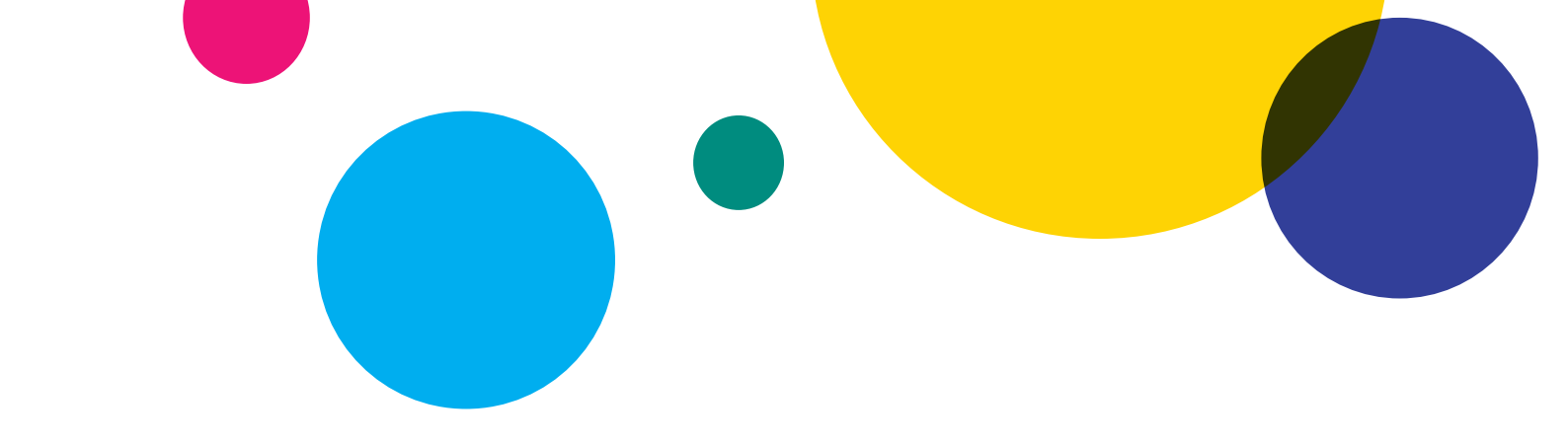




Relation Gate Magazine

株式会社ここみケア
株式会社人材サービスYOU

第14号

2024年10月発行



第1章

第25期 振り返り

コロナ禍が一段落した25期。例年と同じく、キャストの皆さんはゲストのことを大切に考え、本当によく努力していただきました。心から感謝いたします。今回は26期を迎えるにあたって、前期の振り返りと進捗状況、そして今期のスローガンに込めた思いについてお話ししたいと思います。

代表取締役社長

かねこ ひろき
兼子 広喜



さまざまな取り組みの効果が

見え始めた1年

新型コロナウイルス感染症の流行が落ち着きを見せたこともあり、25期の業績はV字回復となりました。キャストの皆さんの頑張りがかたちとなり、コロナ禍以降の最高売り上げ、最高益を更新しました。会社としても、大きく成長できた1年だったのではないのでしょうか。通所施設も復活し、皆さんが日々来所くださる方々に、丁寧なサービスを提供してくださっていた努力が実を結んだのだと嬉しく思います。25期の重点目標にあった利用者様を「ゲスト」、従業員を「キャスト」と呼ぶことの徹底や、明るい挨拶といった接遇の向上、各業務の見直しや改善の繰り返しなど、コツコツと続けてきたことが芽を出してきたといえるでしょう。同時に、事業所間の連携が強化できたのも成長の要因だと考えています。

すべての事業所というわけではありませんが、離職率も低下しており、会社全体として見ればかなり良い方向に向かっているといっても過言ではありません。離職率の低下については、いくつかの方策の効果だと考えています。社内報もその一つ。定期的な1on1の定期ミーティングやキャストのアンケートを踏まえ、皆さんの声をもとに少しずつ改善活動が続けてきたのも、功を奏したのだと思います。

さらに、海外キャストの受け入れに関しては、現場での丁寧な指導が定着率の向上につながっているのだと分析しています。新しく入った方たちを指導する際、忙しいときはつい自分で仕事を巻き取ってしまいがち。しかし、先輩キャストの皆さんが新人の方たちとしっかりコミュニケーションを取りながら仕事を任せ、必要に応じてフォローする指導をしてくださっているおかげで、キャストの成長が促進されてきました。

昨今、キャストの皆さんの中で仕事に対する意識が高まってきているのを感じます。意識の変化は数値で測れるものではありませんが、その代わりに成果や実績として数字にも反映され始めています。

新たな一步を踏み出す前の

土台づくり

新事業の展開として、今はその土台をつくっている段階です。2023年に発足した、ゲストやそのご家族に喜んでいただける企画を提案する「HAPPY PLAN PROJECT MEMBER」の活動も少しずつスタートしています。今期はそれをさらに深掘りし、力を入れていきたいと思っています。

目標に関しては、その達成時期や基準、手段、未達成時のリカバリーなどを細かく設定しま

した。また、定期的に本人や上司による振り返りを行うMBO(Management by Objectives)といった改善も少しずつ定着しています。さらに、基本的に部会ごとに行っているKPI(Key Performance Indicator)管理もだいたい浸透してきました。現在は売り上げに関する活動の指数だけを出していますが、今後は業務改善などの指数も設定していくつもりです。

収益については、会社全体としては上り調子ですが、事業所ごとにばらつきがあるのが現状。これは離職率についても同様です。前期よりも収益が下がってしまった事業所、会社平均よりも離職率が高いところについては振り返りをしながら、改善策を考えていかなければなりません。

3つの課題と解決への道筋

現状、私たちが抱えている課題は大きく分けて3つあります。1つ目は、売り上げや利益率について。2つ目は人財不足と離職率。そして、3つ目はノウハウを蓄積する力が弱く、属人化している点です。最初の売り上げや利益率については、KPIの管理の徹底を続けていくことが基本の対策となるでしょう。

後半の2つの課題については、いくつかの要因があります。まずは、役職者やリーダーなど、次世代を担う候補者の不足です。採用

の強化はもちろん、離職率については入職時の基準の見直しも必要となるでしょう。基準ラインを引き上げ、職場とのマッチング率を上げることで、予期せぬ離職を防げると思います。また、ノウハウの属人化を避けるには、ルールの見える化も必須。こうした活動を地道に続けていくことで、課題解決に結びついていくのではないのでしょうか。



第2章

第26期計画



「強み」と「売り」を伸ばし、

信用・信頼を構築していく

26期のスローガンは、「幸せな瞬間を創ろうー」(Let's create happy moments)です。目標は大きく分けて4つ。「売り上げ15億円」「入職者昨対比10%増」「離職者昨対比2%減」「happy moments×100」です。

「売り上げ15億円」の目標は、例年の積み重ねの先にある数字です。要はKPIをきちんと見える化し、達成していくことが重要。その中で意識していただきたいのは、ブランド戦略です。これは突き詰めれば、ゲストからの信用と信頼をいただくことにつながります。ぜひ、「こみケアなら心配ない」「こみケアは良いね」と思っていただけを取り組みをしていただきたい。そして、私たちの「強み」と「売り」をしっかりと理解してください。「強み」とは同業他社との差別化です。また、「売り」とはゲストの要望を叶えられること。顧客満足度向上のために要望を的確に汲み取り、そこに対応していかなければなりません。「強み」と「売り」を徹底していくことで信用と信頼を獲得でき、自然と業績が上がっていくのではないのでしょうか。しかも、上がっていくのは売り上げだけではありません。KPIも、「happy moments」も向上していくでしょう。ゲストの喜びを創っていく取り組み

は、それ自体が「強み」や「売り」になっていくはずです。

しかし、その中で忘れてはならないのは、「日本中に笑顔を創る法人になる」というこみケアのビジョンです。このビジョンを軸に26期は、「幸せな一瞬を創ろうー」をキャッチフレーズに『幸せな瞬間』をたくさん創っていきましょう。

「1人1担当制」

導入の背景と期待する効果

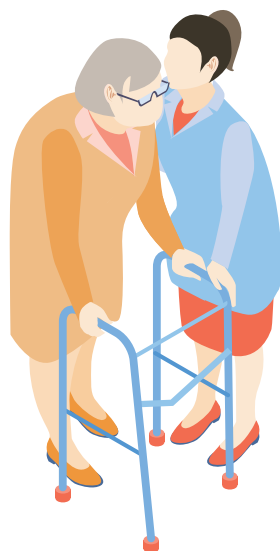
26期の目標を達成していくには、何か特別な新規事業を行うよりも、以前から注力してきたものをきちんとかたちにしていくことを意識していただければと思います。その延長線上に、売り上げの拡大や事業内容の成長があります。

ただし、これまでの努力を継続していくといっても、「新しいことを何もしない」というわけではありません。25期に完成した土台の上に、26期は挑戦を積み上げていきます。KPIの新しい指標化や、1on1の定着、より働きやすい職場創りはこれからも続けていきますが、26期に新たに始まるのが「1人1担当制」。入社半年以上の常勤職員の方たちに事業所内の担当業務を持ってもらう、つまり何かの責任者になっていただく取り組みです。たとえば、事故

削減の責任者や、顧客サービス向上責任者、計画・記録といった適正化責任者など、どの業務の責任を担当するかは個別に考えていきます。

通常の業務や皆で行う仕事において、これまでも責任感を持って取り組んでいただきました。それを今後は全体の中の1人という立ち位置ではなく、自らが1つの業務のリーダーとして立ち、マネジメントを行って成果を出していくのです。そうした一連の挑戦を行い、今まで以上に達成感を味わっていただきたいと思い、「1人1担当制」を導入しました。対象としては「入社半年以上の常勤職員」となっていますが、海外出身のキャストの方など、日本の生活に慣れるところからスタートする方たちは、半年で責任あるポジションを任せるのはプレッシャーになるかもしれません。パートスタッフの方も対象としていますが、さまざまな事情ですぐに1つの業務のリーダーとなることは難しい方もいるでしょう。余裕がない状況にある場合は、無理をする必要はありません。いきなり重いものでなくても構いませんし、業務のすべてを最初から背負う必要もないのです。取り組みそうなものから少しずつ責任を持ち、チャレンジしていただく。そうすれば管理職に業務が集中すること減らせますし、誰かが急に休むことになったときも、業務が滞るのを防げるようになるはず。自分が手がけたプロジェクト

トが成功すれば自信がつき、スキルアップにもつながります。そこから、新しい何かを始めようとする人も出てくるでしょう。いろいろなことにチャレンジできる体制を創るのも、26期の大きな目標の1つです。



キャストの皆様へのメッセージ

コロナ禍も落ち着き、25期は次のステップに向けて飛躍の準備をする1年となりました。現在、業績が確実に戻ってきている状況です。今後、それはそれをよりしっかりとたちにして、ゲストの方たちの幸せな瞬間をたくさん創っていきましょう。もちろん、自分たちも仕事を通して幸せを実感し、喜び合うような職場にしていければと思っています。

仕事の目的は、人それぞれです。昇給や昇格を目指している方もいるかもしれませんが、しかし、そうしたことに限らず、皆さんには何か自分の目標をもっていたほしい。「夢」というと、少し大袈裟でしょうか。そこまで大きくなくても、小さなステップアップでも

構いません。何かしら次のステージに向けての目標を掲げ、それに向かって階段を上がついていけるような1年にしたいだけだと願っています。目標の大きさは人によってさまざまですが、どのようなものでも「できた」という感覚を味わうのは嬉しいこと。そうした達成感の中から、次の喜びや楽しみを見出していただければ幸いです。

いつも一生懸命仕事と向き合っていたとき、本当にありがとうございました。新たな期が始まり、私たちも次のステージの幕を開けることとなりました。今まで続けてきたことを継続し、その上で新規の取り組みを始めることで、さらなる体制の強化と飛躍への一歩を踏み出していきましょう。今期もどうぞよろしく願いいたします。



ゲストとキャストの幸せのために

ハッピープランプロジェクトメンバーズ

新たな取り組みとして始まったハッピープランプロジェクトメンバーズ。
ゲストの喜びはもちろん、キャストのモチベーションアップも目的としているそうです。
その概要とは……？高倉さんに詳しく教えていただきました。
良い仕事は必ず自分に返ってくるもの。積極的に取り組み、成長を目指しましょう！

ハッピープラン プロジェクトメンバーズとは……？

ゲストやゲストのご家族様が喜び、充実感や達成感
を得られるようなレクリエーション、催しを企画
することを目的としたプロジェクトです。



営業課 課長

たか くら まさ むね

高倉 正宗さん

👉 プロジェクト始動の経緯

ゲスト・キャスト双方の喜びのために

ゲストの満足度向上という目標を常に掲げておりますが、具体的なアクションは起こせていないというのが現状でした。そこで、改めてゲストに喜んでいただくためには、何をすべきかを考えるきっかけとして、スタートすることになったのがこのプロジェクト。他にも、キャストにもイベントを通じてゲストに喜んでいただくことで、仕事のやりがいを改めて感じてもらいたいという狙いもあります。レクリエーションで業務のマナー化を防ぎ、新たな風を取り入れ、キャストが称賛される機会も創出できれば嬉しく思います。

👉 プロジェクト始動後の目標

一過性ではなく、 長期で成果を上げ続けること

ゲストの皆さんに1年に3回ほどアンケートをとらせていただいております。レクリエーションについての問いや点数制の項目もあります。そこで満足度を測ることができまので、上がっていれば成功といえるでしょう。そして、キャストの離職率の低下や新規ゲスト獲得などにつながれば、これほど嬉しいことはありません。しかし、満足度に関しては上げ続けていくことに意義があります。長期で継続し、より良いここみケアにし続けることが最大の目標です。

👉 活動内容

イベント内容の見直しを行い続け、 高い完成度を目指す

全事業所のすべてのメンバーを対象とし、事業所ごとに委員長を決定。月に1回委員会を開催し、当月のレクリエーションの振り返りを行います。毎回同じ内容になっていないか、ゲストに合った内容であったかを話し合い、その上で翌月のイベントについて、季節性を加味して決定していきます。さらに、改善点をLINE WORKSの掲示板上でシェア。他事業所の取り組みや活動内容を知ることによって、新たな気付きやアイデアを得てほしいと思っています。

メッセージ

さらに自分を好きになれるような 仕事をゲストのためにしていこう！

ゲストの毎日を大切に、満足していただけるサービス・ケアを提供できるように、全員で協力していきましょう。ゲストに喜ばれる仕事をして、キャストの皆さんの自己肯定感も上がれば嬉しく思います。また、実際に運用していく中で見えてくることもあると思いますので、お気づきの点があれば是非お知らせください。皆さんの意見を取り入れて改善を進め、より良く運用できるようにしていきたいと考えております。ご協力、どうぞよろしくお願いいたします！

2024年8月

Thanks&Great staff 笑顔を作る大作戦

通信
vol.21

皆さんの投稿・投票からキャストを称えるこの企画。今回は、毎月地域清掃を実施するグループホーム
ここさいむら小田原の投稿です。地域のゴミと駐車場の草でゴミ袋がパンパンです！地域貢献のため
の活動を楽しんでいる様子をご覧ください。

外回り清掃

毎月10日の地域清掃、現場や天候の状況により、月がとんだり日にちを
ずらしたりですが、お盆前までには終わらせなかった雑草とり。地域清掃で
は、道路のあちこちに空き缶、吸い殻などのポイ捨てゴミを時間の限り拾っ
て終了としました。ご協力いただいたみなさまありがとうございました。

投稿の経緯

月に一度の地域清掃、 駐車場の雑草とりも

お世話になっている町内会に何かしら
お役に立ちたいと、2022年12月から月
に1回地域清掃をしています。現場の
状況によってできない月もあり、8月は
18回目の定期清掃となりました。主任
の三浦さんにご協力いただき、いつも
通り地域のゴミ拾いを行い、事業所の
駐車場に生えていた雑草とりも行いま
した。8月ということもあり、雑草が非
常に目立ち、外部の目にどう映るか気
になっているところでした。三浦さんが
暑い中、業務時間前から作業してくれ、
非常にキレイになり、とても感謝してい
ます。



実施後の感想

地域の方からの声かけが励みに
地域清掃を定期的に行っていると、ゴミ
拾い中に地域の方からお声がけして
もらえることがよくあります。また、町会長
様からも感謝の言葉をいただきました。
何か地域へ恩返ししたいという気持ち
で始めた活動のため、喜んでいただける
のは非常に嬉しく、活動を継続する励み
になります。

一緒に働く皆さんへ メッセージ

地域とのつながりを 意識した運営に努めます

地域に必要とされる事業所で
ありたいと思い、地域交流を含め
て、地域のためにできることをい
つも考えています。実際に取り組
みに対して地域の方から反応を
いただき、非常に嬉しく思ってい
ます。今後もこの活動は継続して
いくつもりです。地域があってこ
その事業所のため、つながりを
大切にしたい運営を心がけます。

8月度 月間MVP

投稿者



グループホームここさいむら
小田原・管理者 兼 課長代理 兼
グループホーム部会マネージャー

さかもと しげ あき

坂本 茂明さん

投稿日：2024.8.13





Relation Gate Magazine

株式会社ここみケア
株式会社人材サービスYOU
社内報「Relation Gate Magazine」vol.14
2024年10月発行