職 務 経 歴 書

〇〇年〇月〇日現在

〇〇　〇〇

【経歴概略】

社会福祉法人○○において、x年間にわたり介護福祉士として活動し、日常生活の介助やレクリエーション、リハビリ、食事作り、リスクマネジメントなど、広範な業務を担当しました。利用者の満足度向上に注力し、20xx年からはチームのリーダーとして後輩の指導・育成も担当。感受性豊かなコミュニケーションを大切にし、利用者一人ひとりのニーズに応えながら、温かく安心できるサポートを提供しています。

【職務経歴】

|  |  |
| --- | --- |
| 〇〇年〇月～現在 | 株式会社〇〇〇  事業内容：医療・福祉・介護関連サービス  売上：〇〇億円　従業員数：〇〇人  資本金：〇〇百万円 |
| 職務内容 | 20××年××月から株式会社△△△△に入社し、ホームヘルパー部門での職務に従事しています。  【業務内容】  要介護者の送迎  食事介助・入浴介助・トイレ介助などの身体介護  レクリエーションの企画、実施  ご家族との情報共有  報告書の作成  記録表の制作・管理  登録ヘルパーのスケジュール管理  新人教育  運営推進会議の参加  福祉用具の提案  地域ボランティアへの営業  【業績・取り組み】  チームリーダーとして新人の指導や業務マニュアルの作成  ホームヘルパー2級の資格取得  資格を生かし、要介護者宅訪問介護を効率的に行うためのスケジュール調整  毎日の介護内容・時間・サービスに対する要望や感想の記録  分析を通じて全体評価の関係図作成  マッチングとローテーションの重要性を提唱し、コーディネート業務担当  要介護者とヘルパーの性格や得意分野を考慮したマッチングに努め、サービスの質向上に貢献 |

【生かせる経験】

① チームリーダーとしての経験

チームのリーダーとして後輩の指導・育成に携わり、新人の教育マニュアルを作成。人材の育成や業務マネージメントのスキルがあります。

② クレーム対応と課題解決の実行力

利用者からのクレーム対応において、根本的な課題解決に取り組みました。アンケートやヒアリングを通じて得た情報をもとに、サービスの改善を実現し、クレームの削減に成功しました。課題を発見し、効果的に解決する力があります。

③ マルチタスクおよび優先順位の設定

幅広い業務を一貫して担当し、それぞれの業務において優先順位を設定する能力があります。介護業務の中で複数の仕事を同時進行し、業務の効率を向上させました。

④ コミュニケーションと協力

利用者とのコミュニケーションや家族との情報共有、さらにはチーム内での調整や協力が必要な業務を通じて、円滑な対人関係の構築と協業スキルを養いました。

【資格・スキル】

ホームヘルパー2級取得（20xx年）

ホームヘルパー1級取得（20xx年）

ケアマネジャー資格取（20xx年）

介護福祉士（20xx年）

【自己PR】

＜リーダーシップとマネジメントスキル＞

リーダーとして、適切な人員配置と育成に注力しています。以前は無資格のベテランと有資格の若手スタッフが同じ業務を行い、業務効率に課題がありました。新人の研修も統一されておらず、教育のばらつきが問題視されていました。対策として、有資格者には専門知識が必要な業務に集中させ、また、統一された研修マニュアルを作成して業務内容の統一化を図りました。これらの取り組みにより、スタッフの満足度向上が実現しました。

＜問題発見と解決の実行力＞

クレームの増加が施設の利用率に悪影響を与えていたため、積極的にクレーム削減に取り組みました。以前は毎月xx件のクレームが寄せられ、利用者の満足度が低い状態でした。アンケート調査や利用者家族へのヒアリングを通じ、料理やサービスに関する不満を洗い出し、それに対する改善策を実施しました。結果として、クレームの件数は毎月xx件未満に減少し、利用者の満足度向上に寄与しています。