

「施設長の資格！ 内藤晃、2009.3.15 中央法規」・日本経営品質賞的(≒東京都福祉サービス第三者評価項目)視点での整理

1.1理想(使命)を持っているか・世のため人のためにどのような貢献をしたいか⇒今日何をするか?・紙に書く、自ら主体的に、ポジティブに。

1.2理想(および目標)の共有⇒一致団結のきっかけ
※思いは他者に伝わってこそ完成

2.1本業の信用を傷つけない(新事業など)

2.2地域になくなくてはならない存在へ(税金が収入源)



5.1人財確保: 求人票・HP・学校訪問

5.2就業規則の再考: 待遇・働く基本ルール・法人の役割など⇒やる気・働きがいへ

5.3働きやすく力を発揮しやすい、かつ経営資源の収集からの人員配置(ボランティアも)+役割分担(必要とされる認識⇒驚くほど早く成長)

5.4自発性: 自発性一番のスタッフが活躍できる舞台づくり(スタッフが感動を体験⇒自発性・人材育成・マニュアル以上へ)

※スタッフは施設長の鏡: 今の新人は使えない=今の施設長は使えない

7.1個人情報保護法の正確に理解し、お客さま情報を収集・活用・保護する

3.1顧客の明確化: 利用者・その家族(顕在・潜在)、関係機関・者、地域住民

3.2お客さまに学ぶ: なぜ買うか、どこがいいか?⇒販促に応用(良さを伝える)⇒集客システムづくり(お客さまの声など活用し商品サービス情報を届け、安心して購入できる+広告・宣伝・広報の活用) ※見込み客⇒最初の契約⇒継続⇒固定(ポイント、ファン感謝デイ?)

3.3法律・制度など行政施策への精通(国・都・区市町村)

<成功のための経営の視点>

※「1~7」は経営のしくみ、「8」が成果

1. リーダーシップと意思決定
2. 経営における社会的責任
3. 利用者ニーズ・社会環境等の理解と対応
4. 経営の課題の設定と取り組み
5. 職員と組織の能力向上
6. サービス提供プロセス
7. 情報の共有・活用
8. 活動成果
 - 8. 1リーダーシップと社会的責任の成果
 - 8. 2個人と組織の能力向上の成果
 - 8. 3プロセスの成果
 - 8. 4財務の成果(儲けることは悪いことではない=満足の対価、次への投資資源)
 - 8. 5利用者満足の成果(顧客ロイヤリティ:顧客である続けたい⇒常連客・固定客)

4.1戦略立案: 長期的目標設定と経営資源(ヒト・モノ・カネ・情報・時間)配分の計画

※目標=成功イメージ: 明確で測定可能⇒ルートの明確化+改善の継続

4.2新規事業の種まき(ライフサイクルの理解)⇒顧客ニーズを基に、本業(制度)と周辺事業の両面から=制度で強まる・弱まることへの対応

※SWOT分析(一番の強みなど)+逆風で上昇

※今の経営資源を活かせる事業は?今の顧客が対象となる事業は?今の事業対象を別の顧客層では?

※経営分析は過去の分析・計数管理は戦術

6.1目標設定(販売も支援も): ケアプラン、個別支援計画の充実(関わる職員発)⇒記録フォーマットの見直し(測定可能な目標+経過記録)⇒CS・ES・業務効率化

6.2イベントで経営感覚を磨く(目標設定: 人を集める⇒計画(経営資源の配分)⇒実行)

6.3権利擁護: 自分が虐待していることを前提に検証(利用者家族・仲間・自分の家族視点で)

6.4アウトソーシングの活用(外部委託の方が効率的なこともあり・WIN-WINの関係で)