

2022
コンプライアンス
ガイドブック

Compliance guidebook

日清医療食品株式会社

(令和4年12月)

本ガイドブックの位置付け等

1. 本ガイドブックの位置付け

本ガイドブックは、当社の取り組んでいるコンプライアンスに関係する体制や皆さんが日常の業務を遂行する過程で知っておいてほしい考え方、行動の基準や重要な法令・ルールを簡潔かんけつに記載したものです。繰り返し熟読じゅくどくして自分自身のものとしてください。

2. 本ガイドブックの対象者等

本ガイドブックは、役員、本支店に勤務する社員を対象とし、事業所はいつでも閲覧できるように常備します。

3. 自己啓発じこけいはつとしての職場外での学習

本ガイドブックは、自己啓発じこけいはつとして、自宅等職場外での学習のため、持ち帰りしてもかまいません。ただし、所在はしっかりと確認しておいてください。また、社内の教育ツールですので、適切な取り扱いをお願いします。

はじめに

毎日、食事サービスの提供にご尽力いただき、ありがとうございます。心より感謝申し上げます。

このガイドブックは、企業が健全な成長、発展を持続する上で大変重要なコンプライアンスの遵守について、社員全員が理解を深めるために作成致しました。

コンプライアンスというと「法令遵守」と解釈される方もいらっしゃるかと思いますが、近年は法令や規則の遵守に加えて、社会通念上の常識や道徳的な側面も求められるようになって参りました。

特に当社は大変公共性の高い医療福祉分野で事業を営んでおり、より高いモラルを身につけていく必要があります。私たちは「ワタキューグループ基本方針」という崇高な理念を掲げて、日頃の行動規範としております。

しかしながら、現実には数値目標にこだわるあまりの不正や理解不足による規則違反が繰り返されております。ときにコンプライアンス違反は企業の信用を失墜させることを、みなさんもよくご存知かと思えます。

また社内においては、職場内のハラスメントに関する報告や相談が少なからず寄せられています。良質なサービスを提供するためには、誰もが気持ちよく働ける職場は絶対条件であります。仕事ができるから、ベテランだからと許されることではありません。強い意志をもってハラスメント撲滅に取り組んで参ります。

私を始めとして上に立つものが日頃からコンプライアンスの重要性を訴え、率先垂範して参りましょう。そして、みんなで誇れる会社にしていきましょう。

日清医療食品株式会社

社長 立林 勝美

目 次

CONTENTS

I. コンプライアンスの基本 1

1. コンプライアンスとは 1
2. コンプライアンスの徹底目的と重要性 2
3. コンプライアンスは実践がすべて 3
4. 基本となる考え方（倫理綱領、行動規範） 4
5. 当社のコンプライアンス体制 6

II. 遵守すべき主なルール等 7

1. ハラスメント防止（差別・セクハラ・マタハラ・パワハラ）の禁止 8
2. 機密情報・個人情報等の漏洩等の禁止 14
3. 労働法規の遵守（サービス残業の禁止） 16
4. 反社会的勢力（反社）の排除 18
5. 職場の安全衛生・健康管理 20
6. 対外広報の一元管理 22
7. 就業規則の服務規律と懲戒等 24
8. トラブル発生時の対応の基本 26
9. 内部通報制度（ヘルプライン） 28

<参 考>

1. 就業規則（抜粋）～ 服務規律と懲戒・ハラスメント防止規程（抜粋）
～ 禁止行為 30
2. 個人情報保護方針（プライバシーポリシー） 34
3. 医療関連サービス振興会倫理綱領 36

内部通報・相談窓口 38

I . コンプライアンスの基本

1. コンプライアンスとは

「コンプライアンス (Compliance)」は、新聞などでは「法令^{じゆんしゆ}遵守」「企業順法」などとされていますが、現在の企業を取り巻く環境は「法令さえ守ってればよい」というわけにはいきません。また、当社は、業界のトップシェア企業、リーディングカンパニーであることから、他社に比べて高い水準の倫理的行動が求められているといえます。

このため、当社の「コンプライアンス」は、単に当社の業務遂行に直接関係する法令を^{じゆんしゆ}遵守するだけでなく、会社の諸活動に関わる法令や当社の基本方針、^{ていかん}定款・^{ていかん}規程・社内ルール、さらには広く社会^{きはん}規範も^{じゆんしゆ}遵守するものとして、「^{きはん}規範の^{じゆんしゆ}遵守」と考えてください。

このコンプライアンスは何も特別に、肩ひじ張ってやっていくものではありません。むしろ日常の業務遂行・言動そのものなのです。

例えば、時間外労働をした場合に正確に時間外の申請をすることもコンプライアンスですし、ディスポ手袋の使用基準や調理の手順を守ることもコンプライアンスです。ルールを守っていくこと、言い換えれば、社会の目から見て批判・^{ひなん}非難されるような言動をしないこと、社会の常識に則った言動を行うこと、これがコンプライアンスです。

2. コンプライアンスの徹底目的と重要性

では、なぜ「コンプライアンスの徹底」を図る必要があるのでしょうか。また、どのように重要なのでしょうか。これは、下記の4つの目的を達成するためであり、当社の存続と発展のために必須のものだからなのです。

①信頼を得る^{いしずえ}礎、会社存続の最低条件

食品会社や飲食店で、法令違反や社会から見て非常識な行動をとった会社が倒産した例は個別の会社名を挙げなくてもすぐに思い浮かぶと思います。「コンプライアンス（規範^{きはん}の遵守^{じゆんしゆ}）の徹底」は信頼を得る^{いしずえ}礎であるとともに会社が存続するための最低条件なのです。また、個々人にとっても、コンプライアンスを^{じっせん}実践することは「信頼^{いしずえ}の礎」であり、「自分を守る手段」であると考えてください。

②リスク管理の手段としても重要

人のやることですから、ミスは起こります。また、当社に間違いがなくてもクレームやトラブルは発生します。これらに対し、ルールを守り、適正な対応をとることにより、ミスを少なくしたり、クレーム・トラブルによる損害を低減させたりすることが可能となります。個人にとっても、会社にとっても大きな利点です。

③市場競争力強化の一助

これには2つの面があります。

1つめは、「法令違反等による社会的ペナルティを受けないですむ」ということです。社会的ペナルティを受けてしまうと、会社のみではなく、不正等に関わった個人にも及び、結果として個人的生活が崩壊^{ほうかい}してしまうケースもあります。コンプライアンスの徹底により、これらの事態を避けることができます。

2つめは、「コンプライアンスの徹底によりプラスになる」というものです。例えば「あの会社はコンプライアンスがしっかりできている」という評判を獲得できれば営業がしやすくなる場合が多いでしょう。

④働きやすい職場環境の土台

職場は、私たちにとって、「自己実現の場」ですが、セクハラ・パワハラが横行したり、ルールを守らない社員が周りにいては、とてもその環境にあるとはいえません。「自分の仕事に誇りを持てる環境」、「良心に反することなく堂々と仕事ができる健全な職場」であるためには「コンプライアンスの徹底」が最低の条件になります。

3. コンプライアンスは^{じっせん}実践がすべて

前項までに、コンプライアンスの重要性等について説明しましたが、コンプライアンスは単に「知っている」「わかっている」だけでは何の意味もありません。

酒酔い運転での事故がそのいい例です。「酒を飲んだら運転してはいけない」ことはみんなが知っていることですが、つい「このくらい大丈夫」などの意識で、大きな事故、悲惨な事故^{ひさん}につながってしまいます。「実践」^{じっせん}できて初めてコンプライアンスです。

そのためには、私たち一人ひとりが他人事ではない自分の問題として捉え^{とら}（当事者意識）、自らの責任（自己責任）で努力をしていくこと（自助努力）、により1つ1つのルールや考え方を身につけていくことが必要となります。これを実行することにより、「当たり前」のことを「当たり前」に、着実にやっ^{とら}ていくことが私たち一人ひとりに求められています。

4. 基本となる考え方（倫理綱領、行動規範）

では、具体的にはどのような方針や基準で行動すべきでしょうか。

一言で言えば、世間の目からみて非難を浴びない言動、常識的な言動を常に行う、また、信頼を高める言動をする、ということです。当社において、この基本を定めたものが「ワタキューグループ基本方針」と「四つの約束」であり、「コンプライアンス憲章」です。これらは当社の倫理綱領、行動規範そのものです。

①ワタキューグループ基本方針と四つの約束

<ワタキューグループ基本方針>

私達は創業時の原点にたち還り、

- ・お客様には仕事をさせて頂いている
- ・仕入先には売って頂いている
- ・協力企業の方々には仕事をして頂いている
- ・会社のみなさんには働いて頂いている

という感謝の気持ちと謙虚な姿勢で何事にも接する社風を醸成するとともに、誰もが思いやりの心を持ち、互いに協力し、

人に誇れる立派な会社に勤めて良かったと思えるグループにする。

以上を礎としてワタキューグループの強固な石垣を構築するため

社是を「心」とする。

<四つの約束>

- 一、基本方針の徹底
- 一、報告・連絡・相談
- 一、早期発見・正しい対応
- 一、率先垂範

② 「基本方針」「四つの約束」を中核とする当社の行動規範^{こうどう きはん}

「基本方針」「四つの約束」から派生^{はせい}する次のことも常に念頭において行動のベースとしてください。

- ① サービス業の原点（おもてなしの心、お客様本位など）を忘れない
- ② 相手の立場になって考える
- ③ 正々堂々、公明正大^{こうめいせいだい}（オープンかつフェア）な行動
- ④ 李下^{りか}に冠^{かんむり}を正さず（人から疑いをかけられるような行為はしない）
- ⑤ 是々非々^{ぜぜひひ}（いいものはいい、悪いものは悪い）で判断
- ⑥ 約束を守る、できない約束はしない、守れないとわかった時点で直ちに連絡する
- ⑦ 嘘をつかない、ごまかさない、隠さない
- ⑧ 過ち^{あやま}とわかった時点ですぐに改める
- ⑨ 正確な記録を5W1Hで残す（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように）
- ⑩ 5S（整理・整頓・清掃・清潔・習慣）の実行

③ コンプライアンス憲章

1. すべての役職員（注）は、自ら遂行する業務が、関連する法令、定款^{ていかん}、社内規程、その他社会一般に求められるルールに適合していることを確認するとともに、誠実かつ公正な業務の遂行に努める。
2. すべての役職員は、自らが当事者であるか否かを問わず、当社役職員によるコンプライアンス上の重要な問題を認知した場合は、速やかに事実の報告を行う。報告者は不利益^{しよぐう}な処遇を受けないものとする。

（注）この憲章の「役職員」は「役員・社員（嘱託・在籍出向・派遣等を含む）及び現業社員（嘱託・パート等を含む）」です。このガイドブックにおいては「社員」と表記します。

5. 当社のコンプライアンス体制

①コンプライアンス体制とコンプライアンス・プログラム

当社はコンプライアンス委員会とその事務局でもある総務部コンプライアンス課を中心に、コンプライアンスの徹底・強化に取り組んでいます。各支店、本社各部室では、コンプライアンス推進責任者と担当者が任命され、各支店・部室のコンプライアンスの徹底等を行っています。

また、コンプライアンス・プログラムを年度毎に作成し、コンプライアンスの徹底等のための研修計画や諸整備事項、過去の不備事項の改善状況のフォローアップ等を実施しています。

②内部通報制度等

コンプライアンス上の問題事象の発生やその恐れを発見した社員は、通常、上司や担当S Vに報告・連絡・相談して解決していきませんが、そうできない場合には相談窓口に通報・相談してください。

通報や相談は、匿名とくめいでも可能です。また、虚偽きよぎや他人の誹謗中傷ひ ぼうちゆうしょう、その他不正の目的で行う場合を除き、通報による不利益な取扱いをされることはありません。通報された情報についても厳重に管理されます。

この制度は当社内の問題を当社自身で発見し、自ら是正していくという、「自浄作用」の重要な一手段です。趣旨を理解し、必要な場合には是非活用してください。

内部通報制度（ヘルプライン）については28・29ページをご参照ください。具体的な相談窓口については、38ページをご覧ください。

Ⅱ. ^{じゅんしゅ}遵守すべき主なルール等

私たち一人ひとりが当社の事業活動を担い、当社は事業を通じて社会に^{こうけん}貢献することが求められています。コンプライアンスの^{じっせん}実践により、法令に則り、公正・誠実に当社が事業活動を行い、信頼され、社会的責任を果たすことが求められています。コンプライアンスは重要であり、また、その^{じっせん}実践は大変ではありますが、私たち一人ひとりの取組がより良い会社になるための第一歩となります。

法令は数千にわたります。そのすべてを解説することは不可能ですし、またすべてを覚えていることはできません。このガイドブックでは、特に重要な法令やルールに絞^{かんけつ}り、簡潔に解説しています。また、クレームや事故等のトラブルが起こった際の対応の基本、内部通報制度についても記載してありますので、必要に応じて活用してください。

なお、当社の主要事業である病院や介護施設等での食事サービス提供業務については、医療法等の医事法規、介護保険法等の介護・福祉法規、食品衛生法等の環境衛生法規、栄養士法・調理師法等の保健衛生法規など関係する法令が多数ありますが、本ガイドブックでは取上げていません。これらについては、業務の担当に応じて、各種研修に参加したり、「nuワークガイドブック」「N's衛生管理マニュアル」「チーフガイドブック」「調理ガイドブック」等各種マニュアルや支店・事業所に配置してある各種外部文書を参照し、自己研鑽^{けんざん}に努めてください。

巻末の〈参考3〉に「医療関連サービス振興会倫理綱領^{りん り こうりょう}」を掲載しています。当社はヘルスケアフード事業を中核業務としており、医療関連サービス振興会の重要メンバーです。そして、この倫理綱領^{りん り こうりょう}は当社にとって大変重要かつ守るべき指針^{じゅくどく}です。ぜひ熟読して理解してください。

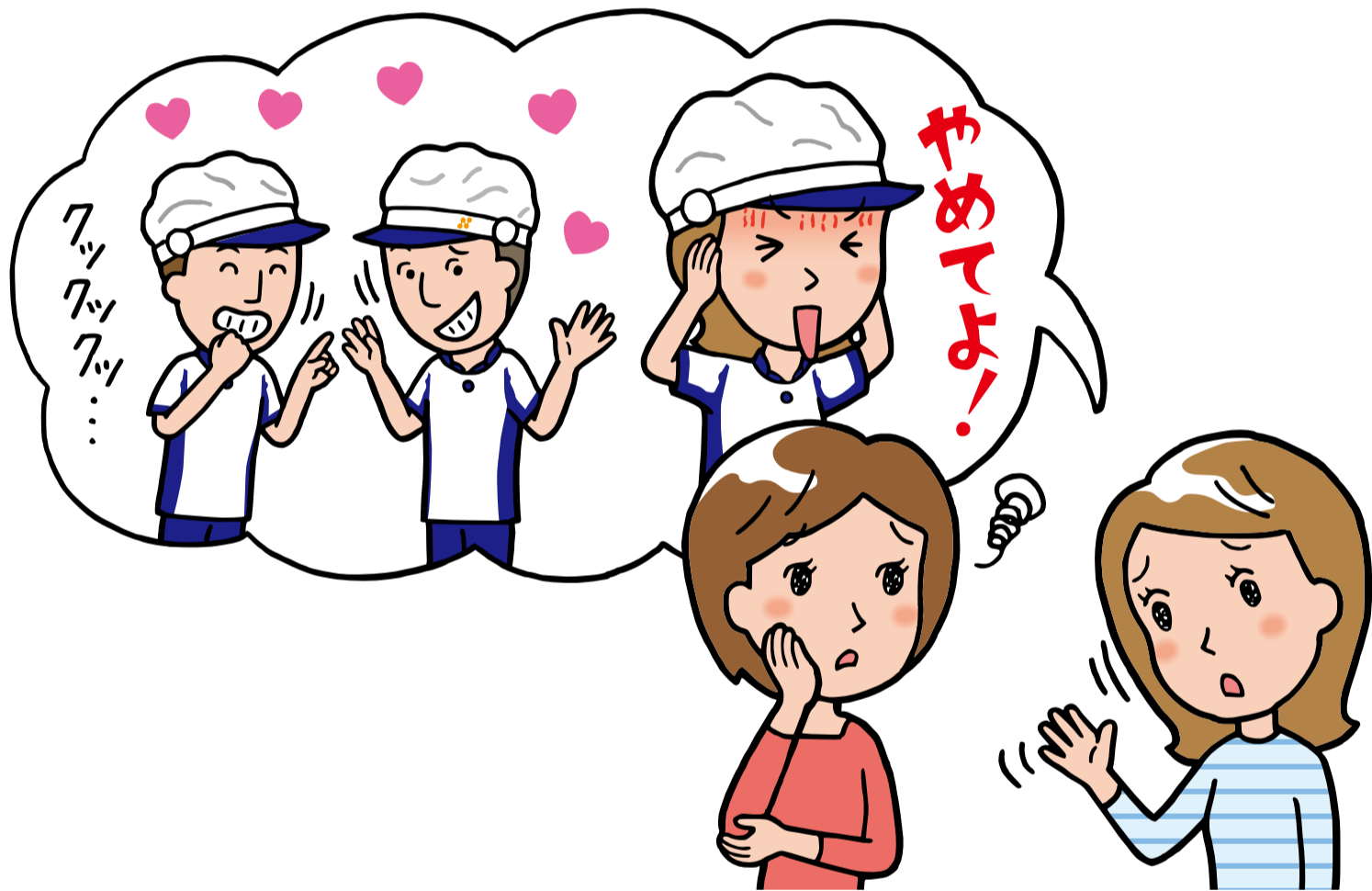
1. ハラスメント防止（差別・セクハラ・マタハラ・パワハラの禁止）

Q1-1

Aさんはいつも下ネタでみんなを笑わせている。私は、みんなと一緒に笑ってはいるが、本当は嫌で嫌でたまらない。

ある同僚から「Aさんの下ネタ話を聞くのは嫌だ」と話しかけられた。

Aさんの話はセクハラに該当しないのだろうか。



あなたはどう思いますか？

- ①セクハラにあたるので、直接注意するか、上司や内部通報窓口にご相談して注意してもらおう。
- ②この程度であればセクハラにはあたらない。同僚には「この程度は我慢なさい」と言う。
- ③必ずしもセクハラにはあたらないが、職場の雰囲気が悪くなる可能性があるため、Aさんに今後はしないように直接注意するか、上司から注意してもらおう（直接上司にご相談しにくい場合には内部通報窓口にご相談する）。

【正解】 ①または③

解説

この例では、Aさんの話は周囲の同僚が不快に感じているのでセクハラにあたりと
考えられる場合もあり、①または③が妥当です。ただし、処分については、Aさんはそう
と気づかずにしていた可能性もあり、今回は、Aさんに注意し、ケースによってはAさん
が不快感を覚えた方にお詫びと二度としない旨などを述べてもらえばよいものと思われ
ます。その後もAさんの態度が直らないようであればもっと厳しい正式な懲戒処分を
することがあります。

当社では、当然のことながら、セクハラやパワハラ、出生・国籍・人種・民族・宗教・性
別その他業務遂行上関係のない個人的な特性に基づいた差別は禁止されています。
わざと体に触る・わいせつな話をするなどの性的嫌がらせ（セクハラ）や、権力を笠に
着て暴言を吐いたり、暴力を振るうなどの嫌がらせ（パワハラ）は絶対にやってはいけ
ません。

わざとではなくとも、この例のように、不用意な言葉や態度により、相手を傷つけた
り、不快感や恐怖を与えたりすると、セクハラやパワハラとなる場合があります。例えば
親近感から肩を軽くたたく行為であってもセクハラになるケースもありえます。これらの
行為は、やった本人の意図ではなく、周囲を含めて受け取った方の感じ方によってセク
ハラやパワハラになるものです。

セクハラ・パワハラ・差別の本質は、いずれも相手の人格を尊重することや思いやる
気持ちの不足・欠如からくるもの、言葉を換えれば、相手の人格を傷つける言動、侮
辱する言動です。一人ひとり言動の受け取り方は違うということをぜひ理解してくださ
い。自分は特に何も感じないことであっても、相手を非常に傷つけることがあるので
す。相手に対する敬意を持ち、不快感などを与える言動をしないようにしてください。

また、セクハラ・パワハラ・差別のまかりとおる職場はとても働きづらいものです。そ
うなる前に、これらに該当しそうな言動があった場合には、お互い注意しあって良好な
職場環境の維持・改善をお願いします。

Q1-2

BさんはSVになり、育児中のチーフを部下として初めて受けもった。独身のBさんには、育児の大変さは想像するしかなく、そのチーフは前のSVの下でも事業所チーフを担当していたが、「育児で大変だろうから、仕事の負担を減らそう」とBさんは考えた。そこで、チーフに「パートになって、軽業務を担当してはどうか」と持ちかけたのだが、チーフからは「それはマタハラです」と言われてしまった。



あなたはどのように思いますか？

- ① マタハラに該当するので、Bさん以外の上司や内部通報窓口などに相談して対応してもらおう。
- ② この程度ではマタハラに該当しないと考えられるので、もし相談を受けてもチーフの体のことを考えてくれているのだから検討してみたらと言う。
- ③ 必ずしもマタハラにはあたらないが、チーフの気持ちも考えて納得のいく話し合いをするようにBさんに指導する。

【正解】①

解説

この例では、Bさんがチーフに対して育児が大変だろうからとパートへの職種変更は、チーフに対して行う不利益な取り扱いになるため①が正解となります。もし、このチーフが業務において、度々休む、遅刻・早退が多々あるというのであれば、職場内に及ぼす影響が大きいと判断して、チーフと十分な話し合いを持って今後のことを検討すべきだと思います。実際には前任のSVの時には業務に支障がなかったということなので、マタハラに該当します。

マタハラは、マタニティーハラスメントの略です。

これは、社員の妊娠・出産、育児休業等の利用に対して、職場において、上司・同僚が社員に対して行う嫌がらせや、会社が社員に対して行う不利益な取扱いをいいます。

たとえば、社員が妊娠・出産し、産休や育児休業等の制度を利用しようとした際、上司や同僚が嫌みを言ったり、制度の利用を妨害したり、会社が当該社員を解雇したりすると、マタハラとなります。

妊娠・出産するのは女性社員のみですが、育児休業等を申請・取得した男性社員もハラスメントの被害者になる場合があります。これが、最近言葉を耳にするようになったパタハラです。

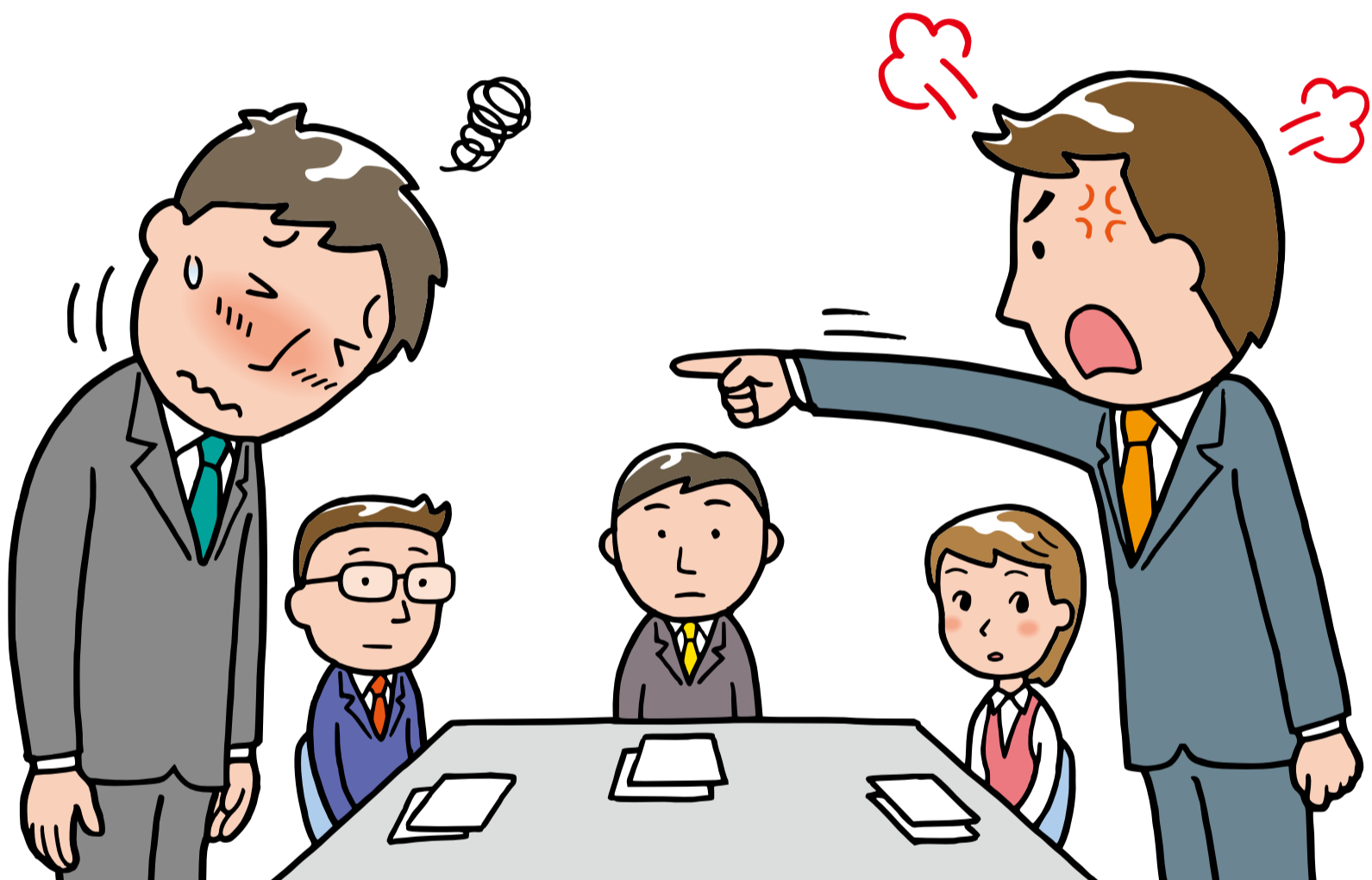
すなわち、男性が育児休業等を取得しようとしたときや実際取得した後に、上司や同僚が嫌がらせをしたり、会社が不利益な取扱いをしたりすると、パタハラとなります。育児休業取得後、企業から出向や転勤を命じられたというような報道もあり、近年パタハラという言葉は広く社会に知られつつあります。

逆マタハラとは、妊婦の側がマタハラを盾にして自分勝手に振る舞うことです。

たとえば、妊娠中や育児中の女性がその立場を最大限に利用し、妊娠中や育児中は周囲からフォローしてもらって当然と考え、周囲に負担をかけても平気で感謝の気持ちも持たず自分勝手に振る舞い、注意されると「マタハラを受けた!」と騒ぎたてるようなことです。近年はTwitterなどのSNSで誰でも簡単に情報を発信できるため、「〇〇という会社からマタハラを受けた!」「夫が勤めている会社からパタハラを受け解雇された」などの情報が広まると、企業の社会的評価を急激に低下させてしてしまう事態にもなりかねないため、パタハラや逆マタハラを含むマタハラ対策は、企業にとって非常に重要な課題となっています。

Q1-3

Ｙさんは前日の歓送迎会で飲み過ぎ、当日朝の会議に遅刻し、二日酔いの赤い顔で会議室に入ったところ、上司Ｃさんからみんなのいる前で、「バカヤロー、顔を洗って出直して来い！」とひどい剣幕でどなられた。Ｙさんはパワハラを受けたと思った。



あなたはどう思いますか？

- ①パワハラに該当するので、Ｃさん以外の上司や内部通報窓口などに相談して処分してもらう。
- ②この状況であればパワハラには該当しないと考えられるので、もし相談を受けてもＹさんに「この程度は我慢しなさい」と指導する。
- ③必ずしもパワハラには該当しないと考えるが、叱り方が日ごろから激しく、職場の雰囲気が悪くなる可能性がある場合には、Ｃさん以外の上司や内部通報窓口などを通じて、Ｃさんに言動を考えてもらうことをうながしてもらう。

【正解】②

解説

この例では、Yさんに大きな落ち度があり、ある程度きつく叱られることはやむをえません。②、**せめて③が妥当**です。ただし、どなたただけではなく、机をたたく、この場だけではなくその後もこのことを持ち出してみんなの前で繰り返し厳しく叱る、といったことがある場合にはパワハラと判断される場合があります。

パワハラは、指導や教育との境界にあることも多く、また、セクハラとは違い、必ずしも明確な定義はありません。「上司→部下」「先輩→後輩」だけでなく、「同僚間」「後輩→先輩」などでも行為者側に知識や技術、情報などの優位性がある場合や集団でのいわゆるイジメは該当する場合があります。お互いのコミュニケーション・意思疎通の程度によっても、相手の受け止め方が違ってきますので、判断が異なる場合もあります。

指導や教育・叱責は合理的な理由に基づいて一般に妥当な方法と程度で行われるのであれば、正当な職務行為として当然に認められるものです。この例はYさんにとっては不愉快な部分もあるかもしれませんが、Yさんの落ち度を考えれば、認められる範囲だと考えられます。

逆に、ささいなミスに対していつも大声でどなることや、職務と関係ない個人的特徴などでからかうことはパワハラと判断されることもあります。また、口を利かない、話しかけても無視する、会議に呼ばない、必要な道具等を使わせないなどを繰り返し行うこともパワハラに該当する場合があります。

セクハラのところにも記載してありますが、パワハラは相手の人格を尊重することや思いやる気持ちの不足・欠如からくるもの、言葉を換えれば、相手の人格を傷つける言動、侮辱する言動です。相手に対する敬意を持ち、不快感や恐怖感などを与える言動をしないようにしてください。「基本方針」の「感謝の気持ち」「謙虚な姿勢」「思いやりの心」で行動してください。

また、指導・教育とはわかっているにもかかわらず、パワハラに該当しそうなやや行き過ぎた言動があった場合には、お互い注意しあってください。

ハラスメントの禁止行為については、巻末の〈参考1〉に記載してありますので、熟読してください。

2. 機密情報・個人情報等の^{ろうえい}漏洩等の禁止

Q 2-1

半年前に退職した同僚から、「チーフガイドブック」を貸してほしいとの依頼があった。しばらく使わないと思ったので、貸す約束をした。

あなたはどう思いますか？

- ①元社員であり、問題ない。
- ②貸し渡すとなくされたり破損されても困るので、見せるだけにした方がいい。
- ③「社外秘」の文書であるので、元社員であっても、貸すことはもちろん、見せることもできない。



Q 2-2

事業所にAさんの休みの日に、Aさんの甥と名乗る男性から「Aさんの連絡先を教えてほしい」との電話がかかってきた。緊急連絡網で連絡先はわかるので、教えた。

あなたはどう思いますか？

- ①会社から渡された緊急連絡網を使うだけなので、何の問題もない。
- ②甥からの電話であり、問題ない。
- ③個人情報保護法の問題があり、間違った行為だ。



【正解】 どちらも③

解 説

お客様（委託先）や当社の情報、患者様や社員の個人情報などの外部への漏洩・誤廃棄・紛失・改ざんはしてはいけません。また、個人情報については、適正な取得・目的外使用の禁止などが個人情報保護法に定めてあります。

従って、**Q2-1もQ2-2も③が正解**です。

Q2-1の「チーフガイドブック」は、当社の長年にわたって積み上げたノウハウ等の営業秘密が入っており、業務上、活用していただきたいものですが、保管・管理は厳重にしなければなりません。この例のように、元社員であっても貸したり、見せたりするのはもつてのほかです。コピーを渡すことも禁止です。その他、「SVガイドブック」等社外秘のマニュアルや社内・委託先の社会一般に公開されていない情報も同じ取扱いをお願いします。これらは職場を出る際には施錠保管が必要です。

Q2-2の「緊急連絡網」には当社の職員の個人情報が記載されています（名前と電話番号があれば立派な個人情報です）。これは、緊急時の連絡のために使用することに目的が限定されていますので、例のような使用方法是目的外使用となり、禁止されている行為です。このような電話の場合には、本当に甥かどうかの確認ができないという問題もありますし、業務外の使用ですので、「電話のあったことと甥の連絡先をAさんに伝える」ことに留めてください。

情報を親会社や子会社、親兄弟を含む第三者に提供する場合には、法令による場合等正当な理由がある場合のほかは、本人の同意（法人の情報であれば法人の同意）がなければできませんので、十分に注意してください。たとえ退職後であっても在職期間中に知り得た情報を他人に話してはいけません。また、廃棄する場合はシュレッダー等により、復元できないような手段で廃棄してください。

当社では、インターネットのホームページ上に「個人情報保護方針（プライバシーポリシー）」を公表しています。巻末の＜参考2＞に記載してありますので、熟読してください。

3. 労働法規の^{じゅんしゆ}遵守（サービス残業の禁止）

Q3

上司から「今月は期末月、業績の締め月なので、時間外は全部来月に回してください」と言われた。



あなたならどうしますか？

- ①上司に逆らっても損をするだけなので、指示どおりに来月、申請する。
- ②法令違反の可能性があるので、AMや課長、支店相談窓口、内部通報窓口などに相談してみる。
- ③明らかに法令違反であり、改めてもらう必要があるので、AMや課長、支店相談窓口、内部通報窓口などに相談し、指示の訂正と上司への注意・指導等をしてもらうよう、依頼する。

【正解】③

解説

残業を含む労働時間や休日などについては、労働基準法に定めがあり、下記ア～エが原則です。

- ア) 休日：日～土の1週1日以上の日、振休は事前に4週間以内を指定（当社での公休は1週2日）
- イ) 労働時間：1日8時間、1週40時間が原則だが、36協定の範囲内で時間外は可能（月45時間、年間360時間）
- ウ) 休憩：労働時間6時間超は最低45分、8時間超は最低1時間
- エ) その日、その週、その月でそれぞれ区切り、持越しや通算などは不可

従って、Q3は**上記エ) に反する法令違反行為ですので③、法令違反の確信が持てない場合にはせめて②が正しい対応となります。**

現実には、突発事故の発生や急な退職等により、やむをえず36協定を超える時間外や休日出勤が発生する場合があります。これは、異常な状態、場合によっては法令違反状態だということを管理者を含む全員が認識し、早急に解決するよう、関係者全員で無駄の排除や業務の効率化など最大限の工夫や努力をお願いします。

また、サービス残業は一切禁止です。時間外をした場合は正確に申請するとともに、時間外が36協定の範囲内に収まるよう、無駄の排除や作業の効率化など効率的な時間の使い方を各部署で工夫してください。

なお、出勤簿の出勤区分はたくさんあります。間違いやすい4種類を下記に記載しますので、時間外の時間とともに正確に記入してください。

公休：就業規則で定める休日

出振：出勤振替。振替休日を指定された公休日の出勤。通常勤務

振休：振替休日。出振の際に指定された休日（日にちの変更された公休日）、対応する出振日の前日までに4週間以内を指定（振休日のさらなる振替はできず、振休日に出勤する場合は休出となるので注意）

休出：休日出勤。公休日・振替休日の出勤。休日手当支給対象

4. 反社会的勢力（反社）の排除

Q4

「反社会的勢力」とか「反社」とかの言葉を聞いたことがあるが、どのような人を指すのだろうか（次のどれが該当するのだろうか）。

- ア. 暴力団・総会屋 イ. フロント企業・きぎょうしゃてい企業舎弟等暴力団関係企業
ウ. 社会運動標ぼうゴロ・政治活動標ぼうゴロ・ブラックジャーナル
エ. 不当要求者 オ. 反社と取引・反社に利益供与している会社



ア～オのうち、どれが反社会的勢力（反社）に該当すると思いますか。

- ①アだけ
- ②アイウだけ
- ③全部

【正解】 ③

解 説

近年、暴力団は巧妙にその姿を隠し、いわゆるフロント企業や企業舎弟（きぎょうしゃてい）と言う一見普通の企業や仕事と思われるような形で潜んでいることが多いと言われています。

当社は、暴力団・その関係者だけではなく、いわゆる反社会的勢力（反社）との関係について「内部統制システムの基本方針」で基本的な考え方を定め、実行しています。

- ①当社は、社会の秩序（ちつじょ）や健全な事業活動に悪影響を及ぼす反社会的勢力との関係遮断（しゃだん）に対する取組みを、業務の適正を確保するために必要な法令等遵守及びリスク管理事項として位置づける。
- ②反社会的勢力に対しては、毅然（きぜん）とした対応を取り、その関係を遮断（しゃだん）し、その体制を整備する。

反社との取引や利益供与は一切禁止です。これら反社に対しては、断固とした姿勢（たいじ）で対峙してください。反社との関係遮断（しゃだん）は社会的責任であるとともに、当社を守ることもあります。

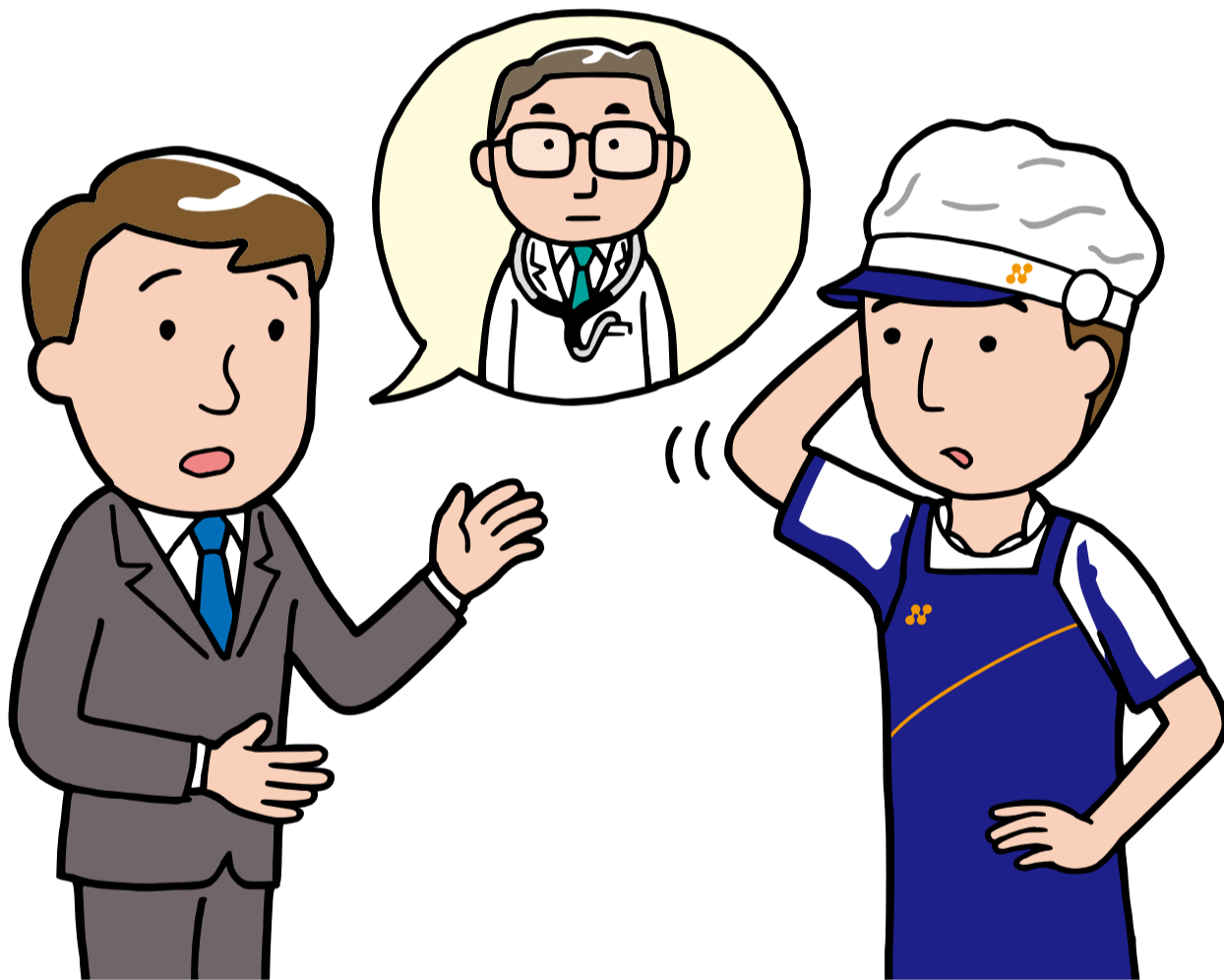
業務上で、反社との間でクレーム等のトラブルが起こった場合や意図せずそうした団体や個人と何らかの関係を持った場合には、直ちに、上司、上司を通じて本社総務部に報告・相談してください。警察や専門家等とも密に連携し、慎重に社員の身の安全を図るとともに、毅然（きぜん）と対応し、できるだけ早期に関係を解消するようしていきます。

5. 職場の安全衛生・健康管理

Q5

先月、85時間の時間外をしたので、支店から「長時間労働者問診表」がきた。健康面で特に気になることもなかったので、医師との面談は不要と回答した。

後日、支店から「ぜひ医師と面談してほしい」との話がきた。



あなたならどうしますか？

- ①特に気になることもないし、医者に行く時間ももったいないので、面談には行かない。
- ②過去にも面談不要で回答したが、支店からこのような話はきたことがなかったので、何か事情が変わったのか聞いて決める。
- ③健康面で気になることはないが、支店がそこまで言うのであれば念のため面談に行こうと思う。

【正解】③

解説

ここでは、2つ問題があります。1つは健康管理に係わること、もうひとつは時間外に関してです。

1つ目の健康管理についてです。85時間もの時間外をしていただいたわけですから、かなり体が疲れていると思われそうですし、心も疲れているかもしれません。いつも健康な心と体で勤務していただくためにも、自覚症状がなくても、特に気になることがなくても、ぜひ専門家である医師との面談で健康面のチェックをお願いします。**Q5の答えとしては③**になりますが、^{かじゅうろうどう}過重労働を行った場合にはむしろ進んで医師との面談を受けていただきたいと思えます。皆さんの健康が当社の発展の礎^{いしずえ}なのです。

2つ目の時間外についてです。85時間の時間外は36協定の月45時間を遥かに超えており、法令違反の状態です。急な退職等のため、このようなことが一時的に発生することはやむをえないと考えますが、このままでは当然いけません。時間外は一人で削減することが^{むずか}難しいことが多いので、事業所内や課・部内、支店内などで相談し、無駄な作業はないか、作業の効率化が図れないか等、日ごろから少しでも削減する工夫・努力をお願いします。

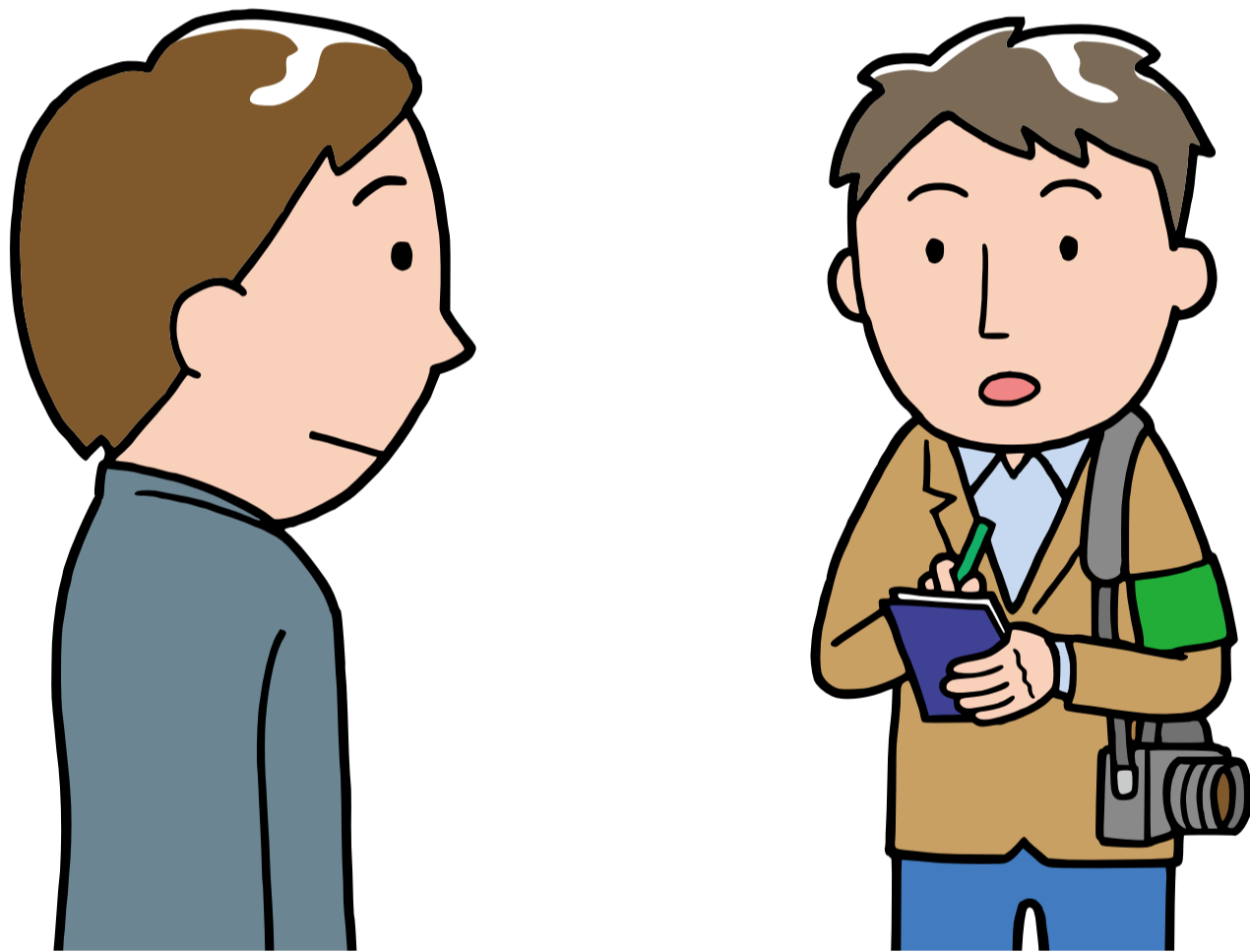
また、職場でのけがや事故をなくすためには、5S（整理・整頓・清掃・清潔・習慣）が重要です。職場の整理整頓に努め、清潔さを保ち、快適な職場環境を維持してください。これらは衛生上のリスクや書類の紛失などのリスクを減らすと同時に、仕事の効率化にもつながります。また、当社は食品を扱う事業を行っておりますので、お客様からみて、乱雑であったり、汚いと思われるよいことはありません。日ごろから、一人ひとりが注意してください。

安全に関する問題、事故等の情報を入手した場合には、速やかに事実関係を確認するとともに、判明した事柄について、上司や関係部に迅速かつ確実に連絡し、適切な対応をとってください。

6. 対外広報の一元管理

Q6

他社が受託している近所の病院で大規模な食中毒が発生した。たまたま知り合いの新聞記者が担当しているようで、「同業としてどう考えるか」などの取材をさせてくれとの要請があった。



あなたならどうしますか？

- ①知り合いだし、気軽に応じようと思う。
- ②当社の社員としてではなく、個人として応じようと思う。
- ③会社としてのコメントととられかねないので、「取材であれば本社に問い合わせしてほしい」と断る。

【正解】 ③

解 説

②でもよさそうに思えますが、同業者としての意見を求められているのですから、下記のとおり、いくら個人的意見と断ったとしても、当社の見解ととられかねませんので、

③以外は不正解です。

取材を受けるのは、良いことばかりではありません。むしろ大きな事故等に際して情報や意見を求められることの方が多いでしょう。こんな場合、あやふやな情報を伝えてかえって混乱が大きくなったり、社会的非難^{ひなん}を浴びることや、個人的意見と断って取材を受けつつも社の見解ととられたりすることもあります。

このため、当社では、報道機関等への対応や情報開示はすべて本社総務部広報課で一元管理しています。

報道機関等からの取材などの申し出があった場合には、本社総務部広報課をご案内するとともに、上司・本社総務部広報課あてに報告してください。

7. 就業規則の服務規律と懲戒等

Q7

セクハラを受けたので、内部通報窓口にご相談した。加害者は処罰されるのだろうか。



あなたはどのように思いますか？

- ①セクハラは禁止されているが社内での処罰はない。
- ②就業規則とハラスメント防止規程により禁止されており、その程度によって就業規則上の懲戒処分が行われることがある。
- ③懲戒は特にはないが、セクハラをなくすため、被害者から加害者を離す必要があることから、加害者を転勤させることがある。

【正解】②

解説

当社では社内規程である就業規則とハラスメント防止規程により、セクハラを明確に禁止しています。また、就業規則に基づき、懲戒処分を行うこともあります。

当社の就業規則は、総合職・特定職用、嘱託社員用、現業社員用、現業嘱託社員用、現業パート社員用と5種類あり、それぞれの職種に応じた内容を定めています。セクハラについては、5種類ともほぼ同様の文面で禁止しています。30ページの<参考1>に現業嘱託社員の就業規則から服務規律と懲戒の部分、ハラスメント防止規程から禁止行為の部分を抜粋して掲載しています。セクハラ禁止は服務規律の(1)絶対的禁止事項の⑪⑫⑬と禁止行為の(1)セクハラ行為の禁止が該当します。

また、セクハラ禁止以外にも守るべき法令や定款^{ていかん}、社内規則等はたくさんあります。皆さんが、万一、これらに違反した場合、会社は、社内の秩序維持^{ちつじょ}や社会的責任等を全う^{まっとう}するため、就業規則に服務規律・懲戒を定めており、これに基づき、懲戒を受ける場合や懲戒に加えて損害賠償を請求される場合があります。就業規則で服務規律と懲戒のところを確認してください。

8. トラブル発生時の対応の基本

Q8

お客様からクレームがあったが、当方は正しい処理をしていると思ったので、何も対応しなかった。



あなたならどうしますか？

- ①当方に悪いところはないのだからこれでよい。
- ②申出内容を丁寧^{ていねい}に聞き、再度確認して、回答する。
- ③一応申出を聞き、その場で「当方は正しい処理をしていた」旨を回答する。

【正解】②

解説

クレームを言った方の立場になって考えてみましょう。①の無視することはかえって怒りを招くだけです。また、③は良いように思えますが、「正しい処理をしている」との思い込みかもしれませんし、お申出内容は「正しい処理をしていること」とは違ったことかもしれません。従って、②の「申出内容を丁寧^{ていねい}に聞き、再度確認して、回答する」が正解です。

お客様や施設の入居者様などからのクレーム、異物混入などの事故、社員間のトラブル等、様々な場面でトラブルは発生します。皆さんのミスや言動などに原因がある場合もありますが、ルール通り、適正に処理・対応した場合にも発生します。毎日何らかのトラブルは発生するものだと考えてまず間違いはありません。

また、トラブルが発生した場合、「初期対応がすべて」といってもよいほど初期対応が大切です。火事にたとえれば、ボヤのうちに適正な対応をすれば被害やそれにかける体力・時間・費用は少なくすみませんが、放置したり、対応を間違えて大火事になってしまえば大変な被害となり、復旧に向け、多大な労力・時間・費用が必要になってまいります。

トラブルはその対応によっては信頼を得ることにもつながりますし、逆に信頼を失墜させることにもなりかねません。

9. 内部通報制度（ヘルプライン）

Q9

Q1～Q8のようなコンプライアンス上の問題が発生したが、なかなかうまく解決しない。何か良い方法はないだろうか。



あなたならどうしますか？

- ① 我慢する。
- ② S VやA Mなどの上司に相談してみる。
- ③ 「職場のヘルプライン」に電話してみる。

【正解】 ②または③

解説

なお、③の「職場のヘルプライン」は産業カウンセラー資格を持った外部の方が相談を受け付けます。話を整理するなどかまえる必要もありませんし、匿名^{とくめい}でも受け付けます。会社への報告や会社での対処を希望しない場合、相談者の氏名や所属、相談内容は一切会社には報告されません（件数の報告はあります）。安心して相談してください。

この「職場のヘルプライン」は内部通報制度上の窓口のひとつです。この制度は、「ヘルプライン」や「ホットライン」と呼ばれることもあります。法令違反や不正行為などの問題発生またはその恐れを発見した方が、その状況に適切に対応できる窓口^にに直接報告・連絡・相談できる仕組み（「早期発見」）のことです。この連絡・相談を受けて、発生してしまった場合は速やかな是正措置、まだ発生していない場合には発生させない措置をとること（「正しい対応」）によって、問題の解決を図ろうとするものです。

通常、問題が発生またはその恐れを発見した場合には、上司に報告・連絡・相談しますが、場合によっては、上司には報告・連絡・相談できない、しにくいまたはしたくない状況もあります。こういった場合に、直接報告・連絡・相談できる窓口^をを設けて、「早期発見・正しい対応^{じっせん}」を実践しようとするものです。当社ではこのような場合にも適切に対応できるよう、38ページに掲載した窓口^をを設け、相談を受け付けています。

この制度は、通報者は一切の不利益を受けない等の保護の仕組みを取り入れています。問題発生またはその恐れを発見した場合には、上司に相談できる場合であってもかまいませんので、状況に応じ、上記窓口^をを活用してください。

（なお、当然のことながら、虚偽^{きよぎ}や他の社員の誹謗中傷^{ひぼうちゆうしょう}、その他の不正の目的で利用することがないようにお願いします。）

<参 考 1>

就業規則(抜粋)～服務規律と懲戒・ハラスメント防止規程(抜粋)～ 禁止行為

社内規則に違反した場合、会社は、社内の秩序維持や社会的責任等を全うするため、就業規則に服務規律・懲戒を定めており、懲戒を受ける場合があります。当社社員は、採用や職務により、総合職・特定職、嘱託社員、現業社員、現業嘱託社員、現業パート社員に分かれており、それぞれ別の就業規則が定められていますが、服務規律・懲戒はほぼ同様の内容です。

下記に現業嘱託社員の就業規則の中から服務規律と懲戒・損害賠償に関する規程及びハラスメント防止規程の中から禁止行為を抜粋します。各自の就業規則により、今一度服務規律・禁止行為について確認してください。

<服務規律>

誠実義務（就業規則その他会社の定める諸規程等を守り、所属長の職務上の指示に従い、誠実にその職務を遂行しなければならない）とともに、下記の絶対的禁止事項と禁止事項が定められています。

（1）絶対的禁止事項：下記各号の行為をしてはならない。

- ①会社の信用若しくは名誉を損じ秘密を漏らし、又は不利益を図ること
- ②会社の名義を濫用し又は職務上の地位を利用して、自己若しくは他人の利益を計り、その他職務上不正行為をすること
- ③故意に、会社の施設機械若しくは器具を破損し、又は重大な災害傷害等の事故を発生させること
- ④正当な理由なく所属長の業務上の指示命令、又は責任者の指示に従わないこと
- ⑤その担当職務の権限を越え、専断的な行為をすること
- ⑥業務について虚偽の申告をし、若しくは業務上の誤りを隠し、又は賃金、旅費、その他給与を不正に受けること
- ⑦会社の内外を問わず、現業嘱託社員として品位を傷つけるような行為をすること
- ⑧所属長の承認を受けないで、みだりに自分の属する職場を離れ、若しくは他の社員等に対し、その職場を離れるよう誘うような行為をすること
- ⑨出勤不良又は出欠常ならず注意を受けても改めないこと
- ⑩他人の業務を妨害し、又は業務上の怠慢な行為をすること
- ⑪職務上の地位を利用して、他の社員等に交際を強要したり、性的関係を強要するなどの行為をすること
- ⑫性的な言動によって他人に不快な思いをさせる行為、又は職場環境を乱す行為をすること
- ⑬他人の業務に支障を与えるような性的関心を示したり、性的な行為をすること
- ⑭前各号に準ずる行為をすること

(2) 禁止事項：下記各号の行為をしてはならない。

但し、会社の承認又は指示があるときはこの限りではない。

- ①会社に在籍のまま会社の承認を得ないで他の会社の役員若しくは社員を兼務し、又は営利を目的とする事業を営むこと
- ②職務に関し、会社以外から報酬を受け又はこれを要求し、若しくは約束すること
- ③会社内で政治活動、若しくは営利行為又は宗教活動をすること
- ④会社内で集会し又は掲示、図書印刷物等の頒布、放送、若しくは演説をすること
- ⑤就業時間中、本来の業務以外の仕事をし、又は職場を離れ若しくは横臥睡眠すること
- ⑥会社が不相当と認めた服装をして就業すること
- ⑦許可なくリボン、ワッペン、ゼッケン、腕章、鉢巻等をつけ就業すること
- ⑧会社の物品を業務以外の目的のために私用し、又は会社外へ持ち出すこと
- ⑨前各号に準ずる行為をすること

<禁止行為>

職場環境を悪化させたり個人の人格や尊厳を侵害したりするような一切の行為をしてはならないと定めています。

(1) セクハラ行為の禁止：下記各号の行為をしてはならない。

- ①性的な冗談や性的な噂をすること
- ②職場における社員の服装、身体又は外見に対して性的な批評をすること
- ③相手が固辞しているのに、職場の社員をしつこくデート等に誘うこと
- ④性的な写真や漫画などを見せること
- ⑤ヌード・ポスター等を掲示すること
- ⑥職場の社員を何回もじっと見つめること
- ⑦職場の社員を職場内外でつけ回すこと
- ⑧職場において、社員に対して性的な関係を要求すること
- ⑨職場の社員の衣服又は身体をむやみに触ること
- ⑩頼まれてもいないのに首や肩のマッサージ等を行うこと
- ⑪その他前各号に準ずる行為をすること

(2) マタハラ行為の禁止：下記各号の行為をしてはならない。

- ①部下の妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置の利用等に関し、解雇その他不利益な取り扱いを示唆する言動を行うこと
- ②部下又は同僚の妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置の利用を阻害する言動を行うこと
- ③部下又は同僚が妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置を利用したことによる嫌がらせ等を行うこと
- ④部下が妊娠・出産等したことにより、解雇その他の不利益な取り扱いを示唆する言動を行うこと
- ⑤部下又は同僚が妊娠・出産等したことに対する嫌がらせ等を行うこと

(3) パワハラ行為の禁止：下記各号の行為をしてはならない。

- ①机を叩いたり、書類を投げつけたりするなどして相手を脅すこと
- ②部下又は同僚を一方向的に恫喝すること
- ③部下からの相談を恣意的に拒絶したり、無視したりすること
- ④人格や尊厳を否定するような発言を繰り返すこと
- ⑤会社の方針とは無関係に、自分のやり方や考え方を部下に強要すること
- ⑥自分の責任を棚上げにして、部下に責任をなすりつけること
- ⑦不当な転勤や退職を強要したり、解雇をちらつかせたりすること
- ⑧業務上必要な情報や助言などを与えないこと
- ⑨その他前各号に準ずる行為をすること

<懲 戒>

社員が会社の規程、規則、通達その他社員が守らなければならない事項に違反したときは下記の種類の1または2以上を併せた懲戒処分を行う場合があります。

- (1) 譴 責 : 始末書を取り将来を^{いまし}戒める。
- (2) 減 給 : 始末書を取り1回につき平均賃金の半日分以下を減給しその総額について一賃金支払期における賃金総額の10分の1以内とする。
- (3) 昇給停止 : 始末書を取り次期の昇給を停止する。
- (4) 停 職 : 始末書を取り役職を解除する。
- (5) 待 命 : 始末書を取り出勤を停止する。
- (6) 諭旨解雇^{ゆし} : 退職願を提出するように勧告し、これを提出しないときは懲戒解雇とする。
- (7) 懲戒解雇 : 予告期間を設けずに解雇する。この場合、その事由について行政官庁の認可を受けたときは、予告手当を支給しない。

また、故意又は過失により会社に損害を与えたときは、懲戒処分のほかに会社はその損害の全部又は一部を賠償させることがあります。

<参考 2>

個人情報保護方針（プライバシーポリシー）

制定 2005年11月 1日

改定 2022年 6月27日

日清医療食品は医療福祉周辺サービスを展開するワタキューグループの中核企業として、ヘルスケアフードビジネスを営んでおります。我々のビジネスモデルはお取引先の医療機関や介護施設などの施設をお借りして患者様・ご利用者様にお食事を提供するサービスで、そのため日々それぞれのサービス提供現場で数多くの個人情報をお預かりしております。

当社が取り扱う個人情報は疾病や介護状態などの極めてデリケートなもので、より厳重な取り扱いが求められます。また、お客様施設内にある職場環境という特殊性もあり、働く社員の個人情報取得・保管についても厳格な取り決めが必要となっております。このような公共性の高いビジネスを営む企業として、以下の通り個人情報保護方針を定め、お客様、関係企業、当社への求職者、社員、その他関係する皆様の信頼を構築するため、個人情報の適正な取り扱いに努めます。

1. 個人情報の取得・利用

当社のお客様、当社に求職される方、社員等の個人情報の取得・利用について、食事サービス提供事業、在宅配食サービス事業などそれぞれ事業内容等に適した個人情報の管理体制を確立し、個人情報の適切な取得、予め特定した目的範囲内の利用に関する内部規則を定め利用致します。

2. 個人情報の安全管理措置

当社は、個人情報の管理に細心の注意を払い適切な管理を行います。個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失・漏洩^{ろうえい}・改ざん等を防止するための措置を講じ、万一問題が発生したときには、速やかな是正対策を実施します。

また、個人情報を外部委託する場合には、委託先の管理が適切であるか審査したうえで、個人情報を提供し、委託先の管理について必要かつ適切な監督を行います。

3. 個人データの第三者提供

当社は、いずれかの場合を除き、ご本人の同意なしに第三者に個人データ及びこれに類する個人情報につき、その提供を致しません。

1. 提供について本人の同意がある場合
2. 生命、身体及び財産等の保護に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合
3. 法令に基づく場合

4. 食事サービス提供事業において受託者として受領する個人情報

当社は、お客様である医療・介護・福祉等の事業者様から提供を受ける個人情報について、ガイダンス及びお客様と締結した業務契約に基づき、お客様とともに安全管理措置を講じ、適切な個人情報の取扱いを行います。

5. 個人情報の管理教育

当社は、社員に対する教育研修を行い、継続的に知識、管理体制及び意識の向上を図ります。

6. 個人情報の開示、訂正等

個人情報の照会、修正、追加または削除、利用停止などを希望される場合には、当社担当窓口までご連絡いただければ、ご本人を確認した上で、法令に従い対処させていただきます。

7. 苦情等への対応

当社は、個人情報の取扱いに関する苦情に適切に対応するよう努めます。

8. 継続的な取組み・改善

当社は、個人情報に関する法令を^{じゆんしゆ}遵守し、個人情報の取扱いについては、^{てきぎ}適宜その改善・改良に努めるとともに、この保護方針・内部規則を継続的に見直し改善いたします。

当社は、個人情報を大切に守り適切に取扱い、役員・社員のすべてがこの個人情報保護方針を^{じゆんしゆ}理解遵守し個人情報保護について普段からの努力を続け、心から信頼される企業を目指します。

以上

<参 考 3>

医療関連サービス振興会倫理綱領^{りん り こうりょう}

制定 平成3年8月9日

(基本理念)

わが国は、今や世界有数の長寿国となり、国民の健康水準は著しく向上している。これは、社会経済の発展、医療制度をはじめとする社会保障制度の充実や、医師をはじめ医療関係者の長年の努力の成果である。

しかしながら、今日わが国の医療を取り巻く環境は大きく変化してきており、これらの成果を継承しつつ、より一層の発展が求められている。

即ち、世界に例を見ない超高齢化社会を迎えるに当たって、活力ある福祉社会を実現する方策、疾病構造の変化に対応した医療供給体制の整備、国民が高いクオリティ・オブ・ライフを享受するための保健・医療・福祉サービスの包括的な提供方策の課題が山積している。

このような背景の中で、医療の周辺領域において、新たな民間活力の導入により、様々なサービスが提供され、医療の質の向上及び効率的な提供に資する場合がみられるようになってきている。

これらのサービスは、医療そのものと同様に、公共性の高いサービスであり、また、国民の生命・身体に直接影響を与えるおそれがあることから、他のサービス以上に質の確保が要求されるものである。

そこで、医療関連サービス振興会会員は、このような、医療関連サービスの社会的影響の重要性に鑑み、サービスの利用者や国民の信頼を確保しつつ、健全な発展を図ることを社会的責務として自覚し、会員が守るべき基本的事項について、ここに倫理綱領^{りん り こうりょう}を定める。

(使命)

会員は、高度化、多様化する国民のニーズに応えるべく医療関連サービスの絶えざる研究・開発を推進し、その向上を図るとともに、その提供に際しては、良質かつ適切なサービスを、需要に即応して安定的に提供できる体制を確保し、医療の発展に寄与するよう努めるものとする。

(社会の信頼の確保)

会員は、医療関連サービスが高い公共性と国民の生命・身体に深い関わりを持つものであることを認識し、高い倫理的自覚のもとに常に社会の信頼を得られるよう努めるものとする。

(医療供給体制との調和)

会員は、わが国においては医療そのものの供給は非営利が原則であることを認識し、この医療供給体制の原則と調和を図りつつ、医療関連サービスの提供を行わなければならない。

(安定したサービスの提供)

会員は、医療関連サービスの提供に際し、サービス需要の公共性と恒常性^{こうじょうせい}に鑑み、常に安定したサービスが提供できる体制を整備していかなければならない。

(公正な競争)

会員は、医療関連サービスの提供に際しては、公正な競争を行い、サービスの質の向上等によって保健・医療・福祉の進歩発展に寄与する方向を指向しなければならない。

(サービスの質の向上)

会員は、サービスの提供に当たり、生命の尊重^{そんちよう}と個人の尊厳を第一義としてサービスの向上を図り、常に医療の発展に寄与することを目指すものとする。

(教育・研修)

会員は、サービス従業者に対する教育・訓練の徹底を期し、常にその資質の向上に努めなければならない。

(公正かつ適切な情報の提供)

会員は、医療関連サービスの提供に際し、サービス利用者がその選択を誤ることのないよう、公正かつ適正な情報を提供しなければならない。

また、サービスの利用方法について利用者^{じゆくち}に熟知させるとともに、使用の実態に関する正確な情報を把握していなければならない。

(法令・基準^{じゆんしゆ}の遵守)

会員は、関係諸法令・通知（注1）^{じゆんしゆ}を遵守するとともに、一般財団法人医療関連サービス振興会において別に基準を定めたサービスを提供する場合には、当該基準^{じゆんしゆ}（注2）を遵守しなければならない。

（注1）医療法、食品衛生法、感染症予防法等の法令や労働関係法規等の法令、「大量調理施設衛生管理マニュアル」等の通知

（注2）「患者等給食業務に関する基準」。

(苦情の処理)

会員は、医療関連サービスの提供に際し、サービス利用者の苦情に適切かつ迅速な処理を行い得るよう苦情処理体制を確立しなければならない。また、その再発防止及び改善に最善の努力を払うものとする。

(禁止事項)

会員は、医療関連サービスの提供に際して、次の行為をしてはならない。

- イ. 業務を通して知り得た事実を、正当な理由なく漏洩^{ろうえい}する行為
- ロ. 利用者の不利益となる行為
- ハ. 他社、他団体またはその提供する医療関連サービスを不当に中傷^{ちゆうしやう}、誹謗^{ひぼう}する行為
- ニ. 詐術^{さじゆつ}、欺瞞^{ぎまん}的行為
- ホ. その他、前各号に準ずる反倫理的・反社会的行為

(サービス従業者及び各団体の所属会員への指導)

会員は、そのサービス従事者に対し前各号の趣旨の徹底を図るほか、各団体の所属会員^{じゆんしゆ}に対して、等しく遵守させるよう努めなければならない。

以上

【内部通報・相談窓口】

1 コンプライアンス上の問題事象全般

① 職場のヘルプライン(外部相談窓口～社外の方が相談をお受けします)

電話 0120-061-065 (携帯・公衆電話からも電話可能)

受付／月～土 14:00～21:00 (祝日、8/13～15、12/30～1/3を除く)

メール shokuhelpline@e-cuore.com

受付／365日24時間(但し、対応は翌営業日中)

② 支店相談窓口

担当者・連絡先は別途掲示されています。

不明な場合は、支店総務部までお問い合わせください。

③ 社長ホットライン(E-メールのみ)

メール hotline@nifs.co.jp

④ 本社総務部コンプライアンス課

直通電話 03-3287-3636

F A X 03-3287-3612

2 セクシャルハラスメント(1の窓口へも相談可能)

本社総務部コンプライアンス課

直通電話 03-3287-3636

3 重大な法令・定款違反、会社に著しい損害を及ぼす恐れのある事項、 コンプライアンスに関わる重要事項の場合

監査役 電話 03-3287-3611 内線107

所管 総務部 コンプライアンス課

(法令の内容など詳しい内容を知りたい
場合はご相談ください)



ヘルスケア フードの明日を考える

日清医療食品株式会社