

令和2年度事業計画

美芳会理念

「地域でのこころ豊かな生活を」

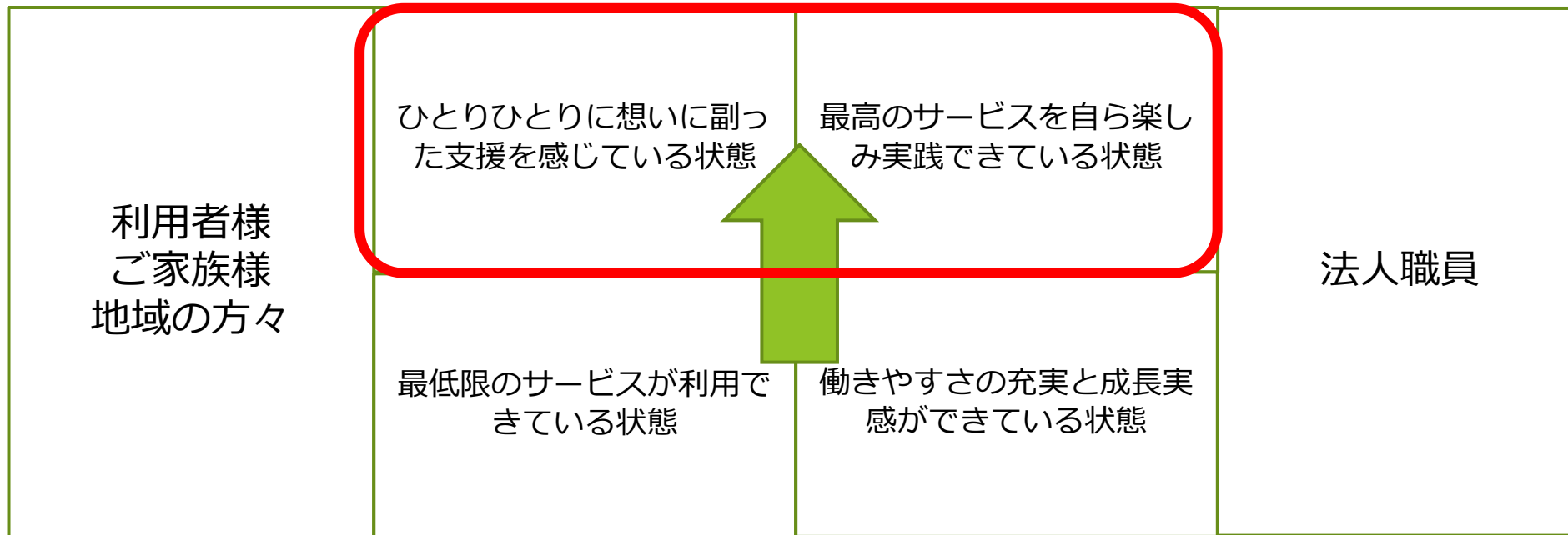
「想いに副う」

美芳会が目指す方針

「地域にこころ豊かで楽しい支援を」

それは、職員が自ら支援を楽しみひとりひとりにあったサービスを事業所ごと、個人ごとの独自性を持ちながら支援というサービス価値を提供し続ける法人を目指します。

法人が目指すべき姿



「地域でのこころ豊かな生活のために」を実現するためひとりひとりの「想いに副い」各サービス提供を行う。これらを達成している状態として、法人職員が顧客（ご利用者様・ご家族様・地域の方々）への最高のサービス支援を自ら楽しんで行っている状態であれば実践できている状態だと考えます。

今後5年を目指すアクションビジョン 【2024年までに】

- ▶ 「地域でこころ豊かな楽しい支援を」を目指すために取り組むべき5年間での実行したいアクションビジョンとしては、
- ▶ 「地域認知度N01」を作る
- ▶ 「楽しい会社N01」を作る
- ▶ 「こころ豊かなストーリー」100を作る

顕在化している顧客

潜在化している顧客

広げていく

潜在化している顧客を顕在化するためには

- ①顧客となる相手に気づきを与え（情報提供し）
- ②顧客となる相手の要望（想い）を言語化し
- ③顧客となる相手に課題を解決するサービス・ケアの選択肢を提示し
- ④顧客となる相手に適したサービス・ケアを専門的な立場から提供する。

具体的に「地域認知度NO1」

- ▶ 観点としては4つ「地域参加」「サービス利用向上」「法人サイト訪問」「サービス向上・サービス評価の表出」
- ▶ 地域交流事業 5 件の実現
- ▶ 利用率目標、90%の達成
- ▶ HP訪問数目標、週250人の達成
- ▶ 公的認定・業界認定等の申請件数、毎年 1 件以上の達成
- ▶ 法人表彰・職員表彰の毎年 1 件以上の達成
- ▶ サービス表彰の達成

具体的に 「楽しい会社NO1」

- ▶ 観点としては4つ「職員満足度」「人材採用」「教育・定着」「働き方」
- ▶ 職員成長満足度 75%
- ▶ 職員満足度75%
- ▶ 毎年10名採用
- ▶ 離職率5%以内
- ▶ 有給休暇利用率90%
- ▶ フレキシブルな働き方の定着
- ▶ 1人あたりの教育機会への参加7件
- ▶ 業務改善支援 10件を達成
- ▶ 事業成長ができる目標の達成

具体的に「こころ豊かなストーリー」 100を作る

- ▶ 観点として、美芳会の法人理念・目指すべき姿を表す、各事業サービス・日々の業務・行事・地域活動・対外支援への取り組みなど、ストーリーとして表出し、自分たちが目指すべき姿を周りに見える形で共有する。
- ▶ 各事業ごとのサービス・成果をストーリーとして作成
- ▶ 各公益サービスごとのサービス・成果をストーリーとして作成
- ▶ 法人の目指すべき姿を表した一例のストーリーを作成
- ▶ 地域への活動をストーリーとして作成
- ▶ 上記の内容を年間100件のストーリーを指定のWordシートを作成しsharepointにUPする。

2020年方向性・テーマ

表出

ひょうしゅつ

2020年注力アクション

- ・ サービスコンテスト・評価の表彰
- ・ プラチナくるみんの認証
- ・ 部門の業務改善 400件
- ・ 地域と交流する新しいイベントの実現
- ・ 外部（他法人・外部サービス）との新規連携
- ・ 美芳会フォト 1000枚UP(Instagram?FB?)
- ・ テレビ会議・ビデオ研修の実現
- ・ 1on1の継続
- ・ 事業内自由予算の設立
- ・ 顧客満足の理解・改善