

平成 22 年度総括

高齢者事業部

事業部長名 水野 純子

<事業部使命>

私たちは、お客様が“あるがままの人生”を歩いていくパートナーです。
～私たちがお客様の生活の中にいることを忘れない～

<特に力を入れたこと>

平成22年度は、お客様の“あるがまま”に答えられる基盤を作るという戦略のもと、使命を活用する一年とし、活動しました。取り組み内容は以下の通りです。

- ① 使命を日常活用する為の対話の場としてグループワークを実施
 - ② 個人別の振り返りシート実施し、毎月各職員が使命を振り返っているか確認をしました。
- その他、使命に基く業務をする為の業務整理、顧客アンケート、職員アンケートなどを行いました。

<その理由>

使命を実現していく為には、働くスタッフの意識や行動が使命に伴ったものでなければいけません。その為、使命を日常活用できるように上記の取り組みを行いました。

取り組みのねらいとしては、

- ① 使命を活用する具体的なイメージを作り出し使命に基いた行動がとれるようにする
 - ② 日常業務において使命の振り返りを習慣化し、使命の浸透と理解、活用へつなげる
- という点です。

<その結果>

使命の日常活用については、職員の意識調査の結果で理念共有のポイントが上昇していることから、働いているスタッフの心の中のどこかに使命は浸透していることが分かりました。使命の大切さや、活用しなければならないということが理解できたと思います。年間で行なった各会議や研修や打ち合わせの場での使命使用回数のカウントでも、年間80回以上を目標としていましたが、130回と目標を上回る結果が出ています。上記のことから、使命の思いは各スタッフで理解がほぼでき、それに沿って業務を行うことの理解はできたかと思いますが、実践の行動と使命を結びつけることはまだまだできていないのが現状です。22年度までは、“使命を浸透する”ことに着手し23年度は使命を実践する基盤作りに着手していきます。