

特別養護老人ホーム 江戸川光照苑 オンブズマン設置要項

(目的及び設置)

第1条 利用者本位の理念に基づき、特別養護老人ホーム 江戸川光照苑(以下「江戸川光照苑」)が提供するサービスに関する利用者の苦情を簡易迅速に処理し、その非違の是正を勧告するとともに、制度の改善を求め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、江戸川光照苑オンブズマンを置く。

(苦情申立の範囲)

第2条 江戸川光照苑オンブズマンに苦情の申立てができる事項は、江戸川光照苑が提供するサービスの自己の適用に関することとする。

2 前項の規定に関わらず、次に掲げる事項については、苦情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) 既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

(江戸川光照苑オンブズマンの職務)

第3条

- (1) 利用者、家族から申立てのあった提供サービスに関する苦情を調査し、迅速にこれを処理すること
- (2) 提供サービスに関する匿名の苦情等について、利用者、家族の権利利益を保護する必要があると認めるときは、自己の発意で事案を取り上げて調査する事
- (3) 苦情の申立て又は前号の事案(以下、「苦情等」という。)について、関係機関等に対し、意見を述べ、もしくは是正などの措置を講ずるように勧告し、又は苦情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又は勧告もしくは意見表明に対する関係機関等の対応について公表すること

(江戸川光照苑オンブズマンの責務)

第4条 江戸川光照苑オンブズマンはこの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 江戸川光照苑オンブズマンはその職務の遂行に当たっては、関係機関等との連携を図り、相互の職務の円滑な遂行に務めなければならない
- 3 江戸川光照苑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 江戸川光照苑オンブズマンは職務上知りえた秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後もまた同様とする。

(特別養護老人ホーム江戸川光照苑の責務)

第5条 特別養護老人ホーム江戸川光照苑は江戸川光照苑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 特別養護老人ホーム江戸川光照苑は第3条3項の規定による勧告又は意見表明を受けたときはこれを尊重し、誠実かつ適切に対応しなければならない

(施設職員の責務)

第6条 江戸川光照苑職員は、江戸川光照苑オンブズマンの調査等に協力し、江戸川光照苑オンブズマンから第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、これを尊重し、誠実かつ適切な対応に努めるものとする。

(江戸川光照苑オンブズマンの組織)

第7条 江戸川光照苑オンブズマンの定員は3人とし、人格が高潔で社会的信望が厚く、健康及び福祉に関し優れた識見を有する者のうちから、施設長の同意を得て委嘱する。

- 2 江戸川光照苑オンブズマンの任期は2年とし、江戸川光照苑オンブズマンが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。ただし、再任を妨げない。
- 3 前項の規定にかかわらず、江戸川光照苑オンブズマンは、後任者が選任されるまでの間は、その職務を行う事が出来る。ただし、次条第1項の規定により解嘱された場合は、この限りでない。

(解嘱)

第8条 施設長は、江戸川光照苑オンブズマンが心身の故障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江戸川光照苑オンブズマンとしてふさわしくない行為があると認める場合において、その意に反してこれを解嘱しようとするときは、他の江戸川光照苑オンブズマンの同意を得なければならない。

- 2 江戸川光照苑オンブズマンは、前項に定める事由による場合でなければ、その意に反して解嘱されることはない。

(苦情申立の資格)

第9条 何人も、当施設の提供するサービスに自己の利害を有する者は、江戸川光照苑福祉オンブズマンに対し、苦情を申し立てることができる。

(苦情申立ての手続き)

第10条 苦情の申立ては、次に掲げる事項を記載した書面により行わなければならない。ただし、身体的理由により書面によることができない場合は、口頭により申立てをすることができる。

- (1) 苦情を申立てようとする者の氏名及び住所(法人その他の団体にあつては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名)
- (2) 苦情の申立ての趣旨及び理由ならびに苦情申立ての原因となった事実のあった年月日
- (3) 前2号に掲げるもののほか、規則で定める事項

- 2 前項の苦情の申立ては、代理人により行うことができる。

(苦情申立ての期間)

第11条 前条の苦情の申立ては、当該苦情に関わる事実のあった日の翌日から起算して1年以内に行われなければならない。ただし、江戸川光照苑オンブズマンが正当な理由があると認めるときは、この限りでない。

(調査)

第12条 江戸川光照苑オンブズマンは苦情の申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、次の各号の1に該当する場合は当該苦情を調査しない。

- (1) 第3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
- (3) その他調査することが適当でないと思われるとき

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

(関係機関等への通知)

第13条 江戸川光照苑オンブズマンは、苦情等を調査する場合は、調査の対象となる江戸川光照苑の関係機関等に対し、その旨を通知するものとする。

2 江戸川光照苑オンブズマンは、苦情等の調査を開始した後においても、その必要がないと認めるときは、調査を中止し、又は打ち切ったときは、その旨を理由を付して苦情申立人に速やかに通知しなければならない。

(調査の方法)

第14条 江戸川光照苑オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは江戸川光照苑の関係機関等に対し説明を求め、その保有する帳簿、書類その他の記録(以下「関係書類等」という。)を閲覧し、若しくはその提出を要求し、又は実地調査することができる。

2 江戸川光照苑オンブズマンは、苦情等の調査のために必要があると認めるときは、関係人または江戸川光照苑に対し質問し、事情を聴取し、又は実地調査をすることについて協力を求めるときは、専門的機関に対し、調査、鑑定、分析等の依頼をすることができる。

3 江戸川光照苑オンブズマンは、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できる。

(苦情申立人への通知)

第15条 江戸川光照苑オンブズマンは、申立てに係る苦情の調査が完了したときは、その結果を苦情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 江戸川光照苑オンブズマンは、苦情等の調査の結果、必要があると認めるときは、関係機関等に対し是正等の措置を講ずるよう勧告することができる。

2 江戸川光照苑オンブズマンは、苦情等の調査の結果、必要があるとみとめるときは関係機関に

対しサービスの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 前条の規定による勧告又は意見表明を受けた江戸川光照苑は、当該勧告又は意見表明を尊重しなければならない。

第18条 江戸川光照苑オンブズマンは、第16条第1項の規定による勧告をしたときは、江戸川光照苑に対し是正等の措置について報告を求めることとする。

2 前項の規定により報告を求められた江戸川光照苑は、当該報告を求められた日から60日以内に、江戸川光照苑オンブズマンに対し是正等の措置について報告するものとする。

3 江戸川光照苑オンブズマンは、申立てに係る苦情について第16条の規定により勧告若しくは意見表明したとき、又は前項の規定による報告があったときは、その旨を苦情申立人に速やかに通知しなければならない。

(公表の方法)

第19条 江戸川光照苑オンブズマンは、第16条第1項の規定による勧告に対し江戸川光照苑からの是正措置を講じないとの報告がされた場合において、当該報告に是正措置を講じない正当な理由が認められるときは、苦情申立人に対し理由を付して通知するものとし、個別事案の公表は行わないものとする。

2 江戸川光照苑オンブズマンは、第16条第2項の規定による意見表明を行った場合は、その内容及び江戸川光照苑の対応について公表するものとする。

3 江戸川光照苑オンブズマンは、前2項の規定による勧告又は意見表明の内容を公表するに当たっては、個人情報保護について最大限の配慮をしなければならない。

(事務局)

第20条 江戸川光照苑オンブズマンの事務局は、施設長室に置き、事務局長は品質管理室長を持って充てる。

第21条 江戸川光照苑オンブズマンは、毎年、この規定の運用状況について、年次報告書を作成し、江戸川光照苑に報告するとともに、江戸川光照苑事業報告に付して利用者、家族にこれを公表する。

(委任)

第22条 この規定の施行について必要な事項は、理事長が定める。

(施行期日)

1 この規定は、平成22年12月1日から施行する。