苦情受付票

受付日	平成30年8月16日	苦情の発生時期	平成30年8月10日	受付No.	15
申出人	氏名（フリガナ）	匿名	住所	TEL	
	利用者との関係	本人・親族・その他（　）			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名を記入					

苦情の内容	相談の分類	①支援内容に関わる事項　②施設設備に関わる事項　③他利用者に関わる事項 ④制度・施策・法律に関わる事項　⑤その他（食事に関する要望）
	1階給茶機の不具合について	
申出人の希望等	給茶器の水漏れについて、危ないので早く直して欲しい。	

申出人の要望	①話を聞いて欲しい ②回答が欲しい・教えて欲しい（結果の告知：①口頭　②文書） ③注意して欲しい ④その他（早く直して欲しい　） ⑤不明（匿名のため）
第三者委員への報告の要否	①要　②否　③不明（匿名のため）
第三者委員の助言・立会いの要否	①要　②否　③不明（匿名のため）
解決結果の周知	①要　②否　③不明（匿名のため）
想定原因	①職員の対応・態度　②サービス内容（ハード面含む） ③他利用者の対応・態度　④その他（　）
対応方法	①面談で終結・様子観察　②職員間で検討し対応 ③当事者間で話し合い　④その他（　職員で対応　）
対応経過	8/18　投書を発見 職員が1階給茶機を内部も確認。冷水、温水がでるチューブがストッパーから外れていて、投書のような水漏れになっていたもの。チューブを戻すと、問題なく使用できるため終結とする。
終結日	平成30年8月18日