（様式１４）

相談・苦情対応報告書

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| センター長 | 副センター長 | ○○班 | 受付 |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 受付日 | 年　　　月　　　日（　　　）　　　時　　　分 | | | |
| 受付区分 | □電話　□来所　□メール　□その他（　　　　　　　　　　　　　　　　） | | | |
| 申出人 | 住所 |  | 電話 |  |
| 氏名 |  | 性別・年齢 | □男　□女（　　　歳） |

|  |  |
| --- | --- |
| 相談・苦情の内容 | |
| 分類 | □ボランティアに関すること　□活動内容に関すること  □災害ボランティアセンターに関すること　□職員に関すること  □災害に関する手続き等  □その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| 主訴 | □話を聞いてほしい □調査してほしい □改善してほしい □紹介してほしい  □その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| 対応希望 | □回答が必要　□回答は必要ない　□その他（　　　　　　　　　　　　　） |
|  | |
| 対処内容 | |
| 対処者 | □受付者と同じ　□受付者と異なる（　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| 対応結果 | □説明で納得　□後日回答【回答日：　　　年　　　月　　　日（　　　）】  □調査（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）  □センター内での改善・周知（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）  □他機関を紹介（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）  □その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| 処理日 | □当日解決　□継続対応【完了日：　　　年　　　月　　　日（　　　）】 |
|  | |