



職員も利用者も絶えない笑顔 かゆいところに手が届く 利用者のための介護サービス

ゲストスピーカー 中川 浩彰さん

1973年名古屋市生まれ。川崎医療福祉大学を卒業後、特別養護老人ホームに勤務。7年間勤務したのち2003年起業。民家を改装したデイサービス施設「まごのて」をオープン。現在は瀬戸内市のほかに岡山市、備前市などで7つの施設を運営している。株式会社MaCO(マコ)代表取締役。

“麻姑搔痒”な介護施設が評判のMaCO

「麻姑搔痒(まごそうよう)」とは、「かゆいところに手が届く」という意味で、中国の「麻姑」という鳥のように長い爪を持った仙女がどんなかゆいところにも手が届いたという伝説に由来する四字熟語です。この言葉を経営理念に掲げる株式会社MaCO(マコ)のコミュニケーション術とは一体、どんなものなのでしょうか。

福祉系の大学を卒業後、特別養護老人ホームに就職しましたが、当時の福祉施設は閉鎖的な古い体質の経営が多く、利用者との心の触れ合いがなく、ただ日常の業務をこなすだけの日々。やる気を失いかけていたとき、外部研修会で「民間デイサービス」に触れる機会を得ました。そこで見た光景に大きな衝撃を受け、「これだ、これがやりたかったんだ」と、その日のうちに「かゆいところに手が届く、利用者のためのサービス」を提供できる施設をつくることを決意。起業という道を歩み始めました。

おそろかになった人財教育

民家を改装してスタートを切った介護施設「まごのて」ですが、起業後しばらくは厳しい経営にさらされました。それでも自分の目指しているものは間違っていないという強い信念と情熱が少しずつ実を結び始めます。きめ細かなサービスが口コミで広がり、徐々に利用者が増えてきたのです。

安定した経営を目指し、規模拡大、事業拡大へと進んでいきますが、そのために人員を増やしたことで逆に経営が圧迫され、利益も出ないという状況にも陥りました。さらに行き当たりばったりの職員採用となり、理念を浸透させる教育というものがいまいちおそろかになっていました。その結果、社員とパートが10数

人退職する事態を招いたのです。

その危機を支えてくれたのが、残って踏ん張ってくれた職員、家族、ビジネス書で読んだ言葉、そして地元老舗菓子店経営者の「いい会社にしたいなら一緒に勉強しよう」という言葉でした。

経営ばかり見て忘れていた「麻姑搔痒」という企業理念と、「楽しい会社にしたい」という創業当時の思い。「元気な人が集まったら、楽しい会社ができる。企業理念が実現するんだ」と、悩んでいたことが一本につながりました。そこから「人材」を「人財」に変えていく10の取り組みを始めたのです。

楽しく働くことをとことん追求

新卒者の元気が足りないことを改善するために始めたのが「猪木朝礼」です。「元気ですか!」から始まる有名な言葉を朝礼開始の際に唱和することで、モチベーションのアップにつながり、現在各施設で行っています。

掃除は棚をすべて引き出して、隅々までしっかりきれいに。施設の周囲の清掃活動も行っています。これにより利用者の体の細部にもしっかり注意を払い「気付く人」になることや「謙虚な心」を育て、介護の現場に反映されることを目指しています。

「良き先輩制度」は、新卒者それぞれにマンツーマ

ンで指導役の先輩がつき、ともに成長していく「共育」システムとして、半年間、介護技術や知識とともに「心」を育てていくことを目指しています。

また、仕事時間以外でも個別に食事会などでコミュニケーションをとっています。

年に4回の全体の食事会は自己負担1,000円でそれ以外は会社負担。その代わり食事会で感じた「いいこと10コ」を書き出して提出してもらいます。それ以外にも年間40回パートナーたちと飲むことにしていて、その際はすべて自腹でごちそうします。

とにかくコミュニケーションを積極的に取り、相互理解を深めながら、楽しく働くことを追求していくことが重要です。そして落ち込む時とことん底まで。そうすればいずれは何か見えてくるものがあるはずだと思っています。

これまで順風満帆ではなく失敗しながらここまで来ました。でも好きなように、楽しくやってきたことが今につながっていると思うんです。

TALK ナビゲーター
川上 徹也さん

× ゲストスピーカー
中川 浩彰さん

利用者の笑顔は間違いなくその施設の充実ぶりを示している。この施設なら利用者も家族も従業員も幸せになる。(川上)

- Q. 規模が大きくなることで職員とのコミュニケーションが足りなくなるなど弊害はないのでしょうか?
- A. 相乗効果が生まれるようにコミュニケーションの方法を変えるなど工夫をしています。企業理念の浸透のために毎月行っている「マコ☆スタ」(社内勉強会)もそう。他の人の言葉を学ぶことで、「社長ってこういうものなんだ」と社長の考えを知ろうとしてくれることにつながってきます。この勉強会に参加した職員にはレポートを提出してもらっていますが、どんなに忙しくても自ら赤ペンを取り、一言でも言葉を返すように心がけています。批判は絶対にしません。そうすることで各職員が「ちゃんと見てくれている」という安心感を持ってくれればと考えています。

規模が大きくなってもコミュニケーションが薄くなるとは思わない。逆にその規模に応じた新たな考えを生み出し、よりよいものにしていこうと行動するんです。(中川)



株式会社MaCO(マコ)
(岡山県瀬戸内市)
http://maco.co.jp

MaCOでは地域の人たちと触れ合いを大切にする介護を目指しています。まごのて村には、デイサービス「つふ庵」「こし庵」「しろ庵」、小規模多機能ホーム「うくいす庵」といったユーマア溢れる名前の施設があり、ネーミングでも利用者を楽しませています。