



My House
My Town
My Life

文書番号 01-1-004・6

指導年月日	指導者氏名

あおぞら 介護業務 ルールブック

第9版 2022年4月14日
第8版 2022年2月10日
第7版 2019年11月1日
第6版 2019年5月27日
第5版 2016年10月26日
第4版 2015年8月20日
第3版 2015年7月19日
第2版 2015年5月17日
初版 2014年2月16日

氏名 _____

《 1日 》I. はじめに



このルールブックは、あなたが『この仕事にめぐりあえて良かった』と心から思えるようになるためのバイブルです。ただし、ここに必要なすべてが書かれている訳ではありません。書かれていないことのほうが多く大切なものを含んでいると言えます。

会社では、習ったことや、ルールブックに書かれていることで対処できるのは、ほんの僅かです。ここには原理・原則だけが記されているだけです。介護を必要としている高齢者の皆様(今後、利用者と呼びます)との関わりの中では、ルールでは決められない様々な出来事が起こります。このルールブックを基本にしながら、大切なことを忘れず、利用者の Felice (フェリーチェ: イタリア語で幸せ) を常に考えながら行動してください。

それはあなた自身を表現することなのです。利用者は、あなたのいる空間であなたとの時間を共有することで笑顔になり、Felice な時間を過ごせるのです。

あおぞらでは、働く一人一人が主役です。主役のあなたが利用者とどんな会話をするのか、どんな表情で関わるのか、どんな方法で介護をするのか、それによって、利用者・家族の Felice、会社の Felice、そしてあなた自身の Felice も変化をしていきます。

《 2日 》II. 「仕事」とは？

『仕事は人間の心を映し出す鏡なんだよ。仕事が粗雑な人間は内面も粗雑だし、退屈そうに仕事をしている人間は仕事に退屈しているのではなく、自分自身に退屈しているんだ。仕事というのは自分の心の状態を映し出すものなんだよ。嫌な仕事なんて、そもそも存在しないんだ。仕事が嫌な人間がいるだけのことさ。嫌な仕事をやらされていることになれば言い訳を探したがるからね。そういう人間は仕事のことを自分を試すチャンスとはみずに、自分に与えられた罰だと考えてしまうんだよ。従業員がそんなことを考えれば仕事はつまらなくなってしまうし、利用者や家族からみても魅力的な施設に思えるはずがない。これでは、あおぞらが目指す方向とは正反対になってしまう。』マイケル・E・ガーバー「はじめめの一步を踏み出そう」より一部あおぞら用に修正

当社を利用される利用者や家族、紹介して下さるケアマネージャーや病院の相談員は「いつ」「どんな時」でも「誰が」介護を担当しても期待通りのものを得られると思っておられます。‘パート・アルバイトだから’とか‘学生だから’、‘新人だから’というような甘い考えは捨て、常に利用者、家族、紹介者を満足させ続け Felice を感じていただける介護の提供ができるように、自分の仕事に責任と誇りを持って仕事をして

いきましょう。

そして、皆さんが成長して能力を発揮し、利用者、事業所、施設が増えたときには収入として還元していきます。それが現実可能な環境になる様に常に考えています。

皆さんがこれから私たちの会社で生き生きと楽しく働いていくために、一人一人が仕事に自信と誇りを持って利用者、家族、紹介者により多くの Felice を感じる事の出来るようにがんばりましょう。

そして、皆さんが少しでも多くの「目に見えない報酬:例えば、利用者・家族の笑顔、ありがとう、元気になることなど」を得られるよう、私たちも一緒に努力していきたいと思っています。今後社会に出て行く方々をはじめ、独身の方、子育て中の方、父親として家庭を支える方、リタイア後の方に至るまで、皆さんの生活に少しでもお役に立てれば幸いです。

基本が大切です。皆さん、一緒に頑張りましょう。



経営方針

《 3 日 》Ⅲ. あおぞらケア理念

【 Felice Care Service 】

FELICE とは、イタリア語で 幸せ という意味です。利用者も家族もそして、働くスタッフも“ 幸せ ”になれるような介護ケアサービスを目指します。

利用者のみなさまの要介護度を改善するため、独自の「あおぞら元気ケアプログラム」を取り入れております。少しでもお元気になっていただきたい、という願いを実現するための努力を惜しみません。

Felice(幸せ)の3条件(心理学者アドラー理論より)

条件1：自分を受け入れている。自分が好き、自分自身が、すばらしいと、自然と感じられる。

条件2：世界を信頼している。人が信頼できる。周りの人たちに、支えられているって、感謝ができる。

条件3：貢献感を持っている。自分の好き得意で、誰かの役に立てていると感じる。

《 4 日 》Ⅲ-1. 利用者・家族にとっての Felice

1) 利用しやすい料金体系

入居サービスは、どのような方でも利用しやすいようにと大変お安い価格となっております。デイサービス利用料と食費も含めて、約 12 万円～15 万円程度でご利用できます。料金表参照

2) デイサービスから入居まで幅広く対応

デイサービス・訪問介護・ケアプラン作成の利用だけでなく、ご希望の場合には、第3の住まいであるサービス付き高齢者向け住宅の入居ができ、ご家族での介護がご不安の方に安心です。

3) 独自のノウハウで楽しく元気な生活

「あおぞら元気ケア20か条と疾患管理ケア」プログラムにより、要介護度を改善する介護・自律支援を目指す介護に力を入れております。

4) 医療との連携

在宅医療との連携を図っているので、定期的な訪問診療や利用者の急変時にも往診が可能です。利用者の健康状態で困った場合にはすぐに相談に乗ってくれます。

さらには、介護スタッフに対して、健康状態の観察方法及び元気な身体を作るための介護方法をトレーニングしておりますので、他の施設と比較するとかなり少ない入院ですむような体制もととのってお

ります。

《 5日 》 Ⅲ-2. スタッフにとっての Felice

1) プロとしての成長

仕事を通じて、介護のプロとして成長するためのトレーニングシステムが充実しております。高齢者ケアに対する多くの知識・技術を身につけることが重要であり、それをサポートするトレーニングシステム・クリティカルパスシステム・記録システム・コミュニケーションの向上トレーニングを充実させております。キャリアパスや資格取得・外部研修などをサポートしていくことで、スタッフ自身の成長を支援します。

2) 人としての成長

仕事を通じて、人としての成長をサポートします。人の成長段階は、5つの段階に分けられます。1段階目は、**知る**。2段階目は、**わかる**。3段階目は**行う**。4段階目は**できる**。最後の5段階目は**分かち合う**。人はまず、いろいろな物や事を知ります。知ったあとにその意味などもわかるようになります。そして、行うことができます。さらにただ行うだけでなく、できるようになっていきます。最後には、自分ができるだけでなく、できない人に対して教えたりして分かち合うことができるようになります。

でも、人としての成長がストップしている人は、知っていて、わかっているでもできない場合があります。例えば、早起きは、三文の得とわかっているのに早起きという行動ができない人がいます。これは、自分の習慣を変えるという壁が乗り越えられないからなのです。人としての成長は、習慣を変えることができるかどうかです。そして、その次の壁は、いろいろなことができるようになって、他人に教えることが苦手だったり、教えたくないという人もいます。これは、人格の壁といって、人として最も成長している姿になるために乗り越えたい壁です。

仕事を通じて、様々なことを知り、わかるようになり、今までやっていなかったことができるようになります。これは、あなたが習慣の壁を乗り越えられた成長した証なのです。まずは、たくさんを知り、わかるようになりましょう。そして、習慣の壁を乗り越えて、行い、できるようになってください。

さらには、人としての分かち合いのできる人格を目指して、共に成長して行きましょう。この考え方は、子育てにも通じるものがあります。子どもたちと分かち合うことができなければ、親としての成長はありませんよね。それを子育て以外でも発揮してみましょう。

《 6日 》 3) キャリアパスによる給与評価

成長して良質な介護を提供しているのに、そうでないスタッフと同じ給与というのは、不満の原因となります。プロとして、人として成長しているスタッフに対しては、キャリアパスの人事評価により成長に値する給与を支給する仕組みとなっています。態度面の自己評価・同僚評価・上司評価を始めとする知識試験・技術試験・職務評価・資格の有無など様々な側面からの成長を評価いたします。頑張っ、利用者・家族・会社の Felice に努力をしているスタッフを高く評価する仕組みです。

4)様々な働き方

あおぞらのスタッフは、同じ正社員でも労働時間を選択できます。基本は、週40時間ですが、週30時間まで調整が可能です。その場合は、基本給に差がでます。さらには、パートからの正社員登用も可能です。反対に子育て中のために正社員からパートへの変更もできます。退職の年齢も働く気持ちがあれば、何歳まででも可能です。自分のライフスタイルに合わせた働き方が可能となります。スタッフ間で協力しながら、希望日に休みがとれるような工夫もしております。

5)子育て支援

あおぞらのケアスタッフにはあえて、お子様(キッズボランティア)連れで仕事をしてもらっています。小さな子どもと触れ合うことによって、心が大きく刺激され、自然に笑顔と笑いがでてきます。子供から高齢者まで、あおぞらの空間は3世代が自然に暮らしている大家族なのです。ただし、キッズボランティアと一緒に働くには、気をつけなければならないことがあります。その点を『キッズボランティア』マニュアルにしていますので、よく読んでください。

《 7日 》 IV. あおぞらの目指すもの

1. My House ~ My Town ~ My Life

我が家~我が街~我が人生 そして我がまに

心の通う距離から広がる「要介護度改善の街~あおぞら TOWN~」

My House...我が家

心が触れ合う距離での介護ケア、まるで自宅にいるような自由にリラックスできる空間

My Town...我が街

それら介護施設が群となり、自分たちでひとつの街を形成していく。

My Life...我が人生

そこで創りあげられる生活では、自らが創りあげるもの。その生活は自我を尊重し、自分らしさを失うことなく、人生を豊かで幸せ(Felice)なものにしていきます。

2. 代表取締役の考え

あおぞらでの暮らしは自由でのびのびと、自分らしさを失うこともなく、人生を送ることができます。人からのお世話を受けるからと言って、自分らしさをなくしてしまう必要はありません。いくつになっても、自分らしく生きていくことができる空間をつくりあげていきます。

My House ~ My Town ~ My Life

我が家~我が街~我が人生 そして大切なのは、我がまにです。

《 8日 》 3. 将来の展望

介護機能を持つデイサービスとホームヘルプサービス

そして、住宅機能を持つサービス付き高齢者向け住宅などさまざまな形態を組み合わせで運営します。そして、この価値観に賛同していただいたみなさまとコラボレーションすることにより、日本全国へとあおぞら TOWN を広げていきたいと考えております。

そのためには、基盤とする茨城県での現サービス体制をよりよいものへと改善していく必要があります。スタッフ全員が自己研鑽に努め、より良い介護サービスの在り方を追求していけるようにしていきます。

《 9日 》 V. あおぞら介護の大切にしていること

1. あおぞら元気ケア20ヶ条

ケア=介護ではありません。ケアとは、相手に対して配慮し、気を配ることです。高齢の方、病気の方、障害をお持ちの方へ配慮し、気を配ること。これが、あおぞらが大切にしているケアの基本です。

介護とは、配慮し、気を配りながら、食事、排泄、清潔、移動など日常生活の動作に関連する行為を出来るところはご自分で、できないところだけ援助します。ですからケアは、介護の専門職以外の方でも、どなたでも親切で優しい心を持っている方であれば、できることです。介護専門職とはケアの心を持っている人が、専門的に勉強をして介護知識・技術を身につけた人のことです。時々、ケアの心の不足した人が介護の仕事をしていることがあります。介護の知識や技術は、誰でも勉強すれば身につきますが、ケアは勉強だけすれば身につくものではありません。その人のあり方や考え方や価値観によって、ケアが出来る人と出来ない人がいるのです。

心身の健康は、健全な日常生活を送ることからはじまります。あおぞら元気ケア20ヶ条は、栄養・口腔ケア・運動・フットケア・認知症ケア・自律支援ケアといった健全な日常生活を送るために大切な20ヶ条で成り立っています。毎日の生活で、この20ヶ条を達成できるよう介護をしていきましょう。

毎日の業務分担表は、この20ヶ条を達成できるような業務となっています。

【 自立支援 】

【 栄養 】

1. 水分を食事以外に1日1, 500ml以上、飲みましょう！
2. やせすぎを防止するためにタンパク質をたっぷりとりましょう。
3. 病気の予防に、ビタミンと、ミネラルをたっぷり補給しましょう。

【 口腔ケア 】

4. 風邪、インフルエンザ、肺炎の予防にうがい、手洗いを励行しましょう。
5. 飲み込む力をつけるために嚥下体操をしましょう。

6. 食事後には、歯みがき、うがいをして、舌をみがきましょう。入れ歯の方は、入れ歯をみがきましょう。

【 運動 】

7. トイレへは、自分の足で歩いて、車椅子は室内ではなるべく使わないように。

転びそうな時は、シルバーカーやウォーカーケインを使いましょう。

8. 日中は、体操や散歩をして、たくさん歩いて体を動かしましょう。

9. 筋力をつける体操や足を高く上げて足踏みをたくさんしましょう。

10. 転ばないために、バランスカや足の支持力を強めましょう。

11. 寝たきり、座りきりにならないように、まずは、座る練習、そして、歩くことが重要です。

【 フットケア 】

12. 足の病気を予防するために足をきれいに、爪も切りましょう。

13. むくみや病気の予防にふくらはぎのマッサージをしましょう。

【 排泄 】

14. トイレは、早めについて、もれるのを予防しましょう。もれ予防の体操も忘れずに！

15. オムツに頼りきりにならないで、下着で過ごせるように頑張りましょう。

【 認知症ケア 】

16. ぼけ防止に、読み書き計算をして、脳を鍛えましょう。

17. ぼけ防止にたくさん、お喋りをして、楽しく笑いましょう。

【 自律支援ケア 】

18. 自分のことは、自分でやりましょう。

19. やりたいことや趣味をみつけて、みんなで楽しく生活しましょう。

20. 人のためになることをみつけて、少しずつやってあげましょう。



《 10日 》 2. 介護保険の目的(介護保険法第1条)

この法律は、加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病(しっぺい)等により要介護状態となり、入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等について、これらの者が尊厳を保持し、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、必要な保健医療サービス及び福祉サービスに係る給付を行うため、国民の共同連帯の理念に基づき介護保険制度を設け、その行う保険給付等に関して必要な事項を定め、もって国民の保健医療の向上及び福祉の増進を図ることを目的とす

自立支援とは？

1. 目的としての自立(自律): 自分の意思のままに自分らしく自立(自律)して生きることを支える。

例えば、重度の障害を有する方でも車椅子で外出し、好きな買い物ができ、友人に会い、地域社会の一員として様々な活動に参加するなど、自分の生活を楽しむことができること。

2. 目的を具現化するための具体的な自立: より自立(自律)的な生活ができるよう生活を維持するうえで自立性を高めるよう支援すること。

例えば、疾病や機能低下の予防活動であり、健康増進や生きがいを高める活動である。リハビリテーションの増進。

《 11日 》 3. 介護とは？

社会福祉士・介護福祉士法による介護の定義(義務規定)

「専門的知識及び技術をもって、身体上又は精神上の障害があることにより日常生活を営むのに支障がある者につき入浴、排せつ、食事その他の介護を行い、並びにその者及びその介護者に対して介護に関する指導を行うこと」

あおぞらの解釈

「専門的知識及び技術をもって、身体上又は精神上の障害があることにより日常生活を営むのに支障がある者につき尊厳を保持し、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう入浴、排せつ、食事その他の世話をを行い、並びにその者及びその介護者に対して介護に関する指導を行うこと」

尊厳を守る為のルール 【スピーチロックの廃止に向けて】 2016/10/26 追加

スピーチロックとは？言葉による拘束のこと。利用者の自由を制限する行為。利用者の精神的な自由を奪う。

スピーチロックのために BPSD が悪化する。

人として相手の尊厳を傷つける言葉や人権侵害に当てはまる言葉はスピーチロックです。

スピーチロックの具体例 「動いたらダメ」「早く食事して」「立ち上がらないで」「待ってて」叱ることすべて
上から目線の言葉

解決策 傾聴して、待ってもらえるようお願いして、同意を得る。「今他の人を手伝っているところなので、終わるまで待っていただけますか？」質問系の言葉かけをする。〇〇さんと名前を呼ぶ。

《 12日 》 4. あおぞら介護の品質

1. 確かな基礎介護技術 食事・入浴・排泄・移動・移乗といった基本的な介護技術力の向上に努めております。年に1回のキャリアパス評価では、基礎介護技術力の実地評価を行っております。国が実施している介護プロフェッショナルキャリア段位制度を導入し、スタッフひとり一人が安全で安楽な介護技術を提供できることを目指しております。

2. デイサービスのプログラム内容は、音楽・美術・体操・学習・外出など多方面にわたる芸術や文化と触れることのできるものとなっています。専門の先生をお呼びして、充実した楽しめる内容となっております。嚥下体操や各種機能訓練も充実しており、入院中に歩けなくなった方が歩けるようになったりと改善を図ることが可能

です。

3. 生活を整えることで健康を守り、高齢者のお元気をサポートします。

あおぞら元気ケア 20 ヶ条により、栄養・肺炎予防につながるマウスケア・運動・フットケア・おむつはずし、認知症ケア・自律支援に力を入れております。

4. 身体観察力の向上 介護の必要な高齢者は、病気の悪化・予防に努めることが大切です。そのために介護スタッフは、病気に関連した症状の観察能力を高める必要があります。

私の著書である「[生活場面から見る身体観察のポイント](#)」をマニュアルとして、学習をしております。

5. 疾患管理 持病が悪化しない為の生活の注意点や悪化時の対応方法などを主治医と連携しながら、出来る限り入院しなくてもご自宅や施設で生活できるよう管理してまいります。胃ろうや痰の吸引、点滴、IVHなどの医療依存度の高い利用者の対応も可能です。重度の認知症の方の対応もいたします。

6. 見取りケア ご希望の場合には、ご自宅や施設での看取りが可能です。訪問診療医と連携を図り、安らかなあたたかな見取りケアをご提供します。

《 13日 》 5. あおぞら介護のサービスの強み

1. スピード

ご相談を受けたら、ただちに対応いたします。

ご相談をされる方は介護に困りはて、悩み抜いて、ご相談にこられます。

それなのにいろんな窓口をたらいまわしにされたり、いつまでも返事がもらえなかったりではとても申し訳ありません。

そんなことのないようにスピーディな対応ができるように努めております。

以前には、こんなスピード解決事例もありました。

夕食前の時間帯に一人暮らしの女性の知人からお電話で相談を受けました。

認知症が悪化してきており、もう一人暮らしはさせられない。

家族もいないし、どうしてよいのか困っている。

一刻も早く解決してほしいというリクエストに応じて、夕食が終了した時間には

ご入居となりました。ご本人様も知人の方も大変ご安心されました。

そして、サービスをご利用中の高齢者のみなさまのリクエストにも

スピーディに対応するよう指導をしております。

さまざまな頼まれごとがありますが、ひとつひとつを丁寧にかつ、スピーディに解決する。

それが、高齢者のみなさまの望みでもあるのです。

2. まごころ

あおぞらの介護は、まごころを込めて。

まるで家族であるかのような対応をいたします。

そこまでしてくれるの？ とご家族からお喜びの声をいただけるように

通常の介護サービスでは、ご家族でお願いしますというようなことも家族の代わりに代行させていただきます。

それも思いやりを持って、笑顔で、親切に、親身になって行います。

高齢者を認め、寄り添い、尊厳を大切に、共感し、傾聴することで

まごころが通じるのではないのでしょうか。

確かな介護技術の奥にあるスタッフひとり一人のまごころが伝わるようにお世話をさせていただきます。

3. 改善

あおぞらは常に改善を繰り返していきます。

介護上の問題点に気づいたら、原因を探し出し改善をはかります。

もし、介護事故がおきたら、同じような事故を繰り返さないような改善案を提案しあいます。

もし、苦情をいただいたら、利用者様やご家族様にご満足していただけるようどうしたらよいかを考えます。

常に改善を続ける会社なのです。

《 読み合わせなし 》VI. 入社時の契約等について

1. 入社当日

1) 以下の書類を提出してください。2022年4月14日変更

- ① マイナンバーのコピー
- ② 本人名義の郵便局通帳コピー
- ③ 通勤経路申請書
- ④ 運転免許書コピー
- ⑤ 車両保険証コピー(任意・自賠責)
- ⑥ 健康診断の結果のコピー
- ⑦ 履歴書・資格証等

2) 手続き:雇用契約・職務契約書を交わします。

3) 説明事項

- (1) 雇用内容の確認をします。
- (2) 職務内容の確認をします。職務契約書では、職位による責任と求められる結果がしめされています。
- (3) 会社概要・パンフレット・組織図の説明をします。会社のことをよく理解してください。
- (4) 入社研修スケジュール・手順を説明します。
- (5) あおぞら介護ルールブックの説明をします。

- (6) 介護業務マニュアル配布・説明をします。すべての仕事は、マニュアルに基づいて運営されています。今後もマニュアルは新たに作られ、改善されていきます。それは、スタッフであるあなたの役割でもあります。マニュアルが不足している部分は、常に Felice であるかを考えて行動してください。
- (7) 名札をお渡しいたします。名札は身元を証明するものであるため業務中は必ず携帯してください。特に訪問介護所属の方は介護保険法で身分証明書の携帯を義務付けられていますので、絶対に忘れないように注意してください。
- (8) ユニフォーム・靴の配布 ウィルスなどを外から持ち込まないためにユニフォームに着替えて介護業務を実施します。事務職などのように利用者様と接触しない職種はユニフォームはありません。

《 14 日 》Ⅶ. 5S 活動(整理・整頓・清掃・清潔・躰)

介護事業所では、安全が最も大事です。利用者の事故のない生活を送っていただくためには、生活の場が整理・整頓され、整っていることが大切となります。5S 活動は、利用者の安全を守るために全スタッフで取り組んでいきましょう。さらには、必要な物が決まった場所に収納されていれば、物を探す時間が短くなります。忙しいと思われがちな仕事の中には、物を探す、人に尋ねるなどの時間が多く含まれています。秩序ある整頓がされていれば、効率的な仕事ができます。もちろん、ほこりだらけの場所では、利用者も働くスタッフも居心地が悪く、肺の病気の原因ともなります。清掃や清潔は、感染予防にも関連があるのです。最後の躰は、決められたことを決められたとおりに実行するために必要なことです。口うるさく感じるかもしれませんが、自分の悪い習慣を変えることで、人としての成長を目指しましょう。

5S の詳細は、別途マニュアルを参照ください。

勤務開始時間前に 5 分間、職場の清掃を行ってください。雑巾で拭き掃除を行います。

特に自分が使用するデスク周りや棚などをお願いします。積極的に社内の美化に努めてください。

《 15 日 》Ⅷ. 笑顔の重要性

アメリカの心理学者アルバート・メラビアンの研究によると、人に与える印象の影響度は

- ・「表情や身振りなどの視覚的情報」が55%
- ・「声のトーンなどの音声表現」が38%
- ・「言葉の内容」が7%

という結果が出ています。(メラビアンの法則)

私たちの仕事では「ありがとうございます」という言葉をよく言ったり、聞いたりしているでしょう。でも言った言葉の内容自体よりもどんな表情でその言葉を言ったかが重要なのです。

利用者に喜んで、楽しい毎日を送っていただくことが大切です。それを考えると、まず最初にすべきは「常に最高の笑顔で利用者に接する」ことなのです。それだけで私たちの想いの半分以上をお伝えすること

が出来るのです。さらに認知症の病気を患う利用者では、周囲が笑顔で満たされていると安心して、生活することができます。感情的に豊かな病気ですので、健康な人以上に笑顔が必要となります。

《 14 日 》「楽しくもないのに笑顔なんて出ない」という言葉をよく耳にします。確かに心から楽しんでいるときに出る笑顔ほどすばらしいものはありません。しかし心からでる最高の笑顔にはかなわなくても、訓練を行うことですばらしい笑顔を作ることが可能です。「楽しい」と脳が判断すると表情筋に笑顔を作れと脳から信号が送られるわけですが、実は、笑顔を作ると脳内に楽しいと感じる信号が送られることも医学的に証明されてもいるのです。つまり「楽しいから笑顔」とともに「笑顔でいると楽しくなる」とも言えるのです。

私たちはたとえ新人の立場でも、利用者や家族からはプロとして見られます。「今日は体調が悪いから」「嫌なことがあったから」「疲れているから」といって笑顔を出せないとしたらプロ＝代金を頂く者として失格です。利用者や家族は、私たちの会社で介護を受けたいと思っており、その結果として代金を支払われます。気持ちよく介護を受けたいという要望の中には「笑顔で対応してほしい」ということも含まれているはずで、その要望をかなえる上で笑顔で接するというのはとても重要なのです。いってみれば、利用者や家族は私たちの笑顔にも代金を支払っていただいております、会社も皆さんの笑顔にも給与を支給しているということなのです。介護をしなければ代金を頂けないのと同様に、笑顔も重要に考えてほしいと思います。

《 16 日 》 IX. 働く者の心構え

1. 「はいっ、ありがとうございます」という明るい返事をする事！

「ハイッ」という言葉は短いですが一番その人のやる気、心理状態がわかります。

利用者に対してはもちろんですが、スタッフ同士明るくハッキリ「ハイッ」といえるよう頑張りましょう。

2. 「挨拶は先にしましょう！

あいさつは人間関係の潤滑油、先手をとって元気よくします。「おはようございます。」「こんにちは」「こんばんは」

帰るときは「お疲れ様でした。お先に失礼します」

利用者の居室のドアを開けるときは必ずノックと「〇〇さん、失礼します。」

人の後ろを通るときなども「失礼します、後ろを通ります」と声をかけて下さい。

ものを頼む時などは必ず「〇〇お願いします」

相手が忙しそうな場合は「お忙しいところすみません。〇〇お願いします」または「手が空いたらお願いします」

《 17日 》 3. 報連相、ルール、約束を守り信頼を大切にしましょう

報連相は…**会社の力を100%発揮するためです！！**

報告＝義務	<ul style="list-style-type: none">結果から先にするクレーム、ミスはスピーディに長期は中間報告を	相手(上司)の関心事に
連絡＝気配り	<ul style="list-style-type: none">面倒がらない言うだけではだめで伝わったかお礼は早くする	相手の欲しいことを 欲しいときに伝える
相談＝問題解決	<ul style="list-style-type: none">内容を整理余裕を持って相談結果報告とお礼をする	人の力を借りて 自分が成長するチャンス

些細なことを大事にして、約束事、ルールを守り、お互いの信頼関係を築きます

朝夕の申し送り時に報告をしますが、交代シフトのため、E-mail による一斉メールでの報連相が基本となります。一斉メールの送信先は、社長、役員、Felice マネージャー、施設長、管理者、各事業所 PC、ケアマネ、事務などです。

各スタッフは、出勤したら、送られてきたメールを各自確認してください。特に利用者の健康状態の変化などは、最も重要な報告内容ですので、忘れずに迅速に E-Mail してください。



《 18日 》 4. 素直な心で人に真摯に関わりましょう

素直な人は、成長が早い！

当社も採用基準として”素直さ”を重要な素養と捉えています。
素直な人が成長が早い理由は”模倣力”(もほうりよく)です。

受け入れることは素敵なことです。

先輩が自分が仕事から得た経験を教えてくれる。
これらを素直に参考にし、そのまま模倣する。
それは四苦八苦して経験を積む時間をショートカットするということ。

模倣することを恥かしがったり、最初から自分流にこだわりすぎたり

頑固な人は成長スピードが遅れがちです。
これが、人としての成長の第一歩である習慣の壁を超えることにもつながります。頑固な人は悪い習慣を変えることもできにくくなります。良いことは素直に行動を変えてみてください。

5. 「学ぶ」心を大切にしましょう！

「まなぶはまねぶ」真似ることから学びは始まるともいわれます
学んだ証は変わる事
学ぶというのは知らなかったことを知る 知識
知ったことを生かしてよりよくしていくこと、知識の応用 知恵
知恵は知識を生かして今をよりよくしていくこと。
考えて行動するには学んだ知識を生かしていく能力を高めることが大切です。

《 19日 》 6. 「整理・整頓・後始末」をしましょう！

「整理」とは

「必要なものと必要でないものを分けて

「必要でないものを捨てること」

「整頓」とは

「必要なものをだけを置き場を決めて表示すること」

置き場を決めても守れない。そこで「表示」が必要。

「後始末」とは

次の人の為にいつ誰が見ても、誰が使っても不快感を与えぬようにきれいに保つこと

次の人がいつ交代してもいい状態にしておくこと

7.「言葉遣い」を正しくすること！

学生でも「学生言葉」など使わずに「働いて報酬を得る社会人」としてふさわしい言葉遣いを心掛けて下さい。

また、呼称については仕事場ですから役職名または、「〇〇さん」(同じ名字のスタッフがいる場合には、下の名前で〇〇さん)にあたる印象も考え、呼び捨て、ニックネームで呼ぶことはやめましょう。後輩は先輩に対して年齢の別なく、ものを教わる立場として丁寧な言葉遣いをすることを心掛けて下さい。

利用者に対しても親しみのために「〇〇ちゃん」と呼ぶことがありますが、これは、本人と家族に了解を得た場合のみとします。

8. 常に元気良く声をかけあい、明るい空間創りを心がけましょう

職場内の雰囲気は、みなさん一人一人が創り出すものです。「がんばっていきましょう！」「大丈夫ですか？」と声を掛け合い、常に思いやりの気持ちをもって仕事に取り組みましょう。人はだれでも長所と短所があります。仲間の悪口などは当然言わず、人の良い所を積極的に認め、見習い、みんなで切磋琢磨していきましょう！

以上はチームワークを重視する職場での「働く者の心構え」としての基本です。



《 20 日 》X. 身だしなみ・服装

別途、ドレスコードマニュアルあり。《 マニュアルの読み合わせ部分は、一部のみ。マニュアルに記載あり》

《 21 日 》 電話・来客対応

別途、マニュアルあり《 マニュアルは読み合わせなし》

固定電話への外部からの電話は、事務が不在の場合、デイサービススタッフ用のPHSへ転送される場合があります。介護をしながらの電話対応なので、出る前に切れてしまうこともあるかもしれませんが、その場合は、必ず着信番号を確認して、折り返しの電話をかけてください。外部からの電話は、とても重要です。かける側の立場に立って、対応しましょう。

勤務希望提出・欠勤・退勤時のルール

① 勤務希望提出のルール

月末に翌月1ヶ月分の勤務表を掲示します。管理者の都合で毎週ごとに提示される場合もあります。毎月定められた日までに休み希望などを定められた方法で申請してください。提示されたあとの勤務交代は、各自スタッフ間で責任をもって行き、事前に管理者に報告してください。

② 欠勤・勤務交代について(2022年4月14日変更)

欠勤するとその日に職場で働く全員が迷惑をします。利用者にも迷惑をかけます。苦情も多くなります。休まないよう体調管理を頑張りましょう。やむを得ず欠勤の場合でも代わりの人を探し、勤務に穴があかなければ迷惑はかかりません。社会人としては「仕事に穴を開けない」という姿勢が大切です。

《 やむを得ず欠勤する場合のルール 》

- ① 自分で勤務の代わりにしてくれるスタッフを見つける。前日より体調不良の場合は前日からお願いしておく。
- ② どうしても代わりが見つからないときは、管理職に電話、メール、LINEなどで相談する。
- ③ 代わりのスタッフが決まったら、欠勤する本人が公式グループ LINE に投稿する。
- ④ LINE ができないスタッフは管理職が代わりに投稿する。

勤務交代に協力してくれたスタッフに対しては、キャリアパスで評価いたします。

③ 勤務日以外の勝手な出勤について(2022年2月10日追加)

勤務表で休みになっている日に管理職(勤務表を作成しているスタッフ)に相談なしに勝手に出勤をしてはいけません。出勤の必要がある場合は、必ず管理職(勤務表を作成しているスタッフ)に事前に相談して許可を得ること。

《 22 日 》

④ 出勤簿の記入の方法

出勤簿は、給与計算の基になる重要な物です。

- 1 退勤時に、出勤簿にサインまたは押印をします。
- 2 契約している勤務時間と異なる場合には、その時間を記入します。遅刻、早退、時間外勤務など
- 3 時間外勤務は、利用者の急変や請求業務などの場合のみとします。事前に直属の上司に相談をして、了承を得てから時間外勤務を行います。
- 4 契約している時間前に帰宅することは禁じられています。退勤時間は、同僚または上司にサインをもらって、互いに確認し合います。
- 3) 15日が過ぎると出勤簿は給与計算のために回収されますので、記載漏れの内容に注意してください。
- 4) 記載の詳細は、別途『出勤簿の記入方法』マニュアルがあります。

⑤ 勤務終了後について

勤務後退出までの間は照明、エアコン等を最小限として省エネに協力すること。騒いだりせず節度を持ち、職場を溜まり場のようにしないでください。休憩室での自分で飲んだジュース類の缶、読んだ雑誌等は他のスタッフのことを考えて必ず自分で片付けましょう。

《 23 日 》 勤務のルール

⑤ 職場を離れるとき

勤務中は自分の持ち場を離れることはできません。

緊急時、または仕事上の都合で離れる場合は必ず自分の行き先を伝え、何分くらいで戻るか言ってください。勤務中に持ち場を離れることは他のスタッフに負担がかかりますので最小限とし必ず声をかけることを忘れないで下さい。

喫煙スタッフに対して、午前午後に喫煙休憩タイムが設けられています。その場合も決められた時間を守り、他のスタッフに声をかけて持ち場を離れてください。決まっている時間でも利用者の状況により、持ち場を離れると迷惑になることもあるので、時間は、利用者の状況をみて、調整してください。

⑥ 私用電話について

給与を得て仕事をしている以上、時間は拘束されます。

従って、勤務中の私用電話はできません。ただし、保育園の子どもが急病などのこともありますので個人の携帯電話やスマートフォンを携帯することは OK です。マナーモードで携帯してください。

LINE でスタッフ間の連絡をしているスタッフもおりますので、その場合は、使用可ですが、くれぐれも利用

者に迷惑をかけない方法で使用してください。個人の携帯電話にかかって来た場合も緊急時以外は、使用禁止です。

外から会社の固定電話にかかってきた場合でも、身内の緊急の用件以外は取り次がず伝言とし、あとで休憩中にこちらからかけます。

ただし、会社の携帯電話を支給されているスタッフは、別です。かかってくる電話は、業務用ですので、業務中に使用しても大丈夫です。ただし、利用者の近くで使用しないように配慮しましょう。

会社の携帯電話を支給されているスタッフは、役員、管理者、ケアマネ、事務、各事業所となります。勤務中に携帯電話やスマートフォンでのゲームや SNS などで遊ぶことは禁止です。ただし、各事業所のブログを更新することは業務なので OK です。

⑦ パソコン利用・SNS 利用について 2019 年 11 月 1 日追加

※パソコン利用規定・ソーシャルメディア管理規定に詳細あり

1. 会社のパソコンを使用しているスタッフは、業務に関係のない文書を作成したり、私的な電子メールの送受信をしたり、業務に関係のないウェブサイトの閲覧、社内情報を持ち出したりしてはいけません。
2. SNS への情報発信は、会社、スタッフ、利用者個人情報につながる情報を発信してはいけません。広報目的としての利用は良いが担当スタッフのみが対応すること。

⑧ 休憩時間について

1 決められた休憩時間を守って下さい。交代で休憩をするので、1番に休憩する人のスタート時間が遅れると、業務に支障があるので、速やかに休憩してください。

2 休憩時間とは現場を離れてから戻るまでの時間です。

各職場の時計を基準にして下さい。

⑨ 交通費について 2019年11月より変更

1キロ15円で支給されます。上限は 20,000 円です。交通費申請書を提出してください。片道2キロ以下は支給されません。

⑩ 食事ルール 2019年10月より消費税変更に伴い変更

朝(夜勤者)と昼(日勤者)は、利用者と一緒に食事をしてください。費用は、385円です。利用者と一緒に食事をすることで、調理された食事の美味しさや温度の適切さ、塩分の味加減、固さなどを評価して頂きます。食事介助をしながら、自分の食事をすることで、利用者のゆっくりとしたスピードに合わせた介助ができます。スタッフも座って食事をしながら、介助するので、立って介助をするという危険な行為をしないで済みます。出勤簿の食事欄に○をつけてください。調理職員に「ありがとうございます。」「ごちそうさま」「美味しかったです。」「もっと薄味がよいです。」など感謝とアドバイスも忘れないでください。介護職員以外は、食事の有無は希望で OK です。

《 24 日 》

⑪ 制裁について

顛末書(てんまつしょ)、始末書についての詳細は、別途『顛末書作成方法』『始末書作成方法』マニュアルがあります。

減給や解雇についての詳細は、就業規則を参照してください。

以下の場合には解雇とします。

- ・勤務に誠意が無く技量・能力共に不良で、改善する見込みのない場合。
- ・重大な過失があった場合。

<対象例>

☆利用者を虐待した場合

例)・利用者を縛る。

- ・利用者を殴る。乱暴に扱う。暴言を吐く。
- ・利用者に対して性的いたづらをする。
- ・コールがなっているのに無視して訪問しない。コールがならないように細工する。など

☆法律に触れる違法行為

例)・食事の材料、余った食品を私用に使ったり、許可無く持ち出す。

- ・職場の備品を汚したり傷つけたりする。
- ・金銭のごまかしや着服、盗難
- ・他人の持ち物を無断で使用する。

☆従業員間の信頼関係、やる気をなくす行為

例)・マニュアルやルールを守らない。

- ・定められた場所以外での食事・休憩・喫煙。
- ・職場での賭事や遊び。
- ・私用電話や私的な訪問を受ける。
- ・不平不満や他人の悪口を言う。
- ・うそをついて、他のスタッフを混乱させる。いじわるをする。

《 25 日 》 会社の物品について

会社の物品・食材等を私用で使ったり、持ち帰ってはいけません。

会社の備品、食器等を持ち帰るのは窃盗罪です。

15時のおやつは、利用者と同じ量を利用者と一緒に食べて良い事になっておりますので、利用者と楽しく食べてください。スタッフだけで雑談しながら食べるのは禁止です。水分補給も利用者への水分摂取と同じ時間に利用者と一緒に座って飲むのは、OK です。

感染予防・衛生管理について

勤務に入る際やケア・トイレの後は必ず手を洗うこと

利用者の命はインフルエンザやノロウイルスなどの感染により、奪われることがあります。手洗いは、感染予防の最も有効な方法です。こまめな手洗いをしてください。手洗い方法の詳細は、別途マニュアルがあります。感染予防全般のマニュアルもあります。

苦情対応

直接の原因があなたにないにしても、利用者や家族からの苦情はスタッフであるあなたに伝えられます。苦情を聞くのは気持ちの良いものではありません。しかし、利用者や家族は会社に期待しているから苦情をいわれるのです。利用者や家族からの苦情に対する心構えは次のとおりです。

- ① 利用者や家族に言い訳したり口論したりしない。
- ② 言われることは最後まで注意深くまじめな態度で聞く。
- ③ 『申し訳ございません。ただいま本日の責任者を呼んで参りますので少々お待ちくださいませ。』と伝える。
- ④ 直ちにその日の MR(本日の責任者)に報告する。
些細なことでも確実に報告してください。
- ⑤ MR は、自分で対処出来る場合は、対処後に一斉メールで報告する。対処が難しいと判断した場合には、直属の上司に相談する。
- ⑥ 対応後、利用者や家族が納得された後に、苦情報告書を記載して、直属の上司に提出する。

《 26 日 》 事故対応

利用者の心身・財産などに損害を与えた場合には、適切な対応を行いましょう。速やかに上司に報告をしまししょう。対応終了後にアクシデント・ヒヤリハット報告書を記載して、上司に提出します。損害賠償が必要な場合には、会社で加入している損害賠償保険により対応いたします。事故のないように常に細心の注意を払い、対応して下さい。

労災等について

スタッフが通勤途中や業務中に事故やけが等をした場合には、労災保険と会社で加入している損害賠償保険で対応が可能な場合がありますので、速やかに上司に報告をしてください。病院受診する場合も事前報告なしで受診すると保険が適応にならない場合もあるので、必ず事前に報告・相談をしてください。

《 27日 》 広報について

パンフレットや近隣に配布する新聞、ブログや SNS などインターネット上で広報活動及び、講演会、セミナーなどで利用者やスタッフの写真を活用します。利用者は、本人または家族の同意がいただけた方のみとなります。スタッフは、掲載されることがありますので、ご了解ください。どうしても困る方は、ご相談してください。

☆会社の公式ブログ ナース岩下のあおぞら介護日記 <http://ameblo.jp/nsiwashita>

☆あおぞらデイサービス水戸 <http://ameblo.jp/mito-day>

☆あおぞらニュータウンひまわり館 <http://ameblo.jp/himawarikan1>

☆あおぞらデイサービスひまわり <http://ameblo.jp/himawariday1>

☆あおぞらデイサービス日立 <http://ameblo.jp/aozorahitachiday>

☆あおぞらニュータウン米沢館 <http://ameblo.jp/aozorayonezawa>

《 28日 》 その他

① 喫煙について

喫煙は、室内では、禁止とします。健康上の理由でなるべく吸わないでほしいが、どうしても吸いたい場合は、休み時間に定められた屋外で吸ってください。吸殻をポイ捨てしないでください。自分で携帯灰皿を準備してください。将来的には、施設外でも禁煙となりますので、ご了承ください。

② 業務上の車両について

業務上では、自動車は、会社の車を使用してください。個人の車は通勤のみで使用してください。使用出来る車両の数が限られているので、「車使用状況」エクセルファイル(DATA¥カレンダーに保存)に予約日時を入力して、バッティングしないように注意してください。どうしても自分の自動車を使用する場合は、走行距離を出勤簿に記入することで、交通費を支給することとします。1km=13 円です。ただし、保険の関係で、利用者を個人の車に載せて、事故が起きた場合には、大きな問題となる場合がありますので、絶対に禁止です。

《 29日 》

③ 利用者・家族からの頂き物について

利用者・家族からのいただきものについては原則として利用者・家族の気持ちを害さないよう丁重にお断りしてください。断りきれない場合はいただいたことを必ず報告して下さい。食べ物の場合は、利用者・スタッフで公平に頂いてください。金銭等の場合には、会社の新年会などで使用させていただきます。個人的にもらわないように注意してください。

④ お取引先様からの頂き物について

「お客様からのいただき物」と同様必ず報告し、個人的なつながりは持たないようにすること。

⑤ 利用者家族と親密な関係にならないこと

個人的に親しい関係になるのは、仕事上困ります。例えば、プライベートで食事にいたり、電話をするのはやめましょう。個人の携帯番号を教えるのもやめてください。あくまでもお客様です。元々友人知人だった場合は別です。

⑥ 利用者の情報をスタッフで共有することがあるが、その内容を利用者本人に伝えないこと。

⑦ 利用者に対して自分の持ってきた食事や食品を与えない。食中毒があったら責任がとれない。

⑧ 病気を持つ利用者の話をうのみにして、振り回されないこと。

⑨ 利用者と一緒にあって、スタッフや他の利用者の噂話をしないこと。

《 30日 》

⑩ 退職をするにあたって

1. 退職する3ヶ月前には直属の上司に相談すること。退職日が決まっても仕事の手を抜かず、誠心誠意を持って残務を成し遂げること。退職金は、勤務年数や会社への貢献度、残務の処理状況によって役員会にて検討します。退職届は、上司に相談後、退職日が決定してから直属の上司に提出すること。
2. 更衣室にある自分の持ち物を持ち帰り、清掃をすること。
3. 健康保険証や貸与されたものは、ユニフォームやマニュアル含め全て返却すること。
4. 退職後も利用者や家族、会社の情報は機密事項であり、他人に漏らしていけない。厳守できない場合は、法的処分をいたします。

《 31日は読み合わせなし。毎日、朝の申し送りの際に、読みあわせをして、「あおぞら介護業務ルールブック」をスタッフみんなで理解して行動していきましょう。読み合わせの順番を決めて、ひとりが読んで下さい。次の日は違う人が読んで下さい。できる限り、公平に回数がいきわたるようにしてください。》

