

解説
commentary

これからのシニア層に選ばれる デイサービスのキーワードは 「目的の明確化」と「多様な選択肢」

介護を受ける世代や利用者のニーズなど、デイサービスを取り巻く環境は昨今、徐々に変化しつつある。では、この変化を介護事業者はどのように受け止め、経営に活かすべきなのか。全国各地でデイサービスのコンサルティングを手がけてきた株式会社スターコンサルティンググループ代表取締役の糠谷和弘氏は、「ただ運動するだけでなく『なぜ行うのか』根拠を示す必要がある」と強調する。

ただ「運動する」ではなく
なぜが求められる

私はこれまでに、数多くのデイサービスのコンサルティングを手がけてきましたが、そのなかで特に変化が大きいと感じることは「利用者の声が強くなっている」ということです。

たとえば、従来のデイサービスでは、サービスの提供時間を7時間とする事業所が多かったのですが、それが、終日型のデイサービスであっても短時間のコースを選ぶ利用者が見受けられるようにな

りました。その理由として、ただ「預けられている」ということに対する拒否感を抱く方が増えているのではないかと思います。そのため、私もクライアントにアドバイスする際には、稼働率を上げるポイントとして「5時間のコースを設ける」など、ニーズに合わせた工夫が必要であることを伝えています。

このようにニーズが変わった背景として、介護を受ける世代が変わったということもあると思います。介護保険開始から年数が経ちさまざまな施設が増えたことで、

自分のニーズに合った施設を選べるようになり、利用者がより希望を言いやすくなった面もあるかもしれません。

そうした変化があると感じていますので、レクリエーションも、ただ塗り絵を塗ったりするだけでは満足してもらえないでしょうし、リハビリにしても、ただ身体を動かすだけでなく「このストレッチにはどのような効果がある」と、目的を伝えることが求められるのではないかと思います。

私自身もデイサービスを運営していますが、そこでも「目的を明

確にする」ことの重要性を感じているので、その点も、クライアントに助言しています。

運営しているデイサービス(リハビリスタジオオていーだ)では「旅行に行ける身体をつくる」ことを目的に、リハビリをメインに提供しています。そして、成果発表の場として旅行を計画し、実際に年に数回行っています。

リハビリでは、たとえば階段昇降であれば「観光バスの乗り降りのために行う」というような、「どのような目的があるのか」を明確に説明しています。ただ「階段を



糠谷和弘 (Kazuhiro Nukaya)
株式会社スターコンサルティンググループ 代表取締役
株式会社エルダーテイメント・ジャパン 代表取締役
介護保険施行当初から介護事業に特化し、開設から稼働率アップ、採用、教育、評価制度導入、DX化、外国人採用など幅広くコンサルティングしてきた。実績は500法人以上。講演回数約700回以上。著書に『あのデイサービスには、なぜ人が集まるのか』(2022年、PHP研究所)等がある。一般社団法人日本デイサービス協会理事



「リハビリステイオていーだ」では、TRXなどさまざまな機器を用いてリハビリに励む

昇り降りしましょう」と伝えるよりも前向きに取り組んでもらえるようなのです。

また、運動以外のアクティビティも集団で何か行うのではなく、さまざまな種類を用意して各々で何がしたいか選んでもらい、思い通りに過ごせるようにしています。お風呂もただ身体を清潔にするだけでなく、「自宅でも一人で入れ

るように」と介助を行っていきます。

同じように、活動の目的や役割を明確にしている事業所は全国に増えつつあります。たとえば、とあるデイサービスでは、石鹸づくりやコーヒーの焙煎といった仕事をしてもらって、きあがった商品を販売し、売り上げをアクティビティに還元する「働くデイ」があります。

ニーズに対応する鍵は 大規模化にある

デイサービスのコンサルティングで、私はよくクライアントに「大規模の事業所をつくる」ことを提案

しています。規模が小さい事業所ですと一度にいくつものアクティビティを行うことは難しいですが、大規模になればそれだけ職員の数が必要になりますし、施設の面積も大きくなるため、同時にさまざまなプログラムを行うことができ、利用者それぞれのニーズに応えることができます。

最近では、定員80人のデイサービスをプロデュースさせていたのですが、そこでは「リハに特化したグループ」「認知症の方のグループ」「介護度が重度の方のグループ」の3つを、同じ施設内で行っていました。そうすると、それぞれで異なるプログラムを展開できますし、もし認知症になったとしても、同じ施設でグループが変わるだけですみます。

グループに分かれていても同じ施設なので、管理者や相談員などは1施設分の配置で大丈夫です。つまり、コンセプトの異なる施設を別々につくるより収益性が高いですし、利用者のニーズに合わせてすることもできます。施設が大きいことでブランド力も上がると同時に、集客力も上がります。

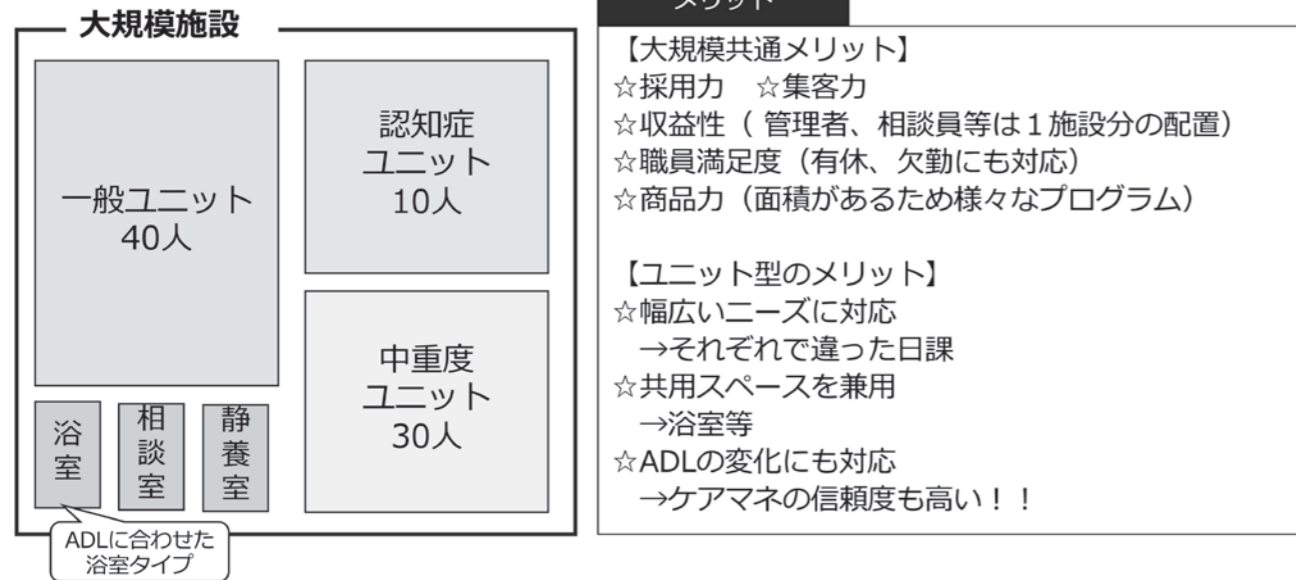
株式会社スターコンサルティング
住所 東京都千代田区内神田1-18-13
110-0055
1F
TEL 03-6432-4020
URL www.s-cg.co.jp/



リハビリスタジオ
オていーだの詳細
はこちら

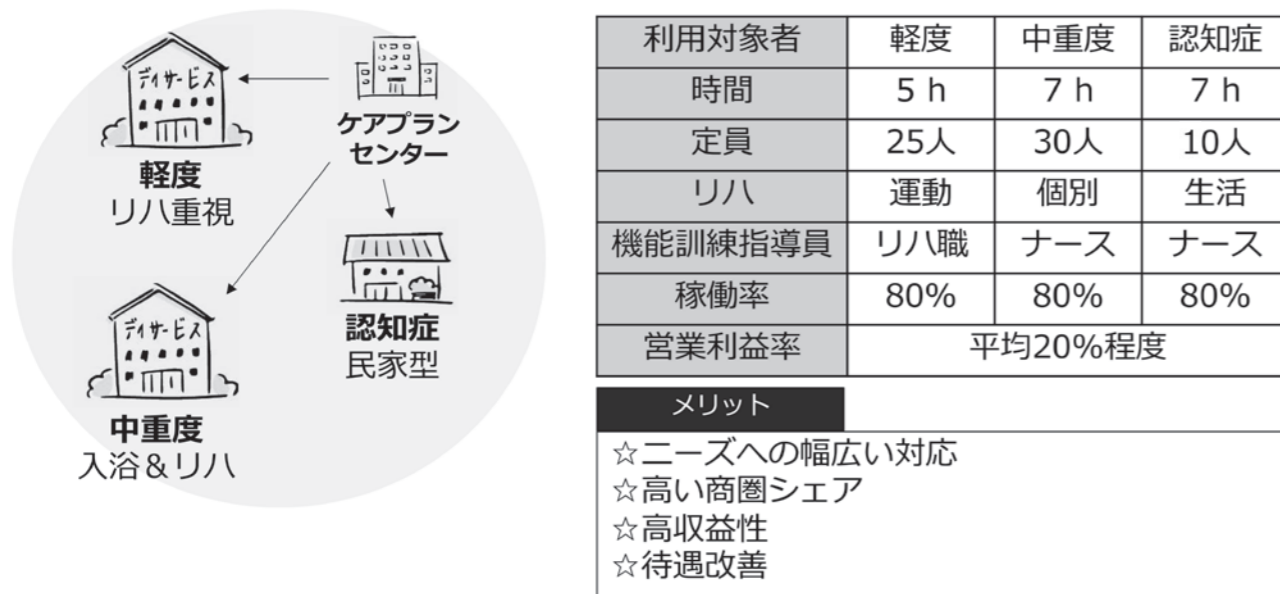
図表 これからのデイサービスの方向性(例)

【大規模施設のメリット】



出典：株式会社スターコンサルティンググループ

【小規模の多店舗展開のメリット】



出典：株式会社スターコンサルティンググループ



*写真はイメージです

ターゲットを明確にし
合致するケアの提供を

施設を運営していくなかで、介護を受ける世代に関係なく重要な

また、大規模になれば1日にそれなりの数の職員が出勤しますので、1人や2人休んだとしても現場を回すことができるので、職員にとっても、心理的な負担が小さくなります。

ただし、大規模化のためにはかなりのコストがかかるため、ハードルが高いと感じる事業者もいると思います。そこで、もう一つの方法として、「地域内での多店舗展開」という選択もあります。

これは、小さい商圈エリアのなかで、たとえばリハビリ特化、中重度、認知症とニーズが異なる事業所をつくる方法です。そうすることによって、利用者は自分のニーズに合ったデイサービスを選ぶことができず、職員が欠勤したとしても、別の事業所からヘルプを呼びやすくなります。大規模な施設でなくても、コンセプトが違う施設を展開するという手法です。

ことは「対象とする客層」と「客層に合わせたサービスの内容」が定まっているか」と考えています。よく相談いただく事業者のなかで、稼働率が落ちてしまっているところの共通点として「対象とする客層が定まっていない」ことに原因があるケースがあります。つまり、どんな状態の利用者でも受け入れてしまっているということです。

しかし、利用者の介護度によってニーズは異なりますので、大規模な施設であれば前述のようにグループ分けして、それぞれのニーズに合ったサービスを提供できず、たとえば定員30人のデイサービスであれば職員の数も限られているため、満足のいくサービスの提供が難しくなってしまう。

反対に、客層に合わせたサービスを提供できていれば、高い稼働率を保てるというわけです。

加えて、細かい話になりますが、「リハビリスタジオという」の送迎車には施設名のロゴをつけていません。ロゴがあったほうが地域のなかでブランディングできますし宣伝効果も見込めるのですが、やはり「ロゴが入った車で送迎し

てほしくない」という利用者が増えていくので、そうしたニーズを汲むことにしました。

施設で行うプログラムも、最近ではスマホ教室を開いたりパソコンを扱う施設が増えています。家族でLINEを使われている方が多いので、職員が操作を教えている場面もよく見ます。ほかにもヨガやフラダンス、なかにはピラティスといったような、これまでの介護施設では珍しかったアクティビティを取り入れている事業所も増えています。そのような点からも、ニーズが多様化していることがわかります。

これまでと同じ方針でデイサービスを運営していたのでは、生き残ることは難しくなるでしょう。これからのデイサービスに重要なことは、「対象とする利用者を定める」「目的が明確なプログラムをつくる」ことだと思います。加えて、提供するプログラムも「介護らしい」ものより、フラダンスやヨガといったような、一般の方でも興味をもってもらえるものの方が、より利用者を集めやすくなると考えます。