

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／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。

「人との縁やアイデア」で垣根を越えた 取り組みを行うデイサービス

● 新しい取り組みを行うためには 必ず痛みが伴う

介護保険制度に基づいたデイサービスの運営では、介護報酬額も定められていますし、基本的なサービス内容（食事・入浴・機能訓練など）も決められています。そのため、ほかのデイサービスとは異なる取り組みを行おうと考えても、なかなか実行に移せないのではないのでしょうか？ なぜなら、新たな取り組みには余分な費用と時間が必要になりますし、「必ずうまくいく」という保証はないからです。

新たな取り組みでかかった費用を回収するためにデイサービスの利用料（保険外）を上げてしまうと、支払いに困ってしまう利用者が出てくる可能性も十分にあります。また、これまでになかった仕事をデイサービスのスタッフにお願いしなければならないため、人件費が余分にかかってきます。こうしたことから、多くの経営者はデイサービスとしての「基本サービスだけを忠実に行う」という考えになってしまうのだと思います。

今回紹介する、北九州市八幡西区にある「有限会社さくら館」代表取締役の藤原洋

子氏は、デイサービスの垣根を越えた取り組みをされています。実際に、私自身も藤原氏が行っている活動に参加させていただいています。その中でいろいろな話をしていると、藤原氏がデイサービスの経営者であることをついつい忘れてしまいそうになります（笑）。藤原氏がチャレンジしている新しい取り組みとはどのようなものなのか？ 今回は、その内容を聞かせていただきました。

インタビュー

有限会社さくら館 代表取締役
藤原洋子氏

◎ 藤原氏が介護事業
を始めた理由を教
えてください。

▲ 普通の主婦だった
私に、友人が「あなた
は介護の仕事に向
いているから、うち
の施設で働いて！」

と誘ってくれて始めたのがこの仕事です。最初は、病院が経営するデイサービスで介護主任として5年半勤務しました。その途中で介護保険制度が始まったのですが、実

代表取締役の藤原洋子氏



際には介護が必要な人ではなく、「元気な高齢者が老人会の延長で利用している」というイメージでした。その中に、車いすの人や体調を崩している人もいたのですが、このような人たちは蔑ろにされていたような気がします。

また、私が勤めていたデイサービスでは、精神科にかかっている人を断っていました。なぜなら、そのデイサービスには精神科の経験のある看護師が1人もいなかったからです。そのため、暴言・暴力、徘徊の危険性がある人にどのように対応してよいのかが分からなかったのです。

ただ、周りのデイサービスを見渡しても、このような人たちを受け入れている施設はほとんどありませんでした。とは言え、デイサービスの利用を断られても、家族は精神科の病院には連れて行きたくないのです。やはり、世間体も気になっていたのだと思います。

ですから、本当に支援が必要な人がデイサービスをきちんと利用できていないというイメージがありました。そこで、「受け入れ先（デイサービス）がなくて困っている人を何とかして救っていきたい」と思って始めたのが「さくら館」です。

初めは、実家を使って、定員7人のデイサービスからスタートしました。当時では珍しい民家型のデイサービスです。利用者は、ほかのデイサービスで断られたり、さまざまな事情で精神科を受診できなかったりした人ばかりでした。つまり、介護度でいうと3～5の人たちです。このような人たちを受け入れるデイサービスはほとんどなかったため、あつという間に定員いっぱいになりました。

ただ、「すごく大変な人なんです……」

定員7人からスタートしたデイサービス



と言われて来た利用者でも、さくら館来ると「どこが大変なのだろう？」と思えるくらいでした。ですから、そのような利用者を受け入れることに対する不安は、ほとんどありませんでした。なぜなら、「大変な人」と呼ばれている利用者でも、寄り添いながら対応することができれば、穏やかに過ごしていただけるということが分かっていたからです。

さくら館を開設した当初は、人員配置が今以上に多かったため、このような対応が可能でした。しかし、1日に40人以上の利用者が来るようなデイサービスでは、どうしても一人ひとりに寄り添った介護はできません。小規模なデイサービスだからこそ、さくら館では手厚いケアができていたのかなと思います。

Q 大変な利用者を受け入れて苦労はなかったのですか？

A 実際にやり出したらやり出したで、これがまた大変でした（笑）。やはり、認知症からくる暴言・暴力、徘徊、また弱者に対していじめのような言動などがありました。その時に、いくら私が感情を込めて制止しようと声をかけても、利用者には伝わらないのです。そのような日々が続くと、「利用者に私の言葉が通じない？」というような気持ちにもなりました。

そこで、BPSDを抑制するために精神科の医師たちとも積極的にコミュニケーションを取り、服薬管理を行いました。なぜなら、隣の利用者を叩いたり、髪を引っ張ったりしてしまうことで、みんなの輪の中に入れなくなるからです。BPSDを抑制することができれば、集団生活も可能となります。その結果、利用者の生活の質も保たれるのです。

そのほかにも、服薬の管理だけでは対応できない人もいました。1人では歩けない利用者が、目を離すと、いつも1人で歩きだそうとするのです。「立たないで！」と声をかけるのですが、その言葉は伝わりません。そうすると、その利用者には付きっきりにならないといけないので、私はトイレすら行けなくなるのです。これが自宅で起こると、どうなるのでしょうか……。だんだんと家庭の中での虐待につながっていくのではないのでしょうか？

このような状況では、ご本人やほかの利用者にけがを負わせてしまう可能性もあります。そのため、主治医に相談をして、家族に抑制帯のついた車いすを購入してもらいました。ただ、事業所の都合だけで抑制帯を使用したり精神薬を投与したりしてはいけません。それが利用者や家族のための行動にもつながっていないからなのです。

家族だって、自分の親が他人の頭を叩いたり、隣の席の人の食事を素手でつかんで食べたりするのを見たくはないですよ。家族も、親が少しぼんやりとしていたとしても、みんなから優しい目で見てもらいたいし、笑顔でいてほしいのです。そうすることができるのであれば、精神薬を使うことも必要です。働く人が楽をするためでは決してありません。人として、人の中で生

活をしていく一つの方法として、家族と一緒に考えて、進んでいくものだと思います。

Q さくら館では、なぜ「ものづくり」が盛んに行われているのですか？

A これまで話してきたとおり、BPSDのある利用者でも、主治医やケアマネジャー、また家族の支えもあって、何とか対応することができました。ただ、ある程度、利用者の気持ちが落ち着いてくると、今度は利用者の意識が外に向いてくるんですよ。デイサービスの利用時間内に自宅へ帰ろうとしたり、徘徊行動につながったりもします。

このような状況で、外に意識が向いている利用者には、どうすれば家（デイサービス）の中で穏やかに過ごしてもらえるようになるのだろうか？ そう考えて始めたのが、さくら館の中での「ものづくり」です。

この「ものづくり」を始めてから17年が経ちました。その中で感じたのは、ソワソワして落ち着かない利用者は、これまでにいろいろなことをやってきた人たちが多いということです。特に女性の利用者では、朝・昼・夕方時間帯にソワソワするのです。これは、女性が食事の準備などをして一番忙しくなる時間帯になるからだと思います。

「一緒に仕事をしよう！ 人のためになることを始めよう！！」、そのことに気が付くまでは、利用者をお客様のような形で出迎え、ゆっくりしてもらうことが良いサービスであると考えていました。そのため、ゆっくり座ってしてくれる人が良い利用者で、ゴソゴソと動き回る人が手のかかる利用者というイメージになっていました。そこで、ゴソゴソと動き回る利用者には「一緒に茶碗を洗っていただけませんか！」と声

をかけるようにしたところ、喜んで手伝ってくれたのです。すると、デイサービスの中は「ありがとう」の声でいっぱいになりました。

実際には、食器の汚れが落ちていなかったり、同じものを何度も洗ったりするのですが、手伝ってくれている間は、いつもニコニコしています。ですから、利用者が失敗したり、間違ったりしていてもよいのです。自分（利用者）ができると思ったことをやっている間は、いつもニコニコしているのですから。この考え方が少しずつ発展して、「ものづくり」をしようと思いました。

例えば、一緒にクッキーを焼いたり、ゴボウのささがきをしたり、らっきょうの皮を剥いたりというような、食べ物のものであります。たとえ、認知症で自分が作ったことを忘れたとしても、いろいろな人の手が加われば、とってもおいしい料理が作れるのです。そのほかにも、いろいろな手工芸品を作ることによって、さくら館自体が作業所ようになっていきました。

毎年恒例のらっきょうの皮剥き



このような中で始まったのが、さくら館のバザーです。バザーには、近所の人や利用者の家族、また連携しているケアマネジャーの皆さんが来てくれました。

そうした中、参加した人が「こんなことがまだできるなんてスゴイですね！」と言っ

てくれるのです。そうすると、言われた私たちもどどんうれしくなります（笑）。これがだんだんとエスカレートしていつて、今では三ツ頭^{みつがら}という地域のお祭りのような行事にもなっています。

バザーには地域の人が多数参加してくれます



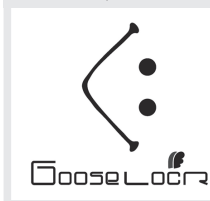
◎現在はどうな「ものづくり」をされていますか？

▲これまでは、バザーで販売するための「ものづくり」が中心でしたが、今では「芋焼酎（商品名：芋ぐうす）」「梅酒」「ドレッシング」なども作っています。芋焼酎の原材料となる芋の栽培（苗植えや芋掘り）では、さくら館の利用者とスタッフだけでなく、地域の人々や「Goose Loc'R（グースロッカー）」の仲間たちにも手伝ってもらっています。

このGoose Loc'Rは、全く違うバックグラウンドを持った地元企業が集まってできた団体です。「Goose」のマーク「ぐ」の「く」の部分は、渡り鳥である雁^{がん}の群れが飛んでいるところをイメージしています。

渡り鳥は、一羽では浮力が足りずに国から国へ渡ることができません。しかし、たくさん鳥が集まって飛ぶことで、5～7割の浮力で渡ることができるようになります。これは、私たちにも言えることです。

Goose Loc'Rのロゴマーク



高齢者はもちろん、私たちも一人では何もできませんから。

例えば、「芋ぐうす（芋焼酎）」を一つ作る中でも、多くの人が協力してくれています。お酒づくりのことでいろいろと支援してくださる「地酒処 田村本店」さん、小ロットの生産でも快く引き受けてくれる「小林酒造」さん、芋の苗を調達してくれる「田中農園」さん、収穫した芋をトラックで運んでくれる「たけくに建設」さん、そして「地元の人」「町内会の人」「婦人会の人」たちがみんなで芋の苗を植えたり、草抜きを手伝ってくれたりしています。また、町内の子どもたちも集まって、みんなで芋掘りを手伝ってくれました。そうして生まれたのが、この焼酎なのです。

……Goose Loc'R 代表 藤原氏の想い……

おじいちゃん、おばあちゃんの人生を歩んだぶあつい手。若い人たちの希望あふれるこれからの手。みんなが手をつないだら大きな鳥の群れになりました。北九州から生まれたGoose（鳥の群）があなたの元へ羽ばたきます。社会問題になっている高齢者の孤独問題や活躍する場の確保などを解決していこうと、全く違うバックグラウンドを持った地元企業が集まりました。高齢者の知識と経験を生かすことで、新しい「ものづくり」を始め、そこで作られた商品を「Goose Loc'R」と称し、ブランド化しています。「Goose Loc'R」の仲間たちと共に街が元気になる「何か」を発信していきます。

……
これからは、長い人生を歩んだおじいちゃん・おばあちゃんの経験を若い人たちに継承していくのです。例えば、らっきょうの漬け方だったり、梅干しの作り方だったり。こうした高齢者の知恵が、さくら館

の若いスタッフに受け継がれています。

Qさまざまな取り組みを行っていく上で苦労されたことはありますか？

A利用者との「ものづくり」では、行政の考え方の違いに一番苦労しました。さくら館のバザーでは食品を扱うので、食中毒などの衛生問題は特に指導されました。また、デイサービスという介護施設での取り組みだったために、「高齢者（利用者）を労働させているのではないか？」と言われたこともありました。

行政の人が言っていることも分かります。立場が違ふと考え方も変わってきますから。しかし、こちらにもきちんとした言い分があります。ですから、実際に私たちが働く現場を見に来てもらいました。そうすることで、行政の人にも現場の大変さを理解してもらえたのではないかと思います。

ただ、利用者の中には「何もしたくない」と言う人もいます。ですから、みんなが「ものづくり」に参加するわけではありません。そのような人はゆっくと1日を過ごしたいのです。そのため、こちらから「ものづくり」などの参加を強要するようなことはありません。

私たちの仕事は、「ここ（さくら館）に来たらホッとするね」と言ってもらえるような居場所づくりです。そのため、家族とも常に話し合いながら、利用者にとって、また家族にとって一番良い方法を探りながら取り組むようにしています。

後は、いろいろな取り組みを行う中で、スタッフ自身も元気で楽しく働ける環境をつくるのが大切です。ですから私は、スタッフに「楽しんで仕事をしてね！」といつも言っています。嫌なことを「やりなさい！」と言われてやるのでは、スタッフも

楽しくないでしょう。「やらされる」と、人はみんな逃げていきます。自ら「やりたい」と思うこと、動き出すことが本当に大切だと思います。

また、いくら正しいことでも、突き放すような言い方をしたら、スタッフはやる気をなくしてしまいます。スタッフがいろいろなアイデアを出してくれた時に意見が通らない、さらには「あなたのその考え方はダメ」と押し戻されたら、スタッフは皆逃げてしまいますよね。人は誰もが「認められたい」のですから。

そのため、スタッフがアイデアを出してくれた時には、「それいいね！」と言うようにしています。Facebookにも「いいね！」ボタンがありますよね。いろいろな人が投稿した内容に対して「いいね！」をつける。どんなことも、「いいね！」から始まっています。それが、とても心地良いのです。ですから、普段から心地の良い言葉を使うようにしています。

読者の皆さんは、職場で「いいね！」と1日何回言っていますか？ また「ありがとう」と何回言っていますか？ スタッフがいろいろな意見を出し合ったり、支え合ったりするような職場環境でなければ、「ありがとう」とは言えません。自然と「ありがとう」と言えるような職場環境になれば、スタッフが仲良く働けるようになります。

そうすると、施設全体の雰囲気も必ず良くなります。その結果、デイサービスの利用者にも楽しんでもらえるはずです。やはり、人と人とのつながりが一番大事だなど思っています。

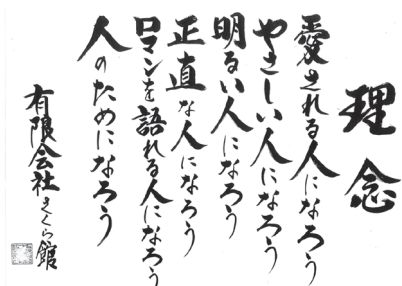
❶なぜ、藤原氏は新しいアイデアがどんどん出てくるのですか？

❶ どうしてなのでしょうね……。失敗を恐れずに、まずは実践してみることが大切なのではないでしょうか。一生懸命に仕事をしていたら、不思議と神様がアイデアを落としてくれるのです。ポツン、ポツンと。「ん？ これは何（アイデア）かな？」という感じで落ちてくるのです。頭の中はいつもバラが咲いたり、お花畑ですよ（笑）。

そのためには、業界を飛び越えたいろいろな人との「ご縁」を大切にしています。40代の頃は、本当にかむしゃらに働いてきました。そして、50代になり「私はこうなりたい」というものがハッキリと見えるようになりました。

かむしゃらに仕事をしていた時は、「これをすれば売りが上がるかも？」「これでさくら館をアピールできるかも？」というような自己満足に走っていた時期もありました。ただ、その考え方では何も残らないということに気が付きました。自己満足で得たような結果は、手をつかんだら消えていきます。

現在は、「周りの人のために、私は何ができるのだろうか」という考え方に変わっています。さくら館の理念にもなっていますが、「人のためになろう」という言葉は、子どものころ、ずっと父から言われてきたことです。このことが分かるまでに時間はかかりましたが、ようやく父の教えが理解できたような気がします。



さくら館の「理念」

そして、私がこうやって新しい取り組みを実践できるのは、周りで見守ってくれる人たちがいるからだと思っています。自分1人では何もできない。ですから、いつも素直な気持ちでいることが大切です。ポツン、ポツンと落ちてきたモノ（人との縁やアイデア）をつかみ取るためにも。

Q これからやりたいこと、やり始めていることを教えてください。

A この三ツ頭という土地で、地域の皆さんの協力もあり、17年間無事に仕事をさせてもらいました。ですので、「この地元に何を返すことができるだろう？」といつも考えています。それを見つけていくことで、さくら館はこの地域になくてはならない会社になっていくはずです。そして、この土地に「さくら館があって本当に良かった」と思ってもらえる施設になっていくことが、私の次の目標です。

三ツ頭では、畑で野菜を作っている人が多いのですが、現在さくら館の利用者やスタッフと地域の人々が一緒になって野菜づくりを行っています。その中の取り組みとして、さくら館で出た生ごみを「堆肥に変える」ための機械をデイサービスの敷地内に設置しました。



この堆肥で、「芋ぐうす（芋焼酎）」に使う芋や野菜を育てています。そして、そこでとれた野菜を地域の皆さんが気軽に購入できるように仕組みを作ったり、近所の皆さんが自然に集まれるような場所を作ったりしたいと考えています。

また、大人だけでなく、地元の子どもたちも「あそこ（さくら館や畑）に行ったら楽しいよ」と立ち寄ってくれるような場所にもしていきたいです。そうすることで、将来の日本を背負う小学生や中学生たちにも、介護の仕事の素晴らしさを伝えていけるのではないかと思います。

地域の子どもたちと一緒に芋掘りを行う



現状、介護の仕事は「きつい」「きたない」「きけん」というイメージがつきまっています。さらには、「給料が安い……」とも言われています。ですので、多くの子どもたちが「介護の仕事なんてしたくない」と思ってしまうのです。

ただ、高齢になっても皆さんが安心して生活するためには、介護の仕事は絶対に必要です。介護は人のためになる仕事、「ありがとう」をたくさん言われてお給料をいただける仕事です。ですから、義務教育の中にも「介護」という科目を入れてほしいと考えています。そうするためには、私たち自身が介護の仕事を楽しくしないといけませんし、しっかりと給料がもらえるよう

な仕組みに変えていかなければなりません。

今はまだ地域内（三ツ頭）の活動が中心ですが、これからもっと多くの人に介護の仕事の素晴らしさが伝えていけるように頑張ります。

●「障害の大きさ＝取り組む活動の大きさ」となる

2000年に介護保険制度がスタートして17年が経過しました。そのため、デイサービスでの「ものづくり」については、そこまで珍しい活動ではなくなりました。しかし、作られた商品を「ブランド化」して一般の方に販売するという取り組みまで積極的に行っているデイサービスは少ないのではないのでしょうか。

実際に、さくら館がプロデュースした「芋ぐらす（焼酎）」は、デイサービス内だけではなく、近くにあるセブンイレブン（若松高須南1丁目店）でも期間限定（約半年間）商品として販売されていました。ただ単純に商品を作っただけでは、取り扱ってくれなかったでしょう。これが実現できたのは、長い年月をかけて取り組んできた藤原氏の熱い想いが店主に伝わったからだと思います。

新しい取り組みを行うためには、必ず障害が発生します。その障害は、お金や人の問題かもしれませんが、法律の問題かもしれません。そのため、多くの経営者は実行をためらってしまうのではないのでしょうか。ただ、新しい取り組みから生じる問題は、「必ず解決しなければならない」というわけではありません。

しかし、高齢者を支える財源が慢性的に不足している中、介護報酬だけに依存した事業だけでは、次第に生き残れなくなっていくはずですが。また、新しい取り組みにはたくさんの時間を投じなければならないため、実際にはデイサービスの経営が安定している時にしか行えないのではないのでしょうか。ぜひ、読者の皆様も、新たな取り組みを通して、いろいろな問題解決にチャレンジしてみてください!!

* * *

本連載も、かかわってくださった皆様のおかげで、第6回まで進めることができました。そして、大変ありがたいことに、もう1年連載を続けさせていただくことになりました。ぜひ、読者の皆様の新しい取り組みなども教えていただければと思います。引き続きどうぞよろしくお願いいたします。

離床時の移乗や介助時の身体的トラブル防止に!

高齢者介護における 皮膚裂傷(スキン テア)の予防・ スキンケアのポイント

大西山大氏 介護老人保健施設 かなやま 施設長・医師

プログラム

1. 皮膚の解剖生理と高齢者の皮膚の特徴
2. 皮膚裂傷(スキンテア)の定義
3. 皮膚裂傷のメカニズムおよび原因
4. 皮膚裂傷の分類
5. 施設における皮膚裂傷に関する現状と実態
6. 慢性期病院や施設(介護施設、訪問看護、在宅医療など)における皮膚裂傷に関する現状と実態
7. 皮膚裂傷の発生に関与した介護行為 ほか



仙台 17年 8/19 (土)
ショーケー本館ビル

大阪 17年 9/2 (土)
田村駒ビル

名古屋 17年 10/28 (土)
日総研ビル

東京 17年 11/25 (土)
日総研 研修室(廣瀬お茶の水ビル)

参加料/税込 本誌購読者 15,500円 一般 18,500円 [時間] 10:00~16:00

日総研 14332

検索