

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。現在に至る。2018年10月に、これまでの経験を基に執筆した書籍『仕事と介護の両立に悩んだとき読む本』（日本能率協会マネジメントセンター）を出版。

利用者のさまざまな要望に応えるための デイサービスの取り組み

● 利用者の要望と デイサービスの運営、 どっちを優先!?

介護保険制度が施行されて約20年が経ち、デイサービスの数は全国で40,000軒（地域密着型デイサービスも含む）を突破しました¹⁾。また、こうした状況を知った上で介護サービスを利用する人も年々増えているため、各デイサービスの特徴を比較しながら「自身の希望に見合った施設をしっかりと選ぶ」傾向が強くなっています。

そのような中で、デイサービス側も利用者から選んでもらえるよう明確に特色を打ち出す施設が増えてきました。地域密着型サービスとしても位置づけられている認知症対応型デイサービスや、リハビリテーション（以下、リハビリ）や入浴に特化したデイサービスなど、利用者の要望を基にさまざまな特色を打ち出しています。しかし、特色を強めれば強めるほど、「利用者のほかの要望に対応できない」といったデメリットもあります。こうしたことから、なかなか特色を打ち出せずに悩んでいる経営者も少なくありません。

そこで今回は、利用者のさまざまな要望

に柔軟に対応しながらも、持ち味を存分に発揮しているデイサービスを紹介します。この取材にご協力いただいたのは、福岡県北九州市小倉北区にある「デイサービスライフスタイル」統括責任者の都合真司さんです。専門職によるリハビリに力を入れているデイサービスですが、どのような方法で利用者の要望に対応しているのでしょうか。今回は、その取り組みを紹介します。

インタビュー

デイサービス ライフスタイル
統括責任者 都合真司さん

Q 御社のデイサービスの特徴を教えてください。

A 弊社では、利用者のさまざまな要望に合わせた対応を行っています。事業所名「デイサービス ライフスタイル」（以下、ライフスタイル）という名のとおり、一人ひとりのライフスタイルに合わせたリハビリができますし、デイサービスの利用時間も自由に選べます。

そして、入浴や食事についても利用者の



都合真司さん

希望に合わせて柔軟に対応しています。浴室には特殊浴槽（ミスト浴槽）を導入していますので、一般浴槽での入浴が難しい人でも安心して入浴することができます。

当デイサービスには、リハビリを必要とする要支援1から要介護5までの幅広い利用者がいます。なお、「ライフスタイル」は弊社で2カ所目のデイサービスとなりますが、開設時に掲げていた目標は「脳梗塞の後遺症で片麻痺が残っている人が求めているリハビリの提供」と「一人ひとりのライフスタイルに合わせたリハビリの提供」の2つでした。開設当時、リハビリに力を入れているデイサービスは地域内にたくさんありましたが、リハビリに特化している施設では“入浴サービスの要望に対応できない”というところや、反対に、入浴サービスを提供しているデイサービスは“短時間の利用に対応していない”という施設も多かったため、このような目標を立てました。

実際、脳梗塞の後遺症で片麻痺がある人の中には、リハビリだけではなく、入浴や食事のサービスを必要としている人がたくさんいます。しかし、入浴サービスは受けているけど、麻痺の程度によっては、「自宅での入浴は人手が掛かりすぎる」「デイサービスでもシャワー浴となってしまう」といった理由から、本人の希望に沿ったサービスを受けられていない人もいました。そこで、このような人の希望に沿った対応ができるよう、特殊浴槽を導入することにしました。こうしたことから、当デイサービスには、リハビリと共に一般浴槽での入浴が困難な中重度の利用者もたくさんいます。

Q 利用者のさまざまな要望に応えるために難しい点がありましたか？

A 利用者のさまざまな要望を満たすための対応で最も大変なことは、送迎スタッフの確保です。ほかのデイサービスでもサービス提供所要時間を幅広く設定している施設はありますが、利用者の特別な事情がない限りは、半日、もしくは日中の利用で統一しているのではないのでしょうか。

当デイサービスでは、「3時間以上4時間未満」から「6時間以上7時間未満」の範囲内で利用者の希望に合わせて利用時間を調整していますので、「半日利用」「日中利用」というように、利用時間を統一している場合と比べてスタッフを余分に確保しなければなりません。

この課題を解消するために弊社が導き出した答えは、「送迎専属のスタッフを確保する」ということでした。介護スタッフと送迎スタッフがそれぞれの役割に専念することで、効率的な運営ができると考えたからです。当デイサービスは、2カ所のデイサービスが同じ建物内にあるということもあり、現在は10人の送迎スタッフが在籍していますが、主に1日8時間の勤務体制で利用者の送迎に専念してもらっています。利用者の送迎以外の時間帯はガソリンの補充や車内清掃などをお願いしていますので、送迎スタッフが暇を持って余すようなこともありません。送迎スタッフだけでは間に合わない際は介護スタッフが送迎を手伝うこともありますが、こうした体制のおかげで介護スタッフは利用者のケアに専念でき、利用者の要望に合わせた柔軟な対応が可能となっています。

Q 送迎スタッフはどのような方法で確保しているのでしょうか？

A 以前に比べて応募者は少しずつ減ってきていますが、現時点で送迎スタッフはハ

ローワークの利用のみで確保できています。1日8時間、週40時間の労働時間、時給は1,000円で募集しています。

応募者の多くは50歳以上の男性で、介護の資格を持っていない人が多いため、利用者の送迎に必要な介護技術の指導は弊社にて行っています。

そして、採用基準は、「身だしなみが整っている人」「あいさつがきちんとできる人」という基本的な項目のほか、「職を転々としていない人」という点も重視しています。なぜなら、送迎スタッフの運転マナーや利用者に対する言葉づかいによって「〇〇さんが運転する車には乗りたくない」といったことや、時には利用者から理不尽なクレームを受けるといったこともありますので、丁寧かつ辛抱強い人でないと長続きしないと思っているからです。

実際、利用者の送迎時におけるトラブルは生死にかかわる場合もありますので、人材の確保については、これからも慎重に行いたいです。

Q ミスト浴槽を導入することで脳梗塞を患われた利用者は増えましたか？

A ミスト浴槽は当デイサービス開設後に導入したのですが、導入後からケアマネジャーの紹介が一気に増えました。紹介理由として、「現在利用しているデイサービスではシャワー浴の対応しかできていないから」というような内容もあったので、その効果を肌で感じています。特殊浴槽を導入しているデイサービスはほかにもあるため、それだけでは他社との差別化にはなりません。 「マシーンだけではなく、個別リハビリの提供が可能」「常勤の4人のリハビリ専門職を配置」「訪問看護事業所を併設しているため、難病を患った人へのリハビリ

も可能」という点で、当デイサービスを紹介してもらえるのではないかと思います。

ただ、特殊浴槽といっても「エチュード」というミスト浴槽での対応となるため、実際は湯船につかれるわけではありません。しかし、入浴効果の高いミスト（霧状）シャワーが直接身体を刺激し、密閉効果の高いブース内はスチームサウナ状態となるため、寒い冬でも問題はありません。また、通常の入浴に比べて発汗作用もあり、湯上がり後の保温効果にも優れています。そのほかにも、利用者から、シャワー浴や通常の入浴と比べて「身体の負担が少ない」といった感想をもらいます。

さらに、特殊浴槽の導入により、利用者の利用回数や利用時間の見直しにもつながっています。当施設の利用が週2回から週3回になったり、半日から日中の利用に変更したりする利用者が増えてきたので、結果的に1人当たりの総利用時間も増えました。

それに伴い、事業所としても効率的な運営ができるようになり、利用者一人ひとりとかかわる時間を増やすことができました。特に、脳梗塞の後遺症で片麻痺が残っている人のリハビリでは、「個別対応の時間をどれだけ増やすことができるか」が重要になります。ですので、これからも利用者一人ひとりに合ったサービスが提供できるよう知恵を振り絞っていきたいです。

Q 今後の御社の目標などを教えてください。

A 利用者のさまざまな要望に合ったサービスを提供するため、デイサービスとしてはある程度の規模が必要になります。現在は、リハビリや入浴、利用時間に関する利用者の希望に柔軟な対応ができていると考えていますが、今後は在宅で生活をしてい

る軽度者（主に要支援1, 2）と中重度者（主に要介護4, 5）向けのサービスを充実させていきたいです。

軽度者向けについては、今後ますます社会から求められる「生活支援型」のサービスにも力を入れていきたいと考えています。その理由として、弊社が事業運営している北九州市では、「生活支援型サービスの受け皿がまったく足りていない」と感じているからです。「介護報酬が少ない」という理由から軽度者の受け入れをためらってしまう経営者も少なくありませんが、地域で必要とされるデイサービスを目指すのであれば、この課題を克服していかなければなりません。ただ、これまでとまったく同じ方法でデイサービスを運営するのであれば、おそらくこの事業は継続できないでしょう。

ここでポイントとなるのは、「デイサービスの人員配置や利用者の送迎をどのように見直していくのか」ということです。現在当デイサービスを利用している軽度者はリハビリの内容を自身で把握しており、当日のリハビリのプログラムを黙々とこなしています。そのため、リハビリや介護スタッフの支援内容はそれほど多くありません。また、送迎サービスについても、近隣に住んでいれば歩いて来所できる人もいます。

このように、利用者の心身の状況や住まいを考慮しながら対応していくことで、生活支援型通所サービスも適切に運営していけると考えています。

中重度者向けについては、2018年に法人内で開設した定期巡回（定期巡回・随時対応型訪問介護看護）と連携しながら、利用者が住み慣れた自宅で生活を続けることができるよう支援していきたいです。しかし、定期巡回サービスを必要とする利用者

に知れわたっていないと感じていますので、現在は広報活動に力を入れています。

一般的に定期巡回のイメージとしては、「医療依存度の高い人」「寝たきりに近い状態の人」「認知症が進行して内服管理ができなくなった人」などに有効なサービスだと思われていますが、弊社では、事業所の強みを生かして「自宅でリハビリを受けたい」という人への支援も行っています。

ハード面で比較すると、自宅よりもデイサービスやデイケアで行うリハビリの方が勝っています。しかし、利用者の中には他者と交流する場所に行くことを苦手としている人もいますので、このような人には定期巡回のリハビリが有効です。

また、包括払いと言っても際限なくリハビリを行うことはできませんが、訪問日や施術時間などを自由に組み合わせることができまので、「デイサービスの利用回数を減らして訪問サービスを充実させる」といった柔軟な対応も可能です。

当デイサービスを利用している人であれば、急に体調を崩した場合、その日の夕方に定期巡回の看護スタッフなどが自宅に訪問して、利用者の様子を伺うこともできますし、24時間体制という特長を生かして夜間に訪問することも可能です。心身の状態によっては、担当のケアマネジャーに相談しながらデイサービス利用日の振替を行うこともあります。これは、利用者の心身の状況などについて普段から定期巡回と情報を共有しているからこそその対応ですが、こうした対応は、利用者だけでなく、離れて暮らす家族やケアマネジャーにも大変喜ばれています。

実際、こうした連携は法人内だけでなく、ほかのデイサービスとも行えると感じてい

ますので、地域にあるさまざまな事業所と連携しながら国が求める地域包括ケアシステムの構築を進めていきたいです。

● デイサービスの真摯な姿勢は必ず評価される

団塊の世代が75歳以上の後期高齢者になることで懸念される2025年問題。この世代の中には、親の介護でデイサービスなどを探した経験のある人もたくさんいるでしょう。こうしたことから考えられるのは、「デイサービスを選ぶ目が養われている人が増える」ということです。「個別リハビリを毎日行ってほしい」「入浴では湯

船に30分以上はつかりたい」というような利用者の要望に、どのように対応していくのか。たとえば、そうした要望に応えられなかったとしても、可能な限り代替案を提案するべきでしょう。

実際、こうした真摯な姿勢は利用者から好意的に受け止められますので、お試し（体験）利用の成約率も上がっていくはずです。ぜひ本稿を参考にいただければと思います。

引用・参考文献

- 1) 厚生労働省：平成28年介護サービス施設・事業所調査の概況 施設・事業所の状況
<https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kaigo/service16/dl/kekka-gaiyou.pdf>（2019年4月閲覧）