**サービス提供会社向けガイドライン**

お客様のご意見・ご感想用紙



サービス提供会社は、消費者、家族、代理人などに簡単かつ利用しやすい方法で自分の意見や感想を提供してもらうために、この文書を使用することができます。

この文書では、ロゴと住所以外の編集はできません。この用紙は印刷して使用することを想定したものなので、フィードバックシステムに組み込む場合、コピー＆ペーストはできますが、内容を編集することはできません。

これは、the Centre for Cultural Diversity in Ageing（多文化高齢者センター）が作成したものです。ご不明な点がありましたら、このアドレスにお問い合わせください。[info@culturaldiversity.com.au](mailto:info@culturaldiversity.com.au)

**多様な文化的背景を持つ高齢者から意見を聞かせてもらうための肝心な配慮：**

1. 自分の好みの言語で意見を言える機会にするべきである。英語以外の言語で記入された場合、サービス提供会社はNAATI認定の翻訳者により英語に翻訳してもらう必要がある。
2. 自分の意見を記入する際に、介護者、家族、信頼できる人など、他の人に手伝ってもらう必要があるか、お客様に尋ねてみる。
3. 高齢者によっては彼らの人生経験から、意見や感想の提出にまつわる様々なとらえ方があることを考慮する。詳細については以下をご覧ください　Centre for Cultural Diversity in Ageing Practice guide（多文化高齢者センター実践ガイド）：Culturally Inclusive Feedback （多文化包括的フィード  
   バック）：[Centre for Cultural Diversity in Ageing Practice Guides（多文化高齢者センター 実践ガイド）](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. プライバシーを守る権利について伝え、The Aged Care Charter of Rights（高齢者ケア権利憲章）を、希望する言語で提供する。この用紙をどのようにして投書箱に入れればよいか、もしくは郵送すればよいかを説明する。高齢者ケア権利憲章の翻訳版は、以下のサイトにあります： [Aged Care Charter of Rights](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. サービス提供会社の個人情報の取り扱い方やプライバシーポリシー、個人情報がどのように使われるかについて説明する。
6. ご意見・ご感想用紙の提出後、サービス提供会社は、お客様が尊重され、安全であると感じることができるようサポートするために、ご意見・ご感想をどのように追跡するかについて伝える。
7. お客様の希望する言語訳の高齢者ケア品質・安全委員会のパンフレット「気がかりなことがありますか」を渡す。25ヶ国語に対応しており、以下のサイトでご覧いただけます：  
   [気がかりなことがありますか？ パンフレット](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**ご意見・ご感想用紙**

[サービス提供会社名とロゴ]

**皆様のご意見やご感想をお待ちしております**

お客様には、この用紙をご希望の言語で記入する権利、または通訳のサポートを受ける権利があります。通訳が必要な場合、その会社で働く人に言うか、以下の欄にチェックを入れたものを見せることができます。

通訳が必要です □

**これは以下についてです:** □ 感謝の気持ち □ 苦情 □ 提案

**私は以下の者です:** □ 客 □ 家族 □ 代理人・介護人 □ その他

**私の意見は以下についてです:** □ スタッフ □ 住人 □ 私が受けているサービス   
 □ その他

**ご意見・ご感想（お好みの言語で書いてください。書くスペースがもっと必要な場合は、ページを追加するか、このページの後部に書くことができます)**

**ご意見やご感想を提出された後、どのようなことが起こって欲しいですか？  
(お好みの言語で書いてください。書くスペースがもっと必要な場合は、ページを追加するか、このページの後部に書くことができます)**

匿名でご意見・ご感想を提出される場合は、サービス提供会社内の投書箱、または郵送にて承ります：

………………………………………………

**経過報告（選択可）**

ご意見・ご感想について、弊社からの連絡を希望される場合は、お客様の詳細をご記入ください。ご意見・ご感想はすべて機密事項扱いです。

名前:

Phone

電子メール:

**ここからは、ご意見・ご感想を提出された後のことについてです：**

1. お客様のご意見・ご感想を受理しました。
2. 必要に応じてお客様にご連絡の上、ご相談させていただきます。
3. 本サービス提供会社は、お客様のご意見・ご感想をもとに、改善策を検討します。

### サービス提供会社に意見や感想を提出しても問題を解決できない場合は、1800 951 822のAged Care Quality and Safety Commission（高齢者ケア品質安全委員会）に連絡することができます。通訳が必要な場合は、131 450（翻訳・通訳サービス（TIS）全国）へお電話ください。

**この度は、弊社のサービスに関するご意見・  
ご感想をお寄せいただき、誠にありがとうございました。**