

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。

人材不足を乗り越える事業所と その波にのまれてしまう事業所の違い

● 介護業界の人材不足に どう対応していくべきか?

厚生労働省が公表した「第7期介護保険事業計画に基づく介護人材の必要数について」¹⁾によると、2020年度末には約216万人、2025年度末には約245万人の介護人材が必要とされています。2016年度の介護職員が約190万人ということから考えると、2020年度末までに約26万人、2025年度末までに約55万人を確保しなければならないという計算になりますが、果たしてこの目標は達成できるのでしょうか?

「一個人が頑張ってもどうにもならない」と、現状を静観している人はたくさんいるでしょう。ただ、少なくとも読者の皆さんが経営する(もしくは勤務している)事業所の人材不足の問題は、必ず解消していかなければなりません。

実際、国も「介護職員の処遇改善」「外国人材の受け入れ環境の整備」など、さまざまな対策を講じていますが、介護福祉士を養成する大学や専門学校の入学者が2006年度以降、11年連続で定員割れとなっている現状では²⁾、対策なしでこの人材不足を乗り越えることはできないでしょう。

そこで今回は、北九州市若松区にある「有限会社おもやいの家」相談役のいっしゅんに、“介護業界の人材不足を乗り越えるために必要なこと”についてお話を伺いました。いっしゅんは、デイサービスやグループホームを立ち上げた後、高校の介護福祉コースの教員を経て、現在は職業訓練の専門校で教務主任として活躍しています。

インタビュー

有限会社おもやいの家
相談役 いっしゅん

Q いっしゅんが介護の仕事をはじめたきっかけを教えてください。

A 実は、私はもともとは保育士を目指していました。実際に保育士の資格を取得して“無事卒業”という時、通っていた

専門学校から「新たに介護福祉専攻科ができたので受講しませんか？」と声をかけられたのです。卒業は決まったものの、当時



「お遍路などで、時には職場を離れて自分を見つめ直す時間も必要」と話すいっしゅん

はすぐに就職したいという気持ちはありませんでした。

こうして、学校から勧められるまま介護のことを学ぶようになりました。はじめはそんなきっかけです(笑)。そのようなきっかけでしたので、授業自体は興味の持てる内容ではありませんでした。そのため、1年制の介護福祉専攻科を卒業後、「介護の仕事がしたい」という気持ちにはなりません。とは言え、ほかにやりたい仕事もない。

こうした中、地元の病院で介護福祉士として働いていた1つ年上の先輩から、「勤務先の病院で一緒に働かないか？」と声をかけてもらい、その病院で働くことになったのです。もし、その先輩から声がかからなければ、介護の仕事はしていなかったかもしれません。

病院での仕事は、おむつ交換や食事の配膳・下膳など、患者の身の回りの世話と看護師のサポートでした。私の周りには、こうした仕事にやりがいを見いだせない人もいましたが、私自身は嫌ではなかったし、何ら抵抗もありませんでした。職場の人間関係も良く、何よりおじいちゃんやおばあちゃんと接することが大好きでした。

この病院では4年間お世話になりましたが、結婚を機に引っ越しをしたことで通勤時間が長くなってしまったため、北九州市若松区にある介護事業所に転職することになりました。

Q いっちゃんが起業しようと思ったきっかけを教えてください。

A 今思えば、両親の死がきっかけになったのではないかと感じています。私が12歳の時に父親を亡くし、さらに19歳の時に母親を事故で亡くしました。こうした体験

から当たり前のことですが、“人は100%死ぬ”ということ強く意識するようになりました。「どんなに長生きしても120歳まで。人は100%死ぬことが決まっているのであれば、100%に近い確率で自分の人生は自分で決めていくべきだ」そう考えるようになったのです。ですので、病院に勤務した時から「いずれは起業する」と決めていました。それが、学校卒業後にたまたま働いた介護業界だったというわけです。

ちなみに、若松区の介護事業所に面接に行った時に、その思いを伝えました。起業したいという思いを隠して就職するのは、雇ってくれる事業所に対して失礼だと考えたからです。とは言え、雇用してもすぐに辞めて同じ地域で開設する人なんて、普通は採用してくれませんよね。

しかし、その意気込みに共感してくれたのか、実際に採用してくれた事業所があったのです。若松区でも有数の介護事業所です。その事業所ではいろいろな介護事業を営んでいましたが、私が配属されたのはデイサービスでした。このことも、私がデイサービスを開設するきっかけの1つになったと思います。

Q 御社のデイサービスの特徴を教えてください。

A 当デイサービスは、小規模デイサービスの特徴を生かして、利用者一人ひとりの要望に応じていくことを強みとしています。「買い物に行きたい」「映画を観に行きたい」「たまにはお酒を飲みたい」など、利用者の要望を聞き取り、可能な限り対応しています。

利用者の多くは、心身の状態などにより制限だらけの生活を送っています。そのため私は、若くして両親を亡くしたというこ

ともあったと思いますが、利用者一人ひとりの希望を叶えることで、より充実した日々を過ごしてもらいたいと考えたのです。いずれ人は誰しも人生の最期を迎えます。ですので、私が運営するデイサービスは制限だらけにしたくなかったのです。

そのため、今思えば、開設後に行った広告宣伝は、かなり過激な内容でした。15年以上前のことになるので正確には覚えていませんが、「デイサービスでお酒は飲めますか？ 大きな声では言えませんが……」というようなキャッチコピーを10個書いたチラシを若松区全体に配布したのです。その数は5万部を超えていたと思います。当デイサービスには、“制限がない”ということを訴求したかったのですが、このような広告は今ならできませんね（笑）。

なお、利用者ゼロからのスタートだったため、開設してからの半年間は特に苦労しました。なぜなら、チラシの反響はあったものの、なかなか利用には至らなかったからです。ただ、一人ひとりの要望にきちんと対応することで、利用者だけではなく、ケアマネジャーとの信頼関係が築けたことがきっかけで、利用者の紹介も少しずつ増えていきました。

実際、利用者のおばあちゃんと共に、離れ離れになった弟さんに会いに行ったこともあります。そのおばあちゃんは認知症を有していましたが、残された記憶を頼りに、車で2時間かけて大分県中津市の耶馬溪まで行きました。

「こんなとこやった」「そう、ここのそばや」と、おばあちゃんの記憶をたどりながらの旅に不安を感じましたが、おばあちゃんの「弟にどうしても会いたい」という思いに応えるため、私は車を走らせ続けまし

た。そうした中、おばあちゃんが興奮した様子で「確か、ここやった」と私に声をかけてきました。その様子を見て、私も「ここで間違いはない」と確信しました。

ただ、弟さんに「これから会いに行く」という連絡を事前に入れていなかったため、弟さんが実家で生活をしているという保証はありませんでした。私がドキドキしながら玄関のインターホンを鳴らすと、すぐに反応が返ってきました。そして、玄関先に現れたのは、何十年も会っていなかった弟さんだったのです。

本当にうれしかったです。姉弟の久々の会話に私も耳を傾け、貴重なひと時を過ごすことができましたが、このような事例は介護保険制度上ではルール違反です。ですので、もちろん介護報酬はもらっていません。あくまで私が一人の人間として行ったことです。

ありがたいことに利用者の人数も増えてきたので、現在はすべての要望に応えることができているわけではありませんが、これからも起業時の思いを忘れずにデイサービスを運営していきたいと思っています。

Q 複数の介護事業所を長年運営されていますが、求人方法に変化はありますか？

A 基本的に求人方法は昔から変わっていません。大切にしているのは“縁”だけです。もちろんハローワークにも求人を出していますが、反応は年々減っていますし、これからも減り続けるでしょう。こうした時代に必要なのは、来た人（介護職員や利用者）をどれだけ大切にできるかです。これが重要なポイントだと考えているため、むやみやたらと求人募集することはありません。

縁のあった人を大切にすることで、その人がまた別の人を紹介してくれます。やは

り、求人における最強の広告は口コミではないでしょうか。やりがいがあり、明るく働きやすい職場であれば、実際に働いている職員が知り合いを連れてきてくれるのです。それに、そうした職場では離職率が必ず低くなります。

とは言え、何もせずにその縁をじっと待っているわけでもありません。自ら考え行動することで、自然と縁はつながっていくものです。ただし、それは介護職員を紹介してもらうために、「いろいろな交流会に参加しよう」「知り合いに声をかけてみよう」と行動することを指しているのではありません。ここで大切なのは、「縁あった人に役立てることを率先して行う」ということです。そして、その時は見返りを求めずに行動するのです。

昔から“損して得（徳）とれ”とよく言われていますが、起業してからは「本当にそうだな」と思うことばかりです。

Q 高校で介護福祉コースの教員や、職業訓練の専門校で実務者研修の教務主任を担当することになった経緯などを教えてください。

A 1つ前の質問にもつながる内容ですが、これも人の“縁”で教員の仕事を請け負うようになっただけです。知り合いから「請け負ってくれる先生がいないのでお願いできませんか？」と声をかけられたのがきっかけです。

私も複数の介護事業所の経営に携わっていますが、当時、人手が充足していたわけではありませんでした。限られた人員で事業所を運営していましたが、知り合いからの懇願で引き受けることにしました。「お役に立てれば」という思いで。

高校の教員として勤務したのは3年間で

したが、授業では介護のことだけではなく、「人としての生き方」や「社会人としての在り方」を話すことも多かったです。そして、現在は職業訓練の専門校（以下、専門校）で、社会人と障害を持つ人向けに実務者研修の授業を行っており、半年間かけて介護技術と実践的な知識を学んでもらっています。

なお、教員として私が目標にしているのは、卒業生の皆さんが「介護の仕事がしたい」と思える授業にすることです。なぜなら、せっかく介護のことを学んでも、卒業後は別の業界に就職する人がたくさんいるからです。こうしたことは、介護業界に長年身を置く私にとってとても寂しいことです。ですので、授業では介護技術や知識を学んでもらうだけではなく、介護の魅力を伝えることにも力を入れています。

そのような思いで授業を進めていくうちに、学生や受講生から「卒業後は先生の事業所で働きたい」と言われるようになりました。高校や専門校は私が運営している事業所と離れた地域にあったため、当時はそのようなことを想定していませんでした。近所に求人募集している介護事業所はたくさんあるにもかかわらず、通勤時間が長い弊社で働くことを希望してくれる。これは本当にありがたいことだと思います。

Q 今後ますます深刻化する介護業界の人材不足を乗り越えるため、事業所としてどのようなことが必要でしょうか？

A 読者の皆さんもすでに実感していることだと思いますが、「ハローワークに求人を出せば介護職員が集まる」という時代はとうに過ぎてしまいました。しかし、普通に経営していれば利用者は集まりますし、売上げのほとんどは介護報酬で賄われてい

るため、売掛金の未回収リスクなども存在しません。そのため、こうした状況にあぐらをかいて努力を怠っている経営者は少なくないように感じています。

ただ、その中で目を背けてはならないのが、介護業界の人材不足の問題です。実際、私の地域でも介護職員が集まらないために、要介護者を受け入れることができない特別養護老人ホームもあります。こうした事例は、今後ますます増えていくのではないのでしょうか。

その中で大切なのは、「事業所の魅力をきちんと周りに伝える」ということです。なぜなら、介護業界の人材不足により求人情報が溢れているという状況から、“求職者は就職先の介護事業所をじっくり選んでいる”という傾向が強くなっているからです。

私も教員の仕事をすることによって、そのことを強く意識するようになりました。実際、学生や受講生の実習先を紹介する場合は、私自身が「良い」と思った施設を勧めたくなるからです。それに、学生たちもせっかくなら「人間関係が良い」「施設の雰囲気が良い」「上司が丁寧に指導してくれる」といった職場で働きたいと考えていますので、私が「良い」と思って勧めた実習先にそのまま就職する人も多いです。

こうしたことから、周りに「やりがいがあり、働きやすい職場である」ということを知ってもらう取り組みが必要だと考えています。私自身も、出会った人との縁を大切にすることで求職者を紹介してもらう機会に恵まれましたし、教員の仕事をすることで卒業生の採用にもつながりました。これは、私が経営しているデイサービスの仕事を真面目に行っているだけでは起こり得

なかったことです。

現在は、社会福祉法人でも運営に行き詰まるような時代です。また、これからは事業の拡大や売り上げだけを追うような自己顕示欲の強い経営者は、介護職員からどんどん敬遠されるはずで、私自身もそうならないよう分をわきまえ、目の前にいる人の役に立つ活動を続けながら、社会から必要とされる事業所にしていきたいと思えます。

● 求職者から選ばれるために必要なこと

いっちゃんのお話はいかがでしたか？私自身、いっちゃんとの出会いから10年以上がたちましたが、初めてお会いした時から「気軽に“いっちゃん”って呼んでね」と声をかけていただき、現在に至っています。こうしたことから今回は、親しみを込めて“いっちゃん”という愛称で紹介しました。

いっちゃんが行っている取り組みは、誰も真似できないようなことではありません。やろうと思えば誰でもできることばかりですが、実際はほとんどの人が実践できていません。なぜなら、人が断るようなことでも率先して行っているからです。その目的は、目の前で困っている人の役に立つため、ただそれだけなのです。しかし、こうした取り組みは自然と口コミで広がっていくものです。私が本連載で紹介したように。

あなたの職場はどのようなところですか？そして、その職場の魅力は周りの人（求職者など）に伝わっていますか？これからの介護業界の人材不足を乗り越えるために必要なのは、「求人募集をしている」ということだけではなく、事業所の魅力が

求職者に伝わるように「適切な情報をきちんと発信していく」ということです。それは、人の縁で伝わっていくこともあれば、自社のホームページでしっかり伝えることもできます。今回紹介した内容を参考にしながら、この人材不足を力強く乗り越えてください！

.....
連載の終わりに

これまで3年にわたって「選ばれるデイの条件と実際の取り組み」をお読みいただき、本当にありがとうございました。長いようであっという間の3年間。本連載で、私自身が多くのことを学ばせていただきました。

そして、ここまで続けてこられたのは、取材にご協力いただいたデイサービスで働く皆様のおかげです。実際、私一人でテーマを決めて執筆していたら、間違いなくネタ切れで行き詰まっていたはずです。というより、そもそも連載延長にはならなかったでしょう（笑）。

この場をお借りして、本連載の読者の皆様、取材にご協力いただいた皆様、そして連載という機会を与えていただき、執筆を支えてくださった日総研出版の皆様に御礼申し上げます。

引用・参考文献

- 1) 厚生労働省：別紙1 第7期介護保険事業計画に基づく介護人材の必要数について（平成30年5月21日）。
<https://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-12004000-Shakaiengokyoku-Shakai-Fukushikibanka/0000207318.pdf>（2019年6月閲覧）
- 2) 日本介護福祉士養成施設協会：介護協News速報（30No.2）（通巻27），入学定員・入学者数の推移，養成施設の推移，2018。
http://kaiyokyo.net/member/02_teiin_juusoku_joukyou.pdf（2019年6月閲覧）