

お客さま訪問 『株式会社キューデン・グッドライフ』さま

キューデン・グッドライフグループは、平成 24 年 10 月から弊社とお付き合いいただいています。統括会社である株式会社キューデン・グッドライフの茂田省吾社長にお話をうかがいました。



ー「キューデン・グッドライフ」について教えてください。

当社は九州電力株式会社の出資を受け、シニアマンション事業を展開しています。『お客さまに充実したシニアライフをお送りいただくため、安心して快適な生活の場と高品質のサービスを提供するとともに、安定した事業運営を行い、将来にわたりゆたかな社会づくりに貢献する』を基本理念としています。

九州電力のグループ会社を経営母体とする複数の介護付有料老人ホームが先に開設されておりまして、それらを経営統合する形で株式会社キューデン・グッドライフを平成 18 年 6 月に設立しました。現在はその下に介護付有料老人ホームとして福津市（福岡県）に「九電ケアタウン」、熊本市、鹿児島市に「グランガーデン熊本」「グランガーデン鹿児島」、福岡市に住宅型有料老人ホームの「グランガーデン福岡浄水」があります。

ー施設運営にあたって大切なことはなんですか。

利用者さまに終の棲家としてお選びいただいておりますので、ここでの暮らしに、食事に、医療支援にご満足いただくこと、そして何よりもそのことを通じて、私どもを信頼していただけることが大切です。

そのために、利用者さまからのすべてのお申し出に対して、どのように対応するかを検討し、行動計画を立て、その進捗状況をお知らせするという仕組みを作っています。

ー「全国優良老人ホーム協会」のサービス第三者評価で、4施設全てが同時に『オール A』を獲得されたそうですね。おめでとうございます。どのようなことが評価されるのでしょうか。

有料老人ホームやサービス付高齢者向け住宅で提供するサービスの良し悪しは、実際にサービスを受けてみなければ見極めにくいのですが、現地見学やパンフレットでは分からない日常的な取り組みなどを第三者が評価し、サービスの質の確保・向上を図り、ご検討中の方々の参考にしていただこうというのが、この「第三者評価」の目的です。第三者評価では設備などのハード面はもちろん、ソフト面、たとえば利用者さまへの接し方なども評価の対象となります。



— ずいぶんのご苦労があったのでは？

当社には4つの施設がありますが、開設時期がそれぞれ異なります。当然、先に開業した施設では、ご利用者さまへのサービス向上のために試行錯誤し、ノウハウを持っていました。後発の施設はそのような蓄積のある状態でスタートできましたので、それが随分と功を奏したと思います。また、それぞれの施設で取り組みながらブラッシュアップしたものを他の施設で活用する、これは複数の施設を持つ強みです。

— 九州中に点在する施設が足並みをそろえるのは大変ではありませんか？

ワーキンググループを作り、合同で勉強会などを開催しましたが、そこで知り合った社員たちが、情報交換をするなど自発的に助け合うようになりました。これは、集合研修で顔を会わせたからこそできたことです。統括会社も積極的に仕組みづくりや教育に関わるなど『顔の見える統括』を目指しています。こうして全員が参画意識を持っているからこそ、よい評価をいただけたものと思っております。また、この当事者意識・参画意識は、新しいシステムを導入するという局面でも重要だと実感しています。

— 「オールA」を維持し続けるのも大変そうです。

確かにプレッシャーはあると思いますが、結果よりも良いサービスを目指すプロセスが重要ですので、「オールA」にこだわり過ぎる必要はないと思っています。

地道に努力を続けていけば、「オールA」は結果としてついてくるかもしれないし、こないかもしれないというものだと思います。

ー 今後はどのように事業を展開されるのでしょうか。

当社設立時には、第5の地点の構想もありましたが、今はそのような環境にはありません。背伸びすることなく足元を固める時期だと思っています。



ー 当社の製品・サービスをご利用いただいておりますが、きっかけは、为什么呢。

人事労務に関する業務を自社独自のシステムで行いたいと考えているちょうどそのときに、偶然知人のパーティで旧知の KE の方と一緒にいました。近況について話している中でシステムの話になり、とりあえずシステムの提案をいただくことになり、それがとんとん拍子に進んで具体化していききました。それがとてもうまく行ったので、さらにシニア管理システム全体の再構築をお願いすることになりました。運命の出会いだったと思っています。

ー 当社の DENSOL シリーズには複数のアプリケーションがありますが、お使いいただいているものは？

平成 24 年 11 月から、DENSOL のうち「EAST2」と市販の給与ソフトを随時導入・運開しました。EAST2 では勤務管理と従業員向け食券発行、給与ソフトで給与計算し、明細書はメールで配信できるようにしました。

ー 有料老人ホームやサービス付高齢者向け住宅特有のシステムもお持ちだと思いますが

もちろん。施設によって異なりますが、シニア管理システムや介護保険請求システムなどを使っています。

昨年のことですが、熊本のシニア管理システムのサーバの老朽化が進み、いつ壊れてもおかしくない状況になりました。

ー シニア管理システムが使えない事態になると大変なことになりますね。

そう。サーバが壊れないうちにシステムを入れ替えなければならないのに、どのように提案を依頼するのが良いか、システムや業者の選定ポイントは何か、そのノウハウが我が社にはありません。

それで、シニア管理システムリプレイスプロジェクトを立ち上げたときに、KE さんにも参加してもらい、とても助かりました。

そのうちに、介護保険請求システムも販売終了のため翌年度の法改正に対応できないという問題がでてきました。それに、WindowsXP のサポート終了や、ウィルス対策などのセキュリティも気になっていました。当社はとても機微な個人情報を持っていますので、もしセキュリティ事故があれば大変なことになります。

どれも急いで進めなければならないが、システムに精通した社員がいない。いっそのこと情報システム部門を新たに作ってしまおうと思いましたが、今では強力な情報システム部門を持っていますよ。思い立ってから立ち上げるまでの期間は2ヶ月ほどだったと思います。



といっても、「あたかも当社の情報システム部門であるかのように」に当社のことを考え相談に乗ってくれる、KE の皆さんのことですよ。当社の業務を知ってくれているので、一般論でなく「当社に最適なのはなにか」を考えてくれます。それに知恵だけでなく行動も伴っていて、各施設を訪問してヒアリングしたり、システムメーカーと折衝したりしてくれています。情報システム部門の業務を丸ごと代行してもらっている、というところですね。安心してお任せしています。

—信頼していただいて、ありがとうございます。ところで、当社のシステムやサービスの使い心地を一言で言うとは？

「オーダーメイドの服」です。仮縫いしながら、ぴったりに仕上げられます。

ユーザーが仕様書を作り、そのとおりのものが完成しても使いづらかったり、当初のイメージと違っていたり、高くついてしまう、というのはよくあることです。ユーザーが、最初から欲しいものを具体的に伝えられるとは限りません。ところが KE さんは、こちらの漠然とした要望やイメージを具現化しながら仕上げられます。

IT 化には導入前の前裁き、たとえば業務の整理や、関連システムとの関係をどうするかという検討も必要です。これは本来はユーザーの仕事ですが、システムについて全くの素人でできることはありません。しかし、当社では「情報システム部門」である KE さんに任せることができます。

“情報システム部門”として KE さんがいること、これは当社の強みの一つです。

ーそこまで言って頂けるとは、光栄です。ますます身を引き締めて、御社の情報システム部門になったつもりでご提案して参ります。

さて、今後はどのようなテーマで進めましょうか？



シニア管理システムを高度化したいですね。介護では、利用者さまの健康状態などをシステムに登録するのですが、パソコンは事務室内にありますので、どうしても後回しになるし面倒です。この入力にタブレットを使いたい。職員の負担を減らせるし、利用者さまに接する時間を増やすことができます。

他にもいろいろと手を入れたいことはあります。保守が終了するシステムもあるし、ホームページも見直したいし、経理業務も当社独自のシステムに取り込みたいと考えています。

当社に最適なオーダーメイドのシステムを提案してください。

ーはい、もちろんです。とことんお手伝いさせていただきます。本日はありがとうございました。

【本日のお客さま】

会社名称：株式会社キューデン・グッドライフ

本社所在地：福岡県福岡市中央区薬院4丁目13番17号

主な事業内容：シニアマンション事業の統括

関連：九電ケアタウン、グランガーデン熊本、グランガーデン鹿児島、グランガーデン福岡浄水

HP：<http://www.kyuden-gl.jp/>

訪問日：2014年8月20日