

カンペ用（渡さないように！）

【1】 当社の理念及び価値基準・評価基準を理解する。

1. まずは読んでもらいます（約 20 分）
後で質問などあれば聞きますので、しっかり確認してください。
2. 価値基準存在の意味とは？
 - ・あることにより、法人の考え方がわかるので採用後の従業員とのミスマッチが防げる。
→ ミスマッチとは入社後「思ったのと違う（合意なき期待）」ということが防げる
 - ・文章化してあるので、今日はよくて明日はダメ、AさんはよくてBさんはダメ、幹部はよくて従業員はダメといった不公平がなくなる。
 - ・この訪問業界は、やってはいけない事が多く業務的になりがちであるが、価値基準があることにより創意工夫がおこないやすい。
→ そこに我々が目指す介護の質向上がある。
3. 評価基準存在の意味とは？
 - ・システム化された評価基準が存在することにより、不公平がない。
→ 平均点がわかれば自分の賞与額がわかるようになっている。
合意なき期待が防げる※組織における怒りや悲しみの9割は合意なき期待から生まれる。
 - ・それぞれの課題が明確になり給与も明確なため目標が立てやすい。
 - ・働き方による給与が明示してあるので、自らの生活に沿った働き方が選択できる。
4. 就業規則確認（就業規則がある場所を伝える）
→ ブラック企業は就業規則を隠してある
5. まごのてグループ及び各法人の組織を説明。
6. 感想及び質問をどうぞ。 合意ができ就業できますか？

【2】組織の一員となることへの心構え

1. さて本日からまごのての一員となります。緊張や不安があると思いますが、先ず、希望を持って何事に対しても前向きに一所懸命取り組んで下さい。

2. 疑問や不安、わからない事はすぐに相談して下さい。

→ 話を聞いてくれる先輩がいるはずですよ。

(なぜ話を聞いてくれる先輩がいるのかはキャリアパスのヘルパーランクに以下の文章が含まれているからです。)

・ヘルパーA→不安・不満を相談できる術を知っている。

・マスターA→部下の不安・不満を把握しようと努力している。

新人は不安・不満を相談しないとヘルパーAにはなれず、先輩も相談を受けないと昇進しないということです。

我々は不安と不満は別な物と考えています。

介護の不安等の相談は同僚でも良いが、不満についてはしかるべき上司

(例：シフトについてはシフト作成者)に相談してください。

→ 仲間内での「愚痴」は何の解決にもなりません。

3. 法人のシステム・方針に対しての意見は歓迎しますが、基本「代案なき反対」は却下。

又、最終的な法人の決定には不満なく従うようお願いします。

・その意見は「パフォーマンス」「労力」「コスト」のバランスが悪いか、プレゼンが下手ということですよ。

4. 当法人は従業員とお客様が幸せになることを目標に進んでいる組織です。

全員と仲良くなれるように努力して下さい。

先ずは挨拶、先輩より笑顔で、先輩より先にいつでも挨拶ができるように心がけて下さい。

・しかし、部下から先に挨拶をされるといった、上司が偉い的な無意味なルールは当社にはないですよ。

・挨拶が武器になることを学んで下さい。

→ 挨拶一つで周りの景色や自己への評価が変わります。

・挨拶は元気や幸せを与える行為ですよ。でも減ることはないので事務所や利用者宅で意識して与えられる側から与える側になってください。

ちなみに笑顔も与える行為で減りません。

→ 例えばお金はおごったりすると減るが、笑顔や挨拶は減りません

5. 常にチームワークを意識してください。

各々の役割分担及び職務は当然大切ですが、それに囚われることなく、出来る部分はフォローする等の気持ちを持って下さい。

→ 例えばたばこを吸わない人間が事務所の灰皿を掃除してくれるようなケースもあります

→ ミスは誰にでもあります(特に新人さん)

皆でフォローし合う我々の仲間に入ってください^^

【3】基本事項

1. タイムカードについて

- ・シフトにて計算しますので「ない」です。

→ 我々は無駄な事務作業はしないです

2. 働き方の種類について（従業員の種類）

- ・登録社員

世間で言うところの登録ヘルパー。給与は時給。働く時間・曜日等は自由です。

賞与は正社員の倍率の4分の1程度支給されます。

- ・準社員

正社員を目指す登録社員。給与は時給で働く時間・曜日等、ある程度事務所の指示に従ってもらいます

その代わり賞与は正社員の倍率の2分の1程度支給される。

- ・正社員

実働社員（28時間・32時間・40時間・見習社員）、上級社員があり、詳細はキャリアパス参照。

基本的にまごのては、能力が高くなるにつれ、報酬と労働環境が良くなります。

※ただし、32時間・28時間社員の賞与は準社員に準ずる。

3. 交通費について。（自宅から事務所までの通勤）

- ・公共交通機関の場合は定期代支給。

- ・その他については国が定める非課税な交通費の上限を距離に応じて支給します。

※2キロ以内は課税対象となりますが、非課税枠最低の4,200円は支給します。

※通勤の手段は問いません、徒歩や自転車でも支給しますが（交通費を浮かしても）自家用車等を使用してのコストのオーバー分は自己負担です。

※給与表にはとりあえず交通費4,200円と記載しています。

4. 移動手当について。（利用者宅→利用者宅）時間給含む。

※登録社員 → 1回1律253円。正社員（40時間社員）については月額21,000円、

32時間社員、28時間社員については、それぞれ5分の4、5分の3支給されます。

※上級社員（移動時間も労働時間にカウント）月額0円ですが、その分他の手当が増えます。

上級社員は機動力が重視され、コスト・時間的にも優れているので51cc以上のバイクが必須です。

※移動についても手段は自由ですが（上級社員はバイク）、そのコストのオーバー分は自己負担。

※バイクを使用する場合、任意保険加入必須で保険料は自己負担です。

任意保険証書のコピーを提出してください。

→ 保険料分は移動手当・交通費に含まれています

5. 精勤手当について。（処遇改善加算により支給）

※上級・実働社員ともに10,000円、登録は時給50円加算

※急な用事や体調不良等はある意味しかたがないことであるが、欠勤・遅刻をすれば精勤手当は支給されません。ただし、シフトが配布されてから自らが他社員と連携し調整することが出来れば支給されます。

6. 会議手当について（処遇改善加算により支給）
 - ※上級・実働社員ともに 10,000 円、会議・研修に参加することにより支給。
 - 1 回不参加につき 5000 円減額となります。（同日に会議・研修がある際は 1 回分とします）
 - ※登録社員の会議参加については同行時給で支給。
 - ※研修報告書は、個別研修計画に記載の研修のみ提出。（年に 1～2 枚程度）
 - 提出しない場合は手当がつかないことも。

7. 業務手当について。（処遇改善加算により支給）
 - ※上級社員 26,000 円、実働社員 15,000 円、登録は時給 50 円加算。
 - ※精勤・会議・業務手当は処遇改善加算により設定したものであり、加算制度がなくなれば廃止の可能性があります。

8. 基本手当
 - ※みなし残業に値する手当（賞与は基本給+基本手当が基本となり算定する）
 - ※週 40 時間を超える分については残業手当にて支給

9. 職能手当
 - ※介護サービスに関する能力を考慮して、各人別に決定（6,000 円～255,000 円）
 - ※ここまでの手当で給与にてヘルパーB（最初の社員の給与総額は 271,700 円となります。）

10. 家族手当
 - ※健康保険扶養対象のご家族に支給。
 - 配偶者 5,000 円、18 歳までの子 3 名まで 1 名につき 3,000 円。

11. その他手当
 - ※通信・資格・サ責手当あり。詳細はまごのて給与表を参照。

12. 事務所での仕事。
 - ※持参書類の確認、回収書類の提出、申し送り事項の確認、各種記録（サ責との連携のシフトへの ABC 記入）、各種幹部への報告、議事録の押印、各自レターケース確認等。
 - 未実施の場合は精勤手当が付かないことや、賞与での評価対象にもなるので注意してください。
 - ※また当グループは直行直帰をしないことをとても大切にしており、行政からも不正の防止や介護の質向上、離職率の低減等により非常に高評価を得ています。
 - 是非、事務所において日頃の介護の疑問点や課題、不安等を幹部やサ責、同僚とコミュニケーションをとり、事務所を居心地の良い空間にしてください。
 - ※空き時間は基本自由であるが、事務所には 1 日 1 回は必ず来るように（義務）。

13. レターケース作成、ロッカーの鍵、鍵ボックスの説明、事務所の鍵譲渡。
 - ここで事務所案内して鍵渡す

14. 各種業務マニュアルがありますので読んで下さい。

15. マスク・手袋の常時携帯。必要に応じて着替え、口臭・体臭、汗対策が必要。
※利用者宅にお邪魔するという感覚が必要、施設介護との違いを認識してください。
16. 持ち物として、タオル・カップ・両手が空くバック・メモ・ペン・ビニール袋。
17. 休み希望については自由。（価値基準→皆で協力して有給を活用し連休を取得しよう！）
※しかし、賞与の考課に「休み希望が月おおむね5回以内（有給での希望休除く）であった。」や、担当利用者の状況、自らの介護の実力（行ける利用者が多いと休み希望が聞きやすい）、他社員との兼ね合いも考慮し希望休を入れてください。
18. シフトについて。
※当グループは24時間365日営業で地域の福祉の安心・安全を担っている観点や契約利用者のニーズに対応するために1週間単位でのシフト作成になっております。ご理解をお願いします。
→ 翌週の月曜～日曜までのシフトを木曜に出します。
19. 支援の延長・短縮、連絡事項（個人宛）に対しては必ず事務所にメール連絡（magonote@orion.ocn.ne.jp）。
20. 名札について及び名札の重要性について。
※従業員はお客様をすぐに覚えるが、お客様はなかなか覚えてくれないので常時携帯して必要に応じて着用してください。
21. 会議には基本出席する。
※出席できない場合は前もって連絡。会議は最終木曜日19時30分～。（西陣事業所）
→ 用事入れないようにお願い
22. 貸しバイク・自転車について。ガソリン代及びオイル代は本人負担。
23. 給与の締日は月末・支払日は20日。
24. 口座開設をおこなって下さい。
→ 法人指定口座で作成を依頼、違う場合給与遅配の可能性のあることを説明し選んでもらう
25. 人事考課について。社員ランクの考課は3月、賞与の考課は6月と11月。
※賞与は7月と12月で基本、能力や姿勢、成果等の考課により支給されます。
26. 事務所に携帯番号とメールアドレスを伝えて下さい。全従業員及び社労士に一斉送信します。
→ 給与明細がメールにて届きます。関係者に個人情報伝えるということを理解してください
27. 各種書類の提出。※入社時必要書類参照。
28. ヘルパー同士が仲良くなるのは良いことですが、メール等は送信時間帯も含めて細心の注意を払うようにしてください。
※セクハラ・パワハラ等にも繋がる危険があります。従業員同士の距離感は十分注意して下さい。

29. メモについて。
→ 役に立つかは別問題、姿勢を問われます。
30. まごのてでは、すべてにおいて選択の自由があり、その都度選択してもらいます。(社員になるか? ならないか? 等) 自らの選択には責任と納得をもって業務をおこなって下さい。
31. 移動支援時等のお客様との食事の自己負担は500円です。
500円以上の食事の場合の差額分はお客様負担。
また、お客様と同程度のものを食べるようにし、ヘルパーによって対応が違うとお客様が混乱するので、奢ったり自分の分を全額支払わないようにしてください。
32. 事実であったとしても、他従業員の本人が不快に思うであろうプライベートに関する噂話をしないようにしてください。誰の得にもなりません。
33. 「まごのてグループ」はフランチャイジー事業所であるという特性上の制約を理解し、退職後2年間はまごのての事業所と同種または類似の事業を起業したりしないこと。(同業他社に従業員として勤務することは除く) 誓約書がありますので署名をお願いします。

【4】ヘルパーとしての心構え

- 挨拶・言葉・接遇をわきまえる。特に第一印象が重要です。
目線や声のトーン、笑顔や服装など最大限配慮してください。
※実際に挨拶だけでお客様に断られた従業員がいます。中身で勝負が基本ですが、中身を出す前に断られたら話になりません。
- サービスとは?
→ 飲食サービスなどの「サービスとは何か」を質問して考えてもらってください
→ サービスとは本来人を喜ばせるものであり、我々は「福祉サービス業」です。
又、大切なのは相手の喜ぶ姿を見て自分にも喜びが生まれること。是非、お客様に喜んでもらい自らもその様子を見て喜んでください。
- 何の為にヘルパーをするのか十分に考える。
決して作業にならず、その方の幸せを考え支援して下さい
プラスアルファを常に考え、全力を尽くす。
まごのてヘルパーの最大ミッションは、その方の在宅生活をハッピーにすることです。
→ 自分の経験を基にたとえ話を入れて説明する。
- ヘルパーの「楽しさ」「やりがい」「面白さ」を早く感じて下さい。
成長が早くなりプロ意識が芽生えます。プロ意識が芽生えると介護の質が向上します。
- 年上が年下のお客様へ対応する際は、距離感を十分に配慮する。
基本的に年上には気を使うものである
→ 高齢者介護は基本全員年上であり、敬語を使っていれば済む話であるが、障害の場合は年下のケースがあり、距離感についての注意点を伝える

6. 試用期間中は、こちらの都合に合わせて頂き、経験を積み重ねていく下積みの期間であるがゆえにかなりハードな勤務になることを覚悟してください。
7. 知識や技術は教えられても、愛想・笑顔・明るさ・ユーモア・愛、等は中々伝えられないです。どれもお客様にとって大切なものであるので、しっかりと意識して下さい。
8. まごのでの優秀なヘルパーの定義とは、どのようなお客様でも支援できること。
要するにお客様から気に入られること。
 - ・では、気に入られる為には？
 - まず、やってはいけないことは、自分をアピールすること。
お客様にとって興味のない人間がするアピールや、自分がどんな人間か説明することは迷惑です。経験則から言うと年配のヘルパーに多い傾向にあり、自分をお客様に理解してもらおうとするのですが、嫌われることが多いです。
 - 気に入られる為には、まずお客様に興味を持ち好きになること。
人間の心理とは、自分に興味を持っている人におのずと興味を持つものであり、自分に好意を持っている人におのずと好意がわくものである。
又、人間は、自然と好意に対して、悪意で返せないものである。
もし自分が病気になったら、自分の事を心配してくれて、かつ自分の事を好きなヘルパーに来て欲しいのではないかな？
 - **自分がお客様の立場だったらどうかを聞く**
好意・興味をもつことは、難しいことであるが、どのようなお客様であっても、その人にしかない良さ・素晴らしさが必ずあるので、見つける「目」と「感性」を鍛えて下さい。
つつい、人の欠点や失敗に目が行きがちですが、日頃から事務所等においても人の良いところが観られるように意識してください。
 - ※また、お客様を選ばないことも優秀なヘルパーの条件です。
医者は犯罪者でもテロリストでも治療するし、女性ナースは男性でも看護します。専門職（資格を持ったプロ）としてお客様の人柄や状態に左右されることなく、必要とする人に良質な支援がおこなえるように意識して下さい。
 - **京アニの放火犯を治療した医者の話をすると効果的**
9. 頼みやすい雰囲気、暖かい雰囲気を持つ。
「あなたに来て欲しい」と思ってもらえるようにして下さい。
10. 心の声に気が付く（目線や仕草から）。
言葉だけを過信しない（言葉の裏になにがあるか意識する）。
空気を十分読めるようにして下さい。
11. ミスは誰にでもあります。それをフォローする為に上司や仲間がいます。当法人の幹部は謝ることに長けています（これが上手くないと出世しません）（笑）
ミスを恐れず自信を持って何事にも取り組んで下さい。よかれと思った事や一生懸命の過程でのミスは咎めません。しか〜し、手を抜く・さぼる等のネガティブなミスはお仕置きです。
12. 遅刻・欠勤厳禁。体調管理が出来てプロです。多いと優秀であっても社員になれません。

13. お客様に自分や世間の常識を当てはめようとしないこと。

※障がいがあるということは、かなりのストレスや葛藤、恐怖、喪失感等があり、こだわりや常識等が様々で意思疎通が普通でもそれも含めて障がい者です。うまく対応するようにお願いします。ただし、あまりにも異常なことは担当上司に相談してください。

→ 例を入れて話す。味噌汁の具にショートケーキを入れる話をするとう効果的

※もちろんお客様の要望であれば入れます

14. 笑顔での受け答えを心掛ける。

物腰を柔らかく、言葉には特に配慮し、日頃から優しい言葉や良い言葉を使用し、周囲の人々を喜ばすように努めてください。

(言葉一つで人は幸せにもなり、不幸のどん底にもなりえることをプロとして気付く)

※仕事はお客様宅ではありません。事務所内でも常に笑顔を意識して下さい。

15. 記録の意味とは？書くことを前提に支援に入るとお客様の変化に気づきやすくなります。

16. 同行訪問の際の注意点。

※先輩ヘルパーとお客様との信頼関係が構築されているものの、その距離感をすぐに真似しないようにしてください。それにはそれまでの経緯や過程があるものと捉え、新人であるという謙虚な姿勢で挑むようにしてください。

※担当ヘルパーにより、指導や介護方法が異なる場合があるので柔軟な姿勢で学ぶようにしてください。介護の正解は一つではなく、又その時々その人の状況（今日は具合が悪い等）を察するようにはしてください。

※手順・やり方も重要であるが、そればかりに囚われず、その方の人となり把握するようにしてください。

17. お客様の計画作成や生活設計等の方針は、担当が行います（ケアマネ・CW・サ責・相談員等）。

※お客様の支援方針についての意見は歓迎しますので、担当者に相談してください。

18. 必ず、その日1日を振り返り、明日への課題を模索するように！

19. 携帯の番号について。

お客様には教えないが基本ですが、教えてもOK。

※契約の際には、ヘルパーへの連絡は事務所を通すことになっていますが、直接やり取りをすることにより事務所の負担が軽減します。例として移動支援時の特変におけるお母さまとのやり取り等。

→ 直接やり取りをすることで、賞与の考課項目に入っており有利になる

20. お客様からのもらいものについて。

もらわないが基本であるが、もらってもOK。ただし、金銭に関しては必ず事務所に報告。

あと、「もらう」が当たり前にならないようにお願いします。

→ なんでくれると思うか？（人はしてもらってばかりいるとストレスが溜まるので、私もあなたに何かしたいという気持ちの表れである。もらってあげるとお客様のストレスが軽減する場合があります）

21. お客様の要求に関して、まごのてヘルパーの「NO」と言って良いこと。
自らの身体的負担が異常にかかること、プライベートなこと、時間的なこと（緊急時以外）。
→ 今までなんでも要求にこたえるということを伝えてきたが、ここからは違います
22. お客様の要求に対して、まごのてヘルパーが「NO」と言わなければいけないこと。
犯罪への加担（例として万引きの指示など）、性的なこと、暴力的なこと、不潔なこと、金銭的なこと（緊急時は可で事務所には相談して下さい）
23. 台風や大雪、疫病等の災害時でも我々が訪問しなくては生活が成り立たず、命の危険にさらされるお客様もおられ訪問介護は地域の安全の最後の砦です。当然のことながら自らの安全を確保しつつ我々は訪問するという事を理解してください。
24. 出来ない理由を探すのではなく、出来る為にどうするか？を考える。あなたが一人前になればすべてがハッピーとなります！！さぁ一頑張っていきましょう！！

【5】番外編 苦情対策

1. 言い訳

- 苦情の中でダントツに多いです。言い訳は相手の怒りを増幅させます。
対人援助では理不尽な事が多いが決して言い訳をせず、相手をコントロールしようとしなさい。
ヘルパーはお客様やご家族のストレスのはげ口になる場合もあり、器を大きく持ちストレスを受け止め、受け流すくらいの力を持つように。
→ 正確な支援をしているのに怒られることもあります

2. 同じ事を何度もお客様に言わせる、もしくは言わないとやらない。

- 一度聞いたことは忘れない、自信がない場合は支援終了後にでもメモを取る。
支援に入る前に予習及び成功のイメージをする。
※一度で覚えられることを目標とする。
言われないとやらないのは、支援を作業と思っているか、お客様の心の声に耳を傾けられていないということです。

ここで、

- 頼みやすい雰囲気を持ち、「頼まれたことを快く行う。」（良）
しかし、人にもものを頼むということはストレスであることを理解して下さい。
- 少ない言葉、表情・しぐさから発することを読み取り、ある程度自分の力で考え「頼まれなくても行える」（最良）を目標とする。
ただし、お客様の了解もなしに「勝手に何でもする」にならないように気を付ける。
お客様にもよるが、「何々しましょうか？」くらいが丁度よいのかもしれない。
しかし、何でも聞きすぎることもよくない時もある。
体調が優れない時にいちいち聞かれることにお客様はストレスを感じる。
※介護はコミュニケーションです。
その時の状況、お客様の性格等を勘案し、最上級の支援とは何かを常に考えて下さい。

3. お客様宅での内部情報漏えい

- お客様宅での「愚痴」（しんどい等）及び内部情報やヘルパーの個人情報の漏えいは、法人の信頼を揺るがし、なに一つ良いことはありません。
苦情や資格のはく奪、損害賠償請求などに発展する可能性もあるので謹んで下さい。

4. お客様宅での犯罪

- ・虐待（身体的、精神的、性的、経済的、介護・世話の放棄・放任）
- ・窃盗

- いずれも犯罪もしくは犯罪に準じます。また、専門職が弱者（お客様へ）にすると極めて罪が重くなります。（社会的な制裁も強くなります）

このような事はないとは思いますが、一時的な感情に流されて一生を棒に振るような行動がないようにお願いします。また、法人をはじめ他従業員（仲間）に迷惑がかかることも理解して下さい。

※もし自分が幸福になりたいのであれば、他人を不幸にしてはならないということで、そもそも福祉とは人々を幸福にする仕事です。

専門職（プロ）としての誇りをもち仕事を行って下さい。

5. 同じミスでもヘルパーにより、苦情にもなれば、その場で治まるヘルパーもいます。

同じ介護、同じ対応をしても、上記のようなことが頻繁に起こります。お客様の満足度を得る為に、知識や技術は当然大切ですが、それ以上に大切なことがあることを理解し、それが何であるかを学んで下さい。

- 要するにお客様から好かれているということです。
好かれていれば多少のミスは許されます。

- Aさん、Bさんがそれぞれ皿を割ったが、Aさんは切られず、Bさんは切られた。

皿を割ったことではなく好かれているか否かが重要であり、皿を割らないような対策をするのではなく、お客様に好かれるように努力を促してください。

自分たちも好きな人がミスをしたら許せるが、嫌いな人がミスをしたらここぞとばかりに重箱の隅をつつくでしょ？