

(参考様式7)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

サービス種類 _____

事業所・施設名 _____

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

○苦情受付担当者

	フリガナ 氏 名	職 名	連 絡 先 (事業所TEL番号)	責任者
1				
2				
3				

※「責任者」欄は、苦情対応の責任者を選任し「○」を記入してください。

○対応可能な曜日

週	日	月	火	水	木	金	土	祝	備考

○対応可能な時間帯

--

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. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針

※居宅介護支援のみ記載

--

4. その他参考事項

--

備考 1、上記の例にかかわらず、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、この様式の他、別紙資料添付することとして差し支えありません。