

# 苦情申し出窓口設置のご案内

特別養護老人ホーム 西神の里

社会福祉法第82条の規定により、お客様が満足して福祉サービスをご利用いただけるよう苦情受付担当者を置き、お客様の要望や苦情を受付ける苦情窓口を設置しました。

また、苦情解決にあたり中立・公平な立場から助言を行う第三者委員も設けております。

## 1. 苦情体制は次のとおりです。

■苦情解決責任者	施設長
■苦情受付担当者	統括相談員
■苦情対応委員	生活相談員
■苦情対応委員	生活相談員
■苦情対応委員	介護支援専門員
■第三者委員	2名

## 2. 苦情の受付方法は次のとおりです。

### 〈要望・苦情の受付方法〉

面接・電話・書面などにより、苦情受付担当者が受付をします。

苦情受付担当者は、受付けた内容を苦情解決責任者へ報告します。

なお、第三者委員へ直接苦情を申し出ることできます。

## 3. 苦情解決の方法は次のとおりです。

苦情解決責任者がお客様と誠意をもって話し合い解決に努めます。

また、必要に応じて第三者委員が助言や立会いをします。

## 4. サービス内容に関して、次の行政機関窓口に出すことができます。

名前	TEL	FAX
神戸市介護指導課	078-322-6326	078-322-6762
兵庫県国民健康保険団体連合会	078-322-5617	078-322-5650
兵庫県社会福祉協議会	078-242-4633	078-242-4153
神戸市生活情報センター	078-371-1221	

苦情・相談・要望等ございましたら、お気軽にお申し出いただきますようお願い致します。

特別養護老人ホーム 短期入所生活介護  
デイサービスセンター 居宅介護支援事業所 西神の里  
電話番号: 078-967-7151 FAX: 078-967-7152  
受付時間: 9:00~18:00