

令和2年度 事務所 事業報告

【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、特に年度途中より制服が廃止されたことで、服装に気遣い業務を行った

◎令和3年4月1日現在・・・レベル3

目標 令和3年9月迄には、

- ・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
 - ・外部研修については、新型コロナウイルス感染予防の観点から参加しなかった。
- ② 法人内職員が、安心して仕事ができる環境を作る
 - ・ふるさとの職員が、傷病手当や産前産後休暇等の社会保障等、年末調整等手続き等の情報を遅滞なく担当者に伝え、手続きに支障が出ないように努めた
 - ・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、個別にその都度問題点の改善を図れるよう指導を行った
 - 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、各事務員が、業務の見直しを図り、適宜改善を行い残業時間の削減を図った
 - ・適正な在庫管理を行えるよう、週1回倉庫内の在庫確認を行い、在庫チェック表と在庫数が一致しているかを確認する。また、適正な発注作業を実施し、マスクやプラスチックグローブ等、衛生材料の一部を事務所一括管理とし、流通上品薄状態となったものでも、在庫切れを起こさぬよう、購入先を選定し在庫確保に努めた。また、プラスチックグローブにおいては、購入する種類を増やし、業務に応じたグロ

ープに使い分けてもらうことを各部署に依頼することで、経費削減に取り組んだ

- ・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に取り組んだ

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
- ・月1回の会議の際には、各事務員の業務上の課題を提起するように努め、提起された課題について、その場で検討し解決策を決定するなど、迅速な対応に努めた

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

- ・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、必要に応じて情報共有を行い、各事務員よりの必要に応じて、意見の聴取を行い、各部署へ迅速に意見を返す事に努めた
- ・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もって、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 0件