

## 令和3年度 事務所 事業報告

### 【基本方針】

「自己の業務に責任と誇りをもち、よりよい接遇と職場づくりに努める」

### 【年間目標】

- ① ふるさとの接遇マナーを向上させる
- ② 感染症対策の徹底に努める
- ③ 業務の効率化と経費を削減できるように努める
- ④ 個人技能の向上、知識の向上を図る
- ⑤ 他部署との連携を強化し、法人の祭ごとには積極的な参画を行う

### 【実践報告】

- ① ふるさとの接遇マナーを向上させる
  - ・各自が、身だしなみを整え、丁寧な言葉遣いや対応を行う事を心掛けた
  - ・日々の窓口相談、電話相談の際には、相手に併せた（ゆっくり話す）丁寧な対応や説明を実践し、気になることがある場合には、その都度、必要に応じたミーティングや伝達を行った
  - ・外部講師を招いた接遇研修を年2回企画し、実施を行った。参加した職員からは自身の接遇を振り返る良い機会であった等々、好評であった。次年度以降も研修内容を精査し、年2回実施していきたい
- ② 感染症対策の徹底に努める
  - ・介護施設に従事する職員として、勤務時間だけではなく、勤務外においても十分な感染症対策、自己管理を行うとともに、受付において、訪問者に対する配慮や環境整備に努め、感染から利用者を守る事に努めた
  - ・日々の感染状況や関係機関等からの情報を積極的に収集し、よりより感染症対策と他部署への情報発信を行った
  - ・BCPを策定し、弊会の状況に応じて最新の情報・状態に維持できるよう業務の見直しを図った
- ③ 業務の効率と経費を削減できるように努める
  - ・業務の効率化を図れるよう、各事務員が、業務の見直しを図り、適宜改善を行い残業時間の削減を図った。部署を問わず、何か困り事とうあれば、毎月の事務所会議で話し合いを行い、状況解決・改善に努めた
  - ・適正な在庫管理を行えるよう、週1回倉庫内の在庫確認を行い、在庫チェック表と在庫数が一致しているかを確認する。また、適正な発注作業を実施し、マスクやプラスチックグローブ等、衛生材料の一部を事務所一括管理とし、流通上品薄状態となったものでも、在庫切れを起こさぬよう、購入先を選定し在庫確保に努めた。
  - ・紙ベースでの情報を削減できるよう、メール、LINE等媒体を利用し、各部署へ迅速な情報発信に取り組んだ。部署内でも、情報伝達を迅速かつ適正に行うため、伝達の方法を見直しに取り組んだ

- ・LINEWORKS や Google フォーム等のツールを活用し、各部署への迅速な情報発信に努めた。部署内でも、情報伝達・共有の見直しにも取り組んだ
- ④ 個人技能を向上させ、事務作業の効率化を図る
- ・事務員一人ひとりが責任ある仕事を受け持つ事を目的とし、どの事務員も介護保険請求事務の担当を受け持つように引継ぎをおこなった。一部の業務については担当者以外の職員でも行えるようにマニュアル化を行った
  - ・介護保険の基礎知識やほのぼのの使用法、未収計上残高管理、小口現金管理等把握している自身が行う業務を効率よく行えるよう見直しに努めた
  - ・月1回の会議の際には、各事務員の業務上の課題を提起するように努め、提起された課題について、その場で検討し解決策を決定するなど、迅速な対応に努めた
- ⑤ 他部署との連携を強化し、法人の祭ごとには積極的な参画を行う
- ・各種会議で問題提起された情報を部署内で適宜発信し、月1回の会議以外でも、必要に応じて情報共有を行い、各事務員より必要に応じて、意見の聴取を行い、各部署へ迅速に意見を返す事に努めた
  - ・年間を通じ、各種委員会のメンバーに選出された事務員が、文書作成、委員会行事の準備等、事務員としてのスキルを活かして、委員会活動に関与し、やりがいを持ちながら他部署への積極的な協力を行った

【苦情件数】 0件