

おかしくないほど、合理的で近代的な運営を行つてゐる。まず、館内にはごみ一つ落ちていない。そして、マニュアルや強制ではなく、職員全員の爽やかなあいさつに衝撃を受ける。どちらも当たり前と思われるかもしないが、珍しい。ちなみに、このホームにはやつてはいけないことがマニュアルにあるそうだが、やるべきことは一切、文章化されていない。顧客の満足と家族の満足は様々である。明文化は可能だが、むしろ

終のすみか

5

ことで合掌庵と介護の仕事を本当に理解した人だけが職員となり、定着率が高くなる。もちろん、いわゆる「3Kで低賃金」ではないこともあるう。対象は、製 時の商務長官コム・ボルドーを冠した米国 上のための大が生まれた。

格、人間力が読めるからである。さて、合掌庵は戦争末期には中野区にある曹洞宗の禅寺だった。空襲で焼け出された市民に食事や介護を

りはないが、プロの気概とスキルに、安心と信頼を覚える雰囲気がある。認知症専用のフロアもあることから、あらゆる症状の入居者にも対応していく。会員苑の運営管理は介護

の住居（健常者用賃貸マ
ンション、介護付き有料老
人ホーム）を用意。集会場
では通夜、葬儀も執り行わ
れ、最期までみどる。

第2回で紹介した「星にねがいを」は悪く言えば、素人経営者と素人の職員が人情あふれるホームページを運営していた。今回の社会福祉離職率の低さ。毎年、正社員がついてくる。すなわち経職員自身が考えて作り出すものだという考えが根底にある。

ホームページ見学に当たっては、職員の離職率も確認する。は、職員の離職率も確認する。経営理念がしっかりと良い。

職員離職率に着目

マニュアル無用のおもてなし

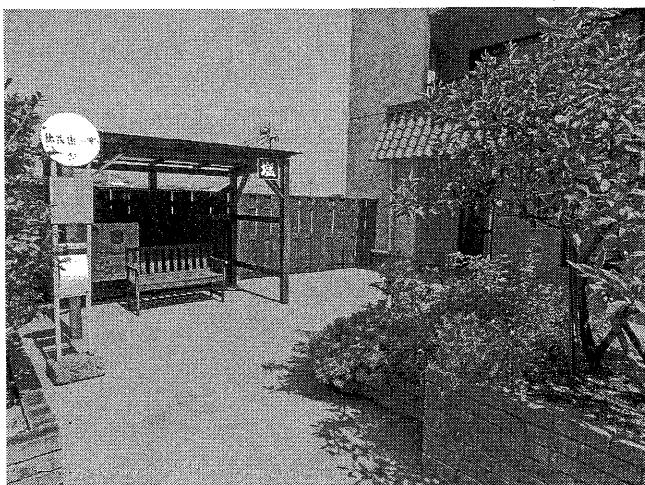
ニユアルや強制ではなく、職員全員の爽やかなあいさつに衝撃を受ける。どちらも当たり前と思われるかもしないが、珍しい。ちなみに、このホームにはやつてはいけないことがマニエ

員を10人ずつ7年にわたり 営者が、入居者を大切にす
採用し、10年間で延べ70人 味激励だけでなく、プロの けでは人は救えない。生き
採用。この1年以内に辞め る職員を大事にしているこ 見識とスキルを世界に通用 ていく心の支えまでも手伝
たのはたった1人。これも どが分かる。 するレベルと方法で教育 えなくては、福祉の意味が
介護現場ではとても珍し さらに恐れ入ったのは、 し、本当の介護、ホスピタ ないと思われたそうだ。
い。その秘訣は採用手順に 事業の品質を高める試みが リティーを身に着けて、顧 それ以来、合掌苑は体の
介護業界はおろか、上場企 客満足と市場満足を高く維 健康に心の健康を加えて、
業も及ばないレベルを目指 持、継続する大プロジェクト 魂のよりどころまでも考
ある。

アルにある。そうだが、やるべき」とは一切、文章化されていない。顧客の満足と家族の満足は様々である。明文化は可能だが、むしろ秋に内定を出す。そういう新卒の応募者を春に面接し、半年かけて研修。介護の理念、企業哲学、事業のビジョンをじっくりと伝え、その他の追い上げにあつて、1987年レーガン政権の下、米国産業界は日本企業がさかんに壊れたものであった。当していふことである。

トなのだ。
筆者は常々、介護事業者の事業参入の動機の大きさに、関心と興味及び重要な意味を感じている。経営者の人たのである。下町のぬくも

て世話を伝統を継承している。それゆえ、玄関を入れたロビーで心地良い緊張感が張り詰めた空気を感じ、



屋上庭園にあるバス停＝鶴の苑