

# 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。

## お試し利用を拒否する高齢者と信頼関係を築いて 利用につなげるデイサービスの取り組み

### ● 在宅介護で悩んでいる 家族の支援

デイサービスの運営で経営者や管理者が頭を悩ます内容の一つとして“お試し（体験）利用の拒否”があります。家族は「デイサービスを利用してほしい」と願っているのに、当の本人が首を縦に振ってくれないのです。

デイサービスの立場としても、何度か迎えに行っても利用者に断られてしまえば、「デイサービスの利用は無理…」とあきらめてしまうところも多いのではないのでしょうか。なぜなら、お迎えに上がる際にはスタッフを余分に確保しなければなりませんし、利用してくれなければ国からの報酬は発生しないからです。家族が希望しているからといって、そう何度も対応できるわけではありません。

しかしながら、実際に在宅介護で本当に困っているのは、このような利用者の家族なのではないのでしょうか。家族から勧められなくても積極的にデイサービスを利用するような人であれば、親の介護で家族が深刻に悩むケースは少ないです。こうしたことから、今回は「デイサービスの利用を拒

否する高齢者をどのようにして利用につなげているのか」というテーマで取材をさせていただきました。

取材にご協力いただいたのは、北九州市八幡西区にある「あおぞらの里 鳴水デイサービスセンター」のセンター長である前田美希氏です。前田氏は認知症対応型デイサービスで10年以上勤務されていますが、利用者の家族やケアマネジャーからの依頼があれば、どのような状況の人でも対応されてきたとのこと。今回は前田氏の体験談を交えながら、「あおぞらの里 鳴水デイサービスセンター」の取り組みについてお話を伺っていきたいと思います。

### インタビュー

あおぞらの里  
鳴水デイサービスセンター  
センター長 前田美希氏

Q 御社が認知症対応型デイサービスを始めた理由を教えてください。

A 弊社では本格的なリハビリテーションを提供するため、主に大規模型デイサービスを運営してい

センター長の  
前田美希氏



ます。その規模の大きさを生かして、2001年からデイサービス専属の理学療法士や作業療法士を配置し、リハビリテーションやトレーニングマシンなどを使った運動も積極的に取り入れています。

利用者が年齢を重ねても介護が必要にならないよう、弊社ではさまざまな運動プログラムを用意していますが、その中で運営上の課題になっていたのは認知症を患われた利用者とのかかわり方でした。デイサービスの開設から15年以上が経過すると、初めはしっかりとされていた人でも少しずつ判断能力などが低下していきます。実際、デイサービス利用後に認知症を患われた利用者もあり、デイサービスの利用が継続できなくなるケースもありました。もちろん認知症を患ったからといって、通常のデイサービスが利用できなくなるわけではありません。ただ、利用者の中には静かな環境や介護スタッフの目が行き届く場所であれば穏やかに過ごすことができない人もいます。

こうしたことから「どのようなデイサービスを作れば認知症の人が穏やかに過ごせるのか」ということを社内で議論していた時期に、介護保険制度の改正で「認知症対応型通所介護」が創設されました。その内容を確認して、本社でも通常のデイサービスが利用できない人を支援できるのは“認知症対応型”であると判断しました。

早速、開設に向けた準備に取り掛かり、2006年11月に弊社第一号店となる「あおぞらの里 徳力デイサービスセンター」が開設されました。

**Q** 御社の認知症対応型デイサービスの特徴を教えてください。

**A** 弊社のデイサービスに通われている利用

者は、初めは「デイサービスなんて利用したくない…」と考えている人が多いです。そのため、利用者が「デイサービスを利用している」と感じさせない雰囲気づくりに力を入れています。

落ち着いた空間を演出するため、照明の明るさを調整し、使用する家具は介護用で使われるようなものを極力減らしています。また、高齢者向けの施設だと思われないよう共有スペースの壁にはあえて手すりを取り付けていません。もちろん利用者や介護をする側も、手すりがあった方が安心です。しかしながら、安全面を重視して至る所に手すりを取り付けてしまえば、利用者には直感的に“高齢者向けの施設”だと思われてしまいます。

とは言え、雰囲気を重視して安全面を怠っているわけではありません。手すりなどを付けない代わりに、転倒事故が起こらないよう、当デイサービスでは少なくとも利用者3人に対して、必ず1人以上のスタッフを配置して安全面の配慮も行っています。

余計な物を置かず落ち着いた空間を演出



そして、外部の人にはなかなか目に見えないところですが、「デイサービスの利用を拒否している認知症の人を施設にお連れする」ということに関しては、さまざまな経験を積んできました。読者の皆様もご存

じのとおり、認知症対応型は通常のデイサービスに比べると、利用料が高く設定されています。そのため、利用者の家族や居宅のケアマネジャーからの期待も大きくなります。こうしたことから、当デイサービスの利用者は“デイサービスにお連れすることが難しい人”や“通常のデイサービスでは対応できなかった人”が多いのですが、認知症ケアのプロとしてどのようなケースでも根気強く対応しています。

デイサービスの利用を拒否している人については、家族にも「すぐにお連れするのは難しいので時間をしっかりとかけながら信頼関係を築いていきますね」と説明しています。実際、利用者がデイサービスに通うようになるまで1カ月ほどかかることはよくありますし、最も長い人ではお試し利用までに3カ月かかったケースもあります。このケースでは、週に1回は自宅に訪問していましたが、家族以外の方が訪問することを拒まれる人ではなかったのです、うまく利用につながったのだと思います。また、担当のケアマネジャーに「鳴水デイさんでもダメだったら、この人はグループホームの入所になるのでお願いします！」と言われていたので、良い意味でのプレッシャーになりました。この3カ月間は私や利用者の家族にとって長い期間となりましたが、うまく行って本当に良かったです。

**Q** 認知症高齢者は警戒心が強い人も多く、デイサービスの利用につなげるのは難しいのではないのでしょうか？ そういった人にはどのような方法で利用につなげているのですか？

**A** 私がまず面談時に確認しているのは、「私の顔をどれだけ覚えてくれているのか？」ということです。初めは覚えてくれなくても、

少しずつ覚えてくれるのか、それとも、何度訪問しても覚えてくれないのか。こうしたことを確認して、対応方法を変えています。

何度か訪問することで顔を覚えてくれる人については、とにかく足しげく通うようにしています。初めは警戒されているので、あいさつだけして帰ることもあります。訪問を重ねていくうちに利用者と少しずつ仲良くなれば、家にあげてもらえるようにもなりますし、その後は「外にコーヒーを飲みに行きませんか？」「お身体で気になる場所があれば看護師に診てもらいましょうか？」などと誘いやすくなるのです。また、利用者の性格などを踏まえ、別のスタッフに訪問をお願いすることもあります。基本的には私に対応するのですが、中には利用者と年齢に近いスタッフが対応する方がよいケースもありますし、男性の利用者では強引に誘ってくれるような積極的な女性スタッフが対応した方がよいケースもあるからです。

何度訪問しても顔を覚えてくれない利用者については、最初から最後まで私に対応するケースがほとんどです。このような利用者には根気強く対応する必要がありますが、何度も訪問する時間を確保しなければなりません。そうすると、管理者でなければ対応が難しく、私に対応するようにしています。そして、利用者とは会話をしながら、その人が「外に出るきっかけを何にすればよいのか」ということを探っていくのです。もちろん、事前に利用者の家族やケアマネジャーからも情報は得ていますが、やはり利用者とは直接話をするので得た情報が最も重要です。

外に出るのを拒まれる理由は、男性と女性でそれぞれ異なります。男性利用者であ

れば「きついから行かない」「私は寝たきりだから行けない」「行ったら倒れてしまう」など体調に関する内容が多いですが、女性利用者は「空き巣被害に遭ってしまう」「家事で忙しいから無理です」というような理由が多いです。デイサービスで働く皆さんも一度は言われたことがあるのではないのでしょうか。

もしそこで、私が「体調が悪いなら仕方がないですね…」などと引き下がってしまうと、いつまでたっても外にお連れすることはできませんので、事前に家族から得た情報を基に「今日のはかかりつけ医の〇〇先生からの依頼で来ています。体調が悪いのでしたら、病院で健康チェックをしてもらいましょう」というように切り返すこともあります。本当に体調を崩されている場合もあるかもしれませんので、そのような形でお連れする時は家族に利用者の体調についてきちんと確認しなければなりません、ちょっとした強引さが必要なのです。

どのようなケースでも共通して言えるのは、“初めから連れ出そうとしない”ということです。「絶対に連れ出そう！」と意気込んで訪問すると、その感情は認知症の人にも伝わります。そうなると、利用者も警戒をして私の話すら聞いてくれなくなるのです。ですから、デイサービスの利用につながるまでは、“今日は連れて行かない”と決めてから訪問することが大切です。

最も大切なのは“最後まであきらめない”という姿勢です。当デイサービスでも、利用者の家族があきらめない限りは、こちら側から訪問を止めることはありません。ですから、認知症高齢者の家族には初めに「短期間でお連れするのは難しいので、長い目で見てくださいね」と伝えるようにし

季節を感じていただくため、  
外出レクも積極的に取り入れています



ています。

**Q** 通常のデイサービスに比べて、利用中に不穏な行動をとられる利用者も多いとは思いますが、施設内で気をつけていることはありますか？

**A** 実際に、ほかのデイサービスを利用することができなくなって、当デイサービスを利用する人は多いです。そのため、ほかの利用者の声や爪切りの音などでも急に怒り出す人もいます。こうしたことは事前に予想ができる場合もありますので、デイサービスの環境に慣れていない人については、スタッフが付きっきりで対応することもあります。

暴力行為のある人はテーブルを分けることもありますし、一日中静養室で対応したケースもあります。もちろん、その時は介護スタッフも利用者と一緒に静養室で一日中過ごすことになります。入浴介助中でも暴力行為が出てしまう人でしたので、入浴前にはその人の昔話や娘さんの話を聴いて気持ちを落ち着かせてから対応するようにしていました。そうしていくうちに、落ち着いている時間がだんだん長くなり、最終的にはほかの利用者がいるフロアに自ら出て行くようになりました。

その利用者は、自分が介護状態になってしまったことや、デイサービスを利用しなければならなくなったことが歯がゆくて仕

方がなかったのだと思います。そのような人には、根気強く時間をかけて対応していくことが大切です。そうすることで、歯がゆい気持ちを少しずつ抑えていくことができるのです。

やはり在宅で認知症高齢者を支える家族にとって最も大変な時期は、デイサービスを利用することの必要性を感じた時から実際に利用に至るまでの期間です。この期間をしっかりとサポートしていくことが、当デイサービスに求められている役割だと考えています。

**Q** 認知症の人を介護されている家族（主に子）とのかかわりで気をつけていることはありますか？

**A** 私は通常のデイサービスでも勤務していましたが、認知症対応型で仕事をするようになって、利用者の家族や担当のケアマネジャーとの連携が密になったと感じています。実際、家族が介護疲れをしているなど感じた時は、利用者がデイサービスを利用している間に自宅に訪問して家族に悩み事などがいないか確認するようにしていますし、状況に応じてデイサービスの追加やショートステイの利用などをケアマネジャーに提案することもあります。

私たちはデイサービスを利用するたびに家族と連絡を取り合うことができますが、ケアマネジャーの立場では家族と頻りに連絡を取り合うことは現実的には難しいです。介護をする家族が倒れてしまうと利用者も在宅生活が続けられませんが、利用者だけではなく家族の情報についてもケアマネジャーに報告することが大切だと考えています。

また、デイサービスでの利用者の様子を家族に報告をする時は、細心の注意を払っ

ています。なぜなら、家族にも認知症になった親をきちんと受け入れようとする人もいれば、認知症になった親をどうしても受け入れることができないという人もいるからです。そのため、認知症のことを受け入れている家族に対しては、ありのままの事実を報告しますし、受け入れることができていない家族に対しては、報告内容やタイミングを慎重に検討してから対応するようにしています。

**Q** 今後の御社の目標などを教えてください。

**A** 弊社では介護で困っている人にさまざまな支援が行えるよう、在宅系ではデイサービスのほかにも訪問看護ステーションやヘルパーステーションなども運営しています。施設系では介護付き有料老人ホームやグループホームなども運営しており、全国の拠点数は100カ所を超えました。

ただ、認知症対応型デイサービスについては福岡県北九州市に2カ所、東京都江戸川区に1カ所で、現在は3カ所しかありません。国が推進している地域包括ケアシステムを実現するためには、この認知症対応型デイサービスを増やしていく必要があると考えており、弊社でも今後は事業所数を増やしていきたいと思っています。これからも、認知症を患われた人が住み慣れた自宅で安心して暮らせるための支援をすることで、地域社会に貢献していきます。

## ● 認知症対応型デイサービスに求められている役割を見直してみる

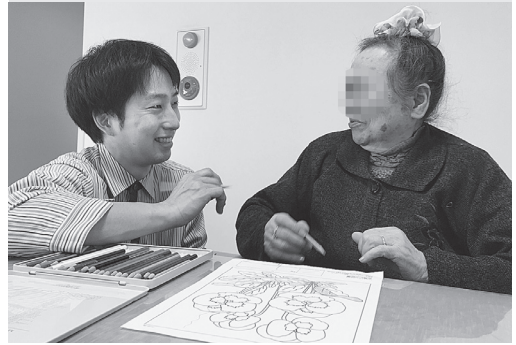
前田氏のお話はいかがでしたか？ 通常のデイサービスとは違い、認知症対応型の施設では画期的なサービスや豊富なレクリエーションが求められているわけではあり

ません。そのため、利用を検討している人やケアマネジャーへの広報活動については、施設の魅力や特徴が打ち出しにくいです。

また、一般的なイメージとしては「通常のデイサービスになじめなかった人が利用する施設」と考えている人は多いのですが、前田氏の話の話を聞いているうちに手厚くかかわることで認知症の進行を遅らせることができるような利用者にも有効だと感じました。具体的には、通常のデイサービスで不満を言うこともなく、静かに過ごしているような利用者です。こうした利用者は余程のことがない限りクレームも出ないため、どのようなデイサービスでも対応することができます。

デイサービスのスタッフは、どうしても介護が必要な人やクレームにつながりやすい利用者に時間を取られてしまうため、クレームにつながりにくい人への対応が後回

レクリエーションも利用者に寄り添いながら対応!



しになってしまうのです。せっかくデイサービスに通っているのに、誰とも会話をすることもなく1日が終わってしまうのであれば、それは本当にもったいないことですよね。デイサービスの利用を拒否し続ける人を施設にお連れすることも大切ではありますが、今回の取材を通して認知症対応型の手厚い対応で認知症の進行を遅らせることもこれからの社会にとって重要であると感じました。

基礎を事例で学んだ後、急変の見抜き方や原因疾患別ケアなど段階的に習得!

# 認知症ケアマスター

医学博士 **伊莉弘之氏** 医療法人さわらび会 福祉村病院 副院長

## プログラム

よくあるケースで徹底解説!

### 第1回 認知症ケア困難事例への対応とBPSDが軽減するケアの仕方

1. 認知症を正確に理解しよう
2. 認知症高齢者の体験世界とBPSDのメカニズム
3. BPSDへの対応～BPSDが軽減するケアの仕方 ほか

### 第2回 高齢者急変時の対応と認知症ケア

(主な受講対象:看護師)

1. 高齢者特有の病態生理の理解 バイタルサイン、検査値の数値の見方
2. 高齢者急変時の基本対応
3. 判断に迷う! 重症度の判断の仕方(事例解説方式)
4. よくある症状だが、油断すると危ないケース紹介
5. 認知症の症状に隠れた疾患の見抜き方 ほか



### 第3回 認知症ケア上級コース

(主な受講対象:知識、経験が十分にある方)

1. 認知症ケアを一歩進めるための医学的理解
2. 若年認知症について
3. 上級者のための質問コーナー
4. 認知症ケアで役立つ精神科領域の知識とケアのポイント
5. 認知症の治療、BPSDに対して使われている薬と副作用について ほか

大阪	第1回	18年 6/9 (土)	第2回	18年 7/21 (土)
	第3回	18年 8/25 (土)	田村駒ビル	[時間] いずれも10:00~16:00
名古屋	第1回	18年 9/9 (日)	第2回	18年 10/13 (土)
	第3回	18年 11/17 (土)	日総研ビル	[時間] いずれも10:00~16:00
東京	第1回	18年 12/1 (土)	第2回	19年 1/12 (土)
	第3回	19年 2/16 (土)	日総研 研修室(廣瀬お茶の水ビル)	[時間] いずれも10:00~16:00

参加料 税込	[3回とも参加] 本誌購読者	31,000円	一般	34,000円
	[ 2回参加 ] 本誌購読者	21,000円	一般	24,000円
	[1回のみ参加] 本誌購読者	16,000円	一般	19,000円

(どの組み合わせでも可)  
(どの回でも可)

詳しいプログラム・お客様の声は