



デイサービスの基礎力 UP

はじめに

介護保険制度がはじまって以来、介護保険事業所は全国的に増加傾向にあります。中でも、通所介護サービス（以下、デイサービスと呼びます）の増加は著しく、居宅サービスを下支えています。介護保険制度がはじまる以前は、国や自治体が社会福祉全般をカバーしてきました。現在も施設サービスとして営業していますが、入所待ちの高齢者は数十万人とも言われています。介護保険制度の創設は、施設サービスでは高齢者を賄いきれなくなったため、社会福祉を市場に開放したという側面もあります。この観点から見ると、介護保険事業所の増加傾向は自然なことです。

介護保険の特徴として、介護保険請求が挙げられます。介護保険事業所のサービスを利用すると、料金は利用者が1割負担、それ以外の9割を国保連などの保険者が支払います。9割分の料金は、サービスを提供した月から2ヵ月後の末日に振り込まれます。実は、この流れだけでも、他業種にとっては非常にうらやましく感じるものなのです。なぜなら、9割分は確実に入金されるからです。他業種は、請求行為による入金の確実性は保障されません。属っぽく言えば、取りっぽぐれがあるのです。このように介護事業所は、計画的に運転資金や設備資金に使うことができますし、計画性と確実性の裏づけから借入も期待できます。こうしたメリットを感じて、他業種から参入したデイサービスも多くあります。

一方、デイサービスは個人が創業するケースも多くあります。そのほとんどの経営者が、介護保険制度開始前から、社会福祉業界や医療業界で働いていた方々が創業するケースですが、中には投資先としてフランチャイズ型デイサービスを経営するヒトもいます。介護保険法の基準を満たせば容易に参入できますから、経営者が社会福祉業界を知らない素人でも、ケアスタッフさえしっかりしていれば法的に問題ありません。ここにデイサービス運営の質的な盲点があるように思えます。

デイサービスは当然、ケア技術が必要です。一方、デイサービス運営にはマネジメントの技術が必要です。他業種から参入した法人や個人創業者の中に、ケア技術とマネジメント技術の両面を兼ね備えている経営者はどれだけいるのでしょうか。デイサービスは、この両面を補わなければ基礎力は向上しません。介護保険制度は、現在でも試行錯誤が繰り返

されている若い制度です。近年、介護保険事業所の質的評価のあり方が議論されている中で、嫌でもこの両面は持たなければならなくなるはず
です。

さて、本書ではデイサービスの品質を「ケア技術」と「業務品質」に
分類します。また、具体的なケア技術には触れずに、ケア技術と業務品
質の向上の方法をコミュニケーションという切り口から説明したいと考
えています。ケアスタッフがコミュニケーション力を高めることにより、
利用者や家族の想いを感じることができます。それに伴いケア技術や業
務品質も向上して、デイサービスの基礎力が向上するといった考え方が、
本書の基本的なスタンスです。

「第1章 デイサービスの基礎力UPの考え方」では、デイサービス運
営のポイントを説明します。マネジメントを体系的に説明するわけでは
なく、デイサービス運営に重要な考え方を紹介しています。特に経営者
と所長には内容を理解していただき、自分の言葉でデイサービスの運営
のあり方を論じられるようになっていただきたいと思います。

「第2章 コミュニケーション力を構成する5つの力」では、コミュニ
ケーションを円滑にする5つの力を説明します。なるべく分かりやすい
ように、例示にも心がけています。例示には、デイサービスとは違う業
種を選びました。デイサービスでのコミュニケーションに置きかえ手、
実際の現場と比較想像して力をつけてください。

「第3章 コミュニケーションのツール」では、コミュニケーションを
円滑にする5つの力を使う具体的なツールを紹介します。2章よりも先
に読んでいただいても結構です。

本書を読めば、必ずデイサービスの基礎力アップにつながるとは限ら
ず、知った内容を実践してこそ成果につながります。知識を実践するこ
とは大変な作業ですが、地道にガンバってください。ご発展を祈念して
います。

2012年10月31日

吉田りゅうた

第1章 デイサービスの基礎力 UP の考え方	1
I. デイサービスの経営をみる	2
1. はじめに理解して欲しいこと	2
2. 経営戦略は必要ない?	3
3. 長期安定と成長の方法	5
4. デイサービスの運営パターンと収益構造	7
II. デイサービスの品質を理解する	14
1. ケアサービスの本質	14
2. サービスとケアサービスの特性	16
3. 顧客満足度の理解を深める	18
4. 顧客満足度を高めるメカニズム	20
III. 経営資源からデイサービスを考える	23
1. 経営資源を整理する	23
2. ジンザイ	24
3. ジンザイ・ポートフォリオ・マトリクス	26
4. 人在の不思議	28
5. ジンザイ育成の考え方	29
6. リーダーのあり方	31
7. リーダーの種類	33
IV. ケアプランとPDCA サイクル	36
1. PDCA サイクルとは	36
2. ケアプランの形骸化	37
3. ケアプランにPDCA を取入れる	39
V. コミュニケーション	45
1. デイサービスにおけるコミュニケーションの重要性	45
2. コミュニケーション力向上の教育方法	46
3. コミュニケーション研修の例	48
第2章 コミュニケーション力を構成する5つの力	51
I. 論理的思考力	52
1. 論理的思考とは	52
2. 論理的思考の手順	54
3. 演繹法と帰納法	57
II. 目的力	59
1. 目的力とは	59
2. 目的とモチベーション	60
3. 目的共有の重要性	61
4. 目的はひとつではない	63

5. 目的と目標.....	65
III. 仮説検証力.....	68
1. 仮説検証力とは.....	68
2. 仮説検証は正しさらしさが大切.....	69
3. 仮説検証と目的.....	70
IV. 資料作成力.....	72
1. 資料作成力とは.....	72
2. 最適な情報量／意味のある情報.....	73
3. 図式化のポイント.....	74
V. 会議力.....	76
1. 会議力とは.....	76
2. 会議が必要なとき.....	77
3. 会議のコントロールするスキル.....	79
4. 議論をコントロールするスキル.....	88
5. 人の話を聞くスキル.....	94
第3章 コミュニケーションのツール.....	100
I. 論理化手法.....	101
1. 論理化のパーツ.....	101
2. 論理化の具体的手法.....	104
II. 構造化手法.....	116
1. WBS(ワーク・ブレイクダウン・ストラクチャー).....	116
2. SWOT 分析(スオット分析).....	117
3. BSC(バランス・スコアカード).....	118
III. 議論の手法.....	122
1. ブレインストーミング.....	122
2. KJ 法.....	123
3. なぜなぜ分析.....	124
IV. 視覚化の手法.....	126
1. 定量化にとっても便利な QC7つ道具.....	126
2. ポートフォリオ.....	128
3. スケジュール.....	130
参 考 図 書.....	132