様式第２号

苦情受付書

(苦情受付担当者記入用)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 受付№ | |  | | 受付区分 | 面談・書面・電話・ＦＡＸ・その他（　　　　　　　　） | | | | | |
| 受付日時 | | 令和　年　月　日  時　分～　時　分 | | | | | 苦情の  発生日時 | | | 令和　年　月　日  時　分～　時　分 |
| 記入者 | |  | | | 苦情の発生場所 | | | |  | |
| 申出人 | ふりがな  氏　　　　名 | |  | | | | | 住  所 | TEL | |
| 利用者との関係 | | 本人・親子、その他（　　　　） | | | | |
| 申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入 | | | | | | | | | | |
| 苦情の  内  容 | 相談の  分　類 | ①生活福祉資金に関すること　　　②福祉サービス利用援助事業に関すること  ③県社協の事業に関すること　　　④県社協事業の広報に関すること  ⑤県社協職員の対応に関すること　⑥制度、施策、法律等に関すること  ⑦その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| 申出人の希望等 |  | | | | | | | | | |
| 備  考 |  | | | | | | | | | |
| 申出人の  要　　望 | | □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要否 | | | | □　要　　□　否　　確認欄（　　　　　　　　　） | | | | |
| 話し合いへ第三者委員の  助言、立ち会いの要否 | | | | □　要　　□　否　　確認欄（　　　　　　　　　） | | | | |

様式第１号（裏面）

|  |  |
| --- | --- |
| 相談記録 | |
|  | |
| 想定される原因 | □説明・情報不足　　□職員の態度　　□サービス内容・量  □権利の侵害　　　　□その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| 処理結果 | □解決　　　□未解決　　　□第三者委員へ |
|  | |
| 結　果 | |
|  | |