

第2号様式

苦情受付・経過記録書

(苦情受付担当者記入)

受付日	令和元年6月 9日()	記入者		受付No.	
苦情の発生時期	令和元年 6月 9日 時 分	苦情の発生場所	当施設駐車場		
申出人	氏名(フリガナ)	近隣住民	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	隣家のフェンスが施設駐車場側から車等で押され、傾いている。 確認してもらい、検討してほしい。				
備考	近隣住民が施設に来所				
申出人の要望	<input checked="" 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 checked="" 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 要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄()				
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 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 checked="" type="checkbox"/> その他(法人側から車が接触したと推測される)				

対応経過	<p>施設長・事務局長が現状確認。</p> <p>2019.6.9 事務局長が近隣の情報提供者に対し口頭で謝罪。 建設業者に相談。修理する旨、今後の予防策として車止めを設置すること、相手側に伝えた承 得る。</p> <p>2019.7.5 修理工事完了。フェンス留め具2つ後日設置のこと。年配女性に説明。</p> <p>2019.7.8 申出人に説明。 ご理解いただく。</p>
解決策	施設側で修理する。
結 果	<p>施設側で修理。 駐車場に車止めを設置。</p>