

【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) 社員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. お客様からの茶菓・謝礼はお断りする
5. 医療行為は禁止
6. 時間を守る(訪問、会議など全て)
7. 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) 他の社員の個人的なこと (家族のこと、経歴、体調 など)
 - (4) 会社内のこと
7. 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
8. 報告・連絡・相談 嫌なことほど迅速に

【2】コミュニケーション・接遇

1. 挨拶
 - (1) 社員同士、大きな声で笑顔で挨拶
 - (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、大きな声で笑顔で挨拶「こんにちは」
 - (4) 事務所で来客があれば、手を止め立ち上がり大きな声で笑顔で挨拶「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) 社員同士も丁寧語で会話

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・悪口・噂話禁止
- (3) 単なる愚痴は禁止（建設的な意見交換は歓迎）
- (4) 何かしてもらったときは「ありがとう」と伝える
- (5) 嘘を言わず、誠実な態度で業務に臨む

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）

7. 苦情を頂いたら迅速に上長へ報告

【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分に行く(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)。困難な場合は事前に中間報告をし延長を依頼する。

【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