

自主行動基準について

1. 自主行動基準の目的

当基準の目的は以下の通りです。

- ①消費者がホームの選択を行うに際して必要な情報が当法人から適切に提供されることを確保すること。
- ②公正取引または消費者保護に関する法令への違反リスクを最小化すること。
- ③公正・真実・倫理を維持し、かつ最も水準の高い経営行動をとること。
- ④事業を実施する上で、常に消費者の視点に立って考え、行動し、消費者からの信頼性向上に努めること。

2. 自主行動基準策定・運用の体制・手続き

①行動基準策定・運用の枠組み

a) 責任の明確化・担当部署

・当法人では、以下の体制で自主行動基準を策定、運営します。

<コンプライアンス委員会>

- ①位置付け：理事長の直結組織とする。
- ②役割：自主行動基準遵守体制の構築・運用・改善を行う。
- ③メンバー：委員長（施設長）委員（総務、各部署長等）
- ④主な業務：自主行動基準案（見直し案）の策定、コンプライアンスプログラム（自主行動基準の運営等）案の作成、法令改正・県の指導指示の把握、研修の企画立案・実施の指示及び実施状況の定期的把握、各部署への調査・改善命令、違反発生時の対応、基準の見直し、ヘルプラインの運営など。

（事業者によって体制は異なる）

*幹部会

- ①自主行動基準の策定と見直し案の承認
- ②業務に関わる決裁、自主行動基準及びコンプライアンスプログラムの改訂承認
- ③コンプライアンス委員会の各種業務に関わる決裁
- ④コンプライアンスの報告対応の承認

b) 対象者の範囲

・当法人では自主行動基準の適用範囲を「当法人の事業所で働くすべての者」と定める。

c) 取引事業者の考慮

・当法人で定める自主行動基準は、当法人と契約する取引業者にも適用し、当法人の自主行動基準を遵守させるよう努めます。

d) 策定手順

当法人の自主行動基準は以下の6つのステップで策定されています。

・ステップ1

当法人の「理念」に基づき当法人が目指す法人像を明確にします。その上で、法令に違反するリスクや

社会規範から逸脱するリスクを体系的に洗い出し、併せて消費者の意識を検討し、消費者が当法人の業務に対して強い関心を持つ事項を洗い出します。

• **ステップ 2**

ステップ 1 で検討された事項について、関連の深い利害関係者を明確にします。その上で、入居者様、消費者、外部の専門家等に自主行動基準作成作業への協力を求めます。

• **ステップ 3**

ステップ 1 を経て収集、整理された情報をもとに利害関係者の意見を聞きつつ法人内での検討を行い、自主行動基準の原案を作成します。

• **ステップ 4**

ステップ 2 同様の手続きを踏まえ、自主行動基準の最終案を作成します。この最終案は幹部会の承認を経て、正式な自主行動基準とします。

• **ステップ 5**

ステップ 4 で承認を受けた自主行動基準をインターネット等で公表すると共に、入居者様や消費者が知り得るよう、広報活動を行います。また、職員に対し、定期的な教育・研修を実施します。

• **ステップ 6**

自主行動基準を定期的に見直します。特に外部から基準内容に関して改善点などを指摘された場合、また基準違反等が確認された場合などには、同基準の内容や実効性担保の方策を体系的に検討、修正します。

②教育・研修

- コンプライアンス委員会では、毎年毎にコンプライアンスに関する研修計画を策定し、コンプライアンスプログラムとしてこれらを実施します。
- 年一回、コンプライアンスに関する研修を実施し、職員の意識調査を行います。

③点検の方法

- 当法人では職員が自主行動基準の遵守状況に関して自己点検を行い、その結果について、コンプライアンス委員会に報告します。
- 委員長はコンプライアンス委員会での審議内容と、付議・報告基準に従い、幹部会に付議・報告します。
- 職場で疑問に思うこと、またはこの自主行動基準に関する質問や疑問などがある場合は、いつでも電話で下記（ヘルプライン）へ連絡、問い合わせすることができます。これらにより不利益を被ることは一切ありません。なお、匿名でも受け付けます。

（ヘルプライン TEL：04-7125-7200）

④見直し・改訂方法

- 当法人では見直し及び改訂の場合は、コンプライアンス委員会が改定案を策定し、幹部会で承認するものとします。
- 見直しに際しては、入居者様等の苦情相談窓口と相談し、トラブルの原因を把握するとともに、コンプライアンスプログラムの改訂に織り込むものとします。

⑤消費者等第三者の関与方法

- ・当基準は、お客様から苦情相談が多かったものを参考に策定しており、今後の見直しにおいても、入居者様のご意見を反映致します。
 - ・この自主行動基準は、学者・弁護士などの有識者の意見を反映させ、入居契約に関する契約慣行となるよう努力します。
 - ・当基準の見直しに際しては、運営懇談会で入居者様のご意見を伺い、そのご意見を反映させるよう努めます。
-

⑥違反への対処方法

- ・職員が自主行動基準の定めに違反する場合は、就業規則または賞罰・懲戒規定に基づいて処分を行います。取引業者の従業員等の処方については、業務委託契約等に定められた規定によるものとします。
- ・コンプライアンス違反が発生し、その改善を要すると認められる場合には、コンプライアンス委員会の意見に基づき、違反者に対し、改善を要請します。違反者は改善し、委員長はこれを監督します。
- ・問題指摘などがあつた場合、担当部署による調査を実施し、必要な場合は就業規則に則り、懲戒処分なども行います。
- ・自主行動基準及びコンプライアンスプログラムの定めに違反し、入居者様に損害を与えた場合、就業規則等に従って、処分を行います。

3. 個別基準

(1)法人の行動方針

- ・当法人は、当法人の理念に基づき、法令及び自主行動基準を遵守して経営を行い、入居者様や消費者に対して誠意をもって対応します。

(2)消費者対応

①情報開示・提供

a)広告、ダイレクトメール等のありかた

- ・広告の内容には責任を持ち、ホームの設備・サービス内容の表示・表現や、新聞、雑誌、CM、ポスター等の広告では、その内容について高齢である入居検討者に誤認されることなく、正しく理解してもらえるよう細心の注意を払います。
- ・広告・宣伝の内容は、平易な言葉で、分かりやすく、かつ正確な情報を明瞭に表示することに努めます。
- ・当法人は（公社）全国有料老人ホーム協会の広告表示基準を遵守いたします。
- ・社会的差別につながるもの、他を中傷したり、個人の尊厳を損なうものや政治、宗教に関するものは表現の対象としません。
- ・広告をするときは、不当景品類及び不当表示防止法を遵守し、事実と異なる表示、または実際よりも著しく優良、有利であると誤認されるような表示は行いません。
- ・法律問題はもとより、社会的良識の一つとして競合会社の名誉・信頼に関するコメントは差し控えます。

b) 表示の方法及びその真実性確保のための方針

- ・施設の内容またはサービス内容について虚偽の情報を与えたり事実を誤認させるような表示又は方法を用いて入居の勧誘は行いません。
- ・広告・宣伝のための表示を行う場合には、実態に基づく表示を徹底し、不当表示を行いません。
- ・表示内容の真実性を確認するために、当法人では希望者に対して、2泊3日以内での体験入居を行っていただきます。また、希望に応じて季節の異なる時期を選んで再度体験入居することができます。

c) 契約前の情報提供方針

- ・入居検討者に対して入居の前に提供する情報は、入居検討者が入居するかどうかを判断するために必要なものを提供します。
- ・重要事項の説明は、誤解を生むことのないように、分かりやすく行うことを心がけます。

d) 重要事項の説明方針

- ・当法人は入居契約によって提供されるホームの概要、サービスの内容、サービスの提供方法、サービスを受ける際の留意点等を重要事項として説明いたします。
- ・重要事項説明書はホームに常置し、希望されるすべての方に配布します。

e) 消費者への不利益情報提供の方針

- ・業務上の報告は正確に行い、不利益な事実を隠蔽しないようにします。対外的な情報開示は適時・適切に行います。
- ・入居時にお支払いいただく費用のうち、返還対象とならない費用については、分かりやすく説明します。
- ・当法人ではホームの生前解約者数及び解約理由について公表します。

② 勧誘方針

(適合性原則)

- ・当法人では入居契約締結に当たっては、原則として身元引受人を立てていただきます。
- ・ご本人に契約締結能力がない場合は、成年後見制度に基づく、法定代理人の選任をお願いします。

(勧誘時間帯等)

- ・当法人では、訪問にあたっては事前に了承が得られた場合のみとし、午後8時以降の夜間の訪問・電話等の接触は禁止します。

(当法人におけるその他の不適切な勧誘禁止類型)

- ・官公庁、公的団体の後援があるなど、誤解を招く表現を禁じます。
 - ・法令等により義務付けがあるなどと虚偽の事項を告知することを禁止します。
 - ・別の目的を述べて消費者に接近することを禁止します。
 - ・消費者に契約させることを目的に不安を感じさせることを告げることを禁じます。
 - ・職員に対し、同業他社を誹謗中傷する営業行為を行うことを禁止します。
-

③契約条項

a)約款などの内容面での留意事項、策定方針

- ・日頃寄せられる入居者様、入居検討者様のご意見・ご要望を勘案のうえ、入居契約、管理規程、マニュアルなどの見直し、充実・改善に努めます。
- ・入居契約書の各条項は消費者にとって明確かつ平易な表現であることに努め、また文字は JISZ8305 の 10 ポイント以上の活字を用い、見出しを大きくするなど読みやすくする努力をします。
- ・入居契約書については、(公社)全国有料老人ホーム協会の標準入居契約書、及び標準管理規程を参考に作成したものを、田中法律事務所 山口弁護士に監修していただきます。

b)約款上、理解しにくい事項への注意喚起

当法人では、入居契約書の契約関係書類において、特に理解しにくい項目について具体的に明記します。

- (1) 入居一時金の償却期間と居室の終身利用との関係について。
- (2) 提供サービスの内容と提供時期・方法について。特に介護サービスについては介護給付対象部分について十分ご理解いただくよう分かりやすく表示します。
- (3) 契約の終了にあたっての返還金について。返還金方式に基づいた返還金制度を分かりやすく明記します。

c)約款などの見直しに係る方針

- ・当法人では、入居契約や管理規程を見直すに当たって必要な手続き（法人内体制、入居者様等への説明、等）を文章化しています。
- ・各種利用料を変更する場合は、ホームが所在する自治体が発表する消費者物価指数や人件費を勘案して決め、運営懇談会において、入居者様に説明の上で実行に移します。
- ・当法人では、入居契約などを見直す場合には、既入居者様の契約内容を尊重しつつ行います。

d)追加的な不当条項類型

- ・入居者様の都合によって契約期間中解約することができます。
- ・事業者にも有利な裁判管轄条項は設けません。
- ・入居者様（またはその身元引受人）の同意を得ない居室変更は行いません。
- ・自由に医療を受けられるほか、弁護士その他の専門家を選ぶ権利を尊重し、必要に応じて選任に当たっての助力をします。
- ・介護を必要とする入居者様への身体拘束は、法で認められた緊急避難的な場合を除き行いません。

④サービス・設備等の安全確保

a)品質管理方針

- ・安全性に疑問を生ずるような設備やサービスを提供しないことが当法人の方針であり、設備においては定期点検、提供サービスにおいてはそれぞれマニュアルを作成して定期及び必要の都度見直しています。
- ・法令とガイドラインの設けられていない分野においては、それぞれ安全性に関するマニュアルを策定し遵守します。
- ・ホームとの取引業者と協力して、それぞれの専門分野における業界の自主行動基準を積極的に活用し

安全の維持向上に努めます。

- ・提供サービスについて自己評価を徹底するほか、第三者の評価機関によるサービス評価を受け、結果を公表します。
- ・安否確認について、入居者様の意思を尊重して行います。

b)重大な欠陥・自己情報の開示方針

- ・ホーム・設備に安全性の問題が生じ、欠陥が発見された場合にそれらに関する正確な情報を入居者様に提供し、被害が拡大しないよう迅速に対処します。
- ・万一、ホームの設備や提供サービスにおいて事故、トラブル、苦情が発生した場合には速やかに対処し、その解決と原因の究明に当たります。また、原因究明後は、その結果を事故防止策としてまとめ、法人内、関係者、外部への周知及びサービスに反映させます。

c)一般消費者への告知方法

- ・万一、重大な事故が発生した場合は、問題の設備の使用を中止し、もしくはサービス提供を一時中止して緊急改善措置を取るとともに、必要に応じ官庁への届け出や広報を通じて、消費者にお知らせします。
- ・消費者に対する日常的な情報開示は、広報誌「こころ」及びホームページにおいて行います。

d)誤使用回避にかかる方針

- ・当法人では、入居者様の安全を第一に考えており、入居時に誤使用のないよう使用方法について事前に十分説明します。
- ・誤使用により事故が起きやすい新しい事実が判明した場合は迅速にお知らせします。

⑤環境配慮に関する方針

- ・当法人では、ホーム運営における省エネルギー化などについて毎年具体的な目標を掲げ、実施します。
- ・当法人では、ホーム運営において、目標を掲げ、省資源の推進、環境関連物質（特定の化学物質等）の削減、廃止のための活動を推進します。

⑥業界・取引類型の特性に応じた方針

- ・入居契約が締結されても、直ちに入居金の償却や各種の利用料の支払い義務が発生するとは限りません。当法人は入居契約を結ばれるときに、これらを十分に説明します。
- ・当法人では、日々の対応やサービス提供に当たって、専門性を高めるための人材育成に取り組みます。
- ・当法人では、1年に1回以上、入居者様に対するサービス満足度調査を実施し、結果をニーズの把握とサービス向上に反映するよう努力します。

⑦個人情報の保護方針

- ・入居者様及び入居希望者に関するデータ保護については関係法令を遵守し下記の原則に基づいて管理します。

- ①利用目的を明示します。
 - ②安全保護のための措置を講じます。
 - ③本人及び明示された第三者以外への提供を禁止します。
 - ④本人の同意に基づき、データの収集、修正、削除、廃棄を行います。
-

⑧相談・苦情処理

a)相談・苦情処理方針

- ・入居者様からの苦情に関しては、管理事務所内の相談窓口にて8：30～17：30の間に受け付けます。
- ・重要事項説明書等に、外部苦情相談・窓口の住所、電話、Eメールアドレスを大きな文字で記します。
電話及び面談での意見・相談は下記時間にて受け付けます。
 - ①（公社）全国有料老人ホーム協会：月～金曜日の10：00～17：00
 - ② 千葉県国民保険団体連合会：月～金曜日の9：00～17：00
- ・苦情処理については細則を作り、この細則に則って窓口を設け、責任ある立場のものが誠意をもって対応し、問題の解決を図るよう最大限の努力を行います。

b)相談・苦情内容の利用方法

- ・入手した苦情等の情報をホームの運営に活かすために、これを迅速に関連部門にフィードバックして共有化を図ります。
- ・入居者様等からの苦情を受けた場合は、その内容、事実関係の調査内容を正確に記録し、法人内のルールに従って報告します。入居者様からの要望・苦情には率直に耳を傾け、内部体制の強化、サービス向上等今後の業務運営改善に活用します。
- ・入居者様からのご意見、苦情等の情報を活用して設備・サービス・制度・運営方法の改善に努め、お申し出、ご意見、ご要望をきっかけとする改善結果を、入居者様にフィードバックします。
- ・苦情解決体制は、苦情処理細則を定め、これにより入居者様からの苦情の解決に当たります。
- ・苦情内容とその処理、再発防止についてはプライバシーの保護を念頭に運営懇談会で発表し、入居者様のご理解を得るよう努めます。

c)相談・苦情の実態の公表方針

- ・入居者様及び消費者からの相談・苦情事例について、公表する必要がある場合には運営懇談会において公表します。

d)斡旋、調停、仲裁の手続き

- ・入居者様には、法人内の苦情処理体制を利用させていただくほか、都道府県国民保険団体連合会、または、（公社）全国有料老人ホーム協会・苦情処理委員会に対し、苦情の斡旋、調停、仲裁等を求めることができることを保証します。
- ・当法人では、入居者様が自由に苦情申し立てができるように努め、苦情申し立てがあっても、これに対しいかなる差別も行いません。