

自主行動基準

社会福祉法人 聖隷福祉事業団

自主行動基準

1. 理念
聖隷福祉事業団 理念 キリスト教精神に基づく「隣人愛」 高齢者公益事業部 理念 私たちは、高齢者ひとりひとりを尊重し、自由で快適な生活の実現を支援する。
2. 経営方針
1. 聖隷理念の継承とエデン価値の進化 2. 経営の安定と持続性の確保 3. 人材の採用・育成・定着の強化 4. サービスの質・安全・効率の向上 5. 新しい時代に向けた先駆的・開拓的な事業の発想
3. 自主行動基準策定の目的
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。
4. 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、理事長、経営会議、コンプライアンス担当執行役員、コンプライアンス委員会がそれぞれの責任において、コンプライアンスに関する様々な事項の決定や、その遵守状況を管理しています。 コンプライアンス委員会は、コンプライアンス推進に係わる企画を立案し、重要なリスクについて審議を行っています。 さらに、法人本部、各事業部においては当該組織体の長がコンプライアンス責任者として教育・指導・是正・報告・相談・実践を行うとともにコンプライアンス管理者を配置し、コンプライアンス責任者を補佐する運営体制としています。 コンプライアンス上の問題について、職員は直接コンプライアンスホットラインに報告・相談することができます。この運営は、通常業務ラインから独立している監査室で行っています。 ※聖隷福祉事業団ホームページ コンプライアンスへの取り組み参照

b) 対象者の範囲
当法人では、自主行動基準の適用範囲を「高齢者公益事業部で働くすべての者」と定め ます。
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事業者にも適用し、当法人の自主 行動基準を遵守させるよう努めます。
②教育・研修
コンプライアンス委員会では、法令遵守・コンプライアンスに関する研修計画を策定しこ れらを実施致します。 職員研修において自主行動基準の啓発・遵守のための研修を実施致します。
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。（コンプライアンスホットライン Tel053-413-3310）
④見直し・改訂方法
当法人では見直しに際して、入居者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、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
この自主行動基準は、必要に応じて学者・弁護士・入居者などの第三者の意見を反映させ るよう努めます。
⑥違反者への対処方法
職員が自主行動基準の定めに違反する場合は、就業規則等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た場合には、就業規則、コンプライアンス基本規程等に基 づき処分を行います。

5. 個別基準
①企業の行動方針
当法人および高齢者公益事業部、各施設の理念に基づき、法令及び本自主行動基準を遵守して経営を行い、入居者に対して誠意を持って対応します。
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方
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>（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。</p> <p>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。</p> <p>広告は、不当景品類及び不当表示防止法を遵守し、事実と異なる表示をし、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。</p> <p>法律問題はもとより、社会的良識の一つとして競合他社の名誉・信頼に関するコメントは差し控えます。</p>
b) 表示の方法及びその真実性確保のための方針
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>表示内容の真実性を確認するために、入居希望者に対して、一両日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。</p>

c) 契約前の情報提供方針
<p>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。</p> <p>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。</p>
d) 重要事項の説明方針
<p>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。</p>
e) 消費者への不利益情報提供の方針
<p>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。</p> <p>入居時にお支払頂く費用のうち、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。</p> <p>サービス提供において重大な事故が発生した場合は、運営懇談会等の公式の場において、内容と対応及び再発防止等について説明を行います。</p> <p>毎年度決算、サービスの提供状態、期間中の苦情内容とその処理について、必要に応じて内容に不利益情報が含まれていても報告します。</p>
2) 勧誘方針
<p>(適合性原則)</p> <p>当法人では、入居契約締結に当たっては、原則として連帯保証人、身元引受人を立てていただきます。連帯保証人を立てられない場合はご相談ください。また、身元引受人を定めることが出来ない場合は、任意後見制度をご利用いただきます。なお、当施設は、身のまわりのことがご自分でできる方がご入居の条件となります。</p> <p>(勧誘時間帯等)</p> <p>当法人では、勧誘のため訪問はいたしません。午後8時以降の夜間の訪問・電話等の接触は禁止します。</p> <p>(当社におけるその他の不適切な勧誘禁止類型)</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>別の目的を述べて消費者に接近することを禁止します。</p> <p>消費者に契約を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</p> <p>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。</p>
3) 契約条項
a) 約款などの内容面での留意事項、策定方針
<p>日頃寄せられる入居者、入居検討者のご意見・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。</p> <p>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、</p>

<p>文字は、見出しを大きくするなど読みやすくする努力をします。</p> <p>入居契約書については、(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して作成します。</p>
<p>b) 約款上、理解しにくい事項への注意喚起</p> <p>当法人では、入居契約等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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 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、介護保険給付対象部分と給付対象外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。 ・ 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て返還金制度を分かりやすく明記します。
<p>c) 約款などの見直しに係る方針</p> <p>当法人では、入居契約や管理規程などを見直すにあたって必要な手続き(社内体制、入居者等への説明、等)を文書化しています。</p> <p>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、運営懇談会等において、入居者に説明の上で実行に移します。</p> <p>当施設では、入居契約などを見直す場合には、既入居者の契約内容を尊重しつつ行います。</p>
<p>d) 追加的な不当条項類型</p> <p>入居者の都合によって契約期間中解約することができます。</p> <p>入居者(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。</p> <p>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あたっての助力をします。</p> <p>介護を必要とする入居者への身体拘束は、法で認められた緊急避難的な場合を除き行いません。</p>
<p>4) サービス・設備等の安全確保</p>
<p>a) 品質管理方針</p> <p>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よう、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。</p> <p>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。</p> <p>取引事業者と協力して、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。</p> <p>安否確認について、入居者の意志を尊重して行います。</p> <p>入居者、身元引受人、取引業者からの金品は受け取りません。</p>

b) 重大な欠陥・事故情報の開示方針	<p>建物・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に提供し、被害が拡大しないよう迅速に対処します。</p> <p>万一、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、必要に応じて、法人内、関係者等への周知及びサービスに反映させます。</p>
c) 一般消費者への告知方法	<p>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、必要に応じ行政への届け出やホームページ等を通じて消費者にお知らせします。</p> <p>消費者に対する日常的な情報開示は、ホームページにおいて行います。</p>
d) 誤使用回避に係る方針	<p>当法人では、入居者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。</p> <p>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。</p>
5) 環境配慮に関する方針	<p>当法人では、省エネルギー化（省資源の推進、環境関連物質（特定の科学物質等）の削減、廃止など）について具体的な目標を掲げ取り組んでいます。</p>
6) 業界・取引類型の特性に応じた方針	<p>入居契約が締結されても、直ちに入園金の償却や各種の利用料の支払い義務が発生することはありません。当社は入居契約を結ばれるときに、これらを十分ご説明します。</p> <p>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めます。</p> <p>当施設では、1年に1回、入居者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。</p>
7) 個人情報の保護方針	<p>入居者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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 ⑤施設に情報管理者を置き、これらの管理を個人情報保護基本規程等により管理します。
8) 相談・苦情解決	<p>a) 相談・苦情解決方針</p> <p>広告、カタログ、説明書などに、消費者窓口の住所、電話番号を大きな文字で記します。</p> <p>電話及び面談での意見・相談は、月～金曜日の9：00～17：00の間に受け付けます。</p> <p>苦情解決については苦情処理マニュアルに則って受付窓口を設け、施設長が誠意を持って対応し、問題の解決を図るよう最大限の努力を行います。</p>

b) 相談・苦情内容の利用方法

入手した苦情等の情報を施設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、法人のルールに従って報告します。入居者からの要望・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。

入居者からの意見、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、入居者にフィードバックします。

苦情解決体制は、苦情解処理マニュアルを定め、これにより入居者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、必要に応じて掲示等で公表し、入居者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

当法人では、苦情処理委員会で、毎月苦情の内容、対応を報告するとともに分析し、必要に応じて運営懇談会で公表します。

d) 斡旋、調停、仲裁の手続き

入居者には、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、国民健康保険団体連合会、または（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。

2024年9月1日改定