

## スマイル Cafe 見学レポート

### 介護付有料老人ホーム「ぴあはーと藤が丘」を見学させていただきました



2014年12月4日、横浜市青葉区にある介護付老人ホーム「ぴあはーと藤が丘」を見学させていただきました。

ぴあはーと藤ヶ丘は、ソニー・ライフケアグループのライフケアデザイン（株）が運営する施設で、開設14年を迎えます。独身寮をリフォームしたということで、豪華な設備は持たないものの、常時満室状態で、待機している人も少なくないそう。人気の秘密も

伺いました。

### 儲けよりお客様の幸せ優先。それがプラスのスパイラルに

有料老人ホームへの入居を検討される方の価値観はさまざまで、最新の設備に囲まれて、豪華な食事を楽しみながら暮らしたいという方もいれば、肩の力を抜いて普段着のまま暮らしたいという方もいます。まずは暮らし方とホームがマッチするかどうか大切です。その上で、サービスの幅や深さを見極める必要がありますが、これは入居率に表れるものだと思います。利益のためにサービスを削ったり、質を落としたりすれば入居者の満足度が下がり、退去につながります。反対にお客様の幸せを考えてサービスを行えば、高い入居率を維持でき、経営も安定するというプラスのスパイラルが生まれます。ーと話して下さったのは取締役兼ぴあはーと事業部長の岡崎公一郎氏。人気の秘密は顧客満足度の高いサービスとそれを生み出す理念にあるようです。

### おひとりさまの入居に際して

おひとりさまの入居に際しては、ホームごとに対応が異なりますが、こちらの場合は後見人がいることが条件になります。判断能力が失われてからでは、ホームへの入居を自身で決めることができないおひとりさまの場合、ホーム選びや後見人の準備、また延命治療に関する希望などについて、早めに備えたり意思表示をしたりしておくことが大切なようです。