

令和4年度 事務所 事業計画

【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 感染症や災害への対策強化
- ③ 業務の効率化と経費節減に努める
- ④ 個人技能、知識の向上を図る
- ⑤ 他部署との連携を強化し、円滑な法人運営に貢献する

【実践計画】

- ① ふるさとの接遇マナーを向上させる
 - ・日々の窓口業務、電話対応の際には、相手を敬う気持ちと傾聴の姿勢をもって応対し、安心と信頼を感じていただける接遇に努める
 - ・職員同士で気になるところがあれば、その場で声をかけ、速やかに改善し、部署全体のレベル向上を図れるよう、周囲に配慮する
 - ・窓口業務等で、決められたルール、マニュアルについて、なぜ、そのように行なうのか、その意義を理解し、より質の高い接遇に努める
 - ・定期的に接遇マナー・言葉遣いに関するテストを実施し、出来ていない箇所を自覚させて改善を図る
- ② 感染症対策や災害への対策強化
 - ・介護施設に従事する職員として、勤務時間だけでなく、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、感染から利用者様や職員を守る
 - ・日々の状況や関係機関等からの情報を積極的に収集し、よりよい感染・災害対策と他部署への情報発信ができるように努める
 - ・策定済み BCP を検証、弊会の状況に応じて最新の情報・状態に維持できるよう努める
- ③ 業務の効率化と経費節減に努める
 - ・各自に 5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）を意識させ、行動を習慣化させる。
 - ・日々の業務において、効率よく行えるよう業務の見直しを行う。さらに、職員間の連携を深め、部署全体での業務の効率化に努める
 - ・適正な在庫管理を徹底し、無駄な購入を抑制し、経費削減を図る
 - ・各自の業務内容に応じた効率の良いシフトを組み、業務の効率化を図る。また、業務が一時的に集中している職員には、周囲の職員が協力して残業削減を図る
 - ・業務の停滞を防ぐため、各自の担当している業務内容をマニュアル等で可視化す

ることやパソコンで作成管理しているファイルを共有することで、他の職員が、直ちに代行できるよう図る

- ・定期的に会議内の議題に業務改善に対する項目を挙げて、職員間で話し合いを行う

④ 個人技能、知識の向上を図る

- ・一人ひとりが、業務を正確かつ迅速に行えるように常に創意工夫に努め、業務の見直しを図る
- ・介護報酬改定等、介護保険請求に関する知識習得に努め、より正確な請求が行えるよう努める

※各サービス事業所の請求担当者と連携を図り、新加算等の内容把握に努め、加算の取得漏れやミスがないよう注意する

- ・介護保険の基礎知識やほのぼのの操作習得などに対し、積極的に取り組んでいく。また、職員同士の情報交換で習得に努める

⑤ 他部署との連携を強化し、円滑な法人運営に貢献する

- ・各種会議や他部署からの申出については、速やかに役職者等に報告し、随時、ミーティングを行うなど、情報共有と対応を行う
- ・同じ法人の一員として、他部署の業務であっても、関心と思いやりをもって、積極的に協力し、法人に貢献する