【様式１号】 　　　　　　　　　　　（例）　　　　　　　　　　　　　　　　　【秘】

福祉サービスに関する相談・苦情受付書

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 受付日 | 　　　　年　　月　　日（　曜日） | 苦情・苦情の発生時期 | 　 年　　月　　日 | 受付No. |  |
| (記入者)相談・苦情受付担当者名 |  | 印 |  | 苦情・苦情の発生場所 |  |
| 申 出 人 | （フリガナ）氏　名 |  | 住　　所 | 電話 |
| 利用者との関係 | 本人，親，祖父母，子，その他（　　　　　　　　　　　） |
| 利 用 者 | （フリガナ）氏　名 |  | 住　所 | 電話 |
| 性　別 | 男 ・ 女 | 年齢 | 歳 |
| 責任者名 | ㊞ | 通知日 | 　　年　　月　　日　（　） |
| 利用施設名 |  |
| サービスの内容 |  |
| 相談・苦情の内容 | 相談・苦情の分類 | ①ケアの内容に関わる事項　②個人の嗜好・選択に関わる事項　③財産管理・遺産・遺言等④制度，施策，法律に関わる要望　⑤その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
|  |
| 相談・苦情の具体的内容 | * 説明・情報不足　□職員の態度　□サービス内容　□サービス量
* 権利侵害　□その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）
 |
| 申出人の希望等 |  |
| 備 考 |  |
| 申出人の要望 | * 話を聞いて欲しい　□教えて欲しい　□回答が欲しい　□調査して欲しい
* 改めて欲しい　□その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）
 |
| 申出人への確認 | 第三者機関への報告の要否　　　　　　　　　　　　要□・否□　　確認欄〔　　　　　　　〕 |
| 話し合いへの第三者機関の助言，立ち会いの要否　　要□・否□　　確認欄〔　　　　　　　〕 |

〔書式1号表〕

|  |  |
| --- | --- |
| 第三者委員名 |  |
| 委員への報告日 | 　　年　　月　　日　（　） | 申出人への通知日 | 　　年　　月　　日　（　） |
| 処　理　経　過 |
| 対応 | □その場で回答し終結　□後日回答（　月　日予定）　□当事者同士の話し合いの推奨□専門機関への紹介（　　　　　　　）　□行政機関への伝達　□関係機関への紹介（　　　　　　）□苦情として処理　□助言　□あっせん　□事情調査　□運営適正化委員会への申出□その他（　　　　　　　　　　　） |
| 　　年　　月　　日 |  |
| 　　年　　月　　日 |  |
| 　　年　　月　　日 |  |
| 　　年　　月　　日 |  |
| 　　年　　月　　日 |  |
| 　　年　　月　　日 |  |
| 結　果 |  |
|  |

〔書式1号裏〕