

「おひとりさま時代」の
エンディングサービス

葬儀・医療・介護とNPO法人の連携で 在宅ケアのインフラ整備に注力

(株)はな [東京都千代田区]

東京都や神奈川県などで葬祭業、医療・介護事業、身元保証の非営利法人などを展開する(株)はな(本社東京都千代田区)。

同社は、2015年4月「はな葬祭」の屋号で足立区にて創業。同年に板橋区、16年に横浜市中区、19年に世田谷区へ事業所を展開し、現在4拠点体制をとっている。いずれも遺体安置室用保冷庫を完備しているほか、板橋店には十数人程度の葬儀に対応する式場を設けており、公営斎場での施行と合わせて年間約960件の葬儀施行をとり行なっている。

業容を拡大するなかで、他事業への展開を図るため社名を(株)はなに変更し、16年には訪問看護事業に参入した。

その事業内容とおひとりさまの現状について、代表取締役の佐藤達樹氏に話を伺った。

在宅ケアのニーズを受け 訪問看護事業に参入

同社が訪問看護事業に着手したのは、創業からわずか半年後のこと。葬祭事業者として病院へ出入りするなかで、「故人が自宅に帰りたがっていた」といった遺族の声を頻繁に耳にしたことがきっかけだという。

日本では、「人生の最期を自宅で迎えたい」と考える人が多いにも関わらず、自宅でケアをする家族の負担が大きいことや、そのためのインフラが整備されていないことから医療機関で亡くなる人が7割を超える実情がある。



21年8月に開設した「訪問看護ステーション金町」

そうしたなかで、最後まで住み慣れた自宅で過ごしたいという本人や家族の意向を叶えるべく、家族だけではむずかしい自宅での看護をサポートする訪問看護事業へと参入した。

この先超高齢社会が加速するとさらにニーズが高まる事業であることから事業化に踏み切り、開業に向けた勉強や各種申請、リクルートや資金調達等の準備期間を経て16年2月に1号店を足立区に開業。その後も1年に2、3店舗程度のペースで出店を進め、現在、訪問看護の事業所は16か所(23区内13か所、神奈川県鎌倉市1か所、福岡県内2か所)となる。現在、訪問看護に携わるスタッフは200人ほどが所属しており、約2,000人の利用者をサポートしている。

訪問看護とは、ケアマネジャーやソーシャルワーカーなどの各種保険の窓口となっている人から依頼を受け、看護師や理学療法士・作業療法士・言語聴覚士が利用者の生活の場へ訪問し、医療的ケアを提供するサービス。ターミナルケアや看取り支援、エンゼルケアまでを行なう。

在宅医療や自宅での看取りについては、国の方針としても進められているほか、同社が事業を展開する東京都においても特に注力されている。

東京都の高齢者人口は311万6,000人(21年9月15日現在)で23.4%を占める。2020年国勢調査によると1世帯当たりの全国平均は2.27人だが、東京都においては1.95人と2人を切っており、今後高齢化が進むにつれて医療機関や施設不足の深刻化が予測されることから、都は在宅医療や自宅での看取りの促進に取り組んでいる。

ここ数年のそうした都の取組みもあり、在宅に携わる医療従事者やケアマネジャー等の意識も「自宅で最期まで過ごせるようサポートする」といった方向へシフトしてきているほか、訪問看護へ取り組む事業者もふえていることから、



はなが展開する事業

「私どもが参入した5年前と比較すると、在宅医療、自宅での看取りを行なうためのインフラは整いつつあり、医療依存度が高い人や困難事例といわれるものであっても、“家に帰りたい”という希望を叶えられるようになってきています」と佐藤社長。

しかし、症状が重くても自宅で過ごせるということは患者本人や家族にはわからない場合が多い。そのため、訪問看護を行ないさまざまな話をするなかで、最後はどのように迎えたいかといった意向を汲み取り、利用可能な介護保険、医療保険をふまえて提案を行なっているのだという。また、延命治療についての意思確認等を患者の意識がはっきりしている時期から行ない、その意向をドクター、ケアマネジャーなどで成るチームで共有し、患者・家族の意向を可能な限り叶えられるようサポートしている。

葬儀・医療・介護、ライフエンドの事業の 多角化による相乗効果

看護師が利用者と関わる際、葬儀社が母体であることをアピールすることはしないものの、最期に向かっていくなかで葬儀に関する相談があれば案内することもある。

「実は葬儀もやっているんです、とお話すると、『はなさんがやってくれるなら安心』と言ってもらえることが多いです。特に、家族が遠方に住んでいる独居の利用者様には喜んでいただけます」と佐藤社長。

葬儀まで一貫して携わることの強みは、亡くなった後も面倒をみてもらえるという利用者にとっての安心感はもちろん、訪問看護のスタッ

フと葬儀担当者との間で情報共有ができる点にもある。故人のエピソードや好みなどの生前の様子を共有することで家族に寄り添った葬儀が行なえるほか、訪問看護のスタッフが築いてきた信頼関係を葬儀担当者が引継ぎ、責任をもって施行にあたるという意識が根づいている。

また、葬儀の日程や安置場所の情報も共有できるため、最期まで携わった訪問看護スタッフにとってのグリーフケアにもなっている。

そうしたことから同社では、看取りまで携わった人のうち、3～5割ほどは葬儀施行もしているのだという。

また、同社は葬祭業と訪問看護事業のほかにも、居宅介護支援の「ケアプランはな」4拠点、福祉用具貸与・住宅改修の「福祉用具はな」、訪問介護の「ヘルプステーションはな」3拠点、「介護タクシーはな」などを展開しており、事業間の連携も強固だ。

葬儀に携わった遺族をその後は介護事業でサポートしたり、ケアプランを作成するなかで葬儀の相談があれば紹介したりするなど、利用者とその家族に貢献できるよう常に意識を向け、そのうえで他事業へ仕事を紹介しあうことで、1つの事業に依存するのではなく結果としてシナジー効果を生んでいる。

NPO法人の活動で 「おひとりさま」支援

訪問看護の利用者約2,000人のうち、独居者の割合は約3割。独居の場合だと、比較的症状が軽い人が訪問看護を利用していることも多く、見守りサービスのような役割も担っている。状態が悪化すると入院や施設へ入居する人も多いことから、自宅で看取りまで行なうケースは多くはないそうだが、なかには「亡くなるときにそばに人がいなくても構わない」といったケースや、「亡くなるまで毎晩家に来てほしい」

代表取締役
佐藤達樹 氏



株なはの概要

[所在地] 東京都千代田区内神田1-5-12
北大手町スクエア6F/8F

[創業] 2015年

[代表者] 佐藤達樹

[施行件数] 約960件(年間)



といった要望もあり、各々の意思を確認して、最大限叶えられるようサポートしている。後者では、介護保険、医療保険などを利用せず、自費サービスでの対応となったそうだ。

独居の利用者の場合、家族や親族が別の場所に住んでいる人が大半を占めるが、なかには身寄りがない人、近くに頼れる親族がいないという人もいる。そういった利用者には、同社が17年に設立した「はなの会」への加入を促す。

はなの会とは、高齢者や障害者と契約し、身元保証や日常生活支援を軸としたサービスを行なうNPO法人である。各種施設への入所手続きや遺言書作成のサポート、亡くなったあとの手続き、葬儀・納骨のサポートなど、おひとりさまにとって家族の代わりとなるような活動を行なっている。

「亡くなったあとのことについて本人の希望があっても、法律的な手続きを終えていないと私どもはその後のお手伝いができなくなってしまいます。はなの会に入会していただくことで、最後までその人の意思を尊重できるようになるのです」と佐藤社長。現在、はなの会では約20人をサポートしている。

こうしたNPO法人の活動や、医療、介護、葬儀などのシニアサポートを包括的に行なっ

ていることから、同業他社から相談を受けることもふえているほか、在宅医療従事者から直接葬儀の紹介を受けることもあるようだ。

今後の展開については、新たな事業所を開設し、より広範囲でのサービス提供を企図。22年4月には訪問看護ステーションを沖縄県に初開設し、そのほかの地域でも2、3か所での出店を予定している。

さらに、現在は訪問看護のフランチャイズ事業にも注力しており、参入を検討しているさまざまな業種との契約を進めている最中だという。

「おひとりさまであっても、本人が望めば最期まで自宅で過ごせる環境が整いつつあります。そうしたインフラを整備する一助になるため、在宅ケアをサポートする仲間をふやしていきたい」と佐藤社長。

また、訪問看護ステーションは出店しているものの、葬儀事業ではカバーできていないエリアにおいては他葬儀社との連携も図りたいとしており、「当社が進出していないエリアにおいても、医療・介護・葬儀が連携できる体制を整えていきたいと思っています。そのための中核を担う存在になっていきたい」と語るように、利用者にとって貢献できることを第一に事業を推進していくとしている。