事務労働とは？　また総務課とは？

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　2013.10.18　作成

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　2017.10.12　　修正

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　2018.8.15　　修正

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 2022・5.1 修正

**＜はじめに＞**

1. 「事務仕事とは何か？」とか「事務職とは何をするのか？」とかと問われても即答できる人はほとんどいません。すごく難しい。社会全般において曖昧なところがあるということがひとつ。もうひとつは、会社や事業所ごとに位置づけが異なっているという事情もあります。
2. では、当法人においては事務職をどのように位置づけるのか？…いわば「二重国籍」ならぬ**「二重の所属」**となります。この点がまずもっての特徴。

・一方では、事務職は**各事業所に属して**、それぞれの事務業務の多くを担うことになります。むろん、すべての事業所で事務職を必ずおいているというわけではありません。事業所所在場所や建物のつくりをふまえて、複数の事業所を一人の事務職で担当している場合もあります。けれども、当法人においては、事務職がその一翼を担わない事業所というものはありません。

・他方で事務職は、**法人組織のなかの組織部の総務課に属する**ことになります。法人組織は、大きく言えば①事業部・②経理部・③組織部に分かれており、①は11事業所（ルフラン介護の泉＝訪問介護事業所、ナースケアオリーブ＝居宅介護支援事業所、けんこうはうす不動坂＝通所介護事業所、小規模多機能方居宅介護事業所としてパンジー・すずらん・ラベンダー・月見草・ジャスミン、グループホームとしてフリージア・プルメリア、住宅型有料老人ホーム くるみ）から成り、③は総務課・営業課・相談室・車両管理室・災害感染症対策室・スイートピー食材センターなどからなります。ここで言う事務職は、③の総務課に属することにもなります。

1. 総務課という組織形態をとっているのは、法人組織としてのまとまったとりくみをおこない、11事業所の連携を強める必要があるからです（国保連請求、小口の管理、新型コロナ感染予防、諸連絡など）。むろんまた、それは事務業務を効率化するためでもあります（入退社の統括的な対処、出勤簿・給与処理処理、PCの横断的な管理、防災活動等）。さらに、事務職どうしの切磋琢磨をはかりお互いの向上をはかりたいからでもあります（不断の意見交換、技術交流など）。これらの諸目的を実現するために、私たちは月１回定期的に総務課会議を開催し、現状の確認・指針の確定、業務改善などをおこなっているわけです。

・大企業では総務部（課）、経理部（課）、庶務部（課）等などがあり機能分化していますが、当社のような中小企業ではそのような大がかりな体制をとることはできないし、またとる必要もありません。ということで上記のように総務課は比較的シンプルな組織構成・組織形態をとっていると言えるわけです。

・しかし裏を返して言えば、それだけ多くの機能を、したがってまた複雑な仕事を、総務課あるいは事務職は負わされているということです。誤解を恐れずいえば、いわば「何でも屋さん」的な存在であるともいえます。スポーツの世界では「複数のポジションをこなすことのできる選手を「ユーティリティープレイヤー」またはポリバレントと呼びますが、これに類推することもできます。

**＜Ⅰ＞総務部の倫理規程…総務部員の倫理とは？**

社員という次元での倫理規程については、「就業規則」の「倫理規程」その他に記してありますので重複は避けます。ここでは総務課・総務課員の倫理というテーマに絞って確認します。

1. 私たちは、それぞれの事業部門の業務に貫かれる事務を担っているわけですが、介護・福祉・医療サービス業務やケアマネージメントの業務そのもの と 事務という業務 との 分かちがたく結びついた関係をまずもって理解しましょう。両者は業務の異なる分野として相互補完関係・協力関係にあるものです。決してどちらが重要かというランク分けをすべきではないし、いわんや両者を主従関係として理解すべきではありません。このことを肝に銘じておきましょう。
2. したがって、介護やケアマネージメントの業務を担うメンバーとの連携・協力・協働・チームワークを強化していくことをつねにみずからの課題としてとりくんでいきましょう。挨拶をしっかりとおこない、お互いの立場に敬意を払い、礼を重んじながら論議していくことを心がけていきましょう。
3. また、総務課員どうしの連携・協力の強化、チームワークの強化につとめていきましょう。そのためにも、お互いに情報交換・意見交換＝討論を活発におこなっていきましょう。また、これらをつうじてお互いに切磋琢磨しあう良き風習と伝統をつくりあげていきましょう。
4. 事務という業務を担うにあたって、私たちは多大の能力や知識や技能・技術を求められるわけですが、たゆまない向上心・向学心をもってそれらを習得・修得・習熟していくことを私たちはめざしていきましょう。
5. みずからが実施した業務の自己点検を怠らず、それを常に揺るがない習慣にするため努力していきましょう。加えてまた、自己点検におけるクロスチェックだけでなく、他の仲間によるチェックシステムを導入し事務遂行におけるダブルチェック実現していく努力をしていきましょう。これらのことは、すべての業務において問われることではありますが、事務においてはとりわけ厳しく問われることでもあり、いわば生命線をなすともいえます。
6. 総じて、事務の担い手は「会社の顔」として外からは見られます。電話受けにおいても、来客の応対においても、そのように見られます。いや、事実そうした役割を現に担っていると言うべきなのです。こうした自覚に立って、明るく、礼儀正しく、気配り・心配りをもって、事務仕事に勇躍としてのぞみましょう。
7. 総務部員は金銭管理や労務管理も担うことからして、他の職員が知り得ない組織機密・個人情報なども多く知りうるシチュエーションにあります。業務上知り得た情報を他の職員や外部人間に漏らすことがあってはなりません。

**＜Ⅱ＞総務部の具体的な業務**

これまで述べた前提的なことがら確認をしたうえで、以下総務部としての事務職の主な業務内容について以下整理しておきましょう。

〔Ａ〕一般事務

1. 電話応対

・いくつか事業所が併設になっているところもあるので、受けるさいにどちら宛の電話かを確かめましょう。

・明るく礼儀正しく応対するのが基本。

・<誰から>の電話かをはっきりさせる。聞きとれないときには丁重に聞きなおしましょう。

・<用件>は復唱して間違えないようにしましょう。そのことによって先方も安心します。

・電話のかけ主から何かしらの判断を求められたりすることもありますが、「第一電話」の原則を守ることが重要。担当の者から電話させますとかの対応にとどめるべき。ただし、売り込みにかんしては例外。とくに指示・依頼がない時以外は断わっても良いでしょう。

・他の業務をしながら電話応対するさいには、いらだちを自制することが必要になるとともに、それなりに高度な業務処理能力が求められます。

⇒詳細は電話受付マニュアルを参照

1. 来客応対

・来客時に、受付で対応し、必要な部屋へご案内。対象者に連絡をし、お茶を出したり、その依頼をしたりします。

・いくつか事業所が併設になっている場合があることから、どこ宛の訪問であるかをしっかりとたしかめましょう。

1. ファックス、郵便物、宅配物などの整理・受付

・到着ファックスの点検

・部署別の仕分け→担当者渡し

1. メールのチェック・整理

・いまどき当法人で一番課題発生するツールかもしれません。

・県や市からの大事なメールもあります。必ず出勤日にはチェックしましょう。

・必要に応じて担当者に連絡。

1. 書類・資料など作成

・種々の帳票類の作成や在庫チェック・複製、マニュアル、チラシ、名刺、身分証などの作成…社内の業務が円滑に進むように、気づいた書類を作成。書類作成においては、どういった使われ方をするのかによって、創意工夫することが重要です。

・作成だけでなく各帳票・書類のファイリングも大切な業務です。

1. チラシや事業所通信の作成

・事業所紹介関係チラシ

・職員募集関係チラシ

・事業所通信

1. 社内物品・消耗品・事務用品などの管理

・在庫チェック…すべて自分たちでやるということではなく、社内のルールを確立し徹底していく音頭とりをしていくということ。たとえばコピー用紙は最期のシメを使用した人が総務部に報告し注文依頼するようにするとかの…。

・注文

・通常のものは総務部員で判断

・５万円未満の購入は各管理者判断

・５万円以上の購入は経理部判断を仰ぎ検討してもらう

・収納

・食材などの注文依頼を受け付け実施することなども入る。

1. 職員入退社手続き

・労働者名簿の整理とファイリング

・社労士業務担当や給与担当への報告

・契約書関係作成（法人担当との打ち合わせのうえ）

1. 小口金銭の管理

・小口の管理

・レシート整理

・残金チェック

・ある程度の勘定科目の習熟

1. 外まわり

・金融機関まわり（手続き・支払いなど）

・役所および公共機関回り

・買物

1. 郵送・宅配便などの手配・手続き
2. 事務機器などの管理（コピー機、プリンター、ＰＣなど）
3. Ｎｏｎ事務部門のサポート…必要に応じて

〔Ｂ〕介護保険請求事務

事業所の収入の大半がこの介護請求に負っており、ミスをすればそのまま事業所の損害や信用喪失につながるため、仕事には正確さが問われます。また緊張を強いられます。他の総務部員との連携・協力や介護職員との連携・チームワークも重要になってきます。

<α>　国保連請求

<β> 利用者請求

〔Ｃ〕給与計算事務

・最終的には、給与確定・計算は法人責任者が関与することになります。

・しかし各部署=各事業所の出勤簿・勤務記録のチェックは各部署の総務部員がおこなうことになります。チェックといっても語の本来の意味としてのチェックは各管理者が本来おこなうべきものであり、それにかんしては今後整備していく必要があります。さしあたりここでいうチェックとは、労務管理および給与計算のための必要資料としてのチェックという意味です。

**＜Ⅲ＞事務職が体得し磨きあげるべき諸能力・諸技術**

　これまで記してきたことからして、私たちが身につけるべき諸能力や諸技術・諸知識もまた明らかとなります。つまり以下のことがらです。

1. 基本的なビジネスマナーの習得
2. パソコン技術の習得…パソコンの基本操作の習熟に加えて、私たちにとっての「３大ソフト」ともいうべきワード・エクセル・介護ソフト操作の習熟
3. 計算能力…高等数学までは不要。が、算数程度のことは必須
4. 基本的な国語力の修得
5. 経理、社会保険・労働保険、経営などについての基礎的知識の習得
6. 現場での介護やケアマネージメントなどについての基本的な知識の習得

　これらを各人の努力でおこなっていくだけでなく、組織的な研修などによっても身につけていくことが肝（きも）となります。

1. 運転免許をもっているスタッフはそれを有効に使えるようにしましょう。機動力ということも総務部員としての重要な能力となりますから。
2. 総務部においてもコミュニケーション能力が必須不可欠…これがもっとも重要といえるのかもしれません。