

(別紙2)

平成24年度の経営基本計画

●経営目標

- ・新施設の建設に伴い、一層のサービス充実を。

●分野別目標

1.顧客満足度

- ・より安全、丁寧、ハートフルな顧客対応を目指す。
- ・苦情や要望に迅速な対応を目指す。
- ・顧客の家族への情報伝達の強化。
- ・身近な喜びづくり。(サプライズを作る)。

2.マーケティング

- ・医療機関や他の事業者との協力体制の整備。
- ・利用者の潜在的なニーズを発見して、サービスに取り入れ、アピールする。
- ・職員の意識向上を、顧客のサービス充実に繋げる。

3.従業員の能力開発

- ・OJTにおいて、介護の「技」「心」の伝承。
- ・外部、内部研修へ積極的に参加する。
- ・失敗、クレーム、感謝など、顧客の意見のフィードバックにより能力アップを図る。

4.職場環境

- ・自らの健康管理、衛生管理に努める。
- ・感染症予防を徹底する。
- ・防災意識を普段から持ち、震災などへの対応を準備しておく。

5.財務管理

- ・従業員全員で経営感覚を共有する。
- ・新事業、新サービスの開始と利益への寄与。
- ・収益計画の策定と実行に努める。
- ・自費サービスの充実。