

## 令和5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対応し、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努める
  - ・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
  - ・令和6年介護報酬改定の論点を確認する。新設される加算が取得できるか否かを把握する、体制が整わず取得できないものについては要件の確認を行い、満たせるよう体制を強化する取り組みを現場に働きかける
- 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
  - ・補助金、助成金をうまく活用し、より良い職場環境になるように努める。