

株式会社ケアレジデンス

自主行動基準

1. 企業の行動方針

ケアレジデンスの企業理念、高齢者サービスの倫理綱領、有料老人ホーム協会の基準に基づき、社会に貢献します。

2. 利用を検討される方に対する姿勢

(1) 内容についての開示

I パンフレットについて

- ・パンフレットの記載内容について、誤解や誤った認識が生じることのないよう注意を払います。
- ・記述については、専門用語の多用を避け、わかり易く平易な文章で表現することに努めます。
- ・パンフレットの作成に当たっては（社）全国有料老人ホーム協会の広告表示基準を尊重し、協会担当者との意見交換を行います。
- ・パンフレット作成の過程において、茨城県担当部署との意見交換を行います。
- ・公正なパンフレットの作成をいたします。
- ・競合他社と公正な競争を前提に、営利誘導は行いません。
- ・広告の表示について年1回以上の評価会議を行います。

II 正しい判断をしていただくために

- ・見学は随時いつでも行える体制を整えます。
- ・入居される方やご家族の疑問に答えます。
- ・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。

III 重要事項の説明

- ・重要事項の説明を行います。
- ・重要事項説明書は、公開、配布します。

IV 入居される方の損失回避

- ・入居される方に施設の不都合な点、不利益になるような点については、入居相談などを通じて事前に説明します。
- ・入居一時金の返還について、償却期間、および入居契約から3ヶ月までの解約においての全額返還の説明は必須として説明します。
- ・生前解約者数その解約理由について、管掌機関に報告します。また、入居を検討する方からの質問には事実を報告します。
- ・サービス提供時の事故等は、運営懇談会等の場において、内容と対応及び再発防止等の

説明を行います。

- ・ 共同住宅であることと、その特性について説明します。(安全優先行為：居室立ち入り)
- ・ 財務内容、決算は請求に対し開示します。

(2) 入居契約の前提

- ・ 入居契約締結に当り、原則として身元引受人の署名を求めます。
- ・ 身元引受人は成年後見制度に基づく、法定代理人の選任で代えることを求めます。

(勧誘時間帯等)

- ・ 当社では、利用される方、利用者のご家族への営業勧誘行為は求めがない限り行いません。

(不適切な勧誘禁止について)

- ・ 官公庁、公的団体の後援があるなどの表現を禁止します。
- ・ 公的、法律的な行為であるような表現を禁止します。
- ・ アンケート調査などの口実で消費者に接近することを禁止します。
- ・ 検討されている方の不安をあおって入居に結びつけるような行為を禁止します。
- ・ 公正な競争を旨とし、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。

a) 約款などの内容面での留意事項、策定方針

- ・ 利用者、入居相談者、行政の意見、関係機関の情報などを基に入居契約、管理規程、マニュアルなど評価、見直し、再策定に努めます。
- ・ 入居契約書は易しい表現に努め、文字の大きさも 10.5 ポイント以上とします。
- ・ 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、及び標準管理規程を参考にして作成いたします。

b) 契約書の文言について

- ・ 入居契約書で、日常あまり使用しない語、表現については、理解できるように表現し、また補足の説明が出来るよう準備します
- 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。
- 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について。

c) 契約書、管理規定の見直し

- ・ 入居契約や管理規程などを見直す場合には運営懇談会等にはかります。

d) 入居者の立場に立つ姿勢

- ・ 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。
- ・ 利用者本位で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。

3. サービス・設備等の安全確保

a)品質管理方針

- ・ 日常、事例や事故の収集に努め、施設の設備、サービス提供での問題点を検討し、迅速に事故防止のための対応を図ります。
- ・ 事故防止、予防のために【安全管理者】を選任し職員への申し送りを迅速に行います。
- ・ ホームとの取引事業者に対して、それぞれの専門分野における業界の自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。
- ・ 入居者の意思を尊重し、居室への立ち入りは同意を持って行います。

b)運営設備等重大な欠陥・サービス提供事故の開示方針

- ・ ホーム・設備に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対処します。
- ・ 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、その解決と原因の究明に当たります。
- ・ 事故等の原因究明後は、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)事故の公表

- ・ 重大な事故が発生した場合は、その設備の使用を中止、もしくはサービス提供を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ホームページ等により、開示します
- ・ 消費者に対する日常的な情報開示は、広報誌及びホームページにおいて行います。
- ・ ます。

d)設備についての説明責任

- ・ 給湯水栓、エレベータ、非常階段など使用する際に注意が必要なものについては事前にお知らせします。

4. 環境配慮に関する方針

- ・ 省エネルギーに努力しなどについて毎年目標数値を掲げます。
- ・ ホーム従業員に対し環境教育の機会を設けます

業界・取引類型の特性に応じた方針

- ・ 入居契約の際、入居一時金の払い込みが前提となることはありません。
- ・ 体験入居のサービスを活用し、入居希望者またはその家族の納得において入居契約を締結されることを薦めます。
- ・ 介護、生活サービス従事者の人材育成に取り組みます。

- ・ 提供サービスについて、年 1 回満足度調査を行います。調査結果は運営懇談会で発表します。

5. 個人情報の保護方針

- ・ 入居者及び入居希望者から得た個人情報は関係法令を遵守し下記に基づいて管理します。
 - ① 利用目的を明示します。
 - ② 第三者以外への提供を禁止します
 - ③ 求めに応じ削除、廃棄を行います

6. 苦情相談

a)相談・苦情解決方針

- ・ 相談窓口を開設し、相談を受け付けます。時間帯は 9 時から 17 時まで営業します。

b)相談・苦情内容の利用方法

- ・ 受け付けた苦情は、入居者の家族・身元引受人、関係部署に伝達します。
- ・ 事実の確認、調査を行い、入居者の立場に立って対応の改善を図ります。
- ・ 苦情は、受付、確認、伝達、伝達記録、検討、検討記録、対応、対応記録の段階を経て利用者と職員の共有情報として記録します。
- ・ 受け付けた苦情は、事後に活用します。
- ・ 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運営
- ・ 懇談会で発表し、入居者と共有します。

c)相談・苦情の実態の公表方針

- ・ 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報告書にして、これを公表します。
- ・ 苦情相談等の処理状況を項目別に分類した苦情件数等を広報誌やホームページ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。