

提出年月日

機 関 名 称

介護サービスに関する相談・苦情受付状況報告書

1. 受付年度 平成 年度分

2. 受付方法の状況 (件数)

項 目	申立	相談	合計
1 来 所			
2 電 話			
3 文 書 (手紙)			
4 その他(メール、FAX等)			
合 計			

3. 申立者の状況 (件数)

項 目	申立	相談	合計
1 本 人			
2 配 偶 者			
3 子			
4 そ の 他 の 家 族			
5 ケアマネジャー			
6 そ の 他 ()			
合 計			

4. 相談・苦情内容別の状況 (件数)

項 目	申立	相談	合計
1 サービスの質			
2 従業者の態度			
3 管理者等の対応			
4 説明・情報の不足			
5 具体的被害・損害			
6 利用料			
7 契約・手続き関係			
8 要介護認定			
9 ケアプラン			
10 サービス供給量			
11 制度上の問題			
12 行政等の対応			
13 その他()			
合 計			

5. 受付時処理別の状況 (件数)

項 目	申立	相談	合計
1 その場で回答			
2 その場で紹介			
3 後日回答			
4 苦情として処理			
5 その他()			
合 計			