重要事項別紙

苦情受付窓口体制

令和7年4月１日現在

解決の糸口が見出せない場合

苦情申し立て者

ラグナケア千鳥山荘　苦情受付窓口（TEL：０７８－５７９－６２００）

① 各苦情受付担当者

部署／業務内容	特別養護老人ホーム	短期入所生活介護	小規模多機能型居宅介護	通所介護	居宅介護支援
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	生活相談員	管理者 小規模介護支援専門員	生活相談員	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	施設介護支援専門員 生活相談員 主任・副主任	生活相談員 主任・副主任	小規模介護支援専門員 主任・副主任	生活相談員 主任・副主任	
医療的な事項	看護師	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				

② 苦情解決責任者

係長・課長・部長
TEL：０７８－５７９－６２００

施設長
TEL：０７８－５７９－６２００

③ 第三者委員

法人　監事　／　法人　評議員

④ 苦情受付機関

神戸市消費生活センター (契約についてのご相談)	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	神戸市福祉局監査指導部
TEL：078－371－1221 (平日　9：00～17：00)	TEL：078－332－5617 (平日　8：45～17：15)	指導業務　施設担当 (特別養護老人ホーム・短期入所生活介護) TEL：078－322－6242 (平日 8:45～12：00　13：00～17：30) 居宅通所指導担当 (通所介護・小規模多機能型居宅介護 ・居宅介護支援) TEL：078－322－6326 (平日 8:45～12：00　13：00～17：30) 養介護施設従事者等による 高齢者虐待通報専用電話 (平日 8:45～12：00　13：00～17：30) TEL：078－322－6774