

自 主 行 動 基 準

「サンリッチ三島」

サンリッチ三島自主行動基準

当法人の理念は「利用者の意思を尊重し、安全で且つ快適な生活が営めるよう、又、日常生活に必要なサービスを提供することを心掛けていく。」ことです

1. 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施設から適切に提供されることを確保することです。
- 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です。
- ③公正・真実・論理を維持し、かつ最も水準の高い経営行動をとることです。
- 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です。

2. 個別基準

(1) 法人の行動方針

- ・当法人は、当法人の企業理念に基づき、法令及び本自主行動基準を遵守して経営を行い、入居者や消費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) 広告等のあり方

- ・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。
- ・当法人は公益社団法人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。
- ・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。

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、当法人では入居希望者に対して、必ず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し、相談により長期体験入居も可能です。

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

- ・当法人で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ないます。

- ・対象的な情報開示は適時、適切に行います。
- ・入居時にお支払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。
- ・サービス提供において何らかの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。
- ・会社の毎年度決算、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の都度、及び定期的に内容に不利益情報が含まれていても報告します。

②勧誘方針

(適合性原則)

- ・当法人では入居契約締結に当っては、原則として身元引受人を定めていただきます。
- ・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、訪問に当っては事前に了解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。
- ・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、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。
- ・入居契約者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、また文字は読みやすくする努力をします。
- ・入居者契約については、公益社団法人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。

b) 約款上、理解しにくい事項への注意事項喚起

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。

- (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間・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。
- (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などを見直すに当たって必要な手続き（社内体制、入居者等への説明、等）を行います。
- ・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（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必要に応じてマニュアルを作成し、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。
- ・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、入居者の意思を尊重して行います。

b) 重大な欠陥・事故情報の開示方針

- ・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、社内、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、見学の都度全員に文章により説明します。

d) 誤使用回避にかかる方針

- ・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。
- ・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対応します。

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、必要に応じて実施していきます。
- ・当法人では、ホーム運営において、省資源の推進に協力します。

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かぎりません。当法人は入居契約を結ばれるときに、これらを十分ご説明します。
- ・当法人では、日々の対応やサービス提供に当って、専門性を高めるための人材育成に取り組めます。
- ・当法人では、運営懇談会において要望事項を聞き、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・苦情解決

a) 相談・苦情解決方針

- ・広告、カタログ、説明書などの問い合わせは、毎日 8:30~17:30 の間に受け付けます。
- ・苦情解決については細則を作り、この細則に則って窓口を設け、責任ある立場の者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。

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、社内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、苦情解決規則を定め、これにより入居者からの苦情の解決に当ります。
- ・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、自主行動基準担当者がその年に受けた苦情の件数、や対策などを運営懇談会において報告します。

d) 斡旋、調停、仲裁の手続き

- ・入居者には、社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、または公益社団法人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。

3. 教育・研修

- ・自主行動基準委員会等では、必要に応じて毎期毎に自主行動基準に関する研修(内部研修)を実施します。
- ・新入職員研修、管理職研修、スタッフ別研修、役員研修において、自主行動基準の啓発・遵守のための研修を実施します。

4. 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、自主行動基準委員会に報告します。さらに、自主行動基準の遵守状況及びその有効性に関する内部監査を実施し、その結果を、取締役会に報告します。
- ・担当者役員は自主行動基準委員会での審議内容と、付議・報告基準に従い、取締役会に付議・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:055-976-6500)

5. 見直し・改訂方法

- ・当法人では見直し及び改訂の場合は、自主行動基準委員会が改訂案を策定し、取締役会で承認するものとします。
- ・基本方針は取締役会がこれを定め、年度毎に見直すものとします。
- ・見直しに際しては、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、自主行動基準プログラムの改訂に織り込むものとします。

6. 消費者等第三者の関与方法

- ・当基準は、お客様から苦情が多いと考えられる項目により策定しており、今後の見直しにおいても、入居者のご意見を反映させます。
- ・この自主行動基準は、必要に応じて弁護士などの有識者の意見を反映させ、入居者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の意見を伺い、その意見を反映させるよう努めます。

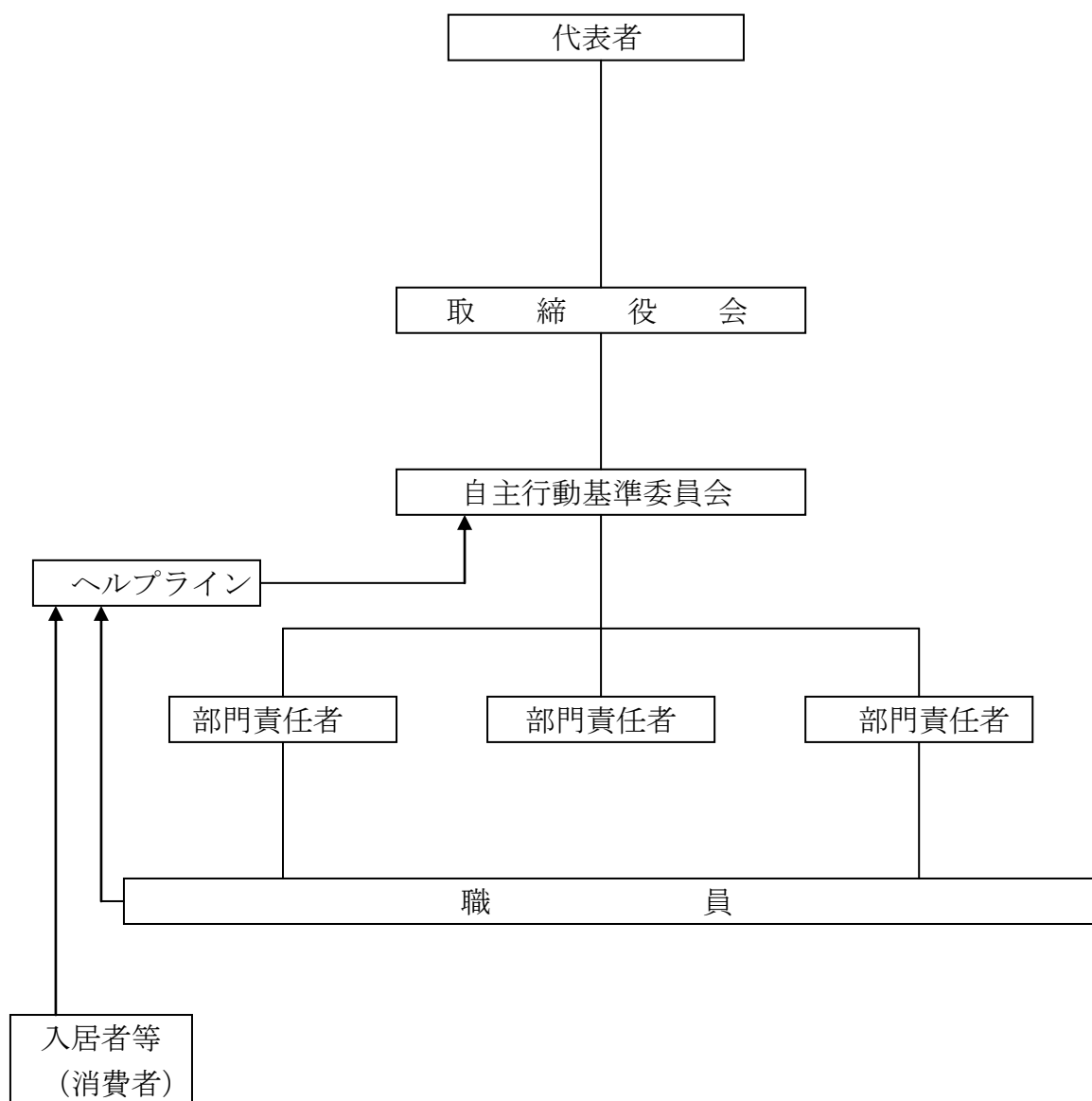
7. 違反への対処方法

- ・正社員または非常勤社員が自主行動基準の定め違反する場合は、就業規則または賞罰・懲戒規程に基づいて処分を行います。取引業者の従業員等の処分については、業務委託契約等に定められた規定によるものとします。
- ・自主行動基準違反が発生し、その改善を要すると認められる場合には、自主行動基準担当者は自主行動基準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、推進責任者はこれを監督します。
- ・問題指摘などがあった場合、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。
- ・自主行動基準及び自主行動基準に違反し、入居者に損害を与えた場合、法人規則にしたがって、役職解任等の処分を行います。

8. コンプライアンス（法令順守）

- ・当法人では倫理綱領を定めてコンプライアンスの周知徹底を図っていきます。
- ・コンプライアンスについて全ての職員に誓約させていきます。
- ・コンプライアンス規程を定めて社会的信頼の維持及び適切な業務の遂行に努めていきます。

サンリッチ三島自主行動基準組織体制



(1) 自主行動基準組織体制と権限

①代表者 自主行動基準における経営責任

②取締役会 自主行動基準の作成・改訂の承認
自主行動基準の効果及び検証
自主行動基準委員会の活動の監査

③自主行動基準委員会

委員は、施設長、副施設長、看護師長、介護責任者、食事責任者、苦情担当者など

自主行動基準案及び見直し案の作成

ヘルプライン（入居者、消費者、社員からの苦情相談）への対応

取締役会への報告、提言

④自主行動基準担当者

自主行動基準委員会の担当者は施設長、推進者は看護師長

この基準は平成15年9月 1日より実施する。

この基準は平成22年1月26日より変更する。

この基準は平成25年4月 1日より変更する。