

社会福祉法人鳩ヶ谷啓和会オンブズマン設置規則

(目的及び設置)

第1条 介護保険事業等における福祉サービスについて、利用者本位の理念に基づき、社会福祉法人鳩ヶ谷啓和会（以下「啓和会」という。）が提供するサービス（以下「サービス」という。）に関する利用者の苦情等を簡易迅速に処理し、その非違の是非を勧告するとともに、制度の改善を求めるための意見を表明することにより、利用者の権利利益の保護を図り、サービスの公正な実施を図ることを目的に、鳩ヶ谷啓和会オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）を置く。

(苦情等申し立ての範囲)

第2条 オンブズマンに対し、苦情等の申し立てができる事項は、サービスの自己の適用に関することとする。

2 前条の規定にかかわらず、次に掲げる事項については、苦情等を申し立てることができない。

- (1) 判決、採決等により確定した権利関係に関する事項
- (2) 裁判等で係争中の事案に関する事項
- (3) すでに苦情の処理が終了している事項
- (4) オンブズマンの行為に関する事項

(オンブズマンの職務)

第3条 オンブズマンは、次の各号の職務を行う。

- (1) 利用者及び家族等から申し立てのあった、サービスに関する苦情等を調査し、簡易迅速に処理すること。
- (2) サービスに関する匿名の苦情等について、利用者及び家族等の権利利益を保護する必要があると認めるときは、オンブズマンの発意で事案を取り上げて調査することができる。
- (3) 苦情等の申し立て又は前号の事案（以下、「苦情等」という。）について、意見を述べ、もしくは是正などの措置を講ずるよう勧告し、又は苦情等などの原因が制

度そのものに起因するときは、当該制度の改善に関する意見表明を行うこと。

(4) 勧告もしくは意見表明の内容については、公表すること。

(オンブズマンの責務)

第4条 オンブズマンは、目的を達成するため、公平かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

2 オンブズマンは、その職務の遂行にあつては、関係機関との連携を図り相互の職務の円滑な遂行に努めなければならない。

3 オンブズマンは、その地位を政党又は政治目的のために利用してはならない。

4 オンブズマンは、職務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。又その職を退いた後も同様とする。

(理事長の責務)

第5条 理事長は、オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重し、積極的に協力しなければならない。

2 理事長は、第3条3号の規定による勧告又は意見表明を受けたときは、速やかに理事会に諮り、誠実かつ適切に対応しなければならない。

(職員の責務)

第6条 職員は、オンブズマンから要請があつた場合には、調査活動等に積極的に協力しなければならない。

(オンブズマンの組織)

第7条 オンブズマンの定員は3名とし、人格が高潔で社会的信望厚く、優れた識見を有する者のうちから、理事会の同意に基づき、理事長が委嘱する。

2 オンブズマンの任期は2年とし、再任は妨げない。また、任期の途中で交代した場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。

3 前項の規定にかかわらず、オンブズマンは後任者が選任されるまでの間は、その職務を行うこととする。ただし、次条の規定により解職された場合はこの限りではない。

(解職)

第8条 理事長は、オンブズマンが心身の故障等のため職務の遂行に堪えないと認める場合又は職務上の義務違反その他オンブズマンとしてふさわしくない非行があると認める場合は、理事会の同意に基づき、解職することができる。

(苦情等申立の資格)

第9条 啓和会の提供するサービスの利用者及び家族等、自己の利害を有する者は、オンブズマンに対し、苦情等を申し立てることが出来る。

(申立の手續)

第10条 苦情等の申し立ては、様式第1号により申し立てるものとする。ただし、身体的理由により書面によることが困難な場合は、代理人もしくは口頭により申し立てをすることが出来る。

(申立の期間)

第11条 前条の申し立ては、当該苦情等にかかわる事実のあつた日の翌日から起算して1年以内に行わなければならない。ただし、オンブズマンが正当と認めた場合は、この限りではない。

(調査)

第12条 オンブズマンは、苦情等申し立てを受けたときは直ちに調査に着手するものとする。ただし、次の各号に該当する場合は当該苦情を調査しない。

- (1) 第2条第2項各号に掲げる事項に該当するとき。
- (2) 第9条の規定に該当しない者による申立。
- (3) その他調査することが適当でないと認められるとき。

2 オンブズマンは、前項ただし書の規定により苦情を調査しない場合は、その旨理由を付して苦情を申し立てた者（以下「苦情申し立て人」という。）に速やかに通知しなければならない。

(関係者等への通知)

第13条 オンブズマンは、苦情等の申立に関する事項を調査する場合は、調査の対象

及び関係部署に対し、その旨を通知するものとする。

- 2 オンブズマンは、苦情等の調査を開始した後、その必要がないと認めたときは、調査を中止し、又は打ち切ったときは、その旨理由を付して苦情等申立人に通知しなければならない。

(調査の方法)

第14条 オンブズマンは、苦情等の申立に関する事項を調査のため必要があると認めるときは、調査の対象及び関係部署に説明を求め、その保有する帳簿、書類、その他の記録等を閲覧し、若しくは資料を要求し、又は実地調査を行うものとする。

- 2 オンブズマンは、専門的技術事項について調査等を行う必要があると認めるときは、専門的機関に対し、調査、鑑定、分析等の依頼をすることが出来る。

- 3 前項に係る経費については、啓和会が負担するものとする。

(申立人への通知)

第15条 オンブズマンは、苦情等の申し立てに関する調査が完了したときは、その結果を苦情等の申立人に速やかに通知するものとする。

(勧告及び意見表明)

第16条 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、必要があると認めるときは、理事長に対し、サービスの改善及び是正等の措置を講ずるよう勧告することができる。

- 2 オンブズマンは、調査の結果、必要があると認めるときは関係機関に対し、改善を求めるための意見表明をすることができる。

(勧告又は意見表明の尊重)

第17条 理事長は、前条による勧告又は意見表明を受けた場合は、当該内容を尊重し、速やかに対策を講じなければならない。

- 2 理事長は、勧告又は意見表明を受けた日から60日以内に、オンブズマンに対し、是正等の措置について報告を行わなければならない。

(公表の方法)

第18条 オンブズマンは、第16条の規定による勧告及び意見表明を行った場合は、

当該事項に対する啓和会の対応について、公表するものとする。

- 2 オンブズマンは、公表に際しては、個人情報保護等について最大限の配慮をしなければならない。

(事務局)

第19条 オンブズマンの事務局は、総務課内に置き、オンブズマンの事務を処理するものとする。

(運営状況の報告及び公表)

第20条 オンブズマンは、毎年運営状況について、年次報告書を作成し、理事長に報告するとともに、サービス利用者等にこれを公表する。

(委任)

第21条 この規則の施行について、必要な事項は理事会の同意に基づき、理事長が定める

附 則

(施行期日)

1. この規則は、平成25年6月1日から施行する。

(費用弁償)

2. オンブズマンに対する費用弁償については、社会福祉法人鳩ヶ谷啓和会役員報酬規程における別表中「評議員」に適用する額とする。

平成 年 月 日

オンブズマンに対する苦情等の申立書

(苦情等申立人・代理人)

住 所

氏 名(印)

電 話 ()

(サービス利用者)

氏 名(印)

下記事項に基づき、苦情等の申し立てをいたします。

記

1. 苦情等申し立ての趣旨及び理由

.....
.....
.....
.....

2. 苦情申し立ての原因となった事実

.....
.....
.....
.....

3. 当該事実のあった年月日

.....
.....
.....
.....

4. その他具体的な事項

.....
.....
.....
.....