

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か分からない」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。

多職種が連携して専門性を発揮している デイの取り組みとは

●なかなか実現に至らない多職種連携

団塊の世代が後期高齢者となることで介護、医療費など社会保障費の急増が懸念される2025年問題。その問題に対応できるよう多職種連携の必要性が叫ばれています。「地域包括ケアシステム」とは、地域の病院やかかりつけ医、介護サービス事業所、地域包括支援センター、そして老人クラブや自治会などが協力し合い、利用者が重度な要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるように支援する仕組みのことです。このような仕組みが構築できれば、介護サービスが必要な利用者が安心して自宅で生活することができるかもしれません。

しかし、地域社会にとって必要とされる多職種連携には3つの課題があるため、なかなか実現に至らないのが現状です。まずは、この3つの課題について説明したいと思います。

医師やケアマネジャーが時間をつくれぬ

1つ目の課題は、「医師やケアマネジャーが多職種連携をするための時間を確保できていない」ということです。たとえば、認知症の兆候が見られた母親を心配した家族が、かかりつけ医に介護の相談をしたケースで考えてみましょう。

医師は、医療の分野については幅広い知識を

持っています。しかし、介護の分野ではどうでしょうか。「適切な介護認定が下りるための介護申請の仕方」や「居宅介護支援事業所と地域包括支援センターに所属するケアマネジャーの違い」などを家族が分かりやすいように説明するのは難しいことだと思います。このようなことを説明するためには、多くの時間を使って介護保険の仕組みを学ぶ必要があります。また、中途半端な知識では、かえって家族を混乱させることとなります。そのため、不要なトラブルに巻き込まれないように「余計なアドバイスはしない」と考える医師は多いです。

地域住民の関心の薄さ

2つ目の課題は、「地域包括ケアシステムに対しての地域住民の関心の薄さ」です。日本では、2007年に超高齢社会に突入したこともあり、自治会長や民生委員などの深刻な後継者問題に頭を悩ませている地域が増えています。また、親子が離れた地域で暮らすのが当たり前になった現代社会では、「自分の家庭を維持するだけで精いっぱい」と思っている人は多いです。そのため、地域活動が活発なところでない限り、「地域包括ケアシステムにかかわる余裕がない」というのが現状のようです。

目に見えるメリットがない

3つ目の課題は、「多職種連携をすることで得



す。まず一つは、市民センターの館長として4年間地域活動を学んだことです。そこでは住民同士のつながりが希薄化しており、日常生活で会話をほとんどしない一人暮らしの高齢者や、老老介護で困っている人たちが多くいることを肌で感じました。

もう一つは、そうした活動経験や想いを活かし、元気なうちに自分のできることで、「少しでも社会（地域）に貢献したい」という思いを抱いていたことです。そんな折、看護師の妻と地域における高齢者の生活課題や介護支援の必要性を語り合ったことが、デイサービスを始める引き金になったのだと思います。

「2025年問題」と言われているように、団塊の世代が後期高齢者（75歳以上）に達する2025年には、介護費・医療費などの社会保障費の急増が深刻に懸念されています。私も団塊世代の生まれです。待ち受ける不安があるからこそ、この場所で、私のできることをしてデイサービス開業を決断しました。

Q デイサービスの開業で苦勞されたことはありますか？

A 異業種からの参入だったのですが、私は65歳までの40年以上のサラリーマン生活の中で、人と接する仕事をしてきました。そのため、この介護の仕事も今までの延長線上にあると思っていました。ただ、そうは言っても、介護は人の生活や命を預かる仕事になります。ですから、利用者の安心と満足をどうしたら得られるだろうか、と不安もありました。

開業から半年間は思うように利用者が集まらず、苦勞の連続でした。近隣へのチラシ配布や介護雑誌に広告を掲載するなど積極的にPRはしましたが、残念ながら目に見える効果は出ま

られる介護事業所の目に見えるメリットが少ない」ということです。介護事業所にとって必要なことは、事業を運営するための収入（売上）を確保するということです。

たとえば、認知症対応型デイサービスの相談員が脳梗塞発症後のリハビリテーションを検討している家族から相談を受けたケースで考えてみましょう。相談をする家族の中で「各デイサービスがどういったサービスに力を入れているのか」ということを事前に知っている人はそう多くはいません。家族がデイサービスに相談するきっかけは、「知り合いに紹介されたから」「近所にある施設だから」といったものが多いです。

ここで、相談を受けた認知症対応型デイサービスの相談員が、リハビリテーションサービスに力を入れているデイサービスを紹介（多職種の連携）したとします。しかし、それによって得られる収入は全くありません。相談をしてきた家族や連携先のデイサービスから感謝されることはあっても、紹介することで費やした時間をお金（収入）に変えることはできないのです。

* * *

こうした3つの課題が「多職種連携が活発に行われていない」という現状を生み出しています。今回は、このような現状を変えていくために活動されている北九州市八幡西区にある株式会社まほろばの代表取締役である中堀伸二氏にご協力をいただきながら、これからの多職種連携のあり方について考えてみたいと思います。

●これからの多職種連携のあり方

インタビュー

株式会社まほろば 代表取締役 中堀伸二氏

Q 中堀氏がデイサービスを始めた理由について教えてください。

A 私がデイサービスを開業した理由は2つありま

せんでした。効果が出はじめたのは3カ月を過ぎたころからです。粘り強く何度も居宅介護支援事業所回りを続けたことで、ケアマネジャーからの問い合わせや見学の依頼が出てきて、次第に認知されるようになったのです。

2016年の10月に開業1周年を迎えましたが、おかげさまで利用者も順調に増えてきています。デイサービスの運営については、以前から義母が他社のデイサービスのお世話になっていたこともあり、サービス提供者の立場としてではなく、「利用者とその家族の目線」で運営するよう心がけることができました。

接遇にあたっては、押し付けではなく、「デイサービスの利用者がどのようなサービスを望んでいるのか」また、「利用者の家族は何を期待しているのか」という視点に立つことが何よりも大切だと考えています。それは、利用者一人ひとりに「どれだけ人間として寄り添えるか」ということだと思っています。

Q「ほっとステーションわかば」の特徴を教えてください。

A 弊社が運営しているのは、地域密着型の小規模デイサービスです。「山椒は小粒でもピリリと辛い」のことわざではないのですが、小さいながらも家庭的な雰囲気大切にしています。また、「笑顔」「居場所」「地域の保健室」をキーワードにして、利用者が住み慣れた地域で、自分らしくいつまでも元気に過ごしていただけるよう、「もう一つの我が家」の提供を目指しています。

当デイサービスでは看護師、保健師、訪問介護を経験した職員を多く配置し、看護師や保健師は利用者の健康や薬の服用に関する相談に応じたり、必要であれば医療機関への受診を勧めたりしています。また、訪問介護を経験したスタッフは、「利用者が普段の生活（デイサービスの利用時間外）で困っていることなどがなかを事前に察知する」という役割を担ってくれ

ています。このようなサービスを提供することで、生活に密着した「健康管理と生きがいづくり」をしっかりサポートしています。

Q 中堀氏が考える多職種連携を教えてください。

A 近年、地域福祉で「多種職連携」「チーム医療」という言葉をよく耳にするようになりました。産業界では、次の時代の成長戦略が求められている中で、一企業単独で企画・構想するのではなく、異業種連携で新しいビジネスモデルを求める企業を多く見かけます。また、スポーツ界もプロ・アマを問わずチームスポーツが盛んです。このような連携は、医療、福祉の世界も全く同じだと思います。その意味では、どの分野でも「連携」がキーワードとなる時代に入っています。

医療・介護・福祉の現場においては、多様化する高齢者のニーズを充足するために、多職種が連携することがますます重要になってきます。複数の機関（職種）が対等な立場で情報を共有し、同じ目的に向けて協力し合い、その中で、「それぞれの職種の専門性を発揮し、利用者ニーズに応じていく」ということです。

少子高齢化が急速に進み、一人暮らしの高齢者が増える待ったなしの状況で、ようやく行政や地域で「地域福祉のあり方」が論じられるようになってきました。これは、地域における「新たな支え合い」の考え方を進めていく上で大変良いことだと思います。しかし、少し気が



「地域の保健室」として利用者の暮らしを支える

かりなのは、ややもすれば専門職の連携が先行しすぎて、地域住民が置き去りにされているのではないかということです。

今の地域課題をどう見るのか。技術的かつ職種的な連携だけでは地域福祉の課題を解決することはできません。まずは、「地域福祉は人づくり」だと考えています。具体的には、地域住民同士の助け合いや、ボランティアができる人材が育つまちづくりが重要だと考えます。それができれば、住民だけでは解決できない部分を専門職種が支える連携の構図が見えてきます。人づくりと多職種連携は車の両輪です。その上で、「人・モノ・金」の地域資源をうまく活用していけば、介護ニーズの課題も共有でき、血の通った多職種連携になると思います。

Q 実際に多職種連携されている事例などをご紹介します。

A 超高齢社会が到来した今、地域住民に密着したケアの実現を目指すには、「地域包括ケアシステム」を進めていくことは重要です。実践事例とはまでいかないかもしれませんが、私の地元でも多職種連携を構築するための会議が行われています。

現在、私が参加している会議があります。一つは、「ケアマネ交流会」です。これは、地域ケアの実践事例を教材に、ケアマネジャーの視点で課題解決に取り組んでいる会議です。参加者は、地域のケアマネジャー、訪問介護、グループホーム、デイサービスなどの管理者やスタッフで、いろいろな事例を通して情報、課題を共有（連携）し、利用者に対してのより良いケアを探る取り組みを行っています。

もう一つは、「地域包括ケアシステムの推進会議」です。今、厚生労働省が進める「要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生最後まで続けることができる支援体制『地域包括システム』」を2025年までに構築

することを目指し、全国各地でその取り組みが始まっています。この会議は、そうした「地域包括システム」を地域の中で支える基盤づくりになっています。

活動は、北九州市八幡西区の洞南地区（穴生・竹末・若葉・引野・相生町など周辺地域）での多職種連携に関するもので、多世代をつなぐ地域福祉のプラットフォームを目指しています。会議の運営は、社会福祉法人もやい聖友会理事長の権頭喜美恵氏が中心になって、行政、医療、福祉、企業、教育、ボランティア団体など、地区のさまざまな人たちが参加しています。

今春から5回の会議を重ね、10月1日に、「地域包括ケアセンター」を開設しました。これからの活動が期待されています。

このような会議に参加することで、熱心に地域活動をしている人脈が増えてきています。その出会いの中から、私と同じデイサービスを運営している方との連携も生まれてきました。当事業所では、家庭的な雰囲気を大切にしているため、どうしてもリハビリテーションの面では他事業所が優れている部分もあります。そのため、利用者の受けたいサービスがリハビリテーションだった場合、連携している他事業所を紹介しています。逆に、連携している他事業所からアットホームな環境を望まれている利用者の紹介を受けることもあります。

こうした連携で利用者や家族のニーズに応えていくことが、顧客満足度を高めることにつながります。そうすることで自社の信用にもつながりますので、今後も積極的にいろいろな事業所と連携をとっていきたいと思います。

● 専門領域を明確にすることが多職種連携のカギになる

中堀氏への取材を通して改めて感じたのは、「多職種連携」で大事なポイントは、まず自社の

専門領域を明確にすることであるということでした。あなたのデイサービスはどのようなニーズを持つ利用者に喜んでいただけますか？ この質問に明確な答えが出せないデイサービスは、少なくとも専門領域があるとは言えないでしょう。

「リハビリテーションサービスでは他社に負けない」「認知症ケアに特化している」「スタッフを多く配置し、手厚い介護を実施している」など、自社の強みを持つことで、ようやくほかの職種から頼られるようになるのです。「デイサービスを利用したい人なら誰にでも喜んでもらえる」と答えているようでは、本当に頼られる存在になることはあり得ません。

ただ、専門領域を明確にするということは、専門外の依頼を断る勇気も必要となってきます。せっかく相談してきた利用者を「わざわざ他社に紹介するのはもったいない」と考えてしまう経営者も多いでしょう。実際、私も同じような心境で悩んでしまうはずでした。

しかし、今後ますます利用者のニーズが多様化する中、必ず専門領域をつくっていかねばなりません。専門領域を明確にした後は、多職種連携を通して各専門職と実際につながっていくことが大切です。その連携の繰り返しは、あなたの事業所の専門領域をより深めていくきっかけになりますので、ぜひ取り組んでみてください。