

介護マネジメント

雑想録



(株)HCM 代表取締役社長
山崎 明敏

1985年慶應義塾大学経済学部卒。住友商事、マッキンゼー・アンド・カンパニー、コムスン専務取締役などを経て、2002年ヘルスケア・マネジメント(現HCM)を設立。10月現在、全国で訪問介護事業所を55カ所運営している。

ザ・リッツ・カールトンといえば、誰もが認める一流ホテルだろう。そのおもてなしの理念や接客技術を多くのサービス業の会社が学んでいる。

実は当社でも「体験宿泊」という形で介護職の研修を行ったことがある。

きっかけは介護職とのふとした会話だった。ケア手法について説明していた私は、リッツ・カールトンの接客術を引き合いに出した。ところが、その場にいた職員たちはピンと来ない様子。「リッツ・カールトンって何ですか?」と尋ねてくる者までいた。

確かに、実際に体験しないと理解できるはずがない。そこで介護職10人に大阪のリッツ・カールトンの宿泊券をプレゼントし、そのホスピタリティーの水準の高さを利用者の立場で体験してもらうことにした。あらかじめ「コンシェルジュを困らせるようなお願いをどんどんしなさい」と言っておいた。

宿泊費はそれなりに高いが、授業料と思えば安いものだ。狙い通り、スタッフは帰ってくるなり、興奮気味に報告してきた。「レストランの場所を聞いただけなのに、コンシェルジュがお店まで連れて行ってくれました!」。皆、大いに刺激を受けたようだった。

「分かち合う」姿勢が介護の極意

ではサービス業の最高峰であるリッツ・カールトンを介護事業者は目指すべきなのか。答えはノーだ。介護サービスの極意は、お客が驚き、感動するおもてなしをすることではない。

実は私がリッツ・カールトンの研修を企画した狙いは、介護職の好奇心を刺激することにあった。

介護職に限らず、最近の若者は好奇心が強くない。新聞やテレビのニュース、流行に幅広く関心を向けたり、海外旅行に出かける人は以前より少なくなり、

内向的な人が増えたように感じる。

だが、どんな雑学や体験でも、人とのコミュニケーションの潤滑油となる。特に介護サービスの利用者は様々な人生経験を重ねた高齢者だけに、共通の話題が多いほど意思疎通が良くなり、サービスの質の向上にもつながるのだ。

高齢者は自分が話す体験談を介護職に共感してもらえれば、「生きた証しを残せた」と実感できる。介護職はただうなずくだけではなく、会話を通じて相手の自立意識を引き出すことが必要だ。日頃から多くのことに興味を持ち、知識や経験として吸収していなければ、様々なタイプの高齢者に柔軟な受け答えはできない。つまり、こちらが感動を「与える」のではなく、「分かち合う」姿勢にこそ介護サービスの極意があるのだ。

こうした高レベルの接遇技術を介護職が身につけた時、介護はサービス業としてさらに進化するだろう。 □

リッツ・カールトンを超えろ! 介護は進化を続けるサービス業