

私たちの約束

経営理念

Management Philosophy

職員が笑顔でなければ

利用者様は笑顔にならない

基本方針

Fundamental Policy

入所者様と職員が共に笑顔で過ごせる施設作りを目指します

入所者様の尊厳を守り、常に入所者様の立場になって支援します

地域から愛される施設作りを目指します

～ 心なごむ もうひとつの我が家へ ～

1. 仕事をする上での基本①

NO	項目	内容
1	あいさつ	明るく自分からあいさつします。 <明・元・素 : 明るく・元気に・素直に>
2	言葉遣い	【職員どうし／上司との関係】 入所者様やご家族の前では、職員や仲間のことを、「〇〇さん、〇〇君」と呼びます。 （ニックネームや呼び捨てなどは禁止。） 勤務中の私語は慎みます。入所者様の見守り中に話し込むことなどしません。 常に相手の立場やその時の気持ちを尊重し、言葉を選びます。 自分が言われて嫌なことは、相手に言いません。
3	報・連・相	些細なことでも仲間や上司に報連相をするようにします。 申し送り事項は、メモを取り忘れないようにします。 次のシフト者への申し送りは確実にを行います。(申し送りミスは命に関わることもあります)
4	傾聴	【職員どうし／上司との関係】 仲間の話を最後まで聞くようにします。話を途中でさえぎって自分の意見だけ主張しないようにします。
5	感情	【職員どうし／上司との関係】 仕事中は不満や怒りなどの負の感情をコントロールします。 (アンガーコントロールは大切！) 負の感情を言葉や顔に出さないようにします。 愚痴やうわさ話などをせず、仲間のモチベーションを下げないようにします。
6	思いやり 優しさ	【職員どうし／上司との関係】 相手を思いやり、相手の立場に立って考えた言動をします。 私たちは福祉で働く職員であり、当然、仲間にも思いやりや優しさを持って接します。
7	陰口(かげぐち)など	【職員どうし／上司との関係】 職場内外問わず仲間の悪口・陰口はしません。言いたいことは上司に報告の形にします。 (口は災いの元 ・ 言霊……)
8	個人情報保護	入所者様の話を、施設外(例えば友人と喫茶店など)では言いません。特に個人名を話すことは、まわりで誰が聞いているかも分からないので絶対にしてはいけません。 (職員名についても同じ) 上司の許可なしに、入居者様や施設内の風景や画像を、SNS等に上げません。
9	仕事	仕事中は、個人携帯を私用に使うことはしません。(休憩中や家族への連絡などやむを得ない場合を除く) 持ち歩く場合、マナーモードにします。



1. 仕事をする上での基本②

【身だしなみ・服装について】

利用者に安心・安全なサービスを提供するとともに、施設の品位を保持するため、職員の身だしなみに関する基準を定めることを目的とする。

NO	項目	内容
1	服装	・上衣は、施設指定のポロシャツを着用することとする。 (入浴介助時には、指定上衣の着用は任意とする。) ・インナーおよび上着の着用は可とするが、チャック付き衣類及びパーカーの着用は不可とする。 ・下衣は、黒・紺・ベージュ等の動きやすく介助に適したズボンを着用すること。 ・エプロンは着用する。(色は自由) エプロンの中央胸部付近にひらがなで氏名を表示すること。(記名、ワッペン貼りは事務所で行うことが可能)
2	履物	職かかとのある動きやすい靴を着用することとし、色の指定は設けない。
3	爪	・爪は常に清潔に保ち、利用者を傷つけないよう適切な長さに整えること。 ・ネイルは可とするが、スタッツ等の装飾や引っ掛かりのあるものは禁止する。
4	アクセサリ	・ピアス、イヤリング及び腕時計については、介護に支障がなく、利用者を傷つけるおそれのない小さな形状やシンプルなものに限り着用を認める。 (ただし、装飾が大きいもの、引っ掛かりのあるもの、落下の恐れがあるものは着用は禁止する。移乗時や入浴介助時など、入居者様を傷つける可能性がある場合は外すなど気を付けること) ・ネックレス及び指輪は、利用者を傷つける恐れのないものに限り着用を認める。 ・アクセサリーの着用に起因して生じた紛失、破損、または怪我等については、原則として自己責任とする。
5	ヘアスタイル	髪型及びカラーについて制限は設けないが、常に清潔を保ち、業務に支障をきたさないよう配慮すること。
5	香水等	匂いの強い香水、整髪料は使わないこと。



以和為貴 (和を以て貴しと為す)



2. マナー ・ 接遇 ・ 入居者様に対して

NO	項目	内容
1	あいさつ	明るく自分から、大きな声で、入居者様の目を見てあいさつします。
3	言葉遣い	入所者様を〇〇さんと呼びます。 「〇〇ちゃん」と呼んだり、ニックネームなどと呼ぶことは禁止します！ (会議や打ち合わせで職員どうし話をするときにも同様) 丁寧なことばで話します。 上から目線で「〇〇しなさい！」「〇〇しちゃだめ！」などの言葉は使いません。 (命令口調禁止！スピーチロック禁止！) 頭ごなしに否定したり理屈で責めたりせず、認知症特性を理解し、優しい言葉で伝えます。押し付けるような強い口調も使いません。
4	傾聴	入所者様の話を一方的にさえぎらず、優しい雰囲気傾聴します。 認知症の特性で同じことを何回も話す入居者様に対しても基本傾聴します。 入所者様と目線の高さに合わせます。 (ユマニチュードを勉強します！)
5	声のトーン	声のトーンは大切です。 強い口調だと入所者様を怖がらせてしまいます。 優しい表情と優しい声かけをします。
6	感情	仕事中は怒りや苛立ちなどの負の感情をコントロールし、顔や表情、態度や出さないようにします。 (入所者様が認知症でも第6感が優れていると認識し、自分がかもし出す雰囲気を明るくするよう努めます)
7	思いやり 優しさ	【 入所者様 】 入所者様が思っていること、感じていることを想像して寄り添う努力をします。 入所者様を思いやり、入所者様の立場に立って考えた言動をします。 優しい雰囲気を大切に、声のトーン、口調、伝え方にも気をつけます。 時間が空いた時は、入所者様と関わりを持ちます。 (隣に座って一緒にテレビを見ることなども大事な介護の仕事と認めます。ただし、さぼることとは違うと認識すること)



— ユマニチュード 4つの柱 —

相手と目線を合わせ、相手の目を見て、話をしながら、肩や手に軽く触れて介助をしましょう！



さらには... 一日中座りっぱなしの利用者様に、少しでも立って歩いてもらうことで、人としての尊厳を保っていただくことができます！

3. 介護の質の向上 ・ 希望休 ・ 有給休暇 ・ シフト ・ 会議

NO	項目	内容
1	提案 業務改善	愚痴や不平不満は言わず、どうすれば良いかを考え、ユニットリーダーへ相談や提案をします。 業務の見直しや改善したい点が見つかれば、ユニットリーダーへ相談したり、提案をします。 (提案書を各ユニットに置きます。書いたらユニットリーダー経由で生活相談員に提出。)
2	介護技術	技術的に分からないことや不安なことはすぐにリーダーや仲間に聞いたり、自分で調べる努力をします。 また職員同士が情報共有と協力し合い、常に技術向上をしていきましょう。 (今は、介護技術はYoutubeやChatGPTで簡単に学べます。学ぶ努力をしましょう。法人としても研修機会を増やしていきます)
3	希望休	希望休は所定の白紙シフト表に決められた日までに記入する。 1ヶ月に3日までとする。 3日以上ある時は、ユニットリーダーに相談をすること。
4	有給休暇	有給休暇は、その希望日を極力考慮するが、業務上やむを得ない場合は、会社側はその職員に変更を申し出る権利を持つ。 有給休暇が職員どうしで重なった場合は、ユニットリーダーに相談します。
5	シフトの変更 休みの連絡	一度決まったシフトは基本的に変更不可とする。 やむを得ない事情があつて、決定後のシフトを変更を申請する場合、ユニットリーダーの承認を得ること。 ただし夜勤の変更は、シフトの変更が複雑になることから基本認めない。 急な休みは、速やかにユニットリーダーへ連絡し、ユニットリーダーは事務所へ連絡をする。
6	ヒヤリハット 事故報告書	ヒヤリハットは、自分や仲間のスキル向上・サービス向上のためになるべく多く提出して下さい。 事故が起こった場合は、速やかに報告し、事故報告書を提出すること。
7	会議	【 リーダー会議 】 ・隔月1回 (会議30分) ・参加者:施設長、ユニットリーダー、相談員、看護師、ケアマネジャー、管理栄養士 【 ユニット会議 】 ・毎月1回 (会議45分／研修15分(研修講師:山村他) ・参加者:ユニット職員、相談員、看護師、ケアマネジャー、管理栄養士 ・入所者様についての情報共有。介護方法の確認。 【その他、ナース会議等適宜実施】

4. 虐待防止 ・ 身体拘束禁止(適正化)

NO	項目	内容
1	虐待防止	ルールを守り、自分自身の介護スキルや人間性を向上させ、入居者様と心地よい関係を築くことで、虐待を起こしません！ いかなる場合でも、暴力は行いません！ (手を振り払う時もはたいたりしません)
2	虐待防止法の理解	虐待防止法の5つの種類を認識します。 ①身体的虐待 ②介護・世話の放棄・放任(ネグレクト) ③心理的虐待 ④性的虐待 ⑤経済的虐待
3	身体拘束適正化の理解	入居者様を縛る行為、制限する行為(ミトン、つなぎ服(介護服)、過剰薬など)は身体拘束にあたることを理解し、自分の判断で行いません。 (短い期間や少しの制限でも、上司・施設の許可、およびご家族の同意書が必要)

東萌山苑は**やさしい介護**を行う職員さんの集まりです

① 入居者様を「ちゃん」づけで呼びません！

「〇〇様」「〇〇さん」と呼びます。

② 入居者様に命令しません！

トイレに行きなさい！
ごはん食べなさい！

③ 入居者様に対して理屈で責めません！

さっきも言ったでしょ！
何回も説明したでしょ！

④ 入居者様を無理に急がせません！

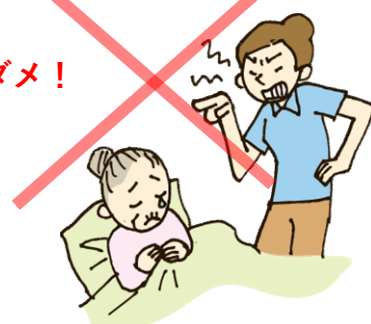
早くごはん食べないと片付けちゃうよ！
早くトイレに行ってきて！

⑤ 入居者様に「ダメ出し」しません！

動いちゃダメ！
それやっちゃダメ！

⑤ 負の感情を表に出しません！

特に怒りの感情は表に出しません！



◆ハグニケーションズ研修 # 1

幸福感とパフォーマンスの関係 (well being)

創造性
生産性

幸福感の高い社員の

- ・創造性は3倍
- ・生産性は31%高く
- ・売上は37%高い

欠勤率
離職率

幸福度が高い社員は
欠勤率が低く (George 1989)
離職率が低い (Donovan 2000)

ハーバートビジネスレビュー 2012年5月 幸福の戦略 (p62,63)

Copyright(C)2022 TAKASHI MAENO All Rights Reserved.

組織で働く人達の生の声

感謝されたとき

自分の存在を認めてもらったとき

仕事を任されたとき

仕事のでき栄えを認められたとき

気づかってもらえたとき

あなたは、相手にやる気の素を
言葉として伝えていますか？

(C) 2014~ hugnifications.co.ltd

2026/2/9のハグ研修の
研修風景の動画です。→



前半パート



後半パート

◆BCP研修

自然災害と感染症の対応の違い

項目	自然災害	新型コロナウイルス感染症
事業継続方針	● できる限り事業の継続・早期復旧を図る ● サービス形態を変更して事業を継続	● 感染リスク、社会的責任、経営面を勘案し事業継続のレベルを決める → 正確な情報を基に的確に判断する
被害の対象	● 主として、施設・設備等、社会インフラへの被害が大きい	● 主として、人への健康被害が大きい → 業務継続は、主にヒトのやりくりの問題
地理的な影響範囲	● 被害が地域的・局所的	● 被害が国内全域、全世界的となる
被害の期間	● 過去事例等からある程度の影響想定が可能	● 長期化すると考えられるが、不確実性が高く影響予測が困難
被害発生と被害制御	● 地震の場合は兆候がなく突発する ● 被害量は事後の制御不可能	● 海外で発生した場合、国内発生までの間、準備が可能 ● 被害量は感染防止策により左右される → 感染防止策が重要
事業への影響	● 事業を復旧すれば業績回復が期待できる	● 集客施設等では長期間利用者が減少し、業績悪化が懸念される

◆虐待防止

高齢者虐待防止法（虐待の定義）

	内容	具体例
身体的虐待	暴力行為や外部との接触を意図的・継続的に遮断する行為	・平手打ちをする、殴る、蹴る、やけどなど ・ベッドに縛り付けたり薬を過剰に服用させたりして、身体拘束・抑制する
介護・世話の放棄・放任	意図的であるか結果的であるかを問わず介護や生活の世話をしている家族がそれを放棄・放任し、生活環境や身体・精神的状態を悪化させていること	・入浴しておらず異臭がする ・水分や食事を十分に与えず脱水症状、栄養失調、長時間の空腹状態にある ・劣悪な住環境のなかで生活させる ・必要な介護、医療サービスを制限したり使わせない
心理的虐待	脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって精神的・情緒的苦痛を与えること	
性的虐待	本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為またはその強要	・排泄の失敗に対して罰として下半身を裸にして放置する ・キス、性器への接触、セックスの強要
経済的虐待	本人の合意なしに財産や金銭を利用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること	・日常生活に必要な金銭を渡さない/使わせない ・本人の自宅等を無断で売却する ・年金や預貯金を本人の意思・利益に反して使用する

◆身体拘束適正化

基本的に縛る行為や入居者様の行動を制限する行為は身体拘束にあたります。

- ①徘徊しないように、車いすやいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ②転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ③自分で降りられないように、ベッドを柵（サイドレール）で囲む。
- ④点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、四肢をひも等で縛る。
- ⑤点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、または皮膚をかきむしらないように手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。
- ⑥車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったたりしないように、Y字型拘束帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
- ⑦立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるようないすを使用する。
- ⑧脱衣やおむつはずしを制限するために、介護衣（つなぎ服）を着せる。
- ⑨他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ⑩行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。
- ⑪その他利用者の行動を制限する行為