

# 相談・苦情等に対応する相談室

特別養護老人ホーム「はなぞの」では安心して福祉サービスを利用していただくための相談・苦情等の申し立てに対応できるよう相談室を設置しております。

## 当施設利用相談室

解決担当者	村田直人（はなぞの施設長）
受付担当者	大高真衣子（はなぞの生活相談員）
利用時間	10時～16時（土日、祝日を除く）
電話	027-388-8847
面接	会議室（苦情箱を玄関に設置してあります）

担当が不在の場合でも対応いたしますので遠慮なく申し出ください。

公的機関においても苦情申し出ができます。

## 高崎市長寿福祉課

群馬県高崎市高松町 35-1

電話 027-321-1248

受付時間 8時30分～17時00分（土日、祝日を除く）

## 群馬県国民健康保険団体連合会介護保険課

群馬県前橋市元総社町 335-8

電話 027-290-1323

苦情処理第三者委員会（公平な立場で相談にのっていただける委員です）

富所 荘司さん、小川 晃豊さん、村田 喜代子さん

## 苦情・相談連絡先一覧

群馬県国民健康保険団体連合会

(国保連)

027-290-1323

前橋市元総社町335-8

群馬県社会福祉協議会

(県社協)

027-255-6033

前橋市新前橋町13-12

群馬県社会福祉総合センター内

高崎市社会福祉協議会

(市社協)

027-370-8855

高崎市末広町115-1

高崎市総合福祉センター内

## 個人情報に関する基本方針

社会福祉法人国府会(以下、「法人」という)は、利用者等の個人情報を適切に取扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考えます。

当法人が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

### 記

#### 1. 個人情報の適切な取得、管理、利用、開示、委託

- ① 個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取得し、利用目的を通知または公表し、その範囲内で利用します。
- ② 個人情報の取得・利用・第三者提供にあたり、本人の同意を得ることとします。
- ③ 法人が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

#### 2. 個人情報の安全性確保の措置

- ① 法人は、個人情報保護の取り組みを全役職員等に周知徹底させるために、個人情報に関する規程類を整備し、必要な教育を継続的に行います。
- ② 個人情報への不正アクセス、個人情報の漏えい、滅失、またはき損の予防及び是正のため、法人内において規則類を整備し安全対策に努めます。

#### 3. 個人情報の開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等への対応

法人は、本人が自己の個人情報について、開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等の申し出がある場合には、速やかに対応します。これらを希望される場合には、個人情報相談窓口（電話027-388-8847）までお問い合わせください。

#### 4. 苦情の処理

法人は、個人情報取扱いに関する苦情に対し、適切かつ迅速な対応に努めます。

なお、この個人情報に関する基本方針は、当法人の掲示板にて公表するとともに、要望に応じて紙面にて公表します。

2014年4月1日

社会福祉法人 国 府 会  
理事長 大 澤 建 一  
特別養護老人ホーム はなぞの  
施設長 村 田 直 人



## 個人情報の利用目的

社会福祉法人三喜会では、個人情報保護法及び利用者の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「個人情報に関する基本方針」の下、ここに利用者の個人情報の「利用目的」を公表します。

### 【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

#### 1. 施設内部での利用目的

- ① 施設が利用者等に提供する介護サービス
- ② 介護保険事務
- ③ 介護サービスの利用にかかる施設の管理運営業務のうち次のもの
  - ・ 入退所等の管理
  - ・ 会計、経理
  - ・ 介護事故、緊急時等の報告
  - ・ 当該利用者の介護・医療サービスの向上

#### 2. 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的

- ① 施設が利用者等に提供する介護サービスのうち
  - ・ 利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
  - ・ その他の業務委託
  - ・ 利用者の診療等にあたり、外部の医師の意見・助言を求める場合
  - ・ 家族への心身の状況説明
- ② 介護保険事務のうち
  - ・ 保険事務の委託（一部委託含む）
  - ・ 審査支払い機関へのレセプトの提出
  - ・ 審査支払い機関又は保険者からの照会への回答
- ④ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

### 【上記以外の利用目的】

#### 1. 施設内部での利用に係る利用目的

- ① 施設の管理運営業務のうち次のもの
  - ・ 介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料
  - ・ 施設等において行われる学生等の実習への協力
  - ・ 施設において行われる事例研究等

#### 2. 他の事業者等への情報提供に係る利用目的

- ① 施設の管理運営業務のうち
  - ・ 外部監査機関、評価機関等への情報提供

なお、あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、利用目的の必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことは致しません。

## 個人番号に関する方針

行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号。以下「番号利用法」という。）及び行政手続きにおける特定の個人を敷きベルするための番号の利用等に関する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成 25 年法律第 28 号。以下「番号利用法整備法」という。）の施行に伴い、下記の事務手続きの際「個人番号」を使用させていただく場合がございます。

資格取得の届出等
住所地特例対象施設に入所又は入居中のものに関する届出
被保険者証の交付
被保険者証の再交付及び変換
氏名変更の届出
住所変更の届出
世帯変更の届出
資格喪失の届出
要介護認定の申請等
要介護更新認定の申請等
要介護状態区分の変更の認定の申請等
介護給付費等対象サービスの種類の指定の変更の申請
介護保険法施行令第 22 条の 2 項 6 項の規定の適用の申請
高額介護サービス費の支給の申請
高額医療合算サービス費の支給の申請
特定入居者の負担限度額に係る市町村の認定
特定入居者の負担限度額に関する特例
介護保険法施行令第 29 条の 2 の 2 第 6 項の規定の適用の申請
高額介護予防サービス費の支給の申請
医療保険者からの情報提供

平成 27 年 9 月現在厚生労働省が発表したものであり、今後変更される可能性があります。なお、あらかじめ利用者様本人の同意を得ないで利用目的の必要な範囲を超えて「個人番号」を取り扱うことは致しません。

平成 27 年 11 月

特別養護老人ホーム はなぞの  
施設長 村田 直人