

# ケイメイグループ行動基準

—令和3年度 改定—



***KEIMEI GROUP***

まえがき

平成 27 年 6 月にケイメイグループの各事業、施設より選出された 24 名の職員が集まり、この行動基準の作成に取り掛かりました。各選出職員の想いや多くのアドバイスをグループごとに取り纏め、さらにそれを毎月 1 回の全体打ち合わせで議論していくという過程を積みあげてきました。約 1 年という時間を費やしましたが、現時点で皆様に使ってもらえるものを作り上げたと思っています。

土屋会長から頂いたお言葉にもありますが、昭和 55 年に「信頼・真心」を全職員で決意された時は、職員数 40 名程度であったと聞いています。この理念の元で、多くの先輩方が自分の物として現在のケイメイグループを作ってくられました。また、私たちも土屋会長をはじめ、時は違うものの同じように御指導を頂き今に至っています。

現在、ケイメイグループの職員数は 1000 名になろうかとしています。ここで一度原点を振り返り、これから先 50 年のケイメイグループを創ることを考えた時に、改めて理念に基づいた具体的な「行動基準」の必要性を強く感じました。職員数がこれほど多くなると、土屋会長の直接の指導を受ける機会も限られますし、理念が本当に意味するところを全職員が共通に理解することが難しくなるからです。

約 1000 名の職員に「行動基準」が浸透するものとなるためには、具体的な行動で表現され、自分のものとして活用できるものでなければなりません。そのために、私たちは「信頼・真心」を再度読み解き、私達の体験に基づいた自らの言葉で構成し、ケイメイグループの職員として誰もが大切にすべきことをすべて網羅して作成しました。

ケイメイグループは多種の事業を運営していますが、基本理念に違いはありません。この「行動基準」は、これから 50 年先もますます私たちケイメイグループが発展していくため、また、新しいことにチャレンジするための土台となります。そして、患者様、利用者様、お客様、ご家族・・・総称してゲストに、さらには職員間でも、行動レベルで互いの信頼の土台となるものと確信しています。

「行動基準」には、難しいことはひとつもありません。すべてが当たり前のことです。しかし、当たり前のことを当たり前にできるほど強い組織はありませんし、お互いに仲間の行動に信頼を持てればこそ、次のチャレンジもできます。個性も発揮していくことができます。「行動基準」は、皆さんを縛るものではなく、次の 50 年へのチャレンジ、一人ひとりの個性の発揮のベースとなるものです。ぜひ、この「行動基準」を皆さんの指針とし、自分のものとしていつて頂きたいと強く願っています。

最後になりましたが、作成にあたりご多忙の中ご指導いただきました皆様、諸先輩、各職員の皆様に心からお礼申し上げます。ありがとうございました。

平成 28 年 4 月

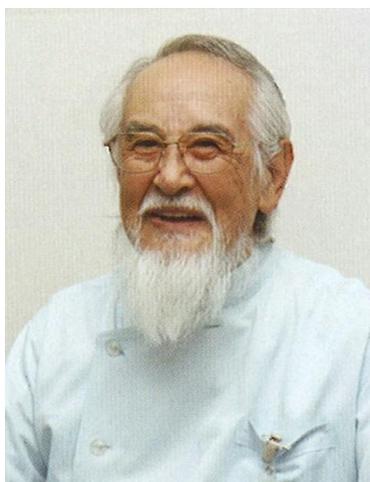
## ケイメイグループ 基本理念

# 信頼 ・ 真心

昭和55年1月 ケイメイグループ全員が参加して宮崎市の天神山ホテルで2泊3日の合同研修会を行い、向後のグループの経営方針を話し合いました。最後の結論が「我々は真心をもって患者様に接し信頼されるグループを作る」行動訓として「良く見よ・良く聞け・良く考え・良く動け」を全員で決意し表明しました。

今後のきびしい時代背景のなかで生き残るために、この行動基準は最小限のものであると考えております。

私は、医療福祉や関連する事業に携わる者として常に職業の尊厳と責任を自覚し教養を深め人格を高めると同時に、先輩たちがしるした、この精神を深く理解し、今後も高度な業務に携わることを期待します。



ケイメイグループ 創業者

土屋 利紀

## 職員としての基本姿勢

ケイメイグループ創業者の基本理念は「信頼・真心」です。私たち一人ひとりが、やりがいと生きがいを持って仕事をするために、思いやりの心、自立した行動、また基本姿勢に基づいた行動を徹底することが大切です。

1. 理念は私たちが目指すことであり、指針です。理念を覚え、実行しよう。
2. 自分の施設、自分の職場、自分の仕事を好きになろう。愚痴や不満をこぼすのではなく、積極的に提案し、良くしていこう。
3. 自分の施設、職場、仕事を誇りに思えるようになろう。そのためには、誰にでも分かりやすく説明できるようになろう。
4. 共感すると感動が生まれ、感動が生まれると感謝の心が生まれる。何事にも感心を持ち、それに共感できる心を持とう。
5. 相手を理解するため、自分の意思を伝えるためにも、相手の目を見て話そう。
6. 目配り、気配り、心配りで気づきを高め、行動に移せるようにしよう。
7. 小さな変化を見逃さず、困っている人や苦しんでいる人がいれば、自分から声をかけよう。
8. 誠実な言動は自然と自分に返ってきます。一つひとつの縁を大切に、相手の立場にたった思いやりのある言動をとろう。
9. 謙虚な心とは、偉ぶらず素直な心をもって接することです。まず、自分に何ができるか、常に考えて行動しよう。
10. 業務を正当な理由なく断ることはチャンスを逃すことです。可能性を広げるために、何事にも「嫌」「できない」と言わず、まずはチャレンジしよう。
11. 必要とされたときには、最後まで責任を持って対応しよう。
12. 心と業務の準備を整えるため、5分前行動をしよう。
13. 早とちり、思い込みはミスのもと。人の話は、先入観を持たず最後まで聞こう。
14. チームワークの良さが、仕事の質を高めます。チームワークを高めるために、お互いにコミュニケーションを取り合おう。
15. 上司・同僚・部下との良好な関係を築くために、お互いを尊重し、「はい」「お願いします」「ありがとうございます」としっかり伝えよう。
16. 私たちは一人ひとりが家族、職場の代表です。その自覚を持って社会や法人のルールを守ろう。
17. ケイメイグループ職員として、プロ意識と向上心を持ち、学び続けよう。

## ゲストに対する基本姿勢

私たちにとって、ケイメイグループに関わる全ての方々がゲストです。ゲストによりケイメイグループは支えられています。ゲストに対する感謝の気持ちを忘れず、「信頼」を得る為に「真心」を込めて接する事が大切です。私たちの提供するサービスで満足していただけるよう最大限の努力をしよう。

※ゲストとは、患者様、利用者様、お客様、ご家族、業者様、医療介護関連施設、地域の方々、取引先様など、ケイメイグループに関わるすべての方のことです。

1. ゲストが私たちのところに来ていただいているのは当たり前ではありません。来ていただいた理由を理解し、「ありがとう」の感謝の気持ちを大切にしよう。
2. 職員間であってもゲストに対する中傷や馬鹿にした発言は絶対にしません。
3. ゲストからの要望には「まずはやってみる」という前向きな姿勢で対応しよう。
4. ゲストからの要望に対してどうしても対応できない場合は、その理由を具体的に説明し、丁寧に対応して納得を得よう。
5. 言われて対応するのではなく、ゲストの要望や不安、不満を察し、自分から進んで声をかけ、対応しよう。
6. ゲストの要望や不安、不満に対して自分の限界を対応の限界にしない。自分の力だけでは難しくても、上司や同僚、所属する組織全体、法人全体、グループ全体の力を使ってゲストに応えよう。
7. ゲストに最高のサービスが提供できるよう知識・技術の向上に取り組もう。
8. 私たちが知り得るゲストの情報は、大変重要度の高い個人情報です。業務外ではゲストの個人情報に係わる話しを一切しません。
9. ゲストと信頼関係を築くには印象がとても大切です。不快にならない身だしなみと丁寧な言葉づかいを心掛けよう。
10. 「信頼・真心」でゲストに接しよう。信頼と真心で接するとは、「嘘（悪意のある）をつかないこと」「裏切らないこと」「損得で動かないこと」「いいかげんにしないこと」、そして「全力を尽くすこと」です。自分の対応が「信頼・真心」になっているか、一日一回振り返る時間を持つよう。

## 挨拶・言葉づかい

挨拶とは、相手の存在を認め、敬うことです。ケイメイグループの仲間、ゲストに、心のコもった挨拶をすることが、良い人間関係を築くための第一歩となります。また、丁寧な言葉づかいでの対応をすることで、相手も自然と応じてくれるようになります。

私達が、心のコもった挨拶や丁寧な言葉づかいを実践することで、相手に誠実さや安心感を与え、職場での強いチームワークや、ゲストとのより良い関係を生むことに繋がります。

1. 笑顔の挨拶は相手に安心感を与え、私たちの印象も良くします。一人ひとりが笑顔の配達人になろう。
2. 挨拶は「されたら返す」のではなく、自分からするものです。相手に伝わるように、はっきりと自分から挨拶しよう。
3. 返事は自分の意思が伝わります。返事は必ず相手の方へ向けて、明るく「はい」としよう。
4. 挨拶や返事は場面によって変わります。相手や自分の状況に応じて使い分けよう。
5. 私たちの電話対応が相手にとってのイメージに繋がります。3コール以内にとるように心掛けよう。とれなかった時には「お待たせしました。」と言った後に対応しよう。
6. 相手に対する感謝の言葉「ありがとうございます」は、実は自分自身に返ってくる言葉です。私たちは、心を込めて「ありがとうございます」を伝えよう。
7. 職員間の呼称は、役職者には「役職名」を、その他は「さん」づけをしよう。
8. ゲストの呼称は、「さま」もしくは「さん」づけをしよう。
9. 私たちの言葉づかいは多くの人から「聞かれている」という意識を持って、「です」「ます」の丁寧語で話そう。

## 報告・連絡・相談

報告・連絡・相談は、チームで仕事をしていく上での義務です。仕事を進めるためには常に周りとの連携・協力が必要です。ハウレンソウは、コミュニケーションを活性化させ、周囲に信頼と安心を与え、仕事の成果に直結します。ミスやトラブルを未然に防ぐためにも小まめなハウレンソウは大切です。

1. 直属の上司や部下への報告は、仕事をする上での義務です。必ず実行しよう。
  2. 相手に伝わりやすくするために、報告は結論からまず話をし、迅速、簡潔、正確に報告しよう。
  3. 情報の重要性を判断するのは、自分ではなく情報の受け手です。報告・連絡の内容について、必要性を自己判断せず、速やかに報告しよう。
  4. 報告こそが成長の源であり仕事の生命線であることを認識し、多分大丈夫だろうという勝手な憶測を持たず「初期報告」、「中間報告」、「結果報告」「念のため報告」をしよう。
  5. クレーム、トラブル、ミスを隠ぺいすると事態がさらに悪化することがあります。迅速かつ慎重な対応が求められるので、上司へ正直に率直に速やかに報告しよう。
  6. 報告の受け手の聞き方によって報告の質も高まるため、報告を受ける人は報告者をしっかりと見て、話を傾聴しよう。
  7. 仕事の責任は、報告によって報告を受けた者の責任に変わります。報告を受けたままで放置してはいけません。放置は無責任な行為になります。
  8. 相談をしたら、相談された人は気にかけているはずです。その結果を必ず報告しよう。
  9. 受け取った・決定した情報は、必ず関係者へ伝達しよう。
  10. 悩んでいる時、迷った時、新しい事を始める時は、相談をして色々な人の話を聞こう。
  11. 指示を確実に遂行するために、メモをとり復唱しよう。
  12. 責任の所在をはっきりさせるために、外部へ連絡した時は必ず自分の名前を名乗ろう。
  13. 報告・連絡・相談の時間の確保は上司と部下で工夫しよう。
  14. 問題の先送りはさらに問題を複雑にします。1人で問題解決できなければ、当グループの全機能、全ノウハウを活用して、問題解決に取り組もう。
- 守秘義務：私たちは業務上知り得た情報を厳重に管理し、正当な目的以外は使用しません。在職中、退職後を問わず、所定の手続きを経ない情報の開示や漏洩を発生させません。
  - 情報提供・情報発信：私たちは地域との相互信頼の為に有用な情報を常に提供します。
  - 意見交換：私たちは地域との共存の為にご意見を聞く体制を常に整え、迅速かつ誠実に対応します。

## 整理整頓・清掃清潔

私たちの職場は共有の場所です。一人ひとりの環境美化への意識や行いが、業務の効率化、安全性の向上、衛生管理につながります。誰もが気持ちよく利用できる環境であるために、整理整頓・清掃清潔を心がける事が大切です。

1. 気持ちよく仕事をするために、就業前もしくは終業時にゴミ・汚れの無い状態にしよう。
2. ゴミを見つけたらすぐに拾おう。
3. ゴミの分別法を把握し、しっかりと分別しよう。
4. いつ誰が見ても、誰が使っても不快感を与えないために、小まめに清掃し清潔な空間を保とう。
5. 職場の備品は皆の共有物です。備品等は誰が見てもわかるように表示し、使用後は元の場所に戻そう。
6. ゴミや埃は機器の不具合につながります。備品を長持ちさせるために、毎日清掃を行おう。
7. 整理整頓が行われていない職場はミスや事故につながります。安全管理の為に整理整頓を実践しよう。
8. 自分の働いている職場は私達だけのものではありません。いつまでも綺麗な職場を保ち、次世代に繋いで行こう。

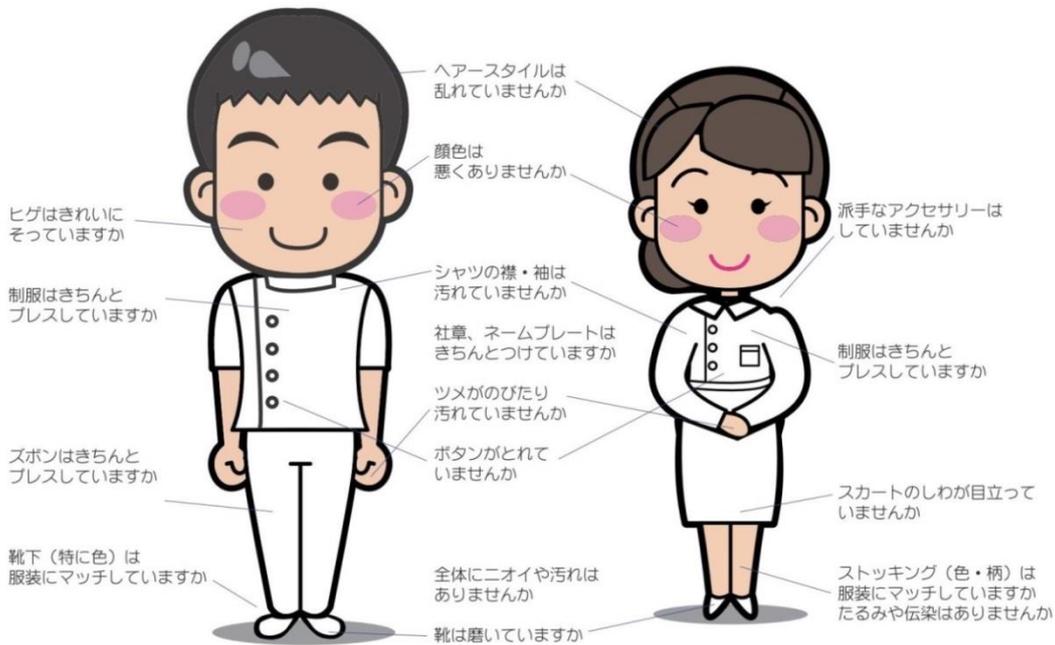
# 身だしなみ

身だしなみから仕事への姿勢、誠実さが伝わり信頼が生まれます。相手に与える「印象」が仕事の成果を左右することもあります。自分本位ではなく相手に配慮し、一人ひとりの身だしなみがケイメイグループの印象を決めることを自覚する事が大切です。

1. 相手に不快な思いをさせないため、清潔感のある身だしなみを実践しよう。

- ・爪は短く切ろう。
- ・髪の毛は肩についたらきちんと後ろでまとめよう。
- ・髪の毛の色は黒・栗色など、派手にならないように注意しよう。
- ・髭は毎日綺麗に剃ろう。
- ・腰パンはやめよう。
- ・制服は自分の体型に合ったサイズのものを着用しよう。
- ・装飾品を身につける際は、医療安全及び感染対策の妨げにならないよう配慮しよう。
- ・靴は安全で動きやすく、清潔なものを履こう。
- ・入れ墨、タトゥーを入れている方は、相手に見えないよう工夫しよう。

※ドレスコードを参考にしてください。



2. 社会人として最低限の化粧はし、派手にならないように心がけよう。
3. 制汗剤、柔軟剤は微香性または無香料のものにしよう。
4. 喫煙後は歯磨き・手洗い・消臭スプレーを使用し、臭いに注意しよう。
5. 制服での出退勤は行わないようにしよう。
6. 出退勤時の服装は、社会人として適切なものにしよう。

## 健康管理

私たちが安心して毎日の生活を過ごすために欠かせないことが健康管理です。生活習慣を見直し、ベストな体調を維持する事はもちろん、家庭や社会の中で良い関係を築き、自分の持てる力を十分に発揮して貢献出来ることが人生を豊かにします。一人一人が健康で充実した生活を送ることは、ケイメイグループの社会的な信頼や健全な経営、そしてそれを未来に継承することに繋がっていきます。健康であるために好ましい習慣を身につけることが大切です。

1. 健康のために、睡眠時間を確保し、規則正しい生活をしよう。
2. 健康のために、バランスのとれた食生活を送ろう。
3. 健康と感染予防のために、適切な温湿度の管理をしよう。
4. 健康と感染予防のために、手洗いうがいを徹底しよう。
5. 感染のリスクを軽減するため、制服で出退勤しない。
6. 健康と感染予防のために、体調不良時には早めに上司に相談し、必要に応じて受診しよう。
7. 感染予防のために、咳、鼻水が出るときは、必ずマスクを着用しよう。
8. 健康のために、運動習慣を身に付けよう。
9. 心の健康のために、ストレス発散の時間をつくろう。
10. 健康のために、年に1度必ず健診を受けよう。
11. 健康のために、生活環境を清潔に整えよう。

第1版 2016年 4月

第2版 2018年 5月

第3版 2019年12月

第4版 2021年 9月

# ケイメイグループ



## 医療法人慶明会

- 宮崎中央眼科病院
- 生目眼科クリニック
- くにとみ眼科クリニック
- おおよど眼科クリニック
- すみよし中央眼科
- けいめい記念病院医院
- 訪問看護ステーションかがやき
- 介護医療院ひまわり
- おび中央病院
- 介護老人保健施設 おびの里
- 富吉共立医院



## 社会福祉法人慶明会

- 特別養護老人ホーム さくら苑
- 介護老人保健施設サンフローラみやざき
- ケアハウス サン・グラン
- さくら苑ふれあいホーム
- 住吉ふれあいホーム
- 日南ふれあいホーム
- アローズ
- ビオラ
- サンフローラみやざき  
通所リハビリテーション  
訪問リハビリテーション
- グループホーム サンメリー
- 住吉慶明会訪問看護ステーション
- 国富慶明会ヘルパーステーション
- 宮崎慶明会ヘルパーステーション
- 日南慶明会ヘルパーステーション
- 慶明会訪問入浴ステーション
- 慶明会配食サービスセンター
- さくらの里
- 住吉けいめい館
- 日南けいめい館
- 国富けいめい館
- 小規模多機能型居宅介護施設 さくらんぼ
- 小規模多機能型居宅介護 とみよし
- 小規模多機能型居宅介護 つわぶき
- 認知症対応型デイサービス さくら住吉
- 認知症対応型通所介護 さくら富吉
- 国富慶明会在宅介護支援センター
- 宮崎慶明会在宅介護支援センター
- 日南慶明会在宅介護支援センター
- 富吉慶明会在宅介護支援センター
- 綾慶明会在宅介護支援センター
- 宮崎市中央西地区地域包括支援センター
- 日南市東地区地域包括支援センター
- 福祉有償運送事業（宮崎・日南）
- 宮崎市高岡老人福祉館 百寿荘



## 関連企業

- アイトップ中央店
- アイトップ大淀店
- アイトップ国富店
- アイトップ住吉店
- 株式会社ケイメイ  
宮崎グリーンホテル  
メディカルフィットスパわくわく  
デイサービスセンターゆっとねす  
ユーフレックス  
カートップファクトリー  
ホテル高千穂
- NPO法人さざなみの会