID : @575qmtgh

出典

- ・福祉医療機構（WAM）「2022年度決算 老人デイサービス（通所介護・認知症対応型通所介護）の経営分析参考指標」
- ・介護未来マガジン「デイサービス稼働率の全国平均はどのくらい？」
- ・ORDEN COMPASS「デイサービス効率化の実践ガイド」（送迎業務の割合）
- ・リハブクラウド「デイサービスのキャンセル問題／欠席対策」

参照日：2026年8月8日