（参考様式５）

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

|  |  |
| --- | --- |
| 事業所または施設名 |  |
| 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　円滑迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 |
| ３　その他参考事項 |

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　対応経過を記録する措置や、再発防止の措置を明記してください。

３　苦情処理フロー図、マニュアル等を作成している場合は、それらの書類を添付し、本様

式の記載は省略して差し支えありません。