

ホスピタリティ研究所

サービスコンセプト

マイウェイのコンセプトは「感動介護・看護！」です。実現するために必要となる大きな要素の一つが「ホスピタリティ介護」です。「ホスピタリティ」という言葉は日本ではまだまだ馴染みの薄い言葉ですが近頃、東京五輪招致で有名になった「おもてなし」と訳されることがスタンダードになってきているようです。ホテル業界や飲食業界などのサービス業界では、さまざまな形でホスピタリティが研究、展開され、しっかり根付き差別化され、お客さまが選択する判断材料になっています。しかし、介護・福祉業界では、ホスピタリティは一部を除いて、これまであまり注目されることはありませんでした。訪問介護はホテルなどと違って、介護保険法で定められた範囲と時間の中でサービスを行うことを要求されます。そういう意味では「ホスピタリティ」は馴染みにくい印象があります。マイウェイが辿りついた結論は、介護業界にこそ「ホスピタリティ」が求められているという事です。

ケアを行う側と受ける側の間に生じる溝を埋め、対等なコミュニケーションを築くための重要な要素がホスピタリティであると確信するに至りました。マイウェイのコンセプトである「感動介護・看護！」の実現は、ホスピタリティなくしてはあり得ません。マイウェイではホスピタリティを「ある行為（介護・看護）を通して、その行為を行った人、受けた人の双方が幸せになること」と定義づけています。互いが幸せになるという事、それが「ホスピタリティ精神」であると考えます。

キャッチフレーズ

介護におけるホスピタリティは、他業界におけるホスピタリティと違うのか。他業界と比較検討した結果、「基本的な心の持ち方に変わりはない」ということが分かりました。他業界で培われたホスピタリティを介護に置き換えてもなんら違和感を感じることはありません。ホスピタリティにおいて先行する業界のホスピタリティを介護に変換できる感性があれば難しいことはないでしょう。それでは、マイウェイが実践している「ホスピタリティ介護」を4つのキャッチフレーズに沿って紹介します。



【4つのキャッチフレーズ】

- I：鮮度抜群
- II：お客様によって変幻自在に変化
- III：標準化の逆。効率的ではない
- IV：電気、水道、ガス、マイウェイ

I：鮮度抜群

ホスピタリティ介護で注意しなければならないのが、「慣れ」による弊害です。レストランなどでスタッフがぺちゃくちゃと雑談をしている光景は非常に見苦しいものです。その多くは年配のベテランと言われるスタッフで あるように思います。新人の時は緊張感を持って仕事に臨んでいたでしょうが、慣れてくるとそれが緩んできます。

介護業界でもれいがいいではありません。常に初心を忘れず、一期一会の思いで臨む姿勢を心掛ける必要があります。言葉遣い、身だしなみ、あいさつ、礼儀といった接遇マナー、時間管理といったタイムマネジメントなど、常に初回訪問するような心構えていなければなりません。特に、慣れてくると忘れがちになるのが笑顔です。ケアに集中しすぎるあまり、つい固い表情になりがちですが、笑顔は「ホスピタリティ介護」の要です。

お客様は、さまざまな事情で介護を受けなければならない状況にあります。そのような人々と同じ時間空間を過ごす上で最も大事な事の 하나가笑顔です。お客様の役に立てたということに何より喜びを感じられるホスピタリティマインドがあれば、よい笑顔が自然に生まれるでしょう。マイウェイはいつも鮮度抜群の笑顔をお届けすることを忘れていません。マイウェイでは、「マイウェイコンパス」というホスピタリティ指南書を作り、全員に配布しています。その中には「あいさつ」（資料）や「一段上のヘルパーを目指すために必要な事」などの項目があり、ケアの空き時間にホスピタリティ介護研究所のメンバーを中心に読み込みを行い、常に新鮮な気持ちでいることを心掛けています。

II：お客様によって変幻自在に変化

お客さまにはそれぞれのマイウェイ（人生）があり、それぞれが違った価値観を持っています。私たちとは違った価値観を持っています。私たちとは違った時代を生きてきた高齢者や苦難の道を生きてきた障害者の価値観や苦悩を理解するのは容易ではありません。その人の立場に立って何を求めているのか、場面ごとで適切なかわりは何かを考えることにより、マニュアルを越えた「ホスピタリティ介護」を提供できるようになります。マイウェイでは、お客様ごとのカンファレンスを定期的に行っており、各ヘルパーが得たお客様情報（趣味・生き様・性格など）を共有しています。また、お客様から要求があったときの対応や、非常時やアクシデントがあった場合の対応についても、シミュレーショントレーニングを行っています。このシミュレーションを行った結果ヘルパーに気持ちの余裕ができ安心してケアに臨むことができるようになりました。想定されるあらゆるケースを普段からシミュレーションしておくことにより、スタッフ間、あるいはスタッフとお客様の間に信頼感が生まれる。これこそが「ホスピタリティ介護」なのです。

III：標準化の逆。効率的ではない

介護業界にも接遇マナーやサービスのマニュアルはあります。しかし、あくまでも必要最小限のごく一般的な決め事でしかないものが多いようです。良質な介護を提供するためには、医療に関する正しい知識や介護の技術的な面が担保されていなければならないのは当然です。しかし、それではお客様の満足を得ることは出来ません。ヘルパーに医療行為は出来ません。一方で、ヘルパーだからこそできることもあります。

それは、その人に寄り添うような人間味のあふれる「心のケア」です。ホスピタリティあふれる「心のケア」を実践していくのです。

訪問介護の場合、お客様にとってヘルパーが来るという事は、全くの赤の他人がずけずけと人の家に上がりこんでくるということです。それだけでプレッシャーを感じる事でしょう。しかし、上がってもらって手伝ってもらわないと生活できないのです。そんなお客様の気持ちを察し、お客様が少しでもリラックスしてサービスを受けることが出来るようにしなければなりません。そのためには、お客様のルールに沿ってサービスを行う事です。そうすることにより、自分の生活の場、生活の範囲を侵されたという思いは薄らぐはずです。また、何気ないしぐさに信頼が生まれることもあります。マイウェイでは訪問時に必ず神棚や仏壇に手を合わせるようにしています。靴を揃えとか、動作時に音を立てないとか、「細かいことを大事にする人」には心を許すようになってくれるものです。

IV：電気、水道、ガス、マイウェイ

「ホスピタリティ介護」を提供することにより、お客様にとってマイウェイが電気や水道のようにはならない存在になることを目指しています。「感動介護・看護！」とは、奇をてらったサプライズ的な「感動」ではなく、生活インフラのように、なくなって初めてその存在のありがたさを実感できるような「感動」を目標としています。介護は、齢を重ねた結果、何らかの日常生活動作が自力ではできなくなった人や、事故などで障害を持ったため、以前の生活が維持できなくなった人の途切れた日常を取り戻すために存在します。そして、その人生を継続できることで幸せを感じてもらうためには、ホスピタリティが備わっていなければなりません。

ホスピタリティ介護がもたらした効果

スタッフがホスピタリティマインドを意識するようになって、決められた時間、決められた作業をただこなすだけでなく、どうすればお客様に幸せを感じてもらえるかを真剣に考えるようになった為、やらされてる感がなくなり仕事が楽しくなった。

お客様に対する情報を収集したいという要求が自然に強くなり、結果的に直行直帰だった登録ヘルパーも事業所に寄る回数が増えた。

より高度なホスピタリティを発揮するためには何が必要か考えるようになり、知識欲が旺盛になり様々な方面の書籍や雑誌を読むなど、感性トレーニングに励むようになった。

他事業所が対応できずに回ってきたお客様を断らず対応していったお陰で、クレームに対する耐性ができた。

お客様の話に真剣に耳を傾けるようになったお陰で、お客様が大切にされていると感じるようになり、満足しているという声が増えた。

お客様が**スタッフ**からリスペクトされていると感じるようになり、ヘルパーに対する信頼感が増した。

スタッフ同士のコミュニケーションが活発になり、事務所に活気が出て明るくなった。



株式会社鶴進 HMG