



# ValueBook

メロディバリューブック



## 企業理念

企業の基本概念

### 社会貢献

全職員の物心両面の幸福を追求する

## 運営理念

基本理念を具現化するための価値観

- 一、私たちは、人間力が生み出す力によって、感動する介護サービスの提供を目指します。
- 二、地域で暮らす方々の安心のよりどころとして、その人らしい生活を精一杯支えていきます。



## 職員行動指針

運営理念を徹底するための心構え

職員一同、次に掲げる「メロディの心」を育てていきます



人間の尊厳を大切にする心  
「その人らしさを大切に！」



おもてなしの心  
「あなたは私にとって大切な方です！」



共感する心  
「あなたが楽しいと私は嬉しい！」



誠実な心  
「愛と真心を届けます！」



寛容の心・柔軟な対応  
「十人十色！」



自分を高めていく心  
「勉強しよう！」



想像力・思考力  
「頭を使って考えよう！」



積極性・協調性  
「全員が主役であり仲間である！」



チャレンジ精神・遊び心  
「まず、やってみよう！」

# 理念に込められた想い

私たちは、満足はもちろんのこと、感動する介護サービスの提供を目指します。

満足は、期待に対して、それをわずかでも上回るサービスをされた時に感じます。

感動は、期待を大きく上回るサービスをされた時や、期待していなかったものに対してサービスをされた時に感じます。

感動する介護サービスを提供できれば、間違いなく、社会から必要とされる存在となります。

その為に、私たちが抱いているメロディの心（「思いやりの心」「やさしさ」「いたわりの心」「他人の痛みを感じる心」等）をこれからも大切に育てていきます。

難しいことではありません。例えば、友達が転ぶ。「ああ、痛かったろうな」と感じる気持ちをその都度自分で作り上げていき、この根っここの感情がしっかりと根付いていくこそが、一人一人の尊厳を大切に考える私たちのサービスの原動力となります。

そして、私たちメロディの一員にとってこの「当たり前の心（メロディの心）」を原動力としたサービスへの取り組みこそが、お客様にとっての「感動するサービス」につながっていくのだと考えています。（21世紀に生きる君たちへ：司馬遼太郎 参考）

「その人らしい」とは、一人ひとりの尊厳を尊重することです。その前提にあるのは「自立・自律（自己選択・自己決定・自己責任）した日常生活」です。

ただ、自立・自律した日常生活を支えていくということは、言葉でいうほど簡単なことではありません。しかし、私たちは、本気で実現していきたい。

事業理念の達成に向かう道の過程において、私たちの前には、時間や人手といった障壁も数多く存在することでしょう。それを乗り越えていくうえで、私たちに必要不可欠な要素の一つが【人間力】となります。

「ムリ」「できません」ではなく、「どうすればうまくいくか？」を粘り強く考えていくことが求められます。

私たちは、一人一人が、深く考え、知恵と勇気をもって、協力してこの困難を乗り越えていくチームであります。

強く願ったからといって、必ず叶えられるわけではありません。しかし、「散歩の途中で富士山に登る人はいない」という言葉があります。願わなければ、叶うものも叶えられません。

私たちが大切にする「メロディの心」をきちんと根付かせ、その想いに対して真摯に考え、困難を乗り越え、その想いが相手に伝わり形を成し、感動に出会えた時…

私たちは自らの仕事にやりがいを感じ、大きく成長できます。この成長感こそ、私たちの幸せにつながっていくものと信じています。

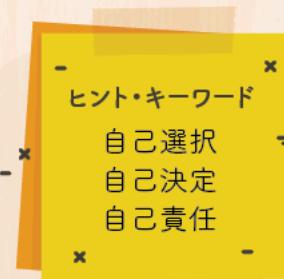
こうして、私たち一人ひとりの幸せを実現しながら、社会に貢献していきます。



## 人間の尊厳を大切にする心 「その人らしさを大切に！」

「尊厳」とは、どういうことなのでしょうか？

私たちは、その人の自分らしさを大切にすることだと考えています。自分らしさの前提になるのは「自由」。なぜならば、自由がなければ、自分らしい立ち居振る舞いが制限されるからです。しかし、介護の現場では、当たり前のように自由を束縛してしまいます。確かに、「自由」を受け入れることによって、ご利用者様の身体的リスクが高まるかもしれません。一人ひとりの対応を求められることも増えるかもしれません。しかし、私たちは、尊厳確保こそ第一の価値と考えます。人は食べたい時に食べ、トイレに行きたい時に行き、寝たい時に寝ます。この日常的に何度も繰り返される当たり前の積み重ねが「生きていく」ということそのものです。ご利用者様は、その当たり前に「生きていく」ことが、様々な理由によって脅かされています。私たちは、日常の生活への援助を通じて「生きていく」ことを支えています。プロとして安心・安全を守りながら、人間の尊厳を大切にします。



- ヒント・キーワード -  
自己選択  
自己決定  
自己責任



## CASE STUDY あなたの行動事例集



melody action  
メロディらしい行動



not melody action  
メロディらしくない行動





# CASE STUDY

## 行動事例集

- 「熱いお茶がいいですか？  
冷たいお茶がいいですか？」
- 「心配なこと、気になることがあれば、  
なんでも言ってください」
- 「〇〇さんは、どう思いますか？」

「それ、使い方が難しいから  
一緒にやりましょうか？」

ご利用者様の「味が濃い、  
うすくしてほしい」に対して、  
職員は「〇〇さんには  
味が濃いと感じるんですね  
とまず受け入れる。  
いくつかの対応をご提案。

- 「昔、好きだったこと、  
教えてくださいませんか？」
- 「ご自由にどうぞ。  
お困りならお声がけ  
くださいね」
- 「(歩こうとしている方  
に対して)  
「どうしましたか？  
一緒に行きましょうか？」
- (季節感のない服装の方に対して)  
「その色、〇〇さんらしいですね」

- 「お風呂、入りますか？」
- 「オムツ替えましょうか？」
- 「…は何時頃がいいですか？」
- 「お手洗い、大丈夫ですか？」

- 自分と違う意見をきいたときに、  
「そう考えたんだね」と受け入れる。
- 出来ることを尊重する。
- 相手のプラス面を見る。強みを探す

- 相手が目の前にいても、  
不快に思われない言い方をする。
- 「どうお呼びしたらいいですか？」  
ときく。「〇〇とお呼びするのは、  
嫌な気持ちになってしまいませんか？」
- その人の歴史、過去を知ろうとする。  
人生(メロディ)を見る。
- 職員間でも尊厳を大切に。  
職員のことを〇〇さん  
(苗字・名前)で呼ぶ。



melody action  
メロディらしい行動

- 「はい、これね」
- 「お茶です。どうぞ」
- 何も言わない。または、  
「決まりなのでやってください」
- 「これをしてください」  
と直接、お願いする
- 「それ、勝手に触らないで！」

- ご利用者様の「味が濃い、  
うすくしてほしい」  
に対して、  
職員が「1人1人に対応  
できません。  
わがまま言わないで  
ください」と言う。
- 自分と違う意見を  
きいたときに、  
「何、それ」と否定する。

- 職員のことを〇〇ちゃんや  
〇〇くん、ニックネームで呼ぶ。
- 「〇〇さんには、  
…がいいと思います」と決めつける
- 「必ず、スタッフに言ってください」
- 「危ないので座ってみましょう！」
- 「暑い(寒い)じゃないですか？」

- 「お風呂に入ってください」
- 「オムツを替えます」
- 「今、忙しいの！」
- こちらの都合にあわせて、  
トイレをご案内する。  
「人がいない時に、  
言ってもらわないと困る」  
「トイレ行ってきて」

- 出来ることを奪う。
- 相手のマイナス面を見る。  
(動かないところ、痛いところ、  
出来ないところを見る。)

- スタッフルームで、  
ご利用者様の目の前では  
言わない呼び方や言葉遣い、  
話をする。
- ご利用者様のことを  
「〇〇ちゃん」やあだ名呼ぶ。
- 今だけを見る。  
瞬間(音符)を見る。



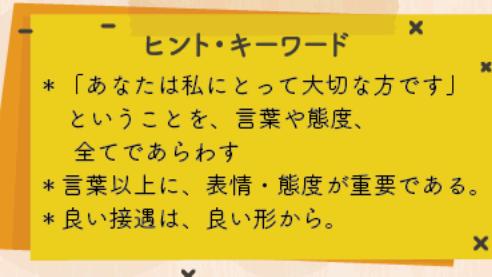
not melody action  
メロディらしくない行動



## おもてなしの心

「あなたは私にとって大切な方です！」

接遇とは、【おもてなしの心】を持って相手に接すること。ご利用者様は、自分自身がどういう扱いを受けているかを、接する人の言葉や態度、表情、動作などで判断しています。よって、「あなたは私にとってとても大切な方です」ということが、言葉や態度のすべてに現れる接し方が、よい接遇の仕方だといえます。そして、よく言われるマナーとは相手への【おもてなしの心】を伝える手段の一つです。困っているスタッフがいたら「大丈夫？何か助けてあげられることある？」と声をかけてあげられること。雨に濡れている人がいたら傘を差してあげること。物が落ちたら拾ってあげること。こういった当たり前の行動にも、よい接遇の根幹として「あなたは私にとって大切な人である」というメッセージが潜んでいます。笑顔や挨拶・掃除・服装・表情・敬語等々、さまざまな手段を使って、そのメッセージを「形」として発信していきましょう。忙しい日々の業務の中で、なかなか心のゆとりをもてない時もあるでしょう。限られた時間・人数での業務の中で、難しさを感じることもあるでしょう。しかし、ちょっとした工夫で、「あなたは私にとって大切な人です」ということを伝えられる方法はたくさん存在しているはずです。「やさしい笑顔」一つ届けるのは、難しいことではありません。些細に見えるおもてなしでも、スタッフ全員が実践できたら、日本一の介護サービスを提供する事業所になれるはずです！



## CASE STUDY

### あなたの行動事例集



melody action

メロディらしい行動



not melody action

メロディらしくない行動





## CASE STUDY 行動事例集

- ・「今日の服装、〇〇さんらしいです。素敵です」
- ・「〇〇さん！おはようございます（〇〇さんと目をあわせて）」

- ・話しかけやすい表情、態度。
- ・忙しくても、何とかしようと努力する。

- ・5S（整理、整頓、清掃、清潔、しつけ）の徹底。
- ・正しい敬語を使用できる
- ・遠くからでも明るく笑顔で、ほほえむ。お辞儀をする。



melody action  
メロディらしい行動

- ・相手の存在を認める挨拶の徹底。
- ・笑顔で目を見て挨拶する
- ・目線をあわせて話を伺う

- ・気になるにおいがない
- ・体調を気遣う
- ・玄関まで行ってお出迎え、お見送りする。

- ・「…な方いらっしゃいますか？」
- ・人の話を聞く時は身体ごとその人に向く
- ・感謝を伝える。  
ねぎらいの言葉をかける。

- ・相手の存在を認めない形ばかりの挨拶。
- ・パソコンを見るなど、作業しながら挨拶する

- ・目を合わさず機械的に返事する
- ・当たり前のことと捉える。
- ・空間が雑然としている

- ・中途半端なお出迎え、お見送り。
- ・話しかけにくい表情、態度。
- ・「忙しいから」と言って、努力しようとしない。

- ・「おはようございます（誰を見ているか、分からない態度で）」
- ・「…な人いますか？」

- ・座っている方に対して、立ったまま上から見下ろすように会話する。

- ・タバコのにおいがきつい
- ・体調に無関心
- ・なれなれしい言葉遣い
- ・遠くにいるので何もしない。



not melody action  
メロディらしくない行動



## 共感する心

「あなたが楽しいと私は嬉しい！」

アメリカの精神科医のウィリアムグラッサー博士による「選択理論」によれば、人の悩みの約9割は人間関係によるもの、と言われています。上司関係・同僚関係・友人関係・家族関係などなど、確かに悩みの多くは人間関係にかかわっているものが多そうです。逆に言うと、人間関係が円滑になれば、悩みは軽減されることとなります。そして、人間関係を円滑にする秘訣は、コミュニケーション力にあると考えます。コミュニケーション(communication)の語源はラテン語のコミュニケーション(communicatio)。コミュニケーションの意味は「共感する、分かちあうこと」です。人それぞれに、立場や見方や価値観が異なります。自分が正しいと思っていることも、相手の立場や見方、価値観によれば違ってみえていることもあります。相手の話を聴き、まず相手の立場にたって、理解・共感の姿勢を示しましょう。そのうえで、「私の意見としては○○です」と伝えるようにしましょう。例えば、物言わぬ認知症の方々の心の声に耳を傾け、その不安を理解・共感することこそ、認知症ケアのスタートでもあります。そして、その理解を、言葉だけでなく、表情・態度・行動などあらゆる「形」で表現していくようにしましょう。「まず相手を理解し、そして理解される」姿勢を私たちメロディの職員は大切にしていきます。

### - ヒント・キーワード -

- \* 相手に耳を向けて、  
目と心をフル活用して聴く
- \* 言語メッセージよりも非言語  
コミュニケーションによる  
メッセージのほうが、影響力が強い



## CASE STUDY

### あなたの行動事例集



melody action  
メロディらしい行動



not melody action  
メロディらしくない行動



# CASE STUDY

## 行動事例集



- ・「楽しそうですね！」  
と笑顔でコミュニケーションをはじめる。  
話のきっかけを探る

- ・「〇〇さんは、  
どうしてお風呂にはいりたくないんだろう？」
- ・「ご飯、食べたくない  
のは体調悪いのかな？」
- ・（「家に帰りたい」と  
おっしゃるご利用者様に  
対して）  
「帰りたいんですね」

- ・（「やめたい」と  
おっしゃるご利用者様に  
対して）  
「やめたいんだね」  
「何がつらいのかなあ」
- ・考えがまとまらない人  
に対して、  
考えをまとめて伝え、  
「そう、そう」となる。

- ・理由を聞く
- ・それぞれの立場があることを思いやる
- ・まず、意見として捉えてみる

- ・（時に無言で）傾聴する
- ・まず、意見として聞いてみる
- ・「よく話を聞いてみます」
- ・怒りの根底の訴えを聞く

- ・（「オリンピックに行きたい」と  
おっしゃるご利用者様に  
対して）  
「行きたいんですね」
- ・（徘徊するご利用者様に  
対して）  
どうしたのだろう？  
何か落ち着かれないのかな？と考える

melody action  
メロディらしい行動

- ・決めつける
- ・「私のことを分かってくれない」と自分の考え方をおしつける
- ・クレーマーと決めつける

- ・（相手が話しにくいリズムで）相づちを連発する
- ・「〇〇さんが…」と言っているので聞いてもらっていいですか？」

- ・（「やめたい」とおっしゃるご利用者様に  
対して）  
「やめてどうするの！」と批判する
- ・考えがまとまらない人に対して、「何が？」「どういうこと？」と厳しく追及する

- ・「文句ばっかりだなあ」
- ・「〇〇さんが怒っています」
- ・「〇〇さんが入浴拒否します」
- ・「早く、ご飯食べて！」

- ・（「家に帰りたい」とおっしゃるご利用者様に  
対して）  
「時間まで帰れませんよ」

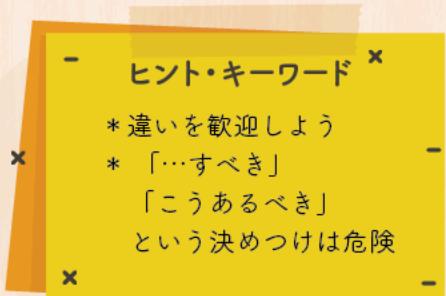
- ・（「オリンピックに行きたい」とおっしゃるご利用者様に  
対して）  
「それは今のままでは難しいね」
- ・（徘徊するご利用者様に  
対して）  
「どこ行くの！」

not melody action  
メロディらしくない行動



## 寛容の心・柔軟な対応 「十人十色！」

十人十色。つまり、人はそれぞれみんな違います。人それぞれに、立場や見方や価値観が異なります。自分が正しいと思っていることも、相手の立場や見方、価値観によれば違って見えていることが多いのです。それぞれの「違い」を受け入れる寛容の精神をメロディでは大切にしていきます。そして、それぞれの「違い」を受け入れるということは、「個別対応」の必要性につながります。誰一人として同じ人間はいないという大前提にたち、柔軟な姿勢で個別対応の実践にチャレンジしていく姿勢を私たちは大切にしていきたいと考えています。理解できない違いに遭遇した際に、相手を変えるという姿勢ではなく（これではストレスから解放されない）、自分自身でコントロールできるのは唯一自分の思考と行動であることを自覚し、寛容の精神・柔軟な対応を意識した「選択」をメロディの職員には期待しています。「過去と他人は変えられないが、未来と自分は変えられる。」これは精神科医エリック・バーンの有名な言葉です職員間でも同じです。誰一人として同じ人間はありません。「違い」を歓迎するからこそ、シナジーの可能性が増します。事業所名の中にある「メロディ」という言葉の意味。ドレミファソラシドという音符の集合の組み合わせで、無限の音楽が作られています。同じように、瞬間瞬間の積み重ねによって、無限の人生が生まれ、誰一人として同じ人生を送ることはありません。だからこそ、私たちメロディと出会うことで、関係する人間の瞬間瞬間が有意義なものとして刻まれ、皆さんが自分だけの素敵なおメロディを奏でた人生を送っていただくお役にたてれば何よりもうれしく思います。



## CASE STUDY あなたの行動事例集



melody action

メロディらしい行動



not melody action

メロディらしい行動



# CASE STUDY

## 行動事例集

- ・まずは受け入れる  
（「ご飯は食べられるならちゃんと食べた方がいいよね」「ご利用者様のことを第一に考えてみたらどうなる？」「私の言っていることを理解してくれたら嬉しいな」）

- ・相手の良いところを探し、活躍してもらえる工夫をする
- ・一見、私たちからするとワガママと感じる内容を冷静に考える
- ・やり方と一緒に考えて、一緒にやってみませんか？

- ・「ご自身の想いをしっかりと伝えることができる意志の強い方なので、色々と勉強させていただきましょう」
- ・失敗を許す。  
許す行為そのものが寛容。

- ・（ミスに対して）  
どうすればいいか？  
を一緒に考える
- ・「会社の考えも理解できます。  
でも、私の考えは…」  
(想像力を働かす)

- ・「そういう考え方もあるんですね」
- ・「答えはないから、自由に考えてみて」
- ・「大丈夫。なんとかなるからやってみよう！」  
(チャレンジ精神)

- ・（「〇〇さんに…してあげたい」という意見に対して）  
「やってみましょう」  
→更に、やってみた結果を共有し、みんなで考える。
- ・「私はこう思います」

- ・ミスを叱りつける
- ・「会社の考えなので仕方ありません」
- ・「それはダメです」
- ・「それは間違います」

- ・「一人のワガママを受け入れると全員に対応しなくてはいけなくなるので、やめてください」
- ・僕はこんな風にやって上手くやってきた。

- ・（「〇〇さんに…してあげたい」という意見に対して）  
「それはダメ、それは無理」
- ・「みんなが言っています」

- ・「…すべき」と考える。  
すべき先は、批判・敵意です。  
（「ご飯はちゃんと食べるべき」「ご利用者様のことを第一に考えるべき」「私の言うことは理解すべき」）

- ・「失敗したらどうすんの？」
- ・相手の欠点を訴える。  
「あの人、使えない」「ダメ」と決めつける。

- ・「あの人（ご利用者様、ご家族）、うるさいし、細かいから嫌い」
- ・失敗を批判する



melody action  
メロディらしい行動



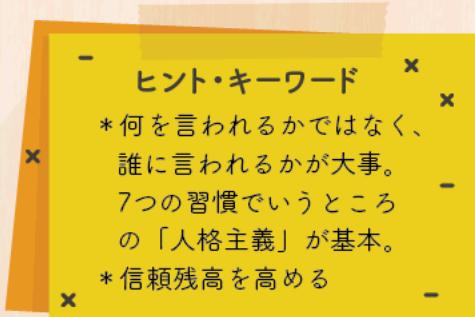
not melody action  
メロディらしくない行動



## 誠実な心

「愛と真心を届けます！」

誠実さとは、「言行一致」のことを言います。人の悪口を言わないと約束したら、人の悪口は言わない。今週までに仕事をやると言ったら、今週までにきちんとやる。今日中にFAXすると約束したら、今日中にFAXする。「言行一致」で真摯に取り組み姿勢は、周囲の信頼を生み出します。誠実さは、「信頼残高」（相手からの信頼度）につながり、その信頼は自分自身が理解されやすくなることにもつながります。悪口を言う人間から「悪口を言ってはダメだよ」と注意されて、素直に受け入れるのは難しいですよね？同じことを言っても、「誰に言われるか」はとても大切な要素です。ここでの「行動指針」についても、理解・共感いただけたら、ぜひ、誠実な精神にて取り組んでもらいたいと期待しています。誠実さは信頼への一番の近道だと考えます。



## CASE STUDY

### あなたの行動事例集



melody action

メロディらしい行動



not melody action

メロディらしくない行動





# CASE STUDY

## 行動事例集

- ・書類の提出期日を守る。  
守れない場合は、  
事前に連絡をいれる。
- ・他者に言ったことは、  
「自分は出来ているか？」  
と振り返る。

- ・「〇〇さんが困っている  
みたいだけど、  
皆で手助けしない？」
- ・期限の2～3日前に  
終えて確認をお願いする。

- ・もし出来ない場合も  
早めに連絡し確認する。
- ・自分の非を素直に認める。

- ・責任のある言動をする。
- ・当事者意識を持つ。  
自分も一緒に考える。

- ・本日中に出来なかった  
ことがあった場合、  
言い訳をしないで  
「できなかった」と伝える。  
どうやったら出来るか？  
を考えて、早急にやりきる
- ・常に言動が一致している。

- ・素直に認め改善していく。
- ・他人の文句を言わないと  
言って、実際に他人の  
文句を言わない。

- ・無責任な言動をする。
- ・当事者意識がない。  
  
「私、言いましたから」  
「何とかしてください」  
「私の仕事ではありません」  
「自分さえよければいい」

- ・書類の提出期日を守らない。
- ・自分は出来ていない  
ことを無視して、  
相手にばかり求める。

- ・できていない  
ことを隠す。  
いつまでに挽回  
するかを決めない。
- ・相手や場面により  
言動が変わる。

- ・「〇〇さんがいなけりゃ、  
もっとうまくいくのにね」
- ・「今週中に～～をする」  
と言ってやらない。

- ・自分が悪いのに  
周囲のせいにする。  
言い訳する
- ・他人の文句を言わない  
と言いながら、  
陰で他人の文句を言う。

- ・「今日中にFAXする」  
と言って送らず、  
相手から翌日  
「どうなった？」  
と連絡が来る。
- ・自分が悪いのに隠す。



melody action  
メロディらしい行動



not melody action  
メロディらしくない行動



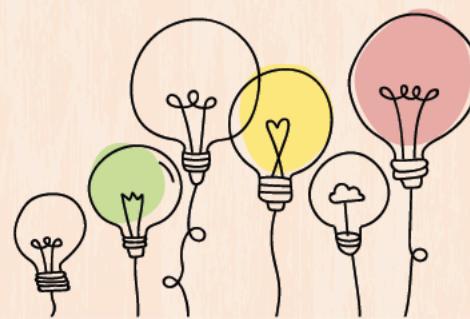
## 想像力・思考力 「頭を使って考えよう！」

メロディで使う「考える」とは、自分の意志で主体的・能動的に深く考えることを言います。では、「受け身に考える」とは、どういうことでしょうか？「月をバックに、空を飛ぶ自転車を考えないように」と言われれば、考えないように指示されても頭に浮かんできてしまいます。これが条件反射的に「受け身に考える」ということ。外部からの情報に対して、私たちは幼いころからの経験や教育により、無意識に一定のパターンで反応するように条件づけられています。例えば、「問題」が起こった際に、私たちが無意識に条件づけられた反応とは、①何かが間違っているという価値判断が先にきます。②「彼が悪い」「彼女が悪い」「会社が悪い」等々が、ごく自然な思考プロセスとして芽生えます。③「誰かが悪い」→「直せ」④「直せ」の前提として「自分は正しい」⑤正しい自分という思考回路の先には「被害者意識」につながります。⑥主体的に考えることをやめます。不景気や、審判、競合などはすべて外的環境であり、こうした外的環境を常に原因にしていると、その個人・集団からは主体性が失われていきます。メロディでは、「受け身に考える」ということから脱却し、主体的・能動的に、深く、「どうしたらできるのか」を「考える」文化を育てていきます。ご利用者の皆さまの思いに寄り添い、その方がいかに穏やかにその人らしく自立・自律（自己選択・自己決定・自己責任）した生活を送っていただけようなケアをしていくのか。これも私たちメロディが大切にする「考える」力を必要としています。

x

### - ヒント・キーワード -

\* 「～できない」ではなく、「どうしたら～できるのか？」の言葉に、まず変えてみよう。



## CASE STUDY あなたの行動事例集



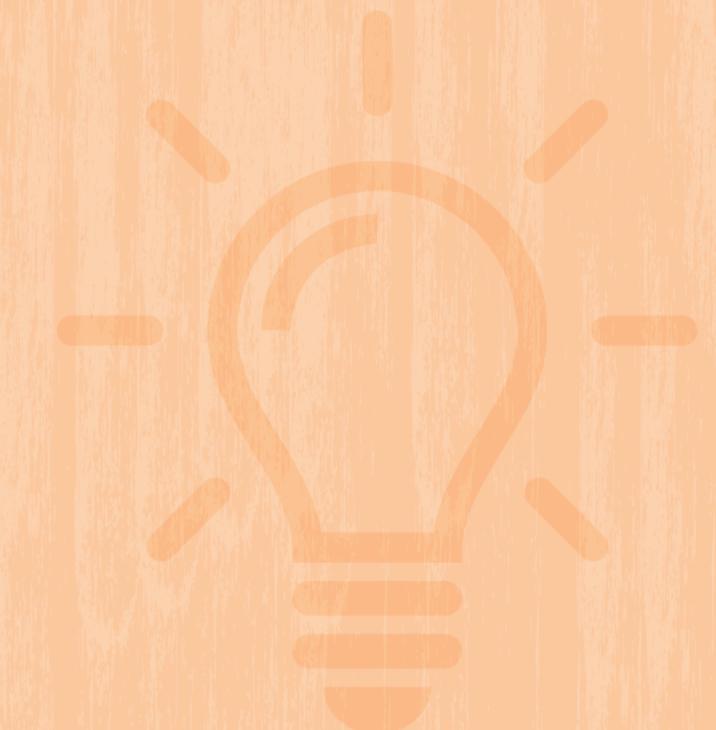
melody action

メロディらしい行動



not melody action

メロディらしくない行動





# CASE STUDY

## 行動事例集

・「本当は何に困っているんだろう？」

・「なぜ、むせるのだろう？」  
と考える

・提案をもって、問題提起する

・「私は、…と思うんですが、どうでしょうか？」



・「ケアプランにないので、その援助はできない」

・提案に対して、「…の時はどうするんですか？」と質問責めにする

・水分ですぐにむせるから、トロミを使った方がいい

・会議の場で、問題だけ指摘する  
・自分で考えずに、「どうしたらいいですか？」と質問する

・「利用者さんが…と言っているので、お願いします」

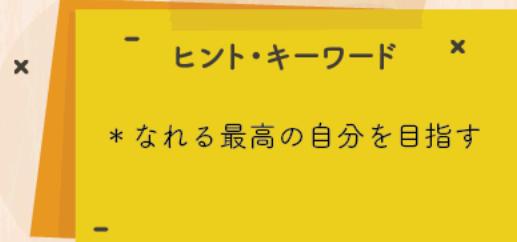
・「あの人きらい」  
「あの人を介助したくない」  
・「あの人とは仕事をしたくない」





## 自分を高めていく心 「勉強しよう！」

私たちは、何かを願うとき、現状と理想のギャップにある「壁」に遭遇します。求める理想が高ければ高いほど、大きな壁に遭遇することにもなり、逆に言えば、悩めば悩むほど、その瞬間は成長のチャンスに遭遇していることとなります。この時に大切だと思うのは、学ぶ姿勢だと考えます。「基礎科学は役に立つか?」という質問に対し、ノーベル化学賞を受賞された田中耕一さんは、基礎研究は「0から1」の創出であり、応用研究は「1から1000」への展開であると答えています。人間の成長にも似たようなところがあると思います。私たちは、それまでの経験や知識では解決策が見いだせないという難題に直面することも多いはずです。どちらかというと、解決策が見いだせない悩みのほうが多いのではないでしょうか？無理だと思っていたことも、ある学びや物の考え方の変化を通じて可能性が広がっていく瞬間があるのではないでしょうか？その時に、今まで自分自身が経験してきたことだけでなく、同じような悩みをもった人間の体験談などを参考にしてみるのもよいでしょうし、人に意見を求めるのもよいでしょう。そのために、一人一人が行動指針として、学ぶ姿勢を大切にしていきます。私たちは、「なれる最高の自分を目指して」知見を深め、自分の可能性を広げ、社会に貢献していくプロ集団であることを自覚し、誠実に取り組んでいきたいと考えています。



\* なれる最高の自分を目指す



## CASE STUDY あなたの行動事例集



melody action

メロディらしい行動



not melody action

メロディらしくない行動





## CASE STUDY

### 行動事例集

- ・研修や勉強会に参加する
- ・病状を理解するための勉強をする
- ・「認知症」と診断された方ですが、  
…型認知症なので、  
△△ところが周囲で××という  
対応をすると□□効果  
もあるようです」

- ・普段とは違うアプローチ  
を試みる。  
ルーティン以外の小さな  
チャレンジを毎日、  
少しずつ行う。
- ・人の体験や意見を参考にする

- ・まず自分なりに調べる。  
勉強する。
- ・「勉強してみると、  
自分の可能性が広がるかもね」
- ・「どうしたら伝わるか」  
自分なりに考えてみる

- ・「他の意味や考え方も  
勉強しよう！」
- ・「教科書にはないけど、  
大事だよね」
- ・「教えてほしいです！」

- ・自分の弱点をまず知り、  
そこがスタートと学ぶ
- ・答えは一つではない。  
ものの視点や考え方について広く学ぶ。

- ・「感性の違いって  
どんなことから  
生じているんだろう？」  
と考えてみる
- ・「〇〇さんの移乗、  
できるように  
なりたいので、  
どうしたらできる  
ようになりますか？」  
「一度、食事介助の  
勉強をしてみます」

- ・「教えてもらって  
いないので出来ません」
- ・病名で判断する
- ・「あの人、認知だから…」

- ・「あの人には伝わらない」  
と諦めて、何も変えない。
- ・「感性、違うから一緒に無理」

- ・「〇〇さんの移乗は無理！」
- ・「〇〇さんの食事介助は無理！」

- ・「～～の意味って、  
普通は…だよね」と、  
自分の尺度だけで、はかる
- ・「…と学校で学びました」

- ・常に答えをもとめる
- ・毎日同じことを言われた  
ことだけを繰り返しする。

- ・自分の頭の中だけ  
で終わらせる
- ・どうしたらいいですか？
- ・「勉強したって意味がない！」



melody action  
メロディらしい行動



not melody action  
メロディらしくない行動



## チャレンジ精神・遊び心 「まず、やってみよう！」

具体的な経験をした後で、内省的に思考や行動を振り返り、そこから得られたものを持論に発展させ、次の機会に積極的に実践していくと、経験が学習に昇華できます。これを「経験学習」と言います。人は、先人の経験値から学ぶことも多いですが、失敗からしか学べないことが本当に多いものです。成長するには、チャレンジが必要です。もしかしたら、一番たくさん失敗した人間が、一番魅力的な人間力を身に着けられるのかもしれません。そもそも初めて自転車に乗った時、転がらなかった人は果たして存在するでしょうか？「チャレンジすることを恐れるよりも、何もしないことを恐れろ」（HONDA創業者：本田宗一郎）という言葉がありますが、私たちメロディでもこの精神を大切に育てていきたいと思います。もちろん、チャレンジは大変かもしれません。肉体的にも、精神的にも、辛い時もあるでしょう。だからこそ、大事にしたいのは、遊び心です。大変は「大きく変わる」と書きます。ピンチだと感じている現状も、捉え方を変えると、成長のチャンスになります。遊び心を大切に、「できない」ではなく、「出来るかもしれない」と思って、まずは一步を踏み出してみませんか？



## CASE STUDY あなたの行動事例集



melody action  
メロディらしい行動



not melody action  
メロディらしくない行動





# CASE STUDY

## 行動事例集

- ・「どうしたら、うまくいく？」
- ・（介護度の重いご利用者様の受け入れについて）出来るだけ情報を集め、みんなで工夫、協力して受け入れる
- ・「～すべき」「～あるべき」の、「べき」を取り除いて話をする

 melody action  
メロディらしい行動

- ・複数人で考える
- ・「メロディなら…」と考える

・「皆でやろう！」

・「とりあえず、やろう！」

・「誰がやるの？」

- ・「でも…、もし…になったらどうするんですか！？」を言う

・（介護度の重いご利用者様の受け入れについて）できそうにないことを並べる。みんなで「できないよねー」と決めてしまう。

- ・「普通は…」と考える
- ・「ダメな場合どうするの？」

・「けど…、もし…」

・今の人手・時間では…  
「運動会なんて無理」  
「～～さんの受け入れなんて無理」  
「普通まわらない」  
「事故ゼロなんて無理」  
「残業減らすなんて無理」

 not melody action  
メロディらしくない行動



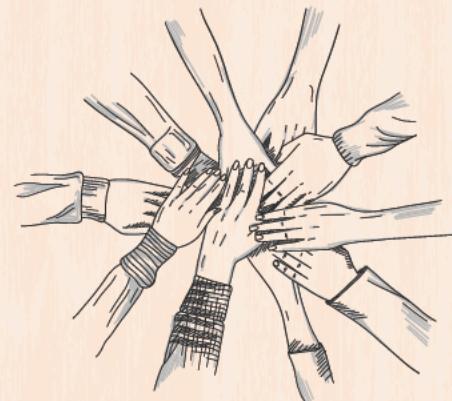
## 積極性・協調性

「全員が主役であり仲間である！」

私たちは、一人一人が主役です。役職や正社員・パートに関係なく、全員が主役です。一人一人が主役なのだという当事者意識を大切に、身の回りにある様々な課題に対して積極的にかかわっていきましょう。仕事の中でも一人では成し遂げられないことがたくさん存在します。たくさんの人間が集まれば意見の相違や衝突など困難も多くなります。しかし、その分、達成感や喜びも倍増します。意見の相違や衝突を恐れ、自分の意見を言わず、陰で「そんなの無理だよね」などと愚痴ってしまう。一人では乗り越えられずとも、メロディとして乗り越え、成長していく為には、一人一人が課題に対して、当事者意識をもって、積極的にかかわっていく姿勢が大切です。一方で、自分本位だけでは困ります。協調性も大切です。私たちは、仲間です。お互いを思いやり、配慮をすることが求められています。「積極性」と「協調性」矛盾する二つだと、感じるかもしれません。しかし、「「ORの抑圧」をはねのけ、「ANDの才能」を活かす」という言葉があります。（「ビジョナリー・カンパニー」ジム・コリンズ著）「ORの抑圧」とは、相反する二つがあったら、どちらか一つしか選べない、という考え方。「ANDの才能」とは、両方を同時に手に入れよう、という考え方です。「ビジョナリー・カンパニー」によると「ANDの才能」は、永続している会社が持つ特徴の一つです。「スポーツに限らず、仲間と切磋琢磨し、共に掴み取った喜びは、自分一人だけでつかんだ喜びの5倍、10倍といった大きいものに。勝利を掴みとれなかった時の悔しさも同じ分だけ大きくなるでしょう。それは、自分一人では不可能なことを達成できるという、より難しい物事への達成感というだけでなく、人が相手の気持ちを受け取って自分のものにできることができるという共感能力を持っているからだと思います。」（五郎丸歩）私たちは、「ANDの才能」を発揮して、「積極性」と「協調性」を両立させることで、どこよりも強い組織を創り上げていきます。

### ヒント・キーワード \*

- \* 相手を信じよう
- \* One for all, all for one.
- 一人はみんなのために  
みんなは一つの目的のために



## CASE STUDY

### あなたの行動事例集



melody action  
メロディらしい行動



not melody action  
メロディらしくない行動



# CASE STUDY

## 行動事例集

- ・共有する
- ・「何にわくわくする？」  
と考える。周りを巻き込む。  
それぞれの強みをいかす。
- ・積極的にみんなの意見を聞く。  
自分の意見を言う。

- ・メロディのため、  
その人のために良くない  
と思うことは、思いやり、  
配慮をもって伝える
- ・人の仕事をサポートする。  
仲間の成功を助ける。

- ・(他人の、他部署の苦情を  
聞いた時)  
「一生懸命頑張っていると  
思うんだけど、  
…な話を聞いたの。  
私もできることができれば  
協力するし、皆で改善策を  
考えてくれたらうれしいわ」
- ・(新人で、仕事が  
まだ不慣れな  
スタッフに対して)  
「大丈夫？  
何かできることある？」

- ・「…と一緒に考えよう」
- 「…と一緒にやろう」
- 「わくわくしよう」
- ・「私、これしましょうか？」
- ・意見する
- ・その時、その場で言う。

- ・別の新しい  
アイデアを生む
- ・職種に垣根は  
あっても人間に垣根なし
- ・多彩
- ・自分が休んでいた  
時の記録、利用者様  
の情報など、自分で  
把握して仕事する

- ・(会議に参加していた  
スタッフに対して)  
「昨日の会議で～～だったの。  
議事録を見てくれたらと思うけど、  
直接伝えたほうが  
誤解ないかと思って。  
わからなかったら言ってね！」
- ・(会議に参加しなかったスタッフ)  
「昨日どんな話だった？」
- ・(イベント準備の際)  
「私も手伝うわ」
- 「私、～～しようか？」



melody action  
メロディらしい行動

- ・「誰がやるの？」
- ・一任する
- ・後で言う。後から言う。

- ・パートだからお風呂の  
ことしか知らない
- ・言わない、  
陰で文句を言う。

- ・(会議に参加し  
なかったスタッフ)  
「私、参加していないし。  
聞いていないし」
- ・(イベント準備の際) 無関心

- ・多数決
- ・「自分には関係がない」  
と考えない
- ・異端

- ・(他人の、  
他部署の苦情を聞いた時)  
「評価悪くなるのは嫌だから  
何とかして！」  
または、黙っている。  
批判する。

- ・(新人で、  
仕事がまだ不慣れな  
スタッフに対して)  
「何しているのよ！」
- ・(会議に参加していた  
スタッフに対して)  
「議事録に書いてあるし…」



not melody action  
メロディらしくない行動



ValueBook

メロディバリューブック