



新入社員ガイドブック

挨拶とTPO（Time Place Occasion）

挨拶は人間関係の基本です。特に開始と終了は挨拶でしっかりと区切りを付けましょう。

上下スウェットやジャージのような服装は掃除や身体介助を行う際には適していますが、そのような恰好でユーザー・スタッフ（利用者様、※以下ユーザー）と外出すべきでしょうか。自分の外見はユーザーが他の方から見られる第一印象の一部と意識しましょう。

身体介助は屈むことも多いので胸元が広がりやすい服やローライズは配慮してください。

ユーザー宅に上がるときは必ず裸足ではなく靴下を着用してください。

スリッパの使用を希望されるお宅では忘れずにスリッパを使用してください。

出勤前

爪や無精ひげのチェック、タオル、メモ帳、飲み物や必要に応じて着替えの準備をしましょう。

ユーザー宅に着いたら挨拶、手洗い、うがいをしてください。

始めてのお宅での勤務

ユーザーは段階を経て自分の介助を習得してもらえるように、初心者ヘルパー・スタッフ（※以下ヘルパー）には依頼する介助を最小限にとどめていると思ってください。

早く介助を覚えたい気持ちは察しますが、焦らずに安全で安心できる時間を過ごしてもらえるように努めましょう。

徐々に介助が増えていくことは信頼を得て、スキルを身につけてきた証拠と思ってください。

出勤前の検温と体調不良時の報告

ヘルパーはユーザースタッフへの感染リスクを考えて勤務をしてください。発熱時や感染症にかかっている疑いがある時は勤務ができません。発熱や感冒症状が出ている時はすぐにユーザースタッフとサ責にご報告ください。詳細はホームページに掲載されているコロナウイルス対策ガイドラインをご覧ください。

衛生管理の徹底

出退勤時、調理、食事介助、服薬前後は、食中毒や感染症を防ぐため必ず手を洗います。

メモを取る習慣と質問

わからない事があった際には、自分で判断したり曖昧にしたまま行わず、必ず質問をしてください。

ユーザーは、例えば7人のヘルパーに3回同じ事を聞かれたら21回同じ説明をする事になります。これでは気持ちのいいコミュニケーションはとれません。

注意点や一連の流れなど教わったことは必ずメモをとり、出勤前にはメモを見てスムーズに仕事をしましょう。

作業時間

手抜きをして時間内に作業を終えるよりも手抜きをせずにかかる時間をユーザーに知っていただくことが大切です。

例えば車椅子の方からは見えにくいところの清掃はユーザーを配慮した大切な仕事です、時間短縮をするところではありません。

声かけ

黙って動かれるとユーザーはヘルパーが何をするのかわかりません。

特にユーザーの視界の外で動くときには声かけをしてから動く習慣を身につけましょう。

慣れてきた時

私たちヘルパーはユーザーのプライベートな空間にお邪魔させてもらっています。日常の介助を覚える頃にはお互いに気心も知れてきますが、ヘルパーにとっては勤務中であることを忘れてはいけません。敬語の使用や適切な距離感を意識して、ユーザーと良好な関係を保てるように努めましょう。

時間厳守と報連相

勤務時間までに手洗いうがい、メモ等の準備をしましょう。

遅刻や欠勤になってしまいそうな時にはすぐにユーザーに連絡しましょう。勤務前日や当日の場合は、メール等ではなく電話で連絡をしてください。

ホームヘルプは、ユーザー宅で働く仕事です。

1対1の仕事のため遅刻や急な欠勤はユーザーが大変困ります。

日時の約束はメールやメモで必ず記録を残し、遅刻することが無いようにしてください。

電車が止まったなど不慮の遅刻は、事態が起こり次第すぐに連絡をしてください。

不要な遅刻や欠勤が多いと信頼関係を築くことが難しくなってしまいます。

緊急時に連絡が取れないことや問い合わせのメールへの遅い返信も同様です。

社会人としてのマナーを守り、ユーザーに気持ちよく過ごしていただけるように努めてください。

心構え

SCM（セルフケアマネジメント）

当社はどんな障がいがあっても自分らしく暮らせることが最も重要と考えています。

ユーザーがエンパワメントを発揮して、自分のことは自分で決めていく、自己選択・自己決定していく生き方を支援します。

ユーザーは自分のヘルパー募集・面談・採用・教育・シフト管理を行います。

ヘルパーはユーザーの自由な暮らしを支援する為に介助を提供します。

愚行権の尊重

当社における「愚行権の尊重」とは「愚かさを持つ人たちが、互いに相手の愚かさを容認し高め合う」という宣言です。

自分は完璧ではなく愚かな行為もしてしまうので、相手も完璧ではなく愚かな行為をしてしまうことを認める。そして人は自らの愚かな行為や失敗に気がつくことで成長していくと考えます。

三者は対等

当社の事業に参加するユーザー、ヘルパー、事務局員の三者、誰もが「自分の満足や幸せを追求する」という宣言です。そして、自分の幸せや満足を得るための最善の方法は「相手の思いや立場を尊重することで、相手から自分の思いや立場を尊重してもらえるようになること」の表明でもあります。

ヘルパーはユーザーの自由な生活を支える介助のエキスパートとして、ユーザーは自分の自由な生活とヘルパーの幸せを同時に実現させるエキスパートとして、事務局員は三者が幸せと感ずることができる事業運営のエキスパートとして事業を担う対等なメンバーです。

相手を尊重した意見

意見や提案はしていいのですが、受け入れるかどうかはユーザー次第です。

相手を尊重しながら話し合うことが「三者は対等」と「愚行権の尊重」には必要と考えています。

もちろん提案の乱発や思いやりのない意見をしないように気を付けないといけません。

入社したばかりのヘルパーは色々わかるまでは慎重に行いましょう。

（タイミングがわからない、腕力がもたない、など介助中に危険を感じることは必ず相談してください）

多様な人がいるので、馬が合わない人もいて当たり前です。

苦手な人とも仕事は一緒にできるように人間性を磨きましょう。

相談事

ユーザー宅での介助についてユーザーに聞きにくい事や、困った事や悩み事があれば、サービス提供責任者、事業所所長、人事課のうち相談しやすい所に相談しましょう。一人で抱え込まないことが大切です。

連絡先と担当者名は最終ページに記載しています。

事務所からの伝達事項

毎月25日に給料明細のメールを受信したら当社ホームページのPAM通信、研修通信、衛生委員会が更新されています。毎月必ず読んでください。

礼儀と返答、金品の授受について

挨拶、言葉使い、気遣い、相手の立場や状況を配慮した動きは大切です。ユーザーや会社からメールや着信があったらできる限り早く返事をしましょう。金品や物品の授受は禁止です。適切な関係性を築き維持していくためにも大切なルールです。買い物などで金銭を預かる時は必ず2者で金額を確認してください。お財布の開閉はユーザーの視界内で行いましょう。

過重労働の禁止

労働基準法における週の法定労働時間数は40時間です。当社の所定労働時間は各事業所で、31日月は177時間、30日月は171時間、28日月は160時間（うるう年、29日月は165時間）が上限の労働時間です。それを超えると残業時間です。

- 当社の36協定で決められている残業時間は1ヶ月45時間以下が6回、75時間以下が6回、以上が上限です。これを超過することはやむを得ない事情でも認めることはできません。
- 1週間の勤務が40時間を超えている方については、他の方に優先して勤務を増やすことはできません。
- 0時～翌日の0時までの24時間の間に、勤務が一切ない休みの日を、月に4日以上設ける必要があります。このような休みの日を確保できないシフトは組めません。
- 他のヘルパーの急な欠勤などの代行で勤務する場合でも、月の労働上限時間は変わりませんのでご注意ください。

個人情報

ヘルパーはユーザーの私生活に入り仕事をするので多種多様な情報を見聞きすることになります。個人情報とプライバシーが漏洩しないように注意をしてください。SNSでは仕事の事についてはアップしないように気をつけてください。FBやLINE、twitter、インスタグラムなどSNSの投稿は公開先を限定しても、二次拡散の恐れがあるため情報漏洩と定め禁止しています。

介護職の守秘義務違反はユーザーの信用を失い勤めることが出来なくなるとお考えください。

個人情報の保護は法令で定められており、雇用契約が終了しても効力を持ちます。

問題発生時について

ヘルパースタッフの皆さんは、パワハラ、セクハラ、モラハラ、マタハラなどのハラスメント行為、違法行為や犯罪に加担するような行為、生命に関わる危険行為の強要があったときにはすぐに所長、サービス提供責任者、又は相談窓口へお電話ください。

サービス提供責任者の介入でも改善が見受けられない場合は、状況によりサービスを停止し、帰宅指示などによりヘルパーの安全を確保いたします。

サービスの停止後は給与の保障や他勤務への斡旋もおこないますのでご安心ください。上記に該当、又は該当の可能性がある場合は勤務後でも必ず連絡して下さい。いずれの場合も守秘義務を遵守します。

虐待の禁止

ユーザーに対して虐待を行ってははいけません。これは社会通念上の問題だけではなく障害者虐待防止法にも定めがあり、場合によっては刑法に基づく刑事罰の対象にもなります。

虐待の種類

この規程が対象とする虐待は身体的虐待に限らないので、留意すること。

- ①身体的虐待：ユーザーの身体に外傷を生じさせる、または生じさせるおそれのある暴行を加えることや、正当な理由なくユーザーの身体を拘束すること。
- ②性的虐待：ユーザーにわいせつな行為をすることや、ユーザーにわいせつな行為をさせること。
- ③心理的虐待：著しい暴言、著しく拒絶的な対応、不当な差別的言動など、ユーザーに著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
- ④放棄・放置：ユーザーを衰弱させるような著しい減食や長時間の放置を行う、ユーザーから他のユーザーへの①～③と同等の行為を放置するなど、職務上の義務を著しく怠ること。
- ⑤経済的虐待：ユーザーの財産を不当に処分するなど、ユーザーから不当に財産上の利益を得ること。

勤務が決まったら最初に必要な提出物一覧 (一か月以内)

①雇用契約書・ヘルパー職登録票（従業員名簿）

雇用が決まったら総務部からご自宅に郵送されます。必要な項目に記入と捺印をし同封の返信用封筒で返送してください。 ※雇用契約書は勤務宅ごとに契約書を交わします。

②マイナンバー書類一式

雇用が決まった方全員に郵送します。
同封の書留封筒で返送してください。

③健康診断書類のコピー

入社時に三カ月以内に受診した健康診断書類の提出が義務づけられています。

①当社提携医 原町田診療所で受診（要予約）

住所 〒194-0013 東京都町田市原町田4-17-11 電話 042-722-6665

診療時間 9:30～13:00、15:00～18:00

定休日 日曜日、祭日、第1・3・5土曜日、(第2・4土曜日は午後休み)

社員証を携帯して下さい。自己負担額なしで受診できます。

新人の方は「新入社員のためまだ社員証がありません」と窓口でお伝え下さい。

②提携医以外の健康診断書類提出について

- ・学生で学校の健康診断を受けている方
- ・パートナーの会社の健康診断を受けている方
- ・他の会社でも勤務していてそちらで健康診断を受けている方

上記に該当する方はその健康診断書類のコピーを提出して下さい。

※提携医以外で受診する、費用負担のある健康診断は推奨していません。

しかしやむを得ない理由がある場合はご自宅付近の病院など任意の病院で受診することも可能です。その場合は診断書のコピーと領収書原本をパーソナルアシスタント町田総務部に郵送して下さい。

(会社負担上限額15,000円/年度)

- ・診断結果に所見がある方は就労の可否について診断書に医師の意見が必要です。

④マイカー及びバイク通勤許可申請書・自転車通勤許可申請書

車、バイク、または自転車で通勤をされる方のみ提出して下さい。

原則は公共交通機関のため、交通費は公共交通機関料金に準じます。

対人対物無制限の任意保険加入が必須条件となります。

申請書と一緒に任意保険証のコピーと勤務宅への経路図を提出して下さい。

任意保険証は更新ごとにコピーを提出して下さい。

通勤に自転車を利用される方も、任意保険に加入し申請書と保険証のコピーを提出して下さい。

セブンイレブンの自転車保険、または同等の保険を推奨しています。





毎年必ずおこなうこと

①研修1

毎年8月の年度末までに必ず1回以上の研修を受講してください（年度中4回までは時給と交通費が出ます）。最新の研修予定が毎月25日までに当社ホームページ内「研修通信」に掲載されますので、そちらからご予約のうえ受講してください。

初年度はPAM社員研修（全3回）を受講していただきます。

②研修2（カンファレンス・個別研修）

ユーザー宅ごとにサービス提供責任者が中心となった会議または個別研修を必要に応じて行います。開催時はサービス提供責任者、またはユーザーより連絡します。

③ヒアリングシートへの回答

毎年1回、学びたいスキルや将来を見据えた希望を総合的に聞き取り、研修1等に反映させています。

④健康診断書類提出

前項の⑤入社時健康診断書類提出と同じ内容です。原町田診療所でご予約のうえ受診してください。社会保険加入者で週1回以上の夜勤勤務がある方は、毎年1月末までに法定健診、7月末までに省略健診を受診してください。9月1日から健康診断受診のお願いをしますが、前回から一年以内に学校や他の職場で受診される方はそちらの診断書コピー提出で構いません。

⑤インフルエンザの予防接種

ヘルパーが介助で接する当社のユーザーは、インフルエンザ等の感染・重症化リスクが高い重度障がい者です。感染予防に毎年10月以降の予防接種を推奨しています。費用は会社が負担します。接種には立替払いの必要がない原町田診療所を推奨しています（予約時に社名をお伝えください）。

転居することが決まったら提出する書類

・転居届

パーソナルアシスタント町田のホームページからダウンロードしてください。

マイカー通勤を提出されている方、新たに申請する方は、マイカー通勤申請書、通勤経路図、任意保険（新住所、対人対物無制限が分かる）のコピーを提出してください。

住宅手当支給対象者、新たに支給対象者となる方は賃貸契約書などのコピーを提出してください。

各種書類のダウンロード先 <http://pa-machida.co.jp/download.html>

・詳しく知るために

このガイドブックにはPAMスタッフ心得から新人向けに抽出したものと、その他の注意事項が記載されています。スキルアップするためにホームページのPAMスタッフ心得を読みましょう。

*わからないこと、相談したいことは何でも遠慮なくご連絡ください。当社ホームページには給与や研修等各分野に特化した相談窓口も設けていますので、下記連絡先と併せてお気軽にご利用ください。

相談窓口 <http://pa-machida.co.jp/soudan.html>

町田事業所（PAM）	042-850-9141	所長	石田（ishida@pa-machidada.co.jp）
相模原事業所（PAS）	042-851-4904	所長	後藤（goto@pa-machida.co.jp）
横浜事業所（PAY）	045-482-4213	所長	三井（mitsui@pa-machida.co.jp）
八王子事業所（PAH）	042-634-9861	所長	芹澤（serizawa@pa-machida.co.jp）
人事部人事課	042-850-9141	課長	奥隅（okuzumi@pa-machida.co.jp）