≪パナケア真中株式会社 行動基準≫

≪お客様への思い≫

私たちは、お客様の幸せ、喜びを一番に考え、すべての行動の柱とします。

①お客様一人ひとりの人生、生活、価値観を理解し、尊重します。
②全ての人に感謝の気持ちを持って、接します。
③お客様の傍に寄り添い、笑顔で目線を合わせた対話、手と手で伝える温もりあるスキンシップを実践します。
④お客様の意思や要望に耳を傾け、受け止め、支え続けます。
⑤目配り、気配り、心配りで、お客様の変化に気づき、積極的に声を掛け、お客様に満足いただけるサービスを提供します。
⑥危険の予知、早期発見や回避に努め、安全と安心を確保します。
⑦お客様への説明と同意を繰り返し、お客様の不安を取り除きます。
⑧『ご家族と一緒に考え、支える』という立場で、情報のやり取り、意見交換などを実行します。
⑨ご家族に対し、『いつもありがとうございます』という感謝の気持ち、『お疲れではないでしょうか』というねぎらいの言葉を届けます。
⑩万が一お客様に不快な思い、悲しい思いをさせてしまった際は、迅速かつ誠実な対応を基本とし、お客様に誠心誠意向き合います。
⑪地域の皆様の理解と協力に感謝し、誠実な態度と積極的な交流で、地域社会との信頼関係を築きます。

≪基本行動≫

私たちは、すべての人（お客様、仲間、関係機関）に敬意を持って接し、
大切に思う心を、形（言葉・行動）を通して伝えます。

①社会人、組織人としての礼儀、節度をわきまえ、自分の言動に責任を持ちます。
②ハキハキした声、キビキビした動作で行動します。
③いつも笑顔を絶やさず、温もりと信頼ある職場づくりに努めます。
④自ら進んで元気に、明るい挨拶を実践します。
⑤挨拶に一言添えて、思いやり、感謝、ねぎらいの言葉を届けます。
⑥誰に対しても、正しく、丁寧な社会人として適切な言葉遣いをします。
⑦相手に不快感を与えないよう、服装、髪型など、清潔な身なりを整えます。
⑧全社員が４S（整理・整頓・清掃・清潔）に主体的に取り組み、習慣化することで、快適で清潔な空間を維持します。
※整理：必要な物と不要な物を区別し、不要な物を処分する
整頓：使ったら元に戻す、片付ける
清掃：ゴミなし、汚れなしの状態にする
清潔：整理・整頓・清掃を徹底し、清潔な職場環境を保つ

≪責任感≫

私たちは、パナケア真中の社員としての自覚を持ち、自らの行動に責任を持ちます。

①社会の一員として、公衆道徳を守り、法令を遵守します。
②会社の方針に従い、理念・目標を達成するために全力を尽くします。
③就業規則や職場のルール、時間や期限など、約束事を厳守します。
④与えられた仕事やお客様から依頼されたことは中途半端にせず、最後まで責任を持ってやり遂げます。
⑤業務上知り得たお客様や関係者のプライバシー、社内の重要な情報などについて、守秘義務を徹底します。
⑥健康管理は社会人の責任と受け止め、自己責任で行います。
⑦会社のあらゆる物品を大切に扱います。
⑧不必要なコストの削減に努めます。（電気・水道・燃料・携帯電話・備品など）
⑨業務の仕方や割り振り、人員配置、時間配分などを創意工夫し、職場のムダ・ムラ・ムリを排除します。
　ムダ…現在の仕事において非効率な業務、時間、配置、空間など
　ムラ…業務や指示に一貫性がなく、組織として統一されていないこと
　ムリ…過剰な業務負担、明らかなオーバーワークなど

≪主体性≫

私たちは、挑戦する気持ちを大切に、何事にも主体性を持って行動します。

①「誰かがやるだろう」ではなく「まず自分から」、何事にも自ら進んで意欲的に行動します。
②組織、チームの目標を念頭に、一人ひとりも明確な目標を持って仕事に臨みます。
③目標（goal）を達成するために、ＰＤＣＡサイクルを実践し、仕事の質にこだわり続けます。
　※Ｐ(plan)：綿密な計画の策定　　Ｄ(do)：計画に基づいた確実な実行
　　Ｃ(check)：結果の振り返りと反省　　Ａ(action)：改善策の立案と実行
④“有言実行”“認識即行動”で、理想的、効果的な成果を生み出します。
⑤困難なことに直面しても、できない理由を探すのではなく、「どうすればできるか」と前向きに考えます。
⑥わからないことはそのままにせず、調べる、相談するなどして、疑問の解消を図ります。
⑦会議や話し合いの場では、積極的に発言、意思表示します。
⑧日常の中で問題点に気づいたら、現状把握と改善策の立案を行い、周囲（上司、同僚）に提案します。
⑨一時の感情に流されることなく、常に冷静に物事を判断します。

≪自己研鑽（人間力・知識・技術の向上）≫

私たちは、プロとしての誇りと情熱を胸に、常に現状に満足することなく成長し続けます。

①福祉従事者である前に人として、何を考え、どのように行動するか、常に自己反省と行動改善を繰り返す中で、人間力を高めます。
②すべての事象を学びの機会と捉え、何事からも吸収します。
③内外の研修への参加、資格取得、業務に関係する幅広い情報収集など、知識・技術の習得、向上を図ります。
④研修などで得た知識や技術、有益な情報を発信・共有し、お互いの成長を支え合います。
（社内研修会の開催・報告書の作成・日常の指導・伝達など）

≪仲間との協力≫

私たちは、仲間の存在に感謝し、お互いに支え合い、助け合います。

①相手の立場、思い、価値観を尊重し、自分勝手な行動を慎みます。
②親しき仲にも礼儀あり。仲間を敬う言葉と態度で接します。
③すべての組織、部署、職種の別なく、コミュニケーションを図り、お互いを思いやる心を大切にします。
④仲間が困っていたら声を掛け、協力して仕事を進めます。
⑤仲間の協力には心から感謝し、『ありがとう』を、直接、言葉で伝えます。
⑥日ごろの努力にねぎらいの言葉、励ましの言葉を掛け合います。
⑦お互いのがんばり、努力を認め、声に出して褒めます（感謝します）。
⑧仲間の相談、意見などに誠実に耳を傾け、一緒に考えます。
⑨会社や周囲の仲間のことを誹謗したり、陰口を言うことなく、仲間の可能性を信じ、まっすぐに向き合います。
⑩間違ったことははっきりと注意し合い、相手の立場を考えて分かり易く説明します。
⑪注意を受けた場合には、注意してくれた相手の勇気と思いやりに感謝し、謙虚な気持ちで受けとめ、すぐに改善します。

≪報告・連絡・相談≫

私たちは、「情報はお客様、仲間との信頼をつなぐ絆」であると理解し、
報告・連絡・相談、情報の共有を確実に行います。

＝報告＝

①『これぐらい報告しなくてもいいだろう』という勝手な自己判断を捨て、積極的に報告します。
②『仕事は報告に始まり報告に終わる』ことを自覚し、迅速かつ確実に行います。
③悪い事こそ直ちに、事実をありのまま報告します。
④結論を先に、短く簡潔に、相手にわかりやすく報告します。

＝連絡＝

⑤常に他部署、周囲の社員、関係機関との連携を意識し、自ら積極的に情報を収集・発信します。
⑥連絡ミスがないよう、必要な記録・確認を確実に行います。（連絡・申し送りノート、ケース記録、メモ、メール、掲示板など）
⑦状況に応じた手段（口頭、メモ、文書、電話、メールなど）を使い分け、確実に連絡事項を伝えます。
⑧重要な連絡事項に関しては、確実に伝わったかを確認します。
⑨仕事の指示、連絡を受ける際は、メモを取る、復唱をするなど、連絡漏れやミスをなくします。

＝相談＝

⑩問題や悩みを一人で抱え込まず、仲間を信じ、上司や同僚に相談します。
⑪誰の相談に対しても親身になって対応します。