



運営理念を職員に浸透させ サービス力を底上げ

昭和55年7月創立の株式会社リエイは、祖業である企業・法人福利厚生サービス(企業の独身寮や社員食堂の運営管理等、平成28年7月現在433カ所)を通じて育んだ「おもてなしの心」をもって、介護保険制度が施行された平成12年4月から「コミュニケア24」の名称で介護事業に参入しています。「人は人によって癒される」をコンセプトに掲げ、国内では在宅サービス(通所介護、訪問介護、居宅介護支援)74事業所、施設サービス(介護付き、住宅型、グループホーム、サービス付き高齢者向け住宅)17事業所を展開しています。

また、日本で培った介護運営ノウハウを携えて、タイ(バンコク)、中国(北京・上海)に進出し、現地のよさと日本のよさを融合した「日本的介護」を強みとした施設運営、およびコンサルティングも行っています。

先日、中国の成都にある企業が新規事業として介護施設を開設するにあたり、管理職5人の研修生を受け入れました。全8日間と非常に短い期間でしたが、彼らの仕事に対する使命感と情熱に、教える側であるわれわれが教えられる、よい機会でもありました。

海外展開において、文化や風習の異なる人たちに日本の介護について伝えるのは容易ではなく、ましてやホスピタリティの精神を理解してもらうのは困難なことですが、研修生が非常に熱心に取り組む姿を目の当たりにし、改めて介護とは、技術だけではなく想いをサービスというかたちにして表現することだと感じました。

私は、介護施設の運営にあたり、運営理念を職員一人ひとりに浸透させることが何よりも大切だと感じています。運営理念は行動指針であり、問題がおこったときの判断基準にもなるものです。運営理念が有名無実となったりブレたりしていると、施設で働く職員は会社に対して不安や不信をいだくようになります。

物事を伝えるには「理解」「納得」「共感」の3つの段階があります。頭で理解したつもりでも、気持ちに落と

し込めなければ行動の変化は得られにくいものです。運営理念に込められた想いを共有することが、事業成果につながっていきます。

人が輝けば、施設も輝きます。施設やデイサービスでも、稼働率のよいところは人材づくりが上手です。いくらすばらしい施設を作り、ずば抜けた営業力をもって集客しても、肝心のサービスの質が伴わなければ、入居者の退去や利用者の利用中止となってしまいます。それぞれ異なる個性をもつ入居者や利用者、画一的なサービスが通用するわけもなく、事業者の都合による押し付けサービスはもってのほかです。

平成27年の国勢調査では医療・福祉就業者数が711万人と、平成12年と比較して284万人の増加となりました。うち福祉就業者(保健衛生、社会保険、社会福祉、介護事業)は359万人ですが、実際の介護現場での人材の不足感は否めず、人材確保は喫緊の課題です。せっかく苦労して新しい職員を採用しても、別の職員が辞めるような状況があり、人材育成による職員の定着率向上は事業者にとって恒久的な課題です。

今後ますます、職員に選ばれる事業者となるためにも、運営理念をしっかりと職員一人ひとりに浸透させることがサービス力の底上げと他施設との差別化につながると信じ、職員・顧客の双方から共感を得られる事業運営をめざしていきます。

桜澤 大樹

かばさわ・だいじゅ

●PROFILE

株式会社リエイ取締役およびコミュニケア24事業部長。平成12年同社に入社し介護事業に携わる。平成22年より現職。浦安市介護事業者協議会副会長。同市高齢者・障がい者権利擁護協議会委員。同市認知症総合施策検討委員会委員。

