



下宿業とホテル業で培った “お世話”と“おもてなし”

私たち株式会社共立メンテナンスは、地方から都市部へ進学する学生さんたちの住まいである“下宿業”から事業をスタートさせました。下宿(学生寮)事業では、寮長・寮母と呼ばれる夫婦が当社の社員として学生である寮生さんたちと一緒に暮らし、寮母さんが朝晩の食事を手作りし、寮長が設備の保守・管理や防犯を担当し、現在で3万3000室の運営をしています。

ときには、寮生さんにあいさつするよう促したり、あまりに騒げば叱ったり、一緒に就職を祝ったり、また社会人になった寮生さんが子どもを連れて訪ねて来てくれたりと、人と人のつながりと、人でなければできないことを大切に事業を推進してきました。

また、下宿屋の私たちが“1日単位で住んでいただく”ことをコンセプトとして事業化したホテル「ドリーミン」では、極力、天然温泉を用いた大浴場と、地産地消と手作りにこだわった朝食、さらには無料の夜鳴き蕎麦等で、お客様からの評価をいただいております。さらに、ドリーミンで培った“おもてなし”を進化させた「リゾートホテル」や「癒しの湯宿」は、屋号、しつらえ、食事、それに温泉に徹底的にこだわって、全国各地に展開中です。

そして、下宿で培った“お世話”と、ホテルで培った“おもてなし”を融合させ、高齢者の皆様が安心して快適な生活を送っていただくことを目的に、サービス付き高齢者向け住宅や有料老人ホームなどの高齢者住宅事業を推進しています。

そのなかで、たとえば食事に関しては委託に頼らず直営化してそれぞれの事業所で“手作り”にしています。日々の味付けや盛り付けなどは、フロントスタッフがお客様目線を見て、その場で修正しています。また、各事業所での食事会議と、全事業所のスタッフが集う全体会議を通じて、現場と本部のスタッフが一緒に話し合い、改善策を決めて実施し、よいことは共有できるように努めています。先日のミーティングでは、11人

のスタッフが煮物に使う肉3種、調理方法3種、味付け2種の合計18種類から最適なものを選定し、そばについては香りやこしの異なる3種の温そばと冷そば、さらに、それぞれ30分おいたものに2種ずつのつゆを用意し、合計24種の味見をして決めています。

こうした取り組みの結果、提供された食事を9割以上召しあがっていただいた割合を示す“完食率”は、全事業所で約9割を維持しています。

介護サービスは、お客様に安心していただけるよう研修や日々の業務を通じて技術レベルを向上させながら、どのスタッフが対応しても同じ方法で介護できるようにしています。さらに、言葉遣い、表情、服装、髪型、話を聞く姿勢など、人としての“あり方”を磨いています。

また、今年12月にオープンする「ドリーミン中野江古田」では毎月一度温泉を運んで来て、お客様に大きなお風呂でくつろいでいただくなど、日々の生活が楽しく充実したものとなるよう心掛けていきます。

このように食事と介護を充実させた安心・快適な住まい運営を図っていきたくと考えています。

まだまだ道半ばではありますが、高齢者住宅経営者連絡協議会会員の皆様と、幅広い分野について情報交換し、学ばせていただきながら、お客様や世の中からの期待をしっかりと受け止められる事業に育成していきたいと思っています。

山下宏行

やました・ひろゆき

●PROFILE

株式会社共立メンテナンスウェルネス
ライフ本部本部長。執行役員。

