



「魅力的な介護サービス」の追求

当社の社名になっているCharm Careという言葉は、「魅力的な介護」という意味の造語です。当社では、「魅力的な介護サービスの提供をめざします」というキャッチフレーズを使用していますが、この「魅力的な介護サービス」とは、サービスを提供する側ではなく、サービスを受けられるお客様が感じるものです。

また、「魅力的な」とは、そのサービスを受ける前にほかの方の意見を聞いた方が、「よさそうだ」と感じるものであり、まず実際にサービスを受けた方が「よかった」と感じ、そのよさをほかの方に伝えた結果、生まれるものです。ただし、少しよかった程度では、ほかの方に伝えるまでには至りません。「感動を覚えるほどよかった」と感じることで初めて、「ほかの方にこのよさを伝えたい」という気持ちになると考えられます。

つまり、「魅力的な介護サービス」とは、お客様が感じるものであり、それは感動するほどの上質なサービスの提供の積み重ねによって生まれるもので、短期間にできるものではないということです。当社では、そうした考えのもと、サービスの内容をつねに検証し、日々お客様に「感動するほどよかった」と実感していただけるよう努めています。

そこで、介護サービスを提供するうえで大切にしていることが、「気配り(気づき)」「清潔感」「笑顔」の3つです。これらは介護にかかわらず、サービス業においては当たり前のことですが、当社では基本であるからこそ疎かにせず、とくに「気配り」についてはこだわりをもってしています。

介護は、数あるサービスのなかでも、人と人が直接触れ合うサービスであり、お客様の生活の時間と空間を提供する側が共有することから、究極のサービスであるといえます。そうした究極のサービスだからこそ、まずは介護を受けられるお客様の気持ちを十分に理解する必要があります。

介護保険が始まる前にそうであったように、「介護＝お世話」という感覚をお持ちの方が多くいらっしゃいますが、「お世話」という言葉には、「面倒をみること」「手数がかかってやっかいであること」という意味があり、

上位者からの目線が含まれています。

しかし、私たちが提供しているのは、上位者として行う「お世話」ではなく、料金をいただいて対等な立場で提供するサービスです。これも当たり前のことですが、しっかり意識していないと、つい「〇〇してあげる」といった考えになってしまいます。

では、なぜ「〇〇してあげる」といった考えになってしまうのでしょうか？ それは、介護を受けられる高齢者の方の多くが、「お世話になって申し訳ない」という気持ちをもっていらっしゃるからです。自分の身体が不自由になり、身の回りのこともできなくなっていることを情けなく思うと同時に、他人に助けられていると感じられる方が多いのでしょうか。

このように、介護サービスは、お客様ご自身が下位者のような思いをされているという特殊なサービスでもあるため、提供する側も勘違いをしてしまうのです。だからこそ、お客様が「申し訳ない」と思われる背景をしっかりと理解したうえで、その気持ちに寄り添うことが重要です。その理解こそが、私たちが大切にしている「気配り」なのです。

当社では、サービス業として当たり前のことを当たり前に行うことはもちろん、介護が究極のサービスであることをふまえ、その背景を理解したうえで心に残るサービスを提供することをめざしています。そのために、スタッフの心構えを「細心の気配り(consideration)」「清潔感(clean)」「元気な(cheerful)笑顔」の3つの「C」とし、研修を重ねることで、介護サービスをより魅力的なものにしたいと考えています。

下村 隆彦

しもむら・たかひこ

●PROFILE

株式会社チャーム・ケア・コーポレーション代表取締役社長。介護付有料老人ホームを中心に、近畿圏、首都圏で27施設を運営。平成24年にはジャスダック市場上場を果たした。

