介護・福祉

長野から介護の魅力発信

プレゼン大会開催

プレゼンター全国から参加

介護老人福祉施設、障害者福祉施設などでのイベント開催をしている団体「HappySpot Club」（長野市）は介護の魅力の発信と、業界の活性化を目的としたイベント『KAIGOフェスタ～日本の中心でKAIGOを叫ぶ～』を2月22日、長野市の信州プロレスアリーナで開催する。

▶イベントのチラシ

当日は第一部で介護士、看護師や訪問美容師、コンサルタント事業者らがそれぞれの立場から参加者に介護の魅力を伝えるプレゼンテーションを行う。プレゼンターは全国から10名以上が登場する予定だ。第二部では信州プロレスによる提供試合や、バンド「よーじゃんず」による音楽ライブなど参加者全員が楽しめるエンターテイメント性の高い内容を用意している。

参加費は第一部1500円、第二部2500円（食事付）。通し参加は一般で3500円（食事付）、学生と障害者手帳を提示した場合は3000円（食事付）となっている。申し込み方法は前払いチケット制となっている。申し込み問い合わせは同団体まで。

介護保険改正 事業者に解説

介護事業の開業、運営

法改正勝ち残りセミナー

福永会計事務所（大阪市淀川区）はデイサービス事業者に向けて、介護保険制度改正の解説や、政策の意図、対策を話す「業界激震！27年度法改正勝ち残りセミナー」を2月18日に同事務所で開催する。

第一講座は、デイサービスの運営や介護事業コンサル、講演を行っているユナイテッド（兵庫県高砂市）の駒居義基代表取締役がゲスト講師として法改正の解説や、「人」「情報」「地域」の差別化を図るデイサービスの経営戦略について話す。

第二講座では同事務所介護事業部の森武志会計士による計画の立て方や、外部専門家の有効活用がテーマで行われる。またセミナー後には簡単な単年度事業計画の作成などが行える無料相談会も開催する。

定員は15名で、料金は3000円。申し込み、問い合わせは同事務所まで。申し込み締め切りはセミナー当日の13時まで。

失敗経営に学ぶ 介護・医療経営

「悪意ある顧客」に職員が疲弊

第14回 海外で学んだ考え方を導入し退職者続出

介護業界の海外視察ツアーでアメリカに行った62歳の野田社長は、自由時間に訪れたあるスーパーの入口で衝撃を受けた。そのスーパーでは入口に背の丈ほどの大きな自然石が置いてあり、そこにこう刻まれていたのだ。『THE CUSTOMER IS ALWAYS RIGHT』（お客様はつねに正しい）：そうだ。その通りだ。その瞬間、野田社長は身体が震えるくらい感動し、入口で動けなくなった。野田社長にはアメリカの介護施設を巡るどのスケジュールよりも、このスーパーでの一瞬は衝撃的だった。福祉、介護の世界で30年以上も生きてきて、こんな言葉は聞いたことがなかった。早速、日本に帰ったら何としてもこの考え方を社内に浸透させようと心の中で誓った。

数ある北海道の介護施設の中で、札幌郊外の、この当社の施設を選んで頂いたのだ。何があっても、どんなことがあっても、お客様は正しい。お客様に感謝し、お客様に尽くそう。

帰国した翌日から、朝礼、夕礼で『お客様はつねに正しい』を3回復唱することを命じた。

野田社長には3ヶ月もすると何となく現場の雰囲気が変わってきたように見えてきた。スタッフは入所者や保護者からのクレーム、苦情、要望等にも必死に応えているような気がした。どんな理不尽なクレームにもスタッフは誠実に対応していた。『お客様はつねに正しい』からだ。

しかし、半年もすると、ベテラン女性スタッフ数人から辞表が出た。とても疲れた、というのが共通の辞める理由だった。野田社長は彼女たちの年齢のせいだろう、と考えた。しかし、その後も退職者が続出し、多くの仕事を派遣スタッフに頼るようになってしまった。派遣スタッフに『お客さまはつねに正しい』を浸透させるのは難しかった。野田社長には施設全体のケアのレベルが落ちているように感じていた。野田社長は戸惑うばかりであった。

若いときからこの世界に身を投じてきた野田社長には、スタッフだけではなく入所者、保護者みんなで協力しながら施設を維持していこう、という善意の協働感覚、福祉感覚が身についており、今の時代の『クレイマー』や『モンスターカスタマー』などの悪意に満ちた顧客の存在をまったく考えたことはなかった。知りもしなかった。『お客様はつねに正しい』を実践する施設スタッフはその種の悪意の〝顧客〟に毅然とした対応が取れなくなり、スタッフは疲れきっていたのだ。しかし、こんな状態でも野田社長はいまだに置かれた状況を理解できてはいない。なぜ、こんなにスタッフは辞めるようになったんだ。なぜ、この施設から笑顔が消えたんだ。いったい何があったんだ。

小林一博
1950年生まれ。日本大学法学部経営法学科卒。モスバーガー広報室長、船井総研グループ取締役などを経て、95年1月中小企業専門コンサルティング会社有限会社小林企業成長研究所を設立。過去600社以上のコンサルティング活動を手がける。消費生活専門相談員（国民生活センター認定）。
著作『中小企業のための即時売上げ向上法』、『12の失敗経営に学ぶ65の教訓』など多数。

トップあいさつ 2014年 年頭所感 抜粋 順不同

講師陣30名超え 5年目を迎えるCSねっと企画

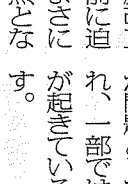
長嶺堅二郎代表

創設5年目を迎え、おかげさまで様々な方面からご依頼を受け、施設スタッフ研修、運営コンサル、講演、書籍作り、執筆、交流会活動、お役立ち情報発信等、活動範囲が拡がりました。

講師陣も30名を超え、高い評価を得ております。

「顧客・職員・地域・株主満足」を更に高めていきたい事業者様に対し、効果の高い研修、コンサルティングを行って、お役に立ちたいとスタッフ一同意気込んでおります。

制度改正が目前に 分岐点となる一年



介護NEXT 赤星良平副社長

制度改正が目前に迫る、まさに分岐点となるような重要な一年がスタートしました。

介護予防デイサービス「GENKINEXT」は「寝たきりにしない」を大義に掲げ、全国に143店舗まで成長することが出来ました。

今年度は、低価格型の住宅事業のモデルとなる施設を開設する予定です。

今後も介護NEXTは、社会情勢や動向、ニーズを的確に捉え、緻密な改革を推進し、アグレッシブにチャレンジを推進することで、世の中に貢献し続けていくことをお誓い申し上げます。

行政と連携を深め 施設の開業支援を

S-FIT 浅尾銀士部長

昨年は弊社で提案する、介護施設による土地活用「介護賃貸」がニュース番組に取り上げられた事もあり、多くの地主様にご相談をいただきました。

また介護事業者様向けのマーケティング調査も好評をいただき沢山の市場調査依頼を頂戴しました。

反面、サ付き住宅の入居率や建築コストの高騰が問題として取り上げられ、一部ではミスマッチが起きているのも事実です。

今年は今まで以上に地域包括ケアの重要性や目の前に控える介護保険法改正を鑑み、行政と連携を深めながら本当の意味で地域に必要とされる施設開業支援を行っていきます。

患者様の為に、在宅医療のサービスを最大限に活かす
これが私たちのモットーです。

昼夜問わず搬送先を探してほしい
施設内でレントゲン検査をしてほしい
精神疾患の入居者を精神科医にみてほしい
職員健診を施設内でやってほしい
看取りをやってほしい
施設スタッフ様の願い叶えます

point 1 専門医による専門診療科目往診
皮膚科・精神科 神経内科・整形外科 消化器内科

point 2 医師常駐 24時間365日
当直室完備により 休日・時間を問わず 医師が出動可能

point 3 訪問検査機器の充実
レントゲン・エコー 血液検査・顕微鏡 心電図・健診

point 4 巡回訪問ラウンドナース
主治医の定期訪問以外に看護師が※お伺いします

※このサービスには費用が掛かりません

介護と医療をつなぐ未来の在宅医療
メディカルホットラインネットワーク
訪問診療のお問合せはこちらまで
0120-378-119（みんなは いいクリニック）
infonetwork@medical-hotline.jp
訪問診療エリア 東京・千葉・埼玉 神奈川（平成26年開設予定）
※詳細のエリアはお問合せください。
東京在宅医療クリニック 東京都渋谷区代々木2-16-1
城東在宅医療クリニック 東京都足立区綾瀬4-7-10
さいたま在宅医療クリニック さいたま市大宮区大成町3-339-2