

苦情受付窓口体制

意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みについて

令和7年4月1日現在

重要事項別紙

苦情申し立て者

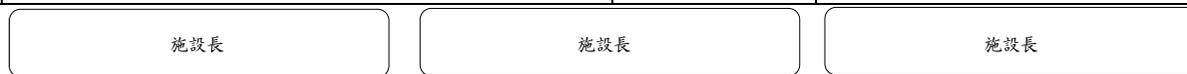
各事業所苦情受付窓口 (TEL: 078-963-3400 もしくは 078-963-3800)

①各苦情受付機関

部署 業務内容	特別養護老人ホーム	短期入所生活介護	通所介護	居宅支援センター	ケアハウス本館	ケアハウス南館	
ケアの内容に関わる事項	生活相談員 介護支援専門員	生活相談員	生活相談員		生活相談員 介護支援専門員	生活相談員 介護支援専門員	
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				管理栄養士		
請求及び会計に関する事項	事務員	事務員	事務員		事務員	事務員	
	事務課長				事務課長		
総合的な事項	副施設長				管理者	部長	

解決の糸口が見出せない場合

②苦情解決責任者



③第三者委員



④苦情受付機関

神戸市福祉局監査指導部法人・施設担当 TEL: 078-322-6242 (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)
神戸市消費者生活センター (契約についてのご相談) TEL: 078-371- (平日 9:00~17:00)	神戸市福祉局監査指導部居宅通所指導担当 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 TEL: 078-322-6774 (平日 8:45~12:00, 13:00~17:30)	

当施設における苦情の受付について

当事者への苦情や希望がございましたら、ご遠慮なくお申し付けください。各内容・事業所のそれぞれの担当者により、可能な限り対応させて頂き、その内容等を苦情解決責任者に報告させて頂きます。
また、苦情受付窓口担当で解決できない場合には、苦情解決責任者が苦情を解決できるよう対応させて頂きます。尚も解決に至らない場合には第三者委員へ相談し、解決に向けて対応させて頂きます。また苦情の申立者は、第三者委員や、公的な苦情受付期間に直接申立する事も出来ます。

*第三者委員とは、苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に慮した適切な対応を推進するためのものであり、評議員や学識経験者等に委嘱する。

