

理事長	園長	施設長	所属長	記載者

社会福祉法人青空

様式1

苦情申出書

申出書作成日： 年 月 日

社会福祉法人青空理事長 宛

下記のとおり貴会の事業に関する苦情を申し出ます。

○ 苦情を持つ人・団体（当事者）

(ふりがな) 氏名				
連絡先 住所	〒	—	電話番号自宅	— —
			電話番号携帯	— —
苦情に係る事実のあった日	年 月 日～ 年 月 日			
苦情のある事業の種類	<input type="checkbox"/> 保育所 <input type="checkbox"/> 有料老人ホーム <input type="checkbox"/> デイサービス <input type="checkbox"/> きらら保育所 <input type="checkbox"/> その他			
苦情の内容				

○ この苦情の申出者

当事者との関係	1 本人 2 配偶者 3 親 4 子 5 兄弟 6 子の配偶者 7 他 の親族 8 知人 9 ケアマネージャー 10 民生委員 11 その他 ()
---------	----------------------------------------------------------------------------------

○ 申出書の記入者（本人の場合は氏名のみ）

(ふりがな) 氏名		電話番号	— —
住所	〒	—	

受付日	受付担当者	解決責任者（所属長）	理事長	第三者委員
申出人への確認	第三者委員への報告の要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 []		

理事長	園長	施設長	所属長	記載者

社会福祉法人青空
様式 2

苦情受付・経過記録書（苦情受付担当者記入）

受付日	年 月 日 ()		苦情の発生時期	年 月 日 時 分	受付No	
記入者			苦情の発生場所			
申 出 人	氏名(フリガナ)		住 所	Tel		
	利用者との関係	本人、親、子 その他 ()				
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						
苦情の内容等						
備考						
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 ()					
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 確認欄 ()					
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報提供不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他 ()					

理事長	園長	施設長	所属長	記載者

社会福祉法人青空

対応経過

解決策

結果

理事長	園長	施設長	所属長	記載者

社会福祉法人青空
様式3

苦情受付報告書

(第三者委員→苦情申出人)

年 月 日

(苦情申出人)

様

(第三者委員名)

印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付(受付No.)についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	年 月 日 ()	苦情申出人名	
苦情発生時期	年 月 日	利用者との関係	本人、親、子 その他 ()
苦 情 の 内 容			

理事長	園長	施設長	所属長	記載者

社会福祉法人青空

様式4

苦情解決話し合い結果記録書

年 月 日

〔記録者：苦情受付担当者氏名_____〕

苦情申出者氏名： 〔利用者本人でない場合の利用者氏名：_____〕
苦情解決責任者氏名：
第三者委員氏名： 〔 <input type="checkbox"/> 立会い無し 〕
相談日： 年 月 日
【苦情申出の内容に関する苦情申出人の意見・希望】
【苦情申出の内容に関する苦情解決責任者の意見・対応案】
【苦情申出の内容に関する第三者委員の意見・解決策】
【改善を約束した内容】
【話し合いが不調となった原因・意見の相違点】
〔次回話し合いの日時： 年 月 日 () 時 分～〕

苦情申出者（代理人）氏名：

〔印〕

理事長	園長	施設長	所属長	記載者

社会福祉法人青空
様式5

改善結果（状況）報告書

（苦情解決責任者→苦情申出人、第三者委員）

年 月 日

（苦情申出人） 様

（第三者委員）

（苦情解決責任者名）

印

年 月 日付の苦情（受付No. ）については、下記のとおり改善いたしましたので報告いたします。

記

苦情内容
改善結果