

## 【1】倫理規定

1. 法律・条令を遵守する
2. 守秘義務を守る(お客様個人情報・会社の機密情報を外部へ漏らさない)
3. お客様と個人的な契約(やりとり)は禁止
  - (1) 金銭や通帳・印鑑・クレジットカード・物品(土産・お歳暮・駄菓子類含む)などの貸借・授受・預かり
  - (2) 宗教・政治活動、個人的な営利活動(ネットワークビジネス等)及びこれらの仲介
  - (3) 個人的な契約・お付き合い(電話・訪問など)
  - (4) 業務とは関係のない部屋や場所、プライバシーに立ち入ること
  - (5) スタッフ個人の住所や電話番号を教えること
  - (6) お客様宅での飲食及び喫煙・飲酒
4. 医療行為は禁止
5. お客様との間で以下の内容は話題にしない
  - (1) 宗教・政治関連
  - (2) 自分の個人的なこと (家族のこと、悩み、住んでいる詳しい場所 など)
  - (3) 他のスタッフの個人的なこと (家族のこと、経歴、体調 など)
  - (4) 会社内のこと
6. 勤務中の業務指示以外による写真・動画撮影および SNS への投稿・共有などの禁止

## 【2】コミュニケーション・接遇

1. 挨拶
  - (1) スタッフ同士、元気に挨拶
  - (2) 始業時:おはようございます。就業中:お疲れ様です。終業時:お疲れさまでした。
  - (3) 事務所の外で近所の方などに会ったら、元気に笑顔で挨拶「こんにちは」
  - (4) 事務所で来客があれば、手を止め立ち上がって元気に挨拶「こんにちは」「いらっしゃいませ」
2. 言葉遣い
  - (1) お客様と呼ぶ(利用者は禁止)
  - (2) お客様・ご家族とは丁寧語で会話し、さん付けで呼ぶ(ご夫婦は「ご主人・奥様」)
  - (3) 社内では丁寧語で会話
3. 業務中の姿勢・態度
  - (1) 相手の話すことには相槌をつき、頷きながら聴く(反応なしは相手に対し失礼)
  - (2) 陰口禁止

(3) 単なる愚痴は禁止（建設的な意見交換は歓迎）

### 3. 喫煙

- (1) 休憩時間以外での喫煙は禁止
- (2) 出先での喫煙は喫煙所や、カーマグネットを外した自家用車内で行う
- (3) 上着を着用し、ユニフォームが見えないようにする
- (4) 臭いが残らないように消臭剤をかける

### 4. 身だしなみ 《身だしなみ規程参照》

- (1) 決められた制服を決められた方法で着用（お客様宅で私物の上着着用は不可）
- (2) 頭髪を染める場合は7番までの暗さ（9番の明るさになったら、もしくは上司同僚から指摘を受けたら1週間以内に染め直す）

5. 【訪問介護のみ】勤務中は必ず車の右運転席ドアにカーマグネットを貼る。

### 6. 年賀状・お歳暮・土産などの禁止

（連休後、退院・病欠後、産休前、忌引き後などのお礼の菓子折りなどは一切不要）

## 【3】出勤日に毎日行うこと

1. 【出勤前】メール確認
2. 【出勤前】当日のシフト・ルート確認
3. 【出勤前】サイボウズ新着情報確認（急ぎの要件はすぐに内容確認すること）
4. お客様の状態変更等はサイボウズへ書き込み（急ぎの場合は電話で報告のうえ）

## 【4】勤務

1. 残業は終業2時間前迄に時間と内容を上長に報告し、許可を得て行う
2. 急な欠勤は上長へ電話で連絡（メール禁止）
3. 外出で予定（帰社時刻など）が変更になった場合は、上長へ連絡
4. 翌週のシフト・ルートが確定したら1週間分確認する
5. 電話・メール
  - (1) 平日8時30分～17時30分に行う（急ぎの時は除く）

- (2) メールを受信したら「了解しました」等を返信
- 6. 時間を守る(出勤時間、会議時間、訪問時間など全て)
  - (1) 遅れそうな場合は分かった時点で上長・事務所へ連絡
  - (2) 会議は3分前に着席
- 7. 期限を守る(提出物・報告など全て)

## 【5】事務所の使いかた

- 1. 就業前に掃除をする(掃除のために10分以上早く出勤することは禁止)
- 2. 整理整頓をする
  - (1) 使用物品は所定の場所へ片づける
  - (2) 終業時は机の上に書類が無い状態にする
- 3. 靴
  - (1) 玄関では靴は靴箱に入れる。入れる場所がない場合は端に揃える。
  - (2) スリッパが2組ほど出ている状態にする。
- 4. ゴミの分別をする(自分で出した可燃物以外は持ち帰る)
- 5. 個人の飲食物は自分で管理し、冷蔵庫は休憩スペースの物を使用する
- 6. 休憩は休憩スペースにて行う(歯磨きや化粧直しも含む)
- 7. 休憩時の外出は可  
(会社携帯を持ち、連絡が取れる様にしておく)
- 8. 会議室、休憩室を使用したら、イス、パンフレットなど元に戻す

20230125 改定

20230901 改定

20240418 改定