

# 選ばれるデイ の条件と実際の取り組み

700軒以上の事業所を見学してきた  
経験則から解説!

介護ぷらす 代表者／介護コーディネーター  
山川 仁



1979年北九州市生まれ。2004年に訪問介護事業所の新規立ち上げを行い、管理者として勤務。その中でホームヘルパーの派遣だけでなく、老人ホーム選びで悩んでいる家族（介護者）の相談も多数受ける。そこで北九州市内の介護施設700軒以上の見学を実施。その後、2011年に在宅の介護サービスの導入から老人ホーム探しまで幅広く対応できる相談窓口「介護ぷらす」を開設。そして2017年7月には、電子書籍『老人ホームは本当に現代版「おばすて山」なのか?』『親を老人ホームに入れるのはまだ早い?』を出版。現在に至る。

## 学びで利用者に「元気」をもたらす デイサービスの取り組み

### ●施設の魅力を 適切に伝えるために

認知症を予防するための脳のトレーニング（以下、脳トレ）には計算問題を解いたり、間違い探しをしたりとさまざまなものがあります。そのほかにも、現在ではゲーム機やタブレットなどを活用した取り組みも行われています。

こうした脳トレをデイサービスの1日のプログラムに取り入れて、新規利用者を獲得するためのセールストークに使っている事業所も少なくないのではないのでしょうか。実際、「脳トレ」という言葉自体が世間に広く知れわたっていますので、有効な宣伝方法であることは間違いありません。

しかしながら、デイサービスの利用を検討している人（以下、検討者）は、「脳トレ」というキーワードだけで施設を選ぶでしょうか。私の経験上では、プラスの材料の一つにはなるけれど、決め手にはならないと考えています。なぜなら、「脳トレ」を行う事業所が年々増えてきたため、検討者に目新しさなどを感じさせることができないからです。

それに、極端な言い方をすれば、脳トレ

は自宅でも行えるような内容ばかりです。こうしたことから、デイサービスで行っているレクリエーションや機能訓練の魅力を検討者に伝えるためには、別のアプローチが必要になってくるのです。

そこで、今回はデイサービスの特徴を生かし、検討者に対して施設の魅力を適切に伝えることで新規利用者の獲得につなげている事業所を紹介したいと思います。

取材にご協力いただいたのは、北九州市小倉北区にある「パレス三萩野デイサービス」です。パレス三萩野デイサービスでは、介護レクリエーションの先進的な事例としてテレビや専門雑誌などでもたびたび取り上げられている“おとなの学校メソッド”を開設当初から導入しており、その取り組みが利用者だけではなく家族やケアマネジャーからも高い評価を得ています。

最近では競合他社が増えてきたことで、「脳トレ」や「機能訓練」というキーワードだけでは他社との差別化を図ることができなくなりました。こうした状況下でパレス三萩野デイサービスは、どのようにして利用者や地域のケアマネジャーに事業所の魅力を伝えているのでしょうか？今回は、その取り組みなどを紹介したいと思います。

## インタビュー

特定社会福祉法人 年長者の里  
パレス三萩野デイサービス  
管理者 堀田久美氏

Q 初めに貴法人のこれまでの取り組みを教えてください。

A 当法人は、1950年に「八幡養老院」を開設した後、1989年に八幡東区大蔵に移転し、「一カ所にクリニック

およびあらゆる高齢者施設を整備する」という目標を掲げて事業を進めてきました。約7,000坪の土地に特別養護老人ホーム・住宅型有料老人ホームなどの入居施設や、デイサービス・デイケアなどの通所施設、そのほかにも在宅介護支援センター（ケアプランセンター）・ヘルパーステーションなどを開設し、現在の事業所（施設も含む）の数は八幡東区大蔵だけで17カ所になりました。

それと並行して、八幡西区穴生に介護付き有料老人ホームとデイサービス、八幡東区山王にグループホームとデイサービスなどを開設し、2015年には小倉北区白銀に全国初のプラネタリウムを併設した高齢者複合施設をオープンしました。

法人内では、すでに4カ所の通所施設（デイサービス、デイケア）を運営していたため、運営ノウハウなどは蓄積されていましたが、当デイサービスではその経験を生かしながら「新しいことにもチャレンジする」という気持ちを込めて、当時から注目されていた“おとなの学校メソッド”を導入することになりました。

管理者の堀田久美氏



Q “おとなの学校メソッド” に対する反響はどうでしたか？

A この“おとなの学校メソッド”を北九州市内で初めて取り入れた事業所が当デイサービスです。また、そのネーミングからもサービス内容がイメージしやすかったのでしょうか？ あいさつ回りでも、多くのケアマネジャーが興味を持ってくれ、実際にデイサービスの見学にもつながっています。見学したケアマネジャーの中には、長時間にわたって授業風景などを見る人もおり、この取り組みの反響の大きさを実感しました。

なお、デイサービスの内覧会は毎月行っていますが、3年経った今でも多くの方が来てくれています。こうしたことから、これまでにかかわりのなかった複数の居宅介護支援事業所からもお試し（体験）の利用者をたくさん紹介してもらえました。そして、お試し利用者の8割前後の人が、その後の利用につながっています。

また、こうした反響はケアマネジャーだけではなく、利用者の家族からの関心の高さも感じています。実際に、“おとなの学校メソッド”のプログラム内容や特長などを家族に説明した時に、「この内容であれば認知症の予防にもつながりますよね」という声をもらう機会は多いです。

やはり、大切な親を預ける家族も「毎日を変わりなく元気に過ごしてほしい」と願っているのです。こうした家族の期待に応えるためにも、当デイサービスにおける認知症や介護予防の取り組みは非常に重要な役割を担っているのではないかと感じています。

Q 利用者の意欲を向上させるためのコツなどはあるのでしょうか？

A 認知症の予防については、親の生活を支

える家族の関心も高まっています。実際、当デイサービスに相談に来る人の中には、「親に脳トレなどを勧めているのですが、なかなか思うようにはいきません…」と悩んでいる人も少なくありません。「初めはクロスワードなどを楽しんでいましたが、最近は見向きもしません」「私（親）はまだまだボケるような歳ではないと言って参加しようとしません」など、家族も継続的な声かけがなかなかできないようです。

人は誰も加齢に伴って意欲が低下しますので、モチベーションを維持することが難しくなります。そして、家族も仕事や自身の生活があり、親と一緒に過ごせる時間にも限りがあるため、家族だけで行う認知症予防には限界があるのではないかと思います。このような状況の人に役立つのがデイサービスの存在です。私は、自宅では「何もせずに過ごしている人」の生活に、刺激や生きがいを与えるのがデイサービスの役割であると考えています。

当デイサービスで力を入れているのは、「おとなの学校メソッド」を基にした「利用者の意欲が引き出せる環境づくり」です。デイサービスで過ごす1日のプログラムを「きらきら☆三萩野塾」と名付け、ただ何となく過ごすのではなく、目的意識を持って1日を過ごしてもらえるよう努めています。

ここで、「きらきら☆三萩野塾」の時間割の例を紹介します（表）。1日の時間割は毎日異なりますが、1つの授業が利用者の負担にならないよう20～30分に設定しています。利用者によって興味のある科目とそうでないものがあるため、各授業の参加は自由に選択してもらっています。ただ、実際には積極的に参加する利用者がほかの利用者の良い刺激となり、授業全体の参加率

も8割を超えています。やはり、どれだけ年齢を重ねても「学び続けたい」という気持ちを持っている人はたくさんいるのです。



そうした利用者の想いを大切にするため、「どのような授業を行えば利用者の意欲を高めていけるか？」ということについて、スタッフ間で意見を出し合いながら日々改善していけるよう取り組んでいます。特に意識しているのは、「一方通行の授業は行わない」ということです。先生役であるスタッフが「一方的に話しすぎない」と言い換えることもできます。利用者の脳を刺激する授業というのは、本人が意

■表 「きらきら☆三萩野塾」の時間割

時間割		科目
1時間目	9：45～10：15	選択活動（プリント） 例）間違い探し，計算問題など
休憩・入浴		
2時間目	10：45～11：15	国語（書道）
休憩・入浴		
3時間目	11：30～11：50	体育（口腔体操など）
昼食・お昼休み		
4時間目	13：30～14：00	算数（そろばん）
休憩		
5時間目	14：30～15：00	家庭科（クッキングレクリエーション）
おやつ		

欲的に頭を働かせるような内容でなければなりません。そうするためには、新たな情報や豆知識などを詰め込む（インプット）だけではなく、それぞれの利用者が持っている知識や体験談などを引き出す（アウトプット）声かけが必要になってきます。

そこで役立つのが“おとなの学校メソッド”です。当デイサービスでは、プリント学習などではなく、利用者の皆さんに毎月配る「教科書」を用いて授業を行います。教科書をただ読み上げるだけではありません。教科書の内容を基に、利用者が過去に経験した記憶などを呼び起こすきっかけづくりとして活用しています。現役時代の趣味や現在興味を持っていること、また生まれた年代やそれぞれが経験してきたことなど、利用者が持っている知識や情報はそれぞれ異なります。スタッフは、普段の会話などから聞き取った情報を基に、利用者一人ひとりに見合った質問を投げかけて、それぞれが持っている情報をアウトプットしてもらいます。

実際に、1つの質問からテーブルごとで思い出話に花が咲き、あっという間に授業時間が終わってしまうことも珍しくはありません。こうした時、先生役は必要なくなりますが、このように利用者の皆さんが時間を忘れてしまうようなひと時を提供することが私たちの役割でもあるのです。

**Q** “おとなの学校メソッド”を導入すること

でどのような効果が生まれていますか？

**A** 現在はケアマネジャーからの紹介だけではなく、利用者からの口コミがきっかけで利用の申し込みをしてくれる人が少しずつ増えてきています。その結果、1日の利用者が30人を超えるようになり、当デイサービスは毎日活気に溢れています。また、母

親のお試し（体験）利用に同席した娘様から「94歳になる母が、こんなにそろばんができるなんて知らなかった」という感想をもらったり、習字の作品を持ち帰った後に家族から「これはうちの母が書いた作品なのですか？」という驚きの声をもらったりすることもあります。

そのほかにも“おとなの学校メソッド”などで学んだ知識を家族に伝えるようになり、「デイサービスを利用する前に比べて親子の会話が増えました！」という声などもたくさんもらえるようになりました。こうした声は、私たちのやりがいにもつながっています。

また、デイサービスで学ぶことの楽しさを体感した利用者の中には、教材などを自ら購入して、自宅でも脳トレを楽しんでいる人もいます。実際、こうしたことがほかの利用者にも良い影響を与えて、何事にも意欲的に取り組む人が増えてきました。もちろん加齢に伴う認知機能や身体機能の低下はありますが、利用者が前向きな気持ちでデイサービスに通い続けてくれることが、私たちにとって何よりの励みになっています。



**Q** 今後の貴法人の目標を教えてください。

**A** 小倉北区白銀にある複合施設には、グルー

プホームや小規模多機能ホームなども併設しています。この地域密着型サービスは、開設当初から地域住民の皆さんとも少しずつ信頼関係を築いてきました。

当法人スタッフも地域の清掃活動やイベントに積極的に参加したり、近隣の店の人も交流を深めたりすることで、地域の皆さんが当施設に来てもらえる機会も増えています。当法人では、施設の内覧会と合わせてプラネタリウムの見学会や音楽会などを定期的に開催し、地域の役員の人たちや民生委員、小学生たちなどが見学に訪れます。特に、幼稚園児や小学生たちが見学に来た時は利用者の表情は柔らかくなり、足取りも普段より軽やかになっています。こうした交流は利用者には良い刺激となっていますので、これからも地域とのつながりを深めていきたいです。

子どもたちとの交流は  
利用者の元気の源になっています！



また、これまで何度か試みていることなのですが、“おとなの学校メソッド”の先生役を利用者にもおもしろいと考えています。実際をお願いをしても「私には無理です！」と遠慮される利用者が多いのですが、粘り強く実践することで自然と引き受けてくれる人も増えていくはずですよ。そのほかにも、学校の授業から派生した利用者が独自で運営する「クラブ活動」のような

ものもつくっていただければと考えています。

このように、利用者の意欲を引き出せるよう皆さんが積極的に取り組める活動を増やしていきたいです。そうした活動が認知症や介護の予防に必ずつながると思います。

## ●まとめ

利用者がデイサービスで過ごす1日は、利用者の家族には見えない部分です。家族の中にはお試し利用の時に同行したり、季節ごとのイベントに参加したりして、デイサービスの雰囲気などを確かめている人もいます。

しかしながら、そうしたことを毎回続けるわけにはいきません。そのため、利用を決めた後は、「親が日中を生き生きと過ごしてほしい」と願いながら見守っているのではないのでしょうか。もちろん、家族の希望だけではなく、利用者自らの申し出でデイサービスを利用している人もいます。

ただ、どちらにしてもデイサービスでの活動が自宅とほとんど変わらないのであれば、利用者や家族をガッカリさせてしまいますよね。少なくとも家族は「親が今の心身の状態を維持し続けてほしい」と願っていますし、利用者自身もせっかく利用しているのであれば、自分らしく楽しく過ごしたいと思っています。

今回の取材で私が改めて感じたのは、施設のスタッフが一方的に行うレクリエーションでは、「利用者の意欲を引き出すことはできない」ということです。やはり、目的もなく受け身の姿勢で1日を過ごしていても、認知症や介護の予防にはつながりません。1人ずつ確実に意欲的な利用者を増やしていくことが施設全体の活性化につながるのではないのでしょうか。