苦情受付書

（苦情受付担当者）

受付日	平成２９年６月２７日	苦情の発生時期	２９年６月２７日	受付No.	2
記入者	立川真美子	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 TEL
	利用者との関係	不明		

☆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 ④制度、施策、法律に関わる要望　⑤
	図書の貸し出しカードをクラス別に分けてほしい。	
申出人の希望等	４月から人数が増えて、探すのに時間がかかる為。	
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　・　(否)　　確忍〔　　〕
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否　要　・　(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
貸し出しカードの仕切りが３つだったので、これを６つにしてクラスごとの仕切りにした。 また、カードに分かりやすいようにクラスカラーの色を印として付けた。

結　果
カード入れを新たにした結果、投書者からの再度依頼はない。 クラスごとにし、またクラスカラーの印を付けたことによりスムーズにカードを探すことが出来るようになった。

	第三者委員	第三者委員	園長	主任
検印				