

自主行動基準 (コンプライアンス)

かがやきの郷

(株)サンライズヴィラ土浦

株式会社 サンライズヴィラ土浦

コンプライアンス 自主行動基準

1.経営理念
<ol style="list-style-type: none">1 誠実な心2 責任ある行動3 社会の共栄 <p>を、モットーに、地域に愛され、地域になくってはならぬシニアサロン「かがやきの郷」の確立に、全員で努力いたします。</p>
2.経営方針
我々は、入居者を敬い <ol style="list-style-type: none">1 快適な居住空間を提供いたします。2 心のこもった介護を提供いたします。3 より適切な医療機関のご紹介をいたします。4 栄養バランスのとれたお食事を提供いたします。5 楽しい遊びの時間を提供いたします。6 歴史的な地元の文化を提供いたします。
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。 <ol style="list-style-type: none">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社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 <ul style="list-style-type: none">・当社では、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：代表取締役社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(代表取締役社長)、委員(役員、施設長(法令遵守責任者)、各課責任者及び施設長が必要と認めるもの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(自主行動基準の運用等)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、違反発生時の対応、基準の見直しなど。

(賞罰委員会)

- 1) 位置付け：法令遵守責任者（施設長）を委員長とする。
- 2) 役割：自主行動基準に違反した場合に懲戒を協議する委員会
- 3) メンバー：委員長（施設長）、委員（代表取締役社長、常務取締役、当該担当責任者）
- 4) 職務：賞罰に関して付議された事案について、その事実の認定と証拠等の確認を行い表彰または懲戒の可否を協議する。

※法令遵守責任者とは、当社における「法令遵守」の責任者として、当社の法令遵守の体制の確保のため、当社内の各課及び従業員に対する周知徹底、法令遵守のチェック及びそれらに基づく評価等について責任者の役割を担うものとする。

・法令遵守に係る確認・対応等

- 1) 運営基準等の適合状況の確認
- 2) 介護報酬の請求に係る確認
- 3) 上記 1) 2) について、コンプライアンス委員会に報告、確認を得る。基準等の不適合事項、介護報酬請求の誤り、その他法令違反事項については速やかに必要な措置を講じ、法令遵守責任者に報告するものとする。
- 4) 法令遵守責任者は報告、通報から速やかに賞罰委員会において事実関係の確認をするとともに、必要な措置を講じるよう求めるものとする。

b) 対象者の範囲

- ・当社では、自主行動基準の適用範囲を「株式会社サンライズヴィラ土浦に勤務する者」と定めます。

c) 取引事業者の考慮

- ・当社で定める自主行動基準は、当社と契約する取引事業者にも適用し、当社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、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

- ・当社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。
- ・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、いつでも代表取締役や施設長に問い合わせることが出来ます。これらにより不利益を被ることは一切ありません。

④見直し・改訂方法

- ・当社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訂案を策定し、代表取締役が承認するものとします。
- ・基本方針は、代表取締役がこれを定め、必要に応じて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して改訂に織り込むものとします。

⑤違反者への対処方法

- ・ 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、賞罰委員会規約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、賞罰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、各課責任者はこれを監督します。
- ・ 問題指摘などがあった場合、賞罰委員会は調査を実施し、必要な場合は就業規則に則り、懲戒処分も行います。

5.個別基準

①企業の行動方針

- ・ 当社は、当社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、ダイレクトメール等のあり方

- ・ 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。
- ・ 当社は、(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、当社では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。

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

<p>判断するために必要なものを提供します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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> <ul style="list-style-type: none"> 当社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。
<p>e) 消費者への不利益情報提供の方針</p> <ul style="list-style-type: none"> 業務上の報告は正確に行ない、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。 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。
<p>2) 勧誘方針</p> <p>(適合性原則)</p> <ul style="list-style-type: none"> 当社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戴きます。ただし、身元引受人を定めることが出来ない相当の理由が認められる場合は、この限りではありません。 入居者が、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。 <p>(勧誘時間帯等)</p> <ul style="list-style-type: none"> 当社では、訪問に当た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。 <p>(当社におけるその他の不適切な勧誘禁止類型)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。
<p>3) 契約条項</p>
<p>a) 約款などの内容面での留意事項、策定方針</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、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、(社)全国有料老人ホーム協会の標準入居契約書、及び標準

<p>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> <ul style="list-style-type: none"> • 当社では、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。 (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> <ul style="list-style-type: none"> • 当社では、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)を文書化しています。 • 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、入居者に説明の上で実行に移します。 • 当社では、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>d) 追加的な不当条項類型</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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。 • 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。
<p>4) サービス・設備等の安全確保</p>
<p>a) 品質管理方針</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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社の方針であり、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。 • 安否確認について、入居者、身元引受人の意志を尊重して行います。 • 入居者、身元引受人、取引業者からの金品等は受け取りません。 • 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> <ul style="list-style-type: none"> • 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

<p>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> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。
<p>c) 一般消費者への告知方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、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> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当社では、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お知らせします。
<p>5) 環境配備に関する方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当社では、ホーム運営における省エネルギー化などについての活動を推進します。
<p>6) 業界・取引類型の特性に応じた方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 当社では、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。 ・ 当社では、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> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 <ul 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) 個人情報保護管理者を置き、これらの管理を「個人情報保護規定」により管理します。
<p>8) 身体拘束排除方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当社では、緊急時のやむを得ない状態で、「拘束廃止委員会」が許可した場合を除き、身体拘束を排除します。 <ul style="list-style-type: none"> (1) 身体拘束を行う場合の三つの要件 <ul style="list-style-type: none"> ① 切迫性：利用者本人または他の利用者等の生命または身体が危険にさらされる可

能性が著しく高いこと。

※「切迫性」の判断を行う場合には、身体拘束を行う事により本人の日常生活に与える悪影響を勘案し、それでもなお身体拘束を行うことが必要となる程度まで入居者本人等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が高い事を、確認する必要がある。

②非代替性：身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと。

※「非代替性」の判断を行う場合には、いかなる場合でも、まずは身体拘束をおこなわずに介護するすべての方法の可能性を検討し、利用者本人等の生命又は身体を保護する観点から他に代替方法が存在しないことを複数の職員で確認する必要がある。また、拘束の方法自体も、本人の状態等に応じて最も制限の少ない方法により行われなければならない。

③一時性：身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること。

※「一時性」の判断を行う場合には、本人の状態等に応じて必要とされる最も短い拘束時間を想定する必要がある。

(2) 手続き

①事前もしくは速やかに施設長（またはその代わりとなる者）の判断を仰ぐ。

提出書類・・・身体拘束承認申請書

緊急やむをえない身体拘束に関する説明書

②事前もしくは速やかに以下の事項について検討する。

- ・他の介護方法
- ・必要最小限の方法
- ・実施方法の適正、安全性

*さらに、拘束廃止委員会において同様の検討を実施する

拘束廃止委員会議事録

③以下の項目を記録に残し、必要があれば開示できるように保存する。

- ・態様
- ・内容（場所・行為）
- ・期間・時間
- ・家族等への説明

*緊急やむをえない身体拘束に関する経過観察・再検討記録

④「拘束等の行動制限」をおこなっている期間は常時見守りを行う。

⑤「拘束等の行動制限」が解消した場合速やかに解除する。

(3) 適用範囲

入居者の危険防止を目的とする場合のみ身体拘束の適用が出来る。

身体拘束の適用には、行動制限を含める。

当マニュアルの適用する身体拘束の範囲は下記の通りとする。

- ベット柵
- 車椅子のベルト等
- ミトン
- 点滴時の手首、足の固定（医師の指示）

c)相談・苦情の実態の公表方針

- 当社では施設長がその年に受けた苦情の件数、その年に行った実行策の分析による苦情の統計分析を月別報告書にて報告します。
- 苦情相談等の入居者処理状況を懇談会にて公表致します。

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（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。
- 当社では、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。