

# オーナーインタビュー

## 片岡寛康さま

実施日時:2017年8月18日 14:00～14:45

伊達:最初ですが、弊社のフランチャイズに加盟されて、メリットと感じられた点はありましたでしょうか?

片岡:そうですね、開所前に研修がありまして、全く未経験の事業だったので、事前研修をして頂くことで大体のイメージと言いますか、流れがわかつて、開所に際しても事務作業面とか、テナントを探す際に色々とご協力して頂けて、スムーズに開所できた部分がメリットと感じました。

伊達:ありがとうございます。本部から提供差し上げたもので、お役に立てたサポートなどはありましたか?

片岡:特にわからないことがあったときなどに都度相談して、それに受け答えをして頂いて、親身になって相談に応えてくださるような安心感とかですかね。

伊達:ありがとうございます。現在2店舗目のご準備をされていると聞いておりますが、多店舗展開に踏み切ろうと思われたタイミングや動機をお聞かせ頂けますか?

片岡:はい。一店舗目が軌道に乗ってきたというのが一番の理由なんですが、1年半くらい運営てきて、集客であったりとか、現場での子どもたちの成長等の運営面に関して自信とか確信が得られたというので、2店舗目を出しても大丈夫なのではないだろうか、というところで、はい。

伊達:そうなのですね。1年半くらいいたった中で、利用者の方も増えてきて、という感じでしょうか。

片岡:そうですね。半年のタイミングごとに利用者が増えていくって。伊達:なるほど。それでは現在2店舗目を出されても同じように良い療育が提供できるとお感じになっているのですね。

片岡:そうですね、はい。

伊達:それでは、これまで運営してきた中で、特に苦労されたエピソードなどを伺いたいのですが。

片岡:軌道に乗るまでの間の人材ですかね。人材にはちょっと苦労しましたね。

伊達:人材確保の面でしょうか?教育の面でしょうか。

片岡:確保というよりは教育のほうが多いかなと。私自身、福祉業界が未経験だったのですが、介護とか、福祉業界の方って思ってた以上に保守的で。なかなか自分で考えて率先して早めに仕事をこなすとか、そういうことがなかなか…。あとはパソコンにちょっと抵抗を持っている方が多

かったり。事務処理スピードが遅かったりで、私自身が営業畑で働いてきたものですから、そのギャップに戸惑ってしまって。

伊達:なるほど、ちなみに今事業所にいらっしゃるんですよね。

片岡:ああ、そうです。今ちょうど運動の最中です。

伊達:大丈夫ですか?従業員の方のそいつたお話をされて(笑)。

片岡:ああ、でも今年の4月に男性スタッフが3名くらい入りまして。私の知り合いとかを入れましたので。今はもう人材面での不安はないです。

伊達:そうなのですね。頼もしいですね。

片岡:そうですね。

### ■開所して見えてきたこと

伊達:では、開所される前と開所してからで、当初抱かれていたイメージとのギャップは、良い面でも悪い面でも、ありましたでしょうか?

片岡:そうですね。事前に東京で受けた研修のときは支援学校の利用者の方が多くて、開所したら支援学校の方が半数ぐらいの教室をイメージしていたんですけども、運動に特化している教室を開所するにあたって、集客にもそいつた売り文句で営業に回っていましたら、支援級とか普通級の、すごく元気のいい子たちが集まって。支援学校の方がほとんどいなかったというか。なので、中にはあまり運動得意じゃない子もいるかな、と思ってたんですけど、けっこ元気な子が多くて。イメージしたものとは違っていたので、初め戸惑ってしまった部分もあったり。

伊達:元気が良すぎて、みたいな感じですか?

片岡:そうですね(笑)。はい。だから、なかなか運動に参加してくれなかつたり。始めはするけど出来すぎて、飽きてしまつてやらなくなつて、みたいな中で、その子たちをどういう風に自発的に運動に持っていくかというのにちょっと苦労しましたね。苦労したというか、ギャップがありましたね。

伊達:なるほど。ちなみにそのギャップは、どのように解決されていったのでしょうか?

片岡:そうですね。何かご褒美と言いますか、うちではおもちゃの

銀貨みたいのを使って。最後に終わりの会で集計したりするんです。良いことを積み重ねていくと、その分銀貨をもらえると。大人でもそうじゃないですか、仕事頑張ったら、給料が増えて、また頑張れる。それを子供にも同じような目線で、おもちゃの銀貨を使ってやってみたら、思いのほか効果があって、それを導入した次の日から、今まで全く運動に参加しなかった子が参加したりとか。

伊達:へえ!それは面白いですね。

片岡:能力があって、言語能力とか、知的能力が高い分、さばり方っていうのもすごくわかってるんですけど、でもご褒美をあげると、自分から意欲をもってやれるようになってきて、それが継続していくと、特にバタバタしていて終わりの会で銀貨の集計ができなくても真面目に運動ができるようになった、みたいな。

伊達:なるほど、それは面白いですね!その方法は何かをご参考にされたんですか?それとも何もないところから思いついたのですか?

片岡:自分の子供のころの経験というか、おもちゃを買ってあげるから頑張りなさい、とかって言われたらそういうやすく頑張ったよなあ、とか思って。

伊達:ご自身で思いついたのですね。

片岡:そうですね、はい。

伊達:その銀貨を貯めると何かになるわけではなくて、ただその

片岡:そうですね、夏休みの最後に夏祭り体験とかがあるんですが、その銀貨を使って色々遊んだりもできます。でもそんなにできる、できないで誤差は作らないんですが、結局貯まつたらそうやって活用できるんだよ、みたいな形で。お金の勉強になりますよね。

伊達:そうですね、社会勉強になりますね。

片岡:はい。金銭感覚とか。

### ■営業活動について

伊達:次に、開所されてから黒字に転じたタイミングや、軌道に乗ってきたと感じられた時期は、開所されて位から大体どれ位だったのでしょうか?

片岡:一番初めの開所のタイミングの体験会で、全部で20人くらい集まってくれて。

伊達:営業活動をきちんとされたのですね。

片岡:そうですね、もともと営業をしていたので、細かいところまで説明に行って。体験会をするので来てくださいと言ったら、午前午後で10名ずつ、両方定員いっぱい。体験会のときも柴崎先生が応援に来てくれて、率先して運動遊びをレクチャーしてくれたので、すぐに15人くらい契約に至って。開所から結構すんなり、ある程度まとまった人数

が集まりました。それでもやっぱり、初めは利用日数が少ない利用者も中にはいたんですが、半年くらい経つると、その子の保護者の方にも信頼されてきて、もっとたくさん行きたいという声が出てきて。半年後の見直しのタイミングで、日数が非常に増えたりする子も出てきて。ですので初めから順調だったし、半年ごとに利用日数が増えたり、あとはぼつぼつ新規も増えたりとかで、今現在のような状況になったので、半年ごとに売り上げが50万ずつポンポンと上がってきたというような流れですね。

伊達:なるほど。ではかなり順調にこられているのですね。

片岡:まあ、1年半前に開所したときは、運動に特化した教室が愛媛にはあまりなくて。ただ、やっぱり真似してたり、放ディ自身も増えてきて。競合も今年の4月などは増えたので、愛媛にもうひとつ、伊予教室さんが春先くらいにオープンしてるんですが、苦戦されているのがなんとなくわかるような。なので、うちも春先よりもちょっと落ちついた秋くらいでもいいのかな、という感じですね。伊予教室さんと同じタイミングで2店舗目を出していたら厳しかっただろうな、というのはありますね。

伊達:その辺りの見極めも重要ですね。ちなみに営業職を元々やられていたとのことですが、体験会の営業活動をされる際、弊社からは親の会や、小学校、小児科などにチラシを配ってくださいねとご案内しているのですが、他にこんなところに営業に行ってみた、というようなところはありますか?

片岡:私が開所したときは、親の会が強いと言われていて。親の会にも行ったんですが、意外に愛媛は親の会があまり活発に活動していなくて、どっちかと言うと成人された方の親の会だったので、あまりそこの反響がなかったんです。ただやはり小学校に行って、支援級の皆さんにチラシを配ってもらったりとか、あとは支援学校の校長先生が、大学の教育学部の教授も兼任されている方だったので、その方にアプローチしたときに、運動ができるんだったら利用される方も多いかもしれないからと、講和される際に始めの5分～10分を頑張って、説明をさせて頂いて、そこの反響は体験会に来られた方にはなかったんですが、その後半年～1年経ったときに、実はそのときに話を聞いて、利用したいと思ったんです、みたいな話もありました。だからその時はすぐに反響がなくとも、その後、ブログとかも更新したりもしているので、興味が出てきたり、ちょっとどんなのだろうかと、ブログとかで情報を見たときに、楽しそうだから利用を考えてみよう、とかで。そのときすぐには反響に結びつかなくとも、半年後とか1年後位のタイミングで利用につながったりとかもあるので。なので、少しずつの営業活動をしていくというのが生き残る秘訣かなとは思います。

# オーナーインタビュー 片岡寛康さま

伊達: 地道にやっていくということですね。

片岡: そうですね。あとは、とにかく自信を持って、自分自身が自信を持っていかないと、やっぱり特に愛媛なんかは保守的な人が多いし、特性のある子を抱えている保護者の方ってさらに保守的なんですよね。だから説明でも、しどろもどろになってしまうと、やっぱりここはまだ開所して間がないから預けられないな、という不安を感じられてしまって、別の事業所に行ってしまうのかなと。やっぱり自信を持って預けられるな、という人が営業に行ったほうがいいと思います。

伊達: しっかり知識をつけられてからということですね。

片岡: そうですね。

## ■スタッフのケアと教育について

伊達: 次にスタッフのケアで心掛けていることはありますか?

片岡: 今、私を含めて6名の従業員がいるんですが、全員常勤というか、正社員なんです。なので、週に1回は全員が揃うことがあるので、その時は必ずミーティングをして、わからないことであるとか、情報共有をしています。新規の利用者が入ってきたりしたら、新しいスタッフが入ってきて、わからないことがあっても、色々そこで話し合って、この子はこういう子だから、こういうところを気を付けたほうがいいよ、などという、連携はこまめにしています。あとは、今年の4月から処遇改善加算を取り始めたんですが、ちゃんと説明をして、売り上げの0.8%が改善費につながって、それを皆に還元するので頑張った分だけボーナスとして還元するので、頑張りましょうという形で。それから例えばちょっとした送り迎えのときの保護者対応なども意識して変わってくれているなど。

伊達: 効果があるんですね。

片岡: そうですね。  
伊達: ちなみに、全員を正社員にされているのには何かこだわりがあるのですか?

片岡: パートさんにも人が足りない場合に来てもらっていたこともあるのですが、利用者が少ない時はパートさんでも良いのですが、人数が多くなると、事務処理とか、連絡帳を書いたりとか、写真を印刷したりとかも、処理スピードとか、やっぱり何度も同じことを繰り返すとスピードも上がってきた

りするんですが、パートさんだけだと現場だけというような感じで、なかなか仕事を任せられないという部分があったので。それだったら正社員で、その分給料も上がりまします責任も増えてくるんですが、その分任せられるので、スタッフの能力も上がっていきし、利用者もスタッフについてくるので、教室のまとまりも良いものに繋がっていくと考えて、基本的には正社員で採用するという形にしました。

伊達: なるほど。長い目で見てプラスになったり、質が向上したりするんですね。

片岡: そうですね。

伊達: 次に、スタッフの方の教育で取り入れられていることはありますか?

片岡: スタッフによっても、得意不得意、得手不得手があるので、処理能力に長けている人はどちらかというとパソコン業務などを任せて、徐々にその下に別のスタッフを付けて、早くできるような要領を掴ませていったりとか、できる、できないはあるのですが、得意分野を伸ばす、利用者に対してもうなのですが、得意分野をまず始めに率先してやってもらって、苦手分野は得意な人がフォローしたり、少しづつ教えていって処理スピードを上げられるような形で。

伊達: 適材適所というか。

片岡: はい。あとはうちは運動遊びだけではなくて、週の1日を工作的の日にしてたり、土曜日とか夏休みはお出かけをしたり、結構行事が多いのですが、その行事予定表を皆で話し合って、得意分野と言いますか、こんなこと今までやってきたよ、こんなこと楽しかったから、ということを行事にしたりして、発案者がリーダーになってスケジュール管理をしたり、そういう部分で自信を深めていくって、この会社や教室に貢献しているんだという自信とか責任を持たせるようにしていますね。



伊達: なるほど。得意分野を見極めるためにもミーティングが必要になってくるのでしょうかね。

片岡: そうですね。はい。

## ■保護者との信頼関係

伊達: では次に、保護者の方との関わりで気を付けられていることはありますか?

片岡: 日々の送迎のときに、利用者が来れば必ず自宅に送つたりするので、必ず1回は保護者と顔を合わせるので、細かいところですけど、その日の様子であったり、ちょっと気になったところであったり、体調の変化とか、成長した点とか、そういうものを、本当に1~2分の間なんんですけど、二言三言考えて、お伝えするようにしています。

伊達: 事業所での様子を教えて頂けると安心ですね。

片岡: あとは半年毎の支援計画、評価の時には、保護者面談を行います。その時にはあまり悪い点というのは課題として、支援計画でプラスに支援していくという形にして、とにかく成長した点とか、いい点というのを見つけてそこを保護者の方に重点的に話すようにしています。保護者の方は自分のお子さんなので、課題とか欠点とかは多分十分にわかっておられると思うんですね。だから教室で再度同じようなことを言われてもしんどくなるだけだと思うので、それは今後の課題として支援ていきます、というような形にして。

伊達: なるべくいい面をお伝えする。

片岡: そうですね、はい。

## ■人が人を呼ぶ

伊達: 次に、思いがけず集客につながったというエピソードはありますか?

片岡: つい最近、夏前に集客につながったのは、近くの小学校の利用者で、支援級の利用者が1人くらいしか来ていなかったんです。一番初めの体験会の案内なども配りに行つたんですが、あまり反響がなくて。放デイを利用している感じもなかったので、あんまり保護者がそういう放デイを利用しない学校なのかなと思っていたのですが、1人の支援級の利用者がきっかけで、3人くらいいっぺんに入つて来られて。「あの子が通っていて楽しそうなのであればうちの子も」みたいな感じで。なので、保護者づきあいというか、そこの学校のクラスの中の生徒が、ほとんどうちの教室に来てくれているような。

伊達: 口コミで。

片岡: そうですね、お友達つながりで来てくれるようになったんですね。なかなかそれも稀なんんですけど、うちの教室。でもや

っぱりそういうネットワークというか。信頼されているからこそ思われる集客だったのかなと。

伊達: それは嬉しいことですね。

片岡: そうですね。

## ■息の長い支援の必要性

伊達: それでは、次に福祉の観点からご覧になっての今後の課題とか、ご希望はお持ちでしょうか?

片岡: やはり保護者が一番気にされているのは、就労ですよね。将来的な仕事を、という部分。なので、結構焦っておられる保護者の方もいらっしゃって、どんな仕事に就かせればいいんだろう、と思ってらっしゃるんですけども、まずは目の先のケアというか、いろんな経験をさせて、自信をつけて強い子に育てたいな、というのがあります。やはり特性があって、生きづらさを将来的に感じる利用者も多いと思うので、そういう子でも、少しでもやりがいを持って、お金を稼ぎながら生きていけるような仕事をもっと増やしていただきたいし、こっちもここまで見てあげたいな、というのはあります。

伊達: 就労支援の事業もお考えですか?

片岡: そうですね。アイディアでお金が稼げるものもたくさんあると思うので、何か形として提供してあげたい。関係性を築けていますから、別の環境で就職をして、その子の特性もわからないまま働くよりは、私たちがそういう環境を提供してあげるほうがその子たちとしてはスムーズなのかな、とは思うんですけど。

伊達: なるほど。結果的に保護者の方に喜んで頂けるような、何かサービスが提供できればいいですね。次に、経営の観点からの今後の展望や、野望のようなものはお持ちですか?

片岡: こどもプラスの本部でも相談支援事業所を作られて、就労支援も作られてという流れだと思うので、やはり就労支援ですね。あとは放デイに付属するような児童発達とか、ショートステイなども、今後放デイで何店舗か出したあとに展開を検討していくかなとは思っています。放デイだけだと、その期間を卒業してしまえば見られないという部分がありますので。

伊達: なるほど。色々と展開していかれるんですね。愛媛県内でお考えですか?

片岡: そうですね。

伊達: なるほど。大きな野望をお持ちですね。ありがとうございます。それでは、ご質問は以上になります。今後ともよろしくお願いいたします。

片岡: よろしくお願いいたします。