

苦情処理体制

1. ケアサポートセンターMOANA(以下、事業所という)は、提供した指定定期巡回随時対応型訪問介護看護に係る利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるため必要な措置として別紙1のとおり設置する。
なお、「社会福祉法人太陽会 苦情解決に関する規定」も考慮する。
2. 事業所は、苦情を受け付けた場合、「社会福祉法人太陽会 苦情解決に関する規定第1号様式」に当該苦情の内容等を記録する。
3. 事業所は、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に関し、介護保険法第23条の規定により市が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は市の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市が行う調査に協力するとともに、市から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善をおこなう。
4. 事業所は、市からの求めがあった場合には、前項の内容を市に報告する。
5. 事業所は、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う介護保険法第176条第1項第3号の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から同号の指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善をおこなう。
6. 事業所は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告する。

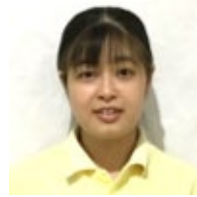
《 苦情解決のための体制 》

ご利用者、ご家族等



MOANA 千葉県鴨川市西町 1011-1
Tel : 04-7093-7711

相談窓口



計画担当責任者
渡辺 幸子



解決責任者



事務長
佐藤 守行

第三者委員



法人評議員
安藤 啓子
TEL 04-7092-0521



法人評議員
藤代 茂和
TEL 090-3081-8290

第三者機関

1. 鴨川市 市民福祉部 健康推進課 介護保険係
2. 国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情処理係
3. 千葉県社会福祉協議会 千葉県運営適正化委員会