苦情ひやりはっと

施設名		事実の発生日	年　月　日	記入日	年　月　日
申出人	□利用者様　□ご家族様　□来客・出入り業者　□他職員　□その他（　　） □自分自身				
内容	□清掃・環境に関わる事（　　） □利用者様に関わる事（　　） □職員の対応に関わる事（　　） □施設全体に関わる事（　　） □その他（　　）				
場所	□居室内（　　）　□食堂・リビング（　　）　□廊下（　　） □トイレ（　　）　□玄関ホール（　　）　□他施設内（　　） □他施設外（　　）　□その他（　　）　□場所ではない				
対応	□その場で対応した（内容：　　） □上司に相談する等の対応をし、その場での即決を控えた（相談した上司・同僚　　） □後で対応した（内容：　　） 　□自分が答えられる内容ではなかった（内容：　　） 　□自分独りで出来る作業・内容でなかった（内容：　　） 　□解決方法が解らなかった（内容：　　） 　□その他（理由：　　）				
反応	□快くご理解頂いた　□理解は頂いたが、怪訝そうだった　□理解頂けなかった □理解を頂けず、後日回答を求められた　□その他（　　）				
後日回答した内容					
後日回答時の反応	□快くご理解頂いた　□理解は頂いたが、怪訝そうだった　□理解頂けなかった				
職員の反応	□理解した　□理解はしたが、あまり納得していない　□理解していない □個人の問題だけではないと感じた　□その他（　　）				
発生理由	□忙しくて手が回らなかった　□他に優先させる事があった　□気がつかなかった □知識・勉強不足　□不注意　□その他理由（　　）				
今回の事について	□特に問題と思わなかった □その場での説明、対応によって問題となる前に解決したと思う □苦情というよりは質問、要請、助言なのかなと感じた □最終的に解決出来たなら苦情でないと思う □解決したが苦情だと思う □明らかに苦情だと思う　□解らない				
今後の経過観察・連絡・報告等の必要があると思いますか		□ある　□ない			
今後の対応					