

ひまわりケア(株) 大森義久氏

神奈川県
川崎市

ひまわりケア(株)は現在、訪問介

護事業を主軸とした多角的な事業展開で業績を伸ばしています。が、約7年前の創業時には、介護業界へのゼロからの新規参入で運営の苦労も多かったそうです。「川崎市区内に9カ所ある地域包括支援センターや数多くの居宅介護事業支援所を地道にまわり、徐々に各所のケアマネジャーとの信頼関係を築いていきました」と話すのは大森義久社長。「早朝の訪問介護や何らかの問題を抱えた困難事例を積極的に引き受け、私自身も時としてホームヘルパーとして現場で働くなど努力を重ねたことで、3年目頃から安定して訪問介護サービスの仕事が順調に回るように

なった」と言います。

その後、サービス内容や派遣シフトの組み方まで所属ヘルパーに任せられる体制を確立すると、大森社長は新規事業立ち上げに挑戦。「訪問介護事業一本に固執することなく、保険外サービスも視野に入れた多角的経営で成長していくべきだと思ったのです」と振り返ります。そして「介護サービス利用者の健康寿命を伸ばすために自分たちに何ができるか」を考えた結果、辿り着いたひとつが高齢者向けの配食サービスでした。折よく、ファミリーマー



同社でのホームヘルパーの団らん風景。大森社長は「自立支援介護に適したホスピタリティを備えたヘルパーさんを雇うよう心がけている」という



高齢者向け弁当の配食サービス「宅配COOK 123」配達スタッフとともに



配食サービスの弁当の一例(普通食)。栄養士監修、栄養バランスや具の大きさ、やわらかさに配慮した弁当で、献立は日替わり

に高齢者向けの配食サービスをスタート。その際、大森社長は配達時のホスピタリティをメインドをもっとも重視したそうです。「単なる弁当の配達ではなく、訪問介護の延長線上にあるサービスなのだ」とスタッフ教育を徹底しました」と大森社長は話します。例えば「スタッフは配達時に必ず弁当を利用者に直接手渡しし、状態確認と声がけを行います。そうすることで、利用者の安否確認ができるわけです」と。やりとりについては応対マニュアルをつくり、さらに利用者ごとに既往歴や介護状況などのポイントを押さえたカルテまで用意。おかげで、配達スタッフが具合の悪い利用者を発見し、ケアマネジャーに通報して事なきを得たこともあったそうです。このような事例が評判を呼び、配食サービスの新規利用者数と継続率が急上昇、M&A当初月間7000食程度だったのが1年後には9000食にまで達しました。

こうして、訪問介護サービスに続く第2の事業の柱を確立した大森社長。今後はこの配食サービス事業の人員増強と規模拡大を計画している他、さらに第3、第4の新規事業の立ち上げにも取り組んでいます。その筆頭が、健康保険が適用される訪問医療マッサー



25年間にわたりSGホールディングス(佐川急便の持株会社)のグループ企業でロジスティクスに携わり、全国各地の支店長を務めた経歴を持つ大森社長

ジ事業です。全国にフランチャイズ展開しているKEIROWの加盟店として開業し、施術師の確保や利用者増加を目指して営業を進めているところだそうです。また、訪問介護サービス利用者向けの新商品開発や介護リフォーム事業などの展開も計画するなど、新規事業創出の勢いは止まりません。大森社長によれば、多角化のポイントは「営業先や利用者がそれぞれの事業でつながっていること。『いずれの事業も、当社の主軸である訪問介護サービスに紐づいた内容になっており、『利用者の健康寿命を延ばすサポートをする』というテーマも一貫している』ため、利用者の口コミや地域のケアマネジャーを通じて複数のサービスの評判を広めることができるのです。高齢化を背景に、今後より多種多様な在宅介護サービスのニーズが高まっていく中、同社の多角的な事業展開は大きな強みとなることでしょう。」