（参考様式６）

記入例

利用者またはその家族からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事　業　所　名	佐世保事業所
申請するサービス種類	就労継続支援B型

措　置　の　概　要

１．利用者又はその家族からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者

〇苦情受付担当者　　サービス管理責任者　佐世保　花子（0956-12-3456）
〇苦情解決責任者　　管理者　佐世保　次郎（0956-12-3456）

２．円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

1 利用者等から苦情や相談等があった場合は、受付担当者により苦情等受付表を作成するとともに、早急に解決責任者に報告を行う。

2 解決責任者は、必要に応じ、利用者等や各職員から聞き取りを行い、解決に向けた対応策を検討し、その結果について利用者等に対し対応状況の報告を行う。
なお、解決期間の目安として、遅くとも1週間以内の解決を目指す。（時間を要する場合は、その旨利用者等に対し報告を行う。）

3 対応策について、全職員に対し周知を図ることにより、再発防止に努める。
なお、対応策については、苦情等受付表に追記する。

※具体的な対応方針

1 利用者等に対して、親身になって相談を聞くとともに、解決が望めない場合は第三者委員等への相談も含め、解決に向けた話し合いを図っていく。

2 行政機関との連携も図り、必要に応じ情報提供や解決に向けた相談を行う。

3 内部・外部研修の受講に努め、苦情が発生しないような体制構築に努める。

３．その他参考事項

〇行政機関　　佐世保市障がい福祉課（0956-24-1111）
●●●●●●●●（●●-●●●●-●●●●）

〇第三者委員　　●●　●●（0956-●●-●●●●）
●●　●●（0956-●●-●●●●）

備考　上の事項は例示であるので、これにかかわらず適宜項目を追加し、その内容について具体的に記載してください。