

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!

ケアマネジャーからの評判が良く 稼働率が高いデイの取り組みとは

「これだけ頑張って居宅介護支援事業所に営業
回りしているのに、なぜ、ケアマネジャーからの
紹介は一向に増えないのか？」

私も、訪問介護事業所の管理者として、7年半
の間、たくさん営業回りをしてきましたが、思う
ような結果に結びつけることはなかなかできま
せんでした。「訪問するタイミングが悪いのか？」
「笑顔が足りないのか？」「すでに提携先があるか
ら、新しい事業所は無理なのか？」「サービス内
容が悪いのか？」などいろいろと悩んでいまし
たが、退職する半年前くらいに、ようやくその理
由がはっきりと分かるようになりました。

理由は1つというわけではないですし、別に驚
くような内容でもありません。仕事でケアマネ
ジャーと接する機会が多い人は普通に想像でき
ますし、訪問介護事業所であろうが、デイサー
ビスであろうが重要なポイントは共通してい
ます。

稼働率の高いデイサービスは、なぜケアマネ
ジャーからどんどん利用者を紹介してもらえ
るのか？ 第1回である今回は、本誌2015年11・12
月号 (Vol.13, No.4) でも事例紹介として登
場していただいた「喜楽の家デイサービスセン
ター (以下、喜楽の家)」代表の江藤さん、「喜楽の家」
に利用者を紹介している現役のケアマネジャー3
人にご協力いただき、その謎に迫っていきたく

介護ぶらす 代表者／高齢者お悩みサポーター

山川 仁



1979年北九州生まれ。2004年3月から訪問介護事業
所の管理者として介護相談に対応する中「介護の相談や老
人ホームを探したいけれど、誰に相談したらよいのか分らない」とい
った声をたくさん聞く。そういった要望に対応するべく、2009年9月
から北九州市内の介護施設を見学していくことを決意。これまで
700軒以上の施設を見学して回り、さまざまな介護相談に対応。現
在、これまでの相談対応の経験を活かしながら「ケアマネジャーに
依存しない営業方法」を確立するため、全国の介護事業所向けの
広報支援サービスを実施中。

思います。

● ケアマネジャーに聞く！ 紹介したいデイサービスとは

インタビュー1

株式会社ケアリング北九州支店 ケアマネ
ジメント課 副管理者 入江美奈子氏
資格：介護支援専門員、看護師、ケアマネジャー
歴約9年

◎ 株式会社ケアリングさんについて教えてください。

▲ 当社は福岡市、北九州市、大分県中津市で介護
事業を展開しています。介護保険制度開始以前
から24時間の巡回型訪問介護を担ってきた看
護師、介護福祉士も多く在籍しており、居宅介
護支援事業やデイサービス、またグループホー
ムや福祉用具のレンタル事業など、「よりよい
介護サービスをより多くの方へ」をモットー
に、高齢者の自立支援をサポートする総合的な
介護サービスの供給システムの構築を目指して
います。

◎ 江藤さんとの出会いをお聞かせください。

▲ 江藤さんと初めてお会いしたのは、介護支援専
門員の資格を取得した後に行われた研修の時
です。6人1グループで研修は行われ、そのグ
ループ内で江藤さんと一緒になりました。そこ
で学んだ6人とは、今でも情報交換する間柄で

お互いに刺激合っています。当時の江藤さんはある事業所に管理者として勤めていましたが、出会った時から「いずれは自分でもデイサービスを開設する！」という夢を話されていました。認知症の方への個別対応の重要性を熱く語る江藤さんの思いに、私も「応援したい!!」と感じていました。

Q 初めて「喜楽の家」に紹介したご利用者のことを教えてください。

A 一番初めに紹介したご利用者は50代の男性で、1年以上デイサービスの利用を拒否し続けている方でした。どちらかというと、大勢でいるより一人で過ごすことを好まれる方で、性格的にも男性のスタッフに対応してもらった方がいいと感じており、そこで思い浮かんだのが江藤さんの存在でした。

当社でも「喜楽の家」からそう遠くない場所にデイサービスがあります。会社に所属する立場からすれば、まずは自社のデイサービスの利用者を増やしていきたいという思いもあります。しかし、ケアマネジャーの立場からすれば、利用者にどういったデイサービスが合っているのかをしっかりと見極めなければなりません。デイサービスを紹介する際にいろいろな葛藤もありますが、当社の代表の理解もあり、のびのびと仕事ができています。

当社のデイサービスは、多い時で30人を超える日もあり、「パワーリハビリ」や病気の療養、健康の維持にも活用されている「炭酸泉浴」の利用、また「薬膳茶・漢方食」といった「食健」にも力を入れています。ただ、利用人数が多い分、どうしても利用者一人ひとりの要望に対応することができない場合もあります。そこで、リハビリテーションなどにより個別の対応を重視したいご利用者からの相談を受けた場合は、「喜楽の家」を紹介しています。

この男性も、「ようやくデイサービスの利用

に前向きになってくれたのだから、絶対にうまく行ってほしい！」と願いながら体験利用をしましたが、そのまま無事に正式利用となりました。利用からもうすぐ5年経ちますが、デイサービスの利用中には笑顔も多くなっていることです。私にはなかなかその笑顔を見せてくれないのですが（笑）

Q ご利用者で紹介したくなるデイサービスとはどのようなところですか？

A 「デイサービスにぜひ行ってみたい！」と自ら訴える高齢者はそう多くありません。ですから、ケアマネジャーの立場として、初めに紹介するデイサービス選びは大変慎重になります。初めに紹介したデイサービスの印象が悪かった場合、それ以降、どこを紹介しても体験利用すらしてもらえないこともあるからです。そのことを理解しているデイサービスは、紹介しても安心できますね。

また、お互いの立場で本音を言い合える関係も非常に大切であると考えています。ご利用者からクレームなどがあつた時、事業所に非がない場合でも快く対応してくれる事業所は本当に助かります。私だってクレームなんて言いたくないのですから。

あとは、利用者の体調の変化などを適切に報告してくれる事業所も安心して任せられます。そういった意味では、デイサービスにおける看護師の役割はとても重要だと思います。これからもお互いの事業所の強みを活かしながら連携させていただければと思いますので、どうぞよろしくお願ひします！

インタビュー2

ケアサポートやわらぎ 管理者 立川恵子氏
資格：介護支援専門員、社会福祉士、ケアマネジャー
歴約5年

Q ケアサポートやわらぎさんについて教えてください。

A 独立型の居宅介護支援事業所として2013年2月に開業し、現在ケアマネジャー2人体制で運営しています。介護の仕事を始めて18年になりますが、デイサービスの介護スタッフや老健の支援相談員、また居宅でのケアマネジャーなど、さまざまな経験をさせていただきました。そういった中、以前から「自分でも介護事業所を運営してみたい」という思いはあったのですが「自分に経営できるのか？」という不安もあり、独立には踏み切れませんでした。

独立1年前に出産し、初めは1歳の子を保育園に預けてパート勤務でケアマネジャーの仕事を再開しようと思っていました。しかし、働く時間や休みの問題などで条件に見合う職場がなかなか見つかりませんでした。「良い職場はないか」といろいろと知り合いにも相談してみましたが、その中で信頼しているケアマネジャーから「あなただったら独立の方が向いているんじゃない!？」と言われたのがきっかけで、再び独立を意識するようになりました。そして、単独で居宅介護支援事業所を立ち上げた方を紹介していただき、独立に向けて相談していくうちに少しずつ「私にもできそうだ」という気持ちになっていきました。

問題は夫に何と言ったらいいのかということでした。少なからずリスクのある居宅介護支援事業所の起業。利用者が集まらなかったら、給料が出ないどころか赤字を補填しなければならず、出費が増えます。何事にも慎重である夫には、絶対反対される！ と思っていたのですが、返ってきた言葉は「やってみたら」の一言でした。反対されたら潔く就職活動を再開しようと考えていましたが、ここで、あっさりと起業することが決まりました（笑）。開設して3年が経ちましたが、夫の支えもあり、仕事と育児を無理せず両立することができ、毎日が充実しています。

Q 江藤さんとの出会いをお聞かせください。

A 江藤さんとの初めての出会いは、私が「喜楽の家」に見学に行った時です。「喜楽の家」は私の事務所から歩いて1分のところにあるので、ごあいさつも兼ねての見学でした。爽やかでしっかりとした好青年といった印象で、この方が運営しているデイサービスなら安心だと思いました。夫にも応援されての起業でしたが、やはり利用者が集まるのか不安な気持ちも残っていました。ですから、まずは自分を知ってもらおうと近隣の事業所にあいさつ回りに出かけましたが、その中でも特に気さくに対応してくれたのが江藤さんでした。

Q 初めて「喜楽の家」に紹介したご利用者のことを教えてください。

A 一般的にはケアマネジャーが利用者にデイサービスを紹介することが多いのですが「喜楽の家」との初めての連携は違っていました。「近所で介護サービスを利用したい人がいるからケアプランを願いますか？」ということで、逆に江藤さんからご利用者を紹介していただきました。立ち上げ当初で利用者ゼロの大変な時期でしたので、本当にありがたかったです。そのご利用者は、独居で介護保険を申請中の方でしたが、ご家族が「喜楽の家」のホームページをご覧になり、既に体験利用もされて通うことを決めておられました。現在、週3回の利用で外出レクや創作活動にも意欲的に参加され、元気に過ごされています。

Q ご利用者で紹介したくなるデイサービスとはどのようなところですか？

A 私の地域でも、「喜楽の家」のほかにも小規模デイサービスはたくさんあります。

ご利用者との相性もありますので、必ずしもすべての利用者が「喜楽の家」を選ぶわけではありません。ですが、評判の良いデイサービスって居宅のケアマネジャーの間でも情報が飛び交っているんですよね！ 同じ立場のケアマネジャー

「喜楽の家」で週に2,3回(天候にもよる)行う
外出レクは、ご利用者にとっても喜ばれています。



からの情報は信頼性が高いので、いつも参考にしています。どうしても1人のケアマネジャーの経験数には限界がありますので、私のようにほかのケアマネジャーからの情報にアンテナを張っている人は多いはずで、ですから、ケアマネジャーに「あそこのデイサービスはいいよ!」と噂されるようになることが重要だと思います。

「喜楽の家」は、いろいろなどころで噂されているからでしょうか? ご利用者を紹介したくても、なかなか空きがないためご案内できません(泣)。これからも空き情報を確認しながら、良い連携を取っていければと思いますので、どうぞよろしくお祈りします!

インタビュー3

ケアセンター和が家 八幡西ケアセンター
和が家 ケアマネジャー 吉田香織氏
資格: 主任介護支援専門員, ケアマネジャー歴10年

Q ケアセンター和が家さんについて教えてください。

A 当社は、通常規模のデイサービス、2ユニットのグループホーム、そしてケアプランセンターという3つの事業を併設した施設を、北九州市内で2カ所運営しています。母体である会社は米穀店や健康関連の教室も運営しており、デイサービスやグループホームで提供する食事や毎日のリハビリテーションにも力を入れています。食事の主菜も毎日肉系、魚系のどちらかを選ぶことができ、ご利用者の希望に応じて対応しています。また、看護師は日中2~3人体制とし、体調に不安のある方でも安心してお過ごしいただけるよう取り組んでいます。

Q 江藤さんとの出会いをお聞かせください。

A 江藤さんとの初めての出会いは「喜楽の家」を開業される前になります。当時、江藤さんは小規模多機能型居宅介護事業所の管理者をされており、私が見学を申し込んだ際に対応していただいたのが出会いのきっかけです。

見学した時は小規模多機能型居宅介護サービ

スがようやく普及しはじめたところで、どういったサービスなのかを実際に学ぶための見学でした。そこで、江藤さんの丁寧な説明により利用者に対する支援の仕方の幅広さを知りました。この経験が在宅のケアマネジャーとしてのやりがいにもつながっています。その後、江藤さんがデイサービスを開設され、営業に来られたのがきっかけで連携することになりました。

ちょうどその時、私が担当しているご利用者の中に穏やかに過ごせるデイサービスを探している方がいて、新しい施設の情報が必要な時でした。緊急時の「お泊り」サービス、また夕食まで対応してもらうことが条件でしたが、どちらも「喜楽の家」では大丈夫とのことでしたので、早速ご家族と一緒に訪問しました。いろいろなデイサービスを利用され、目の肥えたご家族でしたが、すぐに気に入っていただき、見学だけでそのまま契約となりました。週に2回からのスタートでしたが、最終的には週6回の利用となり、ご利用者も楽しみながら通われていたので、本当に心強く思いました。

Q ご利用者で紹介したくなるデイサービスとはどのようなところですか?

A 立場上、複数のデイサービスと連携していますが、「喜楽の家」は毎月のご利用者の状況を写真などを添えて報告してくださるので、大変助かっています。月に1回の訪問では気づけないご利用者の様子を知ることができるのは、ケア

第 1 版 2016年(平成28年)6月 1刷

蒸し暑い日が続いていますね。この時期は食中毒や室内に居ても脱水の危険もあつたりするので皆様気をつけてくださいね。6月はまだまだ菖蒲やアジサイなど見頃となる花も多いので見学に行きましょう！

おきらく新聞

この時期は散歩にも丁度よく花も見頃とあって公園や海辺などにも出かけてきました。

今月の予定
あじさい見物
誕生会
あじさい見物

室内で創作・活動
雨の日も多く、室内で活動を行います。

今月はひびきの大鳥居のうどんを食べたいですね。お祝いしました。皆さんお祝いしました！

住所 北九州市若松区雷田955-1
電話 701-9305

若松区 喜楽の家 介護

プランを作成する上で重要です。

またケアマネジャーが提供した情報だけに基ついたサービスだけでなく、利用していく中で利用者の個性を引き出し、外出レクや創作活動への参加をしっかりと促してもらえる事業所が安心できますね。

そのほかにも、「訪問給食のデイサービスでの受け取りの対応が可能」「送迎時間を本人や家族の生活に合わせてくれる」など柔軟な対応をしてくれるデイサービスはご利用者にも紹介しやすいです。

でも、結局はデイサービスで働くスタッフの方が頼りになるということが大切ですね。江藤さんは認知症の徘徊事故の未然防止にも取り組まれており、いろいろな地域で熱心な活動をされている方々ともつながっています。私の知らない地域の事業所の情報が必要になった時でも、いろいろな知り合いを通じて一緒になって

探してくださいます。そんな頼もしさが、江藤さんの魅力でもあると思います。これからもどうぞよろしくお祈りします！

●相手のためにどう役立てるかを考える

最後は、「喜楽の家」の江藤氏にお話をうかがいました。

山川：3人の現役ケアマネジャーと江藤さんとのエピソードを聞かせていただきましたが、本当に皆さんと良いご関係ですね！ ケアマネジャーとコミュニケーションを取っていく中で気にかけていることはありますか？

江藤：自分をさらけ出すことですね。デイサービスのPRより、まずは自分がどんな人間かを知ってもらうことの方が重要な！

山川：自分をさらけ出す…。でも、営業回りに行つていきなり自分をさらけ出しても、相手（ケアマネジャー）はきちんと話を聞いてくれますか？

江藤：いきなりそんな話はしませんよ（笑）。聞かれたら話すけれど、意識的に自分から伝えようとするのではないですね！ そんなことより、初対面の人には、まず相手に対して自分に何ができるかを考える。そのために、相手が何に困っているかを会話の中から聞き出す。すると、たった一度の訪問でも、しっかりと記憶に残るし、相手も覚えてくれるんじゃないかな！

山川：まずは相手のためにどう役立てるか！ この考え方が良好な人間関係を築く上での重要なポイントですね。今回は取材にご協力いただきケアマネジャーの紹介から江藤さんの貴重なお話まで、本当にありがとうございました！！

まとめ

いつ質問しても笑顔でサラッと答えてくださる江藤氏のお話でしたが、いかがでしたか？ 深く掘り下げて質問していくと、実際は目に見えない努力をたくさんされています。今回のインタビューにご協力いただいたケアマネジャーに利用者を紹介

介していただいたのは『喜楽の家デイサービスセンター』を開設されてからのことです。前の職場には10年間在籍していたとのことですが、その時は利用者を紹介される、または紹介するといった間柄ではなかったのです。

また江藤氏は「前の職場での人脈がなかったとしたら、デイサービスの開設や運営には2倍、3倍の努力が必要だった」と話されています。要はケアマネジャーとの信頼関係の構築には3～4年の時間がかかるということです。ですから、営業

回りの成果がなかなか出ないとお悩みの方は安心してください。1年や2年で本当の意味での信頼関係なんて築けませんから。

ただ、江藤氏の話でもあったように、単に時間をかければよいというわけでもありません。まずは、利用者の紹介を期待する前に「ケアマネジャーの役に立つにはどうすべきか？」を考える。こういった心構えが、ケアマネジャーからの信頼の獲得につながっていくでしょう。ぜひ意識しながら普段の活動に取り入れてみてください。