

2024年
7月1日
開設

ヴィラ横浜 ご利用者さま・ご家族さまへ

みなさまの声を 担当者に届ける相談窓口



ご意見センター

☎ 050-3613-5805

[お電話受付時間] 月曜日～金曜日 10:00～16:00 (祝日を除く)

ご利用の流れ

01

ご利用者さま
ご家族さまより
ご意見の電話



施設職員の
対応が気になった

食事の提供や
寝具の状態を
改善して欲しい

受けている
治療や介護に
不安がある



☑ 気になることやご不安などをお気軽にご相談ください

02

ご意見センター
スタッフが応答



☑ しっかりお話を聞き担当部署にお伝えします

・電話でお聞きした内容は確実に担当部署(責任者)にお伝えします。

☑ 匿名性・プライバシーが守られます

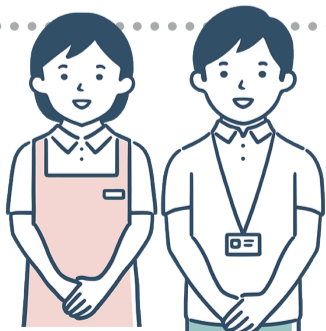
・匿名で伝えてほしい等のご要望に対応します。

・相談したことで、ご利用者さまやご家族さまが

不利益な扱いを受けることがないように十分配慮します。

03

職員で共有



☑ ご希望に応じて担当者より折り返しご連絡します

☑ より良い介護サービスを提供できるように
いただいたご意見を職員で共有して改善に努めます