

平成25年度 経営基本計画

●経営目標

- ・原点に立ち返って、「笑い」「喜び」「安心」をとことん提供し、地域とのふれあいを重んじ、規模拡大を図りつつも、サービスをより充実させるという難題に挑む。

●分野別目標

1.顧客満足度

- ・細かな気配りの効いた顧客対応を目指す。
- ・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。
- ・地域や学校との交流を深め、その輪をどんどん広げていく。
- ・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。
- ・ケアマネジャーとのコミュニケーションを深め、信用を得る。
- ・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。
- ・運動教室を広め、広く施設を認知してもらう。
- ・ホームページの充実により、集客に努める。

3.従業員の能力開発

- ・OJTにおいて、介護の「技」「心」の伝承。
- ・各種研修への参加を奨励し、参加率を高める。
- ・失敗、クレーム、感謝など、顧客の意見を実務にフィードバックさせる制度を構築する。

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。
- ・整理整頓に努め、心地よい職場環境を作る。

5.財務管理

- ・従業員全員で経営感覚を共有する。
- ・運動教室、介護サービス付き高齢者向け住宅など、新事業の収益貢献に努める。
- ・収益計画の策定と実行に努める。
- ・自費サービスを充実させ、強い財務基盤を築く。