

大分県特定施設連絡協議会

自主行動基準書

平成20年6月1日策定

はじめに

大分県特定施設連絡協議会(以下、「大分県特定協」という。)は、加盟する会員施設(以下、「施設」という。)が行う適正な入居契約に基づいて入居し、その後、入居された方々の権利の尊重、入居者の自立の支援に資するため、全施設の総意によりこの基準を定める。

大分県特定協に加盟する施設は、この「自主行動基準」を管理者・職員の行動の基準として遵守し、大分県特定協運営理念の徹底を図るものである。

施設は、その事業活動に際して「老人福祉法」「介護保険法」「消費者基本法」の理念の基に、関連する法令を遵守することはもとより、法令違反に対しては刑事上、行政上の制裁が加えられることで当該法令の遵守が担保されている。これに加えて、主に法令に定めのない行動基準を自主的に定め、入居者(利用希望者)に安心を与え、社会的な信頼を得ることを目的とする。

自主行動基準の違反者に対しては、後述する制裁措置をとるものとする。

大分県特定協自主行動基準は、「内閣府国民生活審議会消費者政策部会 自主行動基準検討委員会」の指針に沿って公表するものである。

自主行動基準の作成に当たって

施設が事業活動(介護事業)を行うに当たって、あくまでも利潤追求のみに走るのではなく、社会にとって有益な事業者であるかどうか問われるものである。

このことは、施設にとっては、特に厳しく認識しなければならない重要な要素であり、事業を運営するため対処しなければならない事柄である。

入居者(利用希望者)に関連した基準となる法律は、「老人福祉法」と「介護保険法」であるが、これは、「措置」から「契約」への移行を意味し「公的事業体」の独占から「民間企業の参入可能」となったという事は、法令の遵守と倫理観が問われるということである。

社会にとって有益な存在になるためには、これら法令のみを遵守すれば事足りるのではなく、法律に定められていなくとも社会にとって有害になるような行動を排除し、倫理意識を高めることが必要である。又そのことは、そこで勤務する職員の資質の向上にも寄与するものである。

よって、この自主行動基準を定め、大分県特定協の目的である入居者(利用希望者)の保護に邁進するための基準とする。

自主行動基準の適用範囲

本基準は、大分県特定協の会員及び会員の所属する施設の管理者・職員の業務活動に適用する。

行動基準

(1) 一般的遵守事項

- ア 法令、倫理綱領を遵守する。
- イ 入居者(利用希望者)と接するに当たっては節度ある態度・姿勢を保つ。
- ウ 施設説明を行うに当たっては、当該施設の設備・備品等を十分に理解したうえで、説明を行うとともに、自社の介護力を十分に認識した上で、懇切丁寧に説明を行うことを心がけ、過度の入居活動にならないように配慮する。
- エ 施設の重要事項について不実を告げない。
- オ 施設の重要事項説明書を故意に隠さない。
- カ 他施設を誹謗中傷するような言動はしない。各施設においては、職員に徹底して理解させる。
- キ 納得の上で契約となるよう、無理な押付け行為はしない。
- ク クーリングオフについては、法令に基づき契約書面に明確に記載するとともに、口頭でも説明する。
- ケ 大分県特定協に加盟する施設は、生活相談員、介護職員、看護職員、介護支援専門員等に対する教育指導を徹底し、その資質向上を図る。

(2) 入居説明時の留意事項

- ア 説明者の役職名、氏名等を確認していただく。その上で、ご説明、ご案内を開始する。
- イ 入居者(利用希望者)から「入居してみたら、説明とぜんぜん違う。」等と指摘されないよう十分配慮する。

(3) 入居説明時の遵守事項

- ア 常に入居者(利用希望者)の理解度を確認しながら説明をする。
- イ 施設の内容が分かるようにパンフレット等を使用し具体的に説明を行い、必要であれば、詳細事項説明書を使用する。入居者(利用希望者)が契約締結の意思をしめしたときは、パンフレットだけではなく、重要事項説明書等の資料を手渡す。
- ウ 入居者(利用希望者)の判断力不足を認識しながら、それに乘じて入居活動を行っては

ならない。(判断力の不足とは、高齢者、認知症、精神疾患又は知的障害等のある方を言う。)

- エ 明らかに判断力が不足している方、または判断力不足を懸念される方に対して、入居活動を行う場合は、十分な判断力のあるキーパーソンか成年後見制度の利用者であれば、成年後見人(補佐人、補助人含む)と十分に話し合うことが重要である。
- オ 重要事項説明書は施設内の共有スペースで、いつでも閲覧できる体制を作っておく。

(4)事業内容での留意事項

- ア 各施設においては、入居者(利用希望者)のご意見・ご要望を勘案し、契約書、重要事項説明書、管理規定、各種マニュアル等の検討を定期的に行い、施設の質の向上に努める。
- イ 入居一時金の取扱いについての説明を文書と口頭で十分に行う。また、契約終了時の返還金について、返還金制度の説明も同様に行う。
- ウ 介護保険給付対象サービスと給付対象外サービスについての説明を文書と口頭で十分に行い、納得を頂いた証明として、施設と入居者(利用希望者)の双方が記名捺印した文書を保存する。
- エ 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、運営懇談会において、説明し同意を得た上で、自治体に報告し、実施することとする。
- オ 入居者(利用希望者)の判断・都合により、契約解除できることを説明する。
- カ 入居者(利用希望者)の同意なく居室の変更をしない。
- キ 身体拘束を行わないことの説明をするとともに、緊急避難として実施する場合は、期間を決め、家族等に十分説明し、同意を得た上で署名捺印された文書で確認する。
- ク その他各施設の介護理念に則り、職員一同が同じ目標に向かって業務に精励する。

(5)大分県特定協の対応

- ア 大分県特定協は、独自に相談窓口を設置し、大分県特定協会員に対する苦情・相談等を受け付ける。
- イ 大分県特定協は、入居者(利用希望者)への被害を解決するため、上記窓口で受け付けた苦情・相談等を分析し、施設と入居者(利用希望者)双方の主張を聞き取り、両者の問題の解決に努める。
- ウ 上記窓口は、大分県特定協ホームページ上に設ける。
ホームページアドレス：<http://www.tokuteikyoku.jp/>
- エ 大分県特定協は、行政機関と連携し、利用者保護に積極的に協力する。
- オ 大分県特定協は、行政機関の協力・指導を仰ぎ、会員各施設の健全な向上を目指すための研修会、講演会等を実施する。

(6)個人情報に関する遵守事項

大分県特定協の加盟施設は、個人情報・顧客情報について、徹底した管理を行い、プライバシーの保護に努める。

(7)見直しと改訂

- ア 本「自主行動基準」の遵守事項は、施設の役員若しくは同等の地位の者がチェックする。
- イ 本「自主行動基準」に関する行政機関・消費者団体等の意見は積極的に収集し、その見直し・改訂に資する。
- ウ 本「自主行動基準」は、運営委員会において1年ごとに検討し、必要に応じて会員過半数の承認を得て改訂を決議する。
- エ 大分県特定協会員において、本「自主行動基準」を遵守していないことが判明した時は、運営委員会で協議の上、会長の決済を経て、以下の制裁を課する。
- エ 大分県特定協会員である当該施設が行政指導・監査等で、本「自主行動基準」を遵守していないことが判明し、その後、行政指導・処分が決定した時点で、その判断に準じ、運営委員会が当該施設より説明を受けた上で、運営委員一同で協議を行い、会長の決済を経て、以下の制裁を課する。
 - 1) 大分県特定協ホームページにおいて、その処分内容を掲載する。
 - 2) 戒告
 - 3) 有期の資格停止
 - 4) 退会勧告
 - 5) 除名

(8)事業者名簿

大分県特定協に加盟する施設の名称・所在地。電話番号等は、大分県特定協ホームページに掲載する。

(9)附則

本基準は、平成20年 6月 1日より実施する。