【様式2-3】

処　理　情　報

A 分　　類		1　苦　情　　2　相　談　　3　照　会　　4　その他（　　）
B サービスの種類	居宅	1　訪問介護　2　訪問入浴介護　　3　訪問看護　4　訪問リハ　5　通所介護 6　通所リハ　7　福祉用具貸与　8　居宅療養管理指導　9　短期入所生活介護 10　短期入所療養介護　11　特定施設入居者生活介護　12　特定福祉用具販売
	地域密着型	13　定期巡回・随時対応型訪問介護看護　14　夜間対応型訪問介護 15　認知症対応型通所介護　16　小規模多機能型居宅介護 17　認知症対応型共同生活介護　18　地域密着型特定施設入居者生活介護 19　地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 20　看護小規模多機能型居宅介護　21　地域密着型通所介護
	その他	22　居宅サービス計画及び居宅介護支援　23　住宅改修 24　その他のサービス
	施設	25　介護老人福祉施設　26　介護老人保健施設 27　介護医療院　28　その他の施設
	介護予防居宅	29　介護予防訪問入浴介護　30　介護予防訪問看護　31　介護予防訪問リハ 32　介護予防居宅療養管理指導　33　介護予防通所リハ 34　介護予防短期入所生活介護　35　介護予防短期入所療養介護 36　介護予防特定施設入居者生活介護　37　介護予防福祉用具貸与 38　特定介護予防福祉用具販売
	介護予防地域密着型	39　介護予防認知症対応型通所介護　40　介護予防小規模多機能型居宅介護 41　介護予防認知症対応型共同生活介護
	その他（介護予防）	42　介護予防サービス計画及び介護予防支援　43　住宅改修（介護予防） 44　その他のサービス（介護予防）
	総合事業	（訪問型）45 訪問介護　46 訪問型Ａ　47 訪問型Ｂ　48 訪問型Ｃ　49 訪問型Ｄ （通所型）50 通所介護　51 通所型Ａ　52 通所型Ｂ　53 通所型Ｃ 54　その他の生活支援サービス　55　介護予防ケアマネジメント
C 相談者の要望（複数回答）		1　話を聞いてほしい　　2　教えてほしい　　3　回答がほしい 4　調査してほしい　　5　改めてほしい　　6　弁償してほしい 7　謝罪してほしい　　8　その他（　　）
D 苦情原因（複数回答）		1　説明・情報不足　2　職員の態度　3　サービス量の不足　4　サービスの質の低さ 5　手続方法の不明　6　権利侵害　7　被害・損害　8　その他（　　）
E 処理内容		1　その場で回答　2　その場で紹介　3　その場で解決　4　後日回答
F 処理期間		1　10日以内　　2　11日以上20日以内　　3　21日以上30日以内 4　31日以上60日以内　　5　61日以上
G 事実関係の確認方法		1　書面　　2　電話　　3　訪問（面接） 4　訪問（立会い）　　5　その他（　　）
※記載要領		※　A ～ Cは当初申立（相談）処理機関が、D ～ Gは最終処理機関が記入する。 ※　Fの「処理期間」は「苦情申立書」を受理した日から「介護サービス苦情処理結果通知書」を発送した日までとする。