

## 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）	彩りの都 相談窓口	
電話番号 / FAX	06-6968-0038	/ 06-6968-0039
対応している時間	平日	9:00～17:00
	土曜	無
	日曜・祝日	無
定休日	土日祝日、年末年始	
窓口の名称（大阪市有料老人ホーム指導担当）	大阪市福祉局高齢者施策部介護保険課指定・指導グループ	
電話番号 / FAX	06-6241-6310	/ 06-6241-6608
対応している時間	平日	9:00～17:30
定休日	土日祝日、年末年始	
窓口の名称（大阪市サービス付き高齢者向け住宅担当）	大阪市都市整備局企画部安心居住課	
電話番号 / FAX	06-6208-9211	/ 06-6202-7064
対応している時間	平日	9:00～17:30
定休日	土日祝日、年末年始	
窓口の名称（虐待の場合）	大阪市福祉局高齢者施策部介護保険課指定・指導グループ	
電話番号 / FAX	06-6241-6310	/ 06-6241-6608
対応している時間	平日	9:00～17:30
定休日	土日祝日、年末年始	

### (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	一般社団法人大阪府医師会
	加入内容	賠償責任保険
	その他	
賠償すべき事故が発生したときの対応	法人本部へ連絡。法人本部より保険会社へ報告。	
事故対応及びその予防のための指針	あり	事故対応マニュアル

### (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	ご意見箱での対応	
		結果の開示	あり 開示の方法 利用者と相談のうえ開示	
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	あり 開示の方法 開示を希望される場合のみ掲示板に張り出す	

## 9 入居希望者への事前の情報開示

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