



# 入居者満足度の向上で 高齢者住宅をもっと身近に

株式会社シティインデックスホスピタリティは、有料老人ホームとして、ザ・レジデンス芦屋スイートケア(兵庫県) 81戸、ザ・レジデンス神戸舞子(兵庫県) 257戸の運営事業と、シニア向け分譲マンションとして、ザ・レジデンス白金スイート(東京都) 152戸、ザ・レジデンス芦屋スイート(兵庫県) 500戸の管理運営事業を行っています。

とくにシニア向け分譲マンションは、所有権が発生するため、相続、贈与、賃貸、売却も可能であることが魅力となり、早期完売となりました。しかし、高齢者住宅数が増加するなか、シニア向け分譲マンションは全国に60カ所程度しかありません。

シニア向け分譲マンションが爆発的に増えない理由として、次の3つが考えられます。1つ目は、シニア向け分譲マンションは施設と異なり、ある程度の居室の広さや、さまざまなサービスを提供するための広い共用部分が必要になるため、事業者としては、開発・建築に伴う立地の選定および確保、高額なコストが負担になること。2つ目は、ターゲットとなる方が限定される、ニッチな分野であること。3つ目は、ご検討者としては、所有することで発生する負担(税対策、管理や売却)の大きさや、施設のように重度の介護には制度上対応できないことから、施設を選択する傾向が依然高いこと。

このような状況で、経営上注意している点は以下の2点です。

1点目は、入居者に提供するサービスです。いずれの物件もロケーションのみならず、ホテルのような建物仕様といったハード面の魅力に加え、とくにカラオケ、シアタールーム、アトリエなど、共用設備の充実度は高く、入居者をご自分のスタイルで自由に楽しめる設備を併設しています。また、卓球、囲碁、フラダンスなど、入居者が自主的に運営するサークルも多数あります。これらの環境を生かし、いかにご自分らしく過ごしていただけるかに重きを置き、運営しています。

そのためには、入居者とのコミュニケーションを通

じて、求められるものに適時対応していくことが重要と考えています。高齢者住宅に入居すると、生活の自由がなくなるかのように思われることがあります。確かに、年齢を重ねることで身体の自由度が落ちることはあるかもしれませんが、当社では、入居者の尊厳を尊重し、五感で季節を感じていただくために、春には桜を飾ったり桜餅をご提供したり、夏祭り、紅葉時の散策やクリスマス会など、季節を感じていただける行事などを実施しています。

さらに、家族の和を大切にいただくための工夫もしています。日頃のサークル活動の発表の場となる文化祭を実施し、入居者のみならず家族にも参加していただき、自由度の高い生活スタイルを提供させていただいています。

施設というとらえ方ではなく、新たなくつろぎの場所として、また一方で、今までと同様の生活スタイルを維持する場所として、高齢者住宅を選択していただきたいと考えています。

2点目は、業界的な課題である、看護師やケアスタッフの人材不足や、離職率の高さに対する取り組みです。入居者からすれば、いつも顔を合わせているスタッフがいないことは寂しく、生活の安心感を損なわせるものでしょう。当社としては、“自分が幸せでなければ、人に幸せは提供できない”という考えのもと、社員の定着化や幸せの実現を図る施策を検討、実行しています。それにより、施設および事業の持続性が図れるものと考えています。

## 亀井 顕彦

かめい・あきひこ

### ● PROFILE

株式会社シティインデックスホスピタリティ代表取締役社長。不動産事業会社を経て、シティインデックスグループに入職。平成26年10月よりグループ別法人の代表取締役社長を兼務。

