

## 令和4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
  - ・言葉遣いに関するテストを実施し、職員の出来ていない箇所を自覚させて改善を図った
- 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、感染からご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、他部署への情報発信を行なった
- 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、各々が担っている業務の見直しを図り、適宜改善を行なった。部署内での困り事等あれば、その都度話し合いの場を持って解消した。
  - ・水道光熱費について、毎月の消費量をデータ入力し見える化、対前年度比で-3%削減するよう定期的に各部署へ注意喚起を行った。
  - ・事務消耗品のコスト削減の為に、業者の見直しを図った。
  - ・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た
- 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

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

- ・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】**

苦情件数：0件