利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は事業所名	・公益社団法人茨城県看護協会鹿嶋訪問看護ステーション ・公益社団法人茨城県看護協会 鹿嶋訪問看護ステーション居宅介護支援事業所
申請するサービス種類	訪問看護・介護予防訪問看護/居宅介護支援

措置の概要
1．　利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）担当者の設置 ・相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。 常設窓口：電話 0299-84-6250　　FAX0299-84-6252 担当者：坂本　祥子（訪問看護・管理者） ・担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、担当者に必ず引き継いでいる。 ・相談及び苦情の内容について、迅速に報告書を作成する。 **2．　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順** ・苦情または相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するためにご本人またはご家族、またはサービス事業者と連絡を取り事情を聴くとともに担当職員からも状況を確認する。 ・苦情内容に関しては事業所の職員全員で検討会議を行う。 ・検討結果に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに利用者へ必ず対応方法を含めた結果を報告する。 ・記録を保管し再発防止と今後の改善に役立てる。 **3．　その他参考事項** ・事業所内において対応困難な場合についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を検討し対処する。 ・サービスの質を高めるため、職員に対する定期的な研修機会を確保する。 **4．公的機関・保険者機関の相談窓口** 【茨城県国民健康保険連合会】電話　029-301-1565 【鹿嶋市役所　介護長寿課】電話　0299-82-2911 【潮来市役所　高齢福祉課】電話　0299-63-1112 【神栖市役所　長寿介護課】電話　0299-91-1702 【鉾田市役所　介護保険課】電話　0291-33-2111 【行方市役所　介護福祉課】電話　0299-72-0811