

管理運営計画に関する書類

⑥「苦情解決及びサービス評価・サービス向上の取組」について次のア～エの各項目について貴団体の考えを述べてください。

ア 職員の確保・育成計画(職員研修に関する計画も含む。)

イ 苦情解決及びサービス評価の取組

ウ 顧客満足度(CS)向上への取組

エ その他接遇力の向上のための取組

※本様式は、A4判両面1枚以内としてください。

※文字のフォントは、「UDフォント 11ポイント」で入力してください。

管理運営計画に関する書類

⑦「利用者の安全・安心の確保」について次のア～カの各項目について貴団体の考え方を述べてください。

- ア 個人情報保護に関する考え方と取組
- イ 環境に配慮した施設運営の取組
- ウ 夜間・休日等の緊急対応や地震・防災等、危機管理への取組
- エ 浴室等、施設内における事故防止に対する取組
- オ 感染症対策に関する取組
- カ 建物及び設備等の経年劣化対応や修繕の考え方や取組

※本様式は、A4判両面1枚以内としてください。

※文字のフォントは、「UD フォント 11ポイント」で入力してください。