



# 業務記録・相談記録 手順書

令和4年4月18日

## 1 目的

日々の業務及び相談支援において、①業務の内容・実績をデータとして集約保管すること、②業務内容及び相談支援について、質の向上を目指した振り返りと改善の視点を得ること、を目的とし、クラウドをプラットフォームとした記録とすることにより、各社員が情報を共有することができるとともに、記録したデータを容易に加工・処理できることを特長とする。

## 2 内容

### (1) 業務記録

- ・手順：原則、勤務日の17:30～18:00の間に入力するものとする。
- ・項目：勤務なしの日も入力
  - 着信数、発信数には、電話に残るすべてをカウント（メール等も含む）
  - 計画相談業務以外の面会等を記録
  - 研修参加、イベント参加、読書等、自己研鑽に関するアクションを記録
  - SNS（サンクスシェア・個人）、HP、通信配付等すべてのアウトプット
- ・資質向上目標、月初め面談時決めた目標について月末の達成に向けて隨時振り返る。

### (2) 相談記録

- ・手順：原則、勤務日の17:30～18:00の間に入力するものとする。
- ・新規者の入力場所：50音順に沿うこと（姓名の間は、半角スペース！）
- ・相手や内容：複数選択可能。内容の付加修正は、社内協議の上、隨時可能
- ・内容(詳細)：まず、5W1H（いつ・どこで・だれが・なにを・なぜ・どのように）を意識して短い文章を記述し、その後、内容に応じた詳細な説明を入力。
- ・判断：対峙した相談内容について、判断が求められる状況が発生した場合は、「判断した内容」と「そう判断した理由」を記録（相談支援の最重要Point）
- ・要検討：「社内で検討する必要がある事項」「後日処理する事案が発生した場合」「後日再検討する必要がある事案」などについて記録（→週ミーティングで要検討内容の社内検討や処理状況の確認を行う）
- ・苦情：苦情を受け止めた案件について記録（苦情対応手順に準ずる）

## 3 方法

- (1) パソコン、スマートフォンにて入力（音声入力等を積極的に活用し、正確性よりも時短を優先し、判断や要検討の漏れがないよう留意する）
- (2) 入力が遅れても、翌日の8:50までを最終とすること
- (3) 入力された自他の相談記録を積極的に読み込み、参考にすること