|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 　 |