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 |
|  |