|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 様式第1号（第4条関係） | | | |  |  |  |  |  |  |
| 苦　情　受　付　書 | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  | 受付No. |  |
| 受　付　日 | | 年　　　月　　　日（　　　曜日） | | | | 該当保育所名 | |  |  |
| （記入者）苦情受付担当者名 | | | | |  |  | |  |  |
| 苦　情　発　生　時　期 | | | | |  | 年　　　　月　　　　日　（　　　　曜日） | | | |
| 受　付　手　段 | | | 電話　・　口頭　・　書面　・　FAX　・　電子メール　・　その他（　　　　　　　　　　） | | | | | | |
| 申　出　人 | ふりがな | |  | | | 住　　所 | 〒 |  |  |
| 氏　　名 | |  |  |  |
| 利用者との関係 | | |  |  |  | 電話 |  |
| 園　児　名 | ふりがな | |  | | | 住　　所 | 〒 |  |  |
| 氏　　名 | |  |  |  |
| 性別 | 男 | ・　女 | 年齢 | 歳 |  | 電話 |  |
| 苦　情　の　内　容 | 苦情の分類 | | ☐職員の対応　　　　☐けが、病気　　　　☐保健衛生　　　　☐給食 | | | | | | |
| ☐通常保育　　　　☐特別保育（延長・一時保育・子育て支援・その他） | | | | | | |
| ☐園行事　　　　☐その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 申　出　人　の　希　望　等 | 希望の分類 | | ☐話を聞いてほしい　　　　☐教えてほしい　　　　☐回答がほしい | | | | | | |
| ☐改めてほしい　　　☐その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 申出人の確認 | | | 第三者委員への報告の要否　　☐要　　　☐否 | | | | | | 確認欄 |
| 解決協議への第三者委員の助言、立会いの要否　　☐要　　☐否 | | | | | | 確認欄 |
|  | 第三者委員　直接受付 | | 苦情解決責任者への連絡の要否　　☐要　　　☐否 | | | | | | 確認欄 |
| 話し合いへの苦情解決責任者の立会いの要否　　☐要　　　☐否 | | | | | | 確認欄 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | （裏面） |
| 第三者委員名 | |  |  |  |
| 委員への報告日　　　　（様式第２号） | | 年　　　月　　　日 | 申出人への通知日（様式第５号） | 年　　　月　　　日 |
| 対　　応　　経　　過 | | | | |
| 対応 | ☐　その場で対応し終結　　　☐　後日回答[　　　　月　　　日予定] | | | |
| ☐　当事者同士の話し合いの推奨　　　☐　行政機関への伝達 | | | |
| ☐　専門機関への紹介[ ]　 　☐　関係機関への紹介[ ] | | | |
| ☐　苦情として処理　　　☐　助言　　　　☐　斡旋 | | | |
| ☐　事情調査　　　☐　その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） | | | |
| 年　　　月　　　日 | |  | | |
| 年　　　月　　　日 | |  | | |
| 年　　　月　　　日 | |  | | |
| 年　　　月　　　日 | |  | | |
| 年　　　月　　　日 | |  | | |
| 年　　　月　　　日 | |  | | |
| 結　果 |  | | | |
| 公　表 |  | | | |
| 備　考 |  | | | |