

## 苦情相談発生時の処置の概要（ガイドライン）

### 処置の概要（ガイドライン）

#### 1、苦情相談が発生した際に対応する常設窓口（連絡先）、担当者の設置等

- ・ 苦情相談の報告・連絡・相談に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。

スーパー・コート東大阪高井田

常設窓口（電話番号）電話：06-6618-4850 FAX：06-6618-4851

受付時間：9：00～18：00 担当者：施設長及び管理者

スーパー・コート本社

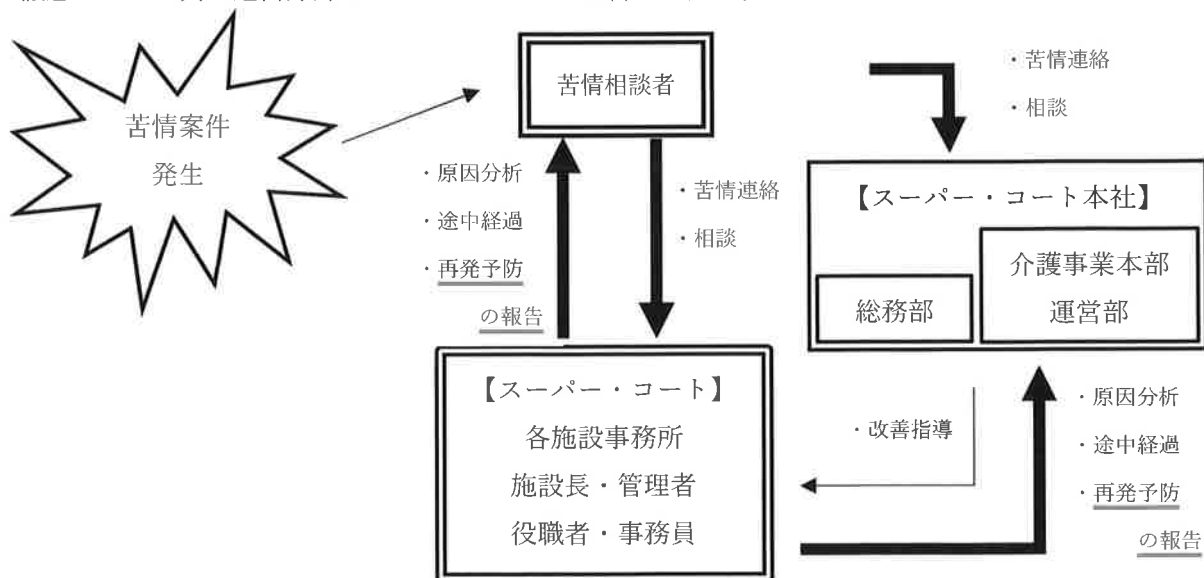
常設窓口（電話番号）電話：06-6543-2291 FAX：06-6541-9007

受付時間：9：00～18：00 担当部署：総務部

※担当が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。

#### 2、円滑かつ迅速に苦情及び事故発生の対処を行うための処理体制・手順

- ・ 苦情相談について、受付した者もしくは担当部署が「苦情対応記録」に記載する。
- ・ 施設長または管理者は、苦情相談当事者に事実関係等の確認を行う。
- ・ 施設長または管理者は「苦情対応記録」に記載された内容を検討し処理内容を決定する。
- ・ 施設長または管理者は決定した処理内容を苦情の相談者に連絡する。
- ・ 施設長または管理者は必要に応じて「苦情対応記録」から重要なものは、運営上の会議のテーマとして職員に徹底させると共に運営方針やマニュアルなどの改善・改訂に役立てる。



#### その他参考事項

- ・ 苦情相談に関しては速やかに対処いたします。
- ・ 苦情被害の相談を出したからといって、そのことを理由に不利益を受けることは一切ありません。
- ・ 施設のサービスでご入居者の方に損害を与えた場合には、速やかに賠償して解決していきます。

## 苦情解決体制

### ご入居者からの相談・苦情等に対応する窓口

●東大阪市福祉部指導監査室法人・高齢者施設課(保険者・所在市町村)

所在地:東大阪市荒本北1丁目1番1号

電話:06-4309-3315

受付時間:9:00～17:30

(休日:土曜/日曜/祝日)

●東大阪市福祉部指導監査室法人・高齢者施設課(有料老人ホーム所管庁)

所在地:東大阪市荒本北1丁目1番1号

電話:06-4309-3315

受付時間:9:00～17:30

(休日:土曜/日曜/祝日)

●東大阪市福祉部指導監査室介護事業者課((介護予防)特定入居者生活介護)

所在地:東大阪市荒本北1丁目1番1号

電話:06-4309-3317

受付時間:9:00～17:30

(休日:土曜/日曜/祝日)

●東大阪市福祉部指導監査室介護事業者課(サービス付き高齢者向け住宅所管庁)

所在地:東大阪市荒本北1丁目1番1号

電話:06-4309-3317

受付時間:9:00～17:30

(休日:土曜/日曜/祝日)

●東大阪市建築部住宅政策室企画推進課(サービス付き高齢者向け住宅所管庁)

所在地:東大阪市荒本北1丁目1番1号

電話:06-4309-3232

受付時間:9:00～17:30

(休日:土曜/日曜/祝日)

●大阪府国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口

所在地:大阪府中央区常盤町1丁目3番8号

(中央大通りFNビル内)

電話:06-6949-5418

受付時間:9:00～17:00

(休日:土曜/日曜/祝日)

### 高齢者虐待に対する通報窓口

●東大阪市高齢介護室地域包括ケア推進課

所在地:東大阪市荒本北1丁目1番1号

電話:06-4309-3013

受付時間:9:00～17:30

(休日:土曜/日曜/祝日)