

## 平成 29 年度 事務所 事業報告

### 【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良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

### 【実践報告】

#### ① 「ふるさと」らしい言葉遣いと行動

身だしなみ・言葉遣いについては、概ね達成できたと考えています。しかしながら、より一層高いレベルを目指さなければ、他施設との差別化を図ることはできない。次年度も高いレベルを目指して行動していく。そして、臨機応変な対応については、不十分である。職員が自分で考えて行動するという、意識がまだまだ低いと思いますので、意識改革が必要がある。

#### ② 事務作業のミスをなくす

事務員の定着がはかれなかったため、大きなミスはなかったが細かいミスは、多々あった。細かいミスの積み重ねが、大きなミスを生み出すことを事務員全体で重く受け止め、次年度は最小限にミスをとどめ、強い事務所を作り上げていく。

#### ③ 事務職員退職者 0 名の達成

退職者 0 名を目指していましたが、退職者が多数出る結果となった。働きがいのある職場、何でも話せる環境がまだまだ作りあげられていないことが、この結果に繋がったと考えます。次年度は、新たな事務所のスタートと意識して、全員で働きがいのある事務所を作り上げられる様に協力体制を構築いたします。

### 【苦情受付】 1 件

受付日：平成 29 年 8 月 17 日 特養入居者ご家族より

請求書送付先の変更申し出を頂いていたにも係わらず、複数回にわたり従前の住所に送付していた。

対応：改めて職員指導を行った。以後、改善している。