

介護サービス事業を営むオーナー、経営者限定

「介護人材不足でも、現場がうまく回る方法」

猫の手も借りたいけど、人材が集まらないから事業が回らない……

たびたびスタッフが問題を起こすから、現場を回すだけで精一杯……

経営者は、人のやり繰りとお金のやり繰りで、毎日が忙しくて、そして、苦しい……

そんな経営者のために、身近に相談できて、問題を解決する方法をズバリ！アドバイス致します。

はじめに

私を、社長の右腕にさせてください。

「困っている人たちを助けたい」、「社会のために何かしたい」、「社会貢献したい」

こんなに優しい気持ちで介護サービス事業を開業したのに……

いつしか「自分がこんなに苦しい立場になるとは思いませんでした」というオーナー、経営者はこの世の中にたくさんおられます。

それは、ただ単に介護の仕事は儲からないとか、重労働だとか、決してそういう理由だけではありません。

もう、介護サービス事業所の経営で悩まなくて済むように、私が最良な相談となり、社長の右腕となって一生懸命にアドバイスをさせていただきます。

さあ一步を踏み出して、私と一緒に介護サービス事業の問題、経営の悩みを吹き飛ばしましょう。

1. 経営者の「悩み」圧倒的な1位は……

ズバリ👉 「人材不足」です。

介護サービス事業を経営する者として、最も頭を抱える問題は、「有能な人材が集まらない」ことです。

正確に言えば、会社が求める人材が集まらないという以前に、求人募集広告をいくら出し
ても応募すらないというのが現状です。

日本は少子化に直面し人口減少と高齢化で、介護業界のみならず社会全体で人手不足な
時代ということが背景にあります。

中でも介護の仕事は、3Kいや、今は6K(きつい、汚い、危険、帰れない、厳しい、給料が
安い)と言われており、介護の働き手は特に集まりにくい職種なのです。

そのうえ、介護保険の指定事業を続けていくには、国で定められた人員を下回ると事業す
らできなくなってしまうので、介護・医療の有資格者の確保は絶対条件なのです。

2. なぜ介護の「人材」は集まらないのか？

そもそも、「人材が集まらない」原因は何なのでしょう？

よく分析してみてください。

求める介護職の人物像とは、どんな人なのでしょう？

別紙に少しまとめてみましたので チェックしてみてください。

(別紙参照)『介護サービスで求める人材はどんな人？』

どうでしょう？ざっとこんな感じでしょうか。

これが全部できる人なんて本当にいるのでしょうか？

こう並べてみると、介護サービスの人材に求めることは、何でもできるスーパーマンでなく
てはならないということがわかります。

そもそも、求める人材の最低条件が高いのです。

しかしながら、応募者の方もこれから働こうとする会社を吟味しています。

求職者側も、名の通った会社や自分が就きたい職種の会社に入りたい訳ですから、いい
人材にあたるのは、宝くじに当たるようなものなのかもしれません。

3. 介護サービスの「人材」の見分け方とは？

介護サービスの人材を採用する「基準」を明確にする

介護サービスの人材を採用するにあたり、問題となることは、前出でもお伝えしたように、そもそも有資格者がいないと事業すらできなくなるということです。

介護の有資格者はどこでも欲しい人材です。

しかしながら、採用の判断基準を「資格」の有無だけで考えてしまうと、後々大きな問題に広がる可能性があります。

どちらの事業所でも、介護資格を持っているというだけで「即OK」にしてしまいがちですが、人間性の部分で物足りない人を雇ってしまうと、結局は自分よがりの主張を始め、かき回すだけかき乱し、いずれは労働問題を残し、機密も守られないまま去ってしまいます。

さらに、人手が足りなければ、後ろ足で砂をかけていくような従業員が去った穴を、経営者自らで埋めざるを得なくなり、一時しのぎの後始末もしなくてはなりません。

こんなことを繰り返しているイメージがある事業所なんて、誰だって興味を示すわけありません。

今いる従業員でさえ、愛想尽いてしまいます。

こうなると、負のループに陥っていくことになり、さらなる人手不足の状態が続いてしまいます。

つまり、採用基準の段階で「スキル」を優先しているがゆえ、「モラル」を重視して採用していないことが「人材の集まらない最大の原因」なのです。

4. 「人手がいない」と、どうなるのか？

人手がいないメリットとデメリット

人手がいないことで得すること(メリット)もあります。

経営上で一番お金がかかるのは「人件費」です。

今ある収入の中で、一人でも従業員を抑えられていればその分が儲かります。

従業員一人当たりの労務負担は大きくなるだけで、このギリギリ状態は経営側からするとお金を貯める絶好のチャンスなのです。

反対に人手がないことのデメリットは何でしょう？

- 👉 利用者に経営者が理想とする介護サービスを届けられない。
- 👉 他の事業所に営業活動ができないのでこれ以上の売り上げが伸びていかない。
- 👉 クレームが起きても対処に係る人員を割けない、だから信用が落ちる。
- 👉 コピー機が詰まったとか、コンピューターが立ち上がらないとか、掃除とか、「自分たちでやってよ〜」ということでも経営者が対処するようになる。
- 👉 いつもギリギリの人員で回しているのに、急に欠勤者が出ないかいつもハラハラしながら毎日過ごすことになる。

などなど、結局のところ人手がないことのツケは、経営者に回ってくるのです。

人手が回らない事業所にとっては、経営者自らも現場で雑用をこなし、さらにスタッフと一緒にケアにも入らなくてはなりません。

現場を回すだけで精一杯になると、営業不足がたまって新規の利用者が得られないうえ、不運にも利用者の入院が重なればサービスは中断され収入も下がってしまいます。

つまり、人手が足りなくなると介護サービス事業所の経営者は、本来の会社経営の使命から離れ、慢性的にただただ現場を回す日々を過ごすことになるのです。

5. 経営者側に問題は無いのでしょうか？

もうお分かりですよ。

実は、介護サービス事業所の人材不足をはじめ、「悩み」となる問題のほとんどは、経営者自身が招いていることにあります。

それは、会社経営という最も重大な任務を置き去りにして、さらに介護サービス事業の本質からも目を背けているからです。

介護保険事業の怖いところは、事業が一度軌道に乗ってしまえば、経済不況や社会情勢に関係なく、経営自体は何とか続けられていると錯覚してしまうからです。

介護保険制度は、「親方日の丸」ですから、他の営利産業のように不渡りで収入が滞ることもなければ、たとえコロナ禍のような不測の事態でも、体制に問題がなければ事業を続けられてしまうのです。

すなわち、介護保険制度の運営規程から逸脱さえしないようにしていれば、「人助け」に趣きをおいても、その日その日の出来事に対処さえしていれば、多少は経営から目を逸らし、薄利かもしれませんが安定した経営ができてしまうのです。

要するに、本来であれば従業員がやらなくてはならない仕事を、経営者自らで首を突っ込んで、やった気になってしまう。

そんな状態になっていたとしても、何とかなってしまっていることが問題なのです。

つまり、「いい人材が集まらないから事業が回らない」のではなく、経営者がやった気になって経営としっかり向き合っていない、このジレンマが、経営者の「悩み」の原因とも言えます。

6. まず、経営者が取り組むことは？

従業員を教育しようとするだけではうまくは行かない

事業を成長させるには、従業員の教育は必須です。

しかし、従業員が「やらされている」と感じるか、または、「学ばせてもらってる」と感じるかで会社の業績は大きく変わります。

一方的に「やってほしいこと」を植え付けるよりも、課題を出して放っている方が、絶対的に頼もしい人材に成長します。

要するに、自分たちで考えさせ、従業員自らで結果が出させるようになれば、事業がうまく回り出すことは間違いありません。

一つの例をご紹介します。

最近、テレビコマーシャルによく出てくる新進気鋭な会社や急成長しているIT系の会社のほとんどは、ほぼ創業当初のメンバーが入れ替わっています。

なぜなら、次から次へといい人材に入れ替わっていくことで、組織は新陳代謝を繰り返し、より優秀な人材で組織が構成されていくからです。

これを介護サービスの会社に当てはめるにはちょっと乱暴かもしれませんが、全くできないということでもなく、会社の成長は、経営者の手腕にかかっていることはみな同じです。

経営者の思いと従業員の思いは180度違います。

残念ながら、従業員のほとんどは、経営者が思っているほど恩を感じながら働いているわけではありません。

ですから、経営者が「また人が辞めたらどうしよう」と従業員に勝手な温情をかけ、ご機嫌を取ったところで何も得られるものはありません。

人材を大切に思うがあまり従業員に試練を与えていないことの方が問題なのです。

7. これができれば悩むことがなくなる 「4つの方法」

介護サービスの運営がうまく行かない経営者の悩みを解消する

- ① 人材不足が無くなれば、「悩み」は解消する
- ② 求めるいい人材が採用出来たら、「悩み」は解消する。
- ③ 従業員だけで現場をうまく回してくれたら、「悩み」は解消する
- ④ 経営上の相談ができる相手がいれば、「悩み」は解消する

とりあえず、この4つの「悩み」を解消さえできれば、経営者は「幸せになることができる」ということです。

8. もしも、従業員だけで現場が回るようになったら...

経営者にはどんな未来が待っているでしょう

毎日がどんなに楽になることでしょう。

それはそれは、確実に「負の連鎖」からは解放されるはずです。

本来、「何のために始めたこの介護サービス事業なのか」と、もう自問自答しなくてよくなります。

経営者が、心も体も余裕をもって「経営」に打ち込むことができれば、ただ現場を回す仕事から解放され、「判断と決断」をすることがトップの仕事になります。

そうなれば、必然と収益も上がり、健全な企業としても成長を遂げ、いずれは事業の拡大、多角的な事業展開、なんてことも可能になるでしょう。

うまくすれば、経営者個人の資産を増やすことだって夢ではありません。

周りの人たちからも、成功した起業家として一目置いてもらえるようになり、人脈はどんどん広がっていくでしょう。

経営者としても、起業家としても、ステージが一段アップしたことを実感できる日がやってくるです。

9. 最後に残る経営者の「悩み」

経営者は「孤独」、誰にも相談できない

では、困ったときに経営上の「悩み」を相談できる先がありますか？

自分たちの事業所の「悩み」は、何が問題なのか？何が原因なのか？

こんなことを客観的に相談できる人なんて身近にはほとんど存在しません。

間違っても従業員に相談したり、意見を伺うなんてことはありえませんし。

とりあえず、インターネットで「介護事業経営者の悩み 解決」とググってみても、ほとんどは介護職向けであって、労働者側の悩みを解決する情報ばかりです。

では、どんなところに目を向ければいいのでしょうか。

確かに、名高い経営コンサルタント会社のセミナーに行ってみたり、会計事務所などの専門家の先生に相談してみたりする方法もあります。

しかしそれは、コンサルの規模や金額が介護サービスの会社とは到底釣り合わないものばかりで、少しハードルが高いのが現状なのです。

とりあえず相談だけでもしたいと思っても、独特な世界観がある介護保険制度の仕組みから説明をしなくてはならない手間と時間を考えると面倒になってしまいます。

では、身近に介護サービスの専門的知識を持ち、介護サービス事業の経営を成功に導いた実績がある経営者に相談ができるとなればどうでしょう。

介護サービス事業の経営者ゆえの悩みを気軽に相談できる先があれば、それだけで救われることもあります。

餅は餅屋に相談することが一番なのです。

10. 最後になりますが・・・

もし、今の「悩み」を解決したいのなら

自分だけで悩んでいても解決しません。

「悩み」から抜け出すには、まずは「行動」です。

そう、自分で解決できない問題は、その問題を解決してきた経験のある人に相談してみることが一番の解決への近道です。

そんなあなたが、もう悩まなくていいように私が最良な相談相手となり、問題の解決方法と幸せになる経営術をお伝えします。

さあ、一歩踏み出して、

「私が右腕になりますので、一緒に介護サービス事業の「悩み」、経営者の「悩み」を吹き飛ばしましょう。」

著者について

山本 誠一（ペンネーム：山本せいうち）

介護BIZコンサルタント

【現職】 社会福祉士

エココロネットワーク株式会社 代表取締役

エココロネットワークやまもと事務所 代表ソーシャルワーカー

【略歴】 東京都出身 専修大学経営学部卒業

高校生の時から5年間、学業をさておきTDLキャストとしてアメリカ式経営学を肌で学び、生涯をかけて「ギブハピネス(人に幸せを提供)」をする仕事に就きたいと決意する。

大学を卒業後は、当時日本最大級の百貨店に採用され、法人外商マンとして約500社の大企業や官公庁などを担当。

そして、それまでのソリューション営業で成果を上げてきた経験を買われ、某ゴルフ場の経営改善事業の責任者を任され、短期間で黒字化を達成。

その後は、独立意欲から「人のお役に立てる事業をしたい」と、学生時代の原点に立ち返り、40歳にして福祉系専門学校に入学、再び学生となり自らの手で起業することを目指す。

2008年に社会福祉士国家試験に臨み合格、2009年には、介護施設向けの環境衛生事業と介護保険福祉用具レンタル・販売の会社を設立。

のちに、居宅介護支援事業、高齢者向け住宅リフォーム事業、学習塾事業など数々の事業を手掛ける。

仕事以外の社会経験も豊かで、スキー場のペンションに居候をしたり、突然トライアスロンにチャレンジするために離島でトレーニングをしたり、アジアを中心にバックパッカーの旅に出たりと、アクティブに活動し、それらの体験から得た「物事の本質の捉え方」には定評がある。

【実績】 これまで会社を2社創業、成長した事業はバイアウトするという戦略を得意とし、

現在は、介護ビジネスコンサルタントとして「**介護人材不足でも、現場がうまく回わる方法**」を展開し、介護サービス事業のオーナーや経営者向けに、お悩み相談から業務改善、売上アップ、従業員教育、事業拡

大まで一貫してサポートしている。

(別紙)『介護サービスで求める人材はどんな人?』

- はっきりと挨拶ができる人
- 清潔感がある人
- 明るく健康な人
- 誠実な人
- 常識的な人
- 期待に応えてくれる人
- お客様と良好に接することができる人
- 仲間と協調できる人
- 進んで仕事をする人
- 嘘をつかない人
- 人を騙さない人
- 遅刻しない人
- コミュニケーションが良好に取れる人
- 会議で前向きな発言ができる人
- お金がすべてではない人
- 法律や規則を守れる人
- 指示を聞ける人
- 長く働ける人
- 物を大切に作る人
- 自然を壊さない人
- 弱い人を助けられる人
- 見て見ぬふりをしない人
- 事業の内容を理解している人
- 悪事を働かない人
- 自動車の運転ができる人
- 電話の応対ができる人
- パソコンで文章が作成できる人
- 反社会勢力と関わりがない人

- お客様から正当な対価をいただくことに抵抗がない人
- 求めている介護資格を取得している人
- 求めた介護資格の業務をなんの支障もなくできる人
- そして、□ 6Kの仕事であることを受け入れてくれる人