

## 平成30年度 法人運営目標・指針



### 法人運営目標

医療法人 北寿会のブランド力を高めるとともに、ご利用者・ご家族に感動を呼ぶサービスを提供する。

(北寿会の目指すブランド：アップル学園前に任せれば、心地よい環境の中で良質のサービスを受けられ、高い満足度が得られると思われること。)



### 法人運営指針

1. ブランド力を高め、感動を呼ぶサービスを提供するために、以下のことを重点的に取り組む。
  - (1) ご利用者の尊厳を大切に、サービスを提供する。  
姿勢・振る舞い・思いやり・対話を大切に、ご利用者に向き合う。
  - (2) リフォームした建物を維持し、整理整頓し、綺麗に使用する。  
学園前という立地で、心地よい環境の中で過ごしていただくために、整理整頓、清潔、清掃に取り組んでいく。また、施設周辺の美化運動にも、取り組む。
  - (3) 感動を与える良質のサービスを提供し、ご利用者満足度を高める。
    - ①「職員が生き生きとやりがいを持って仕事をする。」ことが、利用者の満足度向上につながる。生き生きとやりがいを持って仕事をしてもらうには、職員に自由に発想・企画してもらい、チャレンジしてもらうことが重要になる。それが、創意工夫を生むのであって、多様で特徴ある質の高いサービスを生み出す源泉となるとともに職員の成長にもつながると考える。
    - ②利用者のニーズに基づいたサービスを提供する。または利用者のニーズを喚起するサービスを創り出す。
    - ③利用者の自立を促す。利用者が自主的にやってみたいと選択したことを実際に遂行できるように支援することによって、やりがい・生きがいを持ってもらう。
    - ④「感動を与えるようなサービス」を職員一人ひとりが目指し、行動できるように、普段行っている業務を超えて行った「感動」につながる行動を評価する感動サービス評価の仕組みを導入する。
  - (4) 人材育成に積極的に取り組み、能力の底上げを行う。
    - ①サービス業の基本となる接遇・マナーを重点的に学ぶ。
    - ②職種ごとの専門スキルを評価する人事評価基準を整備する。(経営本部が作成手順を発表してから各部署で取り組む。)
  - (5) 当法人の理念や方針・考え方を地域の方々に浸透させる。  
当法人は、ご高齢の方が可能な限り、住み慣れたご自宅で過ごして頂けるように支援するために存在している。この方針を実践していくとともに、地域に啓蒙していく。
2. その他
  - (1) 地域ボランティアの活動の仕組み造りと支援に取り組む。
  - (2) 新しいことにチャレンジするには、時間を創り出す必要がある。そのために、業務の棚卸を行い、効率化や不必要な業務はなくす等の対応を行う。
  - (3) 上司と部下、部署間の関係性について、コミュニケーションを深めて、お互いの立場を尊重し、課題対応にあたる。
  - (4) 生活習慣病対策やメンタルヘルス対策等、従業員の健康の保持・増進に取り組む。