|  |
| --- |
| **管理計画に関する書類**  顧客満足度（ＣＳ）への具体的な取組を述べてください。 |
|  |

※本様式は、Ａ４サイズで２枚以内としてください。参考資料等を別紙で添付することはできません。

**様式19-1**

※文字のフォント及びサイズは、原則としてユニバーサルデザインフォント、11ポイント以上としてください。

|  |
| --- |
| **管理計画に関する書類**  質の高いサービスの提供と、サービス水準の向上に向けての具体的な取組を述べてください。 |
|  |

※本様式は、Ａ４サイズで２枚以内としてください。参考資料等を別紙で添付することはできません。

**様式19-2**

※文字のフォント及びサイズは、原則としてユニバーサルデザインフォント、11ポイント以上としてください。

|  |
| --- |
| **管理計画に関する書類**  利用者からの苦情、意見への対応と管理業務への反映方法について、考え方を述べてください。 |
|  |

※本様式は、Ａ４サイズで２枚以内としてください。参考資料等を別紙で添付することはできません。

**様式19-3**

※文字のフォント及びサイズは、原則としてユニバーサルデザインフォント、11ポイント以上としてください。