

湘南乃えんホールディングス株式会社

- 業 種：介護福祉
- 所在地：神奈川県藤沢市
- 従業員：約 170 名



「風通しのよい介護チーム作りに、 通話料無料で話せる携帯電話が役立っています」

湘南乃えんホールディングス株式会社 代表取締役CEO 甲斐裕章氏（中央）、
取締役CFO 財務部長 木村忠夫氏（左）、取締役CAO 総務部長 藤田奈巳氏（右）

湘南乃えんホールディングス株式会社の代表取締役CEOの甲斐裕章氏と、取締役CFO財務部長の木村忠夫氏に、ソフトバンクモバイル（以下 ソフトバンク）の携帯電話の活用状況などをうかがいました。

本部およびグループ4施設で28台のソフトバンク携帯を活用

— 湘南乃えんグループでは、ソフトバンクの携帯電話をどのように活用していますか。

湘南乃えんグループでは、本部および傘下4施設のスタッフに、ソフトバンクの携帯電話28台を支給しています。内訳は、本部4台、各施設の事業ごとの管理者計10台、各施設の送迎車計13台、ケアマネージャー1台です。

各施設の固定電話もほとんどがソフトバンクのおとくラインになっているので、多くのグループ内電話が、通話料無料で掛けられる状況です。



藤沢市大庭の介護施設「えん」

— グループ本部の携帯電話4台は、どのように活用されていますか。

グループ本部の携帯電話4台は、グループ代表が1台、財務部長、総務部長、福祉部長がそれぞれ1台ずつ携帯し、各施設管理者からの問い合わせへの対応、各施設管理者への連絡、グループ外部との折衝などに活用しています。

湘南乃えんホールディングス株式会社について

神奈川県藤沢市大庭、藤沢市宮前、小田原市、平塚市の計4箇所
で高齢者向け介護施設を運営。各施設で定員18名の小規模グループホームを中心に、小規模多機能型居住介護施設（ケアホーム）、
デイサービス、ケアプラン作成等のサービスを提供している。

URL: <http://shonannoen.com/pc/>

— 各施設の事業ごとの管理者に支給した携帯電話10台は、どのように活用されていますか。

当グループでは、各施設でグループホーム、ケアホーム、デイサービス、ケアプラン作成など複数の事業を行っており、事業ごとに管理者1名を設けています。事業ごとの管理者に支給した携帯電話は、現場スタッフから緊急判断を仰がれたときの対応や、本部との連絡・調整、管理者同士の連絡・調整などに活用されています。



利用者一人一人に目が届く
介護サービスを提供している

— 各施設の送迎車用の携帯電話13台は、どのように活用されていますか。

送迎車1台にソフトバンクの携帯電話1台を割り当て、ドライバーが送迎車に乗り込む際に携帯させています。朝迎えに行った利用者さんが呼びかけても家から出て来ず、緊急事態が疑われるときの連絡や、利用者さんから当日朝にキャンセルの連絡があったときの施設からドライバーへの連絡などに、これらの携帯電話が活用されています。

— ケアマネージャーに支給した携帯電話1台は、どのように活用されていますか。

ケアマネージャーに支給した携帯電話は、訪問する各ご家庭への連絡や、ケアプラン作成のための各種介護施設や医療機関との折衝、社内連絡などに活用されています。

ホワイトプラン開始と同時にソフトバンク携帯を導入

— 湘南乃えんグループがソフトバンクの携帯電話を導入した経緯を教えてください。

2004年に初めて法人として携帯電話を導入したときは、W社のPHSを選びました。選定理由は、W社のPHS同士が通話料無料だったことでした。W社のPHSを導入してみると、移動中はほとんどつながらないことがわかったので、すぐに通常の携帯電話への切り換えを検討し始めました。ちょうどそのタイミングでソフトバンクがホワイトプランを提供し始めたので、料金を検討してみると、他の携帯電話会社2社に比べて圧倒的に低コストであることがわかりました。通話エリアも当グループ施設のサービス提供地域をカバーしていたので、ソフトバンクへの切り換えを決めました。



「施設を新設するたびにソフトバンクの携帯電話を増やしています」

当時は藤沢市1施設、小田原市1施設の計2施設だけでしたので、管理者用と送迎車用合わせて10台の導入でした。その後は施設を新設するたびに導入台数を増やし、現在に至っています。

— 導入後、ソフトバンクの携帯電話はつながりにくいと感じたことはありませんか。

導入当初は、神奈川県の間部にある当グループの関連施設で、ソフトバンクの携帯電話が繋がらないという問題がありました。この問題も4年ほど前には解消され、現在ではソフトバンクの携帯電話はつながりにくいと感ずることはなくなっています。

グループ内の意思疎通が緊密になった

— 通話料無料で携帯電話を掛けられるようになって、どのような効果がありましたか。

グループ内の意思疎通が緊密になりました。本部と各施設の間で、あるいは離れた施設同士で、突っ込んだ話し合いを頻繁に持とうとすると、やはり頼りになるのは電話です。通話料を気にしながら話すのと、通話料を気にせずに話すのとでは、話せる内容の深みが違ってきます。

特に介護の世界では、何でも上からの指示に従わせるような組織運営では、利用者さんに満足していただけるサービスは提供できませんし、スタッフにやり甲斐や働き易さを感じてもらうこともできません。また、「何をもちて良い介護とするか」の考え方や感じ方も、スタッフ一人一人、利用者さん一人一人で、当然違いがあります。そこで湘南乃えんグループでは、特に昨年度から、現場のスタッフレベルや管理者レベルでの会議を多数設け、各会議での議決を重視した組織運営を行っています。

本部スタッフと各施設の事業管理者がそれぞれソフトバンクの携帯電話を持っているおかげで、施設ごとに討論され決議された内容を、グループ全体で正確に共有することが可能になっています。その効果もあって、当グループ施設の利用者さんの満足度は非常に高く、グループホームはほぼ満室、他社が苦戦する小規模多機能型居宅介護施設も、7割方埋まっている状況です。グループ全体の風通しがよくなって、ある施設で産休などによる欠員が出たとき、他の施設のスタッフが応援に行くなどの交流も、盛んに行われています。



「現場スタッフの話し合いを重視した組織運営に、通話料無料で話せる携帯電話が役立っています」

今後の抱負とソフトバンク携帯への期待

— 今後の抱負と、ソフトバンクの携帯電話への期待をお聞かせください。

グループホームは、日常的な生活空間がそのままハビリ空間になるという意味でも、利用者一人一人に目が届く家庭的な介護サービスを提供できるという意味でも、介護を提供する場として、現在最も望ましい形態であると考えています。湘南乃えんグループでは、従来認知症の高齢者のみが対象だったグループホーム型介護を認知症以外の高齢者にも提供するため、2011年9月、グループホームの形式を採り入れた地域密着型有料老人ホームを鎌倉に開設する予定です。新しい施設のスタッフにも、ソフトバンクの携帯電話を支給することになるでしょう。ソフトバンクさんには、引き続き当グループの事業運営を支援するサービスを提供していただけることを期待します。

※ 取材日時 2010年11月

※ 本文中の数値、情報はいずれも取材時のものです。