日経産業新聞

オフィスニートの双方向ライブ

介護現場、「推し活」でにぎわい

高齢者・職員・企業「三方よし」

「推し活」を通じて疲弊する介護現場を盛り上げる試みが好評だ。イベント会社のオフィスニート（東京・渋谷）は全国約2000のデイケアセンターなど高齢者施設をライブ配信で結び、シンガーソングライターとのやりとりを通じて高齢者の生きがい創出に一役買っている。日本生命保険がニチイホールディングスを買収するなど介護市場への異業種参入が相次ぐが、課題となるサービス充実へのヒントになりそうだ。

「懐かしい曲が聴けて、仲間と一緒に青春時代に戻れる」。こう話すのは介護施設「秋桜（コスモス）ヴィレッジ」（千葉県松戸市）に入居する加藤正子さんだ。ここでは様々なレクリエーションが実施されるが、楽しみなのは月に3回開催されるライブ配信だ。

■「推し」に歓喜

ライブはシンガーソングライターである中田亮さんが、1940～60年代を中心とした歌謡曲や民謡などを歌う1時間番組。ビデオ会議システムを使って、都内のスタジオと全国各地のデイケアセンターなど介護施設をつなぎ、視聴者からリアルタイムでリクエスト曲を募って歌う。

コスモスヴィレッジでは食堂に30人ほどの利用者が集まり、設置されたモニターで番組を楽しむ。職員もお面や法被を身につけ、一緒に歌ったり、踊ったりして盛り上げる。90代の女性はうちわを片手に、歌いながら振り続ける。職員は「普段なら痛みで腕が上がらないですが、ライブの時は違うようでして」と話す。

このライブの評判は口づてに広がり、同ヴィレッジの利用希望者が押し寄せるが「断っていることも多い」（吉木勝美施設長）という。介護施設には法律で定められた定員数があり、参加できる人数に上限があるためだ。介護施設の稼働率はよくても8～9割程度とされるが、コスモスヴィレッジはこのライブの存在で100%と満員状態だ。

番組制作を手掛けるオフィスニートは新型コロナウイルス禍で主力のイベント事業の売り上げが落ち込み、新規事業を模索していた。社員から「デイケアサービスを利用できない祖母をオンラインで楽しませたい」との声を契機に20年4月から制作を始めた。

当初はSOMPOケアと連携し、おでかけ番組を配信していた。施設に居ながらお出かけ気分を味わえるとして好評だったことを機に、歌番組を含め、脳トレや川柳教室など40～50種類の番組を制作して反応を確かめた。庄田后希社長は「配信中に視聴者が寝てしまったり、ひとりも見にきてくれないときもあった」と振り返る。

そこでこだわったのが、視聴者と出演者が会話できる「双方向性」だ。中田さんの場合、視聴者の中から誕生日の人を探してバースデーソングを歌ったり、番組終了後に会話ができる時間を設けたりしている。複数の施設が参加するなか、「画面に自分の顔が映ることで、ちょっとした社会参画を味わえるのが醍醐味だ」（庄田社長）という。

番組はプロの音楽家からも評価されている。コスモスヴィレッジに通う村田千種さんは末期がんを患うが「病を忘れられ、楽しい時間を過ごせる」と話す。村田さんは「千坊さかえ」の名で活躍したプロの作詞家。中田亮さんのライブについて「プログラムのバランスが良く最高だ」と話す。

■職員の働き方にも影響

オフィスニートの番組は介護職員にも良い効果を与えている。庄田社長は「番組はあくまでコミュニケーションのツールとして使ってほしい」と強調する。施設の利用者との会話のきっかけにし、相互理解につなげるためだ。そのため番組を導入する施設には職員も全力で番組に参加することを要望している。

こうした背景には介護施設を利用することにネガティブな印象を抱える高齢者が多いためだ。施設長の吉木さんは「施設に通うことにマイナスな印象を与えたくない」として、業務改革に取り組んだ。オフィスニートのサービス導入はその一環だった。

吉木さんは食品メーカー出身で、転職を機に介護業界に飛び込んだ。ただ、業務はマニュアル通りに対応することが求められ、外部の意見が採り入れづらかった。「入居者中心ではなく、スタッフの都合でサービスされ『与えられた介護』になりがちだった」と振り返る。人間関係が原因で悩む人もいたという。

そこで新型コロナ禍が転機となった。外出が制限された利用者向けに旅行気分が味わえるようハワイや温泉街などをテーマにしたカフェやレストランを施設内に再現した。衣装を着た職員がメニューを持ってきて、現地のメニューを味わえる。そこでオフィスニートのおでかけ番組を配信し、利用者に楽しんでもらえる空間を作った。

「職員から出たアイデアを大事にする」ことを目指して職員の働きがいを生む仕組みも作り出した。職員と高齢者が一体となってイベントやレクを楽しむことで、コミュニケーションが弾み、利用者の満足度も高まった。「地域の老人会やケアマネジャーから名指しで利用したいと引き合いが高まった」（吉木さん）

職員の待遇面も意識する。コスモスヴィレッジを運営するマザーライク（千葉県松戸市）の三田達也社長は「福祉では珍しいが業績に連動した賞与をだしている。会社の利益を数字として見られるようにしている」と話す。こうした取り組みにより、職員の離職はほとんどない状況を実現している。

■「緩いつながり」が鍵

政府は人口に占める65歳以上の割合を示す「高齢化率」が30年に30%と、2000年から約13ポイント高まると推計する。先進国で最も高い高齢化率で、人口は60年に約9600万人と1億人を下回ると予測する。

介護の担い手不足を見据え、市場ではあらゆるモノがネットにつながる「IoT」やデジタルツールが開発されている。政府もこうした技術を活用し、遠隔でも高齢者を見守れる「在宅介護」を推進する一方で、「センサーで常に監視されるのは嫌だ」との声もあり、普及には課題も残る。

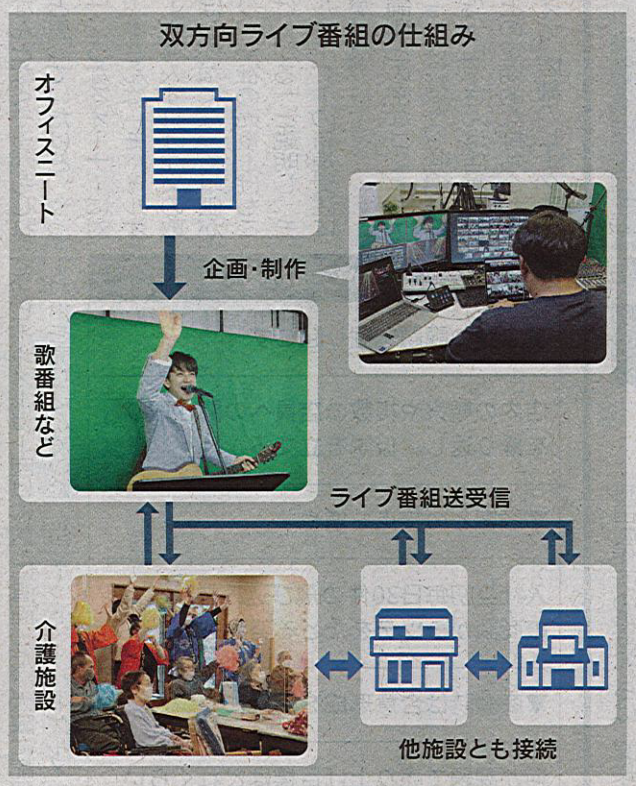
オフィスニートは今後、介護施設だけでなく地域の高齢者にも番組を届ける構想を掲げる。地域の店や施設などに機器を設置し、高齢者同士のコミュニケーションの場を作りたい考えだ。「地域のゆるいつながりが介護や社会を支えるはずだ」（庄田社長）とし、自治体との連携を目指す。

25年度に保険給付費だけで15兆円規模にまで膨らむ介護サービス市場を狙って日本生命がニチイを2100億円で買収した。資金力のある日本生命の経営参画で施設や設備などハード面の整備は期待できるが、利用者の満足度の向上や生きがいをどう高めていけるかは未知数だ。利用する高齢者、施設経営、サービスを提供する企業の「三方よし」を実現させたオフィスニートの試みはその参考になるかもしれない。

（松浦稜、藤本秀文）

プロの作詞家だった村田さんもライブがお気に入りだ

「在宅や独居シニアにもサービスを提供したい」と話す庄田・オフィスニート社長



ライブを通して「与えられた介護」からの脱却を目指す吉木・秋桜ヴィレッジ施設長