

令和2年度 事務所 事業計画

【基本方針】

「絆を大切に、笑顔で過ごせる居場所作りに努め、誰に対してもおもてなしの心を持つ」

【年間目標】

- ① ふるさとの接遇マナーを向上させる
- ② 法人内職員が、安心して仕事ができる環境を作る
- ③ 経費を削減できるように努める
- ④ 個人技能を向上させ、事務作業の効率化を図る
- 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

【実践計画】

- ① ふるさとの接遇マナーを向上させる
 - ・ ふるさとの「顔」として、身だしなみを整え、丁寧な言葉遣いや対応を行う事を毎日職員同士で確認をし合い、注意する事を実践する
 - ・ 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、信頼感の向上に努める事ができるよう、役職者が中心となり、必要に応じたミーティングや月1回の会議の際に振り返りを行う
 - ・ 年間を通じ、接遇マナー研修へ全事務職員が参加できるよう研修の手配を実施し、研修で得た知識や情報を他部署へ指導報告を実施する
- ② 法人内職員が、安心して仕事ができる環境を作る
 - ・ ふるさとの職員に対し、社会保険労務士と適宜相談する事で、傷病手当や産前産後休暇等の社会保障等、年末調整等手続きを迅速に行う事又、それらの情報を適宜他部署へ発信し、職員が困る事がないよう年間の行程表を作成し、どの事務員でも職員に対して説明できる体制を上半期で整備する
 - ・ 事務所が司る業務（会計、保険、人事労務、給与等）で、各事務員の担当割業務の精度を向上させる事ができるよう、役職者が中心となり、年間を通じ研修指導企画を行う
- ③ 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、各事務員の担当割業務を上半期で洗い出し、適正な業務量を業務分掌に表記し、『無駄』な残業が発生させないように、下半期で実行に移す事ができるよう努める
 - ・ 適正な在庫管理を行えるよう、週1回在庫倉庫の確認を行い、在庫チェック表と在庫数が一致しているかを確認する。確認した結果を持ち、適正な発注作業を実施する
 - ・ 紙ベースでの情報を削減できるよう、メール等媒体を利用し、各部署へ迅速な情報発信を行う。上半期中には各部署の理解を得る事や週間での紙ベースでの情報

量等数量の分析を行い、結果を下にメール等媒体へのシフトを計画する

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。上半期中には2セクションを受け持っている事務員より、受け持っていない事務員への引継ぎ作業を行い、下半期開始迄の月には担当を変更する
- ・ 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事務員より各事務員へ指導教育機会を上半期中に企画し、自身が行っている業務の内容や工夫を視覚化し、どの事務員でも正確かつ迅速な業務を行えるようになる
- ・ 月1回の会議の際には、各事務員の業務の反省を踏まえる事ができる議題を必ず1つ以上は提起し、各事務員が行っている工夫等を抽出する事で、次月への取り組みに繋げる事を意識する

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

- ・ 各種会議で問題提起された情報を部署内で適宜発信し、月1回の会議以外でも、必要に応じてのミーティングを開催し、各事務員よりの多種多様な意見の聴取を行い、又それらの意見を役職者が中心となり転用し、各部署へ迅速に意見を返す事を心がける
- ・ 年間を通じ、各種委員会のメンバーとして各事務員を選出し、文書作成、予算経費の把握等、事務員としてのスキルを発揮できる場面を多く設け、やりがいを持ちながら他部署への積極的な協力を行う