

苦情相談受付書の作成及び提出要領

(1) 作成前の事前確認

- ・ 苦情・相談・意見の区分を「苦情と相談の区別に関するガイドライン」に基づき明確に判断する。
- ・ 報告書の保存場所や記載例を事前に確認する

分類	内容	例
苦情	利用者がサービスに対して重大な懸念を抱くケース	契約内容と実際のサービスに大きな差異があると指摘された場合など
	事業運営方針などに関係する重大な事項	サービスの提供中止や大幅な運営方針の変更が必要な場合など
	利用者のサービスの利用が困難になり得るケース	特定の担当者による対応が原因で、利用者がリハナスのサービスを受けられなくなる可能性がある場合など
	人権侵害や虐待の疑いがあるケース	利用者の自己決定やプライバシーに関する事項、虐待の疑いがある申し出など
	担当者の変更に関すること	担当者の対応に不満があり、変更を求める申し出など
	職員の接遇に関すること	失礼な対応や不適切な言動、利用者の満足度を著しく損なう対応など
相談や意見	日常業務の改善で解決を図れるもの	サービスの提供内容や時間調整など、迅速な対応で解決可能なものなど
	サービスの不提供に関するもの	訪問が実施されなかった、送迎が遅れたなどの指摘や意見など
	忘れ物に関すること	利用者の荷物を渡し忘れたことに対する指摘や確認の要望など
	施設の設備に関する問い合わせや利用者が希望するオプションサービスについてなど	施設の設備に関する意見や利用者が新しい活動プログラムへの参加方法について質問する場合など
	※上記の相談事例について、同一の問題が複数回発生する場合や、重大な過失が認められる場合は「苦情」として扱う場合もある。	

（２）リハナス苦情相談受付書

目 的：苦情や相談を受けた際に、その内容・要望・主訴・問題点・対応指示などを整理して記録する初期対応のための公式文書です。

作成者：原則として、苦情受付担当者が記入します。

苦情受付担当者が当日不在の場合は、一次対応を行った職員が記入し、後日、苦情受付担当者に内容を報告、確認します。

提出先・期限：

- ・苦情が発生した場合は、可能な限り速やかに苦情解決責任者へ連絡し、初期対応の方針を確認すること。
- ・苦情相談受付書の提出は原則として速やかに行うが、当日中が困難な場合は、苦情解決責任者に相談の上、できるだけ早く提出すること。

書き方ポイント：

- ・受付日、発生日：必ず記録する。日付の不整合に注意。
- ・記 入 者：実際に受付を行った職員名を明記、(受付者)には一次対応者の氏名を記載。
- ・申 出 人 情 報：氏名・関係性・連絡先は必要最低限記載。プライバシーに配慮。
- ・分 類：苦情／相談／意見などを正確にチェック。内容分類も忘れずに。
- ・要 望：申出人がどのような対応を望んでいるかを明確に把握。
- ・概 要、主 訴：客観的かつ簡潔に記載する（感情表現や憶測は避ける）。
- ・責任者の対応指示：事実確認や訪問など、初期対応方針を明示。
- ・原因、問題点：状況の背景や職員・体制側の課題などを明確に分析・整理する。
- ・改善策（案）：利用者の希望や問題点を踏まえた現実的な改善策を記載する。再発防止に向けた視点も含むと良い。
- ・第三者委員に関する確認：原則、申出人の意向を尊重しつつ記録する。

（３）リハナス苦情相談受付書（２）簡易報告様式

目 的：苦情・相談への対応の経過と結果を時系列で記録し、再発防止や情報共有に活用する。

作成者：原則として、苦情受付担当者が記入します。

ただし、苦情受付担当者が継続対応を行っていない場合は、実際に対応を行った職員が記入し、苦情受付担当者へ報告・確認を行います。

提出先・期限：

- ・本様式は、苦情相談受付書提出後の対応経過と結果を記録するための補助書類です。
- ・初期対応後、原則 1 週間以内を目安に作成、提出してください。
- ・提出先は苦情解決責任者とし、ファイル保存場所は苦情相談受付書と同様のフォルダに格納すること。

書き方ポイント：

- ・経 過 記 録：どのような流れで対応が行われたかを簡潔に（例：訪問・電話連絡・調整など）。
- ・結 果：申出人の納得度や対応の完了状況など。再発防止策や今後の関係性にも言及できると良い。相談で完了するケースでも必ず記録し、蓄積して傾向分析の資料とする。

(4) 苦情相談受付書・簡易報告様式 提出の流れ（報告書提出フロー）

1. 苦情・相談を受けた職員

- ・内容を簡潔にメモし、苦情受付担当者へ速やかに連絡する。
- ・緊急性がある場合は、苦情解決責任者へも同時に連絡すること。



2. 苦情受付担当者（または一次対応職員）

- ・苦情相談受付書を記入。
- ・苦情解決責任者へ速やかに連絡し、初期対応方針を確認。
- ・苦情相談受付書の提出（可能な限り速やかに、苦情解決責任者へ提出）
※当日中が難しい場合は、事前に相談の上、できるだけ早期に提出。



3. 苦情受付担当者（または一次対応職員）

- ・初期対応後の経過・結果を簡易報告様式に記入。
- ・原則として初期対応から1週間以内を目安に、苦情解決責任者へ提出。



4. 保存・管理

- ・苦情相談受付書・簡易報告様式ともに、指定のフォルダにPDFで保存。
- ・内容は苦情解決委員会で共有し、必要に応じて再発防止策を検討する。