様式１

苦　情　受　付　書

受付日		受付担当者	
申出人 氏名	ふりがな	利用者との関係	
		住所	
		電話番号	

苦情内容	苦情の分類	①職員の対応【職員の態度・言葉遣いが悪い】②サービスの質や量【利用者支援・介護等サービス提供に関する不満】③利用料【不当な負担額の提示・負担額説明不足】④説明・情報提供【説明が足りない、契約書・重要事項説明書の不備】⑤被害・損害【預り金・所有物の紛失など財産権にかかる損害】⑥権利侵害【暴力、虐待、プライバシー侵害などの人権侵害】 ⑦その他（　　）
申出人の要望	話しを聞いて欲しい・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	第三者委員会への報告　　要・否 話し合いへの第三者委員への助言・立会い　　要・否	
備　考		
相談・処理経過		
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（　　）	
結果		

解決年月日		申出人了承	氏名
苦情解決責任者への依頼	要・否	苦情解決委員会への依頼	要・否

責任者解決年月日　　年　　月　　日　解決責任者名
委員会解決年月日　　年　　月　　日　委員長名