苦情受付窓口体制　令和7年4月1日現在

重要事項別紙

苦情申し立て者

各事業所苦情受付窓口（TEL：０７８－521－3100）

①各苦情受付期間

業務内容＼部署	特別養護老人ホーム	短期入所生活介護	地域密着型通所介護	訪問介護	サービス付き高齢者向け住宅
窓口業務・財産管理 遺産・遺言等・制度施策・法律に関する要望	施設介護支援専門員	生活相談員	管理者	管理者	管理者
ケアの内容に関わる事項・個人の嗜好・選択に関わる事	介護副主任	介護職員			介護主任
医療的な事項	看護師	看護師	看護師		
食事に関する事項	管理栄養士				
請求及び会計に関する事	事務員				

解決の糸口が見出せない場合

②苦情解決責任者

施設長
TEL：０７８－521－3100

③第三者委員

法人監事　　法人評議員

④苦情受付機関

神戸市福祉局監査指導部法人・施設担当
ＴＥＬ078-322-6242
神戸市福祉局監査指導部居宅通所指導担当
ＴＥＬ078-322-6326
（平日　8：45～12：00，13：00～17：30）

兵庫県国民健康保険団体連合会　介護サービス苦情相談窓口
ＴＥＬ：078-332-5617（平日　8：45～17：15）
養介護施設従事者等による高齢者虐待通報専用電話
ＴＥＬ：078-332-6774（平日　8：45～12：00,13：00～17：30）

神戸市消費生活センター（契約についてのご相談）
ＴＥＬ：078-371-1221（平日　9：00～17：00）