

様式-1

苦情(要望)受付書

記入日	令和 平成 1 年 7 月 2 日 (火 曜日)	
記入者氏名		
苦情(要望)の発生時期	令和 平成 1 年 7 月 2 日 (火 曜日)	
申し出人	氏名	
	ご利用者との関係	本人・配偶者・ <u>その他</u>)
苦情等の内容	相談の分類	<input type="checkbox"/> ケアの内容に関わる事項 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好・選択に関わる事項 <input type="checkbox"/> 利用料・保険給付に関わる事項 <input type="checkbox"/> 施設・設備に関わる事項 <input type="checkbox"/> 制度に関わる事項 <input checked="" type="checkbox"/> その他
	送迎車の運転手がゴミを平気でし、走行中の車に当たった。注意しようとしたらにらまれた。	
申し出人の要望等	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査をして欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他()	
	教育をしっかりとってほしい。 再発を防止してほしい。	

様式-3

苦情(要望)対応記録

記入日	令和 平成 1 年 7 月 2 日 (火 曜日)		
記入者氏名			
申し出人氏名	匿名		
事実確認の状況	該当スタッフに事実確認。ゴミのポイ捨てを認め。当たったことには気付いておらず、クラクションを鳴らされたため、にらみつけてしまったとのこと。該当スタッフには厳重注意し再発しない旨を伝える。		
再発防止の為の取り組み	苦情が発生した要因	原因	<input type="checkbox"/> 説明不足 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の態度・対応 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 管理体制 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input checked="" type="checkbox"/> その他()
		具体的要因	ゴミをポイ捨てしたこと。 こちらの不始末にも関わらず、謝罪をしなかった。
	再発防止の為の改善策	社用車に乗っているという意識をもつこと。 あたりまえではあるが、ゴミをポイ捨てしないこと。	
対応状況	対応日	令和 平成 1 年 7 月 2 日 (火 曜日)	
	対応者氏名	実業所サポート 黒田 宏美	
	【報告内容に対する申し出人の意見等】		
	匿名での申し出だったので報告は不要とのこと。ホームページに対応記録を掲載の旨、伝える。		
【話し合いの結果又は話し合いが不調になった原因・意見の相違点】			
話し合いはしていません。			
(次回話し合いの日時：平成 年 月 日 (曜日) 時 分)			