

平成 29 年度 事務所 事業計画

【基本方針】

施設の顔としてご利用者様、ご家族様、職員に対して気持ちのよいサービスを提供する。

【年間目標】

- ① 「ふるさと」らしい言葉遣いと行動
- ② 事務作業のミスをなくす
- ③ 事務職員退職者 0 名の達成

【実践計画】

- ① 「ふるさと」らしい言葉遣いと行動
 - ・受付として恥ずかしくない言葉遣いを実践する。基本的にすべての言葉は丁寧語とする。同時に身だしなみに注意し常に笑顔を忘れず、気持ちのいい挨拶を心がける。
 - ・常に見られているという意識を高め、立ち居振る舞いに注意しお客様の立場にたってサービスを行う。お客様が何を求めているかを常に中心に考えて自身の行動を見直す。
 - ・マニュアルだけに頼るのではなく臨機応変な対応を行い、お客様に不快な思いを抱かさない気持ちのこもったサービスを行い、お客様の求めていることを先読みして行動をすることを実践する。
- ② 事務作業のミスをなくす
 - ・昨年度から事務職員の半数以上が入れ替わった結果、各自のスキルにばらつきが出ているので新人職員のレベルアップをはかる。スキルの高い職員は後輩社員の指導を強化して全職員を一定以上の能力まで引き上げる。
 - ・連絡、相談、報告の流れを再構築して事務作業ミスを減らし、同時にミスが発生した場合、事務職員全員が自分のことと考え協力して影響を最小限に食い止めることができるチーム作りをおこなう。
- ③ 事務職員退職者 0 名の達成
 - ・事務所会議を通して職員間の連絡を密にして相互の信頼関係を構築する。信頼関係がなければチームとして機能せず、チームとして持っている能力が発揮できないこと常に意識して各自が行動していく。
 - ・相談しやすい環境を構築して、職員間および上司とのコミュニケーションを活発にする。職員同士が気遣い・気配り・協力を常に忘れないことで相談しやすい環境が作れることを意識していく。
 - ・事務所内で改善すべき点はないかを常に考え、効率よく働きやすい環境を人任

せではなく自分で考える力をつけていく。そして環境を整えるために上司および他部署との連携を強化していく。