

インタビュー

ご利用者様第一主義を貫き、「笑いの介護」を実践 集いの場創造企業10年計画で日本の介護を変える

伊藤 龍治 株式会社ウェルフェアクリエイション代表取締役



いとう りゅうじ
伊藤 龍治 氏

1962年 東京都出身
87年 駒澤大学経営学部卒業
88年 有限会社メディカルクリエイション
設立し医業経営コンサルタント創業
2003年 株式会社ウェルフェアクリエイション
設立し介護施設「ソレアード」を
運営
現在 日本大学法学部政治経済学科在学中
加盟団体
社団法人日本医業経営コンサルタント協会

伊藤社長は、お医者様を専門に保険代理店と経営コンサルタントをしていた先代と一緒に同業に携わった後、1988年に有限会社メディカルクリエイションを設立し独立。医業経営の健全化・安定化に取り組み、医業経営の法人化に多くの実績を挙げる。2000年の介護保険法施行に先駆け介護事業プランニングにも取り組み、2003年には株式会社ウェルフェアクリエイションを設立して、自ら「ソレアード」ブランドで複合介護施設の運営もスタートさせ、現在、県内を中心に7施設を運営する。ソレアードではご利用者様第一主義を貫き、笑いのある介護を実践。そのマインド

を日本の介護のスタンダードにしようと「ソレアード集いの場創造企業10年計画」を策定、その先には上場を見据える。

「ご利用者様はお師匠様です。ソレアードスタッフ全員が一丸となり『愛 感動 感謝』を分かち合い、幸せな人間関係を構築することを使命と考え、日本の介護サービスを根底から変えていきたい」と、伊藤社長は熱く思いを語る。

医業経営コンサルタントでスタート 土地と資金の提供を受けて介護施設経営も

——現在、「ソレアード」ブランドで複合介護施設を運営されていますが、どのような経緯で介護事業に参入されたのですか。

幼稚園の頃から将来は「社長になる」と言っていたそうです。常にそれが頭の片隅にあって、小学校の卒業文集にも書いています。中学生の時には喫茶店の経営者に取材したり、高校に入ってから20業種を超えるアルバイトを経験してお金を貯め、大学では経済の仕組みや流れについての勉強に力が入りました。

大学卒業を控えて飲食関係の会社に就職が決まり、どのようにして就職先の会社の社長まで上り詰めようかと考えていたところに、お医者様向けの保険代理店と経営コンサルタントをしていた父からパートナーとしてやってほしいと懇願され、3年間の約束で仕事を手伝うことにしました。しかし、父親と意見が食い違い、父親からノウハウとドクターマーケットという販路を得て、10か月で父と袂を分かち1988年に有限会社メディカルクリエイションを設立して独立しました。

——メディカルクリエイションは、どんな事業をする会社だったのですか。

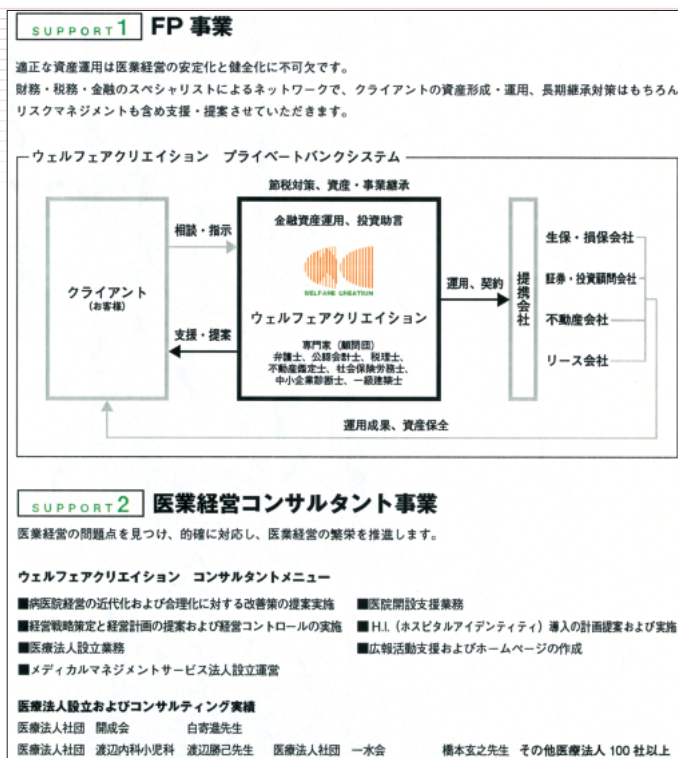
お医者様をクライアントとする資産運用の相談役です。当時のお医者様のポートフォリオのバランスを正常に戻そうと考えると、まず税金対策でクライアントが所有していたマンションの売却から始めました。バブルの絶頂期からやや落ちてきたところで約40戸を購入価格よりも高い価格で売却しました。そして、次に医療経営の健全化と安定化を目指して、医療法人設立の提案に取り組みました。

ちょうどその頃、1990年に厚生労働省の認可を得た社団法人 日本医療経営コンサルタント協会ができました。医療経営の健全化・安定化に資するとともに、医療界はもとより介護・福祉領域にも貢献しようというもので、国の医療費抑制を視野に入れたものでした。いきなり医療費が抑制されるとお医者様が困るので、その前段階として日本医療経営コンサルタント協会をつくり、個人経営のお医者様が変化に即応できるようにサポートする体制を整えたわけです。それを受けて、当社では医療法人設立とHI（ホスピタル アイデンティティ）という経営の統一的なイメージづくりを提案し、そして資産の入れ替え等のコンサルティングも行い、個人医療経営の法人化に約100社の実績を挙げました。

——介護事業に取り組まれたのは、どうしてですか。

日本医療経営コンサルタント協会には、今後は介護と医療の両方をお医者様にやっていただきたいという確固たる目的がありました。その計画に則って、当社はお医者様に介護事業を始めることをずっと勧めていました。

そして、2000年に介護保険法が施行されるとお医者様もやっと介護の重要性に気づかれて、介護事業のオファーがたくさん来るようになりました。介護事業プランニングのご提



株式会社ウェルフェアクリエイション起業の原点となった
お医者様向けのコンサルタント業務

案で大きな施設を3つ立ち上げました。そうしている間に、あるお医者様から「介護施設を経営したいけれども体は一つなので、建物や資金は全部出すから伊藤さんが経営してくれないか」ということで話がまとまり、資金の提供を受けて介護施設の経営をすることになりました。

2003年に株式会社ウェルフェアクリエイションを設立。自ら介護施設「ソレアード」を運営、グループホーム（痴呆対応型共同生活介護）、デイサービス（通所介護）などの介護施設を本格的に経営することになり、現在は県内に6か所（新白岡、鴻巣、幸手、久喜、戸田、行田）と栃木県に1か所直営施設を展開しています。

また、一括総合受注制度により、事業計画策定・建設業者選定・運営管理を全権委任で受け、さらに当社が一括借り上げをして、「ソレアード」ブランドとして運営し、収益を提



人生の先輩であるご利用者様を「お師匠様」と呼び、心から楽しませようとスタッフが愛と情熱を持って接している

供するシステムも行っています。

徹底したお客様第一主義で笑いのある介護 行動理念が込められたシンボルマーク

——「ソレアード」は、どんなところに特徴のある介護施設ですか。

「ソレアード」とはスペイン語で「陽の当たる場所」、人生の充実期を迎えるご高齢の利用者様に、陽の当たる場所で明るく過ごしていただきたいという思いでつけました。徹底したお客様第一主義で、「笑いのある楽しいソレアード」がメインテーマです。ご利用者様は人生の先輩で、私は「お師匠様」と呼んでいます。ご利用者様主体のさまざまなイベントを開催し、参加者は勝手気ままに楽しんでいただいています。その様子は、2006年11月からテレビ埼玉の番組「笑って元気！ハッラッご長寿さま」（全部で24話）で放送されましたが、みんなで万歳をしていたり、お花見でポーズを決めていたり、スタッフがおどけて動物に変装してみたりとソレアードの雰囲気がよく出ていたと思います。その中で、ご利用者様が「スタッフが心から接してくれる」とソレアードの魅力を語っています。

——「ソレアード」は、一般的に考える介護



ソレアードのイベントではご利用者様が心から楽しみ万歳が三唱されている

施設とはイメージが違うようですね。

イベントの鏡開きで酒樽を割ってみんなで飲んだり、マグロの解体ショーをしたり、ソレアードに来るとみんな元気になります。

ソレアードのシンボルマークには、行動理念が込められています。「円形」はすべてを許容する何事にもかたよらないバランスを、「緑色」は新緑で木々が覆われる芽吹きのようなハッと目を奪われるような「気づき」を、「三つの円」は人、施設、環境を、「黄色」は太陽を、「三本線」は太陽が燦々と降り注ぐ「明るく」「暖かく」「安らぎ」のあるケアを表しています。CI（コーポレートアイデンティティ）を強く意識して、理念と考え方、哲学、そしてソレアードで提供するサービスすべてに一貫性を持たせて、わかりやすい会社をしています。

——介護事業を始められてご苦労をされたことはありますか。

最初はまったく成功しなかったですね。会社を立ち上げて数年間は、毎年多額の赤字続きでした。私の思いが強く、一部の社員から



「ソレアドグループ」のシンボルマークの由来と行動理念と三つの行動指針

宗教のようだとか、理念とスタッフのやっ
ていることが全然合っていないとか、スタッフ
同士の人間関係がうまくいかず、ご利用者様
も365日昼夜に係わらず体調が悪くなったり
ということで、ものすごく大変でしたね。

しかし、やるべきことはお師匠様が教えて
くれます。私自身、普通の社員のように介護
の仕事をしたたり施設長をやったりしたこと
もありますが、お師匠様からかわいい後輩のよ
うに接っていただき、「頑張れよ」なんて
はっぱをかけられていました。中には亡くな
られる方もいます。全くお金も身寄りのない
方も受け入れていますから、お骨もご利用者
様と一緒に拾って納骨します。それを見た身
寄りのない方が「社長は絶対に裏切らない」
と言ってくれます。そうした期待を背負って
介護の仕事をしているのです。

ソレアドマインドを末端の社員まで徹底 ソレアド哲学で日本の介護を変える

—今後、介護事業の進む方向をお聞かせく

ださい。

「笑いのある楽しいソレアド」、そのマ
インドを末端のスタッフまで届かせて、日本
の介護の流れを変えていこうと「集いの場創
造企業10年計画」を2010年に策定しました。
まず、大切なのはマインドの部分です。経営
哲学、経営理念、使命をソレアド憲章とし
てまとめ、社員の行動規範としています。ソ
レアド憲章は、全部で十四条から成り、第
一条「社員は介護と医療の新しいシステム提
供者としてのイノベーターであり社会貢献に
勤めます。」、第二条「社員はソレアドの由
来と行動理念を心に刻み、自我を捨てお客
様のご要望に真心と愛情でお答えし、お客
様第一主義を貫きます。お客様よりの苦情
及び苦言に良く耳を傾け真摯に拝聴し直ち
にご対応し改善いたします。」と続き、最
後の第十四条では「社員は太陽のように
煌めきのある人となる努力を惜しんでは
ならない。」となっています。そして、
ロードマップ(ビジョン・長期計画)、
事業計画書(ビジネスプラン・中期計
画)、年度予算(短期計画)を立てて
実行に移しています。

2010年の年間行動目標は「愛」「感動」「感謝」
です。愛があって情熱があって、人を感動さ
せる。感動させた結果が感謝だと。上辺だけ
ではだめで、自分を投げ打ってでも誠心誠意、
自分ではなくご利用者様がよければそれで
いいんだと、その感動を分かち合ってみ
んなが幸せになる。社会に対する思い、
会社に対する思い、仕事に対する思い、
そして人に対する思い、そして自分
に対する思い、そして出会えたこと
による感謝、最後にありがとう、
ということではないでしょうか。ソレアド
の真理とは最善の人間関係ということ
です。

この事業をやって気づいたことは、あ
まりにも今の時代の人間は荒んでいる
ということです。最初は、自分が普通
と違うと思ってい

ましたけれども、逆に今の世の中ほうがおかしいと思い始めました。ソレアードを始めて介護スタッフが集まったとき、一人一人の自我が強くてヒューマニティの欠如を感じました。日本の介護は、心が抜け殻になっているんです。ならば、その流れを変えていこう「笑いのある楽しい介護」にしよう。

「集いの場創造企業10年計画」実行委員の実働部隊がコンサルタントとして世の中に旅立って、研修やイベント活動を通して啓蒙活動を続け、日本の介護を変えていく。社員も不思議とすばらしい人が集まってきました。個性的で十分絵になる人がたくさんいます。今では私がいなくても社員がよくやってくれますから、ありがたいと思っています。

ソレアード哲学をしっかりと身に着けた人を数多く育て、施設を増やし、そして介護事業コンサルタントでそのマインドを日本中の介護施設に広げていく、日本の介護の流れを変えていく、そんな10年にしたいのです。そして、東証マザーズに上場して出資者や社員に還元できるようになればと考えています。

心の支えは、シュバイツァーやガンジー 「細うで繁盛記」など根性ドラマが大好き

——確固たる倫理観をお持ちですが、それはどのように身につけられたのでしょうか。

大学受験の勉強をしていたころ、筋ジストロフィーの先輩から自分を支えるという意味で高校の倫理社会の教科書を読んでおいた方がいいと言われました。それとトルストイの作品を読みました。これからの自分の人生は人のためになろうと、18歳で決心しました。何か決断を迫られるときに悪い方向に進んでしまいがちな自分を押しとどめて、良い方向に導いてくれる何かの力が働くようになったのです。そのようなことを話すと宗教的な感



日本の介護を根底から変えていこうと「笑いのある楽しい介護」を実践している

じを受けるかもしれませんが、無宗教で私を支えているのは20世紀のヒューマニストといわれるアルベルト シュバイツァーやガンジーです。

子供のころは、「細うで繁盛記」や「ぼてじゃこ物語」、「どてらい奴」など苦勞を買ってでもするようなど根性ドラマが大好きで、いつも見ていました。けっこう自分の人生と重なっているかもしれません。

——介護事業に対する伊藤社長の熱意、心意気に圧倒されました。高齢者が増加する中で、ソレアードのような感謝と笑いのある介護施設が増えていくことを期待したいと思います。

本日は、ありがとうございました。

株式会社ウェルフェアクリエイション概要

創業	1988年
設立	2003年
資本金	2億7,200万円
売上高	9億2,000万円(2011年3月期)
従業員数	68名(パート等を除く)
本社	〒331-0804 さいたま市北区土呂町2-10-28
電話	048-660-3788
ホームページ	http://www.soleado.jp
取引店	新白岡支店