



あんしんケアねっと  
知的資産経営報告書  
2009年版



## 目次

|     |                        |    |
|-----|------------------------|----|
| 1.  | 代表よりみなさまへ              | 3  |
| 2.  | 経営理念                   | 3  |
| 3.  | あんしんケアねっとの知的資産の原点と存在価値 | 4  |
| 4.  | あんしんケアねっとの沿革           | 5  |
| 5.  | あんしんケアねっとなが目指すもの       | 6  |
| 6.  | 知的資産マップ                | 7  |
| 7.  | 1日10人に満足してもらうために       | 8  |
| 8.  | あんしんケアねっとの今後の課題        | 21 |
| 9.  | あんしんケアねっと知的資産 実績・効果    | 25 |
| 10. | あんしんケアねっと 将来に向けた事業展開   | 26 |



## 1. 代表よりみなさまへ

デイサービスってどんなところ？

高齢化が進み、その必要性は認識されても、内容が見えにくいのが実情ではないでしょうか。

そこで、私たちが運営するデイサービスの内容や工夫をまとめ、ご利用者様や関係各位の皆様にご理解頂くため、知的資産報告書を作成しました。



## 2. 経営理念

安心な健康・介護事業を通じ地域の皆様に満足頂き

満足維持・発展のため安心経営を行う

<コンセプト>

「楽しくって心も身体も楽になるデイサービス」

人生の終盤をむかえた貴重な時間、デイサービスではたっぷり楽しんでもらいます

「仕事が楽しみで仕事を楽しめる職場」

働く将来に楽しみがあり、日々の仕事を楽しめる職場にします

「楽をつくり楽に儲ける経営」

利用者様や従業員様に楽しみを提供し、シンプルに利益を出す経営を行います



### 3. あんしんケアねっとの知的資産の原点と存在価値

1992年大阪守口市で松村整骨院を開業、地元密着の仕事続けるなか、ご縁のあった患者さんの高齢化もすすみます。そして、介護保険制度もはじまりましたが、デイサービスを利用した患者さんからは「あんな退屈でしんどい所にはもう行きたくない。でも、家族に苦勞かけるから行かなあかんねん…」

そんな苦情をたくさん聞くうちに「人生の終盤をむかえたみなさんにもっと楽しい時間を提供できないものか？」妻に相談すると「私もおばあちゃんをもっと見てあげたかった」そんな思いから、利用者様の満足を重視したデイサービスを企画しはじめました。

事業計画は守口門真商工会議所や大阪産業振興機構の協力・指導を頂き練り上げました。

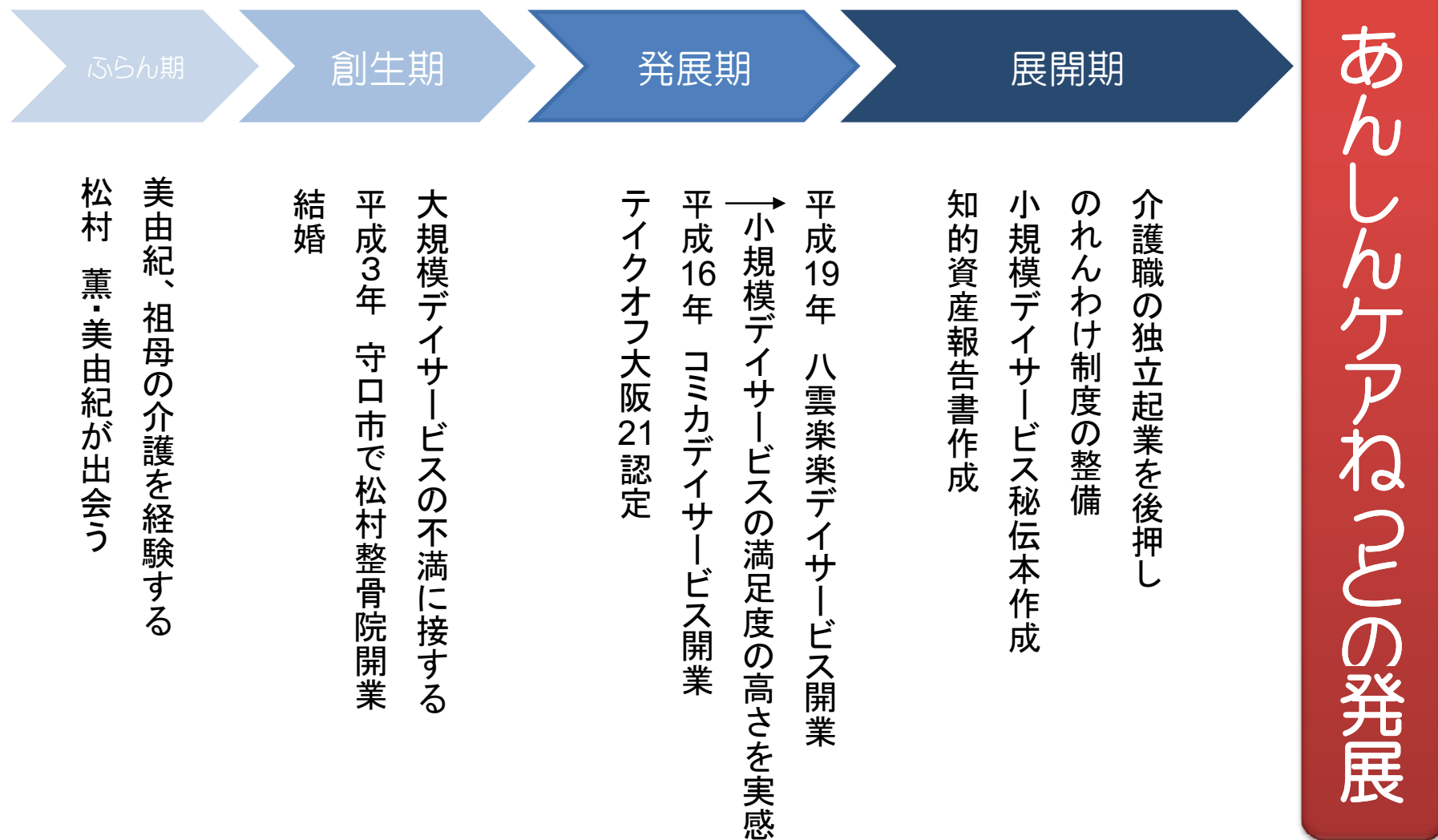
ご縁のあった利用者さんに満足してもらいたい、だから定員10名の小規模デイサービスとして開業しました。

利用者さんと職員の顔と顔がつながり、目や配慮が行き届き「ココに居てると楽しい」そのように評価され必要とされるデイサービスであることが私たちの存在価値です。





## 4. あんしんケアねっとの沿革





## 5. あんしんケアねっとがめざすもの

### 本当に必要とされるデイサービス



1日10人の利用者さんに満足いただくのが、わたしたちの喜びです

人生の終盤を迎えた、利用者さんやご家族が仕方なく利用するのではなく、「行きたい・行かせて良かった」そんな声を頂ける事が地域に本当に必要とされるデイサービスだと考えます。

そして、安心して楽しいケアを提供するために、利用者さんと職員の顔と顔がつながり、配慮が行き届く、家族的な雰囲気が出る小規模デイサービスを選択しました。

また、小規模デイサービスでは職員の胸に利用者さんの「ありがとう」の声がダイレクトに響き、充実感も抜群です。



## 6. 知的資産マップ

1日10人に満足してもらうために

### 人的資産

職員が経営理念を  
理解している

経験豊富な職員

向上心がある

色々な経験や  
資格を持っている

施設長が若く  
活気がある

### 組織資産

職員のチームワークが  
良い

休みなど職員同士が  
協力しあい働きやすい

職員も少なく  
意思統一がとりやすい

職員の紹介で新たな  
職員が仲間になる

複数の仕事をこなす  
マルチプレイヤー制

職員を多く配置  
良く目が行き届く

入浴は個浴で  
プレイバシー重視

小規模でも送迎車2台  
短時間送迎が可能

食事は出来たて  
ホカホカ

家庭的で  
温かい雰囲気

### 関係資産

HPやブログで  
日々の表情発信

ケアマネジャー  
毎月定期報告

地域に  
親しまれている

利用者・家族が  
良い所と評価

安心

送迎時や連絡帳  
写真報告

日当たりも良く  
公園など緑多い



## 7. 1日10人に満足してもらうために

### (1) 人的資産はこんな感じです

職員は「楽しくって楽になる」を理解している

経験豊富な専門職から  
初心者・ボランティアまで  
色んな視点で、それぞれ活躍

もっと楽しんでもらおう  
もっと笑ってもらおうと  
向上心や負けん気がある

利用者さんは少人数なので、  
職員は利用者さんの性格や  
体調など良く知っている

送迎・入浴・体操・レクレーション・調理など、職員は多くの場面で活躍するマルチプレイヤー

職員はみんな明るく元気で活気がある

流れ作業的にはならず  
個々に職員が工夫を凝らす

調理職員は食事の好み  
や量まで織り込み済み



楽しくって心も身体も  
楽になるデイサービス



## 7. 1日10人に満足してもらうために

### (2) 組織資産はこんな感じです

季節を先取りして企画し  
その成功の為に職員も  
協力し「ありがとう」で充  
実感を頂く

日々の事故に細心の注  
意を払うので、転倒事  
故ゼロを更新中

季節の作業レクレーショ  
ンで企画までのストー  
リーを展開する

急な体調変化や  
スケジュール変更にも  
力を合わせて対応



楽しくって心も身体も  
楽になるデイサービス

開放感と季節感のある施設

15~20人対応の広さで  
10人利用なのでゆったりし  
ている

個室でゆっくり、きれい  
なお湯での入浴が出来る

食事は手づくり、団欒の  
晩ご飯をイメージしてい  
ます

離職も少なく、欠員が出  
ても現職員の紹介で新  
しい縁が生まれる

子育て中の職員も多く  
それぞれの事情に配慮  
しながらカバーしている





## 7. 1日10人に満足してもらうために

### (3) 関係資産はこんな感じです

HPやブログで  
日々の表情を発信中

送迎時、デイでの利用  
者さんの様子を理解し  
ている施設長がご家族  
に報告

ご家族からの要望や報  
告を施設長が直接聞き  
ます

デイでの様子は連絡帳  
で昼食メニューや入浴  
の有無、体調や気分ま  
で報告

連絡帳には月に1回  
写真も添付



楽しくって心も身体も  
楽になるデイサービス

ケアマネージャー事務所には  
毎月利用者さんの様子や  
実績を報告に行きます

写真入りの報告書も持参

手縫い雑巾をプレゼント  
近隣幼稚園・保育園児  
との「ぞうきん交流」

ご近所の元気高齢者・  
介護予防の集い  
「かいいんた」

開放感と日当たり抜群  
の設計

公園に面するウッドデッ  
キでは季節の花々を楽  
しめます

日当たりの良いウッド  
デッキのプランター菜園  
で野菜の栽培



7. 1日10人に満足してもらうために

## (4) あんしんケアねっとの体制

### デイサービスは9時～4時までのだんらんの場です

(日帰り介護保険施設)

**AM9:00**

おはようございます

★今朝のご気分はどうですか？  
★まず、お茶で一服下さい



いつものスタッフが  
明るい笑顔でお迎え



あんしんケアねっと



夕方にはご自宅まで  
お送りします。



プライバシー重視の  
内風呂で安心です

★コミカでは2つのお風呂が重なり  
(コミカ温泉・デイ内風呂)

マッサージには松村整骨院の  
先生がやってきます



**PM4:00**

近所に公園、子供達の  
笑顔が身近に溢れています

**PM12:00**

できだてホカホカの昼食

★食事と会食で楽しい時間！  
★だんらんの時間



大家族のように  
みんなで食べましょう

お楽しみがいっぱい！



どんな事がしたいですか？

★趣味の時間  
★マッサージ・リハビリの時間  
★おしゃべり・だんらんの時間  
★お昼寝の時間  
★おやつなどの時間など

**夫間で始めたデイサービス**

ご利用のみなさんに家庭的なだんらんの時間を  
提供できるデイサービスを作りたいと考え、定員  
10名の小規模通所介護施設「コミカデイサービス」  
を平成18年10月開設し、平成18年7月に「八尾  
系来デイサービス」を開業しました。

小規模だからできる家庭的なだんらんの時間を  
大切に、昼食は手作りホカホカ、入浴も個室での  
んびり。

そして、私たちスタッフはいつもみなさんのそば  
にいます。

**Q デイサービスってなに？**

A 日常生活で、手助け(要支援)や、お手伝  
い(要介護)が必要となった高齢者のみ  
なさんが大家族のように日常生活を楽し  
むだんらんの場です。

**Q 料金は？**

A 1日1,300円～2,000円くらいです。  
これでお風呂・昼食・お楽しみやリハビリ・  
おやつ・送迎までセットです。

**Q すべてセット？選べないの？**

A みなさんのご希望によって選べます。  
利用内容や時間・回数など、お気軽にご  
相談下さい。

**Q 誰に相談すればいいの？**

A ご覧のあるケアマネさんに相談下さい。  
また、デイサービスへ直接相談されても  
大丈夫です。



7. 1日10人に満足してもらうために

## (5) あんしんケアねっとの送迎・連絡



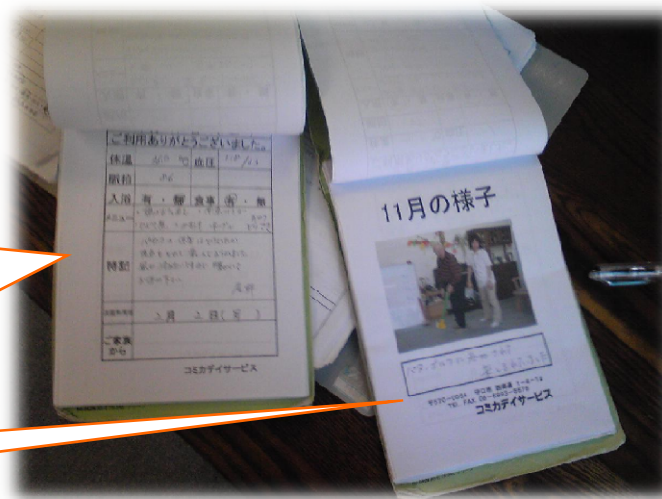
小規模でも送迎車は2台、  
疲れない短時間送迎が可能

運転は利用者さんの体調や気分などを把握している施設長もしくは介護福祉士が行うので安心です

だからご家族への報告・連携もバッチリです

交換日記形式の連絡帳  
お昼ごはんのメニューから、1日の様子  
体調の変化や入浴の有無など  
お知らせします  
また、ご家族からの連絡や要望も  
しっかり共有できて安心です

折に触れて写真も添付、表情も良くわかります







## 7. 1日10人に満足してもらうために

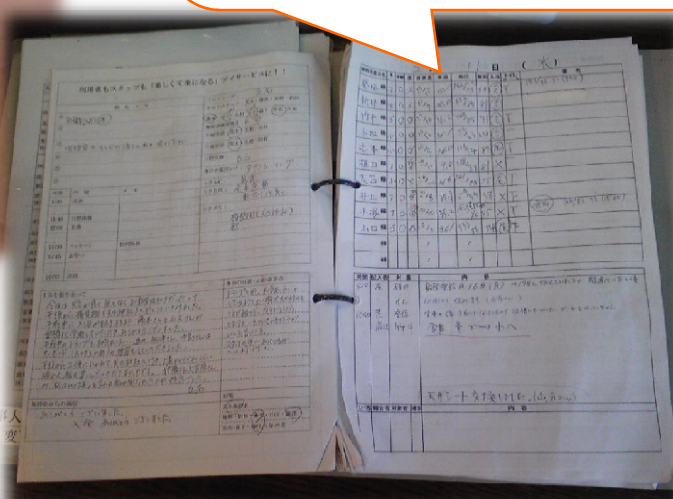
### (6) あんしんケアねっとの入浴



裸は究極の個人情報、だからお一人づつのゆったり個別入浴です。  
また、職員と1対1の入浴時間は、おしゃべりや癒しの時間でもあります。

入浴には危険も伴います  
体調管理、体温・血圧もふくめ、  
情報を職員で共有しながら、細心の注意をはらい  
楽しい入浴時間を提供します

シャワーの温度はいつも指で確認。  
快適な入浴のため  
五感をフル稼働させています





## 7. 1日10人に満足してもらうために

### (7) あんしんケアねっとの食事&おやつ



手づくり出来たて  
ホカホカです  
好き嫌いや食事量も  
配慮できます

例えば七夕昼食 由来を記したランチョンマット  
笹の葉には旬の枝豆の前菜や天の川を見立てた素麺、チ  
ラシ寿司。デザートはスイカ。  
晩ご飯のような昼食提供を心がけています。



お楽しみのおやつ  
行事や季節感を重視  
また、手づくりおやつは  
甘さ控えめ。  
大きさや量も自由自在です。

大家族や昔の職場のように  
みんなで団欒の昼食  
スタッフもみなさんと一緒に食事  
同じ釜のメシを食べる  
一体感もうりです





7. 1日10人に満足してもらうために

## (8) あんしんケアねっとのお楽しみ



体力や知力に配慮しながら  
偶然を絡め楽しく  
大笑いできる時間を提供します



お誕生日会みんなでお祝い  
満面の笑みで職員と記念写真。  
それを額に入れてプレゼント。  
利用者さん同士の祝辞では  
感極まって涙が出ることも・・・

季節行事から様々な思い出も蘇ります  
昔話やお国自慢に花が咲きます  
もちろん、運動会やクリスマス会など  
イベント事も盛りだくさん  
企画・運営を通じ  
職員の熱意は達成感となります







7. 1日10人に満足してもらうために

## (9) あんしんケアねっと マッサージと機能訓練



国家資格をもった施術者が  
整骨院より毎日マッサージに来ます  
癒しと治療の両面からサポート

昼食前には口腔体操  
唾液の分泌を促し  
美味しさもUP！  
誤嚥防止にも一役  
安心です

職員が体操の意味やねらいを  
説明しながら、みんなで身体を動かします

時には真面目に、時には楽しく  
少人数だから個々の体調に配慮しながら  
無理なく身体を動かします





## 7. 1日10人に満足してもらうために

### (10) あんしんケアねっと ケアマネとの連携

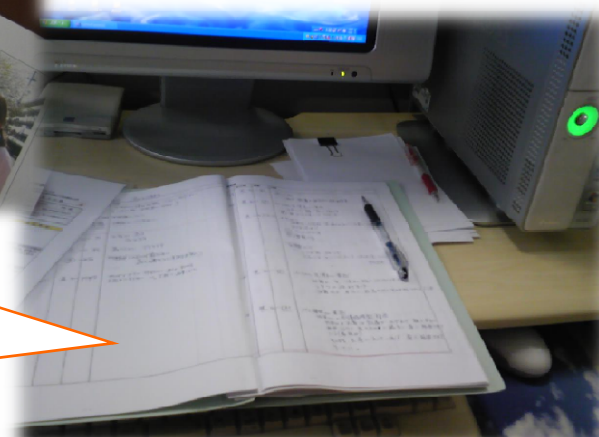


顔と顔がつながる報告・意見交換  
ケアマネ事業所にはデイサービスでの様子や利用実績を毎月報告に行きます。  
そのための資料の取りまとめは毎日確実に行います



報告時にはデイサービスでの表情がわかる  
写真入りの資料も持参

普段の電話連絡は、どの職員が電話を受けても電話連絡帳に記入。  
ご家族・ケアマネさんとの連絡に行き違いが無いように、会話内容も時系列に一目瞭然で安心。





## 7. 1日10人に満足してもらうために

### (11) あんしんケアねっとの地域交流



近隣の幼稚園・保育園に手縫いの雑巾をプレゼント  
銭湯で役目を終えた「貸しタオル」が利用者さんの手によって「雑巾」になり、子供たちのもとへ「もったいない」が新たな交流へ進みます



秋祭りには伝統ある南十番の地車(だんじり)を最前列で見学。迫力満点、大阪締めで元気を頂きます。

近隣の元気高齢者のみなさんと快い縁を結ぶ  
「かいえんたい」はデイサービスの場所とスキルを提供するボランティア事業です。  
みんなで食事したり体操したり、時には遠足で大阪再発見の旅にも出ます







## 7. 1日10人に満足してもらうために

### (12) あんしんケアねっとの情報発信



デイサービスや整骨院の様子を  
ホームページで発信しています  
「顔と顔がつながるHPです」  
トップページの顔をクリックすれば  
それぞれの持ち場がご覧になれます  
<http://www.j-hand.com>

ほぼ毎日楽楽通信

検索

日々の様子をブログで  
発信しています  
デイサービスの日常など  
リアルタイムに更新中です







## 7. 1日10人に満足してもらうために

### (13) あんしんケアねっと 地域との連携



商店街の入り口に面するコミカ温泉の遊休スペース(コミカホール)を賃借・改装しコミカデイサービスを開設しました  
コミカ温泉さんにとって安定家賃、当社においては初期投資を抑え知名度も得る相乗効果が生まれました

住宅街の行き止まりの場所にある駐車場との連携により、静かで落ち着いた八雲楽楽デイサービスを開設できました。  
地主さんにとって駐車場の稼働率・土地効率向上、当社においては格安での開業が可能となる相乗効果が生まれました





## 8. あんしんケアねっとの今後の課題

### (1) こんな課題があります

#### 課題

＜利用者さんへの配慮が手薄になる事がある＞

- ① 正社員が少ない
  - ⇒ すべてを任せられる職員が少ない
- ② 評価基準や評価制度が不足
  - ⇒ 職員により仕事品質にばらつきが生じる
- ③ 送迎出来る職員が少ない
  - ⇒ 不測の事態の対応に不安がある
- ④ パート職員の年収130万の壁
  - ⇒ 時給を上げると勤務時間が減ってしまう
- ⑤ スキルアップが必要
  - ⇒ 介護力・指導力などさらなる向上が必要



## 8. あんしんケアねっとの今後の課題

### (2) 課題への取り組み

- ① 正社員が少ない
  - ⇒ すべてを任せられる職員が少ない
  - ☆ のれんわけ制度: 正社員を募集出来る夢のあるシナリオを描く
- ② 評価基準や評価制度が不足
  - ⇒ 職員により仕事品質にばらつきが生じる
  - ☆ 秘伝本作成: 小規模デイサービスの品質・運営・経営をまとめる
- ② 送迎出来る職員が少ない
  - ⇒ 不測の事態の対応に不安がある
  - ☆ 送迎研修: 送迎のノウハウや注意事項を取りまとめ練習する
- ③ パート職員の年収130万の壁
  - ⇒ 時給を上げると勤務時間が減ってしまう
  - ☆ 退職金制度: 能力や期間などを勘案しパート職員にも退職金を支給
- ⑤ スキルアップが必要
  - ⇒ 介護力・指導力などさらなる向上が必要
  - ☆ 研修・人材交流など行い、その評価を秘伝本に積み上げる





## 8. あんしんケアねっとの今後の課題

### (3) あんしんケアねっとの秘伝本

#### <秘伝本>

小規模デイサービスの品質・運営・経営の当社独自ノウハウをとりまとめ、品質の基準や運営評価の基準とする。



また、秘伝の内容は進化するため、秘伝本も更新を繰り返し成長する。

#### 「品質秘伝本」

⇒「楽しくって心も身体も楽になるデイサービス」の品質(送迎・入浴・フロア・昼食&おやつ・レク・アクティビティー等)を取りまとめ、品質の礎とする。

#### 「運営秘伝本」

⇒「仕事を楽しみで仕事を楽しめる職場」をつくるためのノウハウを取りまとめ、運営の礎とする。

#### 「経営秘伝本」

⇒「楽をつくり楽に儲ける経営」を実践するための心得を取りまとめ、のれんわけの礎とする。

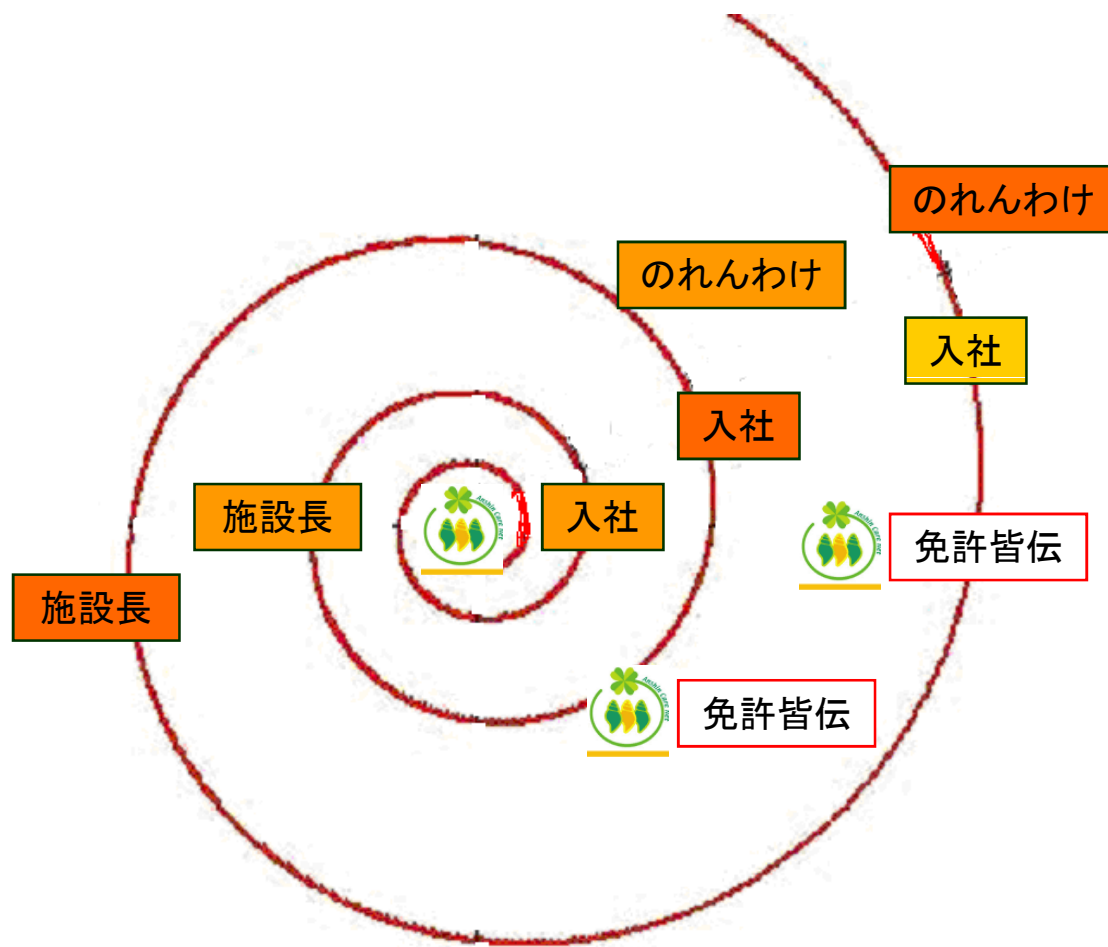






## 8. あんしんケアねっとの今後の課題

### (4) あんしんケアねっと のれんわけ制度



#### <のれんわけ制度>

施設長としてデイサービスを運営し、秘伝本免許皆伝者は「のれんわけ」起業の資格を得る。

これにより、今まで手塩に懸けたデイサービスで独立が可能となる。

高齢化社会が進むなか、小規模デイサービスは競争力もあり安定収入も見込める。

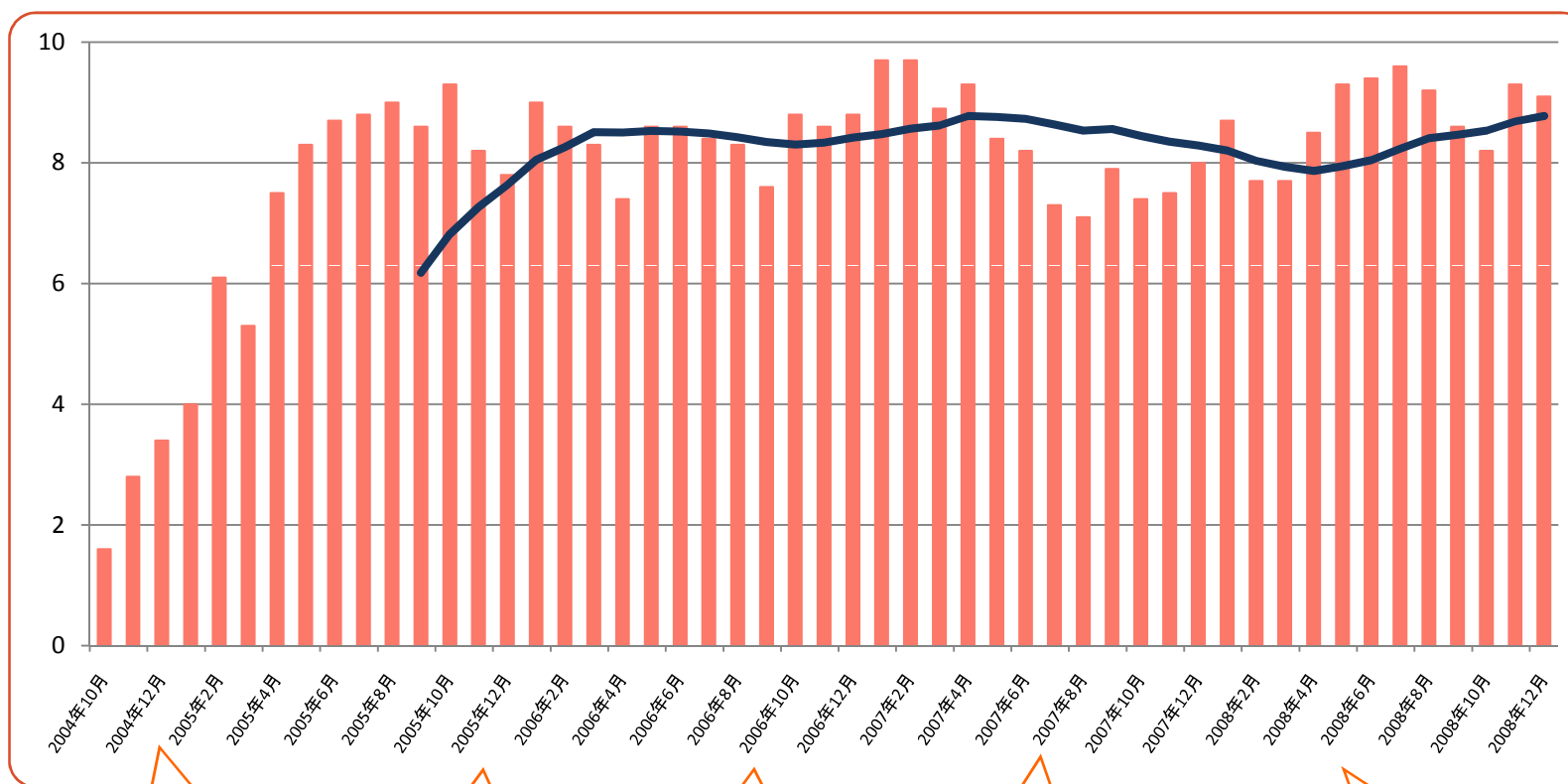
当社は介護職の新たな人生プランとして「のれんわけ」制度を整備し、「楽しくって心も身体も楽になる」小規模デイサービスの良さを次々と地域に発信します。



## 9. あんしんケアねっと 知的資産 実績・効果

### 1日10人に満足頂けているか？ 年間利用率

あんしんケアねっと平均利用人数推移  
(12か月移動平均)



2004年10月  
開業  
利用率26%

2005年  
利用率76%

2006年  
利用率84%

2007年  
利用率83%

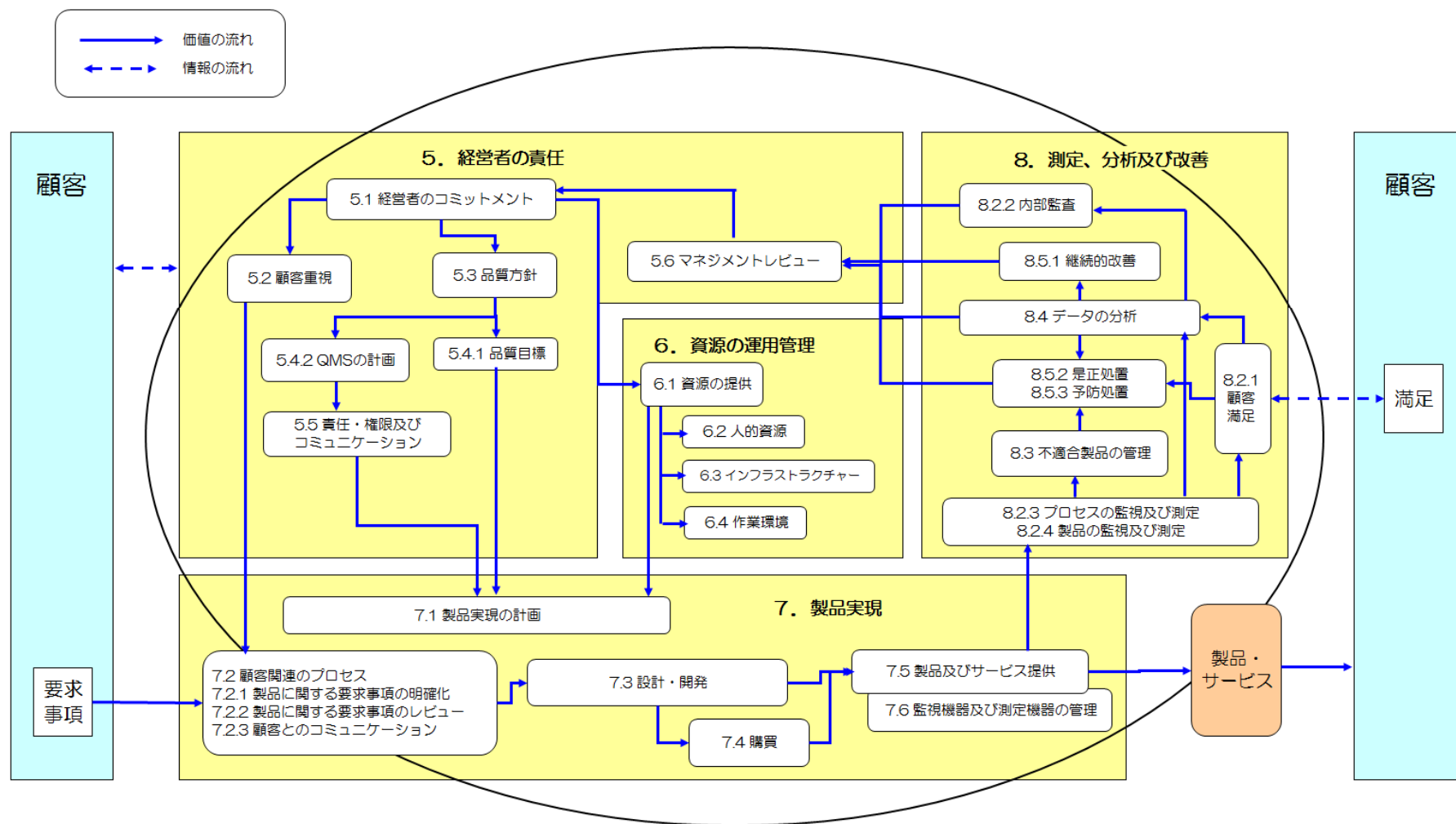
2008年  
利用率88%

5人11年9月20日15時5分



## 10. あんしんケアねっと 将来に向けた事業展開

ISO9001の枠組みを利用した社内体制の確立をめざします。  
誰が何をするべきか、役割・分担・責任の明確化を行い、顧客満足度のさらなる向上を図っていきます。





## 会社概要

商号 あんしんケアねっと 有限会社

所在地 大阪府守口市大枝東町13-6

Tel/fax 06-6993-6490

設立 平成16年

資本金 300万円

代表者 松村 美由紀

従業員 20名

## 事業内容

地域に根ざした、健康・介護事業

(整骨院・デイサービス)





## 支援者からのコメント

## 価値創造ストーリー



“あんしんケアねっと”の知的資産を価値創造ストーリー化すると、上記のようなフローになります。松村夫妻の「日常生活型の安全、安心の楽しい介護デイサービス」の想いに向けた価値創造です。介護させて頂く高齢者の方を**10名に限る**ことで行き届いたケアが可能になり、想いを実現することができています。10名へのこだわりを核に、実現の業績目標を各フローごとに定め、実現を確実にしています。また、介護分野における「のれん分け」制度という新しい取組みを進めています。今までにないビジネスモデルであり、介護分野の価値観を変える取組なので是非成功していただきたいと応援しています。

守口門真商工会議所 応援コーディネーター 杉崎 宗弘  
有限会社ツトム経営研究所 代表取締役 森下 勉



## 知的資産とは

「知的資産」とは、従来の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、すなわち非財務情報を、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分かりやすく伝え、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。

## 本書ご利用上の注意

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並びに附帯する事業見込みなどは、すべて現在入手可能な情報をもとに、当社の判断にて記載しています。そのため、将来に亘り当社を取り巻く経営環境（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を生じることもあり、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。

## お問い合わせ先

あんしんケアねっと有限公司

所在地 大阪府守口市大枝東町13-6  
tel/fax 06-6993-6490  
mail k.matsumura@j-hand.com  
URL <http://www.j-hamd.com>