運営分科会

**別紙①　分科会レポートフォーマット**

『顧客満足を得る運営サービス』

現在の高齢者住宅の運営については、各住宅とも様々な問題を抱えながらの運営状況にあるが、

その現状の再認識（人材不足、職員の知識・技術問題、行政の管理側の問題等）をもって、

高齢者住宅はサービス業という位置づけで、利用者・入居者・家族・職員の誰もが等しく、居心地の良い空間の中で満足を得られる理想的な高齢者住宅運営の在り方を追求していきます。目標は満足を売るＣＳ経営の実践で、そのあり方を問います。分科会の研究の目的、大項目は「顧客満足を得る運営サービス」中項目として「人材確保・作業効率化（ＩＴ導入）・知識の教育・運営リスクの管理・サービスの向上」５項目に分けて検討していきます。

**ＣＳ経営の実践**

2030年の高齢者住宅は顧客満足を最大限得られる運営サービスを提供します。

**これまでの研究経緯**

**１高齢者住宅現状の認識（４月度）**

・高齢者住宅の運営内容を営業管理・入居者管理・現場管理・本社管理に分けて

どんな内容があるか列記、共有

・マクロ環境PEST分析を政治的要因・経済的要因・社会的要因・技術的要因に分けて

分析

・高齢者住宅をとりまく超高齢社会の現状、住まいの分類、供給状況、施設の動き

高齢者住宅の機能、ミッション、要求事項を認識した。

・現状、高齢者住宅の経営者からのコンサルティング、研修に関する要望をまとめ認識

・スムーズな運営の為の仕組み作り事例の数々を共有

・評判の高い運営事業者の見分け方及び評判の高い施設つくりはどんなことに心がけたら

　　良いかを認識

・高齢者住宅、事業成功のポイントとなるものはどんなことか認識

**２検討すべき運営サービス項目を決定（５月度）**

・運営面での現場状況を集約、ここから顧客満足を得る運営サービスの検討に入る

１、人材確保、　２、作業効率化　３、知識の教育　４、運営リスクの管理

５、サービスの向上　５項目について検討について検討決定

**３運営サービスの検討開始**

1. **人財確保について（６月度）**

・業界のイメージアップを図る策を考える・採用基準の検討・処遇改善加算を活用する

・離職防止策の検討

1. 理念の見直し・浸透
2. 人事制度と評価について
3. 従業員満足の仕組み作り
4. 教育研修
5. 管理システムの構築
6. 処遇改善の制度利用

以上についてまとめる

1. **作業効率化について（７月度）**

・人材活用を図ること・運営管理システムの導入を図る・設備センサー等テクノロジー

の活用・研修の実施　についてまとめる

３）**知識の教育（８~９月度）**

　　　　必要要件は

　　　　・マニュアルの整備・委員会の整備・研修の整備を行うものとし

　　　　・研修内容は

　　　　　　階層別研修・・・・・入社時導入研修・管理者、責任者・スキルアップ研修、

専門分野研修

　　　　　　施設業界基本別・・・高齢者の心身状況を知る、福祉の原則、病気を知る

　　　　　　　　　　　　　　　　接遇マナー、運営理念・行動指針の理解、

コンプライアンス教育　　　以上についてまとめる

４）**運営リスクの管理（９月~１０月度）**

　　　　・リスクの管理についてはダレが・どこで・どのように・継続的に管理していくか

　　　　・利用者の変化、人手不足の現状を認識する

　　　　・利用者理解の視点を強化する

　　　　・介護事故。トラブルを防ぐための基本を知る

１入居者の身体に起因するリスク

　　２入居者同士に起因するケース

　　３スタッフと入居者との関係に起因するケース

　　４運営事業者に起因するケースに分けて整理　　　　以上についてまとめる

５）**サービスの向上（１０月~１２月度）**

　　　　・サービスの向上を実施するにあたっての考え方

　　　　　・介護保険上サービスと保険外サービスに分ける

・高齢者介護におけるサービスの「質」

・生活シーン毎にサービスを追求する　　　　　　　　以上についてまとめる