

喫茶・ギャラリーとの複合で地域に定着 相乗効果を活かす運営もポイント

〔有スピリットネイチャー「フラワーサーチはた楽でい」〕



JR東海道線「豊橋」駅から東に約2km。国道1号線に近い住宅街に立地するのが「フラワーサーチはた楽でい」だ。喫茶店、ギャラリーを併設し、地域に開かれた介護施設のあり方を利用者満足のみならず経営にも活かす、そのユニークな運営方針とスタイルを紹介しよう。

利用者それぞれの「個」のニーズを大切に

通所介護「フラワーサーチはた楽でい」(以下、はた楽でい)は、約2000㎡の敷地に、木造2×4建築・平屋建てで、延床面積約652㎡の規模をもつ建物に、喫茶・ギャラリー「緑六」とともに今年4月に開設された。

事業主体は、地元・豊橋市で介護保険事業を展開する(有)スピリットネイチャー。同社は、2005年に市内にデイサービス、シヨートステイ、グループホーム、居宅介護支援事業所からなる複合施設を開設。その後、10年には30室の住宅型有料老人ホームも併設。24時間看護師常駐の医療重視型ホームとして、看取りまで行なえることなどから高い稼働を誇って

いる。さらに、昨11年6月にはリハビリに特化した午前・午後2回転型のデイサービスを市内に新設するなど、積極的な事業展開を図っている。

それに引き続いて開設されたのが「はた楽でい」だが、1棟の建物内にデイ、喫茶、ギャラリーを併設する形態を採用した動機について、同社代表取締役元吉伸幸氏は以下のように語る。

「この世界で仕事をしてきて、『介護』が一部の人のしか浸透しておらず、関係のない人にはまったく関係ない状況にあることを痛感しました。そこで介護状態になる以前に一般の人にその世界を知ってもらいたいということが1つです」。

すなわち、地域に開放された喫茶やコミュニティ機能を担うギャラリーが併設されることで、デイサービスを知らない人にもそこを訪れた際に、その存在や意味を認識してもらえる、と考えたわけだ。

デイで提供されるサービスにもこだわりがある。「自分が高齢になったときに利用したいと思えるようなサービス」を基本に、高齢者が自分らしくプライドをもって暮らせることをサポートする施設

「収入を得て、それでまた消費ができる。高齢者にとって、労働の喜びを取り戻し、それが生きがいにつながるという効果を狙っているものだ。」

またリハビリについても、パワーリハビリ中心のメニューを提供するマシンが設置されて活用されているが、ここだけでなく施設全体が生活リハビリの場となるよう考案されている点も特筆されよう。

複合施設の相乗効果を活かす運営スタイル

事業面での複合のメリットはどうか。1つは、前述したように、誰もが利用できる喫茶店などが併設されれば、来店ついでにデイも覗けるなど、一般の人に

向けたプロモーション効果が期待できる。次いで、選べる食事メニューについても、デイ単独ではコスト面から実現がむずかしいが、ここでは隣接する喫茶店の厨房を活用、さらにメニューについても食材を喫茶店のランチなどと共用することでムダを排して可能となっている。

さらにギャラリー併設の意味も深い。一般的なスペース貸しの一方、出品した作家がデイでボランティアとして陶芸など教室の講師となつて教える立場になれる仕組みを用意。その場合は、1週間1万円のレンタル料が無料というインセンティブを用意したのである。これにより、ギャラリーの活性化とデイの教室の質の

づくりを目指した。

定員60人の比較的大規模な施設だが、空間をリハビリゾーンや教室ゾーンなど機能ごとにゾーニングしているものの、壁などで仕切らず見通しがよい空間としているのが印象的だ。建物に関して設計を手がけた(株)ニコム設計室次長の藤嶋三也氏は「木造2×4工法を採用したのがポイントです。この工法は高齢者に優しく、快適性を生み出し、肉体的にも精神的にも安らぎも提供できるため、高齢者施設には最適なものといえます」と語る。

提供されるプログラムも一般的なデイとはひと味異なる。参加したいプログラムを当日来場して自分で決められる点が特徴で、入浴やリハビリトレーニング、各種教室など基本メニューを中心に、その日1日のスケジュールを自分で組み立てるのである。こうした時間管理も含めて自主的に考えることがリハビリになる、との考えに基づくものだ。

「60人と大規模ですが、1人ひとりの『個』を基本に考え、プログラムも豊富なメニューから自分で選べるように配慮しました」(元吉氏)。逆説的だが、大規模だからこそ画一的ではなく、個人が楽しめる豊富なメニューを揃えることにより、経営のスケールメリットを個々へのサービスに還元しえたといつてよい。

その表われの1つが昼食メニューで、利用者は3種類の主菜から、自らの体調向上が図れるなど、一挙両得の状況が生まれている。「出展する作家の先生からも非常に好評で、積極的に講師を引き受けていただけるケースが多い」(浅井氏)。



ギャラリーへの作品出展者をボランティア講師に迎えて開講されるデイでの教室



隣接する喫茶店「緑六」は喫茶王国・愛知にふさわしいグレード感を誇る

この通貨を使用して、施設内の風呂に入浴したり、カラオケを利用したりできる。ユニークなのはパチンコ台も計6台ほど設置され、フラワーを利用してコインを購入し遊ぶことができる。「自らの手でお金を稼ぎ、使うという感覚を取り戻してもらえます。さらに、パチンコでは硬貨の投入などが指のリハビリにつながる点にも、楽しくリハビリが行なえる点で重要なアイテムといえます」とマネージャーの浅井康史氏。また「パンづくり」「アクセサリーづくり」など各種教室も開催されるが、これも1教室当たり100フラワーで利用できる。

そしてフラワーがなくなれば、また「働

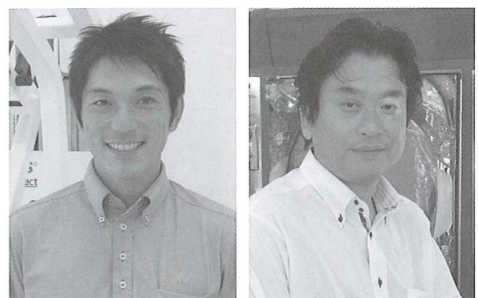
一方、ギャラリー来場客が鑑賞後の歓談の場として喫茶店を利用するなど両者のシナジミもみられる。「喫茶店についてもこうした需要に見合うだけの質を維持するため、空間はもとよりコーヒーの質、サービスにまでこだわっています」(元吉氏)との努力も奏功して、女性の来店客が9割と、女性に高い支持を得ている。

元吉氏は、デイ事業について、「民間事業ならではのホスピタリティを重視し、サービス業として臨むことが重要」と強調する。同施設では社長が経営の指針を明確にし、それに基づいて従業員個々が行動指針をつくり、自らサービス提供の質の向上・保持に努力する仕組みを整えているという。そして「それに見合う報酬を用意することで、従業員満足度の向上にも努めています。それが顧客満足度につながる大きな要素だと考えているからです」(元吉氏)。その言葉通り、デイ登録人数はすでに約100人(7月末時点)、1日当たりの平均利用者数約20人と好調な滑り出しをみせている。

施設概要	
施設名	フラワーサーチ はた楽でい
所在地	愛知県豊橋市大井町140
事業主体	(有)スピリットネイチャー
開設	2012年4月(ギャラリー・喫茶は3月)
敷地面積	1,980.03㎡
構造・規模	木造2×4工法・平屋建て
延床面積	652.25㎡
定員	60人
付帯施設	「緑六」(喫茶店/ギャラリー)
設計	(株)ニコム
施工	(株)東海・ビルド



写真右上:建物外観。右手がデイ、左手が喫茶・ギャラリー。デイ部分は高い天井高に天窓も設け開放的な空間(右)。リハビリ用のマシンゾーンも(左)



マネージャー
浅井康史氏



代表取締役
元吉伸幸氏