

## 苦情解決への取組み

鈴蘭台荘では、苦情の受付窓口を設けており、入所者様とご家族様により良いサービスを提供できるように改善を心掛けております。

### 当事業所における苦情の受付

当施設における苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

苦情受付窓口 鈴蘭台荘 事務所

TEL 078-591-0024 / FAX 078-594-4411

苦情解決責任者 園長 宮崎 ゆか

苦情受付担当者 主任生活相談員 室 恵子

第三者委員に直接相談もできます。

第三者委員 末田 啓二 TEL 0721-56-2339 / 重松 るみ TEL 078-591-3658

### 行政機関その他苦情受付機関

国民健康保険団体連合会

TEL 078-332-5617

受付時間 8:45~17:15 (平日)

神戸市福祉局監査指導部

TEL 078-322-6242

受付時間 8:45~12:00、13:00~17:30 (平日)

神戸市消費生活センター

TEL 078-371-1221

受付時間 9:00~17:00 (平日)

要介護施設従業者等による高齢者虐待通報専用電話

TEL 078-322-6774

受付時間 8:45~12:00、13:00~17:30 (平日)