

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／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「介護ぶらす」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。

男性登録者が約6割を占める デイサービスの取り組み

● デイサービスに通うことを 嫌う男性利用者

現在、私は介護コーディネーター業として利用者の希望に見合ったデイサービスや老人ホームの紹介をしていますが、どの施設に行っても利用者の大半が女性です。

そのため、無意識に「男性の利用者が多いデイサービスなんて存在しない」と思っていました。なぜなら、男性の多くは「女性と違って他人と会話することを好まない」「趣味活動やレクリエーションをしたがらない」と考えていたからです。

しかしながら、それは私の単なる思い込みであって、実際には男性利用者が多いデイサービスは存在したのです。しかも、その事業所は単に“男性利用者が多い曜日がある”ということではなく、デイサービスの“男性登録者が女性を上回っている”ということでした。

その状況に「私が想像もしていない取り組みをしている!？」と感じ、早速取材をお願いしました。今回、その取材にご協力をいただいたのは、福岡市早良区にある「西新デイサービスセンター」の介護事業部部長である西 龍一郎氏です。

西氏が所属するデイサービスでは、一体どのようにして男性利用者を確保しているのでしょうか？ 今回は、その秘密についてお話を伺いました。

インタビュー

西新デイサービスセンター
介護事業部部長 西 龍一郎氏

Q 御社がデイサービス事業を始めたきっかけを教えてください。

A 弊社が最初に行った事業は、100円ショップ最大手の店舗運営です。その次に、整骨院や訪問マッサージ事業などを始めました。その中で、これからますます需要が高まっていくということから、2013年4月にデイサービス事業を開始しました。

100円ショップもデイサービスも、接客という枠組みの中では同じサービス業ではありますが、対象となる顧客層は異なります。また、介護保険制度が施行されて13年がたっていたため、当デイサービス所在地の福岡市早良区でも同業他社が乱立している状況でした。

介護事業部部長の
西 龍一郎氏



そのため、まずはデイサービスの運営についていろいろな情報を集め、「どのようなサービスが利用者様に必要とされているのか」について弊社の代表と何度も議論を重ね、サービス内容を決めていきました。

Qなぜ、御社のデイサービスには男性利用者が多いのですか？

A開設当初は、現在のように「男性が多い」というわけではありませんでした。割合的には、ほかのデイサービスと同じように2～3割程度でした。そうした中、男性の利用者様が増え始めたのは、近隣のデイサービスと合同で「囲碁・将棋大会」を行ってからになります。初めは単純に「囲碁や将棋が好きで利用者様にどうやって楽しんでもらうか」ということを考えてこのイベントの開催を試みたのですが、それが予想以上に好評だったのです。

それまで1つの事業所だけでは男性の利用者様は少なく、「対戦相手がなかなか見つからない」ということが課題になっていました。たとえ対戦相手が見つかったとしても、「囲碁の知識や経験値が違うため、まともな試合にならない」「デイサービスを利用する曜日が一緒にならない」といったことも問題になってくるからです。

それに相性の良い対戦相手が見つかって

も、いつも同じ人と対戦していたらお互いに張り合いもなくなりますよね。こうしたことから、“囲碁や将棋ができる”ということをデイサービスの特徴（強み）にはできなかったのです。

しかしながら、ほかのデイサービスと連携することで囲碁や将棋を楽しめる環境を整えることができると思い、こうしたことから「このイベントはずっと続けるべきだ!」と感じたため、本格的に取り組むようになりました。

現在は2カ月に1回の割合で「囲碁・将棋大会」を行っています。また、年に2回は、福岡市内の事業所から参加者を集めてイベントが開催できるようになりました。

弊社の思いとして、「利用者様がやりたかったことを実現してもらうための支援をする」というものがあります。この「囲碁・将棋大会」の開催も、そのうちの一つです。

もちろん、利用者様の皆の希望をできるだけ実現させてあげたいのですが、そもそも男性と女性では“やりたいこと”が異なるケースも多いのです。そうした中でいろいろと検討するうちに、現実的に「すべての要望に応えることはできない」という考えに至りました。

今では毎日30人前後の人が当デイサービスを利用していただけていますが、一人ひとりの要望にきちんとお応えしていこうとすると、すべての対応が中途半端になると感じたのです。そこで弊社では、「どのような要望にお応えしていくのか?」ということを中心に検討しました。

なぜなら、その部分をきちんと

他事業所と合同で行っている「囲碁・将棋大会」



と決めておかないと、判断基準にぶれが生じるからです。そして、検討する上で重要視したのは、「利用者様が求めていること」「ほかのデイサービスが行っていないこと」というポイントです。

初めにもお話ししましたが、当デイサービスは後発の事業所なので、たとえ利用者様が望んでいることでも、そのサービスが他社と同じ内容であれば利用者様は見向きもしてくれないのです。こうしたことから、弊社は“囲碁や将棋が楽しめる”ということを事業所の特色にしました。

つまり、対象顧客を男性に絞ったのです。読者の皆様もご存じのとおり、デイサービスの利用者様は7～8割程度が女性です。そのため、多くのデイサービスでは女性中心の趣味活動やレクリエーションが豊富になっています。

マージャンは男性だけでなく女性にも人気！



女性中心のサービス内容に疑問を持ちつつ通っている男性は、本当は満たされていない要望もたくさんあるのです。そこで、今までちゅうちょしていた囲碁・将棋ができる環境づくりに力を入れることにしました。

その環境づくりには時間も掛かりましたし、初めのうちは男性の利用者様も多くなかったのですが、楽しんでもらえていたのかは分かりません。しかしながら、いろいろと

広報活動を行っていく中で、近隣のケアマネジャーにも“囲碁や将棋が楽しめるデイサービス”として少しずつ認知されるようになり、男性の利用者様を紹介してもらえるようになったのです。その結果、今ではデイサービス登録者の約6割が男性となりました。

Q 男性利用者に気を付けていることなどはありますか？

A 私たちが常に気を付けているのは、利用者様の「プライドを傷つけない」「飽きさせない」ということです。まず利用者様のプライドを傷つけないため、当デイサービスでは利用者様が趣味活動で作った物などを壁に張りつけないようにしています。壁に飾るのは、一般販売されているような絵画のみです。

なぜなら、利用者様が作った作品を壁一面に張ると、にぎやかにはなりますが、それよりも落ち着いた空間でくつろいでもらいたいからです。もちろん、このようなことを気にしない男性の利用者様もいますし、利用者様の作品で素晴らしいものはたくさんあります。

ただ、そのようなことを体験の利用者様や見学者に理解してもらうのは非常に難しいことです。それに、その環境を理解してもらおうと考えること自体、事業者側の押し付けでしかありません。こうしたことから、当デイサービスでは落ち着いた雰囲気を好む男性の利用者様を対象にいろいろ配慮をしています。

例えば、施設で流す音楽も、基本的にはジャズやクラシックです。演歌やポップスでもよいかもしれませんが、なるべく利用者様が落ち着く雰囲気になるよう気を付けています。

また、“デイサービスを利用している”ということを近所の人に知られたくない人のため、送迎車にはステッカーなどを張りつけていません。本当は事業所の宣伝にもなりますので、送迎車や介護スタッフの制服にもステッカーやロゴマークを入れたいですよ。しかし、そうすることで“介護する側”と“介護される側”がはっきりと分かれてしまうのです。そのため、必要以上の宣伝は控えています。

そのほかにも気を付けているのが、当スタッフの言葉遣いです。近所付き合いのように親しみのある話し方で人気のデイサービスもありますが、当デイサービスの対象顧客となる男性の利用者様にそのような言葉遣いは合わないと考えています。相手の性格によって言葉を使い分けてしまうとスタッフの対応にバラつきが出るので、基本的には敬語を使っています。

次に、利用者様を飽きさせないために当デイサービスで行っていることなどをお話します。

多くの事業所で同じような悩みを抱えているかと思いますが、デイサービスでは毎日新しいレクリエーションなどを行うことなんてできません。特に当事業所では、“囲碁や将棋が楽しめるデイサービス”ということを特徴にしてPRしていますので、通ってくれる利用者様は囲碁や将棋が好きな人が多いです。

そのため、いつも囲碁や将棋をしている風景が当たり前になっていますが、毎日同じことをしているからといって、飽きられるケースはそれほど多くはありません。なぜなら、男性の利用者様が6割近くいるため、対戦相手もたくさんいるからです。そのほかにも、当デイサービスではボラン

ティアの人に積極的に声かけしており、囲碁・将棋・麻雀のできる人を合わせると40人近くになります。

事業所内だけでも対戦相手はたくさんいます



こうしたことから、利用者様の性格の相性や強さ（腕前）に合わせてペアを組むことができますし、認知症のある人でもボランティアの人にそのことを理解した上で対応してもらっていますので、飽きられるケースが少ないのです。

とは言え、たとえ囲碁や将棋が好きな人でも毎日それだけというわけにはいきません。運動も行いますし、脳トレなども行います。また、男性の利用者様の場合に気を付けておかなければならないことは、フリーな時間をどのように有効に過ごしてもらえるかです。

女性の利用者様ですと、同じテーブルの人と会話をしながら過ごせますが、男性の場合はそううまくはいきません。ですので、あえて会話をしなくてもいいようにテーブルの上に各利用者様が興味を持ちそうな雑誌などを置いておくようにしています。そ

うすることで、何もせずにぼんやりと過ごす時間も減らせますし、目のやり場にも困らなくなると考えています。

Q どのようにしてボランティアの人を40人も集めたのですか？

A ボランティア活動をしてくれる人を集めるために、弊社では近隣の社会福祉協議会や公民館などにボランティア募集の呼びかけを行っています。特別なことはしていませんが、気を付けているのは「どのような人に来てほしいのか？」ということを確認にして社会福祉協議会などに依頼することです。

例えば、当デイサービスであれば「デイサービスに通われている高齢者と囲碁や将棋を一緒にしてくれる人をご紹介ください」というように具体的に説明するのです。なぜなら、具体的な説明もなく、「デイサービスでボランティア活動をしてくれる人を募集していますので、ぜひご紹介ください」と話しても、担当者（社会福祉協議会など）はどのような人を紹介してよいか分からないからです。そうすると、担当者も積極的には紹介してくれません。

そして、もう一つ重要なポイントはボランティア活動をしてくれる人への対応です。当デイサービスでは、基本的に講師ではない限り、ボランティアの人に対する金銭のやり取りは行っていません。なぜなら、ボランティア活動をしてくれる人の中には、「お金なんていらないよ！」という人もいますので、人それぞれで対応を変えてしまうと後々不満につながってしまうからです。

大切なのは、普段から感謝の気持ちを伝えることと、しっかりあいさつをすることです。ボランティアをしてくれる人が気持ちよく活動できる環境を整えることが、事

業所の役割だと考えています。そうすることで、ボランティア活動を長く続けてもらえることになり、時には友達などを紹介してもらうことにもつながります。

基本的に囲碁や将棋のボランティアをしてくれる人の友達は、やはりそれらが好きな人が多いです。こうしたことから、ボランティアの人も少しずつ増えていき、月曜日から日曜日まで毎日4人前後の人に来てもらっています。

Q 今後の西さんの目標などを教えてください。

A 当デイサービスでは、かかわらせていただく人々が人生の最期を迎える時に後悔を少しでも残さなくていいよう毎日励んでいます。そのためには、まず利用者様が「どのようなことがしたいのか？」をしっかりとヒアリングすることが大切です。利用者様がやりたいことを実現することで、デイサービスを楽しんでもらうことができます。その結果、介護をしている家族にも心配せずにデイサービスに送り出してもらえるようになると思っています。

今後も利用者様にさらに楽しんでもらえるようサービス内容は見直していきますが、その中でデイサービス内の活動が「利用者様の心身の状態にどのような影響を及ぼしているのか？」ということ、きちんと言葉で説明できるようにしていきたいと考えています。

もちろん、囲碁や将棋を楽しんでもらうことが一番大切なことですが、実際は利用者様もそれ以上のことは望んでいないかもしれません。しかしながら、それらが続けることで「日常生活の中でどのような効果が期待できるのか？」ということを理解してもらうことで、もっとやる気も出てくるのではないのでしょうか？

また、利用者様が生き生きとしている姿を見るのは、私も含めた介護スタッフにとってのやりがいにもつながります。実際、スタッフ間のコミュニケーションもよく取れていますし、仕事自体も楽しんでもらえていますので、離職率も低く今日に至っています。

2019年の春ごろには、同じ福岡市早良区で2店舗目のデイサービスも開設しますので、これからもいろいろなことにチャレンジしていきたいです。

●対象顧客を明確にする

西氏のお話はいかがでしたか？冒頭でも述べたとおり、私の経験上では、男性の登録者が女性を上回っているデイサービスを見たことはありませんでした。そのため、デイサービスの利用を検討している人には「利用者の7～8割は女性です」というような説明をしていましたが、「西新デ

イサービスセンター」のような施設もあるのですね。

この取材を通して感じたことは、「対象顧客を誰にするのか？」ということの大切さです。利用者の中にはさまざまな趣味活動を望んでいる人もいれば、リハビリテーションに取り組みたいという人もいます。それに同じ趣味活動でも、男性と女性では興味を持つ内容が異なります。

そのため、まずは自社のデイサービスの特徴（強み）を決めておくことが重要なのではないのでしょうか。こうしたことがあいまいな状況で広報活動を行う事業所と、明確にしてPRする事業所では、どちらの事業所がデイサービスの利用を検討している人やケアマネジャーに興味を持ってもらえるのでしょうか。答えは簡単ですよ。あなたの事業所に置き換えて考えた時に「うちの特徴は特にない……」と感じた場合は、ぜひサービス内容を見直してみてください。

著者出版記念セミナー 感覚麻痺・不適切ケアの芽を摘む！

介護保険施設・事業所で 虐待を発生させない 介護サービス質向上の具体策 ホスピタリティーファーストの進め方



菊地雅洋氏

北海道介護福祉道場あかい花 代表

福岡

18年 2/24 (土)

福岡商工会議所

岡山

18年 2/25 (日)

福武ジョリービル

[時間] 10:00～16:00

参加料/税込 本誌購読者 15,500円 一般 18,500円

専門職の心構え、見直すべき介護、
介護サービス向上、定期的な研修の具体策

詳しい内容は

プログラム

1.虐待の基本的理解

高齢者虐待の実態

意図的な虐待事例

意図しない虐待事例

2.感覚麻痺・不適切介護の芽を摘み

介護サービス質向上に向けてすべき事

- 1) それって普通？ 日々の介護の流れを見直す
- 2) 介護サービスも“顧客サービス”であるという考え方
- 3) 否定的な感情からも目を背けてはならない
- 4) 座る事も介護技術～利用者目線になって初めて気づくこと～
- 5) 座位アセスメントで変わるもの
～車椅子利用者への介護を見直す～ ほか



閉塞感を打破・
未来に繋がる
介護を創る珠玉のエッセイ

A5判 192頁 定価 1,800円+税

