



暮らしに寄り添う 高齢者住宅

スーパー・コートとして 特色のあるサービスを提供したい

近年、サービス付き高齢者向け住宅をはじめとして、高齢者のための安価な住宅が急増しています。このことは高齢者の方々にとっては大変好ましいことですが、事業者としては大変厳しい競争環境になったといえます。そこで当社では、価格だけではない、ほかの住宅と差別化した独自のサービスづくりに力を注いでいます。

その一つ目は認知症への取り組みです。本来、介護は自宅で受けるほうがよいと思います。しかし、それができなくなるのが認知症の症状の進行です。認知症になるとご家族での介護がきわめて困難になってきます。実際、介護施設に入る方々のうちの約6割が認知症だともいわれています。そこで当社の有料老人ホームやサ付き住宅では、重度の認知症の方も受け入れるとともに、認知症の方々が平穩に過ごしていただける介護に取り組んでいます。昨年、これらの取り組みが認められ、日本認知症ケア学会から石崎賞をいただくこともできました。

次はイキイキした生活の提供です。当社の「スーパー・コート」にご入居いただいた方々みなさんに、いきいきと生活をしていただきたいと心から願っています。そのために、従来から、入居者が医療機関に入院する割合を減らすように取り組んできました。以前は8%程度あったものが、現在は4%にまで落ちてきています。そして、現在、取り組んでいるのが「ドリームシート」です。これは入居者に「夢」をもってもらい、ご家族の協力のもと、皆でその夢をかなえていこうというものです。そして夢を達成したときには表彰状をお渡しし、皆で感動を共有しています。

3つ目は接客能力の向上です。残念ながら介護業界のなかにはいまだ「お世話をしあがっている」という意識が残っており、それは当社でも大きな課題でした。

当社の場合、関連会社にスーパーホテルがあります。そこで、ホテルのホスピタリティをホームやサ付き住宅でも提供しようと取り組んできました。そのためにホテルの接客指導員による接客研修を実施し、独自の接客研修DVDも作製しました。まだまだ十分とはいえないまでも、入居者やご家族からは、高い評価をいただけるようにもなりました。

当社の創業の精神は、「地域の方に、スーパー・コートがあるから老後が安心だと思っていただくこと」にあります。その意味で、定期巡回・随時対応サービスに取り組む、地域の在宅の介護ニーズに応えていきたいと考えています。

これらのサービスを提供するのが「人」です。そこで、人づくりにも力を入れています。当社がめざしている人材像は「自律型感動人間」です。これは自ら率先して仕事に取り組むということと、他人に感謝・感動する人間になろうということです。社内には自律型感動人間を育成するためのさまざまな教育プログラムを整備しています。自律型感動人間の集まりによって、当社独自のサービスを作り上げていきたいと考えています。さらに、高齢者住宅経営者連絡協議会の活動を通じて、こうした取り組みをさらに推進したいと思えます。

山本 晃嘉

やまもと・あきよし

●PROFILE

株式会社スーパー・コート代表取締役。
平成12年に介護事業を開始し、現在、
関西圏を中心に有料老人ホームを43
カ所運営している。グループ会社である
株式会社スーパーホテル取締役、社
会福祉法人聖綾福祉会理事も務める。

