

後悔しない 終のすみか

自宅に勝るホームの見分け方



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を運営していた。今回の社会福祉法人合掌苑の「鶴の苑」は、ビジネススクールのケーススタディーに取り上げてもおかしくないほど、合理的で近代的な運営を行っている。

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。次に、驚いたのが職員の離職率の低さ。毎年、正社

格、人間力が読めるからで、最高6社が選ばれている。かの有名なリッツ・カールトンホテルは2回も選ばれている。合掌苑の森一成理事長はこの受賞を目指して

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る。屋上庭園には昭和30年代の郊外のバス停なども再現されており、いまだ来たことがないバスを待つ、癒やしの場所となっている。これは認知症患者の回想療法のためである。

職員離職率に着目

マニユアル無用のおもてなし

まず、館内にはごみ一つ落ちていない。そして、マ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。どちらもお当たり前と思われるかもしれないが、珍しい。ちなみに、このホームにはやっ

員を10人ずつ7年にわたり採用し、10年間で延べ70人採用。この1年以内に辞めたのはたった1人。これもたのはたった1人。これもたのはたった1人。これもたのは

営者が、入居者を大切にすることを大事にしていることが分かる。さらに恐れ入ったのは、事業の品質を高める試みが

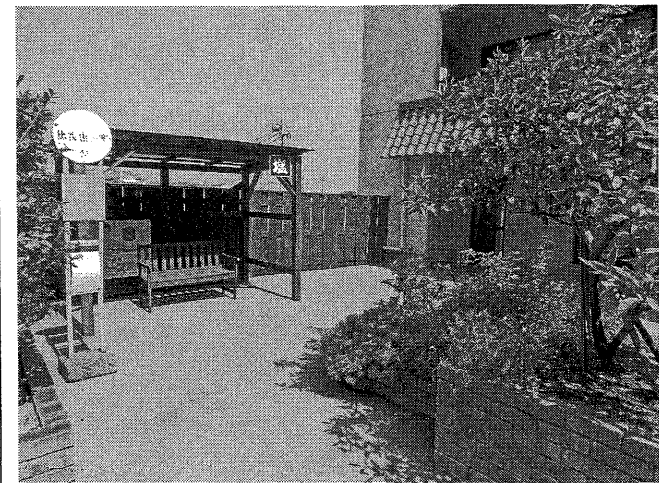
プの住居(健康者用賃貸マンション)を、介護付き有料老人ホームを用意。集会場では通夜、葬儀も執り行われ、最期までみとる。合掌苑の運営管理は介護業界を超えたおもてなしと収益、スタッフ満足度なども踏まえている。顧客、家族、スタッフ三方良しのお手本であろう。(一般社団法人有老人ホーム入居支援センター代表理事 上岡榮信)

てはいけないことがマニユ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

新卒の応募者を春に面接してのことである。1987年レーガン政権の下、米国の産業界は日本

筆者は常々、介護事業者の事業参入の動機が大きなき関心と興味及び重要な意味を感じている。経営者の人

て世話を継承している。それゆえ、玄関に入ったロビーで心地良い緊張感が張り詰めた空気を感



屋上庭園にあるバス停＝鶴の苑