

知恵キラリ

キラッとひかる
企業の知恵をご紹介



代表取締役の山田幸裕さん

愉しむ、暮らす、泊まる 人生を豊かに過ごすお手伝い



伊藤屋グループいとうくん株式会社

(代表者) 山田 幸裕
(住 所) 京都市下京区柳馬場通四条下相之町138
(TEL) 075-341-1108
<https://ito-kun.jimdo.com/>

(事業内容) 介護施設の運営管理、有料職業紹介事業、コンサルティング等

サービスの水平展開で
顧客ニーズに
ワンストップで応える

サービス付き高齢者向け住宅やデイサービス、ショートステイを併設する「とつふう苑」のほか、ケアマネジャーが在籍するケアプランセンター、ヘルパーステーション、福祉用具レンタル事業などを運営している。

「複合型施設ならではの強みを生かした、サービスの水平展開を目指す」と山田幸裕さん。例えば、デイサービスに通えなくなったので介護施設を利用したいと思っても、介護施設には要支援・要介護度に応じて様々な種類があり、何を選んでいいのか、どんな手続きをしていいかわからないという人も多い。こうしたニーズに応え、利用者やその家族が抱える困り事に対して、自社が展開する施設やサービス等を組み合わせて、一人ひとりに最適化されたプランを提供。「利用者の満足度を高めるだけでなく、家族の介護負担の軽減にもつながっている」と話す。サービスを一元化することで、福祉用具のレンタルから重度者の介護までワンストップで対応できる

ようになり、施設への入居率は98%と利用者の数が大きく増えた。

介護業界が抱える課題を 共存共栄のビジネスで 解決に導く

今、介護の現場では人材不足が深刻化している。翌日から即現場という採用スタイルが多い中、同社では採用前に2〜3回、お試しの職場体験をしてもらい、「コミュニケーション不足によるミスマッチを防いで離職率を大幅に低減することに成功した。その経験とノウハウを生かし、2年前に「有料職業紹介事業所」を設立。優秀な人材の育成と掘り起こし、介護施設等への紹介を行っている。

また、ADL(日常生活動作)に合わない介護利用を防ぐため、「一般社団法人京都高齢者サポート協会」を立ち上げ、自社施設が満室のときには、ケアマネジャーや介護福祉士などの専門スタッフが利用者の状態・症状を見極め、他社の施設やサービスへ誘導する事業を始めた。

「私たちのビジネスで現場が抱える課題を解決し、京都の介護業界の質を高めていきたい」と山田さんは意気込みを示す。



スタッフ全員が大切にしている「人の関わり方」をまとめたクレド



安心して暮らせるサービス付高齢者住宅



光が差し込む明るい「とうふう苑」のエントランス

ボトムアップから生まれた “約束”で 主体性をもった スタッフを創造

「一緒に働くスタッフが無形の資産」と山田さん。会社が定めた押しつけの経営理念ではなく、各事業部門のスタッフが考えた言葉を「クレド(自社の信条や行動指針を記した文言)」として明記し、利用者とその家族、地域、スタッフに向けての約束、行動指針とすること

で、価値観の共有や新たな気づき、一人ひとりの自主的な行動につながっている。「あの介護士がいるから、施設に通うのが楽しい」という利用者も多い。とうふう苑という名前には、東風が春を告げる場所、幸せと心地よさが満ちる場所という意味が込められているという。京都産の木材に包まれたやわらかな空間に、今日も暖かな東風が吹き抜ける。

解説!!

知恵のポイント

Point.1 自社でサービスを完結

福祉用具のレンタルなど、専門の事業者へ依頼しなければならなかった事業とサービスを自社で一元化。ケアマネジャーの手間を省くことにもつながり、他施設から利用者の紹介も増加している。

Point.2 人的資産の形成

大量採用で失敗した過去の経験を生かし、採用方法を見直し、クレドによる行動指針の策定、国家資格の取得支援など、スタッフが主体的にやりがいをもって働ける環境づくりで利用者サービスの質を向上。

Point.3 入居者の間口を広げる

要介護度が高い人や認知症などの症状のある人も積極的に受け入れ、一人ひとりに合った適切なサービスを提供。サポートが最も必要な利用者に関口を広げ、家族の介護疲れを軽減する。

応援
します!

経営革新・知恵の経営に取り組む企業のご相談にお応えします。
【相談無料】TEL.075-341-9781
中小企業支援部 知恵産業推進課