

※「苦情解決マニュアル」19ページにある苦情解決に関する要領・様式等は、  
下記からデータをダウンロードいただけます。(R5.3月掲載)

## 苦情解決に関する要領・様式等

社会福祉法第82条の規定に基づき、事業者段階での苦情解決体制整備に伴う要領・様式等について次のとおり例示しているため、活用してください。

なお、利用者からの申し出を「相談・苦情」と表記していることについては、苦情と相談の判別が困難なケースがあることや、苦情を相談として持ちかけられる場合もあるためです。（「相談」のみでは、この制度の主旨沿わないことがあります。）

### ● 相談・苦情解決実施要領・様式(例)

- 利用者の相談・苦情解決実施要領 
- 福祉サービスに関する相談・苦情受付書【様式1号】 
- 福祉サービスに関する相談・苦情受付通知書【様式2号】 
- 福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書【様式3号】 

### ● 苦情解決・自己評価に関する自己チェック表

### ● 掲示又はパンフレットに盛り込む内容(例)

### ● 第三者委員委嘱状(例)

### ● 第三者委員就任承諾書(例)

### ◎ 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 [最終改正：平成29年3月7日]

