

8 苦情・事故等に関する体制

(利用者からの苦情・虐待に対する窓口等の状況)

窓口の名称 (設置者)		社会福祉法人 白寿会 苦情相談窓口
電話番号 / FAX		06-6651-2210 / 06-6651-1182
対応している時間	平日	9:00~17:00
	土曜	9:00~17:00
	日曜・祝日	なし
定休日		日曜日と通年12月31日~1月3日
窓口の名称 (西成区介護保険担当)		西成区保健福祉センター保健福祉課
電話番号 / FAX		06-6659-9857 /
対応している時間	平日	9:00~17:30
定休日		土日祝祭日
窓口の名称 (住之江区介護保険担当)		住之江区保健福祉センター保健福祉課
電話番号 / FAX		6682-9857 /
対応している時間	平日	9:00~17:30
定休日		土日祝祭日
窓口の名称 (住吉区介護保険担当)		住吉区保健福祉センター保健福祉課
電話番号 / FAX		6694-9859 /
対応している時間	平日	9:00~17:30
定休日		土日祝祭日
窓口の名称 (阿倍野区介護保険担当)		阿倍野区保健福祉センター保健福祉課
電話番号 / FAX		6622-9857 /
対応している時間	平日	9:00~17:30
定休日		土日祝祭日
窓口の名称 (区介護保険担当)		区役所 地域保健福祉課 介護保険係
電話番号 / FAX		/
対応している時間	平日	9:15~17:00
定休日		土日祝祭日
窓口の名称 (大阪府国民健康保険団体連合会)		大阪府国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口
電話番号 / FAX		06-6949-5418 /
対応している時間	平日	9:00~17:00
定休日		土日祝祭日
窓口の名称 (大阪市有料老人ホーム指導担当)		大阪市福祉局高齢介護施策部介護保険課
電話番号 / FAX		06-6241-6310 / 06-6241-6604
対応している時間	平日	9:00~17:30
定休日		土日祝祭日
窓口の名称 (有料老人ホーム所管庁)		大阪市福祉局高齢介護施策部介護保険課
電話番号 / FAX		06-6241-6310 / 06-6241-6604
対応している時間	平日	9:00~17:30
定休日		土日祝祭日
窓口の名称 (虐待の場合)		大阪市福祉局高齢介護施策部介護保険課
電話番号 / FAX		06-6241-6310 / 06-6241-6604
対応している時間	平日	9:00~17:30
定休日		土日祝祭日

(サービスの提供により賠償すべき事故が発生したときの対応)

損害賠償責任保険の加入状況	加入先	あいおい総合損保
	加入内容	施設で提供しているサービス
	その他	
賠償すべき事故が発生したときの対応	事故発生時・緊急時の対応マニュアル	
事故対応及びその予防のための指針	あり	

(利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等)

利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組の状況	あり	ありの場合	
		実施日	平成26年3月1日
		結果の開示	あり
		開示の方法	苑内掲示
第三者による評価の実施状況	なし	ありの場合	
		実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	
		開示の方法	

9 入居希望者への事前の情報開示

入居契約書の雛形	入居希望者に交付
管理規程	入居希望者に交付
事業収支計画書	入居希望者に公開
財務諸表の要旨	入居希望者に公開
財務諸表の原本	入居希望者に公開