

## 入所者(利用者)からの苦情を処理するための措置の概要

施設名	オリーブ・南千里
施設種別	有料老人ホーム

## 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)、担当者の配置

相談、苦情に関する常設窓口として、苦情解決責任者、苦情受付担当者を設けている。また担当者不在の場合でも事業所の誰もが対応可能なように相談苦情管理対応シートを作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いている。

①受付時間：月曜日～金曜日(9:00～18:00)

②責任者

職種	担当者
管理者	西野 晃

③担当者

職種	担当者	電話番号	ファックス番号
コンシェルジュ	川崎 未佳	06-6386-4850	06-6386-4851

④第三者委員

職種	担当者	電話番号	ファックス番号

第三者委員への連絡にあつては、～の時間帯でお願いします。

## 2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

① 当施設の窓口で受けた相談や苦情については、受付した担当者が、主訴を確認し記録します。その場で対応可能な内容であっても、必ず責任者に報告し、対応内容を決定して入所者に伝達します。

② 上記①で対応しきれない内容については、当施設で会議を行い対応内容を決定します。また必要に応じて弁護士等に相談して決定する場合もあります。

③ 入所者に対して、サービス提要により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償について検討する。

## 3. 匿名の苦情への対応を行うための処理体制・手順

意見箱・苦情箱等の設置 ( 有 )

設置場所・設置個所数 ( 療養スペース横 ) : 1 箇所 )

: 対応結果の公表 ( 有 ) [ 公表方法 : 揭示にて回答 ] ( 無 )

・その他(処理体制等) ( )

## 4. その他参考事項

当施設において、処理し得ない内容についても、行政窓口等関係機関との協力により適切な対応方法を入所者(利用者)の立場にたって検討し対処する。

①市町村等における苦情解決体制・窓口

吹田市役所 福祉部 福祉指導監査室 大阪府吹田市泉町1丁目3番40号	電話番号 06-6105-8009	ファックス番号 06-6368-7348
---------------------------------------	----------------------	-------------------------

※受付時間は9:00～17:15(土日祝日は休み)

②大阪府国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口

大阪府国民健康保険団体連合会 大阪市中央区常磐町1丁目3番8号中央大通FNCビル内	電話番号 06-6949-5418
--	----------------------

※受付時間は00:00～00:00(土日祝日は休み)

③他の公的団体の窓口

大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会 大阪市中央区中寺1丁目1番54号	電話番号 06-6191-3130
--	----------------------

※受付時間は午前10時～午後4時(土・日・祝祭日、年末年始を除く)