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：０７８－５７５－２５００(代表)　もしくは　０７８－５７５－９３００）

①各苦情受付機関

解決の糸口が見出せない場合

業務内容＼部署	特別養護老人ホーム（空床型　短期入所生活介護）	短期入所生活介護	通所介護	居宅介護支援センター	地域包括支援センター
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	生活相談員	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	主任	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				
総合的な事項	副施設長				

②苦情解決責任者

施設長
TEL：０７８－５７５－２５００

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　（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）

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）

養介護施設従事者等による高齢者虐待通報専用電話
ＴＥＬ078-322-6774　（平日　8：45～12：00，13：00～17：30）