

利用者からの苦情を処理するための措置の概要

施設名	スーパー・コート大阪城公園
施設種別	介護付有料老人ホーム

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：06-6963-4850	
受付時間 9時～18時（受付時間外は夜勤者から担当者へ連絡）	
担当者 濱田 哲郎	
・ 苦情及び苦情内容について	
「スーパー・コートへの声」・「苦情（相談）対応記録」を作成し、担当者が不在の場合でも対応できるとともに、同様の苦情相談がないように対策を徹底する。	
2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順	
・ 苦情又は相談があった場合は、利用者様の状況を詳細に把握する為、必要に応じて訪問を実施し、状況の聞き取りや確認を行う。	
・ 相談担当者は、職員に事実関係の確認を行う。	
・ 相談担当者は、把握した状況に応じて検討を行い、時下の対応を決定する。	
・ 相談担当者は、必要があると判断した場合に、施設内で検討会議を行う。	
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（ <input checked="" type="radio"/> 有・ <input type="radio"/> 無）	
設置場所・設置個所数（ ）	： 箇所
対応結果の公表（ <input checked="" type="radio"/> 有〔公表方法：専用掲示板で公表〕	・ <input type="radio"/> 無）
その他（処理体制等）（施設長が加わった苦情処理委員会で対策検討	）
4. その他参考事項	
・ 施設内に於いて処理しえない内容については、行政窓口等の関係機関の協力により適切な対応方法を利用者様の立場に立って検討し、対応する。	