

創 **Soubi** 美

2010.7 第2号

Soubi 知恵袋

介護保険利用の基礎知識

保存版

地域別有料老人ホーム・高専貸りリスト

大阪 兵庫 奈良

eco
のチカラ

介護施設での取り組み

介護人材特集レポート

介護人材確保のために



- 連載 Soubi対談
- 注目の!! 企業紹介
- 大阪城 城灯りの景
- 健康! 体験レポート

ご自由に
お取りください

無料

03	創美対談
05	Soubi知恵袋
09	
29	クローズアップ有料老人ホーム
31	注目の!! 企業紹介
33	ecoのチカラ
35	イベント
37	注目の!! 企業紹介
39	注目の!! 企業紹介
41	Soubi編集部 特集レポート
45	PR広告
46	PR広告
47	注目の!! 企業紹介
49	おまかせ!Hospital
51	注目の!! 企業紹介
53	おまかせ!Hospital
55	注目の!! 企業紹介
57	健康!体験レポート
59	FROM STAFF
60	Soubi ページ
61	Soubi ページ

CSねっと企画 長嶺 堅二郎さん/シニアの暮らし研究所 岡本 弘子さん

介護保険利用の基礎知識

保存版 地域別 有料老人ホーム・高専賃リスト

介護付有料老人ホーム パーマリイ・イン須磨

株式会社 西日本介護サービス

特別養護老人ホーム 白寿荘/株式会社ソシアルパートナーズ

大阪城 城灯りの景

株式会社 セネクス

株式会社 ビギン・ワン

介護人材 特集レポート

「介護人材 確保のために」

財団法人 大阪府地域福祉推進財団(ファイン財団)

セガミメディクス株式会社

株式会社 トクピ製作所

社会医療法人 山弘会 上山病院

有限会社 ケイ・ワイ・エヌ カズ薬局

一般社団法人 おおさかメンタルヘルスケア研究所(附属クリニック)

シンセティック整骨鍼灸院

大阪城ラジオ体操会連盟

特別養護老人ホームの入所待機者について

Web告知・情報センター

広告協賛募集・編集後記

高齢者サポートネットワーク
CSねっと企画

代表 長嶺 堅二郎さん

“表紙の人”

松下電工(現パナソニック電工)入社。営業所長部長を歴任し1997年より大阪府下初の介護専用有料老人ホームナイス・ケア(現エイジフリー・ライフ)大和田、星が丘の経営・運営に携わる。近年は他ホームのコンサルティングやスタッフ研修、有料老人ホーム協会の研修やセミナー講師として活動。福祉サービス第3者評価調査者、ライフサポートアドバイザー。ご多忙の中、今回創美2号のモデルとさせていただきました。



より良い高齢者社会に向けてお届けするのは「満足」です。
あらゆる角度から高齢者をサポートし、
シニア業界に役立つ活動を推進。



Senior Support Network
高齢者サポートネットワーク
CSねっと企画
大阪府寝屋川市池田旭町17-15
TEL. 072-827-4131
<http://www.cs-net-kikaku.jp/>
CSねっと企画 検索

CSねっと企画 代表
長嶺 堅二郎さん
×
岡本 弘子さん
開き手：シニアの暮らし研究所

**建築・電気設備関連の営業から
有料老人ホームの営業に。**

岡本：超高齢社会を迎えた我が国にあって、高齢者の住まい方や暮らし方も多様化しています。今号では、高齢者が人生の最終期を過ごす住宅やホームへ、様々な側面から支援活動を行っているCSねっと企画代表の長嶺堅二郎さんにお話を伺いました。

長嶺：CSねっと企画を設立する前は、パナソニック電工ケアサービスで、介護付有料老人ホームの経営・運営をやっていました。その前はパナソニック電工で建築・電気設備関連の営業を30年近くやっておりました。98年に大阪府下初の介護専用型有料老人ホーム、ナイス・ケア大和田(現エイジフリー・ライフ大和田)が立ち上がり、開設1年半経過して入居率が35%、専務から「この状況では株主に申し訳ない。君の営業力とネットワークで満室にしろ」と。これが、私がこの業界に入ったきっかけです。

岡本：介護保険が始まる前ですね。当時は、有料老人ホームが社会的にあまり認知されていない時代でしたから、かなり苦労されたのではないですか。

長嶺：そうですね。当時大和田では介護保険スタートによる価格改定などの問題もあり、なかなか営業に専念できませんでした。その後の1年間で満室を達成しました。ターゲットは資産家層でもその頃の資産家層は老後は我が家で暮らす方が殆どで、営業活動は考えた以上に難しかったですね。それでも開設3年以内で大和田の満室を達成した事で、エイジフリーライフ星が丘を設立することが出来ました。

**エイジフリー事業で積み重ねた経験と
ネットワークを生かしたい。
その気持ちを形にしたCSねっと企画の設立。**

岡本：パナソニック電工のエイジフリー事業の中の介護施設事業を見事成功させ、退職後に選ばれた道が、高齢者住宅事業を支援する「CSねっと企画」の設立ですね。

長嶺：エイジフリーでの10年間で、積み重ねた経験や出会った人々との情報交流を生かしたいという思いが強くなり、そこで、ホーム運営やスタッフ教育、サービス向上などをサポートする仕事こそベストと考え、CSねっと企画を設立しました。

岡本：エイジフリー在籍中に気付いたこと、ここはなんとかすべき、と思われた所も多々あったと思いますが。



私たちは人や組織との出会いを通じて、
あらゆる側面から高齢者をサポート

長嶺：そのひとつは、これからの自分自身にも関わることです。ご入居者の過去の生活暦を伺う機会が多く、その共通する特徴が見えてきました。それは高齢期にさしかかると、趣味がない、仕事を辞めた後考えない、身体を動かささないなどで認知症になっていく方が多く見られました。頭と身体は常に動かすべきだと実感しましたね。

そして二つ目は、この業界、経営者層はサービス業の意識を持ち始めていますが、多くのスタッフは、福祉主義でサービス業の意識が薄い。サービス業の意識を育むには、接遇マナー研修やビジネスマナー研修を受けて自己改革する事。そうすれば、ご入居者に対する気配りなどのサービスの必要性がわかり、満足度向上につながっていきますので、そこに注力していきたいと思っています。

顧客・職員・地域・株主すべてに満足。 そのために結集したスタッフ。多彩な事業。

岡本：CSねつと企画の具体的な事業内容は、どのようなものでしょうか。また、それを推進するスタッフにはどのような人材がいらっしゃるのでしょうか。

長嶺：自立から介護まで経験豊富なホーム運営経験者、入居者目線での相談やわかりやすい情報提供ができる、入居紹介・相談業務経験者、お客様にわかりやすいツール製作を担当するプランナー&ライター、そして高齢者住宅の経営・運営等のコンサルティングやスタッフ研修等を担当する私の4人です。4人個々の特性やこれまでの経験、実績を生かしてお客様に満足を提供するよう努めています。

さらに、業界内外の優れた企業や人材とネットワークを組み、互いの得意分野を活用し、当業界に貢献する企画を提案していきたいと考えています。

事業内容については、一つはホームのスタッフのための研修ですね。その研修内容は、ホームでのサービス提供の考え方、在り方、接し方とか、基本的なことからお話しさせていただいています。ただホームは24時間365日動いていますので、土曜、日曜、祭日はもちろん、夜の開講など、事業者様の都合のいい時間帯、日にちに合わせて出前研修しています。

また、介護職のための就職支援セミナーの他、ホームを紹介・PRする広報支援や冊子の製作、入居者満足の視点から、自分史や思い出の写真を集めたDVDの製作など、多岐にわたっています。

最近では、有料老人ホーム以外の高齢者住宅、病院、福祉施設などからも講演の要望が来ています。

岡本：介護や医療の分野において、サービス業の意識が高まることは、業界全体のレベルアップ、イメージアップにも繋がりますね。

実際、研修を受けたホームのスタッフがサービスへの意識を高め、人材としての質が向上していくと、入居希望者が増えるというお話を聞きますが。

長嶺：その通りです。スタッフのモチベーションが上がることでサービス全体が向上していく。それがご入居者の心に響き、さらに評判となって伝わっていく。その効果は、大きいですね。

岡本：CSねつと企画の研修で勉強したことを、ホーム内に浸透させ、お客様対応に生かす。そのベースとなるのが「サービスの心」だと。それにはやはり、働いている人たちに、サービスの楽しさ、面白さを理解させることが大切ですね。その結果、スタッフの意識が高まる事で、入居者が満足し、口コミとなってあらわれ、入居に繋がっていくということですね。その他にはどんな事業を。

長嶺：今は住まいの種類が増えて、20種類くらいあります。入居を検討するお客様から、どんな所を選んでいいのかわからないので、教えてほしいという

お話があります。そこで私どもでは、お客様のライフスタイルや要望などを考慮し、ふさわしい住まいを丁寧に説明し、提案しています。また、いろいろなホームを見るときに、難しい用語や表現が多々あり、それらもわかりやすく説明するセミナー

ナーを、運営事業者などと一緒に企画し、実施しています。

岡本：CSねつと企画のお仕事というのは、いろいろな住まい方が生まれ、制度も変わる。その中でお客様がまだまだ選ぶ目を持ってない。そこをわかりやすく伝える事が一つ。スタッフにサービス業という概念を持たせる事が一つ。それには、事業者様の気付きが大事になって来るように思います。

長嶺：そうですね。事業者様に入居者ニーズを提供することでまず現状を知っていただき、「何をすべきか」を考えていただきたいと思います。

高齢者がホームに入居するということは、ある意味「暮らし方を買う」ことであって、そのキーワードは「快適」「安心」「安全」「大丈夫」「楽しみ」です。この5つのキーワードをどう見せるか、表現するかが大切なのです。

そこで今後の展望としては、今はセミナーなどが主体ですが、高齢化社会で求められる「様々な満足」を提供する為に、ネットワークを拡げてコラボし、新しい取り組みなどを開発し、分かりやすい形で提案・実践していきたい。それが結局は、「顧客・従業員・地域・株主満足」に繋がっていくと思われれます。その道筋を作るためにも、メンバーと挑戦して参ります。



シニアの暮らし研究所

大阪市中央区北浜1丁目9番10号 北浜宗田ビル207号
TEL. 06-6209-0130