

# 熊本Let'sリハ！事業部

実施日時:2025年1月16日  
※店長の肩書等は取材当時



Let'sリハ！が新感覚「リハビリジム」を実践できる理由  
人が育ち、人を活かす組織づくりへの道のり

# 「したい」を「できる」に。 桜十字の“新感覚リハビリジム”

## Let'sリハ！のバリュー

- ①「ここに来れば安心」信頼される場に
- ②「これからも元気に過ごせる」意欲ができるきっかけの場に
- ③「毎日が楽しみ」と感じられる場に

Let'sリハ！が目指す



人生100年時代のウェルビーイングへ

Let'sリハ！は、2015年に熊本県内で1号店をオープン。熊本地震を経て、2018年には熊本県内でデイサービス店舗数No.1に。

現在は、熊本県内に24店舗を展開し、昨年からは、大分や宮崎、鹿児島にも店舗を広げています。

店舗数拡大に伴う、スタッフの教育や店長を支える体制づくりなどまさに手探りでした。



# 店舗拡大に伴い表出した問題

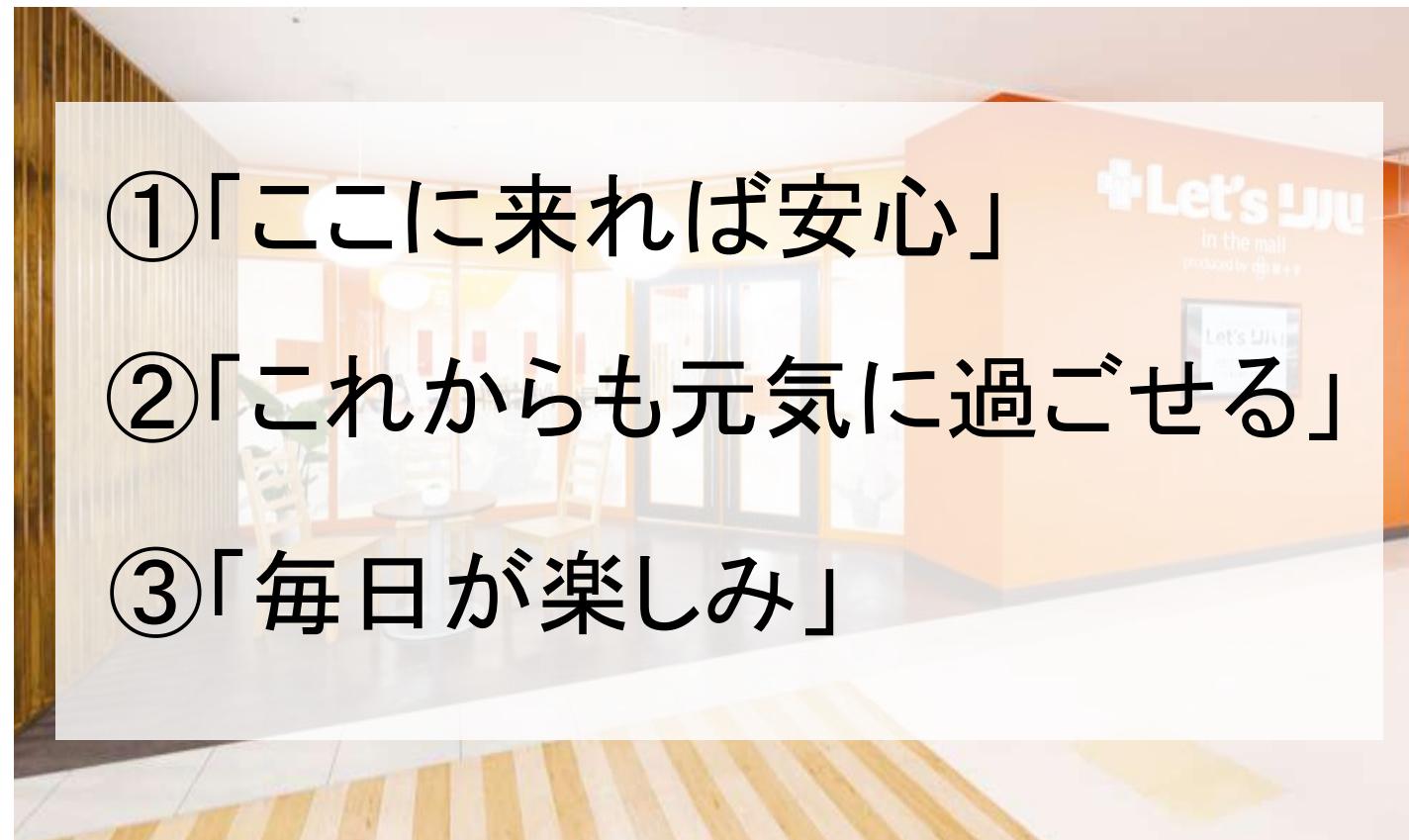
- ・新店長にLet'sリハ！の理念が伝わらない
- ・お客さまからのクレーム増加
- ・店長のストレスの増加

04

## 店舗拡大に伴い表出した問題

## 直採用の店長に、Let'sリハ！の理念をどう伝えるか

## Let'sリハ！のバリュー



- ①「ここに来れば安心」
- ②「これからも元気に過ごせる」
- ③「毎日が楽しみ」

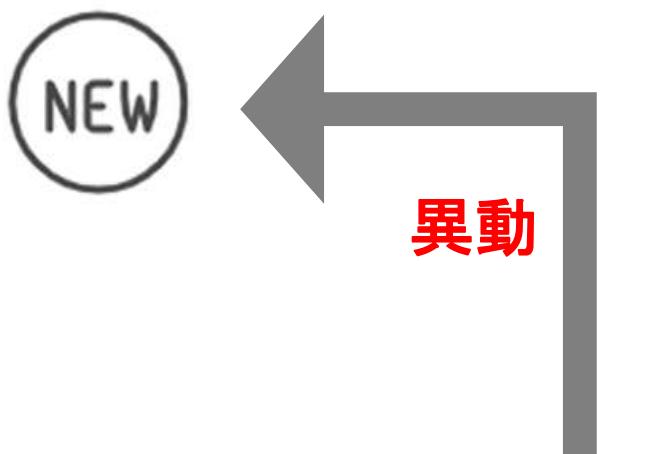
店舗拡大にあたり、一番の要は、店舗運営を担う店長の存在です。4号店までは桜十字病院を経験したメンバーが店長を担ってきましたが、それ以降はLet'sリハ！で、直採用したメンバーが、店長を担うことになりました。

そこで、Let'sリハ！の理念を、経験の浅い直採用の店長たちにどう伝え、現場スタッフまで浸透させていくかが課題となりました。

## 店長交代でクレームも増加、管理者育成が課題に！



新規店舗



既存店



店長経験者は新規店舗の立ち上げに携わることが多く、既存店は店長が交代する

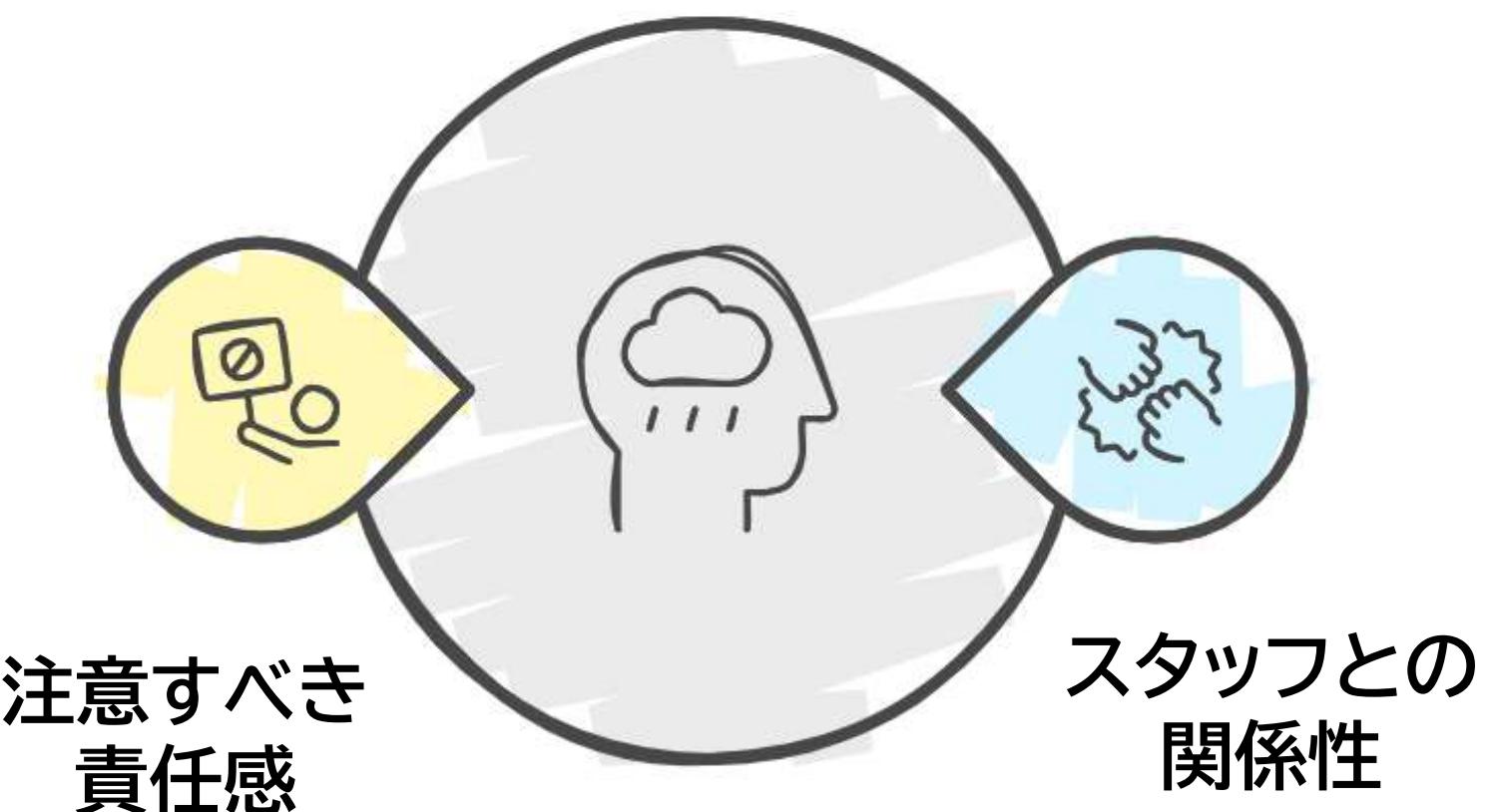
また、店長経験者が次の新規立ち上げにまわるため、既存店では店長が交代します。

お客さまからは「今までと対応が違う」などのクレームが増え、スタッフからも「前の店長だったらこんな時、的確に指示してくれていたのに...」と戸惑いの声が聞こえるように。

管理者としての店長育成も課題となりました。

## 少人数規模ゆえの難しさ、店長のストレス

### 店長のストレスにつながる要因



店舗が増える中、立て続けに店長のメンタル不調が続きました。Let'sリハ！は1店舗5名と少人数規模です。店長とスタッフの関係性が悪くなると、職場全体の雰囲気に影響します。

そのため、店長は、やり方(管理方法)が分かっていても、スタッフに注意することができない場面もでてきます。

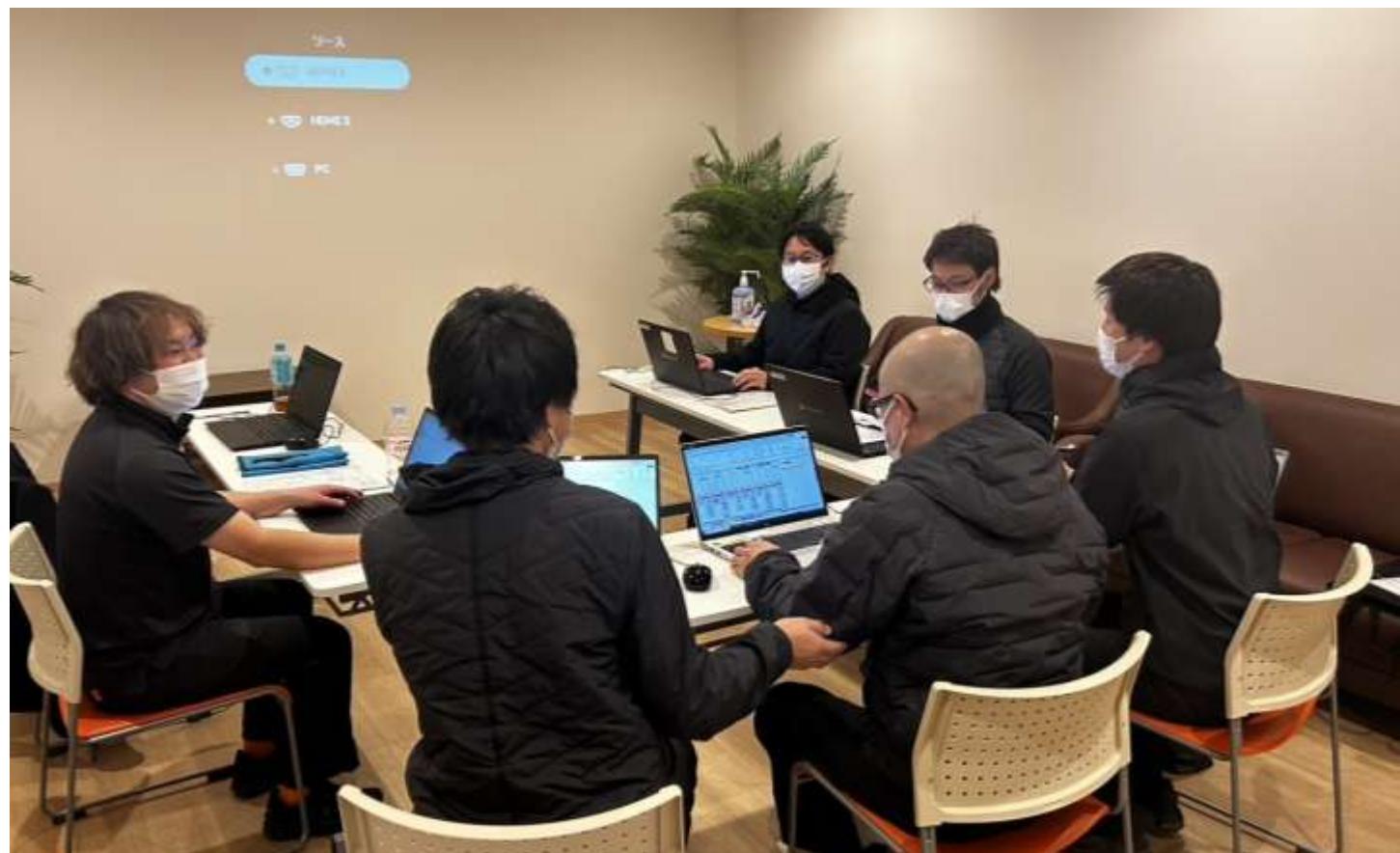
責任感の強さゆえに、1人で抱え込んでしまい、それがメンタル不調につながっていました。

# どうすれば解決できるか？

① 店長を支える体制づくり

② 人を活かす組織づくり

## 理念や管理スキルを学ぶ、店長研修をスタート！



まず、店長研修(運営会議)をスタートしました。「新店長たちはやる気もあり、一生懸命に取り組んでくれている。管理スキルやマネジメントをきちんと学びさえすれば、うまくいくはず」との仮説に立ち、やれることから始めました。

研修では、Let'sリハ！のコンセプトやバリューなどの理念研修に加え、店長の役割や、実際の事例を用いたトラブル対応の課題解決を繰り返しました。

## 店長を支えるために、スタッフ教育にも着手！

店長が1人で  
頑張って  
いる店舗



店長を助ける  
スタッフが  
いる店舗



店長を助ける  
スタッフ



また、店舗数も10店舗を超えてくると、「店長を助けるスタッフがいる店舗」と「店長が1人で頑張っている店舗」に分かれていきました。

前者の店舗は活気があり、離職も少ないとから、「店長を助けるスタッフ」を増やすために、教育委員会を立ち上げました。

## 店長の業務整理が必要。ただ・・・誰が担うのか？

同時に、店長業務の整理も必要でした。  
店長のやることが多すぎて、スタッフの管理まで  
手が回らないことは明白でした。

さらに、店舗ごとに店長業務が異なっていることも、  
店長が交代した際のスタッフの戸惑いにつながって  
いました。

ただ、  
店長業務を整理し、マニュアル作成を、  
**誰が担うのか…。**

## 店長の相談役、エリアマネジャーの配置



エリアマネジャーの役割  
複数店舗のマネジメント  
店長・エリアソーター  
の相談役

店長も10名以上になると得意なことやタイプも様々。業務整理が得意な店長、新規立ち上げに力を発揮する店長を、複数店舗を統括する「エリアマネジャー」として配置しました。

新規店舗に出向き、営業方法を伝えたり、店長業務を整理してタスクシフトを提案したり、店舗統一のマニュアルづくりにも着手。店長を支える相談役としての役割を担っています。

## 店長に寄り添い、支えるエリアソーターの配置



エリアソーターの役割

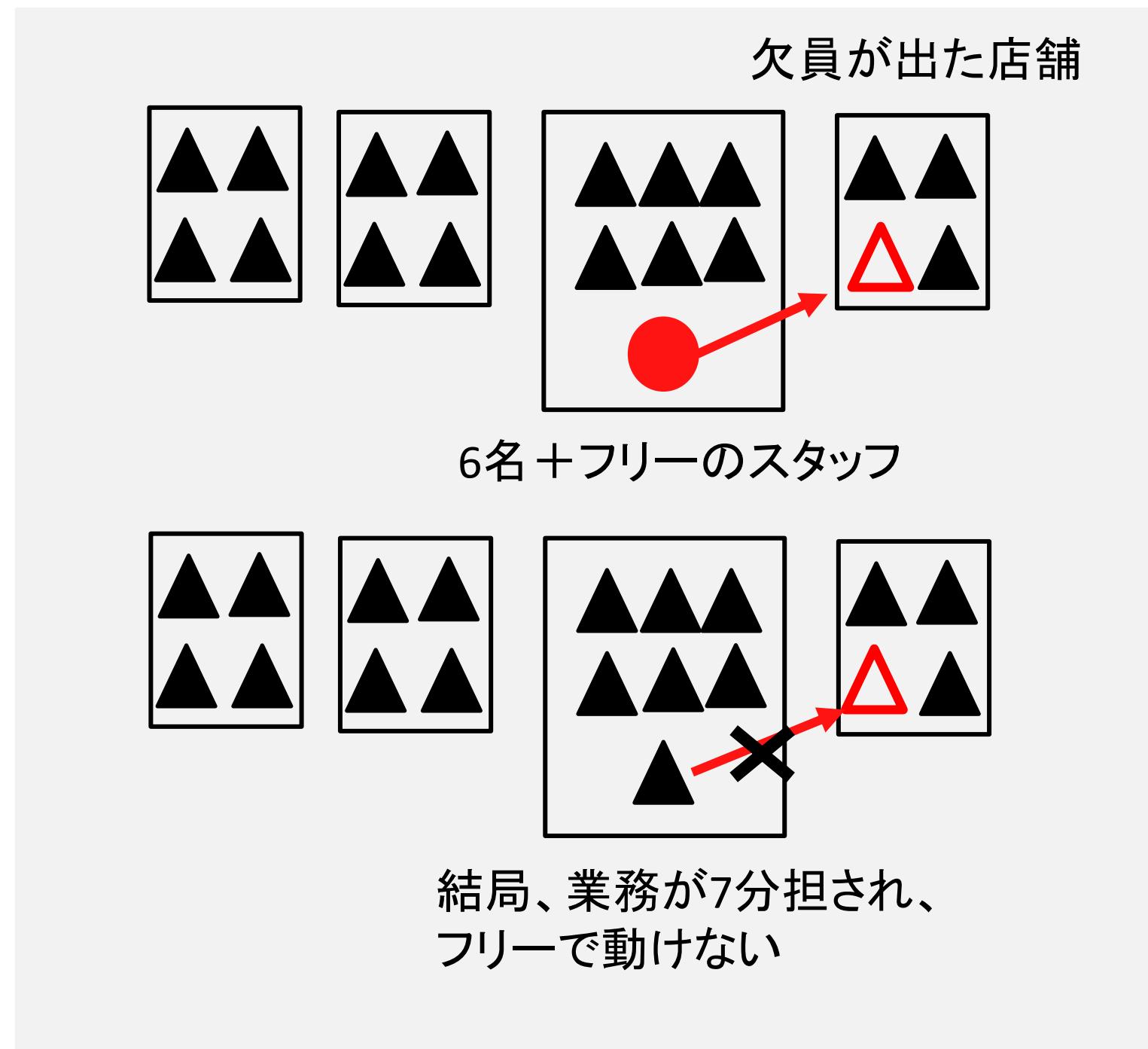
- 欠員時のフォロー
- 店舗課題解決支援
- 店長の伴走者
- 研修担当

店長経験を持つ人材を「エリアソーター」として配置しました。

店長として自分自身が悩んだり苦しんだ経験を踏まえ、スタッフの教育や店舗課題の解決支援に尽力してほしいという役割を伝えました。

現在は、新入職研修や立ち上げ時の運営支援を担当するなど、店長に寄り添い、支えるソーターとして活躍しています。

## 店舗拡大に伴う欠員対応、試行錯誤を重ねた体制づくり



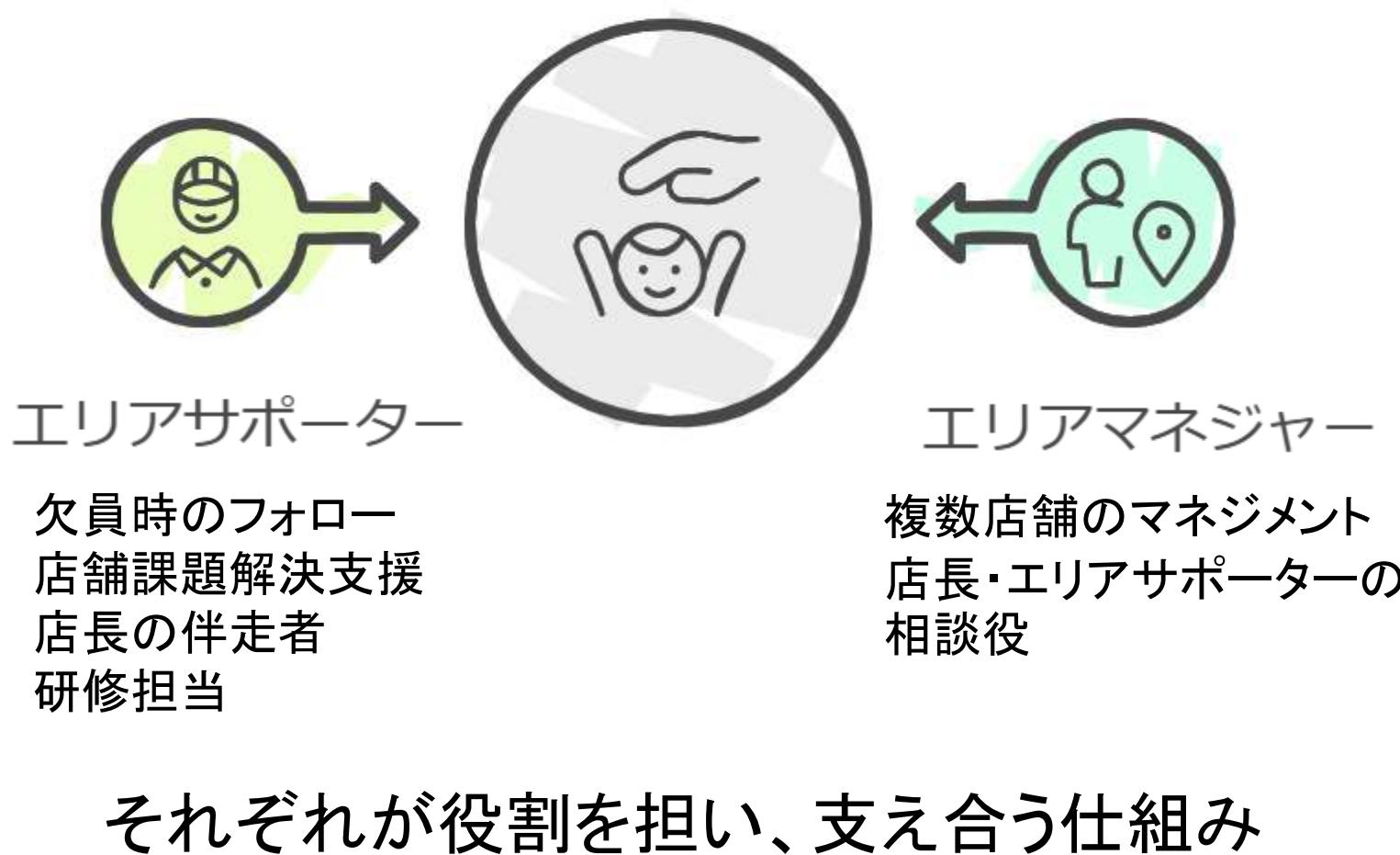
緊急時の欠員対応は多店舗展開する上で大きな課題です。最初は、大規模店に予備スタッフを配置しましたが、例えば、本来6名体制の店舗に7名を配置すると、7名の業務分担となり、予備のスタッフも日々の業務から抜け出せない状況に。

そこで、2~9店舗目まではエリアマネジャーがフォローに。しかし、店舗数と職員数が増えるにつれて、数店舗欠員という状況が発生し、物理的にフォローが困難な状況に陥り、さらに体制を見直すことになりました。

現在は、エリアソポーターがフォローに入っています。経験豊富なエリアソポーターが、業務に入ることで、店舗の課題解決にも力を発揮できる体制になりました。

## 企画立案や研修など、得意分野を活かした組織づくり

### 店長支援の役割



エリアマネジャーが研修内容を企画立案し、エリアソーターが研修を行っています。昨年からはサブマネジャーを育成する研修もスタート。Let'sリハ！独自で新入職員研修も実施しています。

スタッフから店長へ。  
さらに、エリアソーターからエリアマネジャーへ。  
ラダーも整いつつあります。

15

## ②人を活かす組織づくり

自分たちで考え実践するスタッフが増え、創意工夫が生まれる



Let'sリハ！は、試行錯誤を重ねて、店長を支え、  
スタッフを“人財”として活かす仕組みづくりを  
進めてきました。

エリアマネジャー や エリアサポート やが活躍し、  
店長はじめ、スタッフ自らが考え実践することで、  
eスポーツ大会や店舗対抗の運動会など、  
店舗独自の創意工夫につながっています。

# バリューの実現へ

Let'sリハ ! のバリュー

- ①「ここに来れば安心」信頼される場にするためにはどうすればよいか！
- ②「これからも元気に過ごせる」意欲ができるきっかけの場に
- ③「毎日が楽しみ」と感じられる場に

# 「ここに来れば安心」信頼される場

## 競合店ひしめく激戦区で、地域で一番信頼されるために！



健軍店・熊本市東区

1日型・路面店

定員45名／スタッフ数14名

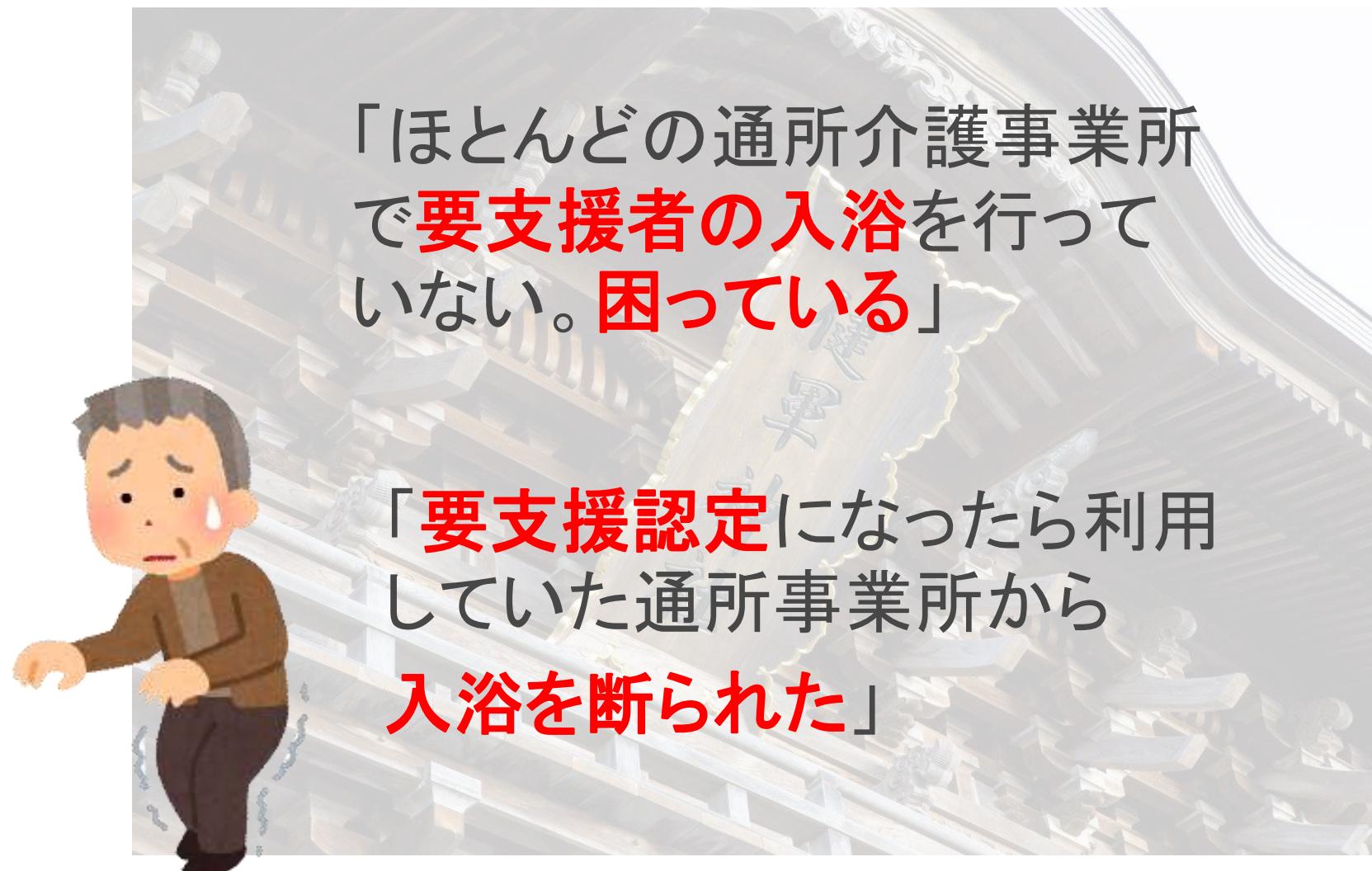
要介護：要支援 = 7:3

健軍店がある東区は、高齢化率も高く、病院に併設したデイケアや大規模のデイサービスなど競合がひしめく、熊本県内でも激戦区です。

他店との差別化を図り、地域の信頼を獲得するために、要支援者を対象にした“卒浴”仕組みや、店舗に愛着を持ってもらえるように店舗対抗のイベントを開催するなどの取り組みを実践しています。

## 利用者のニーズを知り、地域が抱える課題に向き合う

### 地域の課題



要支援者の入浴サービスは介護保険サービスの対象外。ニーズがあつても無制限での受け入れは経営的にも難しい状況です。

ただ、東区はデイサービスの激戦区。他の通所介護事業所と差別化を図り、選ばれる店舗になるためには、地域のニーズに応えなければ！という強い思いがありました。

# 「ここに来れば安心」信頼される場

どうする？ 3カ月で“卒浴”入浴難民を救う仕組みを構築



経営的に無理をすれば、取り組みも継続できません。途中でやめることはお客様の信頼を失うことになります。

どうすればできるか！

最長3カ月の“卒浴”を目指し、要支援者への入浴サービスを開始しました。

入浴リハをSPDCAサイクルに沿って実施したこと

- ▶ 3ヶ月で自宅での入浴が可能に

# 「ここに来れば安心」信頼される場

## 支援開始から3ヶ月後の卒浴率は90%超！



作業療法士による動作指導



浴槽の高さを再現し  
跨ぎ動作練習

自宅でも動作指導等を行うことで、  
支援から3ヶ月後の“卒浴率”は90%超。  
お客様のニーズに応えつつ、経営のバラ  
ンスも確保し、地域での競争優位性を確  
立しました！

※この仕組みは、熊本Let'sリハ！の  
1日型店舗でも導入を進めました。

# 地域のかかりつけスポット として、お客様に 寄り添うサービスを！



健軍店では、地域に信頼される店舗づくりを常に意識しています。夏休みには小学生が「地域の仕事」をテーマにインタビューに訪れます。お客様も「近くまで来たから」「（スタッフに）孫の顔を見せようと思って」など、通所日以外の日にも気軽に立ち寄ってくれます。“地域のかかりつけスポット”として、お客様に寄り添うことで、地域の信頼を獲得していきます。

# 意欲がでるきっかけの場

## 業務効率化で日本一歩けるデイサービスを目指す！



イオンモール熊本店：熊本県益城郡嘉島町  
半日型・in the mall  
定員25名／スタッフ数6名  
要介護：要支援=6:4

ショッピングモールという特性を生かし、「日本一歩けるデイ」を打ち出しています。歩行訓練の場合、20分では負荷が足りず、成果を出すには訓練時間30分は確保したい！

そこで、スタッフ業務の効率化を図り、お客様に寄り添う時間を捻出しています。また、残業の削減にもつながっています。

## 送迎計画自動作成システムの導入で業務を効率化

熊本Let'sリハ！事業部では全店舗でDRIVEBOSSの送迎計画自動作成システムを導入。専人化していた送迎シフトの作成作業がスムーズになりました。



**Let's リハ！**



送迎計画自動作成システム導入

### 【送迎ソフトの導入の効果】

- ・最適化されたルートで移動時間が短縮
- ・送迎シフトを組む作業が60分→5~10分に短縮
- ・送迎シフト作成作業ができるスタッフが増えた
- ・直前のルート変更の対応がスムーズになった
- ・送迎漏れがなくなった
- ・安全運転にもつながっている

## 当日日報シートの活用で業務効率へ

イオンモール熊本店では、藤森店長がAI研修で学んだスキルを活かし、全スタッフの動きが把握できる日報シートをExcelで作成。10分単位でスタッフの動き見える化し、作業の遅延や漏れを防いでいます。



### 【日報シート活用の効果】

- ・感覚的だった“忙しさ”が見える化され、効率的に動けるようになった
- ・20分→30分の歩行訓練の時間の確保が可能になった
- ・1週間先の体制が予測できるので、応援依頼などもスムーズにできるようになった
- ・スタッフの休日が取りやすくなった

# チーム力で実現する 顧客ニーズへの対応と 信頼の獲得

イオンモールを活用し、日本一歩けるデイサービスを打ち出しています。業務の効率化を図るだけではなく、お客様の言外の思いを汲み取り、専門性に縛られず柔軟に役割を補い合うことで、チームとして最適なケアを提供しています。その結果、他事業所では拒否が強かったお客様も、当店舗では落ち着いた様子で過ごせるようになり、ケアマネジャーやご家族からの信頼獲得につながっています。



藤森店長（理学療法士）

## 店舗への愛着を育む！「楽しみ」と「きっかけ」を提供する

店舗対抗「UDe-Sports」大会で  
お客さまとスタッフがワンチームに！一体感の醸成！



UDe-Sports とは、Universal-design electronic sportsの略で、年齢や障がいの有無などにかかわらず、誰もが参加できるeスポーツです。熊本県のUDe-Sports協会が開発した熊本発のeスポーツです！

店舗対抗でイベントでは、練習や準備の段階からお客さまもスタッフも盛り上がります！！

自分の居場所がある安心感で通いたくなる場所に！

名前入りの手作りコースターを席札がわりに！

自分の席がある、自分の居場所がある、安心感が「通う」きっかけになります



店舗に入ると、飲み物が準備されており、  
自分の席が決められています。

さりげない気遣いですが、お迎えする気持ちが、  
利用者さまに安心感を与え、  
「通いたくなる店舗づくり」に、つながります。

## 個別性を大切にして、その方にあった支援を！

ナラティブケア(物語)で、お客さま主体のプロジェクトを実践しています。  
一人ひとりの気持ちを大切にできる店舗づくりへ



ミシンが得意な方は、UNIQLOから提供されたハギレで小物入れを作ったり、お客さまの「何か形に残るものを…」というつぶやきから、スタッフで「何ができるか」を考え、「写真立て」を一緒に作成しました。

画一的ではなく、個別性を重視したサービスを摸索しています。

# 「毎日が楽しみ」と感じられる場

## 社会参加の促進やAIを使った最新設備で新感覚を追求！

熊本のプロバスケットボールチーム熊本ヴォルターズとのコラボ店舗で  
スポーツ観戦を通じた社会参加の促進やAIを使った動作解析など新感覚を追求!!



30

Let'sリハ！が目指す

# 人生100年時代のウェルビーイングへ

お客様



「通いたくなる」  
「Let'sリハ！に行くのが  
待ち遠しい」

継続利用により  
健康寿命の延伸へ



スタッフ



創意工夫が実行でき  
お客様満足につながっている  
と実感できる

モチベーションUP！



坂本・九州広域/熊本レッツリハ事業部長

## スタッフ一人ひとりが創造的に活躍できる組織づくりで Let'sリハ！の新感覚を追求！

Let'sリハ！が大切にする「新感覚」を時代に合わせて提供し続けるには、スタッフ一人ひとりが創造的に活躍できる環境が必要です。その基盤となるのが人を活かす組織づくり。遠回りにも思えますが、人を大切にすることが結果、店舗拡大を成功に導くのだと思います。

これからも、お客様の満足度向上はもちろん、スタッフや未来の仲間にとっても魅力的な環境を整え、地域で誇れる仕事となるよう、Let'sリハ！のブランドを確立していきます。