　　　（参考様式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　利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置  ２　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順  ３　外部の苦情相談窓口  　　事業所で解決できない苦情については次の公的機関に申立てをする事ができる。  （１）市町村（通常の事業の実施地域の市町村）  　・〇〇 市役所　〇〇 課　〇〇 係  　　所在地　〇〇 市 〇〇  　　電話　　　　　　　　　　　　　FAX  　・△△ 市役所　〇〇 課　〇〇 係  　　所在地　△△ 市 △△  　　電話　　　　　　　　　　　　　FAX  （２）茨城県国民健康保険団体連合会  茨城県国民健康保険団体連合会　介護保険課　介護保険苦情相談室  　所在地　水戸市笠原町978-26　市町村会館３階  　開設時間　平日（月曜日から金曜日）の９：００～１７：００  　　電話　０２９－３０１－１５６５　FAX　０２９－３０１－１５７９  ４　その他参考事項 |

　　備考　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してください。