

(様式6)

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	
申請するサービス種類	

### 措 置 の 概 要

#### 1 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者の状況

(2) 苦情受付担当者、苦情受付窓口の状況

(3) 第三者委員会の設置・運用状況

#### 2 苦情解決手順

(1) 苦情解決体制の利用者・家族への周知状況

(2) 苦情受付・報告体制

(3) 苦情解決への交渉体制

(4) 苦情の記録・公表体制

備考1 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記入してください。

2 「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」(平成12年6月7日厚生省大臣官房障害保健福祉部長等連名通知)に従って定めてください。