

## 52 デイサービス事業所へのマッサージ導入を促進する取り組み

～多様化するニーズに応えられる就労支援をめざして～

神戸視力障害センター教務課 伊達徳昭 浮田正貴

### 1. はじめに

利用者減少の傾向が続く中、各視力障害センターが将来にわたって安定的に利用者を確保していくためには、利用希望者にとって、他の近隣養成施設にない優れた特色をもつ魅力的な施設へと変貌していくことが求められている。

とくに、利用者の就業先に対するニーズが多様化している一方で、資格を取得した後の就業先は、景気低迷が長期化する中で今後さらに先細りしていくことが懸念される。そうした厳しい状況中、いかに利用者の満足を得る「進路支援サービス」を提供できる体制を構築していくかが火急の課題であると考ええる。

### 2. 問題点の分析と課題(資料1参照)

毎年実施している進路希望調査にみる就労先に対する利用者のニーズは、従来より開業や治療院勤務が中心であったが、近年は、高齢者施設やデイサービス事業所など、超高齢化社会の時流に適応できる職域に対するニーズへとシフトしてきている。しかし、実際の就労先は、グラフ1の示すとおり、利用者の希望とは乖離している状況にある。この乖離を解消するためには、ハローワークや既存の就職先からの求人だけに頼る就労支援からの脱却が必要である。

### 3. 取り組みの概要(資料2参照)

「職域開拓戦略チーム(教務課2名)」を組織し、今回は試行的にデイサービスセンター事業所に対して資料2に示す取り組みを実施した。

### 4. 実施結果と考察・課題(資料3・4参照)

①取り組みの結果、新たに11名の求人と2名の採用を得ることができた。

②活動していく中で今後解決していかなければならない多数の問題点や課題も浮き彫りとなった。これらを踏まえて今後より精度の高い取り組みを検討する必要がある。

### 5. おわりに

今回の活動を通して、デイサービス事業所のマッサージ導入に対する潜在的需要が高いことが明らかになった。しかしこれを利用者の就労先として育てていくためには、まずは事業所に対してこちらから積極的にアクションを起こさなければならぬ。ましてや、新たに需要を生み出すためにはことさらである。こうした事業所への積極的なアプローチは、今後ますます厳しさを増していくであろう経済状況の中であって、利用者の多様化する就労ニーズに応えていくためには不可欠であると考えている。

今後も、同様の手法を用いて高齢者施設や医療機関、一般企業などに対する取り組みが可能であると考えている。しかしこうした活動の継続にあたっては、進路支援担当者のみならず、施設全体として人員配置や予算措置などのバックアップ体制が必要である。

全施設一丸となって利用者にとって魅力ある施設づくりに取り組んでいきたいものである。

【資料 1】

1. 問題点の分析と課題

(1) 就職先に対する利用者ニーズの変化(表-1 参照)

(2) 利用者の希望と実際に提供できている就職先との乖離(表-2 グラフ-1 参照)

表-2は、表面上の就職率がよい数字であっても、それが利用者の満足度を示すものとは限らないことを示している。利用者から真の満足を得るためには、この乖離を埋めていくことが必要であると考えられる。

(3) ハローワーク等からの「待ち」の求人には限界

ハローワークより得られる求人は、利用者が抱えている就労先の希望とは大きく乖離している。利用者のニーズを満たす就労先を確保するためには、こちら側から積極的に企業にアプローチし、①求人に対する潜在的ニーズを掘り起こす作業と②新しいニーズを生み出すための工夫と取り組みが必要。

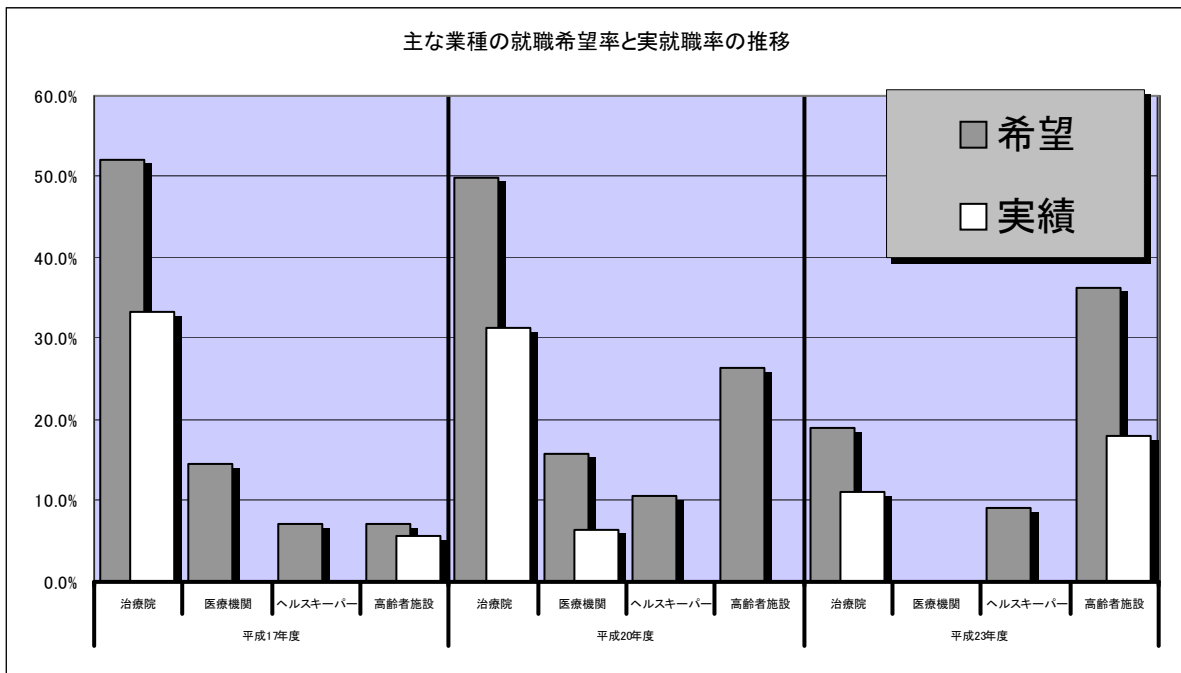
(表-1)

	平成17年度	平成20年度	平成23年度
開業	14.3%	5.3%	9.1%
治療院	52.0%	50.0%	18.9%
医療機関	14.5%	15.8%	0.0%
ヘルスキーパー	7.1%	10.5%	9.1%
高齢者施設	7.1%	26.3%	36.4%
訪問	0.0%	0.0%	63.6%

(表-2)

		平成17年度	平成20年度	平成23年度
		希望	52.0%	50.0%
治療院	実績	33.3%	31.3%	11.1%
	希望	14.5%	15.8%	0.0%
医療機関	実績	0.0%	6.3%	0.0%
	希望	7.1%	10.5%	9.1%
ヘルスキーパー	実績	0.0%	0.0%	0.0%
	希望	7.1%	26.3%	36.4%
高齢者施設	実績	5.6%	0.0%	18.1%

(グラフ-1)



【資料 2】

○具体的取組み

「職域開拓戦略チーム(教務課 2名)」を組織し、今回は試行的にデイサービスセンターに対して以下の取り組みを実施した。

- ①マーケティング調査～兵庫県下に所在する各業種事業所のリストアップ作業(表-3参照)
- ②既にマッサージを取り入れ利用者から高い評価を得ている事業所をサクセスモデルと位置づけ、神戸センター近隣の4施設に対しアンケート形式でのインタビューを実施。
- ③前項インタビュー内容を基に、対象事業所に送付するPRリーフレットを作成(図-1参照)
- ④作成したリーフレットとアンケート(図-2参照)を、兵庫県下880事業所を対象に送付。  
送付スケジュールは、地域ごとに3回に分け、23年度は神戸地区と姫路地区、24年度は阪神地区に対し送付。
- ⑤上記アンケートの回答内容から得られた視覚障害者を雇用してマッサージを導入するにあたって事業所が抱えている様々な不安や疑問の解決に供するよう「マッサージ導入の手引き」を作成。(図-3参照)
- ⑥返信されたアンケートで詳しい説明を希望する事業所を訪問し、上記「マッサージ導入の手引き」をもとにプレゼンを実施。

(表-3)

神戸市内施設数								
	病院・診療所	介護施設						
		総数	老人福祉施設	老人保健施設	予防デイケア	デイケア	予防デイサービス	デイサービス
総数	1445	1028	68	48	177	180	274	281
東灘区	198	124	8	4	26	26	30	30
灘区	164	90	5	3	17	17	23	25
兵庫区	123	83	5	4	9	9	28	28
長田区	120	75	6	3	9	9	24	24
須磨区	137	96	7	5	16	16	25	27
垂水区	154	148	8	7	24	24	42	43
北区	140	133	10	10	23	24	32	34
中央区	255	104	6	5	27	28	19	19
西区	154	175	13	7	26	27	51	51

デイサービス事業者の皆様へ

## デイサービスにマッサージを取り入れてみませんか？



国立障害者リハビリテーションセンター自立支援局  
神戸視力障害センター



詳しいことについてはお気軽に下記へお尋ねください。

国立障害者リハビリテーションセンター自立支援局  
神戸視力障害センター

〒651-2134 兵庫県神戸市西区臨町1070

電話 : (078)-823-4670

FAX : (078)-828-4122

Mail : date@kobe-nhb.go.jp

進路支援相談室 担当 伊達 淳田

このところデイサービスのひとつにマッサージを導入される事業所が増えてきています。「利用者で大変喜んでいただけた」「施設の経営面で利用者増につながった」など事業者様からの声も多数いただいております。

この機会に、食施設もデイサービスへのマッサージの導入を検討されてみてはいかがでしょうか？

### 《マッサージを取り入れるメリット》

- ◆利用者の満足度を高める。
- ◆機能訓練・リハビリの効果をより一層高める。
- ◆他の同業施設との差別化ができ、利用者増につながる。
- ◆視覚に障害をもつマッサージ師を雇用すると障害者雇用率として算定される。また、各種助成制度の対象となる。

#### デイサービス事業者様の声

★ 23年4月より当センターの卒業生をマッサージ師として採用いただいた神戸市西区のデイサービスセンターA様

マッサージを楽しみにして休まずにデイに通うきっかけになると思いますし、新たなサービスとしてアピール出来ると思います。

マッサージを取り入れる前から、介護職員に「肩もんで、腰を昇して」と要望される利用者さんがいらっしゃいます。

視覚に障害を持たれているマッサージ師の方が、高齢者の方に対して、どこまで配慮して施術できるかということが少し不安に思っていることです。また、認知症の方などから、心ない言葉や失礼な発言があるかも知れませんが、それも療育の一つとしてご理解いただきたく思います。当方には、知的障害を持たれた職員も4年半経っております。長く勤めていただけるように、お互いが理解しあって進めていきたいと思っております。

★ 22年4月より当センターの卒業生をマッサージ師として採用いただいた神戸市兵庫区のデイサービスセンターB様

マッサージには、身体的痛みの緩和や癒しの効果があるので利用者の方に喜ばれると思ったので、マッサージを取り入れることにしました。希望される利用者の方が多く、利用者増にもつながっています。

施設内所々に利用者様を移動させる際、視覚に障害を持たれているマッサージ師さんが誘導するときは、転倒等の危険がないように配慮が必要だと思います。

これからデイサービスで働くマッサージ師さんには、デイサービスの内容をよく理解して、どのように高齢の利用者を満足させるのかを勉強して欲しいと思います。

★ 23年4月より当センターの卒業生をマッサージ師として採用いただいた神戸市北区のデイサービスセンターC様

現在、利用者全体の7～8割の方がマッサージを希望されています。経営上のメリットとして、集客力の向上や他施設との差別化に有効であると思います。デメリットとしては、もし集客があらなければ人件費がかさむだけということです。

視覚に障害を持たれているマッサージ師の方を採用するにあたり、利用者さんとぶつかって転倒させないか、差別的発言を受けなくても大丈夫か、残業業務仕事が出来るとか、出来ないとき本人が居づらくなれないかなど不安を感じています。

マッサージをしなから体を触ってマンツーマンで話をする時間が持てることで、体のケアだけでなくメンタルケアも期待できると思いますし、それがまた、利用者さんの継続利用につながると考えています。「心のサービスが一番大切」

★ 以前より当センターの卒業生数名をマッサージ師として採用いただいた神戸市須磨区のデイサービスセンターD様

機能訓練に有益であると思いマッサージを入れることにしました。施設の経営面では大いにメリットがあると思います。また、利用者さんからの評判は非常に良いです。

視覚に障害を持たれているマッサージ師さんを雇用するにあたって、他の介護業務とのバランスに配慮しています。また、視覚障害ということで、事務処理面で本人が悩むことがないように配慮しています。

(図-2)

<p>アンケートご協力のお願い</p> <p>デイサービス事業者各位</p> <p>謹啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。 当センターは、厚生労働省が運営し、視覚に障害をお持ちの方に対して、あん摩マッサージ指圧・はり・きゅうの国家資格を取得いただくことを通して職業的自立を支援する施設です。毎年、多数の卒業生が国家資格を取得し、各方面で活躍しております。 さてこのたび当センターでは、進路支援の一環として、デイサービス事業者の皆様へ、事業所で提供するサービスの一つとしてマッサージを取り入れることの効果やメリットに目を向けていただくためリーフレットを作成いたしました。是非ご一読のうえご検討いただければ幸甚に存じます。また、簡単なアンケートを同封しましたので、ご記入のうえ同封しました返信用封筒またはFAX・メールにてご返送いただければ幸いです。(FAX番号、メールアドレスについてはリーフレット裏面をご覧ください。) お忙しいところ恐縮でございますが、当センターの自立支援活動の主旨をご理解いただき、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: right;">謹言</p> <p>平成24年9月14日</p> <p style="text-align: right;">神戸視力障害センター 進路支援担当</p>	<p>《 アンケート 》</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>事業所名</td><td></td></tr> <tr><td>事業所住所</td><td></td></tr> <tr><td>電話番号</td><td></td></tr> <tr><td>担当者様ご氏名</td><td></td></tr> </table> <p>※該当するものを○印で囲んでください。 ◎Q1-1. 現在、デイサービスにマッサージを取り入れていますか。 はい いいえ</p> <p>※(1-1. で「はい」と答えられた方のみ)</p> <p>・Q1-2. マッサージを担当しているのはどなたですか。 マッサージ師 理学(作業)療法士 その他( )</p> <p>※(1-1. で「いいえ」と答えられた方のみ)</p> <p>・Q1-3. 将来的にはマッサージの導入を検討したいとお考えですか。 はい いいえ</p> <p>◎Q2. 障害者を雇用する際に利用できる助成制度についてご存じですか。 はい いいえ</p> <p>◎Q3. 今回のご案内についてもっと詳しくお知りになりたいですか。 はい いいえ</p> <p>◎Q4. ご意見・ご質問などございましたらご自由にご記入ください。</p> <p>ご協力ありがとうございました。</p>	事業所名		事業所住所		電話番号		担当者様ご氏名	
事業所名									
事業所住所									
電話番号									
担当者様ご氏名									

(図-3)

<p>デイサービス事業者様へ</p> <p style="text-align: center;">～ マッサージ導入の手引き～</p> <p style="text-align: center;">国立障害者リハビリテーションセンター自立支援局 神戸視力障害センター 進路支援室</p> <p style="text-align: right;">(平成23年8月)</p>	<p>《 目 次 》</p> <p>1. 労働条件の決定・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1</p> <p>2. 視覚に障害を有する職員を 迎えるための準備・・・・・・・・・・・・・・・・ 2</p> <p>3. 施術者の募集(求人)・・・・・・・・・・・・・・・・ 3</p> <p>4. 施術に必要な設備・備品・消耗品等・・・・・・・・ 4</p> <p>5. 視覚の障害を補うツール・・・・・・・・・・・・ 6</p> <p>6. 助成金制度について・・・・・・・・・・・・・・ 8</p> <p>《参考資料》各種助成金制度について</p> <p>1. 特定求職者雇用開発助成金・・・・・・・・・・ 11</p> <p>2. トライアル雇用(試行雇用)奨励金・・・・・・・・ 12</p> <p>3. 障害者作業施設設置等助成金・・・・・・・・・・ 13</p> <p>4. 障害者介助等助成金・・・・・・・・・・・・・・ 15</p> <p>5. 重度障害者等通勤対策助成金・・・・・・・・・・ 16</p>
--	--

【資料 3】

1. 実施結果と考察(表-4 参照)

①全発送数 880 事業所のうち返信があったのは 68 事業所で 7.7%であった。(当初の期待率を 5~10%に設定)

②既にマッサージを導入しているのは 27 事業所で 3.1%であった。

これらの事業所については、今後業務拡大や退職などによる人員補充の可能性をもつ事業所として位置づけられる。

③将来的にマッサージの導入を考えているのは 20 事業所で 2.3%であった。

これらの事業所については訪問を実施し、導入にあたっての不安や疑問に答える活動を継続することで、将来的な採用に結びつくことが期待できる。

④現時点においてマッサージの導入を検討していない大部分の事業所についても、今後も継続して導入のメリット等を PR をしていくことで、新たな需要を掘り起こすことも可能であろう。

⑤本活動を通して得た求人数は、23 年度分で 11 名。また実際に 23 年度卒業生 2 名が採用に至っている。

(表-4)

デイサービス事業所へのPR活動実施結果集計				
H24.11.1現在				
	神戸市内	姫路地区	阪神地区	全地区
発送総数	313	285	282	880
返信数	27	24	17	68
返信率	8.6%	8.4%	6.0%	7.7%
既導入	12	8	7	27
既導入率	3.8%	2.8%	2.5%	3.1%
将来導入検討	5	9	6	20
導入検討率	1.6%	3.2%	2.1%	2.3%
訪問実施数	14	9		23
求人依頼数	8	3	H25.3月末迄 に実施予定	11
採用者数	1	1		2

## 【資料 4】

### 2. 問題点と課題

①訪問日時調整が思うように進まなかった。

デイサービス事業所では、日々の業務が多忙で、対応できる代表者や担当者と面談できる日にちや時間帯が限られ、こちら側の訪問可能な日程と事業所側の都合さらに配車に関わるスケジュールのマッチングが難しく、現在のところ、訪問を希望している事業所について、訪問を完了できていない。

②活動の中で得た求人依頼数が、デイサービスへの就職希望利用者数を上回り企業側のニーズを充足できていない。

昨年度の卒業生については、総数で7名の求人を得たが、地域、年齢、視力、勤務条件等が折り合わず内定は1名にとどまった。しかし、次年度以降の就職先のストックとして期待できると考えている。

③就職を希望する利用者と事業所が求める人材が一致しない。

施設の利用者が高齢者であることから、安全確保の観点から比較的若く、動きのとれる弱視者を希望する傾向が目立つ。

④雇用形態や雇用条件が利用者の希望と一致しない。

a. 10人定員など小規模な事業所が多く、フルタイムの雇用より、必要な時間帯にスポットで活用できるパートでの雇用に対するニーズが高い。

b. 事業所により雇用条件に差があり、特に給与に大きな格差がある。

フルタイムの雇用では月給200,000円前後と給与が3ヶ月分以上支給されるような事業所もある反面、パートでは時給1,000円～1,200円程度が一般的。

⑤利用者の通勤が困難な地域に立地する事業所が多い。

比較的中心部から離れ、公共交通機関での通勤が難しい事業所が多く、通勤手段の確保が課題となる。

⑥事業所がマッサージを導入する主たる目的は、介護保険等からの直接的な収入である。しかし、保険報酬が低く抑えられ、今後もその増額が難しい現状では、給与等の経費に対して採算がとれないため導入を見合わせている事業所が少なくないことがわかった。そこで今回の取り組みでは、事業所に対して発想の転換を促す取り組みを実施した。つまり、マッサージという付加価値をつけ商品価値を向上させ、利用者の満足度を高めることにより顧客増加につなげ、事業経営の安定化を図るという考え方を提案してきた。今後も継続してマッサージへの新たな需要を掘り起こす取り組みを展開していくことが必要であろう。