

# 知的資產経営報告書

心の花束届けたい・

2013年1月版

株式会社 シェアリングエイド

目 次

1. ご挨拶・・・・・・・1
2. 経営哲学・・・・・・2
3. 事業概要・・・・・・・3
4. 市場環境・・・・・・・・・・・・・・・・・・6
5. これまでの事業展開・・・・・・8
6. 自社の強み・優位性(知的資産)・・・・・・9
<ul> <li>(1)介護関係の資格を持ちかつふれあいの心を持った多くの社員(人的資産)がいることにより、高品質介護サービス提供キャパシティが大(構造資産)</li> <li>(2)働きやすい職場環境により低い離職率(構造資産)</li> <li>(3)優れたビジネスモデル(構造資産)</li> <li>(4)大津市内にくまなくケアステーションを設置(5か所)(物的資産)、そのため、地域密着で市域全域に介護サービス提供が可能(構造資産)</li> <li>(5)地域連携(関係資産)</li> </ul>
7. これからの事業展開・・・・・・・・・・ 13 (1) クロスSWOT分析 (2) 将来の経営戦略 (3) KPI(重要業績評価指標)
8. 価値創造ストーリーと知的資産活用マップ・・ 15 (1)価値創造ストーリー (2)知的資産活用マップ
9. 会社概要・・・・・・ 17
0. あとがき・・・・・・18

# 1. ご挨拶

本報告書作成にあたり、ご挨拶申し上げます。

当社は平成13年5月に「在宅介護サービス ふれあいサポート」を創業いたしました。

創業前年に施行された介護保険制度は、スタート時には混乱を極め、必要なサービスを 充分に供給できていない状況にありました。

この供給力の不足により、介護を受けられない多くのご高齢者を目の当たりにしてきました。

せっかくの素晴らしい制度でありながら、供給のままならない状況改善の一助となるべく 旧志賀町(現在大津市)、JR小野駅前に「ふれあいサポート 小野ケアステーション」を開設 致しました。

創業主旨よりホームヘルパーをはじめとする多数の技能と愛情を持った介護要員の確保 育成に努め、今もその実現に取り組んでおります。

駅前に事務所を構えたのにも意味があります。

決して明るいイメージのなかった"介護"のイメージを払拭し、気軽にご相談頂けるよう、 敢えてガラス張りの明るい事務所としました。

最初は興味津々で、横目で見られていた駅のご利用者は、"介護"でお困りの際には、 多くの方々がお寄り頂ける事務所となりました。

近くにある安心を…をモットーに事業を展開しておりましたので、更なる地域密着を実現するために、大津市を隈なくサポート出来る体制作りに取り組んで参りました。

現在、地域を細分化し、大津市一円を5事業所にて運営しております。

当報告書の作成に当たり、現状当社の強み、弱みを真剣に検討し、公的制度を運営する一員として、また更に多くのご利用者様に信頼頂ける企業へと成長していくためのポイントを明確にしました。

「支えあう絆 ふれあう心 明日への力」

全社員が共有し、大切に育む弊社の経営モットーです。

ご利用者様に信頼され、社員が幸せを感じられる企業つくりに、益々精進して参ります。 今後ともご指導・ご愛顧の程、宜しくお願いします。

2013年1月

代表取締役 藤堂 雅也



# 2. 経営哲学

#### (1)経営理念

- 一 高齢者の生きがい創りのサポートを通じ、生活文化の発展に寄与すると共に 安心・安全・ふれあいの心を提供する
- 一 先進的な発想の福祉と心のケアの実現を追及し続けると共に、在宅介護サービスの 資質向上と地域福祉の発展に寄与する
- ケアクオリティの限りない向上と均一化を実現可能な課題とし、自立支援及び介護者の 介護負担軽減を担う
- 一 全社員の安定した生活の維持と更なる向上を実現していく

単なる作業としてのケアサービスの提供に留まらず、ご高齢者がこれまで営んでこられた生活 習慣を、可能な限り守り継続される為のサービス提供に努めて参ります。 法改正等、私共の事業を取り巻く環境は、常に変化を伴います。 どんな環境下であっても、事業の分岐点が訪れた際にも、私どもはいつもこの経営理念に 立ち返り、経営を見直します。

#### (2)経営モットー

#### 支えあう絆 ふれあう心 明日への力

介護・福祉は、「ケアを提供する」という側面ばかりが注目されがちです。 私たちはご利用者様からいただく勇気ややりがいを大切にしたいと考えています。 ご利用者様とのお付き合いから生まれる「絆」に心通わせ、「ふれあう心」を大切にし、そして 「明日への力」を提供できるサービスの実現を目指しています。

#### 心の花束 届けたい

ご利用者様のお気持ちが晴々する笑顔で訪問します。 サービスマインドー杯の心の花束をお届けしていきたいとの気持ちを表現しています。





くシェアリングエイドの社章>ハートの形をあしらった花束を抱え、ご利用者様にお届けする姿をモチーフしました。

#### 「ふれあいの心」を持った社員とは・・・

サービスの提供を通じて、沢山の"ありがとう"を頂ける・・・、そんな介護の仕事は、自己満足に陥ったり、我流に走る職員が出てくる傾向があります。私達「ふれサポ」の求める職員像は、ご利用者の立場に立って考え、感じ、行動に移せることはもちろんのこと、ビジネスマンと しての基本的接遇マナーや、ビジネスマインドをしっかり持った、プロフェッショナルな人物です。介護保険制度を運営する一員として、徹底した法令順守の元、制度内でなし得る限りのサービスの提供と、心のこもったお付き合いをさせて頂ける職員を育成するよう努めております。

# 3. 事業概要

# (1)会社の沿革

, , e.e. ,			
創業	2001年	5月 有限会社レーク・ビワ 在宅介護事業部として「在宅介護サービスふれあ サポート」を設立 第1号店として、JR小野駅前に「小野ケアステーション」開設 居宅支援事業(ケアマネージャー)・訪問介護事業(ホームヘルパー)の両事業 ガラス張りの明るい事務所とし、立ち寄り易い介護相談窓口とする。 10月 瀬田ケアステーション 開設 大津市一円を網羅し、地域に根付いた事業所を目指して、大津市の南端に位 る瀬田へ事務所を構える。	
期	2003年	5月 西大津ケアステーション 開設 大津市の中心部であり、市役所のお膝元地域への事務所新設	
	2004年	12月 FSライフサポート(生活援助)事業 開始 介護保険制度上、カバー出来ないサービス内容について補完するサービスを開始 する。草刈りや入院中の様々なお困り事に対応	
	2005年	2月 障がい者自立支援事業 開始 当事業への参入が過少であり、供給不足改善に一役かう。訪問介護事業で培ったノ ウハウを生かす。	
		6月 膳所ケアステーション 開設 地域包括支援センターの所在を意識し、近隣に事務所を開設 職員数は150名を超え、ご利用者軒数でも、大津市事業団に次ぐ事業所となる。	
成	2007年	11月 有限会社レーク・ビワ 在宅介護事業部より分離独立し、 株式会社シェアリングエイド設立 ふれあいサポートを専任運営する。	
	2010年	9月 比叡ケアステーション 開設 小野ケアステーション、西大津ケアステーションにて、適正サービス量のキャパシ ティを超え、中間地点である比叡に事務所開設 より地域に密着したサービスを提供	
長		大津市下のご利用者軒数でトップシェアとなる。	
期		12月 事業本部移転(本社ビル購入) 本部機能及び研修センター設置	
		1月 会社組織の構築 執行役員の任命 事業部制確立	
≪今後の予定≫			
将	2015年	滋賀県下全域にサービス拠点開設を目指す。	
来	2020年	10ケアステーション・職員数500名の事業所	



創業店の小野ケアステーション

本社ビル(本部・研修センター)



# 3. 事業概要

### (2)事業内容

#### ①訪問介護事業(ホームヘルパー)・・・・ご自宅での生活継続のお手伝い

事業開始年度: 2001年(創業時より)

事業内容: :介護福祉士やホームヘルパー2級講座修了者の有資格者が自宅を訪問し、自力では

困難な入浴、排せつ、食事等の介助を行う身体介護や、掃除・洗濯・調理・買い物等の

生活援助を行います。

事業の特徴 : 弊社のホームヘルパーは、入社時に導入研修を受け、

適宜、技能研修などを受けた優秀なスタッフが揃っております。技術の向上はもちろん重要ですが、ご利用者様が気持ち良くサービスを受けて頂くため、サービスマインドの向上に特に力を入れております。接遇マナー(挨拶から立居振る舞い・言葉遣いに到るまで)を徹底し、心から喜んで頂けるサービスを提供するとの強い思いを全社員が持って、業務に当たっております。



<当社の介護スタッフ>

### ②介護支援事業(ケアマネージャー)・・・ケアプラン作成のお手伝い

事業開始年度:2001年(創業時より)

事業内容 :ケアマネージャーとは、介護の知識を包括的に持った専門職です。

在宅介護に関するご相談に対応し、ケアプランの作成をはじめ、各種サービス事業者

や保険医療機関、行政機関との連携を図って、在宅での生活を支援します。

事業の特徴:介護保険制度の上でケアマネージャーは、公平中立且

つ保険利用上のチェック機能の役割を担っています。 弊社では、何より法令順守を旨として業務に当たってお ります。

ご利用者様が在宅生活を円滑に過ごして頂くために、

ケアマネージャーの役割は重要です。

ご利用者様、ご家族様の思いを的確にくみ取り、様々にあるサービスを効率的且つ有効的に活用頂くことを常に

考え、ケア マネジメント力の向上に取り組んでおります。



<実際のケアプラン>



<日常の相談風景 於:比叡ケアステーション>

# 3. 事業概要

#### ③障がい者自立支援事業・・・・・・・・・・・・・障がい者の自立と社会参加のお手伝い

事業開始年度:2005年

事業内容・ホームヘルパーは、居宅介護、重度訪問介護、移動支援等のサービス区分に応じて、

それぞれの方の在宅生活が円滑にお過ごしいただけるようにご支援をしております。

事業の特徴 : 訪問介護事業(高齢者介護)で培ったノウハウ

を基に、様々なケースに柔軟に対応しております。介護技術として、より高度な技術を要する場面が少なくなく、それらに対応できるよう各種研修(外部・内部)への参加だけでなく各スタッフは自己啓発にも努めています。

これらの積み重ねにより、それぞれの場面に応じてご利用者様に喜んで頂けるサービスの提供

ができると確信しています。



<充実の研修体制>

#### ④FSライフサポート事業(生活援助サービス)・・・負担の大きな日常作業の お手伝い

事業開始年度:2004年

事業内容:介護保険適用サービス外のサービスが必要な

方々への業務

介護保険は、日常生活を送られる上で、必要最 低限度のサービス項目に絞られています。

庭の草木のお手入れを、どうしても行えない時など、大変気にやまれています。

または、入院中の身の回りのお世話をできる方 がご家族にいない場合には、着替えの手配すら

ままならない状況です。

このようなお困りの状況を、訪問介護の現場で度々お見かけし、こういう多くのお声にお応えしようと開始したのが、このFSライフサポートです。個別の契約となり、全額実費となるために、弊社では可能な限り安価に設定し、ご利用者様のご

負担を軽くしております。

事業の特徴:当社のこの事業のサービス提供者は全員ヘル

パー資格の保有者です。

(法律上は同資格保有者でなくても構いません)



<庭の草刈り作業> (FSライフサポート事業での)

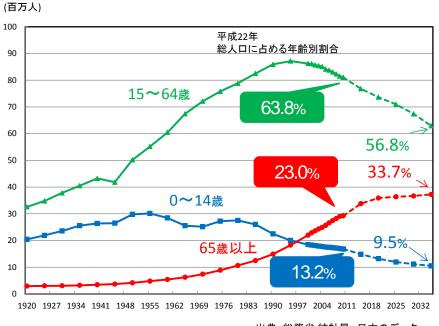
#### 【サービス例】

- ○大掃除に類するお掃除
- 〇少し遠方へのお出かけの同行、 見守り
- ○入院中の身の回りのお世話
- 〇お庭の草刈り、清掃
- 〇保険適用外の通院介助 他
- ※上記以外のサービスもご相談ください



# 4. 市場環境(機会)

# 介護業界は社会の高齢化の進行とともに需要が膨らんでいく 年齢別人口の推移



#### 出典: 総務省 統計局 日本のデータ

#### 高齢社会化 (左図)

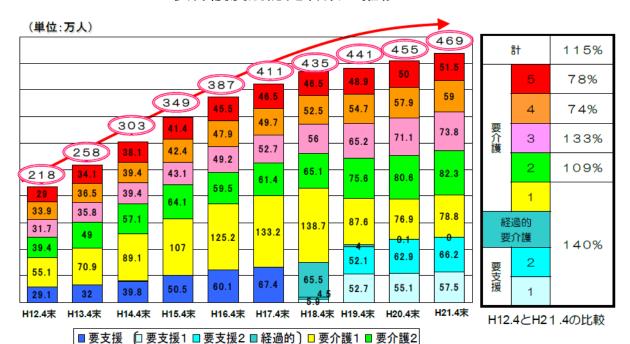
65歳以上の高齢者が全人口に占める割合はすでに4人に1人に達しており、2030年団には3人に1人に達する見込みです。

#### 要介護者の増加 (下図)

高齢者化に伴い、介護と 支援を必要と認定される 人の数も増加しています。

※H18(2006)に構成に大きな変化があるのは、大規模な制度改正と介護報酬の改定が行われ、要介護認定の区分が変更されたためです。

#### 要介護度別認定者数の推移



出典: 介護保険事業状況報告 他

□要介護3 □要介護4 ■要介護5

# 4. 市場環境(脅威)

# 大きな法改正の影響と激化する事業者間の差別化競争 法改定の動き

	介護保険制度改定の動き	その他の動き
2000	介護保険制度創設 ・措置からサービスへの転換 ・訪問介護への民間/NPO参入	
2003	介護報酬改定 (-2.3%)	障害者福祉 支援費制度
2006	抜本的な制度改正と報酬改定 ・介護予防サービスの導入 ・地域密着型サービスの新設	障害者自立支援法創設
2009	介護報酬改定 (+3%) ・手間のかかるサービスに加算	
2012	介護報酬改定 (+1.2%) ・地域包括ケアシステム強化 ・医療と介護の連携 ・24時間対応の定期巡回・随時対応 ・複合型サービス ・サービス付き高齢者住宅	医療保険診療報酬改定
2013		障害者総合福祉法の施行 (障害者自立支援法の廃止)
2014		医療保険診療報酬改定予定
2015	介護報酬改定予定	
2016		医療保険診療報酬改定予定
2017		
2018	介護報酬改定予定	医療保険診療報酬改定予定

#### 法改正の影響 (左図)

介護業界が、介護保険制度にその枠組みを規定される公的制度であることから、定期的に見直される制度、介護報酬、介護区分の変更などによって、運営、運営、運営、関係を受けます。 また医療制度の変更も介またといる。 また医療制度の変更も介護業界に大きく影響します。

### 競争の激化 (下図)

介護保険制度導入後、多 くの事業者が介護・福祉 業界に新規参入を果たし たが、事業者間の競争や 法改正により淘汰が進み、 現在では事業者の存続を かけた、差別化したサー ビス、事業運営の戦略が 模索されています。

#### 介護業界の他社の動き

サービス	事業の特徴	既存事業者	新規参入者
居宅 サービス	・収益性低い ・初期投資は抑えられる	・訪問入浴介護サービス(アースサポート)	・他業種(主に人材派遣業)からの 介護事業参入
施設 サービス	<ul><li>一定数以上の利用者を集めることで収益性高くする。</li><li>土地、建物、設備などの投資リスクがある。</li></ul>	<ul> <li>・有料老人ホーム、グループホーム (ニチイ、ベネッセ)</li> <li>・有料老人ホーム、デイサービス、配食(ワタミ)</li> <li>・宿泊付きデイサービス (日本介護福祉グループ)</li> </ul>	・他業種(主に建設業)からの 介護事業参入
介護予防 サービス	・収益性非常に低い ・初期投資は抑えられる		
保険外の 生活援助			<ul> <li>・配食サービス (宅配弁当、自治体、NPO、商店 街)</li> <li>・買い物代行(商店街等)</li> <li>・家族的介護代行サービス(ダス キン)</li> <li>・理容・美容サービス(理美容士)</li> </ul>
複合 サービス		・大手事業者は、訪問系と通所系・施設系など を組み合わせた多機能型サービスに注力して いる。	

# 5. これまでの事業展開

#### (1)過去の経営戦略

#### 【創業期】

#### 要介護ニーズに応える介護能力(キャパシティ)の構築

- ・人材の確保に努めた
  - そのため、業界の異常に高い離職率を改善すべく、福利厚生の充実・コミュニケーション体制の 充実等に取り組んだ
- •「新規ご依頼に必ずお応え出来る体制作り」に努めた
- ・経営目標として、

「5事業所、200名体制」

を掲げた

#### 【成長期】

#### サービス・マインド、ビジネス・マインドの養成・向上

- ・人材確保に一定の目途(200名体制)がつき、ふれあいの心をさらに浸透・レベルアップすべく社 内教育等の充実に努めた
- ・企業の経営基盤を強固なものにすべく、ビジネス・マインドの向上に努めた そのため、具体的には

事業部制の確立・組織効率の向上等に努めた

・経営目標として

「大津市全域のサービス提供」

を掲げ、大津市を細分化し、より近くにある安心を提供するよう努めた

#### (2)事業実績

・「大津市」下、5事業所の展開

北は小野ケアステーションから南端の瀬田ケアステーション

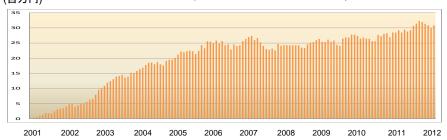
中心部である西大津、膳所に其々設立。

自社ビルの購入に合わせ、比叡ケアステーション開設及び事業本部(本社機能)の移転。

- ・大津市下、訪問介護事業によるシェアナンバー1の達成
- •月商3,000万円超達成

全CST	当社年間給付額	大津市	シェア
訪問	163,923,628	1,553,246,558	10.55%
予防	34,791,195	236,157,064	14.73%
居宅	67,705,687	808,991,763	8.37%

(百万円) 総売上推移表 (2001年5月~2012年8月)



当社の主な「強み・優位性(知的資産)」は次の5項目です。これらは長年の介護サービス提供の下、蓄積されてきた目に見えない資産です。これらを連携させまして、「大津市全域で高品質・地域密着の介護サービス」を提供しています。

大津市全域で高品質・地域密着の介護サービス」を提供

<当社の主な「強み・優位性(知的資産)」>

(1)介護関係の資格を持ちかつふれあいの心を 持った多くの社員(人的資産) 高品質介護サービス提供キャパシティが大 (構造資産)

- (2)働きやすい職場環境により低い離職率 (構造資産)
- (3)優れたビジネスモデル(構造資産)
- (4)大津市内にくまなくケアステーションを設置 (5か所)(物的資産) 地域密着で市域全域に介護サービス提供 が可能(構造資産)
- (5)地域連携(関係資産)

これらの知的資産については、次ページ以降で詳述します。 また、人的資産・構造資産・関係資産の説明は下表に示すとおりです。

知的資産の3分類

人的資産

従業員が退職時に一緒に持ち出す資産

例) イノベーション能力、想像力、ノウハウ、経験、柔軟性、学習能力、モチベーション等

構造資産 従業員の退職時に企業内に残留する資産

例) 組織の柔軟性、データベース、文化、システム、手続き、文書サービス等

関係資産 企業の対外的関係に付随したすべての資産

例)イメージ、顧客ロイヤリティ、顧客満足度、供給業者との関係、金融機関への交渉力等

-9-

(1)介護関係の資格を持ちかつふれあいの心を持った多くの社員 (人的資産)がいることにより、 高品質介護サービス提供キャパシティが大(構造資産)

#### ①介護関係有資格者多い

主な資格取得者は次のようになっています。

- ·介護支援専門員···21名
- ·介護福祉士 ···43名
- ・ホームヘルパー・・111名 ※重複資格取得者含む

#### ②「ふれあいの心」を持った社員が多い

・創業以来"経営モットー"として"ふれあいの心" を掲げ、その浸透に努めた成果です。 また、業績評価の最重要ポイントとしてきたこと も"ふれあいの心"が浸透している一助となっています。



"ふれあいの心"を育むため、各ケアステー ションに掲示されている"挨拶の励行"文

#### ③介護サービス提供キャパシティが大きい

- ・現在大津市内にケアステーション5か所を 持ち、介護サービス提供者約200名と、 大津市内で有数の介護提供キャパシティ を持っています。
- ・挨拶文でも述べましたように、当業界における「介護提供能力の不足」の改善の一助になろうと努めた結果でもあります。

介護サービスを提供する大勢の スタッフたち (10周年記念パーティで)



## (2)働きやすい職場環境により低い離職率(構造資産)

- ■福祉業界全体で平均離職率が20%を超える中、弊社では年間退職者が1~3名と低離職率を維持しています。その要因は次のような取り組みの結果だと思っています。これらの取り組みはさらに改善・充実させるつもりです。
- ①**自主性を重んじた指導** 自主性を尊重しながら、 自らの仕事に誇りを持って、やりがいを持って職務に当たる よう指導をしています。
- ②福利厚生の充実

医療費補助制度、有給休暇取得率向上、四季休暇等の充実、 決算賞与支給、子育て支援、懇親会等の定期実施を行ってい ます。

③「語り合おう会」(個人面談)の定期実施 職員の要望、不安の聞き取り機会を持っています。

> 子育で支援を受け健やかに 育つ当社社員の子女



### (3)優れたビジネスモデル(構造資産)

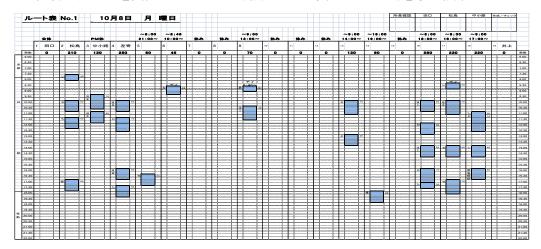
#### ①事業部制の導入

- ・当業界の同規模の企業としては少ない事業部制を当社では導入しています。
- ・当社の営む3つの各事業を事業部として組織し責任と権限を持たせています。それにより、責任の 所在明確化・積極的な職務の効率化への取り組み等が図れただけでなく、各事業の方向性の周知 徹底・高品質サービスの提供や収益管理の徹底も実現しました。



#### ②ルート表管理法の開発・実施による効率化

ルート表管理法(※)を開発したことにより、限られた人員キャパシティを最大限活用できています。



#### く(※)ケアのルート表管理>

- 1、横軸に全職員、縦軸にケア対応可能時間帯を図式化することで、一目に現状のケア対応 キャパシティを把握できる
- 2、勤怠管理を一目で管理できるため、即日の新規ご利用者対応など迅速に対応できる。
- 3、当日提供のサービス全体が把握出来ることにより、ケア落ちや時間相違のミスが軽減できる。
- 4、スタッフの急な休み等にも迅速な対応が可能となる。パズル的な方式で、サービスを埋め 込んでいく。
- 5、曜日別に対応キャパシティの把握と、改善に向けた動きがとれる

## (4)大津市内にくまなくケアステーションを設置(5か所)(物的資産)、 そのため、地域密着で市域全域に介護サービス提供が可能 (構造資産)

・大津市内に、右及び下の写真のようにくまなく5か所にケアステーションを設置しています。そのため地域密着で市域全域に効率的に介護サービス提供が可能です。また、隣接ステーション同士での協力体制も構築できていてお互いに応援し合っています。

(お客様に不便をおかけすることがありません。)



<膳所ケアステーション>







<比叡ケアステーション>



<西大津ケアステーション>



<瀬田ケアステーション>

## (5)地域連携(関係資産)

- ・当社では、地域の介護関連の各機関や支援者の方たちと密接に連携を取っています。 そのことにより、情報交換や医療機関からのスムーズな顧客の移動等が行われ、迅速に顧客の要望等に対応できています。
- ・具体的な主な連携者としては次の3者です。

#### ①地域包括支援センターとの連携

当社の主任ケアマネージャー(※)の地域包括支援センター(※)への出向 これにより当社は主任ケアマネージャーを通して、地域包括支援センターとの情報交換ができて います。

- ※主任ケアマネージャーとは・・・・地域のケアマネージャーの指導者的役割を担っています。
- ※地域包括支援センターとは・・・各市町村の中学校区に一つある、市役所高齢福祉課の出先機関で住民の皆さんは、まずこの機関に相談に行かれるところです。

#### ②医療機関との連携

大津市医師会・訪問看護連絡協議会・ケアマネ協議会の「3者会」を結成して、定期的に情報交換をしています。 医療機関との連携強化は、両者にとって必要不可欠であり、「医療の出口が介護の入り口」という関係になります。

#### ③民生委員等との連携

- ・各地域の民生委員との連絡網を築いています。この連絡網より、要介護状態の顧客の情報等が入ってきます。
- ・地域福祉会合への積極参加(EX雄琴地域福祉連絡会への参加)を行っています。
- ・地域ケア会議(学区社会福祉協議会主催)等への参加も行っています。

この福祉関係の会合も重要な情報源です。



# 7. これからの事業展開

# (1)クロスSWOT分析

①クロスSWOT分析

#### 【 クロスSWOT分析 】

		≪強 み≫	≪弱 み≫
		<u> </u>	
外部環境		<ul> <li>✓人的資産&gt;</li> <li>①資産&gt;</li> <li>①資格持続のの心で表表のの心で表表ののでは、</li> <li>(人) (大) (本) (本) (本) (本) (本) (本) (本) (本) (本) (本</li></ul>	(人的資産) ①次期管理職候補者が少ない(育成の遅れでもある) <構造資産> ②教育システム構築の遅れ (関係資産) ③同業他社との連携不足
≪機 会≫	〈マクロ環境〉 ⑦高齢化社会(高齢者の絶対数増加) 〈ミクロ環境〉 ⑨要介護需要の拡大(団塊の世代が対象へ) ①介護供給能力の不足	密開拓等が円滑に行われている   強みを活かし、機会をものにする   戦略(方法)・・・・・・戦略 I   ①資格と技術及びふれあいの心を持った当   社の介護能力の良さを活かし要介護需要を開拓する (①×⑪) ②福利厚生・社内コミュニケーションを更に充実させ、魅力ある職場作り・人材の養成と確保に努め介護供給能力の向上を目指す (③×①)	弱みを克服し、機会を逃さないようにする戦略 (方法)・・・戦略Ⅲ  ①教育システムを充実させ、管理職の養成や人材の育成を行い、介護キャパシティの増強を図る (①,②×①)
<b>≪</b> 脅 威≫	くマクロ環境> ①国の財政赤字の拡大  くミクロ環境> ②介護に関する定期(5年に一度) 法改正 ・・サービス対象枠、区分の削減 ①慢性的な人員不足 ②同業他社の開業ラッシュ ・・大手資本等の同事業参入 ・・小規模事業者の同事業参入	強みを活かし、脅威の影響を受けないようにする戦略(方法)・・・・・・戦略 II  ①ふれあいの心を持った高品質介護サービスを更に高め、同業他社との差別化を図る (①×□)	弱みを克服し、脅威の影響を受けないようにする戦略(方法)・・・戦略Ⅳ

#### ②戦略 I ~IVより導き出される将来戦略

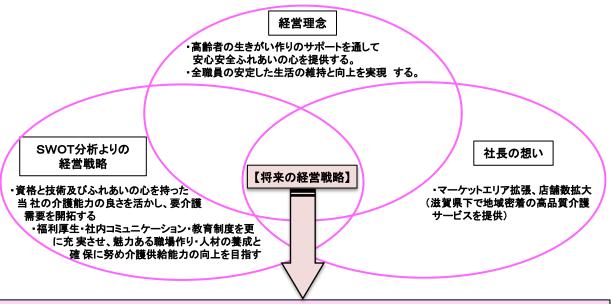
- (イ)資格と技術及びふれあいの心を持った当社の介護能力の良さを活かし、要介護需要を開拓する
- (ロ)福利厚生・社内コミュニケーション・教育制度を更に充実させ、魅力ある職場作り・人材 の養成と確保に努め介護供給能力の向上を目指す

## 7. これからの事業展開

#### (2)将来の経営戦略

①将来の経営戦略

経営理念・経営者の想い及び前頁の経営戦略を総合して、将来の経営戦略を次のようにする。



- (イ)滋賀県下全域で地域密着の高品質介護サービスを提供
- (口)資格と技術及びふれあいの心を持った当社の介護能力の良さを活かし、要介護需要を開拓する
- (ハ)福利厚生・社内コミュニケーション・教育制度を更に充実させ、魅力ある職場作り・人材の養成と 確保に努め介護供給能力の向上を目指す

# ②将来の経営戦略を実現するための重要成功要因

- ◆人材の養成と確保
- ◆サービス・マインドの向上
- ◆ビジネス・マインドの向上
- ◆顧客数の増加

#### ③ 重要成功要因を達成するために 獲得・補強すべき主な知的資産

- ◆資格保有者の増員
- ◆福利厚生制度・ミュニケーション制度の充実
- ◆各種教育制度の構築
- ◆同業他社との連携
- ◆ケアステーションの増設5カ所(物的資産)

## (3)KPI(重要業績評価指標): 将来の経営目標を達成するためのKPI

KPI	現状(2012年8月期)	将来(2017年8月期)
売上高	370百万円	600百万円
事業(売上)比率	居宅支援事業 20% 訪問介護事業 60% 障害者自立支援 11% FSライフ 9%	居宅支援事業 25% 訪問介護事業 45% 障害者自立支援 15% FSライフ 15%
ケアステーション拠点数	5カ所	10力所
顧客数	1150軒	2000軒
資格保有者	介護支援専門員・・・21名 介護福祉士 ・・・43名	介護支援専門員 ···30名 介護福祉士 ·····100名

# 8. 価値創造ストーリーと知的資産活用マップ

#### (1)価値創造ストーリー

過去現在将来

#### 【過去~現在のストーリ】~2012

#### 【現在~将来のストーリ】2013~

人的資産(ヒト)

【現状(2012年8月期末)】

- 多くの資格保有者
- ·介護支援専門員···21名 ·介護福祉士 ···43名
- ・ホームヘルパー・111名 ※重複資格取得者含む

【5年後(2017年8月期末)までに】 資格保有者数増員

- •介護支援専門員 •••30名
- •介護福祉士 •••••100名

構造資産 (組織) 【現状(2012年8月期末)】 ふれあいの心の企業風土

福利厚生・コミュニケーション制度構築

低い離職率

事業部制の確立とルート表管理法の構築

マニュアルの作成・活用

- ・ケアマニュアル
- ケアマネ業務マニュアル
- ・給付管理業務マニュアル

【5年後(2017年8月期末)までに】 福利厚生・コミュニケーション制度の更なる充実 管理職養成・教育システムの構築 (内部育成) ケア管理システムの構築

関係資産 目社外

【現状(2012年8月期末)】 地域包括支援センターとの連携 (主任ケアマネ職員の出向) 【5年後(2017年8月期末)までに】 同業他社との連携強化 地域各組合への加入・協力 (介護サービス事業者協議会等)

製品・

【現状(2012年8月期末)】 拠点(大津市内):5ケアステーション サービス:4主要事業 【5年後(2017年8月期末)までに】 拠点(滋賀県下):10ケアステーション サービス:4主要事業に傾注





財務

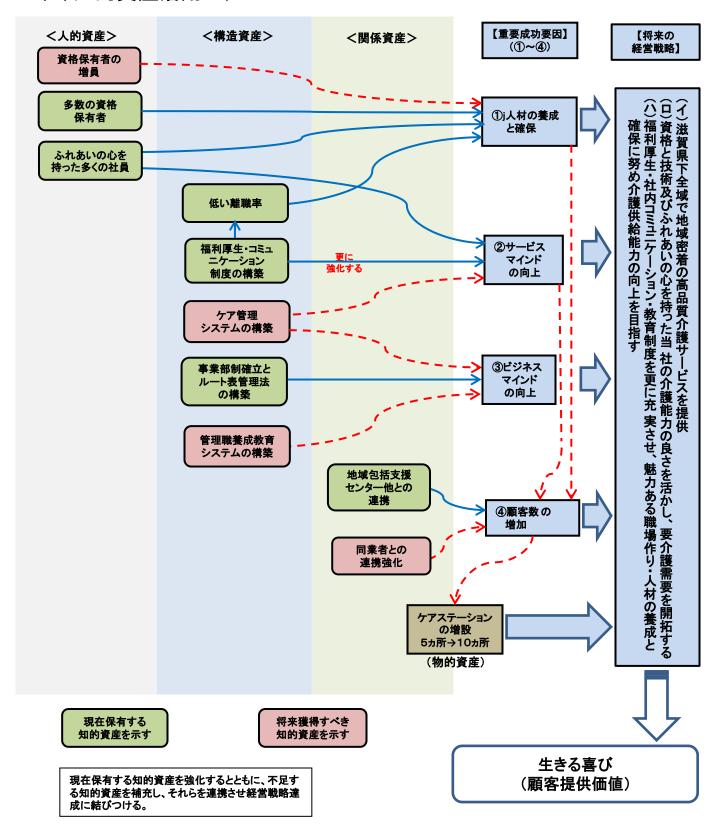
【現状(2012年8月期)】 売上高: 370百万円

顧客数:1150軒

【5年後(2017年8月期)に】 売上高: 600百万円 顧客数: 2000軒

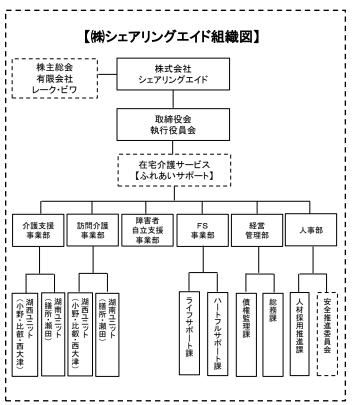
# 8. 価値創造ストーリーと知的資産活用マップ

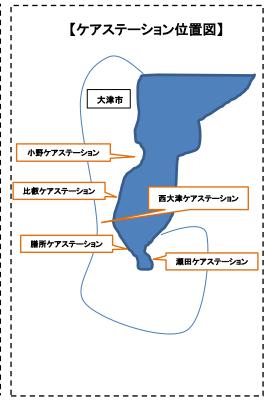
### (2)知的資産活用マップ



# 9. 会社概要

会社名	株式会社 シェアリングエイド	
創立	創業 2001年5月 設立 2007年9月	
会社所在地	住所:〒520-0104 滋賀県大津市比叡辻二丁目17-3(本社ビル) TEL:077-577-2010 FAX:077-577-2011 メールアドレス:sharing-aidh@mirror.ocn.ne.jp	
代表取締役	藤堂 雅也	
資本金	300万円	
従業員	195名(2011年8月現在)	
事業内容	<ul><li>1. 滋賀県知事指定 居宅介護支援事業所</li><li>2. 滋賀県知事指定 居宅訪問介護事業所</li><li>3. FSライフサポート(生活援助サービス事業)</li><li>4. 障がい者自立支援事業</li><li>5. 滋賀県知事指定 介護予防訪問介護事業所</li></ul>	
ホームページ	http://www.furesuppo.com/	





# 10. あとがき

#### (1)知的資産経営とは

知的資産経営とは、従来バランスシートに記載されている資産以外の無形の資産であり、企業における競争力の源泉である人材、技術、技能、知的財産(特許・ブランドなど)、組織力、経営理念、顧客とのネットワークなど、財務諸表には表れてこない、目に見えにくい経営資源の総称を意味します。よって、「知的資産経営報告書」とは、目に見えにくい経営資源、即ち非財務情報を、債権者、株主、顧客、従業員といったステークホルダー(利害関係者)に対し、「知的資産」を活用した企業価値向上に向けた活動(価値創造戦略)として目に見える形でわかりやすく伝え、企業の将来性に関する認識の共有化を図ることを目的に作成する書類です。経済産業省から平成17年10月に「知的資産経営の開示ガイドライン」が公表されており、本報告書は原則としてこれに準拠しています。

#### (2)注意事項

本知的資産経営報告書に掲載しました将来の経営戦略及び事業計画ならびに付帯する事業見込みなどは、全て現在入手可能な情報をもとに、当社の判断にて掲載しています。

そのため、将来にわたり当社の取り巻く経営環境(内部環境及び外部環境)の変化によって、これらの記載内容などを変更すべき必要が生じることもあり、その際には本報告書の内容が将来実施又は実現する内容と異なる可能性もあります。よって、本報告書に掲載した内容や数値などを、当社が将来に亘って保証するものではないことを、十分にご了承願います。

## (3)作成者

株式会社 シェアリングエイド 代表取締役 藤堂雅也

#### (4)作成支援

●中小企業支援ネットワーク機関 滋賀県中小企業団体中央会 中嶋 和繁

●中小企業診断士: 菊田 俱光、 中小企業診断士: 川北 日出夫

登録: 中小企業支援ネットワーク強化事業登録専門家

#### (5)お問い合わせ先

株式会社 シェアリングエイド 〒520-0104

滋賀県大津市比叡辻二丁目17-3(本社ビル)

TEL: 077-577-2010 FAX: 077-577-2011

メールアドレス: sharing-aidh@mirror.ocn.ne.jp

#### (6)発行

2013年1月

