

5-6

私たちの「あゆみえん」づくりに向けて

経営改善プロジェクト活動報告

経営改善

プロジェクト活動

特別養護老人ホーム あゆみえん

企画課係長 浦野 顕則	栄養課課長 青木 章
東京都青梅市成木2丁目44番地	
TEL : 0428-74-5550	E-mail : ayumien@tokushinkai.jp
FAX : 0428-74-5551	URL : http://www.tokushinkai.jp

今回の発表の施設 またはサービスの 概要	平成3年4月に100床の特別養護老人ホームとして開設し、平成8年に160床へと増設されました。事業活動においては品質管理の国際規格ISO9001、環境管理の国際規格ISO14001を認証取得し、サービスの向上並びに環境経営に努めています。
----------------------------	---

<p>〈取り組んだ課題〉</p> <ul style="list-style-type: none">○ 職員が描く理想の施設像の抽出○ 施設が約束をするサービスの質の明文化○ サービスの質向上のための計画立案 <p>〈具体的な取り組み〉</p> <ul style="list-style-type: none">○ 経営改善プロジェクト発足 (クロスファンクショナルチーム)○ 職員・利用者から「施設をこうしたい」「職員がこうなりたい」の意見を収集○ 意見の整理と分類<ul style="list-style-type: none">・ プロジェクトにて意見を分類・ 分類された意見の優先順位を検討・ それぞれの分類別に担当部門を決定・ 担当部門にて課題を集約し、スローガンを決定した。○ それぞれの担当部門にて各課題の特性要因図を作成○ 特性要因図から「打ち手」を抽出○ 「打ち手」に対し対策と計画の立案○ 各部門の目標および対策、計画のまとめ○ 「あゆみえんマニフェスト」作成○ 各職員へ説明会実施	<p>〈活動の成果と評価〉</p> <ul style="list-style-type: none">○ 各職員から「こうしたい」「こうなりたい」を収集することにより、意識の調査をすることができた。○ 意見の分類、整理から施設の問題点やあるべき方向性を見出すことができた。○ 要因関連図を作成することにより、根本にある「問題点」の抽出が可能となった。○ 成果物を全職員に周知徹底することにより志気が高まった。○ 課題の担当を決定し、それぞれで進めたため、施設の業務およびサービス改善のための自覚ができた。○ 通常業務をしながらのプロジェクトワークであったため、月に1度(1時間)の会議時間しか取れず、ブレインストーミング等に日数を要してしまった。 <p>〈今後の課題〉</p> <ul style="list-style-type: none">○ 各課題に対応した実践○ 対策の効果測定○ 職員のモチベーション評価測定○ 職員の定着(離職率の低減)○ 施設全体のサービスの質の向上 <p>〈技術支援〉</p> <p>株式会社エイデル研究所</p>
---	--

【メモ欄】