

『企業行動基準』

『企業倫理規範』を企業活動の中で具体化していくために、『企業行動基準』を策定しました。『企業倫理規範』は当社および役員・従業員が企業活動を行ううえで、遵守すべき普遍的な考え方を定めており、『企業行動基準』ではそれらを日々の業務活動の中で実践できるよう、とりわけ重要な行動の基準となるべき内容について定めています。

第1 事業活動について

1. 高齢者のための質の高いサービス・住環境の提供と安全性に関すること

(1) 顧客ニーズの的確な把握

従業員一人ひとりが常に地域社会の声に耳を傾け、顧客のニーズに敏感に反応するという心構えを持つことが必要です。特に、当社の場合、高齢者向けのサービスを提供していることから、従業員一人ひとりが表面的なニーズだけでなく、お客様の隠れた思いにも気づく姿勢が大切です。従業員全員が連携を密にして取り組みましょう。

(2) 公平であり、継続するサービス

当社が提供するものは、公平であり、継続するサービスです。個人の判断での対応は過剰なサービスとなる場合がありますので、『サービスマニュアルを具体的に分かり易く』作成し、公平なサービスとなるよう従業員全員で取り組みましょう。

(3) 充実したサービス体制

サービスを充実させるためにはお客様を常に意識し、各部門の個性を最大限に活かしつつ、部門間の連携の充実を図り、柔軟な発想と前向きな姿勢で取り組みましょう。

(4) 安全性に関する法令、ガイドラインの遵守

サービス・住環境の不備によりお客様の生命、身体や財産に被害を生じさせるようなことがあってはなりません。お客様の安全性を確保するため、サービス計画や住環境を企画する段階からお客様の安全性に配慮することが必須です。また、法令や公的なガイドラインが設けられている場合には、厳密にそれらを遵守しなければなりません。

(5) 安全性に関する自主基準の制定と遵守

お客様の安全性に関する法令や公的なガイドラインが設けられていない部分においては、各部門において実態に即して安全性に関する自主基準を策定するとともに、それを遵守しなければなりません。

(6) 被害拡大の防止

不幸にして、サービス提供中の事故や設備・器具の欠陥による事故が発生した場合は、被害の拡大を防止するための迅速な措置を取らなければなりません。被害の拡大を防止することが当社に課せられた責任であり、この責任を全うすることが極めて重要であることを認識しなければなりません。

(7) トラブルの再発防止

サービス提供中の事故や設備・器具の欠陥による事故が生じた原因を究明し、これの対応・対策を講じなければ同じ過ちが繰り返されることになります。事故・トラブルの原因究明と、その記録が適切に蓄積され、利用されることで、その後の同様の事故・トラブルが防止されることになります。各部門の責任者は、こうした情報が迅速に利用できる体制の整備を心がけましょう。

2. お客様・取引先・関係先との健全で良好な関係に関すること

当社は、内外の商取引において不当な利益を与えたり、得たりすることを厳に戒めていきます。

役員、従業員は、世間から誤解や不名誉な評価を受けることがないように、正しい判断と節度ある行動をとりましょう。

(1) お客様との関係

お客様との信頼関係を築くことに努めましょう。また、お客様の人権に配慮するとともにプライバシーを尊重しましょう。但し、個人的に慣れ親しんだ関係になってはいけません。お客様からの金品授受に関しては、受け取ることを禁止します。

(2) 販売取引先との関係

販売先に対する接待や贈答については、社会的常識の範囲内で行わなければなりません。また、個人的・恣意的なリベート（値引き等）やコミッション等の便宜供与は絶対に行ってはなりません。会社として正式に行う便宜供与は、あくまでも各部門における正規の決裁ルールに則って行う必要があります。

(3) 購買先との関係

購買先の選定にあたっては、価格、品質、納期等合理的な基準に基づいて行う必要があります。購買先からの接待や贈答は、社会的常識の範囲内とし、その事実は必ず上司に報告をしなければなりません。社会的常識を超えるものは、時機を失せず辞退、返却をしなければなりません。

(4) 関係会社・協力会社との関係

関係会社や協力会社との取引においては、第三者との公正で透明な競争をふまえた取引条件と比較して、不当に異なるようなことのないようにしましょう。また、接待や贈答に

についても、社会的常識の範囲内としなければなりません。

(5) 官公庁・地方自治体等公共団体との関係

官公庁・地方自治体等の職員との関係では、国家公務員倫理法、国家公務員倫理規程およびそれらを準用した各地方自治体で定めるルール等公務員自身の行動を規定したものです。私たちににとっても公務員と接する際のガイドラインとなります。これを尊重し、不正な利益の供与等は決して行ってはいけません。

3. 公正で自由な競争の維持促進に関すること

独占禁止法は、公正かつ自由な競争の維持、促進を通じて消費者利益を保護し、国民経済の健全な発展を確保することを目的としています。

当社は、その事業活動にあたり独占禁止法を遵守します。購買関連においても優越的地位を利用して取引先に不公正な取引を要請する行為等は下請法で禁止されており、これも同様に遵守していかなければなりません。

4. 知的財産権の保護に関すること

知的財産権とは、人の知的活動によって生まれた創作物や営業上の信用に関する権利のことです。法律によって、明確に権利として定められている特許、実用新案、意匠、商標の産業財産権、芸術作品やコンピューターソフト等の著作権の他、法律では具体的に明確な規定はありませんが、各社が秘密として管理しているノウハウ、技術・営業情報等の企業秘密がこれに含まれます。

知的財産権は、今日の経済社会においては、価値を生み出す源泉であり、世界的にこれを幅広く保護しようという動きが強まっています。従業員は、当社の知的財産権の創造と保護に全力を尽くさなければなりません。また、他者の知的財産権を不当に侵害しないよう十分な注意を払う必要があります。

(1) 当社に属する企業秘密の取り扱い

企業秘密にはそのものに財産的価値のあるものとそうでないものがありますが、企業秘密が外部に漏洩されることで、当社の利益や信用等が損なわれることがあります。その形態は文書に限らず、電子媒体や物品自体、その他口頭によって伝達されるものを指しています。企業秘密の管理上重要なことは、どの情報を秘密として管理すべきかをきっちりと区分し、第三者にも分かるような形でその機密レベルを表示することです。

(2) 他者の知的財産権の取り扱い

当社は、他者の知的財産権について、自社のものと同様に尊重します。また、不正に入手された他者の企業秘密に触れると、知的財産関連法規に抵触することは当然ですが、加えて不正競争防止法違反や民事上の不法行為とされる可能性もありますので十分な注意が必要です。

第2 会社と社員との関係について

1. 従業員の人格・個性の尊重に関すること

当社は、従業員一人ひとりの人格や個性を尊重しつつ、豊かさと達成感が実感できるような人事制度や労働条件の維持向上に努めます。また、成果・業績主義に基づく客観的で公正な人事評価を行うとともに、専門性と創造性に富む個性豊かな人材を育成します。

2. プライバシーの尊重に関すること

当社は、従業員一人ひとりのプライバシーを尊重し、個人の情報を扱うにあたっては慎重かつ細心の注意を払い、その適正な管理に努めます。

3. 人権の尊重とあらゆる差別的取り扱いの禁止に関すること

当社は、人種、信条、肌の色、性別、宗教、国籍、言語、身体的特徴、財産、出身地等の理由で嫌がらせや差別を受けない健全な職場環境を確保します。特に、今日的に社会問題化しているハラスメント（嫌がらせ・いじめ）〔セクシャルハラスメントやパワーハラスメントなど〕については会社として容認しません。問題発生時には、迅速に調査し、被害者の救済と再発防止に向けた断固たる処置をとっていきます。

4. 安全で健康的な職場環境の確保に関すること

当社は、すべての事業活動において人の安全、健康の確保を最優先します。そのため関連する各種の法令の遵守をはじめとして社内の規程、ルール、標準等を遵守します。

（1）労働災害の撲滅

人の安全と健康は何物にも換えることのできない価値であり、安全で健康的な職場環境の確保は、当社にとって大きな課題です。労働災害の撲滅には、関係法令はもとより、「安全衛生管理規程」を遵守することが大前提です。また、日々の業務遂行において、危険性と有害性を未然に察知していく感性を磨いていくことと、それらの排除措置が組織的に必要となります。

（2）環境保全と防災

環境関連法令の遵守は、地域社会に根付く企業の責務です。災害の予防や、災害発生時の被害拡大の阻止のため、防災計画や防災対策マニュアル等を従業員一人ひとりが今一度チェックし、業務遂行に役立てていきましょう。

第3 会社と社会の関係について

1. 法規範の遵守に関すること

当社は、法令や社会的規範、社会的良識に基づいた企業活動を行います。とりわけ刑罰が適用される重大な違反行為は、会社存亡の危機に直結しかねないことを、従業員一人ひとりがしっかりと認識し、そのような行為は絶対に行ってはいけません。特に、次のような法令の遵守が企業に強く求められていることを厳粛に受け止め、遵守のための真摯な取り組みが求められます。

◆ 個人情報保護法

個人情報保護法を遵守し、個人情報を取り扱う企業としての使命および社会的責任を認識し、個人情報の保護に努めていきます。

◆ 老人福祉法及び介護保険法

老人福祉法及び介護保険法を遵守し、生きがいを持てる健全で安らかな生活を保障し、適切な介護サービスの提供、運営を行います。

◆ 消費者契約法

消費者契約法を遵守し、契約書や重要事項説明書についてお客様が納得されるまで説明を行います。

◆ 不当景品類及び不当表示防止法

お客様に誤認されるおそれのある表示を行わないことはもちろん、表示と実態に乖離のないサービスを提供していきます。

◆ 政治資金規正法および公職選挙法

政治資金規正法および公職選挙法を遵守し、企業としての政治活動に関する公明性と公正さを確保していきます。

◆ 贈収賄等をめぐる禁止法令

公務員の職務遂行に関して、不正な利益の供与等は決して行ってはなりません。

2. 情報システムを正しく使用すること

当社は、会社の情報システムを業務目的のみに利用します。その利用にあたっては各種社内規程を遵守し、機密保護や個人情報保護に留意します。

3. 反社会的勢力との絶縁に関すること

当社は、社会的秩序や企業の健全な活動に悪影響を与えるあらゆる個人・団体とは一切関わりません。

暴力団等が、サービスクレーム等種々のきっかけを作って関わってきたり、脅しをかけて不法な金銭的利益を得ようとする行為を『民事介入暴力』といいます。当社は民事介入暴力に対しては、「恐れない」「金を出さない」「利用しない」を原則として、従業員一人ひとりを孤立させず組織的に対応していきます。また、最大限、警察や法律家等の支援を得ていきます。

4. 情報開示に関すること

当社は、企業秘密や契約上守秘義務を負っている情報を除き、社会が真に必要としている情報を適時に適切な方法で開示することで、常に社会とのコミュニケーションを行い、企業活動を社会の常識から決して逸脱させず、公正で透明性のあるものに保ちます。お客様、取引先、従業員、株主、地域社会等が必要とする情報全般につき、その正確性を十分確認したうえで、主体的に発信していきます。

従業員は、日ごろのコミュニケーションを通じて、それぞれの立場の人がどのような情報を必要としているのかを的確に把握し、各担当部署を通じて、誠意を持って対応しましょう。また、情報開示の要請等に対しては、次の考え方で対処しましょう。

- ・ 正当な理由のない限り断らない。
- ・ 事実と反することは決して言わない。
- ・ 言えないことは、はっきり言えないと言う。
- ・ 相手によって対応を変えたり、開示する内容を使い分けたりしない。

5. 財務報告の適正性の確保

当社は、信頼性の高い財務報告が、ステークホルダーからの信頼を得るために必須なものであることを認識し、その信頼性確保のための体制とシステムを整備します。また、関係法令ならびに適用される会計基準および社内規則に従い、財務・税務・会計に関する記録および報告を適正に行います。

6. 地球環境の保全に関すること

当社は、環境関連の法令を遵守するのはもちろんのこと、事業活動が地球全体の環境にできる限り負荷を与えないよう最大限の努力をします。そのため省エネや廃棄物の削減、リサイクルを徹底して行うとともに、地球環境保全に努めます。

7. 地域貢献に関すること

当社は、地域社会との密接な連携と協調を図り、良好な関係を維持します。また、今後不幸にして発生するかもしれない災害等に対しては、地域社会との密接な連携を図り、救援・防災活動を積極的に行います。また、地域社会との交流を主体的・積極的に行っていきます。

8. 企業倫理の徹底に関すること

企業として、倫理の徹底を推し進めていくには、役員ならびに従業員一人ひとりが常に企業倫理を意識して行動できるような環境づくりに向けた不断の努力が必要です。

そのためには当社として、以下のような制度・組織を設けます。

(1) 全社的な取り組み体制の整備

- ・全社的な^{*1}コンプライアンス活動を推進する常設のコンプライアンス委員会を設置します。コンプライアンス委員会は不正行為やモラル低下の危険信号をすばやくキャッチし、不正等を未然に防ぐことを目的としています。
- ・コンプライアンス委員会は独立した取締役会の諮問機関であり、コンプライアンスに関する方針、監査、コンプライアンス違反事例についての対応策、再発防止策を審議・策定したうえ、これらを取締役に上程し、さらに重大な法令違反について、違法行為是正のため取締役会に対して勧告する権限を有します。
- ・コンプライアンスに関連する規程の策定、体制の整備、教育の実施など全社コンプライアンス活動の取りまとめを行うコンプライアンス委員会の事務局を設置し、各部門コンプライアンス担当者は不祥事・苦情等の窓口となり、コンプライアンス委員会（事務局）への報告、スタッフに対して教育・研修を行います。

(2) 公益通報制度の整備

- ・従業員が当社内において法令や企業倫理綱領の定めに違反する不正行為を発見した場合、又はかかる不正行為があると信じるにたる合理的な理由がある場合、職制を通じることなく受付窓口として任命された社外の弁護士等に直接連絡を行う「コンプライアンスカウンター」を設置します。

9. 経営トップによる取り組みに関すること

経営トップは、企業倫理綱領に反するような事態が発生したときには、被害の拡大防止と社会的信頼を維持するため、強いリーダーシップを発揮しなければなりません。具体的には、経営トップ自ら指揮をして、速やかに事実調査、原因究明、再発防止策の策定などを行い、企業としての責任ある適切な対応を打ち出します。また、人の健康または安全が危険にさらされる場合には、社会に対して明確な説明を迅速かつ的確に行います。さらに、責任の所在を速やかに明らかにし、社会的に十分理解される形で厳正な処分を行うこととします。事案によっては、経営トップとしての責任を十分認識したうえで、自らに対し

^{*1} コンプライアンス：一般的な訳は「法令遵守」。法令以外に社会ルール、規範を遵守する意味も含まれるため、最近では「倫理法令遵守」とも訳されている。

厳しい処分を課すこととします。