

参考様式 8

利用者又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	
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	
2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順	
※具体的な対応方針	
3 その他参考事項	

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。