

(別紙3)

## 平成24年度 分野別行動計画

顧客満足度	<ul style="list-style-type: none"><li>・より安全、丁寧、ハートフルな顧客対応を目指す。</li><li>→ヒヤリハットについては、ミーティングにおいて、相互に共有し、対策を協議する。</li><li>職員倫理・法令順守についての研修会を実施する。</li><li>・苦情や要望に迅速な対応を目指す。</li><li>→苦情や要望について、ミーティングにおいて周知徹底を図る。</li><li>・顧客の家族への情報伝達の強化。</li><li>→個人よりバラつきがあるので、良い伝達方法につき、共有化を図り、相互研鑽を図る。</li><li>・身近な喜びづくり。(サプライズを作る)。</li><li>→普段から、自分の中のサプライズを大切にし、それを顧客にシェアする方法を考え、提案し、実行する。</li></ul>
マーケティング	<ul style="list-style-type: none"><li>・医療機関や他の事業者との協力体制の整備。</li><li>→営業方法の確立。</li><li>・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。</li><li>→偶発的に依頼されたサービスを報告し、敷衍できるかどうかを議論し、新サービスに繋げる。</li><li>・職員の意識向上を、顧客のサービス充実に繋げる。</li><li>→介護業務の研修だけでなく、医療や心理、倫理などの研修も実行し、意識向上に努める。</li></ul>
能力開発	<ul style="list-style-type: none"><li>・OJTにおいて、介護の「技」「心」の伝承。</li><li>→普段の職務中にも、自ら学ぶ態度を常に大切にする。また、そのことにつき、周知徹底を年間を通して図る。</li><li>・外部、内部研修へ積極的に参加する。</li><li>→外部研修もさることながら、今年度は内部研修の充実を図る。</li><li>研修担当者を配置し、内部研修の年間スケジュールなどを策定し、実行する。</li><li>・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。</li><li>→クレーム等については、その善後策を必ず実行し、感謝されたことなどについても共有化し、全員で顧客満足に努める。</li></ul>
財務管理	<ul style="list-style-type: none"><li>・従業員全員で経営感覚を共有する。</li><li>→朝礼、ミーティングにおいて重要事項は反復して伝達、議論するとともに、必要のない儀礼的な部分はカットしていく。</li><li>・新事業、新サービスの開始と利益への寄与。</li><li>→今期開始が予定されるサービス付き高齢者賃貸住宅事業を含め、新サービスの基盤の安定まで、全員で一致団結を図る。</li><li>・収益計画の策定と実行に努める。</li><li>→会計担当者の強化により、管理会計の充実と予算管理の実行を図るとともに、事業展開に合わせてフレキシブルに対応する。</li><li>・自費サービスの充実。</li><li>→自費サービスについても、保険サービスとの連携などに努め、利益強化に寄与するように努める。</li></ul>