



介護事業所が事業成長の為に理解しておくべき

マーケティングの「基本プロセス」

2章：内部環境分析編（2-1：あるべき姿の「重要性」と「設定」）



介護経営ドットコム

PROFILE



株式会社ケアモンスター

代表取締役 田中 大悟

社会福祉士・介護支援専門員



職歴

1998年 医療法人 整形外科病院 MSW (名古屋市)

(22-28歳) 老人保健施設 支援相談員 (老健施設：2施設の開設に関わる)

(28-30歳) 居宅介護支援事業所 管理者兼 介護支援専門員

2006年 社会福祉法人 特別養護老人ホーム (石川県小松市)

(30-31歳) 経営企画室：生活相談員 兼 介護支援専門員

2007年 医療法人 脳神経外科病院 (石川県金沢市)

(31-35歳) 地域連携室主任 MSW / 居宅介護支援事業所 介護支援専門員 兼務

地域連携室の立上 / 退院支援・退院調整 / 病診連・病病連窓口 (紹介状管理・データ化)

回復期病棟立上げ / 病院機能評価対応 /

ベッドコントロール (医師の入退院の予定と実績のデータ化) / 医療経営を学ぶ

2011年 医療法人 小規模診療所 理事 / MS法人 取締役 (石川県小松市)

(35-38歳)

小規模診療所を中心とした地域包括ケアシステムの構築をテーマに下記介護事業の開設・運営を行う

住宅型有料老人ホーム：3事業 / 訪問介護：1事業 / 居宅介護支援事業：1事業

通所リハビリ：1事業 / 訪問看護：1事業 / 訪問リハビリ：1事業 / 通所介護：7事業

認知症共同生活介護：1事業

2014年 合同会社JAPAN UNITED HOME CARE 設立

(38歳～) たなかだいご介護・福祉相談室 開設 (独立型社会福祉士事務所)

居宅介護支援事業所の運営・コンサル事業・セミナー事業

2018年11月 株式会社ケアモンスター 代表取締役 (社名変更)

今の福祉事業の概念を壊しながら、「新しい価値」と「新しい仕組み」を創造する！！

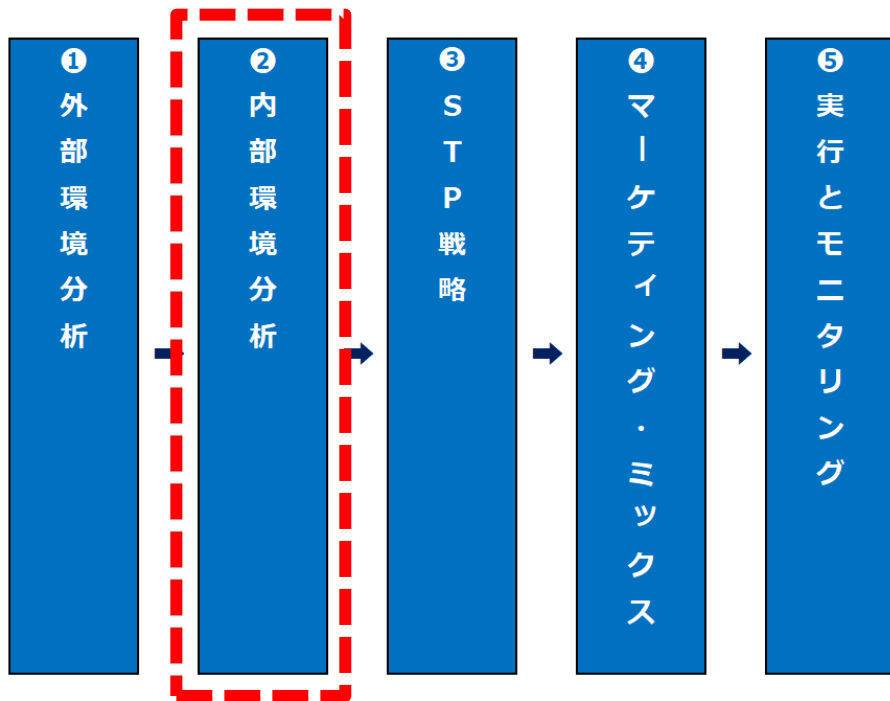
2012年09月 (石川県) 加賀脳卒中地域連携協議会 理事

2013年12月 日本介護福祉経営人材教育協会 北信越支部 理事

2017年03月 日本デイサービス協会 監事

著書2017年1月 介護施設での生活相談員の仕事 (ナツメ社)

2章：内部環境分析編の研修内容の項目



2章：内部環境分析

【研修内容目次】

2-1：あるべき姿の「重要性」と「設定」

2-2：「事業性」と「福祉性」の理解

2-3：組織の成長過程の理解

2-4：キャリアパスの設定

2-5：職務内容と業務手順の設定と可視化

2-6：組織の成長過程に必要な教育・研修の仕組み

2-7：事業計画の理解

目次

| | |
|-------------------------------------|----|
| はじめに..... | 05 |
| 1：ミッション・コンセプト・ビジョンの設定の重要性を理解する..... | 06 |
| 2：「ミッション」の設定..... | 07 |
| 3：「コンセプト」の設定..... | 08 |
| 4：「ビジョン」の設定..... | 11 |
| おわりに..... | 14 |

はじめに

組織の「あるべき姿」は明確ですか？

組織の「問題」を明確にする為には、
組織の「あるべき姿」が明確になっている必要があります。

「あるべき姿」が明確になっていることで、
そこにたどり着けていないことが「現状の問題」となり、
「あるべき姿」と「問題」の間にあるものが、「課題」ということになります。
この「課題」を明確にし、課題を改善することで、
問題を解決し「あるべき姿」にたどり着くことができます。

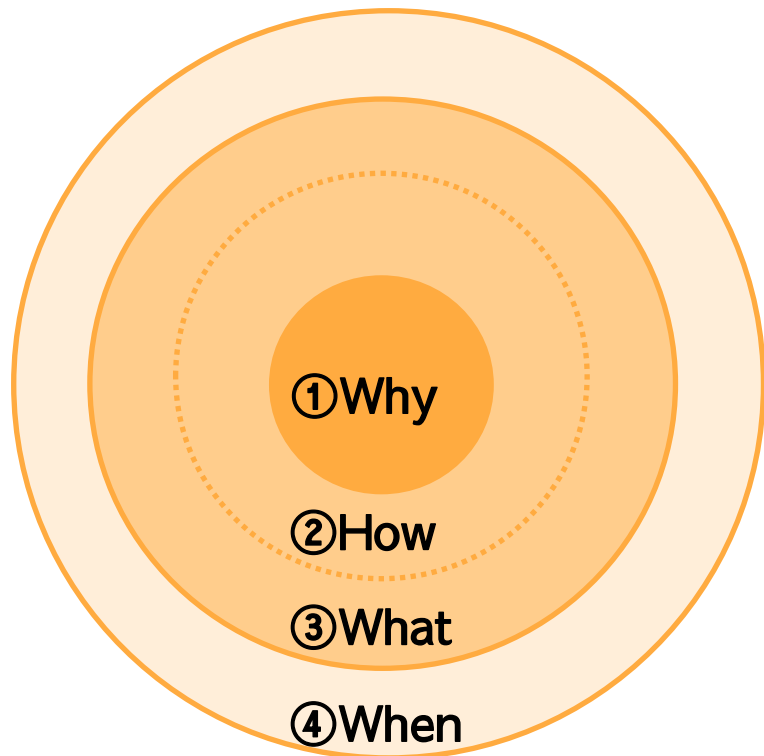


【組織の「あるべき姿」を描くときのポイント】

- ・組織の「目的」の明確化 : 「何を目的」とするのか
- ・目的を達成する為の「仕組」の明確化 : 「どのような仕組み」を用いて、
- ・目的を達成する為の「目標」の明確化 : いつ、どうなっているのかという「目標」を定める

2章：内部環境分析編（2-1：あるべき姿の「重要性」と「設定」）

1：ミッション・コンセプト・ビジョンの設定の重要性を理解する



☆ミッションの設定（目的の設定）

①：Why：なぜ？事業所は社会に必要なのか？

⇒目的設定の例：要介護状態になっても安心して暮らせる街づくり

☆コンセプトの設定（目的達成への仕組の設定）

②：How：どのようなサービス体系を構築して？

⇒仕組設定の例：機能訓練特化型のデイサービス

③：What：何を備えてミッションを実現する？

⇒仕組設定の例：経験・技能のあるセラピスト / 研修の仕組み

☆ビジョンの設定（目的達成への目標の設定）

④：When：目的を達成する為に、いつ・どうなっているか？

⇒目標設定の例：1月後、3月後、1年後の売上目標の設定等

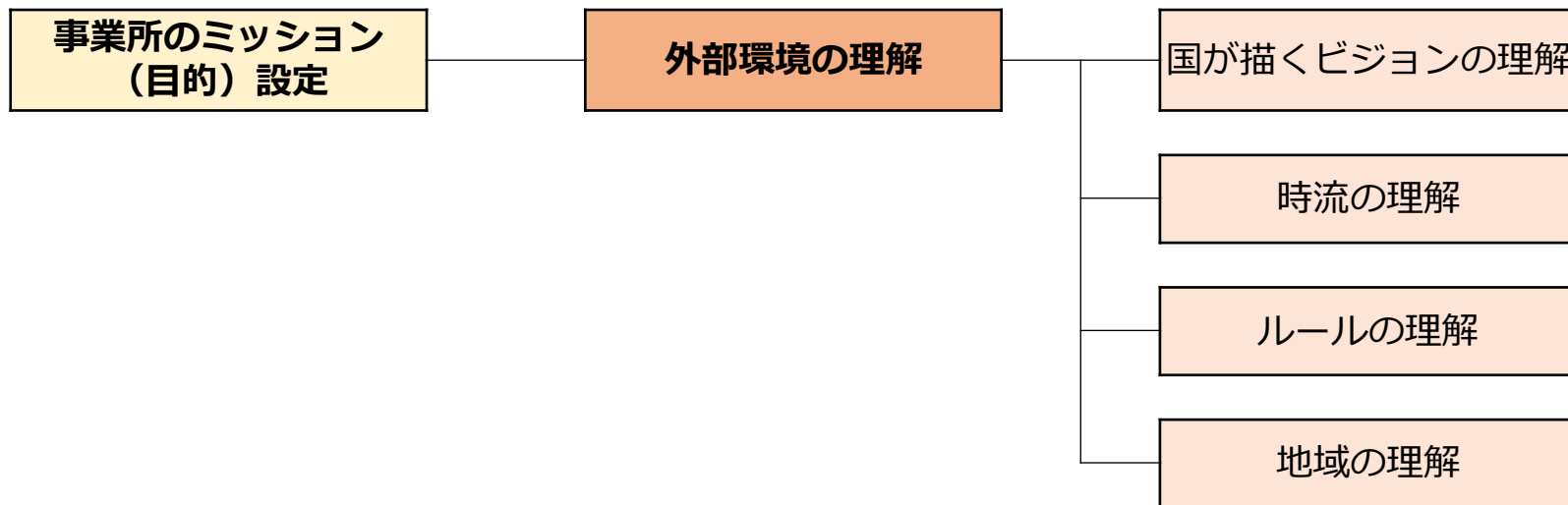
2章：内部環境分析編（2-1：あるべき姿の「重要性」と「設定」）

2：「ミッション」の設定

☆ミッションの設定（目的の設定）

目的設定例⇒：要介護状態になっても、安心して暮らせる街をつくる！（為に社会に必要と考える）

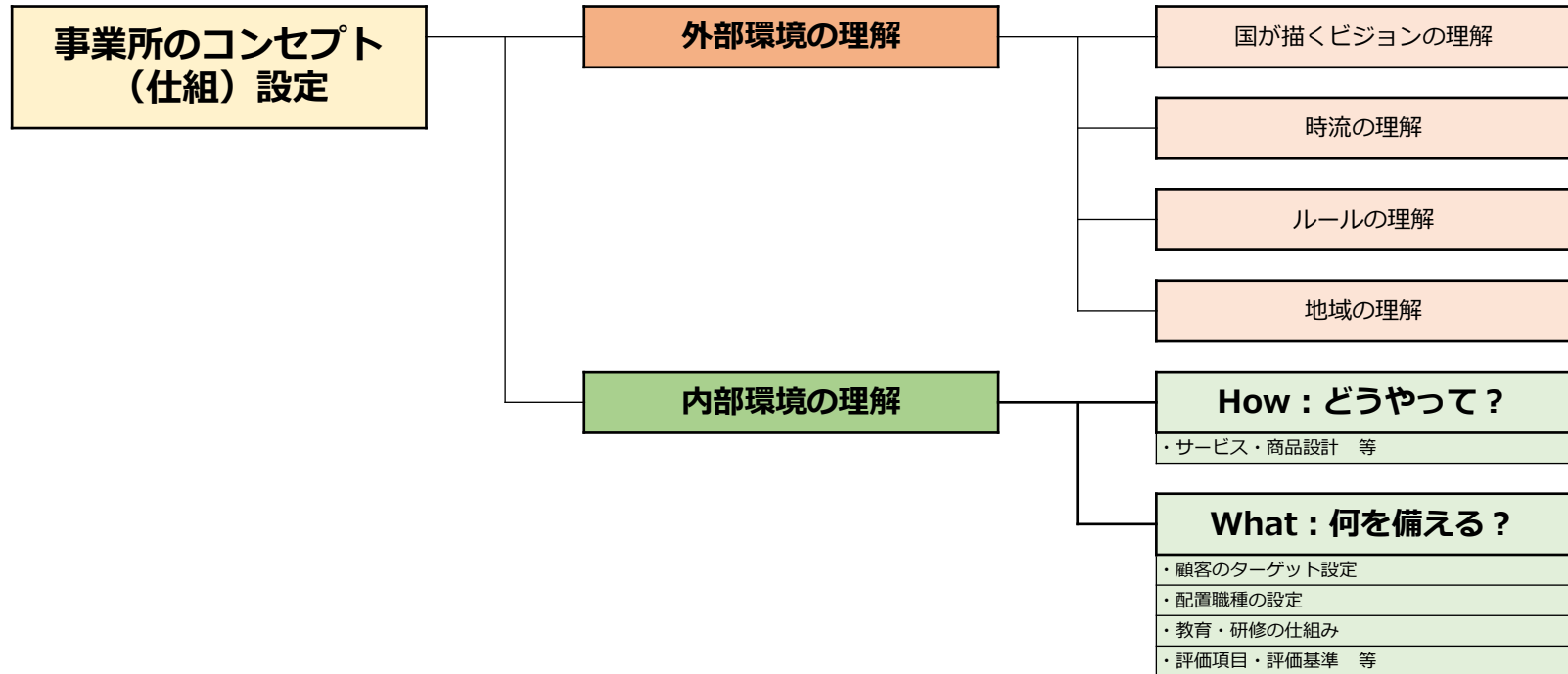
【ミッション（目的）設定の為の着目ポイント】



2章：内部環境分析編（2-1：あるべき姿の「重要性」と「設定」）

3：「コンセプト」の設定

【コンセプト（仕組）設定の為の着目ポイント】



2章：内部環境分析編（2-1：あるべき姿の「重要性」と「設定」）

3：「コンセプト」の設定

【組織が求める職員像の“あるべき姿”の設定】

あるべき姿への
①イメージは？
②評価項目は？
③評価基準は？
明確になっていますか

| 生活相談員に必要な3大ワーク | あるべき姿への | | | 教育・研修 | | 業務の明確化 | | |
|-------------------|---------|------|------|-------------|-------|--------|-----|-------|
| | イメージ | 評価項目 | 評価基準 | 仕組 (ルール) | コンテンツ | 内容 | 手順 | マニュアル |
| ①ネットワーク（関係機関との連携） | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 |
| ②フットワーク（連携を作る機動力） | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 |
| ③ヘッドワーク（状況判断する能力） | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 |

教育・研修
①仕組みは？
②コンテンツは？
明確になっていますか

| 生活相談員に必要な多角的な視点と知識 | あるべき姿への | | | 教育・研修 | | 業務の明確化 | | |
|-------------------------|---------|------|------|-------------|-------|--------|-----|-------|
| | イメージ | 評価項目 | 評価基準 | 仕組 (ルール) | コンテンツ | 内容 | 手順 | マニュアル |
| ①医学、看護的な知識 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 |
| ②介護の技術・知識 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 |
| ③法律知識（福祉に関する法律や介護保険法など） | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 |
| ④地域資源の状況把握 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 |

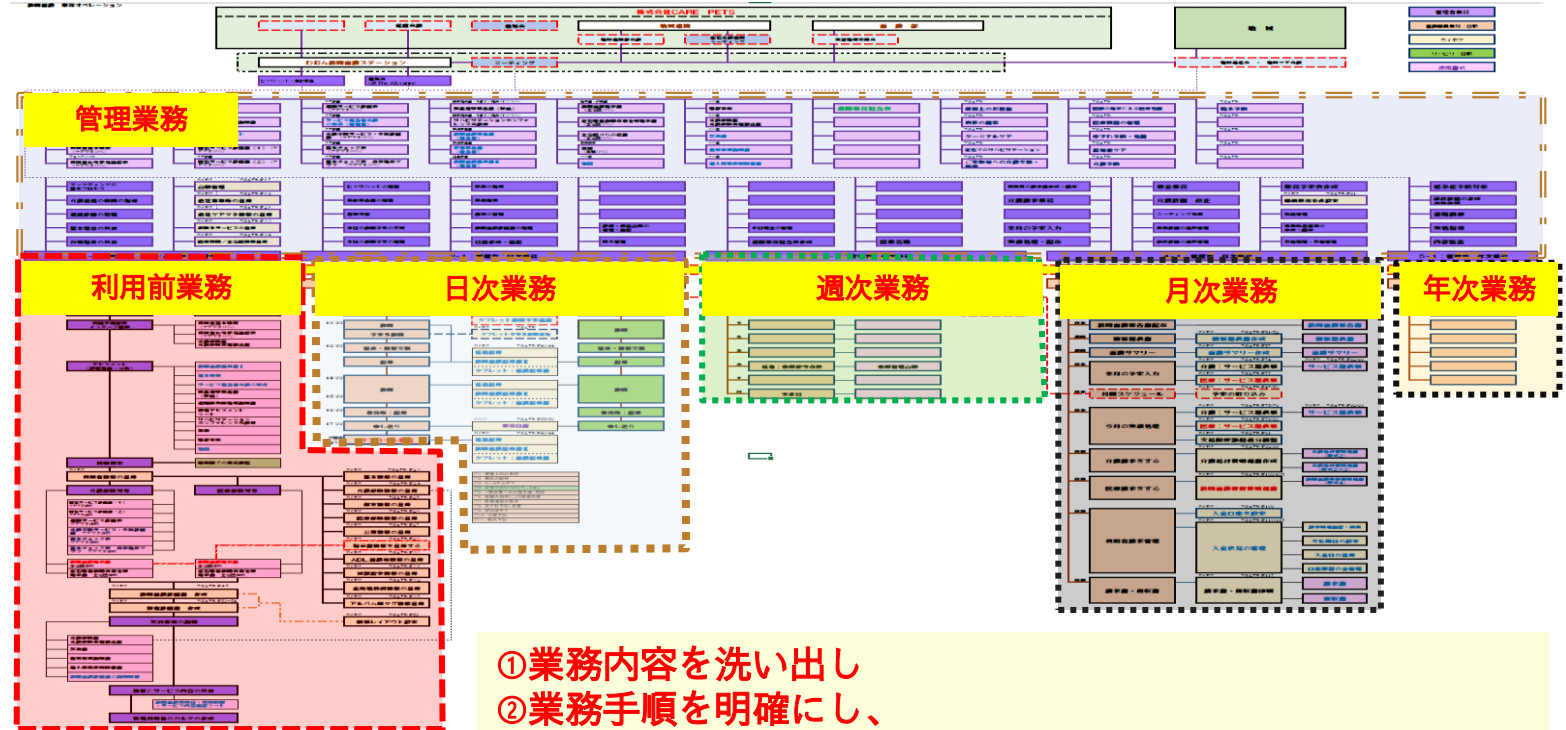
業務の明確化
①業務内容は？
②業務手順は？
③マニュアルは？
明確になっていますか

| 生活相談員に必要な対人援助力 | あるべき姿への | | | 教育・研修 | | 業務の明確化 | | |
|----------------|---------|------|------|-------------|-------|--------|-----|-------|
| | イメージ | 評価項目 | 評価基準 | 仕組 (ルール) | コンテンツ | 内容 | 手順 | マニュアル |
| ①コミュニケーション力 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 |
| ②アセスメント力 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 |
| ③コーディネート力 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 |
| ④マネジメント力 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 |
| ⑤マインドマネジメント力 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 | 有・無 |

2章：内部環境分析編（2-1：あるべき姿の「重要性」と「設定」）

3：「コンセプト」の設定

【「業務分類」と「業務手順」の「見える化」サンプルイメージ】



- ①業務内容を洗い出し
- ②業務手順を明確にし、
- ③可視化することで、職員間で共有できる

2章：内部環境分析編（2-1：あるべき姿の「重要性」と「設定」）

4：「ビジョン」の設定

事業所は、ご利用者への価値提供を意識し・・・

1：何を目的に

2：どこへ向かいますか・・・？



日々経営努力を強いられ・・・

競争社会の波：「職員の不足」：戦力の確保どうする
競争社会の波：「利益の減少」：利益の確保どうする
競争社会の波：「教育の仕組化」：モチベーションアップどうする？

2021年改訂の波

「感染症や災害への対応力強化」
「地域包括ケアシステムの推進」
「自立支援・重度化防止の取組の推進」
「介護人材の確保・介護現場の革新」
「制度の安定性・持続可能性の確保」



「明確なビジョン」

2章：内部環境分析編（2-1：あるべき姿の「重要性」と「設定」）

4：「ビジョン」の設定

（事業性の単位：万円）

| 設定 レベル | 3月後 | | 6月後 | | 9月後 | | 12月後 | | 15月後 | | 18月後 | | 21月後 | | 24月後 | |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|
| | 事業性 | 福祉性 | 事業性 | 福祉性 | 事業性 | 福祉性 | 事業性 | 福祉性 | 事業性 | 福祉性 | 事業性 | 福祉性 | 事業性 | 福祉性 | 事業性 | 福祉性 |
| 10 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | 280 | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | 240 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | 200 | | | | | ★ | | | | |
| 4 | | | | | 160 | | | | | ★ | | | | | | |
| 3 | | | 120 | | | ★ | | ★ | | | | | | | | |
| 2 | 80 | | | ★ | | | | | | | | | | | | |
| 1 | | ★ | | | | | | | | | | | | | | |

when
いつ
どうなっ
ている？

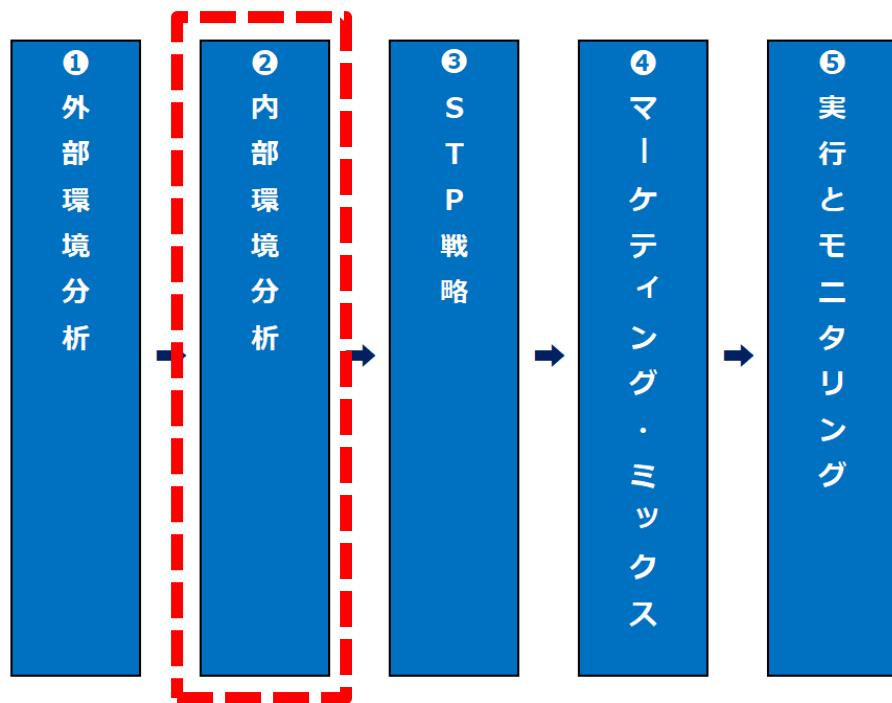
2章：内部環境分析編（2-1：あるべき姿の「重要性」と「設定」）

4：「ビジョン」の設定

| ビジョン | when いつ どうなっ ている？ | 設定 レベル | 「福祉性」の“評価項目”と“評価基準”のサンプル | |
|------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| | | 10 | ★★★★★ | 8割以上の利用者の短期目標を達成に導いている |
| | | 9 | ★★★★★ | 事業所で定めたあるべき姿に到達 |
| | | 8 | ★★★★ | 職員の全員が利用者の生活上の問題とそれに紐づく課題を理解し支援している |
| | | 7 | ★★★★ | 職員の全員が介護過程の展開を理解し実践している |
| | | 6 | ★★★ | 事業所で定めたクレンリネスが徹底されている |
| | | 5 | ★★★ | 職員の全員が介護過程の展開を理解できている |
| | | 4 | ★★ | 職員の2名以上が適切なアセスメントスキルを習得している |
| | | 3 | ★★ | 職員の半数以上が介護過程の展開が理解できている |
| | | 2 | ★ | 事業所で定めたコミュニケーションスキルが習得できている |
| 1 | ★ | 事業所で定めた基本的な接遇スキルが習得できている | | |

2章：内部環境分析編（2-1：あるべき姿の「重要性」と「設定」）

おわりに



2章：内部環境分析

【研修内容目次】

2-1：あるべき姿の「重要性」と「設定」

2-2：「事業性」と「福祉性」の理解

2-3：組織の成長過程の理解

2-4：キャリアパスの設定

2-5：職務内容と業務手順の設定と可視化

2-6：組織の成長過程に必要な教育・研修の仕組み

2-7：事業計画の理解

2章：内部環境分析編（2-1：あるべき姿の「重要性」と「設定」）

おわりに

下記のプロセス毎に、研修動画をご用意しております。

- 1：外部環境分析編
- 2：内部環境分析編
- 3：STP戦略編
- 4：マーケティング・ミックス編
- 5：実行とモニタリング編

ご視聴ありがとうございました