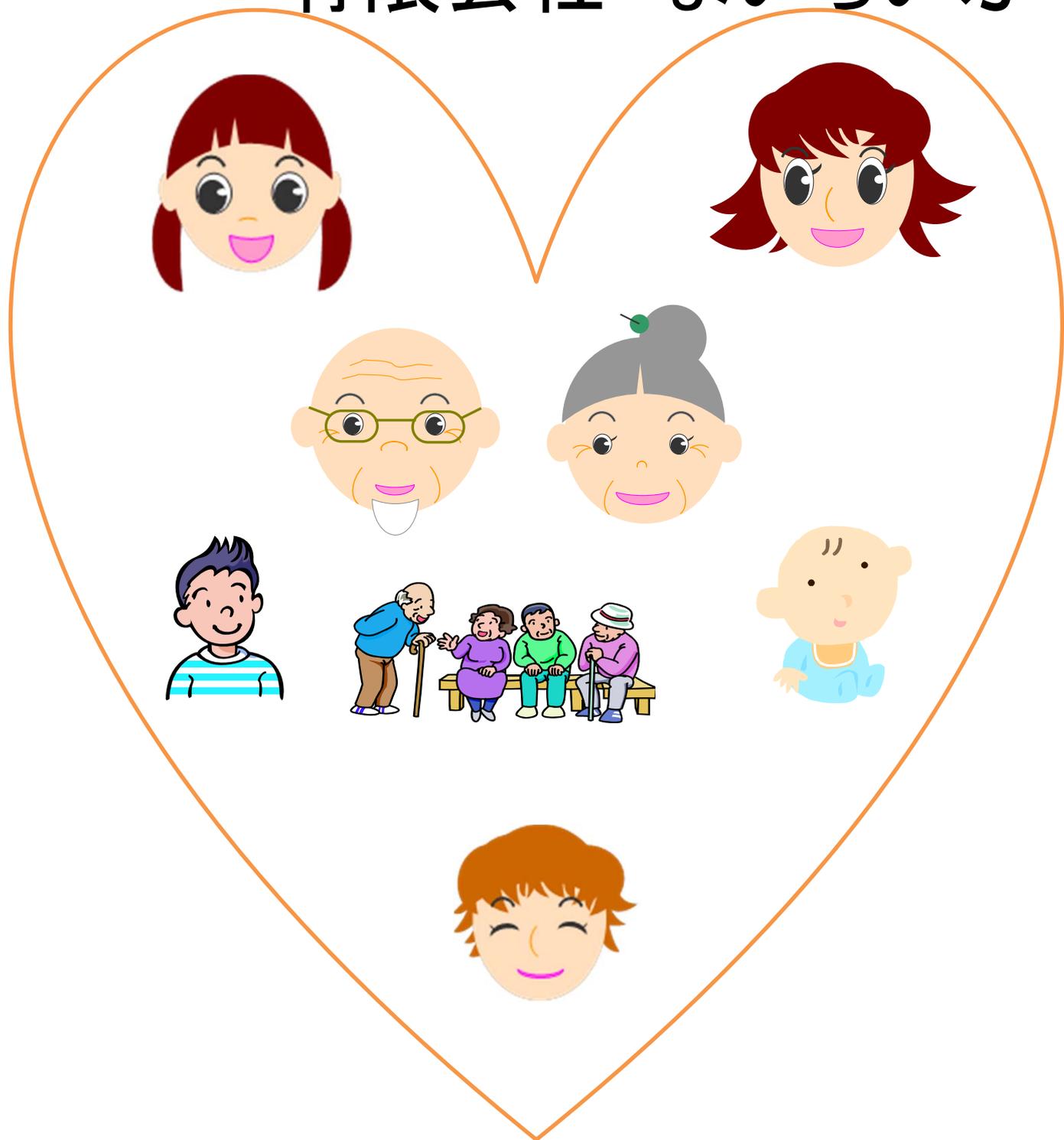


2010年 有限会社 まいらいふ



目次

1. 経営者からみなさまへ	3
2. 経営哲学	3
3. 事業概要	4
4. 沿革	5
5. これまでの事業展開	6
6. 当社を支える知的資産	
知的資産－①「スタッフが誠実で信頼ができる」	7
知的資産－②「相手の想いをくみとれる人間力がある」	9
知的資産－③「社員とスタッフが 一体となった顧客支援体制がある」	10
7. これからの事業展開	11
(1) 今後の経営方針・ビジョン	11
(2) 今後の取り組み	12
(3) 知的資産活用マップ	13
8. 会社概要	16
9. 問い合わせ先	16
10. 知的資産経営報告書とは	17

1. 経営者からみなさまへ

平成7年に福祉用具販売を一人で始め丸15年が経ちました。現在は社員・パート・登録スタッフの総勢30名で在宅で暮らす方のケアを訪問介護と居宅介護支援を通して行っています。

社名である“まいらいふ”は自分自身の人生も、他人の人生も大切にしてほしいという思いを込めてつけました。私達は大切にされると嬉しいです。自分が人の役に立つともっと嬉しいです。人とのふれあいは生活に張りとしらしみをもたらします。



私達の仕事は介護を通して優しさを提供すると考えています。ご利用者のことを真剣に考え“今この方に何が一番必要か”を介護のプロとして判断し実行することが大事です。在宅の介護現場は他人の生活に入り込み、関わる人によってその方の生活の良し悪しにも繋がる重大な仕事です。私達の仕事は人が全てです。皆さん自身が商品なのです。

私達自身が健康で笑顔で生活できるからこそ、心から相手を思い、誇りをもって介護ができると考えています。

そのために私達が充実した毎日を送り、成長するために教養・介護の知識・技術を磨く努力を継続してやっています。

平成22年1月14日 有限会社まいらいふ 代表

平山 香緒利

2. 経営哲学

経営理念

“命の輝きを支える” ～住み慣れた家でその方の望む生活を支えます～
加齢や障害を持って、安心と笑顔で暮らせる生活を支援します。
介護を通じて真の優しさを提供する。
すべてのスタッフが幸せであること。

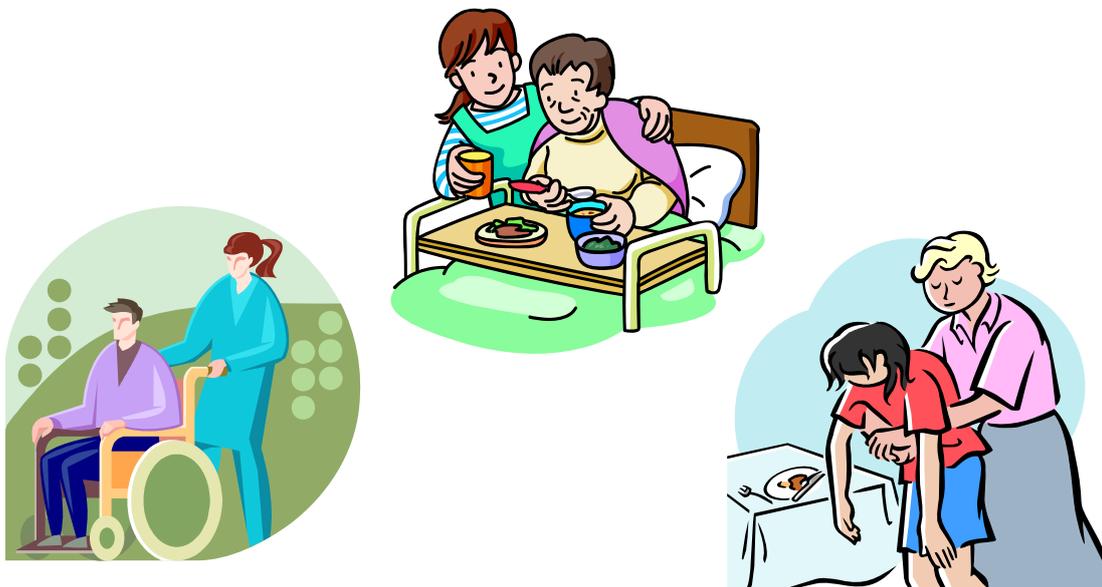
行動指針

私達は、介護に誇りと思いやりを持って仕事をします。
私達は、人間性を高める努力と介護の知識・技術の向上を高める努力を続けます。

3. 事業概要

事業概要

在宅の要介護者に対して訪問介護・居宅介護支援のサービスを提供する。



業界状況

高齢者人口が2015年まで増加傾向のため需要はある。

介護保険は平成12年に施行され3年置きに改正があり収益や内容が大きく変動するため対応できる経済力・適応力が必要となる。

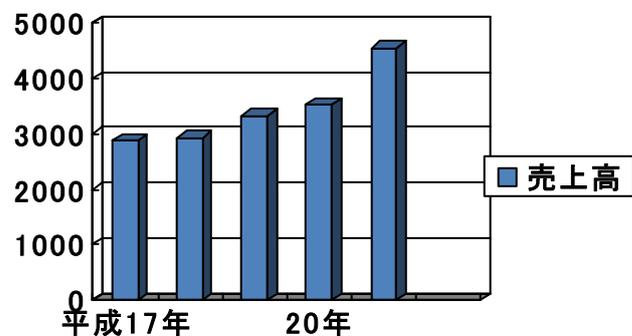
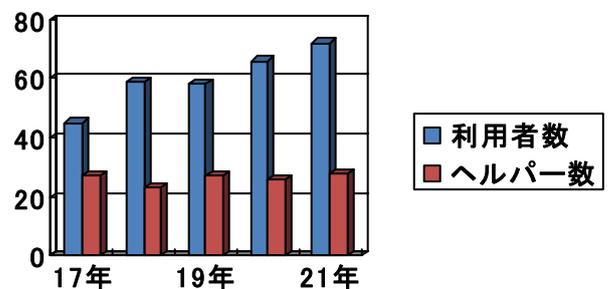
財源不足のため軽度者のサービス切り捨てについて議論されている。

小規模の事業所は生き残るために、地域密着サービスで自社でできることを検討しなければならない厳しい局面になる。

在宅の身体・認知症の重度化に伴い、それに対応できる事業所に仕事が集中する。不景気のため他業種からの参入多数ある。

4. 沿革

平成7年 1月	神戸淡路大震災
7年 6月	福祉用具販売開始 まいらいふ創業 三菱重工内
13年10月	法人格取得 有限会社 まいらいふ
13年11月	介護保険 福祉用具貸与事業の指定取得
14年 8月	介護保険 訪問介護事業の指定取得 板宿で工務店間借(5坪)
15年 6月	介護保険 居宅介護事業の指定取得
16年 8月	現在の事務所に移転
18年 4月	福祉用具貸与 休業
8月	現在の事務所へ移転(24坪)



5. これまでの事業展開

【まいらいふの成長ストーリー】

福祉用具販売 自宅で平山一人で商品も置かずにカタログで始める



福祉用具の販売 パート1人 テナントで商品を置いて販売・住宅改修



訪問介護開始 工務店の事務所間借り

営業をして仕事を確保しヘルパーを探す自転車操業

パート+登録ヘルパー約5人



居宅開始 訪問介護の仕事が徐々に増える



事務所移転 居宅・訪問介護の紹介が増える

- ・コピー機無しのためコンビニへ
- ・仕事がないので毎日営業するが成果なし
- ・仕事がとれたらヘルパー探しの自転車操業
- ・請求事務も全て手書きで持参
- ・お金がないので自転車移動



現在 社員3人 パート2人 登録ヘルパー 24人

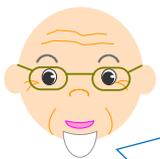
毎年売上が順調に伸びる

【知的資産】

- ①スタッフが誠実で信頼ができる
- ②相手の想いをくみとれる人間力がある
- ③社員とスタッフが一体となった顧客支援体制がある

少人数のためコミュニケーションや意思の疎通がしやすく経営者の考え方やスピリットも直に伝わり、スタッフも思いを理解し実践につなげることが容易にできた。

その結果 <利用者の声>



- ・これからも介護される側に立ち安心できる様お願いします。
- ・感謝しています。
- ・優しくしてくれて嬉しい。
- ・生活のリズムにも慣れずいぶん穏やかになりました。
- ・大変満足しています。

6. 当社を支える知的資産

知的資産－① 「スタッフが誠実で信頼ができる」

* 代表の考え方やスピリットが社員やスタッフに伝わっている

隣のおばちゃんじゃない！

介護のプロとして誇りを持って接しましょう

正しいことをして利益を上げよう

やる気のある人は応援します

思いやり、優しさを忘れないで

ご利用者に安心と笑顔を届けよう

私達が成長することで、幸せになる人が増えることを忘れないで！

信頼関係を築くために、言葉使い・挨拶・時間を守ろう



利用者の“有難う”“待っていた”“助かるわあ”
の声がやりがいになる

身体介護ができるようになって嬉しい
色んなケアができるようになりたい



困ったときに事務所がすぐに対応してくれるので安心

細かい指導が多いのでしんどい…
→信頼されるために言葉使い・知識・技術を磨きましょう



一生懸命しているのにクレームが…
→成長のきっかけです。なぜを追求しよう
口調がきつくなっていませんか？
感情コントロールはできていますか？

何でもしてあげたいのには駄目と言われる…
→本当にその方に必要なケアを考えましょう
本人のできることを伸ばす・継続することが大事



6. 当社を支える知的資産

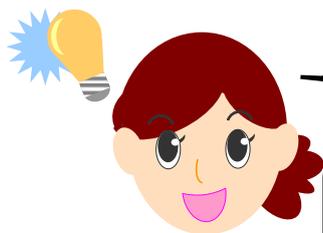
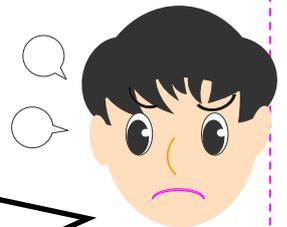
知的資産－② 「相手の想いをくみとれる人間力がある」

* まいらいふの方針を理解して同じ方向を向いて仕事ができる人を集めている。



- ・なぜこの利用者は排泄介助に拒否があるんだろう？
- ・なぜ利用者は怒鳴るのだろう？
- ・なぜこのスタッフは今日は元気がないんだろう？
- ・なぜ話をすると攻撃的になるのだろう？
- ・なぜ事務所に報告・連絡・相談がないのだろう？

- ・訪問して話もせず機械的に排泄介助をしてもらいたくない。
- ・身体がだるく頭痛があるのに大きな声で話をされると不快。
- ・家で喧嘩をして気分が落ち込んでいる。
- ・自分が責められているように感じる。
- ・何を報告・連絡・相談したらよいのかがわからない。



- ・自分に感情があるように相手にもあるので、その日の思いや気持ちを理解しその立場に立って接していこう。
- ・相手の反応に対しなぜそのようなことをするのかを考えることが大切です。
- ・なぜ注意をするの？それはよいケアを行うためです。愛情がなければ注意はできません。
- ・共に成長したいのです。

6. 当社を支える知的資産

知的資産－③「社員とスタッフが一体となった顧客支援体制がある」

* 事業所が利用者の状態・スタッフのサービス内容を把握し、状態にあった業務指導をしている。



7. これからの事業展開

(1) 今後の経営方針・ビジョン

今後のビジョン(方針・戦略)

どのような状態になっても在宅で暮らせる安心を提供する。

スタッフのサービスのレベルを上げる。〈技術・倫理・精神面〉

①ご利用者の生活を安心・笑顔で暮らせるように支援する。

* 利用者自身の心身の機能を生かすケアをする。

本人のできることを理解する。出来ない部分を誰が(何が)何をどのようにするのかを決めて遂行する。遂行できているか月1回は確認をする。出来ていない場合検証をする。スタッフ各個人の力量をチェックし目標を決めて達成するように支援する。

** 体調不良時でも安心して生活できる場を作る。

2014年までに施設を作る。

②各人が持つ得意分野を生かして社会貢献できる場を作る。

～昔の大家族の高齢者の役割を発揮できる～

生涯現役(元気になることも医療費削減で貢献)

昔の知恵を教える、特技、趣味の活用・子育て・料理・日曜大工・草花育て・畑

*** 施設を拠点にして子供～大人の異世代のふれあいの場にする。

介護は感謝の言葉を頂きお金を頂ける貴重な仕事です。

在宅の仕事は、個人の力量でサービスの質の差が出ています。

事業所でいくら研修をしても受けなければ身に付きません。

自分でもっとできるようになりたいという向上心が必要です。



私達の言葉一つ、技術一つで利用者を幸せにもするし、不安・不信感を与えることを忘れず日々相手の気持ちになる、学ぶことを忘れないでください。



**私達に関わる全ての方に“あなたに出会えてよかった”
と思って頂けるように共に日々努力をしましょう。**

(2) 将来展望（今後の取り組み）

【現在～将来のストーリー】

子供から大人まで、何かしらの役割をもって活躍する場がある。

介護を受けていても、誰かの役に立っている。

昔の大家族のように自分の居場所を見つけられる場所を提供する。

高齢になってサービスを受けるのみの立場から、昔の知恵を教える、子供を見守る、あやす、水やり、自分の存在価値を意識できる場づくりをする。

機械に強い人は・・・



お料理が得意な人は

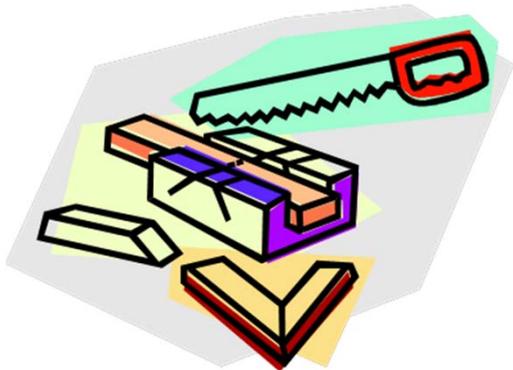


ペットの散歩・食事やり



田んぼ・畑
野菜・花作り

手先が器用な方は日曜大工



子供が
好きな人は



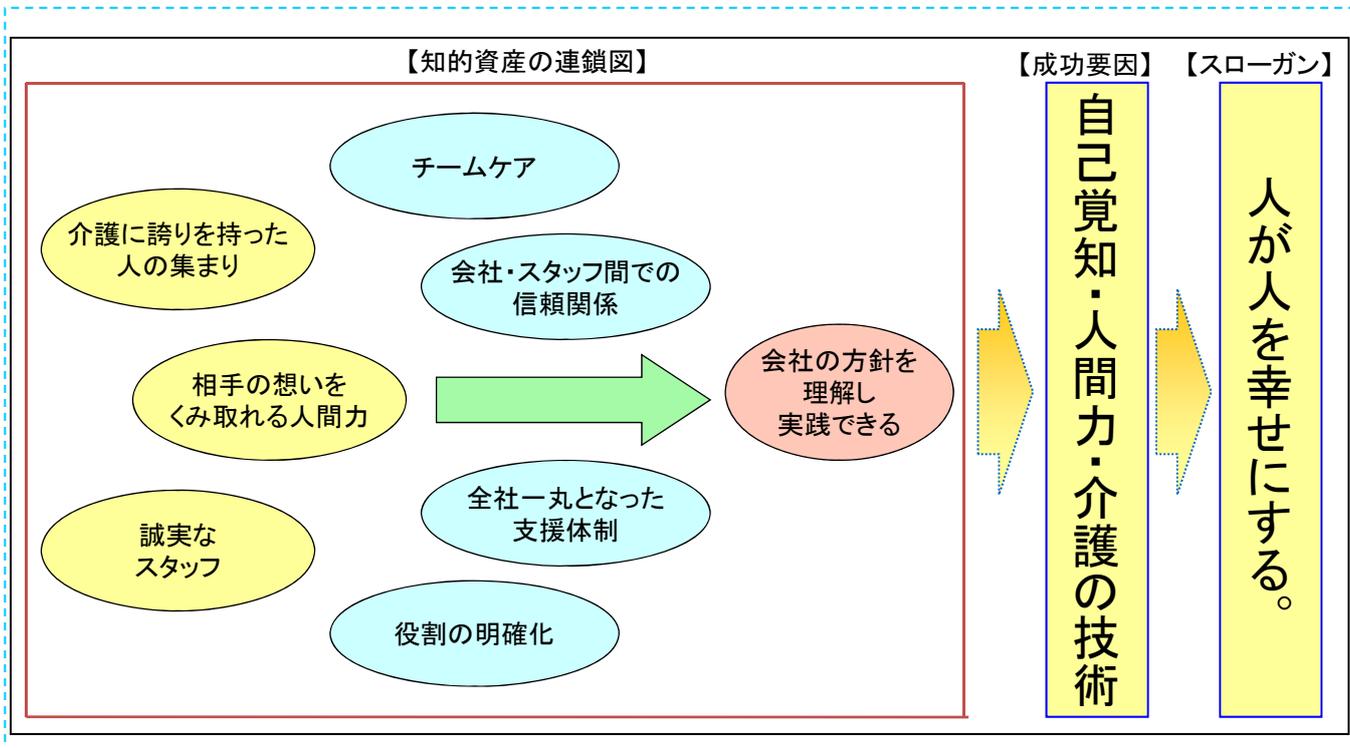
7. これからの事業展開

目標(KGI、KPI)の掲載

“まいらいふ”は利用者に介護を通じて安心・笑顔(優しさ)を提供する。

- ①まいらいふを知って頂く→指標＝紹介件数
- ②利用者観察ができる＝記録票でチェック
- ②プロとしてのルールをスタッフ全員が守れる＝チェック表を作成し周知し評価
- ③段階別でケア技術ができる＝チェック表を作成し評価
- ④小規模多機能ができる人材を育てる＝仕事を任せられる人数
- ⑤自立型スタッフを増やす＝自分で創意工夫をしている
⇒会社の雰囲気明るくしている

(3) 知的資産活用マップ



7. これからの事業展開

在宅で安心して気持ちよく生活ができる環境と体制を作る

本人・家族



自分のことでできなくなったことが沢山あるけど、自分にも人にしてあげられることがあって嬉しい

何かあったらと介護が不安だったけどいつでも相談にのってもらえるので安心

昔お花を教えていて、またできるとは思っていなかったのがとても嬉しい

主人は子供が好きなのですごく落ち着くんですよ。

紹介者



在宅介護のことは“まいらいふ”にまかせて安心

利用者が満足しているので紹介しがいがあります

スタッフ皆が親身になってケアをしてくれるので嬉しいです

経験があるので、色々なことを教えてもらえるので頼もしいです

7. これからの事業展開

自分と他のスタッフとの役割を理解する。お互いの特技を生かす。



介護に対する考え方があうのでやりがいがある。

スタッフ同士の信頼関係ができているので
連携がスムーズ

自分が関わることで利用者の生活がよくなるのが嬉しい。
利用者から戦争の話、仕事、考え方を教えて
頂けることがとても勉強になる。

知識や技術を身につけるといろんな方のケアができるのが嬉しい。



“有難う”“また来てな”“待っている”
という言葉頂けるので頑張れる。

8. 会社概要

会社名	有限会社 まいらいふ
創業	平成7年6月
会社設立	平成13年10月
資本金	300万円
代表者	平山 香緒利
従業員数	社員4名 パート27名

9. 問い合わせ先

社名 有限会社 まいらいふ
担当者 平山 香緒利
住所 〒 652-0015 神戸市兵庫区下祇園町1-13
電話: 078-366-4484 FAX: 078-366-4486
E-mail: hirayama@k-mylife.com

10. 知的資産経営報告書とは

① 知的資産経営報告書とは

「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。

「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。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作成しております。

② 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おります。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モノではないことを、十分にご了承願います。

③ 作成支援・監修専門家

本知的資産経営報告書の作成にあたっては、本書記載内容につき、その客観性を維持・向上させる趣旨から、次に掲げる専門家のご支援・ご監修を賜りました。

- 神戸商工会議所 経営支援センター
- イーエムイーコンサルタンツ株式会社 小野 知己氏（中小企業診断士 一級販売士）
- 株式会社バリューシンク 林 浩史氏（中小企業診断士）
- ビジネス・コンサルティング フォルテ 山本 知美氏（中小企業診断士）