

# 令和7年度 福岡市介護事業所経営力強化事業

## コンサルタント派遣により把握された課題と実施・取組み内容

### 介護事業者によるパネルディスカッション

2026年2月25日 アクロス福岡

主催：福岡市福祉局高齢社会政策課

実施：合同会社SPEC経営研究所

# 令和7年度本事業の経営課題に繋がる支援メニュー

## 予め設定された業界課題支援要請の主なメニュー

改善課題の解決

- ① 加算取得支援
- ② 保険外収益支援
- ③ コスト削減支援
- ④ 新規利用者獲得支援
- ⑤ 採用につながる求人採用支援
- ⑥ 若手（10～30代）採用のための働き方改善支援
- ⑦ 介護職がキャリアアップできる人事評価制度構築支援
- ⑧ 次世代指導者育成支援
- ⑨ 脱炭素支援
- ⑩ 外国人受入れ支援
- ⑪ 介護職の幸せのためのライフプラン（人生計画支援）作成支援
- ⑫ 明るい職場を作るセルフコーチングスキル入門

# 支援要請が多かったメニュー（1位～5位）

第1位：次世代指導者育成支援

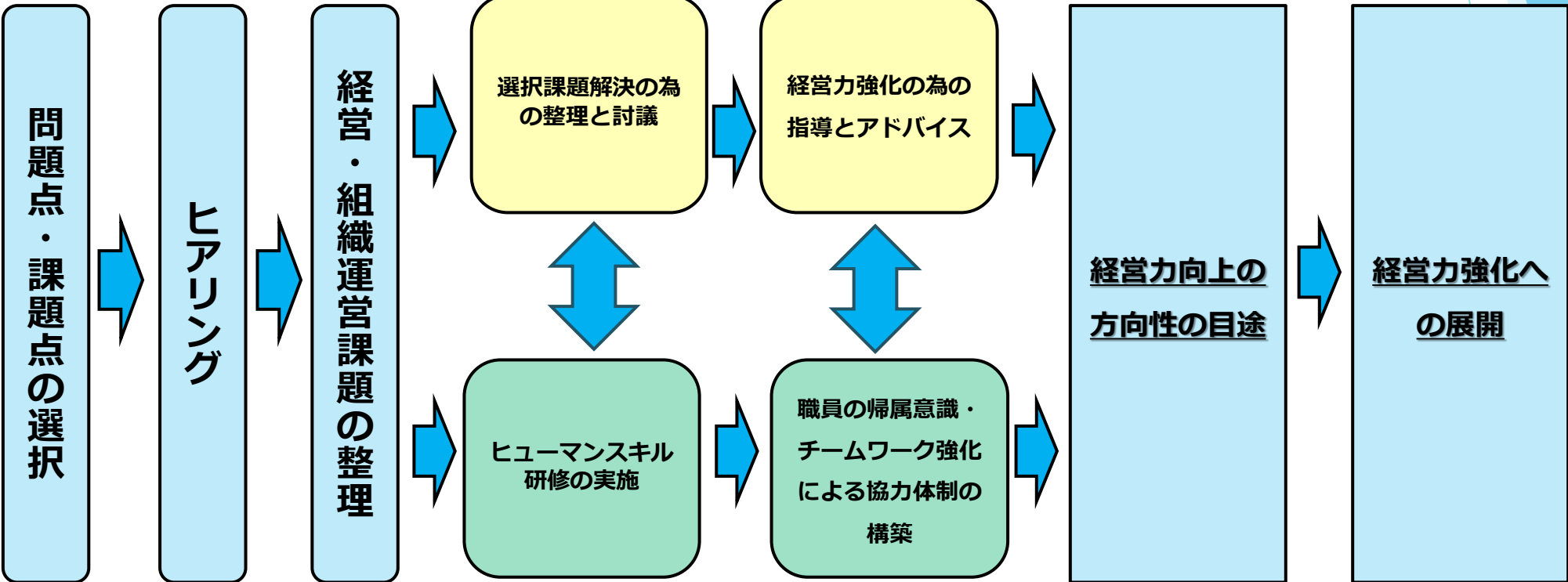
第2位：新規利用者獲得営業戦略支援

第3位：明るい職場を作るセルフコーチング

第4位：採用につながる求人支援

第5位：コスト削減支援

# 本事業実施フロー



# パネリスト紹介

社会福祉法人康寿会 マザーハート（母心） （特別養護老人ホーム）  
理事・統括部長 井上様

社会福祉法人志摩会 インマイライフあらと（複合型支援拠点）  
副管理者 貞包様

社会福祉法人さわら福社会 マナハウス2番館（介護付き有料老人ホーム）  
管理者 大坂様

合同会社SPEC経営研究所 （ファシリテーター件パネリスト）  
主任コンサルタント 佐藤

# パネルディスカッション I

夫々の介護種別上の経営や施設運営上の  
難しさややりがいをお聞かせ下さい。



## Q: 各施設の概要、運営上の難しさややりがいについて

井上氏（マザーハート）：開設7年目の特養。理事長が医師で医療連携が強み。地域との繋がり、人材育成、生産性向上を特徴とする一方、人材不足と定着、収支バランス、組織の一体感醸成が課題。やりがいは利用者・家族からの感謝、職員の成長、地域からの信頼。特養は「人の人生の最終章に関わる仕事」であり、社会的意義は大きい。

大坂氏（マナハウス二番館）：有料老人ホームなどが増え、新規獲得が年々困難になっており、独自性や差別化が重要。特徴としてICT機器や介護ロボットを多数導入し、業務効率化で生まれた時間を「入居者と向き合う時間」に充てている。入居者が役割を持ち主体的に生活できることに関わることで、職員もやりがいを感じている。

貞包氏（インマイライフあらと）：昨年開設の複合型施設。地域の暮らしを支えるインフラを目指す。経営や組織づくりの厳しさを感じつつ、人や地域の変化に手応えも感じている。課題として「人」「品質とリスク」「収支と持続性」「地域の連携」の4点だと考えている。

## パネルディスカッション Ⅱ

職員の採用、マンパワー不足に関する意見や  
現状工夫されていることをお聞かせ下さい。





## Q: 職員の採用・定着のための工夫について

井上氏（マザーハート）：博多駅近という立地でも採用は容易ではない。理由は、①競合の多さ、②特養という重度ケア現場の心身の負担、③若年層の介護職離れ。対策として外国人介護人材の採用を本格化し、現在7名が在籍。安定した人材確保や組織活性化の利点がある一方、言語や文化、生活支援の課題もあり、組織改革と捉えて取り組んでいる。

大坂氏（マナハウス二番館）：新卒採用を主軸とし、介護実習の積極的な受け入れや学校との関係強化に努めている。新卒者はICT化に関心が高く、リフトや見守り機器、自動体位交換エアマット等の導入が業務負担軽減のアピールとなり、腰痛などを理由とした離職防止にも繋がっている。

# パネルディスカッション Ⅲ

営業活動の現状、課題点や問題点に関する意見等  
現在苦勞されていることをお聞かせ下さい。



## Q: 営業活動や地域連携の取り組みについて

大坂氏（マナハウス二番館）：地域住民に入居してもらうことを重視し、地域カフェや公民館活動で関係を構築。職員も近隣在住者が多く、住宅手当も手厚くしている。若手職員が中心となりInstagramやTikTokで情報発信を行い、病院やケアマネへの営業ツールとしても活用。また、医療ニーズの高い利用者の受け入れという強みを前面に出し、病院と連携している。

貞包氏（インマイライフあらと）：定期巡回サービスでは、採用と営業は表裏一体。採用では仕事のリアルを見せ、入職後の教育で不安を解消。営業では、対応範囲や緊急時フローをまとめた「安心のパッケージ」で説明品質を標準化し、受け入れ枠の見える化で現場の安定稼働を重視している。根性論ではなく仕組みで「安心感の設計」をすることが重要。

井上氏（マザーハート）：特養も競争が激化し、選ばれる施設である必要がある。紹介会社を活用し認知度向上を図りつつ、施設内診療所や医療連携といった「ケアの質」を具体的に説明することを重視。稼働率向上を法人全体の共通課題として共有し、感覚的ではなく戦略的な営業へと意識を転換した。今後の課題は「口コミ力」の可視化。

# 好事例① 特別養護老人ホーム 「職員・組織力強化・採用・営業戦略」に関する成果

各事業所共通課題である職員研修(ヒューマンスキル系)の実施により、組織力強化へと繋がるベクトルの共有、帰属意識の醸成、組織の活性化に取り組む事で次のメリットが得られました。

- 介護職員の定着率向上に有効
- 介護の質の向上、利用者の満足度向上
- 介護職員個々のモチベーションと帰属意識の向上
- 営業や採用において事業所のアピールポイントに活用 等々

**本事業を通して、職員能力向上の機会を設置することで施設を活性化し、職員が明るく活力にあふれた組織への転換が実現されつつあります。**



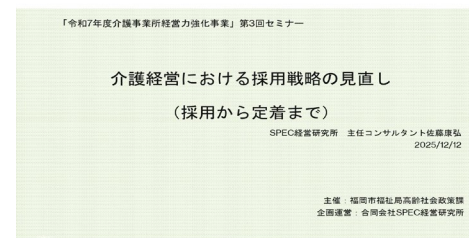
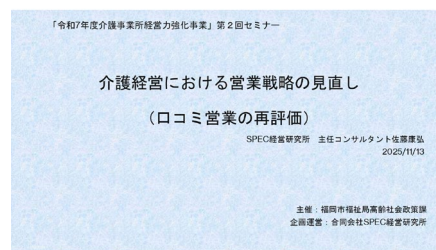
## 好事例② 訪問介護・看護事業所 「各種経営戦略の再構築」に関する成果

長年の事業運営で地域からの信用・信頼を得る事が出来ており営業的にも職員要員の的にも決して悪い状況ではない。しかしながら組織と経営そのものが鈍化し、施設と組織全体の活性化が経営上の急務の状態であった。

本事業を機に、経営戦略・事業戦略・人事戦略・広報戦略などすべての見直しを進める決断をすることになり、新たな経営展開へ向けてのメリットが得られました。

- 経営方針の刷新
- 経営計画書の策定
- HP等見直しの実施
- キャリアパス制度の再構築 等々

**本事業を通して、経営機能の向上機会を得る事ができ、外部の専門コンサルタントの助言を通して、法人、施設全体が将来を見据えた強い組織への転換が実現されつつあります。**



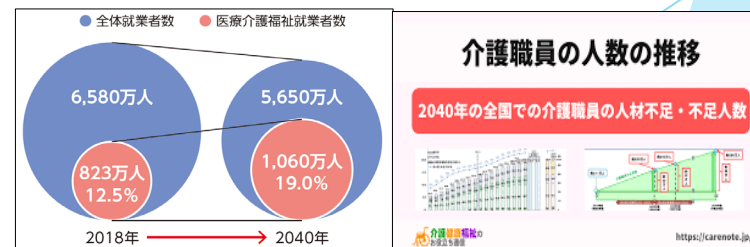
# 好事例③ 住宅型有料老人ホーム 「事業展開対策と営業戦略・エリアマーケティング」に関する成果

医療法人が経営母体で新規開設の施設であり、これから新たな組織風土を構築していく段階である。新しいハードと新規ソフトの両方の強みが活かせる状態であり、現状組織運営上の大きな課題はないが、経営幹部の介護業界の将来性に対する強い危機感が漠然としてあり、暗中不安な状況である。

本事業を機に、介護業界の大きな経営課題である2040年度問題を専門コンサルタントの客観的業界研究力やノウハウを活用し、新たな経営展開へ向けてのメリットが得られました。

- 2040年度問題に対する討議と研究
- 経営計画書・営業方針の策定 等々

本事業を通して、将来に対して地域一番店としての業界優位性の確保や対策など早期段階での外部コンサルタントの関与プロセスで法人、施設全体が将来を見据えた強い組織への転換が実現されつつあります。



# 【採用戦略 支援内容例】

## 問題点

- ×求人広告を出しても応募がない
- ×事業所側の希望に合う人材が採用できない
- ×採用しても早期離職が発生してしまう
- ×魅力を伝える発信力不足 等々

## 支援 (整理)

- 施設を取り巻く営業の整理・営業戦略の明確化
- 顧客戦略の整理と共有化
- 採用マーケット・採用条件の整理 等々

## 支援 (関与)

- 自法人・自施設の強みの抽出（求人募集時のアピール強化）
- 労働条件・労働環境以外の特徴の討議（同業他社との差別化）
- 辞める必要のない組織への転換（組織能力・組織風土の改善）
- 採用ルートや求人会社の活用方法の見直し（依存度の改善）
- 魅力の発信方法の再構築（マーケティング戦略策定） 等々

# 【営業戦略 支援内容例】

## 問題点

- ×介護業界の営業スタイルが理解されていない
- ×顧客戦略の基本が理解されていない
- ×行き当たりばったりの営業計画の不備
- ×営業ツールの活用の不備と発信力不足 等々



## 支援（整理）

- 根本的問題点の整理・営業戦略の明確化
- 顧客戦略の明確化と営業ルートの整理
- エリアマーケットの整理 等々



## 支援（関与）

- 自法人・自施設の強みの抽出（営業折衝時のアピール強化）
- 行く営業から来てもらう営業への転換の討議（同業他社との差別化）
- 職員に対する営業アレルギーの克服（組織能力・組織風土の改善）
- 営業戦略と営業計画の見直し（営業効率化の改善）
- 魅力の発信方法の再構築（マーケティング戦略策定） 等々



# 本事業パネルディスカッション動画案内

※下記URLアドレスからシンポジウムの動画が視聴できます。(YouTube)  
令和7年度福岡市経営力強化事業シンポジウム  
<https://www.youtube.com/watch?v=RpPmIJXc-uE>