

月刊
幸のつどい



Enjoy Smile!

8
August
2023

おおつかだより



立秋を前に、まだまだ暑さ厳しい毎日ですが、大津事業所の皆さんは暑さにも負けず、元気に通所いただいております。

今年はよさこいも開催されて、よさこい好きのご利用者様はテレビに釘付けでした。

来年は参加する方もちらほらいらっしゃるようです。

9月から少しずつ気温も変わり体調を崩しやすい時期になります。

より一層の体調管理を実施して、来月も楽しく過ごしていただけたらと思います。

矢野 恭子



始動しだだより



気持ちよく晴れ渡った青空に、照りつけるような陽射し。いよいよ夏がやってきました。

みんなが待ちに待っていた夏休みがスタートしました🍉☀️

また新たなお友達も増えて、より一層楽しく賑やかになりました。今年は夏祭りを企画し、本番までに手伝ってくれたみんなありがとう！

くじ引き、人形すくい、お面屋など毎日みんなが楽しそうに夏祭りを満喫してくれてとてもうれしかったです。

これからも楽しい思い出をいっぱい作りましょう。来月もお待ちしております。

田村 可名



はる町だより



本格的に暑くなり、夏本番になってきました。

よさこいの季節とあり、デイのお友達もよさこいを楽しむ姿が見られました。

デイでは、プール遊びやくじ引きなどの夏祭りレクも始まり、にぎやかな日々を過ごすことができました。夏休みの思い出がたくさんできて、本当に良かったです！！

これからも、お友達と一緒に楽しく過ごせる日々にしていきましょう。

来月もお待ちしております。

門田 沙弓



せとだより



夏本番となり暑さも増す中、ご利用者様も大きく体調を崩すことなく元気に通所して頂いております。よさこいや甲子園の話も出て夏を楽しむ様子が伺えました。

週に1回のレクリエーションでは魚釣りやジンガ遊び等を通して他者との関わりを持つことができ、また真剣に意欲的に楽しまれる姿がみられました。暑さを吹き飛ばすほどの笑い声と笑顔の絶えない8月の瀬戸事業所でした。

来月も、ご利用者様の通所を心待ちにしております。

三崎 あずさ





お客様(ご利用者様)第一主義と現場第一主義

いつも幸のつどいをご利用いただきありがとうございます、代表の中平です m(_ _)m

多くの企業が「お客様第一主義」を掲げており、こちらは少数かもしれません。「現場第一主義」を掲げている企業も多くあると思います。

僕自身も2009年に株式会社幸を設立した時から一貫してこの考え方です。ただ、現実的には社内の職員には、2021年中頃より「ご利用者様の受け入れよりも優先する業務の指示」を出していました。

このことに関しては、詳細な説明を2022年度の第2回の保護者交流会にて説明させていただきましたが、コロナもあり開催のめどがたたず2023年になってしまったため、この場をお借りしてご説明させていただきます。

高知県出身の漫画家くさか里樹先生の漫画ヘルプマンでも、現場の介護職員たちが、事務室の事務職員を引っ張り出して、全職員で介護（支援）を行うシーンもあり、それを読む前からではありました。株式会社幸も現場第一主義で一貫して取り組んでおり、事務専任の職員を配置せず、現場の職員が合間を縫って事務を行っており、対外に向けて発表するときなども、「当社の職員は社長を含めて全員がご利用者様の支援に関わっています！」とアピールしてお褒めの言葉等もたくさんいただきました。

ただ、現実的には2018年頃は事業所にもよりますが、19時30分頃に送迎を可能な職員全員で行ってから帰社して、そこから事務業務を行い、22時を超えることは早い方、23時超えも当たり前な状況でした。サービス残業はなしで、有給休暇は死守するというルールもあったおかげか、退職者も多くはなかったのですが、有能な職員を多く失ってしまったと今では思っています。全員でご利用者様に関わるということは支援の観点からすると良いことではありますが、働き方改革の観点では完全なブラック企業でした。

そこから働き方改革に舵を切り始めるのですが、その時も全員が現場に関わるという体制は維持して、総務・経理・採用等を兼任する職員を4人（社長含む）配置しつつ、その全員が現場も兼任するというスタイルのまま働き方改革に取り組みました。

その後はコロナもあり、多くの認証等を取得できたのはお知らせさせていただいた通りなのですが、うまくいかなかったものが、

- ① 経理
- ② 採用（有資格者の確保）
- ③ 管理業務
- ④ 新規顧客獲得活動

です。

① 経理の課題：

経理は、創業して半年くらいしてから、税理士さんを紹介され依頼するも、赤字が大きすぎて断られてしまい、そこからずっと代表の中平が一人で税理士さんもつけずに行っていました。ですが、会社も大きくなり、融資をしてくださっている銀行さんからも、「会計事務所を付けてください」と指摘を受け、2018年に会計事務所さんに依頼しました。そのタイミングで経理ができる職員が1人しかいないのは、さすがに何かあった時に対応ができませんし、透明性の確保の観点からも最終責任者の中平を含む兼任3名体制に移行するべきとして、外部のコンサルタントの方にも関与してもらい、経理のマニュアル作りを並行しながら業務の移行を行っていく計画を立てたのですが…こちらはあまり進まず、ある程度の業務の移行は出来たものの、3年ほど経過してもマニュアル化が全く進まず、引継ぎが進みにくいどころか、現場最優先のため経理が遅れに遅れしており、2020年度は過去最高額となる賞与を支給出来たのですが、2021年度は600万円の実質赤字に決算が終わってから気づき、直近の2022年度は2,000万円の実質赤字で経理が遅れすぎており、気づいた時には1,700万円の赤字となっており、銀行さんからも「数字のチェックはどうなっていますか?」「来期は毎月数字のチェックをちゃんとして、必ず黒字にしてください。3期連続の赤字は…」と厳しい声を受けてしまった次第です。現時点で2億円を超える融資を受けており、当然ではあるのですが…。

この件も税理士さんからも当然指摘を受けたのですが、コロナ融資をこの3年間で3,000万円借り受けたものの、すべてなくなりました…。2022年度は設備投資もほとんど行っていないにも関わらず、現預金が1年間で2,000万円も減っており、幸の現在の使える現預金が残り2,000万円あるのですが、2022年度の状況が続けば1年で資金ショートになってしまうという状況です。この資金減も経理が遅れており、1年が終わってから気づきました。

当然ながら当社が期日までに税務署に提出する決算に必要な書類の提出が出来るはずもなく、税理士さんに深夜残業をしてもらって間に合わせていますし、このほかにも、源泉所得税の支払期日が守れず、税務署に罰金を支払ったのは半年間で2回（数万円ですが大きいです。）、社内への福利厚生費の事業所への分配は半年以上おくれたまま…という課題が山積みですが、体制を変更して、10月には遅れを完全にとりどし、遅れない体制に移行します。

② 採用活動の課題：

2020年度の初めに職員不足により、多くのご利用者様に受け入れ制限をする事態になってしまったのですが、この時点でも採用は追いついておらず、各求人媒体への掲載が大きく遅れたり、そもそも求人票の作成ができていない、就職フェア(合同説明会)に参加するのも、他社はしっかりと練習したり、動画を作成したりしていましたが、当社ほとんどぶっつけ本番。会社の魅力を伝えるためのプレゼン資料も何年も更新できていない…、ネット媒体から応募があっても、メールの確認ができておらず、気が付いてから連絡すると他社で内定をもらったということも5回以上はありますし、職場見学の申込をいただいても希望日に合わせられないことも頻発しているという状況でした。

この状況は今も続いている、直近で3名の看護師さんの雇用と、事務員さんの雇用が出来たのですが、ハローワークにも、最有力求人媒体である、インディードにも求人の掲載ができていないなど、人手不足なのに採用するための取り組みが大きく遅れているというのが現状です。

③ 管理業務の課題：

こちらも2020年頃の時点からずっと遅れたままで、当社では重要な資格である、「児童発達支援管理責任者」「サービス管理責任者」の資格取得の案内が高知県障害福祉課から毎年届くのですが、確認漏れで気づけば申請期限が切れていて、申込＆資格取得ができず、資格者が足りず、職員数はいるのに資格者が足りず、ご利用者様の受け入れができないという状況を生じさせてしまったうえに、その後も喀痰吸引の資格取得の高知県障害福祉課からの案内も確認漏れで申込できなかった問題など、たくさん生じてしまっています…。

さらには、採用時の社内制度の説明等のオリエンテーションも管理業務の一つなのですが、直近の職員さんにはできておりませんし、既存職員の労働条件通知書の作成も遅れに遅れて、働いて一ヶ月後に自分がいくらの給料で働いていたのかわかるような状況であったり、ご利用者様から頂いた喫煙に関するご意見に対して決定した対応も、一部は改善できましたが、一部はいまだに対応ができない状況であったり、本来、会社組織では当たり前にできるべきことが本当にできていないというのが現状です。

ほかにも、新しい職員さんに事業所の鍵の支給を抜かっており、出勤しても中に入れなかったという問題も直近でも数回発生しており、ご利用者様の支援に欠かせない新しい職員さんが来てくれても、不安ばかり与えてしまっています。

④ 新規顧客獲得活動の課題：

2020年に人手不足で、受け入れ制限を行うしかなかった事への反省として、採用業務も遅れていますが、キャリアザウルス紙（&ネット媒体のバイトル）での求人は掲載し、2021年度は常勤換算で4名の職員の増員をおこないました。1名の常

勤者の人件費が管理費用含めて月30万円で考えると、4名の場合は月120万円、年間1,440万円の費用が当然ながら発生し、その費用はご利用者様を受け入れることで雇用を守るというのが、ボランティアではなく給与が発生する業務では当然なのですが、この新規顧客活動も思うように行えず、気づけばコロナもありましたが、人件費は1,440万円増え、瀬戸事業所も開設して経費も増えたのですが、ご利用者様は前年を割っており、前述の1年間で2,000万円の赤字を計上するという事態になってしまいました。コロナ融資の3,000万円を借りていなかったら今は幸はないかもしれないのですが、その3,000万円も使い切ってしまい、ご利用者様を受け入れさせていただくしかないという状況です。

2023年9月13日時点で、新たに3名の看護師さんと1名の事務員さんを雇用しており、配置的に余裕のない保育士さんも雇用するように取り組んでいますが、仮に常勤5名を雇用した場合、月150万円、年1,800万円の財源が必要です。ただ、現時点では赤字ですので、新規獲得活動の強化もしなければいけないというのが現状です。

ご利用者様の受け入れよりも優先する業務の指示について

4つの課題を記述させていただきましたが、当然ながら社内で改善する気がなかつたわけではもちろんなく、本当に各職員が頑張ってくれていたのですが、

- ① 「経理」の遅れが取り戻せない理由
- ② 「採用（有資格者の確保）」への取り組みの時間が確保できない理由
- ③ 「管理業務」の漏れの解消や遅れの解消ができない理由
- ④ 「新規顧客獲得活動」ができない理由

は、記述すると不快に感じる方も多いいらっしゃると思うのですが、全担当者の意見が同じで、

「今のご利用者様へのサービスをしっかりしたいので、出来ません。」

でした。このことは、各担当の職員は間違っていません、各職員が「ご利用者様第一主義」でサービスを行うと本来そうなるべきです。

「ご利用者様第一の職員が他の業務を兼任する体制は、矛盾していて実現できない。」

ということに僕が気づけていなかったことが、今回の事態の最大の要因と気が付きました。

やはり様々な事情での職員さんの入れ替わりは発生するので、安定してご利用者様にサービスの提供を行うには、職員の減少があれば、それに合わせて採用できるよう採用力を強化しなければなりませんし、今頑張ってくれている職員さんを守るために

(ご利用者様の支援を行う職員を減らさないため)にも、各職員さんが安心して働く仕組みを作らなければいけませんが、それらすべてが、「ご利用者様へのサービスを行うために“できない”」というみんな頑張っているのに悪循環から抜け出せない組織の仕組みになってしまっているということに気づきました。

今は、採用、経理、管理業務は独立して機能する組織の方が、現実には、より良いサービスの提供ができる組織だと考え方を改めました。

「ご利用者様の受け入れよりも優先する業務の指示」と最初に触れましたが、その内容は、

①「採用・管理業務の強化・経理」は、改善のための研修や時間の確保等含めて、ご利用者様の受け入れよりも優先して行ってください。

②日によっては既存のご利用者様の受け入れの制限を行っている状況ですが、「新規のご利用者様の受け入れ」も積極的に行ってください。

の2つです。

2021年末にこの矛盾に気づいたものの、赤字の状況の為、新規の事務員さんの採用は難しく、まずは上記の2つはご利用者様の受け入れよりも優先して行ってほしいと社内に発信しましたが、今まで全職員がご利用者様第一で業務に取り組んできてもらったので、その切り替えは心理的にうまくできず、僕も強くは言っていなかったのですが、2022年の赤字が2,000万円とわかり、このままでは1年しか持たないと分かった時点で、上記2点を職員さんに「厳守」でお願いをするに至りました。新しい職員さんを採用した時に、新たに来ていただけるご利用者様がいないと最悪資金ショートするからです。



大津事業所

〈通所介護〉

ご利用対象者…ご高齢者・障がい者(区分4まで)の方
〒781-5103 高知市大津乙1212番地7号
TEL 088-854-7135/FAX 088-854-7136
E-mail ootumain@sachikochi.onmicrosoft.com



布師田事業所

〈重心型放課後等デイサービス & 児童発達支援〉

ご利用対象者…重心児の方
〒781-5101 高知市布師田1664番地21号
TEL 088-856-7678/FAX 088-856-7679
E-mail sachi_nunoshida@iaa.itkeeper.ne.jp

本当に心苦しい内容ではありますが、今後もご利用者の皆様にできるだけのサービスを幸のつどいが提供させていただくにあたって、倒産していないことが絶対で、今の職員さんの雇用も守る必要があり、かつ、資格者不足で受け入れもできない状況では論外なので、採用も行い、その採用した職員さんの雇用を維持するためには新規の利用者様も受け入れないと現預金が持たない、という矛盾を解消するしかない状況です。

赤字に関しては、数字的な原因はわかっていて、各事業所の損益分岐点比率が上がってしまっている（稼働率が下がって利益が出なくなっている）状況ですので、職員とご利用者様の両方を増やすことで解消できます。

重たい内容をたくさん記載しましたが、実際のところ中平自身も大丈夫と確信しています。今までの会社の方針が間違っていることに気が付いていなかっただけで、職員は成長していますし、事務等の専任職員を配置し、会社全体として、各組織と各事業所が機能的に「ご利用者様第一主義」に取り組めるようになればさらに前に進めると確信します。

現実として、全職員が事務と現場兼任で15年間取り組んできましたので、現場職と事務職の壁というようなものは幸には存在しません、これは、多くの企業が解決できない課題を解決できていることのはずです!!

もっと早く気づければよかったのですが、本当に申し分けありませんでした。普通の会社であれば、事務職が後任や新任の事務職に業務を引き継ぐのが通常だと思うのですが、当社の場合、ご利用者様の支援に関わる職員が事務職等に業務を引き継いだり、マニュアルや仕組みを作っていく状況となり、日によってはご利用者様にご相談をさせていただくこともあるかもしれません、幸のつどいをご利用いただける皆様と職員がともに輝けるような組織を目指して取り組んでまいりますので、今後ともよろしくお願ひします。

文：中平 武志



春野事業所
〈重心型放課後等デイサービス&児童発達支援〉

ご利用対象者…重心児の方
〒781-0311 高知市春野町芳原615番地1号
TEL 088-802-5361／FAX 088-802-5362
E-mail sachi_haruno@iaa.itkeeper.ne.jp



瀬戸事業所
〈生活介護〉

ご利用対象者…肢体不自由のある障がい者(区分5、6)の方
〒781-0253 高知市瀬戸南町1丁目1545番地1号
TEL 088-855-8377／FAX 088-855-8378
E-mail sachi_seto@iaa.itkeeper.ne.jp



株式会社 幸

〒781-5103 高知県高知市大津乙1212番地7号
TEL (代)088-855-4163 FAX (代)088-855-4164
E-mail sachinotudo@nifty.com
URL <http://sachi-kochi.jp/>

幸のつどい

検索



ホームページ



YouTube



Twitter