

あなぶきメディカルケア クレドベーシック

<お客様へのお約束>

1.【「心に寄り添うサービス」とは】

私たちは、お客様の立場と心情を理解し、常にお客様の味方であり続けます。

お客様お一人おひとりと同じ空気を感じ、同じ時間を過ごすことで、あらゆるシーンで身近に感じて頂ける存在となります。

包み込むようなやさしい心で、不安を安心に変え、喜び、笑顔、感動を共有します。

2.【挨拶】

私たちは、心に余裕を持ち、誰に対しても常に、笑顔で「気持ちの良い挨拶」をします。

顔を合わせての挨拶は、手を止め、顔を見て、顔の見えない相手でも笑顔が伝わる対応をします。

声の笑顔「笑声（えごえ）」を伝え、お互いが気持ちの良いやりとりをします。

3.【身だしなみ】

私たちは、お客様に明るい気持ちでいて頂くために清潔感のある身だしなみを実践します。

まず出勤時に全身を鏡で見て整え、朝礼時にはチェックリストに基づき、二人一組で気になるところをお互いに確認します。

4.【清潔な空間づくり】

私たちは、お客様に清潔で気持ちの良い居住空間を提供するために

- 一、目の前のゴミは必ず拾います
- 一、洗面台、鏡に水滴があれば拭き取ります
- 一、水周りの汚れ、埃は毎日必ず取ります
- 一、共有スペースのゴミ箱は1日2回、回収します
- 一、エントランス、エレベーターは毎日拭き掃除します

5.【主体性】

私たちは、「満足」を超えた「感動」を追求するために、お客様の声を大切にします。

そこで顧客満足度調査を年1回実施し、自らが提供するサービスを定期的に顧みること、その改善を図り、スタッフとして、会社として成長します。

6.【顧客情報の共有】

私たちは、お客様に日々の生活をより満足して頂く為に、お一人おひとりの「喜んでくれたこと」「発見したこと」を記憶だけでなく、記録に残し、申し送り時にスタッフ間で共有し、より質の高いサービスを提供します。

7.【毎日みんなに会おう】

私たちはスタッフ全員が毎日お客様お一人おひとりに会いに行きます。お客様に不安の少ない生活を送って頂くために体調・ご要望・気持ちの変化をくみとり、「次にどうしたら良いか」を常に考え、すぐ行動に移します。

8.【利便性】

私たちは、お客様に毎日いきいきと過ごして頂くために、病院等の近くで安心できる環境と、便利な都市機能を活用したお買い物や娯楽施設へのお出かけ、お散歩など「わくわく」した生活をご提案します。

9.【トータルケアサービス】

私たちは、介護と医療が密接に連携したトータルケアサービスで入居者様の安全をお守りします。

緊急時対応の研修を受けたスタッフが24時間常駐し、万が一、居室で倒れている方を発見した時、今置かれている状況をいち早く判断し、看護師・医師と連携を取り、救急搬送の手配を行います。一人での生活に不安がある方でも安心した生活を約束します。

<仲間との約束>

10.【自由な意見が言える】

私たちの職場は立場の区別なく、自分が良いと思うことは発言できる職場です。

スタッフ一人ひとりがやりがいを持って仕事をするために発言し、実践します。

例えば、月1回の会議では、スタッフ側から議題や改善策を提案します。またその内容について「無理だ」「そんなことは意味がない」とは言いません。

課題の改善・解決に向けて「まずはやってみよう」「良くなるためにはどうすればいいだろう」といった前向きな意見交換をします。

11.【助け合い】

私たちは、仲間の仕事を他人事とせず、自分の仕事として捉えます。

- 一、決められた仕事だけでなく気が付いたことは率先して自ら行きます
- 一、手が空いた時は、普段行き届いてない箇所の仕事に取り組みます
- 一、他のスタッフのことを考えて前もって準備したりフォローに入ったり、仲間が大変な時を察知して協力します
- 一、より良くなるためのアイデアや工夫を積極的に出し、皆と相談し合う積極性と仲間のSOSを感じ取る気遣いで、お互いが助け合う環境をつくります

12.【感謝】

私たちは、「ありがとう」を声に出します。「Thanksカード」を活用し、月1回のスタッフミーティングで発表します。

お互いを認め合い、日頃の感謝の気持ちを伝え、素直に意見を言い合える、働きやすい職場を実現します。

13.【ホウレンソウ】

私たちは、お客様お一人おひとりを大切にするために、「気付き」を自分一人のものにしません。

例えば、日々の業務の中で、ヒヤリ、はっとした事は「ヒヤリハットインシデント報告書」、お客様に喜んで頂いたことは業務日誌等で積極的に報告することでスタッフ間での情報の共有を図り、サービスの質の向上に努めます。

14.【管理者】

施設長・管理者はスタッフが働きやすい環境をつくります。

スタッフに気持ち良く、楽しく、笑顔で働いてもらうために、常にコミュニケーションを取り、3ヶ月に1回個別にスタッフ全員と話をする機会を設け、意見や悩み事を気軽に相談できる関係をつくります。

<地域への約束>

15.【環境美化活動】

私たちは、お世話になっている地域に対して感謝の気持ちを忘れません。毎朝、朝礼前の5分間、スタッフで周辺の清掃活動を行い、キレイな街づくりに貢献します。

16.【コンプライアンス】

私たちは、法令や社内ルール・マナーを守ります。

積み重ねてきた信頼を守るために、コンプライアンスを遵守し、あなぶきメディカルケアの社員としてのブランド価値を向上させます。

<自分との約束>

17.【自己研鑽と自己成長】

私たちは、自ら「方針管理」に掲げた目標を達成するために、終業時に1日の仕事を振り返り、翌日の取り組みに対する準備を怠りません。

常に初心を忘れず、自分に何ができないかを知り、足りない部分は連絡協議会に参加するなど、一緒に働くスタッフと共に学ぶ姿勢を大切にしながら、日々研鑽します。

18.【クレドの決意】

クレドは私達の大切な信条です。

その内容を全員が理解し、必ず実践することを宣言します。