

人事評価シート 受付事務スタッフ1等級用

評価期間 年 月 日～ 年 月 日

氏名 _____

【1等級共通項目】

評価項目	0	1	2	加 点	評価結果 ポイント×加 点	
					本人	決定
新患の増加	前年比100%未満	前年比100%以上105%未満	前年比105%以上	3		
リコール患者の増加	前年比100%未満	前年比100%以上110%未満	前年比110%以上	3		
中断患者の減少	前年比100%以上	前年比90%以上100%未満	前年比90%未満	3		
業務の正確さ	ミスが多く、しばしば注意を受けた	業務を正確に行い、目立ったミスはあまりなかった	業務を正確・丁寧に行い周囲への配慮も十分なされていた	3		
業務のスピード	迅速に担当業務をこなせないことがあった	担当業務において周囲から一定の信頼を受け迅速に行動ができた	常に先の事を考えて行動ができるようになった	3		
患者への丁寧な対応	明るい笑顔・挨拶ができず、対応も不十分なことがあった	明るい笑顔・挨拶ができおり、対応もほぼできていた	明るい笑顔・挨拶ができおり状況を把握した適切な対応ができていた	3		
院内規律	規律を守れないことがあった	言葉使いや礼儀は問題なく、職場の規律も守っていた	言葉使いや礼儀に常に気を配り患者にも良い印象を与えた	3		
チームワーク	連帯意識があまりなく単独行動が目立った	おおむね周囲と協力的に業務を進めていた	周囲と連絡が取り効率的に業務を進めていた	3		
報・連・相	報・連・相を的確に行えないことがあった	必要な報・連・相を行っており、業務に支障を来すことはなかった	報・連・相を積極的に行い、他との連携をスムーズに進めていた	3		
コスト意識	備品の無駄遣いがあった	コスト意識を持って行動できた	コストを意識し常に創意工夫を心掛け効率化が図れた	3		
院内美化	指示された部分についてはできるが自ら気を配って積極的に行う姿勢がなかった	院内美化を常に心掛け患者の目の届かない所も積極的にできた	院内美化に積極的に取り組み院内の美化意識の向上に貢献する事ができた	3		
整理整頓	整理・整頓という意識がやや希薄であった	整理・整頓は特に支障がなくてできた	整理・整頓が非常に良くできており、周囲への働きかけも積極的に行っていた	2		

【職種項目】

評価項目	0	1	2	加 点	評価結果 ポイント×加 点	
					本人	決定
電話対応	明るくテキパキとした対応ができない事があり、電話内容を把握できない事もあった	明るくテキパキとした電話対応ができた	テキパキとした対応ができ、医師への連絡も迅速に行えた	3		
現金出納帳管理	現金出納帳が独自で作成できず、現金の誤差が出る事があった	現金出納帳は作成できた	現金出納帳が作成でき、現金管理が確実にできた	3		
コンピュータ操作	基本的な操作もできないことがあった	基本的な操作ができ、入力ミスも余りなかった	多様なソフトをスムーズに操作した	3		
患者対応	患者への対応が不十分なことがあった	患者への対応が十分できた	患者に合わせた対応ができ、先輩の指導もできた	3		
カルテ管理	指示がなければカルテ管理ができなかった	カルテの管理・整理が、指示が無くてもできた	カルテ管理・整理の改善ができた	3		
合 計				50		

人事評価シート 受付事務スタッフ2等級用

評価期間 年 月 日 ~ 年 月 日

氏名 _____

【2等級共通項目】

評価項目	0	1	2	加 点	評価結果 ポイント×加 点	
					本人	決定
新患の増加	前年比100%未満	前年比100%以上105%未満	前年比105%以上	3		
リコール患者の増加	前年比100%未満	前年比100%以上110%未満	前年比110%以上	3		
中断患者の減少	前年比100%以上	前年比90%以上100%未満	前年比90%未満	3		
業務の正確さ	業務に正確さを欠くことがあった	業務を正確に行い、目立ったミスはほとんどなかった	業務を正確・丁寧にやり、周囲への配慮も十分なされていた	3		
業務のスピード	迅速に担当業務をこなせないことがあった	担当業務において周囲からも信頼を受け迅速に行動ができた	常に先の事を考えて行動ができた	3		
患者への丁寧な対応	明るい笑顔・挨拶ができず、対応も不十分なことがあった	明るい笑顔・挨拶ができ、対応もほぼできていた	明るい笑顔・挨拶ができ、状況を把握した適切な対応ができていた	3		
院内規律	規律を守れないことがあった	丁寧な言葉使いや礼儀を常に心掛け職場の雰囲気良くした	言葉使いや礼儀に常に気を配り他の模範となる存在であった	2		
チームワーク	周囲に対して協力する姿勢は見られなかった	おおむね周囲と協力的に業務を進めていた	院内のリーダー的役割を果たしより強いチームワークができる様に努めていた	3		
報・連・相	報・連・相を的確に行えないことがあった	必要な報・連・相を行っており、業務に支障を来すことはなかった	報・連・相を積極的に行うよう心掛け、他の者の模範となった	2		
コスト意識	備品のムダ使いがあった	コスト意識を持って行動ができた	コストを意識し常に創意工夫を心掛け効率化が図れた	2		
業務改善の提案	業務内容を把握できず業務改善に結びつく提案ができなかった	業務内容を把握し業務改善の提案を行うことができた	業務改善を提案し、自ら実行することができた	3		
後輩指導	後輩指導に取組む姿勢が見られなかった	個人に応じた指導・育成を心掛けることができた	着実な指導ができ後輩の能力向上がみられ院内活性化を図る事ができた	2		
院内美化	指示された部分についてはできるが自ら気を配って積極的に行う姿勢がなかった	院内美化を常に心掛け患者の目の届かない所も積極的に行う事ができた	院内美化に積極的に取組み院内の美化意識の向上に貢献する事ができた	2		
整理整頓	整理・整頓という意識がやや希薄であった	整理・整頓は特に支障がなくてできていた	整理・整頓が非常に良くできており、周囲への働きかけも積極的に行っていた	1		

【職種項目】

評価項目	0	1	2	加 点	評価結果 ポイント×加 点	
					本人	決定
会計処理	現金出納帳が作成でき、現金管理ができた	基本的な院内の経理処理をほぼ正確に行った	院内の経理処理を把握し、正確に処理できた	3		
問合せ対応	患者からの問合せ等に対応できないことがあった	患者からの問合せ等に正確に対応する事ができた	患者や業者からの各種問合せに対して柔軟に対応する事ができた	3		
物品管理	医薬品・販売物品等の在庫が把握できないことがあった	医薬品・販売物品等の在庫が把握できていた	医薬品・販売物品等の在庫を把握し、管理できていた	3		
状況把握	院内の状況、治療の流れを把握できていないことがあった	院内の状況、治療の流れを把握し、それに合わせた適切な動きができた	状況に合わせた動きができ、他のスタッフに対して適切な指示を出していた	3		
患者情報の把握	来院患者の情報を把握できない事があった	来院患者の情報を把握ができた	来院患者の情報を把握でき、医師に的確に伝えることができた	3		
合 計				50		

人事評価シート 受付事務スタッフ3等級用

評価期間 年 月 日 ~ 年 月 日

氏名 _____

【3等級共通項目】

評価項目	0	1	2	点 数	評価結果 ポイント×点数	
					本人	決定
新患の増加	前年比100%未満	前年比100%以上105%未満	前年比105%以上	3		
リコール患者の増加	前年比100%未満	前年比100%以上110%未満	前年比110%以上	3		
中断患者の減少	前年比100%以上	前年比90%以上100%未満	前年比90%未満	3		
業務の正確さ	業務に正確さを欠くことがあった	業務を正確に行い、目立ったミスはほとんどなかった	業務を正確・丁寧にを行い周囲への配慮も十分なされていた	3		
業務のスピード	迅速に担当業務をこなせないことがあった	担当業務において周囲からも信頼を受け迅速に行動ができた	常に先の事を考えて行動ができた	3		
患者への丁寧な対応	明るい笑顔・挨拶が不十分なことがあった	明るい笑顔・挨拶ができており、丁寧な対応もほぼできていた	明るい笑顔・挨拶ができており、状況を把握した丁寧な対応ができていた	3		
業務改善の実行	業務内容は把握していたが業務改善の提案が少なかった	他部門との連携を意識し業務改善を提案し、実行することができた	常に業務効率を意識し業務改善に取り組むことができた	3		
チームワーク作り	意思疎通の大切さを認識していたが、報・連・相が不十分な事があった	スタッフ全員の意思疎通を図り業務を円滑に遂行できるように心掛けていた	より良いコミュニケーションを心掛け、業務内外を問わず円滑な人間関係を築く事ができた	3		
新人の育成	個人に応じた指導・育成ができない事があった	着実な指導ができ後輩の能力向上がみられ全体の活性化を図る事ができた	スタッフの評価が的確にでき、採用活動もできた	3		
コスト低減	コストに対する原価意識が低い事があった	コストを意識し常に創意工夫を心掛け効率化が図れた	常に情報を意識し値段交渉が独自にできた	3		
院内美化	指示された部分についてはできるが自ら気を配って積極的に行う姿勢がみられなかった	院内美化を常に心掛け患者の目の届かない所まで積極的に行うことができた	院内美化に積極的に取り組み院内の美化意識の向上に貢献する事ができた	2		
増患対応の発案・実行	増患に対する意識が低く具体的な発案もなかった	増患に対する意識もあり具体的な発案ができた	増患対策の実行・管理ができた	3		

【職種項目】

評価項目	0	1	2	点 数	評価結果 ポイント×点数	
					本人	決定
クレーム処理	クレームに対して適切な処理ができないことがあった	クレームに対して適切な処理ができた	クレームの処理ができ、又クレームを未然に防ぐ動きができた	3		
会計処理	基本的な院内の経理処理をほぼ正確に行った	院内の経理処理を把握し、正確に処理できた	経理処理の指導、改善提案ができた	3		
リコール管理	リコール患者の把握ができていないことがあった	データの管理ができリストアップもできた	リコール業務の構築・推進の為にシステム作りができた	3		
物品管理	医薬品・販売物品等の在庫が把握できた	医薬品・販売物品等の在庫を把握し、管理できた	医薬品・販売物品等の在庫を把握し発注業務を行った	3		
予定表の管理	1日・週単位の予定が管理できないことがあった	1日・週単位の予定の管理ができた	予定が管理でき、キャンセル等に対しても適切に対応できた	3		
合 計				50		

職種別等級基準書

等級	受付事務スタッフ
3	<p>治療の流れ、院内の状況を把握し、臨機応変な対応や周りへの指示ができる</p> <p>レセプト点数チェックができる</p> <p>消耗品の発注・価格交渉ができる</p> <p>患者への指導・助言ができる</p> <p>会計事務所の指導のもと、決算業務ができる</p> <p>メンバーの教育指導ができる</p> <p>リコール業務の構築、推進の為にシステムづくりができる</p> <p>業務改善の提案・推進ができる</p> <p>業務マニュアルの作成・変更ができる</p> <p>クレームの処理が適切にできる</p>
2	<p>治療の流れ、院内の状況を把握し、適切な動きができる</p> <p>会計伝票のチェック、指導ができる</p> <p>カルテの整理が1人でできる</p> <p>消耗品の在庫が把握できる</p> <p>患者からの問い合わせに対する取次ぎ判断、返答が適切にできる</p> <p>医師への報告・連絡が正確かつタイムリーにできる</p> <p>物販の商品説明が適切にできる</p> <p>アルバイト・パートスタッフを指導できる</p> <p>リコール業務の管理ができる</p> <p>緊急時、キャンセル時等の受付事務が適切にできる</p>
1	<p>必要な患者情報を医師へ報告できる</p> <p>新患の診察券、カルテ準備ができる</p> <p>窓口の入金管理が正確にできる</p> <p>指示に従ってカルテの整理ができる</p> <p>大きな声で挨拶ができる</p> <p>電話対応が正確にできる</p> <p>幼児・子供への適切な対応ができる</p> <p>勤務交代時の引継ぎができる</p> <p>常に院内美化・整理整頓が図れている</p> <p>会計伝票の起票、現金出納帳の作成、領収書、請求書の整理発行ができる</p>

各等級基準（10項目ずつ）のうち、目安として8項目以上をクリアしていると判断される場合、その等級への昇格を行う。