

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。

逆転の発想で良い介護の実現を目指す デイサービスの取り組み

● 良い介護を実現させるために

突然ではありますが、はじめに読者の皆さんに質問をさせていただきます。あなたが働いている介護施設では、利用者に対して良い介護が行えていますか？ 実際、介護保険の制度上で行える介護サービスの内容や提供時間は限られているため、心の中では「もう少し利用者の気持ちに寄り添った介護が行いたい」と思っている人も少なくないのではないのでしょうか？

こうしたことから、全国いたる所で介護についての研修会などが現在でも活発に行われていますが、実際は「明確な答えを見つけることはなかなかできない」と考えている人も少なくないのではないのでしょうか？

そこで、今回は逆転の発想で良い介護の実現を目指しているデイサービスを紹介したいと思います。紹介するのは、北九州市若松区にあるデイサービス「通所処これから」です。「通所処これから」では、「良い介護の始まりは悪い介護をしないことから」という考えの下にデイサービスの運営

が行われています。良い介護と同様に悪い介護も人それぞれでとらえ方は異なりますが、今回は、その取り組みを紹介したいと思います。

インタビュー

株式会社 福祉啓発研究所
代表取締役 西村洋介さん
(通所処これから 管理者)
1979年生まれ
社会福祉士／介護福祉士

Q 西村さんがデイサービスを開設した理由などを教えてください。

A 私は、医療福祉の専門学校を卒業した後、医療機関に勤務しました。当時、学生時代の実習先の介護施設や就職後の医療



西村洋介さん

機関での介護現場にショックを受けました。例えば、「食事介助の場面では、ご飯におかずや薬を混ぜて提供する」「入浴時に汚れた洗身用のタオルを使い回す」「介護職員などがタメ口で話したり、利用者様を怒鳴りつけたりする」というような行為が当たり前のように行われていたのです。

こうした状況を知り、少しでも良くなっ

てほしいという思いから、2006年に悪い介護を“怪護”と揶揄した『世にも奇妙な高齢者介護』を出版したと同時に、職場での怪護撲滅を行うため上司に掛け合うこともありました。しかし、なかなか改善に至ることはなく、どうすればよいのかを考えた結果、「起業し、自分のやりたい介護を実現した方が早い」と考えるようになりました。

30歳までには起業したいと思い、その間、資格取得や研修会などの活動に参加するなどいろいろな経験を積もうと考えました。その中でご縁のあった方から起業のチャンスをいただき、2010年に起業することができました。

Q 御社のデイサービスの理念を教えてください。

A 当デイサービスの理念は、「安心の創造と提供」であり、行動指針として「怪護をしない」というものがあります。そのためには、利用者様にとっての安心とは何かを常に考え、必要とされるサービスを創造し続ける姿勢が大切です。そして、利用者様に安心して事業所内で過ごしていただくためには、弊社の行動指針である“怪護”をしないことが重要になります。ここで言う怪護とは、悪い介護や不快な介護のことを指します。

例えば、「ご飯におかずも薬もすべて混ぜ合わせる」「箸の刺さらないような冷めた魚をお出しする」「イモ洗いのように流れ作業で入浴介助を行う」「洗身用のタオルを使い回す」「時間がないからといってシャワーだけで簡単に済ませてしまう」といったレベルのものから、「同じ姿勢で過ごし、腰が痛くなってSOSを求めているのに気が付かない」「介護技術が未熟なためにうまく介助ができない」といったレベルのものも怪護だと考えています。

ただ実際には、利用者様が介護サービスの内容に不満を持たれていたとしても、「介護職員など（以下、職員）のお世話になっている」という状況下では、その不満をなかなか訴えることはできません。こうしたことから、職員自身が自分の仕事内容に問題意識を持つことがなければ、職場で行われている怪護は一向に改善されません。

Q 怪護を改善する方法などがあれば教えてください。

A 人間には、ホメオスタシス（恒常性）という性質があります。例えば、熱が出れば「平熱に戻そうとする」といった人体の生理的な機能もホメオスタシスの働きの一つです。こうした性質は情報空間にも働くと言われており、“怪護”という情報が日常的に発信されている組織においては、悪い介護や不快な介護が蔓延しているケースがあると考えています。このような時、怪護を止めさせようとする職員が現れても、そう簡単に組織が変わることはありません。なぜなら、ホメオスタシスにより、怪護が蔓延している現状を維持している可能性があるからです。これらを変えるためには、一気にすべてを変えようとするのではなく、少しずつ変えていくことが大切です。

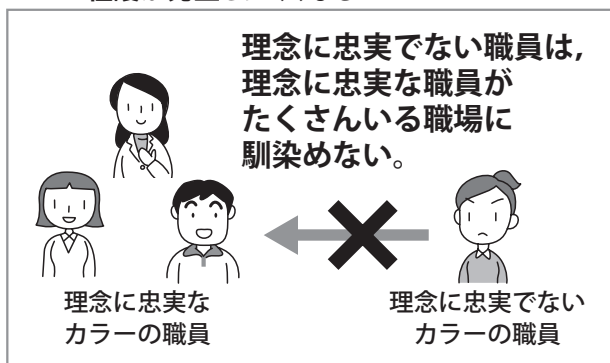
こうした経験を基に当デイサービスでは、怪護が発生しない組織づくりに力を入れています。そこで私は弊社の職員と怪護についての認識が共有できるよう怪護の範囲を表のようにまとめています。

そのほかにも、社内での怪護を撲滅するために服務規律などで一つひとつの行動基準を明確にするよう努めています。例えば、「利用者様に声をかける時は、必ず苗字で「〇〇さん」と呼ぶようにする」「食事介助の時、職員は立ったまま行わずに、きちんと

■表 怪護の範囲

怪護度	内容	基準
怪護レベル1	会社の方針や建物の都合。 (例) トイレが1つしかない、デイサービスに定休日があり利用できない、デイサービスに泊まることができない、看取りができないなど。	会社が解決すること
怪護レベル2	怪護度3～5はクリアしているがQOL（生活の質・人生の質）の向上につながっていない。 (例) デイサービスの利用中に職員の声かけや食事・入浴・トイレの介護などが不快に行われている。しかし、趣味を活かした活動を行ったり、新しいことに挑戦することで生活意欲が高まったりすることがない状態。	全職員が目指すべきこと
怪護レベル3	怪護度4, 5はクリアしているが、介護者として根拠を持った対応ができない。 (例) 車いすへの移乗の方法や認知症の人への的確な対応ができないなど。	有資格者や経験者が行ってはならないこと
怪護レベル4	怪護度5はクリアしているが、敬語ではない。 (例) 口調が強い、私語が多い、利用者がトイレに行きたい仕草をしているのに気が付かない、環境整備ができていないなど。	会社であってはならないこと
怪護レベル5	虐待をしたり普遍的不快感（一般的に不快と感じること）を与えたりする。	

■図 理念に忠実な組織をつくることで怪護が発生しにくくなる



いすに座って介助をする」「近所の方に自分からあいさつをする」など、職員の行動基準が人それぞれで異なることがないよう周知徹底を図っています。なお、これらは、給料にも反映される仕組みとなっています。

ただ難しいのは、これらの規律があるからといって、必ずしも本人の行動が改善されるわけではないことです。それは、個人の性格や前述したホメオスタシスが影響する可能性が高いからです。そこを改善させるために労力を費やすことも大切ですが、弊社では、「個人を変えよう」とするのではなく、「組織のカラーを強く整える」という方法をとっています。

例えば、理念に忠実な組織であれば、その雰囲気になじめない職員は、自身を変えられない限り居場所がなくなります。そして、居場所がなくなった職員は自然と組織を離れる可能性が高くなり、結果、怪護が発生しにくい職場環境になるのです(図)。

仮に、その場しのぎにカラーの合わない職員を解雇したとしても、組織のカラーが変わらなければ、また同じカラーの職員が来る可能性があります。そのため、職場で怪護が行われていると感じた時は、その職員を指導すると同時に、組織のカラーも見直していただくことが大切です。そうすることで、組織にとって何が課題なのかが見え、それを解決することで利用者様が安心して過ごせる場所になるのではないのでしょうか。その結果、ケアマネジャーや利用者様から信頼され、実際にご親族や知人に紹介してくださることもあります。

Q 今年の5月に開設した「通所処これから」はどのようなデイサービスなのでしょうか？

A 2010年11月に開設した和室中心の民家型デイサービスと、2012年1月に開設した洋室中心の民家型デイサービスの運営を

施設の外観



1つにまとめたものが「通所処これから」です。統合する前の2つのデイサービスは民家を改装して運営していたため、表で説明した“怪護レベル1”のトイレの数、手すりや洗面所の位置、部屋の死角などに課題を残していました。これらの課題を解決するために、デイサービスを新築することになりました。

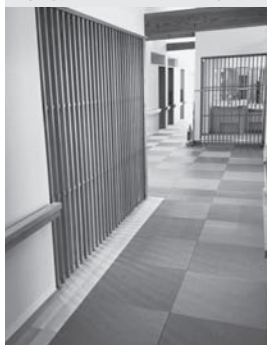
カフェのような洋室



旅館のような和室

新しい施設の利用定員は32人になりましたが、統合前の小規模でアットホームな雰囲気を残すためにフロアを和室と洋室に分けています。館内はカフェやホテルに引

歩行に適した長い廊下



けを取らないような雰囲気であり、さらに、小規模な空間を保つための工夫、ゆったり横になれるスペースを多く確保、歩行訓練にもってこいの長い廊下、完全個室で機能的な浴槽、オープンキッチンによ

る生活リハビリテーション、シェフの料理で五感を刺激する工夫、畑や庭の手入れも一緒に行える環境など、数多くの仕掛けがあります。

ただ、同じ施設内を2つのフロアに分離することで、死角も増えやすくなります。そのため、通常規模型の基準以上に職員を配置しなければなりません、そのおかげで小規模なデイサービスの雰囲気は保たれており、既存の利用者様からも好評を得ています。また、デイサービスも通常規模型の利用単位数になっているため、利用者様だけでなく担当のケアマネジャーにも喜ばれています。

そして弊社には、当施設を利用するまでデイサービスの利用を拒否していた方もたくさんおられます。こうしたこともあり、「通所処これから」には現在、看板を設置していません。実際、初めて見学に来られた方も、デイサービスという雰囲気ではないことから抵抗なく「ここなら通ってもいい」と言ってくれるケースも少なくありません。そのほかにも、送迎車にはデイサービスだと分かるようなステッカーは貼っていませんし、職員の制服もあえて作らないようにしています。そうすることによって、デイサービスを利用しているというよりは、旅館などでお茶を飲みながらゆっくり過ごしていると感じていただいているのではないかと思います。

Q 西村さんの今後の目標を教えてください。

A これからも利用者様の在宅生活を支えるために延長や緊急時の宿泊サービス、配食サービスや見守り支援（安否確認）など、利用者様の要望に合わせて柔軟に対応していきたいと考えています。そして、大きな目標で話をすると、世の中の怪護を少して

も減らしていきたいという思いもあります。前述した思いから、実際に『世にも奇妙な高齢者怪護』という本を出版しました。本を出版することで、介護業界で働く人だけではなく、実際に介護サービスを利用されている方やそのご家族、今後、介護が必要になる可能性がある方などに“怪護”の実情を知ってもらいたかったからです。そうすることで、介護サービスを利用する方への虐待や権利侵害がなくなっていくのではないかと考えています。

この本は出版社の事情により、現在は書店などで購入することはできませんが、出版後に経験したことを基にもう一度出版にチャレンジしたいです。前回の出版は10年以上前のことでしたので、まだまだ経験不足なところもありましたが、8年前に起業してデイサービスを運営した経験などを基に、現在原稿を見直しているところです。

日本は2007年に超高齢社会に突入し、介護サービスを利用する方は年々増加しています。それに伴い、介護事業所なども増加傾向にありますが、現実的にはそこで働く職員の数が圧倒的に不足しています。その結果、質の高い人材を確保することは非常に難しくなっているのが現状です。そうした人材が不足すれば、介護の現場では過重労働になる傾向にあります。実際、このような状況では職員のストレスはたまる一方です。中には、そのストレスが「利用者への虐待につながっている」と指摘する人もいますが、介護サービスを利用する方に対して虐待や権利侵害を正当化する理由にはなりません。

そのため、これからもいろいろな形で“怪護”に関する情報を発信して、ご高齢になられた方でも安心して生活を送ること

ができるような社会づくりに貢献できればと思います。

●利用者から選ばれる 介護事業所になる

西村さんのお話はいかがでしたか？ たとえどのような状況であったとしても、本当は誰も好き好んで“怪護”をしているわけではありません。しかしながら、時間や気持ちに余裕がないために怪護をする羽目になってしまうということもあるのではないのでしょうか。

とは言え、利用者や家族（以下、利用者）からクレームなどが無いからといって、問題を先送りしておく西村さんが指摘されていたように組織のカラーが暗く陰湿なものになってしまう危険性もあります。そうすると、そのカラーの修正はますます難しくなっていきます。

実際、介護保険制度が施行されて18年が経った現在では、利用者も厳しい目で介護事業所を選ぶようになってきました。したがって、利用者から選ばれる介護事業所になるためには、悪い介護や利用者に不快な思いをさせる介護をなくしていかなければなりません。ぜひ、西村さんの取り組みを参考にいただきながら、自社の介護方法などを見直す機会にしていいただければと思います。

引用・参考文献

- 1) 海谷啓之、内山実共編：ホメオスタシスと適応—恒（ホルモンから見た生命現象と進化シリーズV）、裳華房、2016。
- 2) 苔米地英人：サイバーVRマルチモーダルシステム—自然言語・仮想現実・生体情報の融合、P.15～28、徳島大学工学部研究報告／徳島大学工学部研究報告編集委員会編、1994。
- 3) 苔米地英人：サイバーホメオスタシス仮説—マルチモーダリティの臨場感パラダイム、統合とマルチモーダリティワークショップ論文、1994。