

理念に基づく風土づくり

1. 介護業界の異端児

右掲は、9月10日(月)、大阪府中小企業家同友会阿倍野住吉支部で報告された八尾支部の三宅さんです。介護業界の常識を覆すような「介護老人になっても笑顔で未来を持って欲しい」という理念に目覚められて、介護業界の常識を超える活動で元気老人を多く輩出されている方です。(株)あぷりのHPは

<http://www.apri-kaigo.com/>

なので詳しくはご参照してください。

「業界の常識を覆す」という異端児ぶりが素晴らしいと思います。私の母は94才ですが、1年半前から介護施設でお世話になっています。幸い近所の施設なので昼を中心に母の顔を見に行っています。母は前に行っていたディサービスで誤嚥性肺炎になり、約1ヵ月入院したので、自立した生活は到底ムリになりケアマネジャーと相談して介護施設に入所する事が出来たのです。



ところが、元気になってもクルマ椅子状態が続いていたので、歩行させて欲しいと頼んだのですが、要員の関係なのでリスクが高いと断られたのです。確かに、週1回程度のリハビリをして下さっているのですが、90を超えた老人の機能回復に役立つのかと思ったのです。そこでムリを言って歩行器を出してもらってU字形のアームにすがりながら歩くようにしたのです。自分でベッドから歩行器に移れるのです。しかし、私が顔を見に行くとクルマ椅子に座っているのです。確かに、介護士さんもクルマ椅子の方が安心でしょうが、それでは本人の歩くという意欲が衰退するのです。私は、クルマ椅子に座っていると歩行器を持って行って歩くように付き添いを繰り返したのです。この繰り返して歩行器が標準となり、お風呂などで疲れているような時だけクルマ椅子となったのです。お蔭で部屋から出て日光浴に出かける楽しみが出来て元気を取り戻したのです。

三宅さんの話に戻ると「笑顔」を軸に毎日イベントを開催するようにしておられるそうです。母の施設は月に1回、例えば、「お好み焼きを焼く」という行事などをされています。毎日と月に1回の差がある訳です。この「差」・・・準備が大変と思うか、お年寄りが笑顔で楽しむ姿を喜ぶかの差ではないかと思います。それぞれに言い分があるでしょうが、どちらを選ぶかと言えば、介護施設側ではなく入居者の「笑顔」で健康を取り戻す事の方が意義があり、苦勞を楽しみでクリアできれば良いのではないかと思います。三宅さんの施設では、介護士の離職率が低くなったとおっしゃっているので、その効果は証明されているのです。

2. 風土づくり

三宅さんの理念を実践するには、まず、社内の風土づくりが大切です。介護関係者の常識という壁があるのですが、その壁を打破する事がキーになります。実は、三宅さんが創業者ではなく、お母様が始められたのです。経営がうまく行かない状況で、息子の三宅さんが商社勤務で上海におられたので、幾度となく説得に来られたという裏事情があったのです。何度も頼まれるので施設に役員で入社されたのです。

商社マンとして計画的にビジネスを進める訓練を受けておられるので、多数の正社員・パートを抱える施設経営に反映されていますが、当初は、現場との摩擦などがあって多くの社員が辞めて行かれたそうです。この悩みの時に同友会を薦められて入会し、経営指

針セミナーに参加されたそうです。もちろん、方針や計画と実践のPDCAはお手の物なのですが、肝腎の理念に大変悩まれたそうです。ある時、「老人が笑顔で明日への生きる喜び」と閃かれて老人の未来はベッドの上ではなく、楽しく元気に笑顔で過ごせる事を方針と掲げられたのです。

介護業界の常識からは大きく逸脱するものだが、各担当の幹部社員が老人を楽しませる企画を打ち出すように指導されたのです。食事も病院食みたい物に焼肉なども加えて笑顔の出る食事サービスをされた訳です。他にも、プロレスを誘致したり、歌手を読んだりとされて、とにかく、毎日が楽しいイベントが待っているようにされたのです。接客業的な要素を社員さんが身に付けて、どんどん楽しいアイデアが出るようになったとの事です。前述のように、私の母の施設と大きく違っています。ベッドに寝たままやクルマ椅子に座ったままという事ではなく、動く事にも積極的になる方が多くなったそうです。ここまで来るには、相当な試練があったと思いますが、見事に社員を巻き込んで自発性を引き出されています。

3. 三宅さんから学ぶ事

一般的に事業承継者の方、特にご子息の場合、業界の大手で修行してから会社に入られるケースが多いのですが、多くの場合、修行した事と現実とのギャップに悩まれるのです。三宅さんは商社マンそれも海外駐在というご経験で、仕入先や販社を動かすという風土で修行されたので、計画的にビジネスを進める事に慣れておられるのです。しかし、介護の現場では、いろんな利用者への対応に追われる事で精一杯という方が多く、前向きに利用者が笑顔で健康になる為に企画して動くという体質ではないのです。この事は、介護業界だけでなく、現場に近い業界は同じようなギャップが立ちだかるのです。

このギャップを埋めるのに、幹部の方とコミュニケーションを図るのですが、相手の話をゆっくり聞いて、しかも即答しない事がコツだとおっしゃっていたのです。つつい忙しいが前面に出てしまい「結論から話して」と言いがちになるのですが、それをグッと我慢して相手の本音が出るまで心をほぐしながら聞いておられるのです。そして、いいアイデアが出て即答しないで、少し時間をおいて相手の心が動くタイミングで「GO」を出す、つまり、禅でいう「啐啄同時」を実践されているのです。「やりたい」という気持ちが高まるタイミングなので効果的なのです。この「ゆっくり聞き、即答しない」という三宅さんの流儀が素晴らしいです。

よく「やらずに後悔するよりも、やって後悔する」と言いますが、実は、後悔で終わらずに反省して工夫を凝らして仕上げる努力や経験・自信が重要なのです。確かに、多くの人は「やって後悔するのは嫌だ」という心境ですが、それを「やる方が面白い」と思わせる風土に仕上げたのは見事な物です。やっぱり、「異端児」と周囲がいう方です。桁が違う方とも言われているようですが、そういう器の方でした。

4. 若い時の苦勞は買ってでも行え

私事で申し訳ないですが、自分のやりたい事＝「コンピュータ」であって、故福井社長に病氣中だったがその想いの強さで採用して頂いたのです。病氣がちな状況からコンピュータのシステム開発の道を切り拓いてトヨタ販売店の全業務を開発するばかりではなく、他社、特に、N生命の100周年記念事業のコア・システム開発やF工業の生産管理システムなどを経験したのが今の仕事に活かしています。ホンマに「若い時の苦勞は買ってでも行え」を実感しています。自信＝Σ(経験)なので、若い人にお勧めいたします。

【AMIニュースのバックログは <http://wwgw.web-ami.com/siryo.html> にあります！】