

**株式会社ハイサス**

経営理念

平成29年11月1日　初版

**自己紹介**

**■氏名：前田　恒（まえだ　わたる）**

**■出身：山口県下関市**

**■所属：(株)ハイサス　代表取締役**

****

今年、52歳になります。まだまだ若いと思っていますが酒量は減ってきておりそこの部分に関しては、老いを感じています。

横浜DeNAベイスターズの大ファンです。尊敬する偉人は高杉晋作で20歳から40歳までバーテンダーを生業としていました。

座右の銘は、「前後裁断」です。

**【最初に】**

明日から6か月の試用期間となります。

この期間は、両者が就労を見極める時間となります。

以前、この研修を受講され自己決定の上、入社しながら無責任に退社し多くの利用者様に迷惑をかけた方がいます。

弊社に入社を決めたのは、皆さんの自己決定であり私が頼んだ訳ではありません。

面接でお話ししたことの再確認と弊社の経営理念のお話が本日の論旨になります。

本日、会社の理念を懸命にお伝えするので聴き手側の皆様も真摯な態度で聴いて頂けると幸いです。

私の信念は、未来永劫ぶれることなく不変です。

今日の研修後、我社を暑苦しい会社だと思う方は、退社することをお勧めします。それは理念に共感して頂けない方は、必ず弊社で就労することに近い将来、息苦しさを感じるからです。

私と皆様は、契約に則り雇用契約を結び両者ともその契約を守る義務があります。

ですから本日の研修は、とても大事な時間となります。

『権利の主張は義務を伴う』です。

まず試用期間中は、下記5点を厳守してください。

**五つの約束**

・時間厳守

・嘘をつかない

・できない理由を考える前にできる方法を

・在宅介護の否定をしない

・元気に出社・退社

**【ルドスィエの意味】**

フランス語で「背もたれ」という意味。

背もたれに支えられていることに意識して椅子に座っている方は居ないと思います。

私達が提供する介護サービスも日常に同化し、あって当たり前の存在でありたいという気持ちで命名しました。

が・・・事業所名は、とても評判が悪いです(笑)

ただ、訪問介護事業所ルドスィエは、地域で一定以上の評価を得ている事業所であると自負しておりますのでプライドを持って就労してください。

**【設立にあたって】**

私は10年前兄に勧められ介護職員基礎研修の資格を取るため地元の職業訓練校に入学したのがこの業界に入るきっかけでした。

その入学式に校長から

『皆さん、福祉の世界を志すならお金のことは言ってはなりません。皆さんは社会貢献できる喜びを第一に考えてください』と訓示がありました。

戯言だと感じつつも当時は私もまだ飲食業界に未練があり微塵も介護業界で働く気はなかったので他人事のように聞いていました。

そこから紆余曲折あり9年前から介護業界に身を寄せることになりましたが組織は元より介護現場の劣悪な環境は惨憺ものでした。

サービス残業など当たり前でひどいところでは定時にタイムカードを押すことを強要されそこから仕事をするのが慣例となっていました。

現場の管理者はそれが違法だとわかっていても残業費は上層部からの締め付けがあり許容できない。だが現場の現実は山のような請求業務や日々のサービスに追われ本人は元より他のスタッフのサービス残業が恒常化されていました。これがこの業界の大きな負の部分です。

そんな負の部分をボカスためにやれ社会貢献だ、高齢者の笑顔が一番だとそれだけを善として現状を正当化している経営者がなんと多いことか・・・

当然に末端のスタッフさんは疲弊し仕事の意欲は、低下します。

会社は処遇改善費や特定事業所加算のため資格取得を提唱しますがそれがそもそも介護職員に還元されていない。

資格取得費も高額な上、たいして給与も上がらないのに誰が好き好んで休日を勉学の時間に充てていくでしょうか？

経営者や介護職員の意識の低下は顧客である高齢者・障害者へ正当なサービスを提供できないという本末転倒の形となって表れています。

**顧客満足（CS）は従業員満足（ES）と比例し高まっていくものです。**

介護業界は慢性的な人手不足であるのは皆さん知っての通りですがそれは言ってみれば至極当然です。薄給で重労働という現実だけで既に雇用の間口は閉鎖されているのも同然なのです。

2025年には団塊世代が後期高齢者になります。このままの介護保険制度やサービス形態では雪崩の様に崩れていくのは誰の目にも明らかです。

今は政府も問題を先送りにしているだけなのです。

介護先進国のデンマークも同じような状況に陥った時期がありました。

その時、舵をきっていく原動力になった理念が『ノーマライゼーションの精神』です。

**普通であること（等生化）**の原理原則にのっとり在宅介護にシフトしたことで今のデンマークの福祉は円滑に運営されています。

遠くない未来に必ず日本の介護も大きな岐路に立ちます。

それは在宅介護しかないのです。

そして顧客満足（CS）＝従業員満足（ES）を追求する企業こそが生き残っていける。そこには当然に利益が生まれます。

これこそが真の社会貢献だと私は確信しています。

ノーマライゼーションの精神は顧客だけではなく福祉の世界で働くスタッフさんにも向けられねばならない言葉です。

福祉という意味を広辞苑で調べてみてください。

そこには『**幸福**』と書かれています。福祉に関わる全ての人が幸福でなければそもそも福祉とは言えないのです。

一説には、幸福とは、**お金・健康・仕事（人に感謝されること）**などが必要不可欠であり一つでも大きく欠落すればそもそも幸福とは言えないそうです。

ですから私はここに宣言します。

1. 10年で我が社を上場させ永久的に存続させます。全職員が誇りを持てる企業にします。
2. 介護職員の初任給を30万にする為介護保険や障害福祉サービスに依存しない在宅サービスを追求します。

株式会社ハイサス

代表取締役　前田　恒

**【経営理念】**

障害者の自立を応援し、介護に携わる全ての人々の幸せに貢献する。

**【我々の使命】**

障害を持った方々が住み慣れたご自宅で差別なく安住したご生活を送って頂くことを我々の使命とする。

**【株式会社ハイサス行動指針】**

**1　一視同仁**

・我々は常に障害者（高齢者）の等生化を追求し差別の排除に邁進する。

**2　前後裁断**

・過去も未来も断ち切り、目の前のサービスに心魂を注ぐ。

**3　報恩謝徳**

・全ての人に感謝して受けた恩に対して自分のできる限りのことを行う。

**4　凡事徹底**

・当たり前のことを人が真似できないほど一生懸命に行う。

**5　自己研鑽**

・事業興隆は研修と資格取得を根幹とする。

**【経営理念】**

**障害者の自立を応援し、介護に携わる全ての人々の幸せに貢献する。**

経営理念とは簡単に言えば『会社を経営する上での考え方』です。

そして

『経営理念は、私の指揮命令よりも優先さえるものです』

**Ｐ・Ｆ・ドラッカーは顧客に貢献するのが企業の存在意義であり、その顧客を創造するのがビジネスの目的である、と言っています。**

少し精神論になりますが経営理念は会社の精神が宿った魂になります。

ですから我社に関わるスタッフの方々は経営理念を理解するだけではなく強く自覚してください。

理解することと自覚は全く違います。

今後、我が社が発展していくには当然に従業員を増やしていくことが必要ですがこの理念を理解し共感しかつ自覚し恒久的に実践していく覚悟がない方はどんな素晴らしい学歴があっても採用することはできません。

ですから我が社の採用基準・キャリアアップのハードルは、高いと言えます。

常勤スタッフの方々は、私の中で未来の株式会社ハイサスを担う管理者候補という位置づけです。

管理者は私に代わって経営理念の論旨を毅然と新入社員に説明することが最も重要な仕事になります。

ですから本日の研修はこの経営理念に始まり経営理念に終わると言っても過言ではありません。

経営理念に疑問を持ち賛同できない方は我が社で働いていてもいずれ居心地が悪くなり自身の価値を見出せません。

当然に私も同じ目的を持っていないスタッフさんに研修費や資格取得費などを投資できません。

この経営理念が絵にかいた餅になるのか否かは私を含め全員の行動にかかっているのです。

**【我々の使命】**

**障害を持った方々が住み慣れたご自宅で差別なく安住したご生活を送って頂くことを我々の使命とする。**

私は数年サービス高齢者住宅の管理者を経験したのですがどんな環境作りをしても利用者様は『住み慣れた自宅がよかった』と話されていました。

どんなに豪華なお部屋を提供しても住み慣れた自宅に勝るものはないのです。

しかし排泄が難しくなり認知症状が進むとご本人様の意思とは関係なく施設入所が安易に選択されているのが実情です。

経済的に裕福ならば利便性の高いサービス高齢者住宅や有料老人ホームに入所できますがそれはごく僅かな人だけです。

多くの老健や特養などは、いまだに社会から隔離された僻地に点在しています。

数十年働き本来は趣味などに費やせるはずであった老後に自分の家で暮らせず住んだこともない見知らぬ土地で施設都合の制約の中暮らさねばならないのです。

何より私が見てきた多くの施設に自分の親を入所させてもいいと思える所はありませんでした。

施設入所の理由には大別すると2点あります。

1. 家族に迷惑をかけたくないから仕方ないというご本人の諦め
2. ADLの低下により自宅での生活が難しくなった（排泄・食事・住環境）

我々はこの2点を排他し**一人でも多くの方を施設入所させない！**

という強い意志を持たねばなりません。

また障害者（高齢者）は大なり小なりエイジズム（差別）を受けています。

今では認知症と呼ばれていますがボケ老人という差別が根強く残っています。

障害者も身体障害者への理解はかなり進んできましたが精神障害者は犯罪者の温床という扱いを未だに受けています。

差別を受けている限り排泄・食事の問題を私達がいくら援助しても利用者様がご自宅で安住した生活などを送ることはできません。

オムツ交換や食事介助の技術向上は、当然として我々介護職員は障害者（高齢者）差別にはいつも敏感である必要があるのです。

では具体的にはどうするのか・・・答えは簡単です。

1. 今、関わっている利用者様のサービスは**介護者や家族都合の援助になっていないかを考えてください。サービスはあくまで利用者様視点でなければなりません。**
2. 利用者様へのサービスは自分の親や我が子が障害を持った時に行う介護と同じ概念で提供してください。

以前働いていた企業のヘルパーさんで調理援助の際、決まって焼きそばしか作らない方がいました。

皆さんは、大事な人に毎日焼きそばを食べさせて平気ですか？

我が子や親御さんに作る食事なら栄養のバランスを当然考える筈なのです。

それがこと仕事になるとこの業界のほとんどの人が自己都合を優先させます。

もう一度言いますが**サービスはあくまで利用者様視点でなければなりません。**

➀②を実践して頂ければおのずと我が社の使命は体現できている筈なのです

**【株式会社ハイサス行動指針】**

**1　一視同仁**

・我々は常に障害者（高齢者）の等生化を追求し差別の排除に邁進する

障害者（高齢者）は、数々の差別を受けています。

障害者であっても『普通の生活』（等生化）を送る権利があります。

我々は常に今のサービスや利用者の生活環境が『普通』であることを追求します。

**2　前後裁断**

・過去も未来も断ち切り、目の前のサービスに心魂を注ぐ

60分のサービスであるならその60分は他に捉われず集中してください。

60分のサービスを59分で切り上げることは心魂を注いだことにはなりません。

目の前の利用者様以外のことは考えず全力でサービスに打ち込んでください。

一つの仕事を終える前に他の仕事に取り掛かることのないよう優先順位をしっかりと精査し一つ一つを丁寧に行ってください。

過去私の部下にサービス中でありながらスマホゲームを興じる方がいました。

またサービス中に彼氏や家族に電話もかける方もいました。

これは、明らかに全力でサービスに打ち込んでいるとは言えない行動です。

また事務所内での私用電話は控えてください。私用電話は構いませんが応接室等で電話するようにしてください。また事務所内での音楽等の視聴も禁じます。

私生活に問題が発生し仕事に集中できないことがあるなら管理者に相談してください。

**3　報恩謝徳**

・全ての人に感謝して受けた恩に対して自分のできる限りのことを行う

相手が宅急便のドライバーであろうが誰であろうが電話や来客の応対には誠意ある対応をお願いします。

お見送りには正対した30℃会釈でお辞儀をお願いします。（全員で）

新規サービスやサービスが終了した場合は関係者にお礼状を書くことを原則とします。

株式会社ハイサスに関わる方、全てがお客様である自覚をもってください。

またこの業界にありがちな話ですが他のスタッフさんのケアを否定し自分のスキルをひけらかす人がいます。

スタッフさんの評価は、私が常日頃の勤務態度を考察し決めますので告げ口等は、無用です。

掃除が苦手でも逆に料理が得意など人には得手不得手があります。

職員同士がカバーし合ってこそ良いサービスが継続して提供できます。

次のケアに入るヘルパーさんの仕事を何か一つ行っておくということを弊社の約束事とします。

またお客様、同僚に関わらず電話等を掛けるときは

『今、お電話よろしいですか？』という気遣いをお願いします。

用件を伝える場合は丁寧にかつ簡潔に話を終えるようにしてください。

**4　凡事徹底**

・当たり前のことを人が真似できないほど一生懸命に行う

介護職員が世間的に低くみられる原因はすべてここに起因しています。

遅刻・挨拶・言葉遣い　私が見る限り世間の目は正しく介護職員の方々は他の業種に比べ圧倒的に社会常識が欠如しています。

管理者もだらしない私服で営業活動を行うことが平気な訳ですから部下ができる訳がありません。

また訪問介護の悪しき習慣なのですがヘルパーさんの遅刻、或いはケアを自分判断で短縮（延長）する方がいます。

なんらか理由があり短縮した場合などは必ず上司に報告してください。

弊社はICタグで入退室を管理しています。

利用者様が気を遣い『今日はもういいよ』という場面は訪問介護にはよくあります。

それが利用者様の要望なら切り上げることも一考ですがケアの短縮（延長）は上司が判断します。

『利用者様はサービスの対価として負担金を払っているのです』

もし皆さんがカラオケボックスに行き60分1000円の料金を支払い店側から50分で退室を求められたらどうしますか？

約束の時間をきっちり厳守すること。1分でも遅れたケアは遅刻とみなします。（交通渋滞などの不測の事態を除く）

また勤務時間が18：00なら同時刻が退社時間です。

我が社は『ノーマネー・ノーワーク』を徹底していきます。

利用者様をあだ名やちゃんづけで呼ぶ方はうちの事業所には居ないですがこの問題も介護業界の負の部分です。

これもよく介護現場で散見されるのですが利用者様のことを『かわいい～癒されるわ～』と言う方がいます。

こういう感情や表現は、利用者様を自身より下に見ていなければ出てこない表現です。

他に表現の仕方がある筈です。我々の職場ではこのような会話は厳禁です。

利用者様と良好な人間関係が築けた後も相手の尊厳を傷つけない接遇に留意してください。

職場内での人間関係もしかりです。

当たり前のことを**人が真似できないほど一生懸命に行う**ことが大事なのです。

**5　自己研鑽**

・事業興隆は研修と資格取得を根幹とする。

資格取得と事業所内研修は自身のスキルアップのために行うものではありません。

全ては利用者様に高品質のサービスを提供するためです。

よく『私はケアマネをする気がないから試験を受けない』というスタッフさんがいます。

はっきり言いますがそういうセリフは合格できる実力がある人が言う言葉であってそもそも合格する実力がない人が発してもただ滑稽なだけです。

なにより私達の職種は取得資格によって従事できる仕事に制限があるため皆さんは会社の発展のため資格取得に励む義務があります。

弊社のキャリアアップの条件は、理念・行動指針の遂行と資格取得の意欲を基軸とします。

サ責登用の基準は、介護福祉士及び喀痰吸引研修受講者。

管理者登用の基準はケアマネージャー合格者若しくはケアマネージャー資格への受験意欲があるものを最低基準とします。

また事業所内研修は月1回（管理者候補は月2回）を厳守し上司が求める外部研修への参加は前向きに受講してください。

我社は、『共に学び、成長する』を合言葉にしている会社です。