



コンプライアンス  
自主行動基準

株式会社ウッディタウンケア  
ウッディタウン高崎南

## 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。

## 2、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

- ・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>

I、位置付け：代表取締役社長の直結組織とする。

II、役割：自主行動基準遵守体制の構築・運用・改善を行う。

III、メンバー：委員長（ゼネラルマネージャー）委員（各部署責任者）

IV、主な業務：自主行動基準案（見直し案）の策定、法令改正・県・市の指導指示の把握、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「株式会社ウッディタウンケア」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、毎年毎に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します。

### ③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定案を策定し、代表取締役が承認するものとします。
- ・基本方針は委員会がこれを定め、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、コンプライアンスプログラムの改訂に織り込むものとします。

#### ④違反への対処方法

- ・職員が自主行動基準の定めに違反する場合は、就業規則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、コンプライアンス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、委員長はこれを監督します。
- ・問題指摘などがあった場合は調査を実施し、必要な場合は就業規則に則り、懲戒処分なども行います。

### 3、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。

#### ②消費者対応

##### (1) 情報開示・提供

##### a)パンフレット・ホームページのありかた

- ・パンフレット・ホームページの内容には責任を持ち、表現や、その内容について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。
- ・パンフレット・ホームページの内容は、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、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。
- ・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。

##### 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。

##### 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) 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。

(2) 勧誘方針

a) 勧誘時間帯等

- ・当社では、訪問にあたっては事前に了承が得られた場合のみとし、午後7時以降の夜間の訪問・電話等の接触は禁止します。

b) 当社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。
- ・入居契約書等については、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) 利用料等などの見直しに係る方針

- ・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。

(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必要の都度見直しています。
- ・提供サービスについて自己評価を実施いたします。
- ・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・自己情報の開示方針

- ・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ります。

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) 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、直ちに入居一時金の償却や各種の利用料の支払い義務が発生するとは限りません。当社は入居契約を結ばれるときに、これらを十分に説明します。
- ・ 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めます。
- ・ 当社では、1年に1回以上、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。

(6) 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。

(7) 相談・苦情処理

a) 相談・苦情処理方針

- ・ 入居者からの苦情に関しては、1階事務所の相談窓口にて8：30～17：30の間に受け付けます。
- ・ 重要事項説明書等に、外部の苦情相談窓口の名称、電話番号を記します。電話及び面談での意見・相談は下記時間にて受け付けています。
  - ① 公益社団法人全国有料老人ホーム協会：月～金曜日の10：00～17：00
  - ② 群馬県国民保険団体連合会：月～金曜日の8：30～17：30
  - ③ 高崎市長寿社会課：月～金曜日の8：30～17：30
- ・ 苦情処理については「サービスの苦情解決に関する内規」を作り、この内規に則って窓口を設け、責任ある立場のものが誠意をもって対応し、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処理します。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。

c)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いただくほか、都道府県国民保険団体連合会、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。

附則

この自主行動基準は、平成23年4月1日より実施する。

この自主行動基準は、平成25年4月1日より改定実施する。