

発行日:平成26年7月20日/編集:岡田直紀・八尋有紀・小橋佳緒里/監修:内山文治・吉岡信之  
発行所:(株)ウチヤマホールディングス/〒802-0044北九州市小倉北区熊本2丁目10-10/電話:093-551-0002



**古川要太店長よりごあいさつ**

神奈川県第一号店の店長を勤めさせて頂くことになりました。郊外店と言うこともあり、色々な客層が見受けられ、お子様からご年配の方まで幅広くご利用して頂いております。店内は全フロアカーペット敷きの店舗となっております。オープンから沢山のご予約を頂き、毎日顔を見せて下さるお客様もいらっしゃいます。特にお昼にはBOXランチでのご入室が大変多く、賑わいをみせております。これからより良いお店にするため、会員様を着実に増やしていきたいとお客様にも愛されるような店舗にしていきたいと思っております。

七月四日、神奈川県相模原市にボナーの新店舗「コロツケ倶楽部相模原店」がオープンしました。神奈川県では初の出店となり、当社のカラオケ店はこれで九十一店舗となりました。



レストランカラオケ  
**コロツケ倶楽部 [相模原店]**  
〒252-0234 神奈川県相模原市中央区共和4-7-11  
お気軽に電話下さい ☎042-786-6665

全27BOX    24時間営業    年中無休

古川要太店長

祝!神奈川県初進出!  
**コロツケ倶楽部相模原店**  
さ が み は ら  
Open!



## ウチヤマホールディングス 第8回 定時株主総会

6月26日、北九州市のステーションホテル小倉にて、株式会社ウチヤマホールディングスの第8回定時株主総会が開催されました。

約50名の株主の方が来場され、内山社長が議長となつて進行を行いました。事業報告がスクリーンを使って行われた後、質疑応答では株主の方からいくつか鋭い質問も飛び出しましたが、決議事項はすべて原案通りに可決されました。総会終了後は個人株主の方が役員に話しかけたり、内山社長と並んで写真を撮ったりする場面もあり、今年も和やかな雰囲気での終了しました。





さわやかいずみ館の活力朝礼は、最初に歌に合わせて行う体操、次に入居者様の先導で行われる声出し、そして最後に入居者様の司会で行われる活力朝礼と、入居者様が主体となって行われています。館内には、毎朝入居者様の元気な声が響き渡ります。今回の優勝の知らせを受けた入居者様は「自分達が毎朝行なっていることが認められて大変嬉しい、これからも元気に活力朝礼を続けていきます」と喜びの声を上げておられました。いずみ館の職員も、毎朝の活力朝礼で入居者の皆様から活力を頂いて元気に仕事が出来ています。(さわやかいずみ館/施設長・古賀 郁生)

さわやか倶楽部のホームページ「[新着・イベント情報](http://www.sawayakaclub.jp/news/)」から上位3施設の朝礼の様子を動画で見ることが出来ます！  
<http://www.sawayakaclub.jp/news/>

## 第2回 ~さわやかいずみ館が2連覇達成~ 活力朝礼コンクール!

さわやか倶楽部で第2回目となる各施設対抗の「活力朝礼コンクール」が開催されました。施設ごとにアレンジしながら毎日実施している活力朝礼の様子を動画で撮影し、審査を行いました。一次予選を勝ち抜いた各エリア代表の施設の映像を集めて本社で最終審査が行われた結果、第1回優勝の「さわやかいずみ館」が今回も優勝に輝き、2連覇を達成しました。

### 優勝

・さわやかいずみ館 (福岡県朝倉市)

### 第2位

・さわやかすずめのみや (栃木県宇都宮市)

・さわやかレークサイド中の原 (福岡県北九州市)



**7/30 水曜日** **夏祭り! ビアホール&カラオケ** (限定20名様)

美味しいお食事と冷たいビールをご用意しております。お食事をしながら、カラオケで盛り上がりましょう!!

場 所/アサノパティオ (現地集合/JR小倉駅北口・新小倉記念病院横)  
 時 間/18:00~21:00 参加料/6,000円

**8/13 水曜日** **船上で豪華に! 関門海峡花火大会** (限定12名様)

停泊船で、お食事と花火大会を満喫できるイベントです。ロマンティックな夜をお過ごしください。

場 所/海賊船ファンキータイガー カリビアン (現地集合:門司港ホテル横)  
 時 間/18:00~21:00 参加料/6,000円

**9/13 土曜日** **別府明礬温泉 日帰りツアー** (限定24名様)

別府市の明礬温泉へ日帰りツアーを開催いたします。源泉掛け流しの天然温泉とお食事をお楽しみください。

場 所/別府明礬温泉 さわやかハートピア明礬 (JR小倉駅 KMMビル前集合)  
 時 間/9:00~17:00 参加料/6,000円

**7/24 水曜日** **8/21 水曜日** **9/18 水曜日** **10/23 水曜日** **アサノパティオ ディナーショー** (限定12名様)

ジャズ・クラシックなど、毎月さまざまなアーティストをお招きしています。バイキング料理と素晴らしい音楽で楽しい時間をお過ごしください。

場 所/アサノパティオ (現地集合/JR小倉駅北口・新小倉記念病院横)  
 時 間/17:30~19:30 参加料/通常価格6,000円→特別価格5,000円

## さわやかな出会いの場 さわやかサークルイベントのご案内

(株)さわやか倶楽部が運営する「さわやかサークル」では、北九州市内・近郊にお住いのシニアの方を対象として、出会いの場を提供するイベント活動をこの夏より毎月実施します。

**10/25 土曜日** **櫻井よしこさん 講演会&お食事会** (限定20名様)

リーガロイヤルホテル小倉で開催される講演会と第2部のお食事会に特別価格でご参加いただけます。この機会にぜひご参加ください。

場 所/講演会:リーガロイヤルホテル小倉 (現地集合)  
 食事会:アサノパティオ (現地集合)  
 時 間/講演会:14:00~15:30  
 食事会:15:45~17:45  
 参加料/通常価格8,000円→特別価格7,000円



お申し込み・お問い合わせは、お気軽にお電話ください⇒TEL.093-521-6050 (担当:小橋)

## さわやか倶楽部 初任者研修開催のご案内

平成25年度より「ホームヘルパー2級」は「介護職員初任者研修」に変わりました。介護職員としてのスタートとなる資格です。講義・実技演習を通じて介護の基礎を学んでいく為、初心者の方も安心して受講出来ます。全科目を履修された方には筆記試験を実施し、一定以上の評価を得た方について、資格証を交付する形となります。

受講者募集  
8月開講

さわやか倶楽部初任者研修では、豊富な知識と経験を持つ優秀な講師陣がわかりやすく、皆様をサポートしていきます!!

【開催場所】さわやか倶楽部本部 (福岡県北九州市小倉北区熊本2-10-10)  
 【開催日】平成26年8月5日(火)~平成26年9月26日(金) (週2日)  
 【費用】一般 38,000円 (講義代・テキスト代・補講代等全て含む)  
 ※さわやか倶楽部の職員は、会社から10,000円の補助が出ます。  
 【定員】24名 (定員になり次第締切)

まずは、お気軽にお問い合わせ下さい! TEL 093-551-5555  
<http://www.sawayakaclub.jp> (担当:いちまる)

# キラリ一等星



STAR No.79

株式会社さわやか倶楽部  
さわやかいそうだ館(福岡市)／施設長

石谷 哲也さん 35歳

ニケーションを重ねていくことで次第に抵抗や拒否がなくなり支援させてもらえるようになり、「ありがとう」と言ってくれたことです。いつしか、入居者様の笑顔を見ることが仕事の目的になっていこうに思います。

そんな入居者様に笑顔で楽しく施設生活を送って頂くことが我々の役目でありますが、職員一人一人が向上心を持って、一歩上を目指す介護のプロ集団をつくるのが私の目標です。六月まで在籍していたさわやか野方館や、今在籍しているさわやかいそうだ館には、それが出来る素晴らしい人材がそろっていると感じています。

プライベートでは、体を動かすことが大好きでサッカーやサーフィン、スノーボードをしてきました。休みの日は冬でも波があれば、朝から照りつける太陽と潮風に当たり心と体をリフレッシュさせています。最近では五歳になる子供と公園でサッカーをすることが楽しみの一つです。趣味は編み物です。

私はとにかく負けず嫌いで、二つのことに没頭する性格です。二十代に培ったハングリー精神と向上心を持って仕事に取り組んでいきます。今の日本を支えてくれた高齢者の方々に寄り添い、余生を楽しんでいただき、少しでも社会に貢献できるように施設をつくっていきます。

入社当初は右も左もわからず、必死で先輩職員の後を追っていました。入社しすぐに感じたことは職員が皆優しく、親切な方が多いということでした。ただひたすらに業務をこなしていく中で、自己成長している自分に気付く瞬間にやりがいを感じ、もっと技術を磨きたい、知識を深めたいと感じるようになりました。一番嬉しかったことは、最初は手を触れさせてもくれなかった入居者様が、コミュ

## 人生も最後まで目が離せない

今年の三月に定時制高校を卒業した八十三歳の上中別府(かみなかべつ)チエさんの話が、NHKのラジオ深夜便で流れていた。七十九歳で高校に入学。それだけでもすごいのに、もっと面白かったのはチエさんが野球部に所属していたことだ。

その定時制高校野球部にはやんちゃな子が多かった。試合中に乱闘になることもあった。野球部の監督で、チエさんの担任でもあった中島先生はチエさんに目を付けた。教師の言う事を聞かない生徒達だが、彼女のいう事には素直に従っているのだ。中島先生はチエさんを「ドラフト二位」で指名、入部させてしまった。

チエさんが毎日やる事は、球拾い、トンボを使つてのグラウンド整備、そして選手達一人一人に「こんばんは」「よく頑張ってるね」と声を掛けることだった。

昭和五年生まれ。戦時中は竹槍やバケツリレー、配給生活を経験した。戦後は国民学校を卒業しても、上の学校には行かせてもらえず、家業である農家の手伝いをした。結婚し、子育ても終わり、孫もできた頃、夫が他界した。そしてチエさんは決意した。子供の頃、できなかった勉強をしよう。

夜間中学校に入学、初めて英語を学んだ。三年生では「オバマ大統領の就任演説」にも挑んだ。卒業後、定時制高校に進学した。一回だけ公式戦に出たことがある。全国

大会の県予選、十一対二で勝っている試合で、九回表、レフトに入った。ボールは飛んでこなかったが、「百歳まで生きるつもりなのに、寿命が三年縮んだ」と笑った。

決勝戦でも活躍した。ピッチの場面で監督の指示をピッチャーに伝えるためマウンドに走った。伝令である。この時、応援席から歓声が上がった。

試合は負けた。泣き崩れるバッテリーの背中に手を置いてささやいた。「いい人生経験になったと思うよ。さあ行こう」

二〇〇九年、日本女子プロ野球リーグが復活した。昨年の公式戦でチエさんは始式を務めた。スタンドから声援が飛んできた。定時制高校のクラスメイトと野球部の仲間が横断幕を持って応援に来ていた。「若い人に伝えたいこと? 諦めないことです」と話すチエさんは、今年初めての著書「八十三歳の女子高生球児」を上梓した。

野球やサッカーばかりじゃない。人生もまた最後の最後まで目が離せない。

『みやぎ中央新聞(平成二十六年六月十六日付)』  
社説より抜粋

### ハートフルストーリー



Best daily report

## ベスト日報賞

ウチヤマグループで働く皆さんの  
日報をご紹介します。



Thank you father and mother

両親へ、感謝の気持ちを込めて。  
産んでくれて、  
育ててくれて、  
ありがとうございます。



くさば  
**軍場 史織** 店長

米町再生酒場  
福岡県北九州市

さわやか倶楽部の「グループホームかがやき」様から12名で外食レクリエーションのご予約をいただいております。前回の反省を踏まえ、お茶、ウーロン茶、お冷や、お白湯を前もって用意したり、箸が良いかスプーン・フォークが良いかなど、職員さんにしっかり聞いておき、お食事の量にも気をつけました。

入居者様だけでなく、施設の職員の方々も喜んでくださったようで、「個人的にも来ます!」と仰って帰られました。それを見ていた一般のお客様も「たまにやっているの?すごくいいことだと思います!頑張ってください!」とお褒めの言葉をいただき、今後の励みとなりました。



**川井 佐織**さん

さわやかは一とらいふ西京極  
京都府京都市

本日は本城館にて実習をさせて頂きました。ご入居者様の船津様から「職員さんの優しい言葉や笑顔はみんな嬉しいのです。私も認知症の方がいれば優しく手を握ります。そうすると、皆さん寂しくなくなるのです」とお話し下さり、感動しました。日々、辛いことがあっても笑顔で過ごすよう心掛けていますが、その笑顔でご入居者様の不安や寂しさを少しでも軽減できれば、私自身も幸せな気持ちになれると思います。

船津様からのお話を聞いた後、認知症の方とお話をする時間がありましたので、手を握り笑顔で会話をしました。すると「ありがとう」と笑顔で言って頂きました。その言葉を聞いて、改めてこの仕事ができることに喜びを感じました。「苦勞したから、今の自分がいるんです。だから、苦勞してよかったです」この言葉も船津様の言葉です。本日の実習は、船津様から学ぶことが多くありました。感謝いたします。



ひろわたり しゅう  
**廣渡 主宇**さん

さわやか倶楽部 本社  
福岡県北九州市

私は福岡県の遠賀郡の岡垣町で生まれ、今月で23歳になりました。ここまで何不自由なく生活してこれたのは、両親・家族のおかげに他なりません。三人兄弟の長男として生まれましたが、兄弟には兄としての見本も大して見せることなく、中学から高校半ばぐらいまで反抗期を迎え、親には迷惑ばかりかけました。しかし大学に入って一人暮らしを始め、本格的にアルバイトをしたとき、両親が毎月払ってくれる学費や家賃、食費など、かなり苦勞して稼いでくれたお金であることを知りました。一人暮らしを境に、私は両親のありがたみをいたる所で感じるようになりました。

特に身に染みて感じた出来事は、実家にしばらく顔を出さなかった私が、遊びすぎて食べるものがなくなって久しぶりに帰省した時、祖母・両親がテーブルに一杯のご馳走を用意して待っていてくれたことです。

あの時の味は一生忘れることはありません。あの時のことを考えると、いつでも幸せな気持ちと両親への感謝の気持ちを思い出すことができます。

大学2年の中ごろ、私の不注意でバイク事故を起こしてしまいました。バイクに乗ることに反対だった父と母は、本気で私の身を案じてくれました。情け無いことに私は、その時でさえ次に乗るバイクのことはばかり考えていました。結果的にまたバイクに乗ることができたのですが、もう二度と両親に心配されるようなことはしないと決意しました。寛容な父、母のおかげで大学生活は悔いのない、本当に充実した時間となりました。

大学を無事卒業し、さわやか倶楽部に就職して社会人生活をスタートし、一応は1人立ちできたと思いますが、まだまだ家族に心配をかけることもあると思います。ですがそれ以上に家族が幸せになれるよう、全力で社会貢献し、成果を出し、本当に一社会人として認めてもらえるよう成長していきます。

お父さん、お母さん、今後も体に気を付けてください。言葉では表せないくらい、本当に感謝しています。お父さんお母さん、生んでくれて、育ててくれて本当にありがとう。

## ハートピア明礬&別府の里

いよいよ、夏本番。



夏  
プランでの  
おもてなし

さわやか倶楽部のホテル「ハートピア明礬」、「別府の里」とともに、『夏プラン』が大好評頂いています。また、お客様のアンケート、インターネットでの口コミも好評頂いており、おもてなしにより一層力が入っております。そして、別府市内では夏祭りが目白押しです。7月25日～7月27日別府夏の宵まつり、8月2日別府亀川夏祭りなどの地域のお祭りの他、城島高原パーク、ハーモニーランド等のテーマパークでも週末花火が上がります。ハートピア明礬がある明礬地区、別府の里がある堀田地区とも、別府の中では避暑地になりますので、猛暑が予想される今夏は『おんせん県おいた』のさわやかの温泉宿で、心身共に癒されてください。この夏の思い出に、ご家族、大切な方々と是非、お越し下さいませ。(小野 雅幸)

明礬温泉  
さわやかハートピア明礬

別府堀田温泉  
さわやか別府の里

大分県別府市大字鶴見1190番地の1 大分県別府市堀田4-2(堀田温泉)

Tel.0977-66-1321 Tel.0977-26-1117

プランの詳細はウェブでもご確認いただけます!

▶ [www.sawayaka-hotel.jp](http://www.sawayaka-hotel.jp)

## ソフトバンクニュース



みなさんこんにちは。真夏のまぶしい太陽の下、みなさん元気な笑顔で毎日お過ごしのことと思います。ソフトバンク香春口店もヒマワリの様に元気に笑顔で日々営業をさせていただいております。

今回は、「iPhone5残債無料キャンペーン」をご紹介します。現在iPhone5を16ヶ月以上ご使用のお客様が、iPhone5Sに「スマ放題(標準パック)」にて機種変更頂きますと、iPhone5の端末残債を免除させていただきます。

## JULY CAMPAIGN!

7月から新たに始まった期間限定の大変お得なキャンペーンとなっております。みなさまのご来店心よりお待ちしております。(谷口 清流)

SoftBank ソフトバンク 香春口店  
福岡県北九州市小倉北区江南町3-1 内山第27ビル1F

お気軽にお電話ください

Tel.093-951-3266 【営業時間】  
10:00～19:00

## ディナーショー 8月 inアサノパティオ



Artist  
SHOKO

Hitz Village New York 渋谷校にて、作曲、DTMとゴスペルを学ぶ。その後、東京を中心に、ブラックミュージックやダンスミュージック、ポップスやゴスペルなどジャンルレスな楽曲を制作し、定評のあるライブ活動やネット上で注目を集める。横浜の教会にてゴスペル講師を務める傍ら、植村花菜のアルバムでバックコーラスとして参加。

また、米国出身ゴスペルシンガーGreg Hertigeが指揮するG Tokyo Familyゴスペルクワイアの仲間と共に三人組のクワイアグループ「Tokyo Uta Crew(東京歌狂)」を結成する。その後、帰郷と共に拠点を地元北九州に移し現在に至る。

☆演奏曲目☆

Oh happy day/Amazing grace/His eyes on the sparrow  
Total praise/Lord you are good .etc

2014.8.21(木) デザート・フルーツも食べ放題!!

1st stage.

開場 17:45(dinner)

演奏 18:30～19:30

2nd stage.

開場 19:50(dinner)

演奏 20:30～21:30

バイキング形式 6,000円  
お一人様

[ディナー・ドリンク・ショー・税金・サービス料金込]

・3drink(ビール・ワイン・ソフトドリンク)付き

Beer+Rest&Karaoke ASANO 福岡県北九州市小倉北区  
浅野3丁目3-28

Patio Tel.093-533-1888  
Fax.093-533-7307

※無料駐車場(アサノパティオ立体駐車場)をご利用下さい。

## ☆祝☆1000日

さわやか  
ひがしからかん  
東神楽館  
北海道上川郡

先日、6月度の職員会議が行われました。その際、毎月、入居者様の表彰も一緒に行っています。今月は活力朝礼1000日参加を達成された湯浅さまです。

表彰が始まるまで「私、なにか悪いことしたかい??」といつもと違う雰囲気戸惑われていましたが、今回、お招きした理由をお知らせすると、とても驚かれ、「もうそんなになったのかい」「みなさんのおかげです」と私たち職員にとって、とても嬉しいお言葉をいただきました。これからも多くの入居者様に参加していただける活力朝礼の内容にしていきたいと思ひます。(大野 智美)



# さわやか だより

各施設からのお便りを  
集めました!



## パン教室

さわやか  
のおがにかん  
直方館  
福岡県直方市

今日は皆さんが首を長〜くして待っていたパン教室の日です。まず始めに一次発酵させた生地を指で押して確認したら、パンチして中の空気を抜き、8等分にして生地を休ませます。そして、中にあんを入れて丸めていきます。



みなさん慣れた手つきでとっても上手に仕上げてくださいました。最後に仕上げで、チーズを乗せてオーブンへ。



今日は食パン・ほうれん草パン・芋アンパンの3種類のパンを作りました。焼き上がりはすごく美味しそうなおりが広がってみなさんのお腹もペコペコ。出来上がりを召し上がると「美味しい! また作って食べたい!!」と言われていました。

今後色々なパンをみんなで作って食べたいと思ひます。今日のパン教室も皆さんの思い出になるといいですね。(木原 舞衣)



## 消防避難訓練

さわやか  
にしきょうこく  
はーとらいふ 西京極  
京都府京都市

避難訓練の様子をお届け致します。1階厨房からの出火を想定し、入居者様の誘導を行いました。サイレンが鳴り榊原副施設長の指示のもと各階に職員が入居者様の誘導にいきましました。避難経路を使用しました。入居者様それぞれのADLに合わせた対応誘導が必要です。改めて職員は学ぶ事ができたと思ひます。



岩下様ご夫婦。階段に悪戦苦闘でしたが無事に避難していただく事が出来ました。本郷様。午前中から、避難訓練に参加します。と意気込みをみせて下さっていました。訓練中も真剣に取り組みられ、その姿に職員も気を引き締めて取り組みました。



次は消火訓練です。実際に消火器にて消火の練習を行いました。ご入居者様もチャレンジしたいとの事で炎天下の中でしたが頑張って取り組みました。

最後に訓練を終えての総評です。細やかなアドバイスを頂き、私も参加させていただき改めていい経験ができました。ありがとうございました。ご入居者様の命に関わる事です。今回の経験で学んだ事は他職員にもお伝えしていきたいと思ひます。(藤田 智子)



## イベントDAY!



今日は、イベントDayとなりました。午前中は、地域の夏祭りに参加させて頂きました。皆様、外出レクでとても喜んでおられました。次は、昼食です。ケータリングにて召し上がって頂きました。凄いボリュームのうな丼です。「こんなに美味しい鰻、久しぶりやわ」と言って頂きました。



次に午後の部です。午後からは、施設にて7月の誕生日会を行いました。ボランティアの方も来て頂きフォークダンスを踊って頂きました。ご利用者様、大満足です。

最後に誕生日の方にろうそくを吹き消して頂きました。「今日は楽しくて、幸せやわ」と心から喜んで頂きました。ご利用者様の笑顔が沢山見れてとても、幸せな一日となりました。(中村 健)

## 花火の夕べ

一昨日、花火大会をやる予定でしたが、雨のため昨日行いました。皆さん駐車場に集まって吹き上げ花火を観たり、手持ち花火を楽しめました。「花火なんて何十年ぶりかしら」と大喜びされていました。当館は3階建てなのですが、屋根より高く上がる花火があり、皆様「今は家庭用でもこんな花火があるのか」と驚かれました。チビっ子も参加してくれて場を和ませてくれていました。(庄司 恵美子)



## やって来ました! 藤田東笹山

今年もやって来てくださいましたあ! 藤田東山笠様の笹山。かっこいい~皆さんワクワク。藤田東町の皆様は「私達は、ご利用者様が喜んでくれるだけで嬉しいです」…と、おっしゃっててます。本当に本当に感謝・感激でございます。こうやって毎年ご利用者様の為に藤田東山笠の皆さんは来てくださいます。ありがとうございます! 地元、藤井様も大喜び! 歓喜余ってピース。最後に皆さんで記念撮影カシヤ。



7月21日は、朝9時~本山で来てくださいます。楽しみですね。(並松 美由紀)



## 生け花同好会



今日は、生け花同好会を紹介したいと思います。今回の花は菊がベースです、なるこ菊、ういきょう、白スプレー菊です。またまた素晴らしい生け花ばかりでした。いつも素晴らしい生け花を見せて下さり、ありがとうございます。生け花の経験がないので、本当に凄いなと思います。今度、御入居者様に教えてもらいたいと思います。(山本 禅)



# Message



## from President

### 当たり前のことを大切に

平成二十六年六月二十八日、ウチヤマホールディングスの第八回定時株主総会をステーションホテル小倉で行い、多くの株主の方に参加していただきました。この日のためにリハーサルを何度も行ってきましたが、やはり本番直前になると緊張感が増し、役員一同の表情も硬くなっているように見えました。会場に入ると、多くの株主の方々が笑顔で迎えてくれ、決算の説明や状況報告なども熱心に聞いていただきました。質疑応答の時間では株主の方からいくつか質問がきましたが、その内容からも皆様が会社のことを思っていて、気にかけて頂いている様子がよく伝わり、自然と感謝の気持ち湧いてきました。株主様をはじめ、私たちを支えてくださっているお客様、取引先様、そして社員や家族のためにも、皆さんの信頼と期待に応え、より一層社会に貢献できる企業へ成長していきたいという想いで心新たに頑張っていきたいと思えます。

今期も第1四半期がすでに終了し、今月から第2四半期がスタートしてまいります。この三ヶ月間の結果を各部門、各事業所、そして個人ごとにしつかりと振り返ってください。良かったことや反省点はこれからの計画と行動予定にしつかりと落とし込み、自己成長を図りましょう。皆さんが想いを持って行動した結果は、最終的には数字に必ず表れます。

沖縄県に、ポナーが運営する「コロッケ倶楽部 沖縄うるま店」というカラオケ店があります。今から七年前にポナーが沖縄県で一番最初に作った店で、この店舗が軌道に乗ったのをきっかけに現在は沖縄県内でカラオケ六店、現在着工中の中城店含む、居酒屋一店を展開するまでに事業が拡大しています。一時期数字が伸び悩んでいた時期もありましたが、このところ再び業績が上向き、昨年度は売上、利益、来客数ともに前年度を大きく上回っています。好調の理由を何名かの担当者に聞くと、一人の社員の名前が必ず出てきます。

平成二十五年二月に入社した赤嶺友紀(ゆうき)君は、入社して一年半になりますが、彼の接遇がたいへん素晴らしいとのこと、お店のファンだけではなく彼個人に対するファンが増えているそうです。本誌でも今年四月号の「おたより紹介」の中で、常連のお客様から頂いた「あかみねさんをどうか辞めさせないでください」というファンレターを掲載していますが、そのように彼に

会いに来るお客様が多数いることが、店舗の人気と売上の上昇につながっています。

七月のカラオケ部門の全体会議の中で、赤嶺君が発表した「普段心がけていること」とは、お客様のことをいつも気にかけて、相手の気持ちに沿ったサービスを、という非常にシンプルなことでした。具体的な事例としては、高齢のお客様に対しては夏

でも温かいお茶をサービスで提供する、小さなお子様連れのお客様が来店すると、親御さんが受付票を記入している間にお子様を抱っこして「かわいいね」など話しかけることなどです。なるほど確かに、サービスされる側にとっては嬉しいことですが、それほど特別なことをしているというわけではありません。ほかのお店でも、同じように気配りのできるスタッフは多くいるはずです。カラオケ部門で沖縄地区を管轄している古堅(ふるげん)スーパースターによると、赤嶺君の見習うべき点は、そういった気配りをどのお客様に対しても普段から気を抜かずに行っていること、どんなに忙しい時でも笑顔で絶やすことなく、高いレベルで安定した対応ができることだそうです。

カラオケ店に限らず、飲食店や介護施設・ホテルにおいても、サービス力を高めてお客様からの評価を得ようと考えたとき、他社で行っていない何か特別なことで差別化しようという考えに陥りがちです。しかしそれよりも大切なことは、日頃から当たり前にやるべきことが、継続して当たり前にできるということです。そのためには、レベルの高いスタッフの能力に頼るのではなく、そこにいる全員が同じように、どのお客様に対しても思いやりのある対応ができることが重要です。赤嶺君は、自分だけではなく、アルバイトも含めた他のスタッフも同じようなサービスができるように気をつけていると言います。沖縄うるま店においては、ドリンクバーのグラスを両手に持ったお客様がいれば、部屋の前まで行ってドアを開けてあげたり、いつも決まったものを注文されるお客様には、相手に言われる前から同じもので良いかの確認をしたり、そういった「ちよっと気の利いた、かゆいところに手が届くサービス」を全員が意識して実践している結果、お客様の満足度の向上やサービスに対する信頼につながり、業績となって表れてきているのです。そういった着実な取り組みが全スタッフ一体となって実現できて初めて、さらに高いレベルでお客様に



↑コロッケ倶楽部・沖縄うるま店 赤嶺友紀さん



感動を与えるサービスが実現可能となるのです。

今年のバレンタイン、沖縄うるま店では作(さく)店長の発案により、お店にチョコレートを持ってきていただいたお客様に対して割引するというキャンペーンを実施しました。今までは、店舗からお客様へチョコレートをプレゼントするという企画が多かったのですが、全く逆をつく発想です。店内のPOPやメール配信などで事前告知をした結果、多くのお客様が期間中にチョコレートを持って来店し、笑顔でスタッフに渡してくれたそうです。ただの思いつきの発想でなく、日頃からお客様とのコミュニケーションがしっかりとできているからこそ、自信を持って進められた素晴らしい企画だと思います。

私たちがお客様を見ている以上に、お客様は私たちのことをよく見ています。満足のいくサービスには笑顔になり、感謝の言葉を下さる一方、少しでも手抜きをすれば、期待を裏切られた失望感が心の中に広がり、私たちの知らないところで良くない評判が口コミとなり、業績に関わってきます。少しずつ手を抜き、気配りを怠つて、その場はうまく取り繕っているつもりでも、最終的には数字となつて評価が正しく表れるのです。

多くのお客様は、特別なことを期待しているわけではありません。それよりも当たり前のサービスをいつでも安定して受けられることが、信頼という強い絆を作るのです。あいさつ、返事、身だしなみ、清掃といった基本を徹底し、その上で五つの「リ」(気配り・目配り・心配り・言葉配り・思いやり)を職員一人ひとりがお客様の立場に立つて実践することで、施設やお店のファン、そして皆さん個人のファンを増やしていきますよ。

## 仕事への向き合い方

皆さんは、毎日の仕事に対してどのように向き合い、考えているでしょうか。今月の推薦図書として紹介している『変わる力』(セブンイレブンの思考法)には、企業が成長を続け、発展していく為に不可欠なことが多く書かれており、私も大変共感しました。セブンイレブンが日本に誕生したのは、一九七四年(昭和四十九年)。東京都江東区豊洲に第一号店をオープンしました。当時、日本の小売店は大型化と価格競争が進み、大型スーパーの進出で昔からの商店街の小売店が次々と閉店していた時代に、あえて小型店舗の展開を切り出したのです。

セブンイレブンが誕生する三年ほど前、イトーヨーカドーの取締役だった鈴木敏文氏(現・セブン&アイホールディングス会長)は、アメリカのスーパーマーケット視察の際に、カリフォルニアで道脇の小さな小売店に入りました。それが当時すでにアメリカで四千店舗ものチェーン展開をしていたサウスランド社のコンビニエンスストア、セブンイレブンだったのです。当時の日本の状況を考えれば、普通の人ならば「アメリカにはこんな店があるのか」「日本ではできない」と考えて終わるでしょう。しかし、鈴木会長は、大型スーパーと中小小売店は共存できるという確固たる信念を持って、サウスランド社と提携し、日本でのコンビニの展開を実現させました。その後、一九九一年には本家・サウスランド社も買収し、世界一のコンビニチェーンを創り上げたのです。

鈴木会長の有名な言葉に「周囲が反対することは成功する」という言葉があります。その最たるものが、二〇〇一年のアイワイバンク(現・セブン銀行)設立の時だそうです。鈴木会長も著書の中でこのように言われています。「一番多かったのが『素人が銀行を始めても必ず失敗する』という厳しい声。あるときは、イトーヨーカ堂のメインバンクの頭取がわざわざ私のところへ来て『あなたが失敗するところを見たくないからやめてほしい』と言ったくらいです」。しかし鈴木会長は、だからこそやってみる価値があるという強い信念を持って、「コンビニへのATM設置を実現し、大成功に導いたのです」。

私が介護事業を始めた時にも似たようなことがありました。一九九八年、当時のウチヤマグループは、不動産バブル崩壊による倒産危機を乗り越え、カラオケ・飲食事業がやっと軌道に乗ってきた頃でした。私は昔から医者になるのが夢で、父親の後を継いで商売を始めてからも「困っている方を助ける仕事をしたい」という思いはずっと持ち続けていました。そしていよいよ介護事業を手掛けようという時、社会福祉法人設立のために約一億円の個人財産の寄付が必要となりました。そのことを家族に告げると「老後の生活をどうするつもりですか」と心配され、猛反対されました。しかし、自分の長年の夢であることを語り、今後高齢化社会が進ん



でいく中で、世の中が必要とする場所を作ること社会貢献したいと本気で説得すると、その覚悟が伝わったのか最後には納得してくれました。そうして高齢者介護施設の運営を始め、今のさわやか倶楽部の基礎を作ったのです。

ウチャマグループが目指していることは、セブンイレブンと共通点が多くあります。セブンイレブンは常に安さよりも高い付加価値を追求しています。

家で作るのが常識だったおにぎりやお弁当。セブンイレブンではどこよりも早く、こうした商品の販売に踏み切りました。おにぎりやお弁当は、「家庭で作るから売れない」と言われ、二十四時間営業という営業スタイルについても「寝ている時間に店を開いて何になる」と否定的な意見を受け、発案のたびに周囲から反対されたそうです。しかし、一人暮らしの若者を中心にコンビニの利便性が認められ、また、いつでも開いているという安心感から、次第に定着していきました。ウチャマグループの主力事業の一つであるカラオケ事業においても、当社が始めた当時、二十数年前のカラオケBOXといえはまだコンテナを利用したスタイルの店が多く、外から人の目が届きにくいということもあり、世間的には不良の溜り場というイメージでした。そこで、「コロッケ倶楽部」一号店は不動産事業で所有していたビルを利用して、窓を大きくして雰囲気明るくし、家族連れでも安心して楽しめるビルイン型の健全な店舗にして一九九一年四月十六日にオープンしました。さらに、店内に厨房を作り豊富な種類の料理を出来立てで提供する「レストラン&カラオケ」というスタイルを打ち出したり、ライフスタイルの変化に対応できるように、当時全国でも先駆けとなる二十四時間営業に乗り出したりと工夫を重ねることで、お客様からの支持を得て成長を続けてきました。二十四時間営業というスタイル

ルを作り、介護事業をやっているということから、新たな発想として生まれたのが、六十五歳以上にターゲットを絞った、「さわやかゴールドメンバーカード」であり、朝食付きの「さわやかモーニングバック&朝カラ」です。この発想によって、新しい顧客層の開拓と、お客様が少なかった時間帯の強化ができ、サービスは今も常に進化し続けています。

ウチャマグループの提供するサービスは、セブンイレブンと業種は異なりますが、発想と目標という観点では通じるところがあると思います。当社は介護事業において、人居一時金と敷金を0(ゼロ)にしたり、ホテルやカラオケで割引券を配布したりと、お客様に少しでも利用して頂きやすいように価格面で努力はしていますが、安さを前面に出して「どこよりも安く」という価格競争に参加するようなことは目指していません。それよりも、サービス面において高い付加価値を創造し、接遇とオペレーションによって選ばれる施設、店舗を目標としています。介護事業における「生きがいづく」というキーワードは、入居者様一人ひとりに対するサービスが、画一的な会社の押し売りになつてはならないという意味をこめていきます。介護施設は、人生の大先輩方が人生の仕上げをする大切な場所です。一〇〇名の方がおられれば、その方々の生きがいは当然一〇〇通りあります。外部からお客様が来られた時のご案内や畑仕事、書道や華道の先生役、活力朝礼の司会など、役割と責任を持たれ活動している大先輩方は皆様生き生きとされています。入居者様・利用者様一人一人の「今」だけではなく、「今までの人生」にもスポットを当て、心から生きがいを感じて頂けるサービスを、価値観の共有する仲間と共に創っていきましょう。



今月の  
オススメ図書



- 1 マネジメント～課題、責任、実践～(中)  
〈P.F.ドラッカー〉
- 2 変わる力～セブンイレブンの思考法～  
〈鈴木 敏文〉
- 3 僕が学んだゼロから始める世界の変え方  
〈鬼丸 昌也〉
- 4 成長し続けるための77の言葉  
〈田坂 広志〉
- 5 高血圧はほっとくのが一番  
〈松本 光正〉
- 6 訓言集  
〈森 信三〉
- 7 遠回りがいちばん遠くまで行ける  
〈有川 真由美〉
- 8 おしおれのぼうけん  
〈ふるたたるひ／たばたせいいち〉
- 9 星の王子様  
〈サンテグジュペリ 原作／池澤 夏樹 訳〉
- 10 リトル・マーメイド  
〈講談社出版〉



# 石釜完成!



## 「パン工房 めかり」OPEN

平成26年6月20日に「パン工房 めかり」がOpenしましたので、お知らせ致します。

さわやか和布刈館の今年の目標は「優しい笑顔と元気な挨拶」「パン工房めかりOpen&石釜製作」です。

先日、和食がユネスコ無形文化遺産に登録されましたが、日本人の食生活は日々変化しています。高齢者の皆様全ての方がごはん、味噌汁等の和食が好きかという、そうでもないと思います。入居者様との会話の中で、朝食はパン食だったと言われる方が多くいらっしゃいます。パンが大好きな方も多くいらっしゃいますので、施設で焼いた出来たてのパンを食べて頂いたら楽しいだろうなと思い、パン焼きの石釜づくりを始めました。

石釜づくりからパン生地づくり、パン焼きまでを入居者様と職員が共同作業することにより、入居者様の生きがいの一つとなり、職員の仕事のやりがい、楽しみにもなっています。石釜には煙突もつき、風格が出てきました。これから外装を整えて屋根を設置する予定です。現在はパン焼きですが、ピザやお菓子作りにも入居者様と一緒に挑戦していきたいと思っています。将来は販売出来る様な質の高いパン作りを目指します。

最後に、石釜の製作において、和布刈式番館にご入居の大洲様に全面的なご協力とご指導を頂き、本当に感謝しています。また皆様にもご協力頂きありがとうございます。

(さわやか和布刈館/施設長・三原 真一)



実践!!

## ノルディックウォーク Part1

今回は現場でのノルディックウォークの実施方法を紹介します。個別訓練(マンツーマン)でも集団訓練でも基本的な流れは同じです。



- 1.身長測定
- 2.ポール(杖)体操などによるウォーミングアップ
- 3.ノルディックウォーク
- 4.ストレッチなどのクールダウン
- 5.身長測定

実施前後で身長を図ることで、ノルディックウォークの効果がわかります。実施前後で身長が高くなるのがよくあります。数ミリの方もいれば、数センチ、中には6センチも伸びてスタッフを驚かせた方もいます。これは両手にポールを持つことで背筋が自然と伸び、姿勢の改善が図れるからです。一時的な変化の方もいれば、持続される方もいます。持続される方の多くは、ノルディックウォークにより日頃から姿勢を意識するようになったと言われます。

ノルディックウォークにチャレンジされる方には、ぜひ身長測定をしてみてください。

(理学療法士・柴田 としえ)



## レストラン&カラオケ つっつけ倶楽部

夏季限定(9月末まで)

## スイーツ&冷麺フェア!



- 1 フレンチトースト ..... 800円(税込864円)  
4種類のソースでいろんな味を楽しめちゃう!
- 2 白玉抹茶あずきアイス ..... 600円(税込648円)  
白玉もあずきもたっぷり贅沢な和風スイーツ!
- 3 杏仁キウイパフェ ..... 600円(税込648円)  
杏仁プリンにキウイソースかけ爽やかな味!
- 4 マンゴーパフェ ..... 600円(税込648円)  
南国気分!フレッシュマンゴー!
- 5 冷し 担々麺 ..... 600円(税込648円)
- 6 冷し 中華 レモン風味 ..... 600円(税込648円)
- 7 冷し うどん ゴマ ..... 600円(税込648円)
- 8 冷し うどん めかぶ ..... 600円(税込648円)

# 第21回 特別講演会 参加申し込み受付中

ジャーナリスト

講師 ▶ **櫻井 よしこ氏**



平成26年 **10月25日(土)**

第一部 講演会 14:00~	第二部 懇親会 15:45~
[会場] リーガロイヤルホテル小倉	[会場] アサノパティオ
[参加費] <b>3,000円</b>	[参加費] <b>5,000円(食事付)</b>

## 第22回 特別講演会開催決定

平成27年 2月5日(木)

講師 ▶ **坂本 光司氏**

(法政大学大学院政策創造研究科教授)



皆様のご参加、  
お待ちしております！

お問い合わせ

**☎093-551-0002**

主催：(株)ウチヤマホールディングス

# Welcome, 我が家の王子様とお姫様 Little Prince&Princess!



なべくら こあ  
**鍋倉 誇空ちゃん**

平成26年 5月22日生まれ

生まれたときは2470gと小さかったですが、今は5キロ近くにまですくすく大きくなり、よく笑うようになりました。これからの成長が楽しみです。

★こあちゃんのパパ  
コロッケ倶楽部 久留米合川店  
鍋倉 大地



なかた かなと  
**仲田 叶人くん**

平成26年 5月15日生まれ

第一子が誕生しました。初産でしたが、予定日より早く、安産で母子ともに健康でした。愛情を精一杯注いで、元気に育っていきように見守っていきます。

★かなとくんのパパ  
グループホームみどりのき/ホーム長・仲田 剛



□□□-□□□□

## おたよりのご紹介

お客様からいただいた  
素敵なおたよりをご紹介します！

### コロッケ倶楽部 大分駅前店

本日は母たち盲人会のお世話を長時間ありがとうございました。とても良くしてもらったと聞きました。何回もわからず店員さんに聞いたそうで本当にお疲れ様でした。メニューも豊富で、飲み放題にしたそうで食べ物も美味しかったと言っておりました。割引クーポンも次回分付けて下さって何から何まで本当にお世話になりました。これからもまた利用させていただく機会があると思いますのでよろしく願いいたします。  
(大分県大分市・幸様より)

### さわやかリハビリデイサービス木町

今回は神吉さんにお世話になりました。日頃、主人の体調が良くないことを指摘して下さいましてありがとうございました。お陰様で入院生活をしています。御心配して家に駆けつけて下さり、おしめを変えて下さり体まで拭いて…救急車が来るまでお世話して頂き感謝しています。(福岡県北九州市・利田様より)

### コロッケ倶楽部 三重あさひ店

久しぶりにお店におじゃましました。トイレ清掃を店長さんがして頂いているそうで貼紙を見て感心しました。トイレの匂いが格段に良くなっていてとてもびびりました。きちんと掃除してみえるのだなと感じました。またおじゃまします!!  
(三重県桑名市・小川様より)

### コロッケ倶楽部 都城店

夜中でも従業員の人はおトイレ掃除を頑張っていました。私の両手がふさがっていて、ドアが開けられず困っていたら村上さんが助けてくれました。ありがとうございます。  
(匿名のお客様より)

### コロッケ倶楽部 南岩国店

井上さんの接客態度が特に良く、楽しい気持ちになれます。他の女性店員さんも、かなり良い接客をしてくれ、全体的に良い店舗でお気に入りです。(広島県大竹市・竹腰様より)



## さわやか相談室

一人で悩まないで！  
あなたのお悩み  
話してみませんか？

お気軽にどんなことでもご相談ください。お電話、メールお待ちしております！

電話番号 ▶ **090-9497-5764**

メール ▶ sawayakasoudan@softbank.ne.jp

