

営業課 課長

た か く ら ま さ む ね  
高倉 正宗

2011年に株式会社こみケアへ入社した営業課課長の高倉正宗。実は一度、こみケアを退職している。再度籍を置こうと決めたのは、ある人物の一言がきっかけだった。どのようないきさつで復帰し、どう奮闘してきたのだろうか。これまでの軌跡をたどる。

運命を感じた再会

新卒でこみケアに入社して約1年半後、地元の福島へ帰郷することになり、退職を決意した高倉。その後は福島で介護職に就いていた。しかし、2011年3月に東日本大震災の被害に遭い、自宅で生活ができなくなってしまう。新たな居住地として選択したが、家族も以前働いていた仙台だった。

同年7月、仙台で行われた東北六魂祭に参加したときのこと。偶然にもこみケアの代表取締役である兼子広喜と再会する。近況を話したところ、兼子から温かい言葉をかけられた。

「うちに戻ってこないか」。思わぬ巡り合わせに感謝し、差し伸べられた手を躊躇なく掴んだのだった。

初めての役職に奮闘

それから約半年後、若林区のデイスサービス事業所の管理者を任せられた。高倉が役職に就くのは初めて。管理者の仕事は現場の統括のほか、チームワークの醸成、新規顧客の開拓も含まれる。未経験の業務に頭を悩ませる日々が続いた。

また、スタッフそれぞれに専門があり、年上の人もいる。その中でどう立ち回ればいいのかわからなかった。試行錯誤する中、働きやすさを作り出す鍵は情報共有だと気づく。ここさいむら泉中央の管理者を務めた際は、最初に情報共有ができる場を設けた。なぜこの工夫が必要なのか、どの部分に意識を向けるべきかなど、こまめなミーティングや個別の話合いが功を奏し、わずか1年半で



定員を埋める拠点に成長したのである。

## 気のゆるみを 見抜かれた一言

もう一つ、苦勞したことがある。新規顧客の開拓だ。居宅介護支援事務所に何度か足を運んだものの、話を聞いてもらえない場合がほとんど。心が折れそうになったことも数知れない。それでも諦めず、何度も訪問するうちにケアマネージャーと信頼関係が構築でき、新たな案件につながったのである。ほかに、新規の事業所の立ち上げではスタッフの求人にかかわるなど、拠点運営のために奔



走した。

管理者に就任して2年が経った頃、デイサービス事業所の収支がようやく安定する。気がゆるみ始めたある日、デイサービス事業所を訪れた兼子から「安心して手を抜いているんじゃないか？」と指摘され、ハツとした。それから再び気を引き締め、継続的な営業活動を実施。その後、ここさいむら小田原やここさいむら泉中央に拠点を移した際も、管理者としての職務を全うした。兼子の厳しくも的確な言葉は、今でも緊張感を失いそうなきの戒めとして心に刻んでいる。

## プライベートも全力で

高倉は高校生の子どもを持つ父親でもある。次第に子どもと過ごす時間が減り、妻と外出する機会が増えた。最近では御朱印集めをしながら、近くのラーメン屋をめぐるのが定番のコースだ。

また、日本酒が好きで、お気に入りの銘柄である「宮寒梅」のた



めなら泉区から大崎市まで車を走らせるときもある。仕事もプライベートも全力で楽しむのがモットーだ。

## 課長として、 管理者に寄り添う

現在は営業課課長になり、管理者に営業のノウハウを教える立場になった。目標は多くの事業所が黒字になるようサポートし、「利用者に対して親身になれる管理者」を育成すること。その達成のため、各地の管理者の営業に同行している。自身も管理者になり営業を行う立場に就いたときあれこれ悩んだからこそ、管理者のストレスを少しでも減らし、仕事を楽しくしてほしいと願っている。

「管理者は1人で悩みを抱えてしまいがちだとわかっているのので、営業に向かう車の中で話す機会を作りました。話しやすい空間でそれぞれの思いを共有し、自分なりのアドバイスができればと考えています」。

そして、営業活動を支援する内部システムの構築やルール作りにも携わるようになった。今まで各々の判断で行われていた部分に明確な規定を設け、少しでも多くの利用者を得られるよう注力していくつもりだ。

前向きな姿勢で、職場環境の整備に挑む高倉。これからも、ここみケアにとって必要不可欠な存在そして、その成長を支えていくだろう。





# 高倉課長ってどんな人？

今号の巻頭インタビューを飾った高倉課長をよく知る3名から、もっと知りたい高倉課長の魅力を伺いました！

**Q1. 高倉課長を一言で表すと？**

**頼れる上司です。**



営業課

山田 健太郎

**Q2. 高倉課長の「すごいところ」を教えてください！**

介護福祉業界は今回の転職が初めてでした。基礎知識がまったくない私に、丁寧に教えてくれます。同じことを何度か聞いてしまうときもありますが、その都度、嫌な顔をせずに教えてくれます。

**Q4. 感謝や激励のメッセージをお願いします！**

いつも助けていただきありがとうございます。全く知識のない業界でもなんとか続けられていられるのは高倉課長のおかげだと思っています。これからもよろしくお願いします！

**Q3. 思い出エピソードを教えてください！**

主にデータ集計や営業活動のお手伝いをしていますが、細かな修正点をわかりやすく指示してくれます。また、プライベートな話も気軽にしてくれ、子どもの年齢が近いこともあり、上司としても、同じ親としても親しみを感ずみます。

**Q1. 高倉課長を一言で表すと？**

**パッション**



デイサービス  
ここさいむら泉中央  
主任

山田 健太郎

**Q2. 高倉課長の「すごいところ」を教えてください！**

いつも明るく前向き！観察眼が鋭く、周りを気遣いさりげなくサポートしてくださるところです。

**Q4. 感謝や激励のメッセージをお願いします！**

いつも見守ってくださりありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。

**Q3. 思い出エピソードを教えてください！**

仕事や自身の方向性で悩んでいたとき、親身に相談に乗ってくださったおかげで自信を持って前へ進むことができました。

**Q1. 高倉課長を一言で表すと？**

**兄弟**

**Q2. 高倉課長の「すごいところ」を教えてください！**

今年からYOUの障害分野に携わっていただいています。利用者さんの作業に必要なことを相談すると、親身になって考えてくださり、洗車や契約書の作成、ごみ箱作りなどの仕事を新たに導入することができました。



ジョブサポートYOU旭ヶ丘  
管理者・サービス管理責任者

山田 健太郎

**Q3. 思い出エピソードを教えてください！**

一緒に営業に出かけることもあり、色々話をしながら昔の職場の共通の知人の話などもでき、何かと相談もしやすい方で助かっています！

**Q4. 感謝や激励のメッセージをお願いします！**

いつも事業所や利用者さんの仕事のことを考えてくださりありがとうございます。健康には気をつけて、これからもよろしくお願いします。





# 私の事業所のココが自慢!

最大受け入れ人数45名の大規模デイサービス施設の「ここみケアフォルテデイサービス」。  
ご利用者様からの揺るぎない信頼を得る秘訣は、寄り添う心と仕事への本気度なのだとか。  
管理者の古山さんから詳しく教えてもらいました!



私が紹介  
します!

ここみケア  
フォルテデイサービス  
管理者/係長代理  
古山 真由美

## 01 「ここみケアフォルテデイサービス」ってどんなところ!

### ショッピングで介護支援

当事業所では通所をご利用者様に、食事や入浴、排泄などの生活支援を行っています。事業所が商業施設「フォルテ」内にあるため、ご利用者様のちょっとしたお買い物のサポートやウィンドウショッピングでの歩行訓練なども支援として取り入れています。比較的介護度の低い元気なご利用者様が多く、現在は一日平均で20~30名の方が通われています。スタッフは看護師3名、リハビリスタッフ2名、介護職員8名にドライバーを含めた計18名。明るく活気のある雰囲気です。



## 02 ココが自慢!

### ご利用者様に真剣に向き合う

スタッフとご利用者様の信頼関係が築けていることです。スタッフはご利用者様一人ひとりの生活状況を把握しており、「何でそんなことまで知ってるの!?!」ということまで知っています。例えば「実は家族と仲があまり良くない……」というようなセンシティブな情報なども。このようにご利用者様が心を開いてくれる背景には、接し方に理由があります。ご利用者様の話に真剣に耳を傾け、否定することなく、寄り添う姿。そういった一人ひとりに向き合う姿勢がご利用者様の心を開き、「来るのが楽しみ!」と言ってもらえる結果に繋がっているのだと思います。

## 03 「他事業所には負けなし!!」という魅力

### イベント企画にも手は抜かない

仕事に取り組む本気度は負けません!毎日ご利用者様に満足してもらえるよう支援するのももちろんですが、当事業所では毎月のイベント企画に特に力を入れています。イベントの準備を始めるのは実施の2か月前!

「しっかり時間をかけて考えないと良いものはできない」という意識から早めに走り出すことを大切にしています。季節に応じた出し物などひと工夫入れたイベントを考え、春は花見をしたり年末は隠し芸大会をしたり。映画鑑賞会をしたときは近所から映写機を借りて上映し、「まだこんな機械あったのね!」ととても喜んでもらいました。ご利用者様の笑顔がスタッフのモチベーションに繋がっています。



## 04 一緒に働く皆さんへのメッセージ

### 登山のように一歩ずつ

現在のスキルに加え資格取得でさらなるスキルアップを目指しましょう!皆さん一人ひとりのポテンシャルを活かせるよう働きやすい職場づくりに努めていきますので、今後も宜しくお願いします。





一般社団法人 全国介護事業者協議会が  
主催する

## 全国事例発表会に出場!

～グループホームここさいむら小田原～

### 🔗 取り組みの背景と目的

事業所では、定着率の悪さからくる人員不足が課題で、新たな職員の採用と人材育成に伴い、指導教育プログラムを繰り返し実施する必要性がありました。

職員たちは安定した将来に期待して取り組んできましたが、疲労も見られ、さらに外国人特定技能実習生を受け入れるようになったこと、その後は新型コロナウイルス感染症の流行が重なり、幾度も大変な局面を迎えていました。

### 🔗 グループホームここさいむら小田原としての課題解決へ向けた取り組み内容

- 外国人特定技能実習生の受け入れによる、新入職員の指導の考え方と指導計画の見直し
- 介護業務につく前に生じる混乱や疑問、そこからくるストレスの解消がスイッチ（仕事モードに切り替えられる）を正確に押しにくることにつながるという気づき
- 1つずつ目標達成を共有できることが重要であるという気づき
- 感染の足音が近づく恐怖のなかで、新型コロナウイルス感染症拡大、強大な制限のなかでも対応できることを考えた
- 「制限」から人の権利を考え、虐待、身体拘束、権利擁護、人の尊厳を考える力をつけた
- 「制限」からそれぞれの代用を考える力をつけた
- 権利擁護を自分自身の取り組みの振り返りから考えるだけではなく、日本中が対面している脅威から考えた
- 積極的に考え、意見を出しやすくなったことで、今できることを容易に考えることができた



2023年3月18日（土）に開催された「全国事例発表会」に坂本管理者が、東北ブロック代表として出場し、取り組み発表を行いました! 「質を高める」をテーマに全国の地区大会から選ばれた各法人によるケアの実践事例、経営の質向上につながる事例など、多くの取り組みが報告された事例発表会。「グループホームここさいむら小田原」の取り組みとして、発表された内容をぜひご覧ください!

発表タイトル ケアの質を高めた事例

～外国人雇用・新型コロナウイルス感染症がもたらしたものの～



### 成果・まとめ

取り組み前は1年間で10人も離職してしまう状況でしたが、現在は離職者ゼロを継続することができ2期目に入りました。人員不足からくる「疲弊」を全職員が感じていたなかでの取り組みでしたが、結束力の強化につながったと思います。

例えば、外国人特定技能実習生の受け入れでは、一人ひとりに合わせた教育指導計画の必要性を理解し、全員でサポートしました。

今回、新型コロナウイルスの感染拡大防止のために制限・禁止されることが多くありましたが、日頃の業務のなかで出た疑問をきちんと口に出せるようになったり、不適切な言動や虐待を芽の段階で検討できるようになったりすることにつながりました。



### 坂本管理者より

今回「できること」を考えることと同じように、逆境でも能取りできる部下も育ち、のちに続く部下も育ってほしい……そんなことを期待できる取り組みでもあったとも感じます。

全国の優秀な事業所の取り組みを知り、良いなと感じたところは真似し、取り入れていけたら良いなと思っています。また、今後は管理者だけでなく、現場の職員の方々にも発表にチャレンジしてもらい、皆さんにも全国大会でしか感じられない「熱」を感じてほしいと思います!





毎月皆さんの投稿・投票によって行っているこの企画。  
今回は、入社して1か月ほどの新入社員である  
阿部さんの素晴らしい行動をご紹介します！



## 皆が気持ち良く使うために

(3月23日投稿)

### 賞賛したい人



今日は誰からというわけではなくユニット内の整理整頓、お掃除をしてくださいました。3月入社の阿部優太さんは職員トイレの便座を外し、普段見えない部分の汚れを率先して掃除してくれました。『便座って外れるんですね』主婦歴20年の管理者も知りませんでした。外してみたら、あらまあビックリ！ 汚れていることったら……。皆が気づかない部分、それも何年分も溜まり続けた汚れをニコニコと嫌な顔をせずに掃除してくれた阿部さん、ありがとうございます♪

皆が普段から使う場所なので、気持ち良く過ごせるようにと考えて。スタッフのお互いのことを思いやる気持ちがとても嬉しく思いました。

グループホーム  
ここさいむら青葉



## この取り組みについて、投稿してくれた阿部さんにも伺いました！

### 「ズバリ」今回の素晴らしかったポイントは？

#### 皆が気持ち良く使うために自発的に行動する姿勢

- これまで誰も気づけなかったことに気づき、そして自発的に行動してくれたこと
- 何年分も溜まり続けた汚れを、嫌な顔ひとつせず「ニコニコと」掃除してくれたこと

### 阿部さんへのメッセージ

入って間もないですが、まるで前からいるように周りに溶け込んでおり、安心してしています。何かあればいつでも相談に乗りますので、これからは個性や得意分野をどんどん発揮してください。



グループホーム  
ここさいむら青葉  
管理者 / 係長代理



### グループホームここさいむら青葉の皆さんへ

お互いの気になる部分は注意し合いながらも、皆で明るく楽しく気持ち良く働ける環境をつつていきましょう！

### ここみケアの皆さんへ

グループホームここさいむら青葉は他の事業所と比べ、離れたところにあります。石巻に来た際は顔を出していただけると嬉しく思います！