

# 自 主 行 動 基 準

平成22年3月26日  
「ふるさとの丘」

## ふるさとの丘自主行動基準

当法人の理念は「利用者の意思を尊重し、利用者の心（メンタル）のふるさとを築き、生活サービス及び介護サービスを必要な都度行っていく」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、利用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

- ・サービス内容の表示・表現や、新聞、ポスター等の広告では、その内容について高齢である入所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。
- ・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。
- ・広告など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所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、当法人では利用希望者に対して、書面をもって説明し、必要に応じてこれらの書面を交付します。

#### c) 契約前の情報提供方針

- ・利用検討者に対して利用の前に提供する情報は、利用検討者が利用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

- ・当法人では利用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。
- ・サービス提供において何らかの事故が発生した場合は、家族等へ速やかに連絡して、事故の内容と対応及び再発防止等について説明を行います。

#### ②勧誘方針

(適合性原則)

- ・当法人では利用契約締結に当っては、原則として代理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する場合があります。

(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

- ・日頃寄せられる利用者、利用検討者のご意見・ご要望を勘案のうえ、利用契約、運営規程、マニュアルなどの見直し、充実・改善に努めます。
- ・利用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、また文字は読みやすくする努力をします。

#### 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、利用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。

- ・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。

#### c) 約款などの見直しに係る方針

- ・当法人では、利用契約や運営規程などを見直すに当たって必要な手続き（施設内体制、利用者等からの要望等）を行います。

#### d) 追加的な不当条項類型

- ・利用者の都合によって契約期間中解約することができます。
- ・事業者には有利な裁判管轄条項は設けません。
- ・利用者（またはその代理人）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。
- ・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。

#### 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利用者に提供し、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、施設内、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、施設の掲示板によりお知らせします。

#### d) 誤使用回避にかかる方針

- ・当法人では、利用者の安全を第一に考えており、利用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

- ・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、利用者等から要望事項を聞き、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

- ・利用者及び利用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。
- ・ 利用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、施設内ルールに従って報告します。利用者からの要望・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。
- ・ 利用者からの意見、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、利用者へ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、これにより利用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利用者へ説明して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開示していきます。

### d) 斡旋、調停、仲裁の手続き

- ・ 利用者には、施設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。
- ・ 当法人では利用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、理事会に報告します。
- ・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、理事会に付議・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>055-988-3535）

#### 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、理事会で承認するものとします。
- ・基本方針は理事会がこれを定め、年度毎に見直すものとします。
- ・見直しに際しては、利用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、利用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、利用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、利用者等の意見を伺い、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

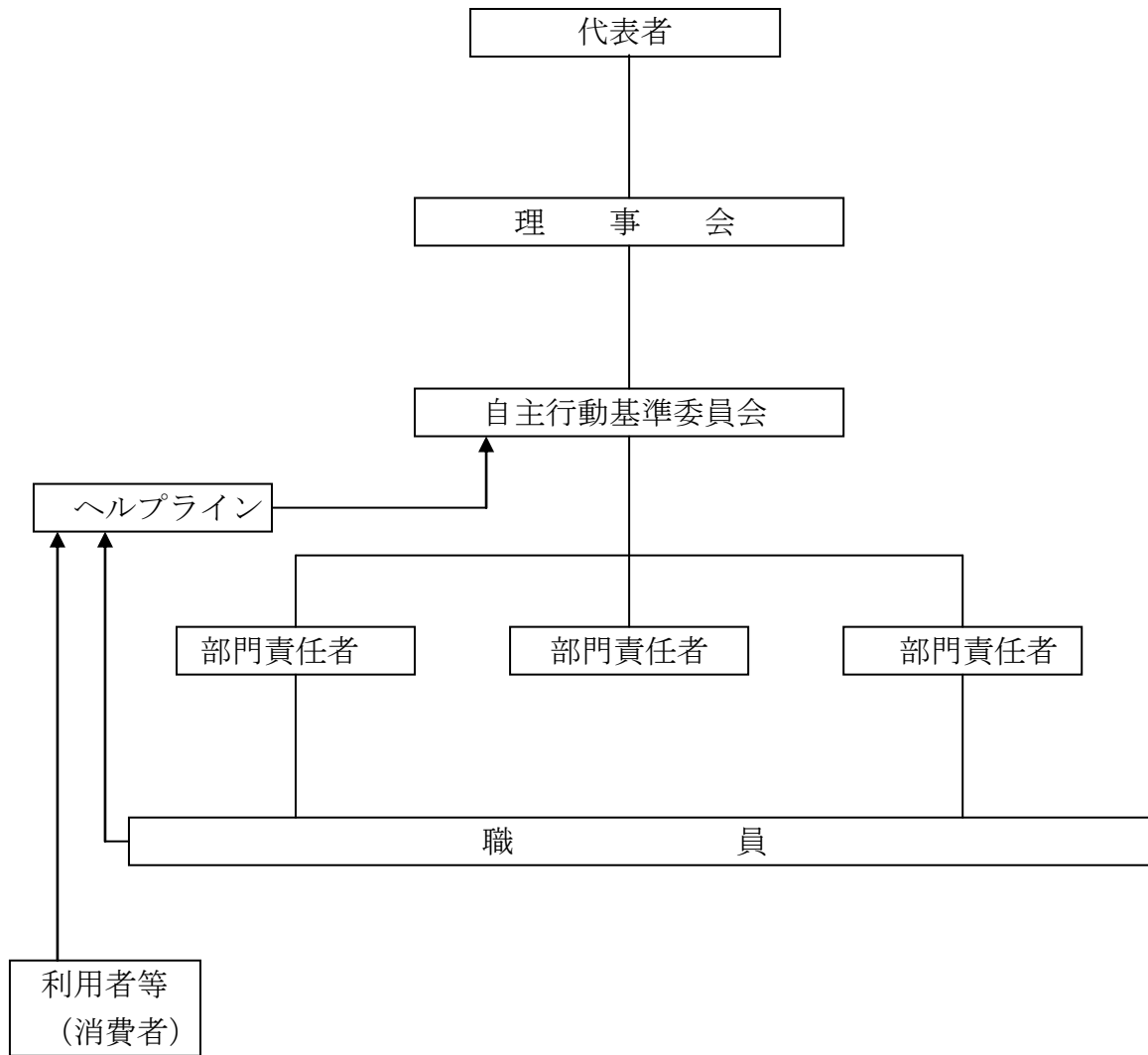
- ・正職員または非常勤職員が自主行動基準の定めに違反する場合は、就業規則または賞罰・懲戒規程に基づいて処分を行います。取引業者の従業員等の処分については、業務委託契約等に定められた規定によるものとします。
- ・自主行動基準違反が発生し、その改善を要すると認められる場合には、自主行動基準担当者は自主行動基準委員会の意見に基づき、違反者に対し、改善を要請します。違反者は改善し、推進責任者はこれを監督します。
- ・問題指摘などがあった場合、担当部署による調査を実施し、必要な場合は就業規則に則り、懲戒処分なども行います。
- ・自主行動基準に違反し、利用者に損害を与えた場合、法人規則にしたがって、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。



「ふるさとの丘」コンプライアンス組織体制



(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理事会 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、総務課長、看護責任者、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（利用者、消費者、職員からの苦情相談）への対応  
理事会への報告、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、推進者は総務課長

この基準は平成16年3月13日より実施する。

この基準は平成22年3月26日より変更する。