

【秘】

苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	平成28年10月13日	苦情の発生時期	28年10月13日	受付No.	2
記入者	中山明美		苦情の発生場所	浜北西保育園	
申出人	氏名(フリガナ)	不明	住所	不明	
	利用者との関係	不明		TEL	
☆申出人が本人以外の場合は利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入(備考欄)					
苦情の内容	相談の分類	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・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ⑤ [職員の態度]			
	別紙	1			
申出人の希望等	職員の態度などを改めてほしい				
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	第三者委員への報告の要否	要	・ <input checked="" type="radio"/> 否	確認 []	
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否	要	・ <input checked="" type="radio"/> 否	確認 []	

相談記録				
想定原因	・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 []			
処理経過	職員に内容を周知 資料2 職員会議にて あいさつ 朝の受け入れについて などを話し合いをした 経験者が手本となるよう心掛ける 挨拶が基本 園だより 資料3			
結果	園だより配布後 投書者からの依頼はない 別紙4の投書 たよりなどには載せないでほしいの要望があったので職員にのみ周知			
検印	第三者委員	第三者委員	園長	主任
				