

老後の不安を解消するサービス

「Happy Ending サービス」を積極展開しております。

株式会社らいふ [本社：東京都品川区、代表取締役：吉田伸一] は、「生きる力を引き出す介護®と生きる力の介護®」を事業理念として、東京・神奈川・千葉・埼玉の1都3県にて現在48の有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅を運営しております。

この度、ご入居者のご利用者のご家族の介護・看護以外の不安を解消するサービスを「一般社団法人 日本ハッピーエンディング協会」と提携してスタート致しましたので、お知らせ致します。

新たなサービスはご入居者、ご利用者、ご家族のみなさまからは大変好評だ。今後、施設内から訪問介護部門へ、そして地域のみなさまにも、この「Happy Ending サービス」を拡大していく予定。保険外で介護事業者が果たす新たな役割として大いに期待されるサービスと確信している。

(参考) 24期紹介 1,351件 成約 554件 紹介料 38,403千円

■具体的なケース

「すべての事がわからない事ばかりで、今回の支援は大変助かりました。」、訪問介護を受けていた男性の身元引受人である弟のアンケートへのコメントだ。東京に住む独身の兄は糖尿病のため、自宅マンションにて訪問介護を受けていたが、症状が悪化して入院。入院を契機に、もう自宅では暮らせないと判断した関西在住の弟が引き取りに来たが、兄の財産である預貯金、不動産の処分をどうするか、ケアマネージャー経由で相談となった。兄に意思能力はあったので、「日本ハッピーエンディング協会」会員の司法書士が財産管理委任契約と任意後見契約公正証書の作成をサポートし、さらに会員の整理業者が家財を整理した後に、宅地建物取引主任が自宅マンションの売却を行った。このようなワンストップのサービスを協会のコーディネーターが相談者の窓口となって提供している。

■Happy Ending サービスの入口

老後のリスクへの備えのクリティカルネックは「縁起が悪い」だ。ご家族も介護事業者も言いにくい、言うとな「嫌われてしまうのでは」という点ではないでしょうか。本サービスの起点はセルフニード喚起がポイントだ。言われるのが、嫌であるのならば、よりポジティブに自分で気づいていただくということだ。一般社団法人 日本 Happy Ending 協会と共同で、リスクの切迫している方向けに「Happy Ending サービスカタログ」を開発した。



株式会社らいふの「Happy Ending サービス」は、入居・利用契約をする際に「Happy Ending サービスカタログ」を交付することによって始まる。このカタログは9つの代表的なサービスのニーズを豊富なイラストでわかりやすく喚起して、備えの必要性をセルフで判断を求める仕組みだ。見開き2頁で1ストーリーとなっており、右頁のイラストでわかりやすくリスクの存在を認知し、左頁でそのリスクへの備えのサービスの説明が記されている。内容がわかりやすいなので、ほとんどの人は内容を読むという。必要な備えがあった場合には、裏表紙のチェックシートにレ点を打って、施設長に提出すれば、協会から必要な専門家がやってくるという仕組みだ。入居・利用契約の段階でリスクに気づけば間に合う可能性が高く、「Happy Ending サービスカタログ」を今年5月に導入して相談件数は約3倍に増加したという。

■老後のリスクと介護事業者対応の限界

介護を受けられる本人とそのご家族のみなさまがいただく不安は、利用料金等の生活費の問題を皮切りに、不動産の管理、処分、相続、葬儀・埋葬、生きがいなど実に多岐にわたる。高齢のご入居者・ご利用者とご家族が相談できる先を見つけることは困難なので、従来は、職員が相談にのっていたが、限られた知識と時間の中で対応するのは容易ではなかった。

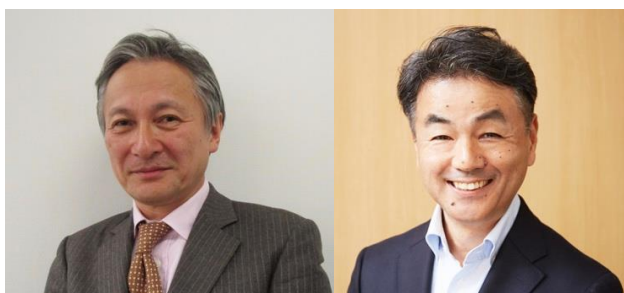
また、ご入居者・ご利用者・ご家族が予め備えておくべきリスクを把握していないため、相談窓口を設置しても、知らないことは相談しようがない。さらに、施設側も「縁起が悪い」ことは、話すべきではないという思いにしばられており、知らせた方がよいと分かっていたとしても、結果として見て見ぬふりをしてしまうことが少なくなかった。

■（株）らいふの経営決定

このようにして、老後のリスクを放置していると、「まさか、こんなことになるなんて……」とか、「突然に……」などと手遅れになって後悔することになりかねない。そこで、「最後までお送りする」を理念とする株式会社らいふは、専門家が十分に時間を掛けて相談できる体制づくりを指向して、老後の不安を解消することを目的として設立された『一般社団法人 日本ハッピーエンディング協会（代表理事 齋藤真衡）』と提携して、「Happy Ending サービス」をリリースした。同協会は金融、不動産、法律、税務、介護・看護、葬祭等の400名からの会員を擁しており、地域毎にチームトラストというチームを結成して顧客単位のプロジェクトを組んで「Happy Ending サービス」を提供している。

■職員の負担軽減

一方、相乗効果が職員の負担軽減（つまり、従業員満足度向上）だ。多忙な施設長、ケアマネ等が相談に要していた時間と精神的なストレスから解放され、さらに、不安を解消して落ち着いたご入居者・ご利用者・ご家族との関係もより深化している。ご入居者・ご利用者の抱えるリスクが予防されるのは、将来の職員の負担が回避されることに繋がるのだ。



■今後

昨年6月からスタートしたサービスは、公正証書作成、不動産の売却、相続手続、葬儀等を中心に順調に実績を重ねている。不安が解消するとご入居者・ご利用者本人と身元引受人等ご家族の関係も大きく改善される。「縁起が悪い」を乗り越えてはじめて家族の思いやりが表に現れると同協会の齋藤代表理事は言う。株式会社らいふは、今後は、セルフニード喚起というレベルから、看護・介護以外のニーズについてのカルテを作成して、より早期で漏れない備えの提供を目指していく。これが新しい介護事業者のあるべき姿だと確信している。

誰でも思いつくことではあるが、実行は容易ではない。しかし、株式会社らいふのチャレンジが5年後には介護業界のスタンダードになっていることを期待する。

【会社概要】

会社名：株式会社らいふ

代表者：吉田伸一

所在地：東京都品川区東品川 2 丁目 2-24 天王洲セントラルタワー18 階

事業内容：有料老人ホーム運営 他（一都三県に 48 の有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅を運営）

事業特色：「生きる力を引き出す介護®と生きる力の介護®」を事業理念とし、季節を取り入れたイベントや外出、完全オーダーメイドサービスの「らいふケア・コンシェル」を通じてご入居者様の生きがいづくりを実践しています。

設立：平成 7 年 11 月

従業員数：1,698 名

URL：<https://www.life-silver.com/life/>