



「一律の利用料金」に込める想い

平成25年夏、弊社にとって13年ぶりの特別養護老人ホーム「アマルネス・ガーデン」(兵庫県尼崎市)が完成した。高齢者住宅経営者連絡協議会主催の「リビング・オブ・ザ・イヤー 2014」で優秀賞をいただき、オープンから1年半経った今も多くの見学者に恵まれている。そのなかで、とくに多いのが次のような質問だ。

「特養ホームは有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅と違い利用料金が全国一律なのに、どうしてここまでデザインにこだわるの?」「ここまで作り込まなくてもお客様は大勢いるのでは?」といったものだ。たしかに特養ホームは顧客獲得の視点でみれば、有料老人ホームやサ付き住宅と比較するとありがたい環境だ。デザイン性やサービスの強化にそこまでこだわらなくても、圧倒的ニーズがあり空室がでることはない。とくに経営者は採算性を重視するため、先のような質問は必ず出るのだが、その答えは施設を利用される「ご家族の心境」のなかにある。

誰もが歳を重ねるごとに必要となる可能性が高まる介護。家族介護で乗り切り難い状況に陥ったとき、いわゆる富裕層には、高級有料老人ホームからサ付き住宅まで多くの選択肢がある。しかし大多数の人は特養ホームを選択するのが一般的だ。そんな「庶民の駆け込み寺」的側面がある特養ホームの運営を開始して5年ほどたった頃だろうか。入所契約の場で、家族のなかにある心の揺らぎに気づかされることとなる。

特養ホームに親を預ける家族の心境には2つの感情が同居している。一つは親の介護が自分の手から離れ、平穏な日々が戻ってくる安堵感。そしてもう一つは、自分の親を他人の手に預け、一人施設に入れてしまうことへの申し訳なさ。そこには日本人の文化的思想と、老人ホームのイメージが大きく関係している。最善の選択をしたはずなのに後ろめたい気持ちが残る家族。そんな複雑な思いに気づきながら、多くの高齢者を預かる私たちがその状況に甘んじていいのか。自社サービスや同業他社が提供するサービスを見渡したとき、「ここに親を入れたい」「自分もここに入りたい」と思える特養ホームがどれほどあるのだろうかと振り返るに

至った。それ以降、介護しやすい安全な場所としての施設づくりだけではなく、自分が住みたい住宅づくりという視点に切り替わった。その延長線上には「申し訳なさ」を家族から拭い去り、むしろ誇らしい気持ちにさえすることができる特養ホームがあるはずだと信じ、着手したのが「脱施設」だった。

民間企業の介護業界参入が加速している今、企業力、経営力、サービス力が不足する私たちにとって喜ぶべきことだととらえなければならない。民間のサービスから学ぶべきことは多い。どの社会福祉法人もサービス向上に努めていると思うが、しかし見学者の口から発せられる「社会福祉法人にしては」「社会福祉法人なのに」という表現に代表されるように、民間と比較すればサービス力でまだまだ劣っているのが現状のようだ。

特養ホームの運営は社会福祉法人にしか認められていない。古くから介護を担ってきた社会福祉法人が遅れをとるわけにはいかないし、圧倒的な入居者数を維持する特養ホームを運営する私たちの責任や使命は重い。そもそも魅力のないサービスや業界に、それを担う人材など集まるはずもない。この世の中に「面白き」「一風変わった」「経営力のある」社会福祉法人が重要であり、今までの社会福祉法人のイメージを、そして介護業界全体の価値観や常識を覆すような新しいスタンダードを発信していきたい。微力でも、人手不足であえぐこの業界を浮上させ、活気づける一助となるべく「お客様につながるあらゆるものに妥協なき精神で臨む」という企業理念のもと、建築・サービス・教育、すべてに強い信念で邁進していきたい。

松本 真希子

まつもと・まきこ

●PROFILE

社会福祉法人あかね経営統括本部長。関西学院大学大学院経営戦略研究科修了。大手金融系企業での勤務を経て、平成14年に同法人へ入職。現在に至る。

