様式第1号（第10条関係）　　　　　　　　　　　　　　　　　（受付担当者・記録用）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | | | 受付番号 | |  |
| 施　設　名 | |  | | | | 受付日 | 年　　　月　　　日 | | |
| 受付担当者 | |  | | | | 受　付  方　法 | 面談・電話・書面（FAX、ﾒｰﾙ、郵便）・その他（ ） | | |
| 申  出  人 | ふりがな  氏 名 |  | | | | 住　所 | 〒  ℡　　　（　　　） | | |
|  | | | |
| 児童との関係 | □父親　□母親  □その他（ 　　　　 ） | | | |
| 児  童 | ふりがな  氏　名 |  | | | | 住　所 | 〒  ℡　　　（　　　） | | |
|  | | | |
| 性　別 | 男・女 | 年齢 | 歳 | |
| 苦  情  等の  内  容 | 苦情等発生時期 | | 年　　月　　日（　　曜日）午前・午後　　時　　分頃 | | | | | | |
| 苦情等の分類 | □職員の対応　　□けが、病気　　□保健衛生　　　□給食  □行事　　　　　□施設設備　　　□サービスの内容  □その他（　　　　　　　　 　　　　　　　　　　　　　　　　　　） | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| 申出人の  希 望 等 | | □話を聞いてほしい　　　　　□教えてほしい  □回答がほしい　　　　　　　□調査してほしい  □改めてほしい　　　　　　　□その他（　　 　　　　　　　　　　） | | | | | | | |
| 申出人  への確認 | | 第三者委員への報告の要否 | | | □要 　□否 （確認日　　　　年　　月　　日） | | | | |
| 報告の日時 | | | 年 月 日 時 分 | |
| 話合いへの第三者委員の立会い、助言の要否 | | | □要　 □否 （確認日　　　　年　　月　　日） | | | | |
| 立会い等の日時 | | | 年 月 日 時 分 | |
| 解決結果の公表の要否 | | | □要　 □否 （確認日　　　　年　　月　　日） | | | | |

（表面）

**苦情等受付書兼経過記録票**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 想定原因 | □説明・情報不足　　□職員の態度　　□サービスの内容　　□設備の不満  □権利侵害　　　　　□その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） | | | |
| 対  応 | □その場で回答、即時解決　　　　　　□後日回答（　　月　　日予定）  □当事者同士の話合い解決を推奨　　　□関係機関の紹介（　　　　　　　　　　）  □苦情として処理  □その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） | | | |
| 各  種  報  告  等  の  記  録 | □担当者からの責任者への受付報告 | 報告日 | | 年　　月　　日 |
| □責任者から第三者委員への受付報告 | 報告日 | | 年　　月　　日 |
| □第三者委員から申出人への苦情等受付通知書 | 郵送日 | | 年　　月　　日 |
| □申出人と責任者との話合い | 期  間 | 始 | 年　　月　　日 |
| 終 | 年　　月　　日 |
| □責任者から第三者委員への苦情等解決結果  報告書 | 送付日 | | 年　　月　　日 |
| □責任者から申出人への苦情解決等結果報告書 | 送付日 | | 年　　月　　日 |
| 処  理  経  過 |  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
| 結  果 | 【終了日：　　　　年　　月　　日】 | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |

（裏面）