

苦情処理体制

ケアサポートセンターMOANA

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。

ケアサポートセンターMOANA
苦情・報告解決ルート

ご利用者及びご家族等



ケアサポートセンターMOANA



受付窓口
計画担当責任者
大場 高憲

《施設連絡先》

鴨川市西町 1011 番地 1
TEL : 090-8132-5558



苦情解決責任者



管理者
大場 高憲



法人評議員
相原 聡子



法人評議員
安藤 啓子

《第三者苦情委員連絡先》

相原 聡子

TEL : 04-7093-2339

安藤 啓子

TEL : 04-7092-0521

《第三者機関》

- 1, 市町村の福祉課介護保険係
- 2, 国民健康保険団体連合会介護保険課