

個人情報取扱業務概要説明書

社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会個人情報保護規程第5条の規定に基づく、福祉サービス苦情相談事業（以下「本事業」という。）にかかわる個人情報の種類等についての規定は、下記のとおりである。

事務所管部（ 経営企画室 ）

<p>個人情報の種類 （本事業にかかわって 取得・利用する個人 情報）</p>	<p>(1) 次の各書類に本事業利用者及び利用者が利用する福祉サービス事業者が記載した事項及び、本事業担当者が相談により把握し、記載した事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ①苦情相談記録カード ②苦情申立書（様式1号） ③苦情調査実施通知書（様式2号） ④苦情調査回答書（様式3号） ⑤調査記録簿（様式4号） ⑥苦情調査結果通知書（様式5号） ⑦話し合い記録簿（様式6号） ⑧福祉サービスに関する提言について（様式7号） ⑨苦情対応結果等報告書（様式8号） ⑩「施設訪問相談事業」申込書 ⑪施設相談事業『サポートくん』申込書（法律関係） <p>(2) 次のホームページ、各書類に記載した苦情調整委員氏名及び所属名等</p> <ul style="list-style-type: none"> ①本会ホームページ (http://www.nagoya-shakyo.jp/l_6.htm) ②福祉サービス苦情相談センター事業報告書 ③契約時に事業者に配付する福祉サービス苦情調整委員名簿 ④苦情調整委員委嘱時に提出される履歴書
<p>個人情報の利用目的</p>	<p>本事業を適正かつ円滑に行い、福祉サービス経営者による適切な苦情解決及び利用者の利益の保護を図ることを目的とする。</p>
<p>個人情報の利用・提供 ・方法</p>	<p>上記の各書類は、本事業担当者の管理のもとに保管するとともに、(1)の①～⑨については、解決等、処理が終了するまで、コンピューターに入力・保管し、上記利用目的に沿った利用を行う。</p> <p>また、下記により本会内部での利用又は外部への提供を行う。</p> <p>(1) 内部での利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ①上記(1)の①～⑨ <ul style="list-style-type: none"> ・毎月の苦情調整委員会にて、申立事例ごとに処理について審議する ・施設支援担当職員間で供覧し、経過処理等を共有する ②上記(1)の⑩・⑪ <ul style="list-style-type: none"> 申込があった場合、直近の苦情調整委員会にて報告する

	<p>(2) 外部への提供</p> <p>①上記(1)の①・②・③・⑤・⑥・⑧ 申立者の同意を得た上で、必要に応じて、申立対象のサービス事業者へ通知する</p> <p>②上記(2)の②・③ 本事業委託契約を締結しているサービス事業者へ配付</p>
その他の情報	<p>本事業担当者及び施設支援担当職員は、上記情報の取得その他の機会において、本事業利用者から相談を受けた事項は、本人の同意がない限りは、本事業担当者及び施設支援担当職員以外には、伝えてはならない。</p>
個人情報保護担当者	<p>福祉サービス苦情相談センター 副所長 山田 志朗</p>
本事業における苦情対応担当者	<p>福祉サービス苦情相談センター 所長 猪子 恭治</p>
備 考	<p>平成24年4月1日 一部訂正</p>

※個人情報の種類、利用目的、利用・提供方法等は、事業の状況に即して、具体的な名称を記載すること。