

平成25年度 分野別行動計画

顧客満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・細かな気配りの効いた顧客対応を目指す。 →職員同士の綿密なコミュニケーションで顧客の体調、心理状態などの情報を共有化する。利用者、家族の心理を考える機会を研修会等で設ける。 ・苦情や要望に迅速な対応を目指す。 →苦情や要望について、タイムラグなく、日々のミーティングにおいて周知徹底を図る。 ・顧客の家族への情報伝達の強化。 →写真入りの連絡ノートと「てるてる家族通信」の内容をさらに充実させ、ご家族へ安心を提供する。 ・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。 →地域交流のイベントを行うとともに、学校などへは積極的にアピールして実習場として利用してもらう。 ・サプライズを作る。 →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る。提案する場を設け、実行していく。
マーケティング	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 →関係者の集まる勉強会や研修会に積極的に参加し、日々のサービスをきちんとアピールする。 ・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。 →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。 ・運動教室を広め、広く施設を認知してもらう。 →運動教室の体験会などを積極的に行い、近所の高齢者や民生委員にアピールする。 ・ホームページの充実により、集客に努める。 →ホームページの日記等の更新回数を増やし、PVを上げるとともに、サービス内容の説明についても改善を図る。
能力開発	<ul style="list-style-type: none"> ・OJTにおいて、介護の「技」と「心」を伝えていく。 →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。 ・各種研修への参加を奨励し、参加率を高める。 →外部研修への参加も掲示物等で奨励し、内部研修も充実を図る。 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。 ・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。 →クレーム等については、その処理システムを構築し、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。
職場環境	<ul style="list-style-type: none"> ・自らの健康管理、衛生管理に努める。 →心身の健康のセルフチェック表などを提供し、管理しやすい環境を作る。 ・感染症予防を徹底する。 →日常における予防策と感染後の拡大防止策をチェックリスト等をもとに整理し、実行する。 ・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。 →防災担当者を定め、防災マニュアルを作成する。 ・整理整頓に努め、心地よい職場環境を作る。 →3S(整理・整頓・清掃)を徹底し、書類の散逸、個人情報の漏えい等を未然に防ぐ。
財務管理	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員全員で経営感覚を共有する。 →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。 ・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。 →運動教室単体でも利益を確保していくとともに、新サービスを貪欲に開拓していく。 ・収益計画の策定と実行に努める。 →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。 ・自費サービスを充実させ、強い財務基盤を築く。 →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。