

[月刊] フューネラルビジネス

# FUNERAL BUSINESS

07 2019  
no.272

1998年3月13日第三種郵便物認可  
2019年6月25日発行(毎月25日発行)  
第24巻第7号[通巻272号]

特集

## 「葬儀外事業」への アプローチ





# 在宅看取りの施策を受け 訪問看護に複数展開

(株)はな [東京都足立区]

## 遺族と故人に寄り添いたい との思いから独立開業

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を展開する(株)はな(本社東京都足立区、社長佐藤達樹氏)は、2015年4月、(株)はな葬祭として創業した。

もともと都内の専門葬儀社で10年間勤めあげた佐藤社長が、葬儀に携わってきたなかで、「個人の裁量でできないところまで故人や遺族の想いに寄り添いたい」と実感し、独立・開業した。

「遺族に寄り添いたいという共通の思いをもつスタッフとともに、以前からお世話になっていた土地で地域貢献していきたいと創業の地を足立区にしました」(佐藤社長)

そうした思いから創業した同社は、いまでは足立区に「はな葬祭本社」、板橋区に「はな葬祭板橋店」、横浜市中区に「はな葬祭横浜店」と3つの事業所をおく。

現在、同社の年間施行件数は約500件。直葬

や家族葬など30人までの小規模な葬儀が大半を占めるといふ。13人の葬祭スタッフが在籍し、主に公営火葬場で葬儀を行なっている。

足立区の本社では、遺体安置室(保冷庫2基)と式場(10席)を配置。板橋区の事業所は2019年5月に区内で移転し、式場(30席)と遺体安置室(保冷庫8基)を用意した。横浜市は施行機能のない事業所となっている。

その後、はな葬祭から(株)はなへ社名変更し、葬祭部門は、はな葬祭と称するようになった。これは、葬祭業に限定せず、他事業への進出を見据えて社名変更したものである。

## 「最期を家で迎えたい」という ニーズに応え訪問看護参入

訪問看護事業に参入したのは、葬祭事業者として病院に出入りするなかで、「故人が自宅に帰りがっていた」という遺族の声を頻繁に耳にしたことからだ。

「病院にいた方のなかには、『住み慣れた家に帰りたい』『最期を自宅で過ごしたい』と望まれていた人も多い。しかし、家族の負担やインフラが整わずに、病院で亡くなる人がたくさんおられます。そうしたなかで、自宅に帰りたいという、本人、あるいは家族の意向を叶えるために何かできないかと、いまの医療制度と照らし合わせた結果、出た答えが訪問看護事業だったのです」(佐藤社長)

訪問看護とは、看護師やリハビリテーション専門職(理学療法士・作業療法士・言語聴覚士)が自宅へ訪問し、病気や障害に応じた看護を行なうことで、健康状態の悪化防止や回復に向けて手伝いをする在宅ケアサービスである。

対象者は、病気や障害などがあり、居宅で療養をしながら生活し、主治医が訪問看護の必要性を認めた人。年齢等を問わず訪問看護を必要とするすべての人を対象としている。



式場や遺体安置室を擁する「はな葬祭板橋店」



現在、看護・介護の部署には約100人が在籍する

医療機関での看取りが8割となるなか、国の施策でも在宅医療や自宅での看取りを進める方針があるとはいえ、実際に家族で介護・看護をしていくことの負担は大きい。そのなかで、住まいへ伺い、生活の場で看護師や専門職によるケアを行なうことで、対象者が自分らしい生活を送れるようにサポートすることができる。

佐藤社長は、「この訪問看護こそ、他の介護事業よりも対象者の生活に密に寄り添いやすい」と考えた。さらに今後、訪問看護のニーズがふえることが予測されるなかで、この事業を展開する事業者が不足していると踏んだようだ。

「創業から半年も経たないうちに、本格的に訪問看護への参入に取り組みました。何も知識がない状態から勉強して、実際開業できたのは16年2月です」（佐藤社長）

参入のため、勉強会への参加、立地選定のマーケティングや各種申請、リクルートや資金調達などに奔走し、手はじめに「訪問看護ステーションはな」（足立区）を開業させた。

「開業までに紆余曲折がありましたが、一方で、参入する障壁が大きければ大きいほど達成感がありますし、確固たる地盤をつくりやすいと考えたのです。日本の将来像を考えたときに、明確な計画を立てて、介護サービスを必要とす

る後期高齢者の急増が予測される35年までにしっかりした基盤までつくり上げたいと感じ、生半可な気持ちではなく、覚悟を決めて参入しました」（佐藤社長）

### 「リファラル採用」をとおして 看護師を確保

特に注力したのは、スタッフのリクルートとマネジメントだ。当初は専門職（看護師）の求人がなかなか集まらず試行錯誤を繰り返した。訪問看護は1事業所の看護師の常勤定数が2.5人を下回ると指定取り消しになるため、看護師の退職は事業を揺るがす一大事となる。リクルートや社内環境づくりについて模索・改善した結果、現在では「リファラル採用」が9割になる体制へと変わった。

リファラル採用とは、自社の社員に人材を紹介してもらう採用方法で、もともと紹介する社員との仲がよく、社員からみた社風や待遇、環境を理解したうえで応募してくるため、入社後のギャップが少ないだけでなく、広告料の削減、広告を見ない転職潜在層も採用することができる。

「環境改善や給与待遇だけ上げれば良いという考えではなく、人間関係も大切です。いまは、『この人と仕事したい』と入所してくれています。それぞれが尊敬しあい、慕い、成長していきたいと思っている関係なので、スタッフの仲もよく、葬祭と看護のスタッフ同士も仲がよいです。一般的にどちらの業界も離職率が高いのですが、当社の場合低いのが特徴です」（佐藤社長）

現在、看護・介護の部署では約100人のスタッフが在籍する。約35人の看護師のうち、半数は男性で、22歳から35歳の割合が9割となっている。

しかし、今後も事業拡大を推し進めたいとす

る佐藤社長にとっては、常に人材不足の状態だという。

現在、同社は、東京都内に5つの訪問看護事業所を展開している。1号店に加え、「訪問看護ステーションはな板橋」(17年10月)、「訪問看護ステーションはな上野」(18年4月)、「訪問看護ステーションはな池袋」「訪問看護ステーションはな小岩」(ともに19年3月)と、好立地に1年に1事業所以上のペースで展開しており、すべてサテライト(出張所)ではなく、事業所番号を登録した事業所としている。1年間で半分の事業所が廃業してしまうといわれる訪問看護事業のなかでは、その急成長ぶりは特筆すべきものがある。

「年内に練馬区、新宿区、足立区に訪問看護ステーションを出店する予定です」と、その勢いは止まらない。

また、同社では、17年にNPO法人「はなの会」を設立した。これは、「孤独死を0(ゼロ)にしたい」をコンセプトに、高齢者や障害者の身元保証や生活支援、葬送支援などを行なうものだ。さらに、居宅介護支援の2事業所「ケアプランはな」、福祉用具貸与・住宅改修の「福祉用具はな」、訪問介護の「ヘルパーステーションはな」ブランドも今年から開始し、さらなる拡大を見据えている。

### シナジー効果を狙わず 単独事業としての成長目指す

はなでは、葬祭業と介護事業を別法人とせず、同一法人の傘下においている。訪問看護などの利用者には、母体が葬祭業であることをあえて前面に出すこともしないが、隠してもいない。それゆえ、なかには疑問や嫌悪感を抱く人もいるのではないかと思われるが、この点について、佐藤社長は「最初は嫌悪感を抱かれる方もいると思います。しかし、葬儀から介護・看護をど



19年3月に開設した「訪問看護ステーションはな池袋」

うしてはじめたのかという理由については社内で共有していますし、私どもの想いを伝えると、ご納得いただけます。もし、ここで葬儀したくないと言われても、それはその方の考えでいいと思っています」と語る。

事実、訪問看護への参入動機が個人の尊厳を守るための在宅復帰を支援すること、という明確な信念があるため、利用者はその言葉に納得する人が多い。さらに、看護師や専門職は、葬儀の営業を一切しない。相談された場合のみ、自社で葬儀を施行していることを伝えることはあるという。

こうした「営業しない」方針が、相談者にとっては、いつも信頼している人から提案された葬祭事業者ということにつながり、葬儀担当者とファーストコンタクトをとる場面でも、お互いが心を開きながらスムーズに会話が進むそうだ。

また、それまで故人を担当していた看護師も、葬儀の日程を共有できることから、通夜・告別式などに参列できる環境も整備しやすいという。

葬儀施行スタッフにとっても、担当看護師から、故人の趣味・嗜好などについての情報が得られることから、より確実に故人に寄り添う葬



代表取締役  
佐藤達樹氏



#### ■(株)はなの概要

[所在地] 東京都足立区梅田6-18-9

[創業] 2015年

[代表者] 佐藤達樹

[従業員数] 約113人(葬祭13人、看護約100人)

[施行件数] 約500件(年間)

[事業内容] 葬祭、訪問看護、訪問介護、居宅介護支援事業、福祉用具貸与、住宅改修など

儀が提案できるというメリットもある。

加えて、自社も介護事業者であることから、他の訪問看護事業者や在宅医療従事者との良好な関係を築ける、というシナジー効果も見出せる。

佐藤社長は、「川上にある介護・看護事業に携わっているからといって、利用者のすべての葬儀を取り込もうとするのは間違っています。そこで大切なのは、あくまでも、利用者本人を支えたい、寄り添ってあげたいと願う気持ちです」と、なんのために介護事業に参入しているのか、という根本がぶれないことが重要と力説する。

今後の展開について、佐藤社長は「日本の介護と医療は、世界的にみても高い水準にあります。そのため、将来的には訪問看護事業でアジア進出も図りたい」と語る。

さらに、「展開する訪問看護事業所が大きくなれば、結果として葬儀の受注も伸びていくのではないかと考えています。ただ、けっして訪問看護と葬祭業を一連のサービスとして結びつけるのではなく、それぞれの事業が単体として成立することが前提です。その点だけは踏み外さずに成長していきたい」と、今後も葬祭業と介護事業を軸に、利用者の気持ちを斟酌した事業を推進していく。