

介護付有料老人ホームあすみが丘グリーンヒルズ 自主行動基準

株式会社あすみが丘グリーンヒルズ（以下「当社」という）は、有料老人ホーム運営に際し、当社の理念および基本方針に基づく自主行動基準を定めます。また、コンプライアンス委員会を設置し、自主行動基準順守体制の運用を行うとともに、職員研修、新人研修においてコンプライアンス研修を実施します。

【理念】

私達は、保健・医療・福祉を通じて地域に貢献します。

【基本方針】

1. 常に相手の立場に立って考え、行動します。
2. 丁寧で質の高いサービスを提供します。
3. 社会の一員として自覚を持って行動します。

《自主行動基準》

①行動方針

- ・当社は、企業理念の考えを基に、各種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

- ・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。

③契約条項

- ・利用者、消費者のご意見・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。
- ・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。

④サービス・設備等の安全確保

- ・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。

- ・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。

⑤環境配慮に関する方針

- ・当社では、エコ委員会を設置し、ホーム運営における省エネルギー化などについて、目標を掲げ、省資源の推進のための活動を行います。

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。
 - ◎利用目的を明示します
 - ◎安全保護のための措置を講じます
 - ◎本人及び明示された第三者以外への提供を禁止します
 - ◎ 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・苦情解決

- ・苦情解決窓口を設け、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。
- ・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を申し立てられるように努め、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。

平成19年9月1日