（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

|  |  |
| --- | --- |
| サービスの種類 |  |
| 事業所又は施設名 |  |
| 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等(居宅介護支援事業者の場合記載)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。