

# 株式会社フィレンツェライフ青山

## 「コンプライアンス」自主行動基準

<b>1・基本理念</b>
フィレンツェライフ青山 6つの理念 「自立」「ふれあい」「快適」「安心」「豊かさ」「健康」
<b>2・運営理念</b>
一、私たちは、人間の尊厳を大切に作るホームにします。 一、私たちは、入居者様が心身ともに開放され、安全で快適な生活ができるように、きめの細かいサービスを提供するホームにします。 一、私たちは、入居者様の生活そのものが、そのまま健康チェックの場にできるホームにします。 一、私たちは、入居者様が生涯にわたって、安心と信頼を寄せる優しく手厚い介護サービスを提供するホームにします。
<b>3・自主行動基準策定の目的</b>
当基準の目的は、以下の通りです。 (1) 入居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事。 (2) 公正取引または消費者保護に関する法令違反リスクを最小化する事。 (3) 公正・真実・理論を維持し、常に入居者様の視点に立って考え、行動し、入居者から信頼性の向上に努める事。
<b>4・自主行動基準策定・運用の体制・手続き</b>
<b>① 行動基準策定・運用の枠組み</b>
A) 責任の明確化・担当部署 ・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) 位置づけ：代表取締役の直結組織とする。 2) 役割：自主行動基準遵守体制の構築・運用・改善及び啓蒙を行う 3) メンバー：委員長（代表取締役）、委員（支配人、副支配人、部門責任者および支配人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、自主行動基準の運用等の策定、法令改正・行政の指導指示の把握、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、基準の見直しなど。 B) 対象者の範囲 ・当社では、自主行動基準の適用範囲を「株式会社フィレンツェライフ青山に勤務する者」と定めます。

<p>C) 取引事業者の考慮</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
<p><b>② 教育・研修</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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て、これらを実施します。</li> <li>・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。</li> </ul>
<p><b>③ 点検の方法</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当社では、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。</li> <li>・職場で疑問に思うこと、または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管理者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。</li> </ul>
<p><b>④ 見直し・改訂方法</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当社では、基準の見直し及び改訂を行う場合は、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。</li> <li>・基本方針は、代表取締役がこれを定め、必要に応じて見直しするものとします。</li> <li>・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。</li> </ul>
<p><b>⑤ 違反への対処方法</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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・懲戒規定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。</li> <li>・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より、懲戒処分等も行います。</li> <li>・自主行動基準の定め違反し、入居者に損害を与えた場合、社規・社則にしたがって、役職解任等の処分を行います。</li> </ul>
<p><b>5・個別基準</b></p>
<p><b>① 企業の行動方針</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・当社は、当社の企業理念に基づき、法令及び自主行動基準を遵守して経営を行い、入居者や消費者に対して誠意をもって対応します。</li> </ul>
<p><b>② 消費者対応</b></p>
<p>1) 情報開示・提供</p>
<p>A) 広告・ダイレクトメール等のあり方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広告の内容には責任を持ち、ホームの設備・サービスの内容表示。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者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。</li> </ul>

- ・広告・宣伝の内容は、平素な言葉でわかりやすく、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) 表示の方法及び真実性確保の為の方針

- ・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、真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・宣伝の為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頂きます。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を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前に提供する情報は、入居検討者が入居するかどうか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、誤解を生むことの無い様、分かり易く行う事を心掛けます。

#### D) 重要事項の説明方針

- ・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などを重要事項として説明致します。
- ・重要事項説明書はホームに常置し、希望される全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、不利益な事実を隠ぺい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易く説明致します。
- ・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)

- ・当ホーム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頂きます。ただし、身元引受人を定める事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。
- ・ご本人に契約締結能力が無い場合は、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)

- ・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。

### (当社におけるその他の不適切な勧誘禁止類型)

- ・官公庁、公共団体の後援があるなど、誤解を招く表現を禁止します。
- ・法令等により義務付けがある等と虚偽の事項を告知する事を禁止します。
- ・別の目的を述べて、消費者に接近する事を禁止します。
- ・職員に対し、同業他社の誹謗中傷する営業妨害を行う事を禁止します。

## 3) 契約条項

### A) 約款等の記載内容面における留意事項、策定方針

- ・日頃寄せられる入居者、入居検討者のご意見・ご要望を勘案の上、入居契約、管理運営規定。各種マニュアル等の見直し、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、(社)全国有料老人ホーム協会の標準入居契約書、及び標準管理運営規定を参考に作成します。

### B) 約款上、理解しにくい事項への注意喚起

- ・当社では、入居契約等の契約関係書類において、特に理解しづら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にご理解頂くよう分かり易く表示しす。
  - (3) 契約の終了にあたっての返還金について。返還金法式に基づいて返還金制度を分かり易く明記します。

### C) 約款等の見直しに係る方針

- ・当社では、入居契約や管理運営規定など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。

- ・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、入居者懇談会等において、入居者等に説明のうえ実行に移します。
- ・当社では、入居契約等を見直す場合には、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、契約期間中に解約する事が出来ます。
- ・入居者（または身元引受人）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他、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。
- ・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回避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事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。
- ・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。
- ・入居者や身元引受人の方からの金品や心付けは頂きません。
- ・取引業者からの金品は受け取りません。

#### 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あたります。  
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、必要に応じ官公庁への届出や各種広報を通じて、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。

D) 誤使用回避にかかる方針

- ・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。

5) 環境配慮に関する方針

- ・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。

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、直ちに一時入居金の償却や各種に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時にこれらを十分にご説明します。
- ・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等を実施し、結果をニーズの把握とサービス向上に反映するように努力します。

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) 安全保護の為の措置を講じます。

(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「個人情報保護マニュアル」に則り管理します。

8) 身体拘束排除方針

1 当社では、緊急時のやむを得ない状況で、「身体拘束廃止委員会」が許可した場合を除き、身体拘束を排除します。

身体拘束を誘発する原因を探り、除去する身体拘束をやむを得ず行う理由として、次のような状況を防止するために「必要」だといわれます。

- ・徘徊や興奮状態での周囲への迷惑行為
- ・転倒のおそれのある不安定な歩行や、点滴の抜去などの危険な行動
- ・かきむしりや体をたたき続けるなどの自傷行為
- ・姿勢が崩れ、体位保持が困難であること

しかし、それらの状況には必ずその人なりの理由や原因があり、ケアする側の関わり方や環境に問題があることも少なくありません。従って、その人なりの理由や原因を徹底的に探り除去するケアが必要です。

2. 五つの基本的ケアを徹底する

① 起きる

人間は座っているとき、重力が上からかかることにより覚醒する。目が開き、耳が聞こえ、自分の周囲で起こっていることがわかるようになります。これは仰臥して天井を見てい

たのではわからない。起きるのを助けることは人間らしさを追求する第一歩であります。

② 食べる

人にとって食べることは楽しみや生きがいであり、脱水予防、感染予防にもなり、点滴や経管栄養が不要になります。食べることはケアの基本であります。

③ 排泄する

なるべくトイレで排せつしてもらうことを基本に考えます。おむつを使用している人については、随時交換が重要です。おむつに排せつ物が付いたままになっていると気持ち悪く、「おむついじり」などの行為につながるようになります。

④ 清潔にする

きちんと風呂に入ることが基本です。皮膚が不潔なことがかゆみの原因になり、そのために大声を出したり、夜眠れずに不穏になったりすることになります。皮膚をきれいにしてあげれば、本人も快適になり、また、周囲も世話をしやすくなり、人間関係も良好になります。

⑤ 活動する

その人の状態や生活歴に合ったよい刺激を提供することが重要です。具体的には、音楽、工芸、園芸、ゲーム、体操、家事、ペット、テレビなどが考えられます。言葉によるよい刺激もあれば、言葉以外の刺激もあるが、いずれにせよ、その人らしさを追求するうえで、心地よい刺激が必要です。

という五つの基本的事項について、その人に合った十分なケアを徹底することです。

3. 身体拘束廃止をきっかけに「よりよいケア」の実現を

このように身体拘束の廃止を実現していく取り組みは、介護保険施設等におけるケア全体の向上や生活環境の改善のきっかけとなりうる。「身体拘束廃止」を最終ゴールとせず、身体拘束を廃止していく過程で提起された様々な課題を真摯に受け止め、よりよいケアの実現に取り組んでいくことが期待されます。

4. 緊急時ややむを得ない場合の対応は、以下の三つの要件をすべて満たす状態であることを「身体拘束廃止委員会」等のチームで検討、確認し記録しておきます。

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
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
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

5. 手続きの面でも慎重な取り扱いが求められる

仮に三つの要件を満たす場合にも、以下の点に留意すべきであります。

① 緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかの判断は、担当のスタッフ個人では行わず、施設全体としての判断が行われるように、あらかじめルールや手続きを定めておく。

- ② 利用者本人や家族に対して、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間等ができる限り詳細に説明し、十分な理解を得るよう努める。その際には、施設長や医師、その他現場の責任者から説明を行うなど、説明手続きや説明者について事前に明文化しておく。仮に、事前に身体拘束について施設としての考え方を利用者や家族に説明し、理解を得ている場合であっても、実際に身体拘束を行う時点で、必ず個別に説明を行います。
- ③ 緊急やむを得ず身体拘束を行う場合についても、「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかを常に観察、再検討し、要件に該当しなくなった場合には直ちに解除すること。この場合には、実際に身体拘束を一時的に解除して状態を観察するなどの対応をとることが重要です。

#### 6. 身体拘束に関する記録が義務づけられている

緊急等やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急等やむを得なかった理由を記録いたします。

### 8) 相談・苦情解決

#### A) 相談・苦情解決方針

- ・ 広告、カタログ、説明書などに、消費者窓口の住所、電話番号を大きな文字で記します。電話及び面談での意見・相談は、月～金曜日の9時～17時間に受付けます。
- ・ 苦情解決については細則・フローチャートを作り、この流れに沿って対応し、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・苦情には素直に耳を傾け、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、苦情解決細則を定め、これにより入居者からの苦情の解決にあたります。
- ・ 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入居者懇談会で発表し、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して報告します。
- ・ 苦情相談等の処理状況を入居者懇談会において公表します。



D) 斡旋、調停、仲裁の手続き

- ・入居者には、社内の苦情処理体制を利用して頂く他、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、仲裁等を求める事が出来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出来る様に努め、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。

平成 23 年 10 月 26 日作成