

利用者と職員の希望を 一致させる組織づくり

株式会社 幸 代表取締役
デイサービスセンター幸のつどい 管理者
中平 武志

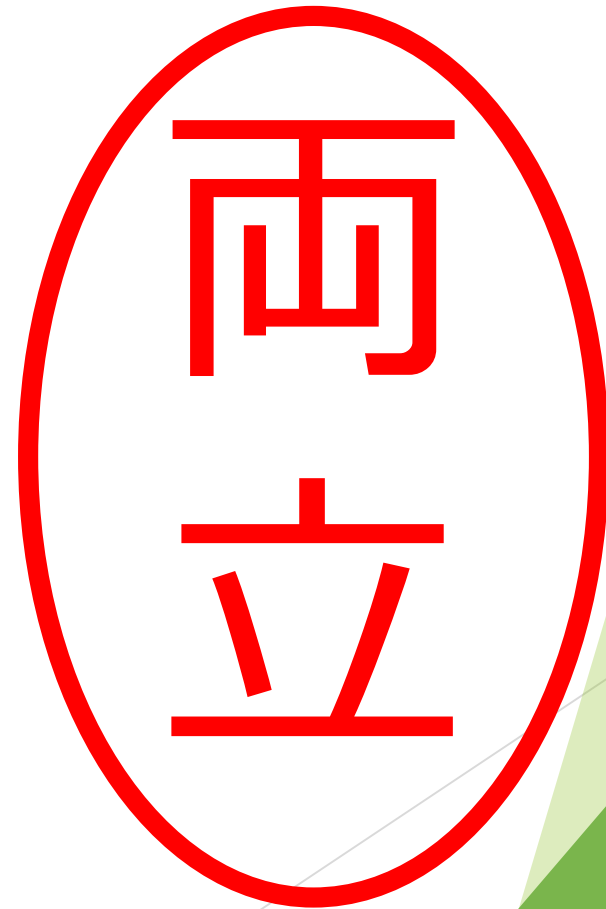
デイサービスセンター 幸のつどい



対象者：高齢者・障がい者・障がい児
定員：20名

管理職・指導職のための (平成23年)
OJT研修会に参加して

- ▶利用者満足
- ▶職員満足
- ▶経営満足



幸のつどいの現状

▶利用者満足 →

一部の職員の
頑張り

▶職員満足

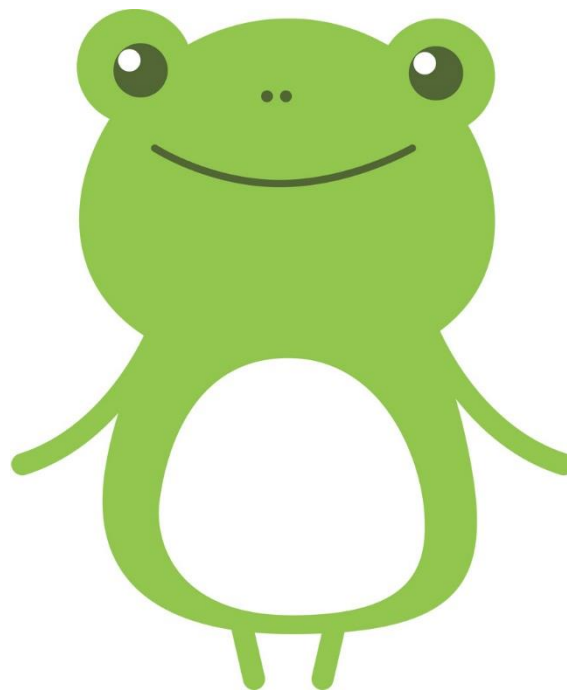
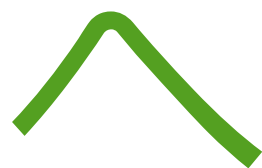
▶経営満足

①利用者満足

一部の職員
の
頑張り



全職員
の
頑張り



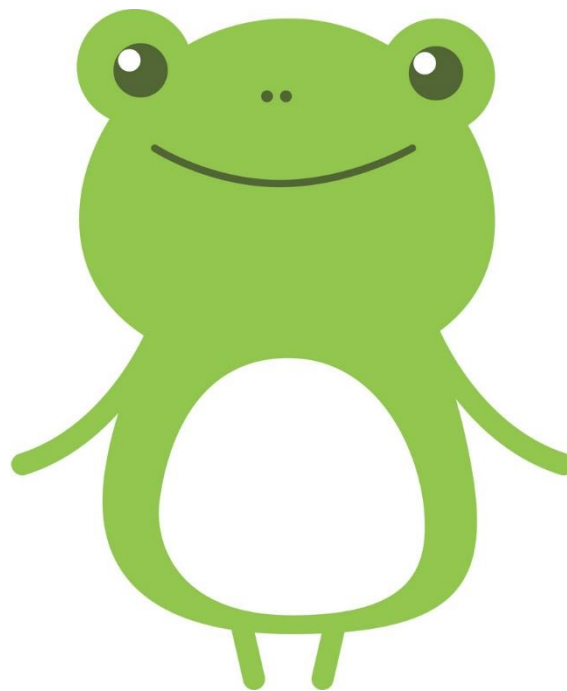
②職員満足

給料安い

家庭を持ってない

頑張っても...

を

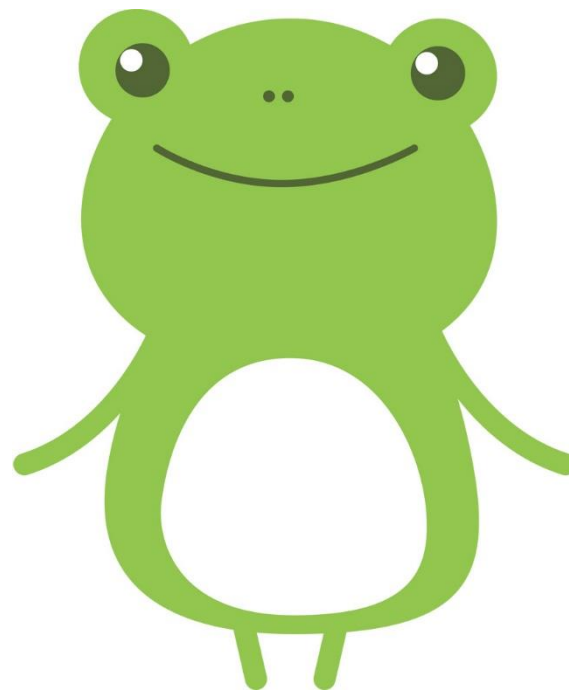
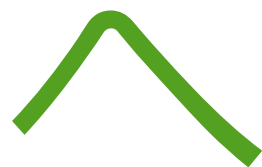


③ 経営満足

赤字



黒字



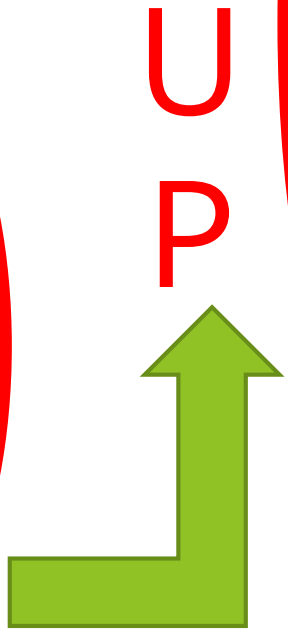
— 取り組み 1 —

- ① 人事考課(査定)の導入
- ② 職責要件を定める

※人事考課は、売り上げや利益と直結すると、サービスの質を低下させてでも売り上げや利益を求めようとする危険があるため、人事考課は売り上げや利益とは分けなければいけません！！

職員の

利用者様への
サービス力



利用者様への
サービス力

★ U P ★

昇給

昇格

賞与



— 取り組み 2 —

毎月の職員懇親会の実施

※ポイントは主催者が職員間の仲を良くしたり、派閥をなくしたり、上司と部下の連携をよくするための仕掛けを出来るかどうかです！

幸飲み



連携

離職率

UP
↑



Down

毎月開催♪

— 取り組み 3 —

決算書の公開⇒全員経営

— 取り組み 4 —

会社の利益は5%以内！！

※ちなみに株式会社 幸の 平成25年前半期の利益率は0.01%
平成26年前半期の利益率は0.025%です！それ以上の利益は全てご利用
者様と職員の為に還元(未来投資)しています♪

現状
希望

仕事がきつい
賞与が欲しい

全員で



決算書

ミーティング

利益は5%

納得

余裕
無

業務改善

余裕有

職員増員

メリット

- ▶ ①ご利用者様へのサービス力が上がれば上がるほど待遇もよくなる
- ▶ ②職員の待遇が良くなる為にはご利用者様へのサービス力向上が必須



職員の希望と利用者の希望
が一致する！！

取り組みによる結果例

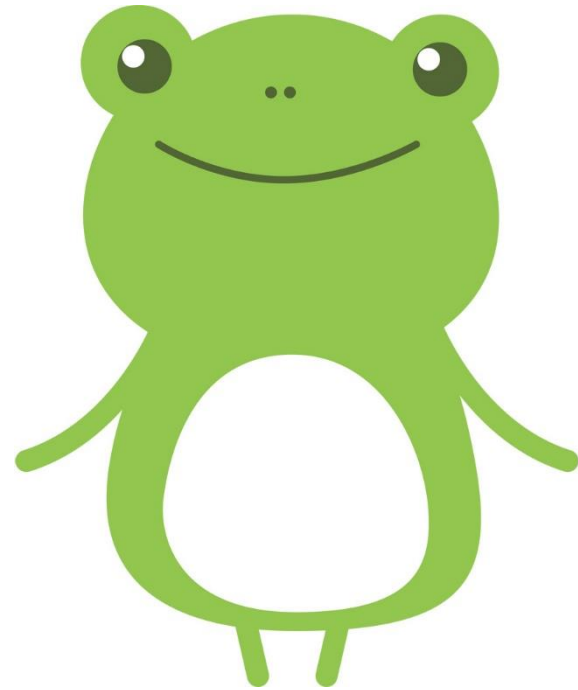
無資格・未経験、パート入社
4年目で年収350万円！

現在3期連続黒字！

職員主体で業務改善が出来る

👉 より良いサービスを行うことが、自分たちの負担増になるだけではなく、待遇もよくなることにつながると理解できるため、積極的にサービス向上が図れる！

株式会社 幸は、
介護・福祉の世界をより良く



取り組みを行っていきます。
今後ともよろしくお願ひします！