

生前解約の状況	施設側の申し出	(解約事由の例)	人
	入居者側の申し出	(解約事由の例)	人

8. 苦情・事故等に関する体制

(利用者からの苦情に対応する窓口等の状況) ※外部機関の相談窓口を併記

窓口の名称		エクラシア偕楽園 苦情受付窓口
電話番号		0977-76-8320
対応している時間	平日	9時～18時
	土曜	9時～18時
	日曜・祝日	9時～18時
定休日		なし
窓口の名称		別府市介護保険担当課
電話番号		0977-21-1463
対応している時間	平日	8時30分～17時
	土曜	—
	日曜・祝日	—
定休日		土、日、祝日、年末年始(12/29～1/3)

(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	① あり	(その内容) あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 賠償責任保険
	② なし	
介護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	① あり	(その内容) 迅速な医療機関受診と身元引受人等への連絡及び保険による補償 (但し、該当する場合)
	② なし	
事故対応及びその予防のための指針	① あり	② なし

(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	① あり	実施日	意見箱の設置
		結果の開示	① あり ② なし
② なし			