**相談・苦情受付等記録書**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 受付日 | | | 令和　　年　　月　　日（　　　） | | | | 発生時期 | | 年　　月　　日 | | 受付Ｎｏ |  |
| 記入者 | | |  | | | | 発生場所 | |  | | | |
| 申出人 | 氏名（フリガナ） | | | | |  | 住 |  | | | | |
| 利用者との関係 | | | | | 本人､親､子､その他(　) | 所 | 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 | | | | | | | | | | 申出方法  1. 電話　　　　2. 来訪  3. FAX 4. 郵送  5. 意見箱　　 6. その他（　　　） | | |
| 相談・苦情等の内容等 | |  | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | 第三者委員への報告の要否　　　要　□　　否　□　確認欄（　　　　　） | | | | | | | |
| 話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否　要　□　否　□  確認欄（　　　　　　） | | | | | | | |
| 想定原因 | | | | | □説明・情報提供不足　□職員の態度　□サービス内容　　□権利侵害  □その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） | | | | | | | |
|  | | | | |
| 対応経過 | | | | |  | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| 解決策 | | | |  | | | | | | | | |  |
|  | | | |
| 結　　果 | | | | |  | | | | | | | |
|  | | | | |