

送付先

受付年月日: 年 月 日

原本	棟役員: 号棟 号室	殿
	総務G長	殿
	業務第1G長	殿
	業務第2G長	殿
	理事長	殿
	副理事長	殿

理事長	処理者

※原本は棟役員、その他役員はコピー(△)配布

## 報告受付票

受付NO. \_\_\_\_\_

受付年月	令和 年 月 日 ( 曜 )	受付担当役員 および専従職員	担当棟役員 ( _____ ; _____ ) 専従職員 高山 ・ 岩田
報告者	報告者	号棟 号室	TEL
	報告の内容	件名	
		報告の内容	
情報	情報		
処理記入者	処理記入 担当者の 確認	①当該棟役員が自らまたは他のグループ長等の援助を受けて処理の場合。 ⇒ 当該棟役員が処理記入の 担当者 ②当該棟役員から処理移管を受けて他のグループ長また理事長等が処理した場合。 ⇒ 移管を受けて処理した 他のグループ長等が処理記入の担当者	
	処理日時	年 月 日	
	処理担当者		
	処理内容	要約	

(注) 報告受付票を提出する際は、報告者欄全てにご記入下さい。  
この報告受付票に記入し印刷して提出していただくか、報告受付票に記入し、名前を付けて保存を選択、管理事務所宛でのメールに添付して提出することができます。

居住者(報告者)からの相談・クレームの処理について

◇各棟の棟役員が居住者(報告者)から各種相談やクレームを受けた場合、主たる処理者は「当該棟役員」です。「当該棟役員」は相談やクレーム内容により、必要に応じて該当するグループ長または理事長に相談して対応する。

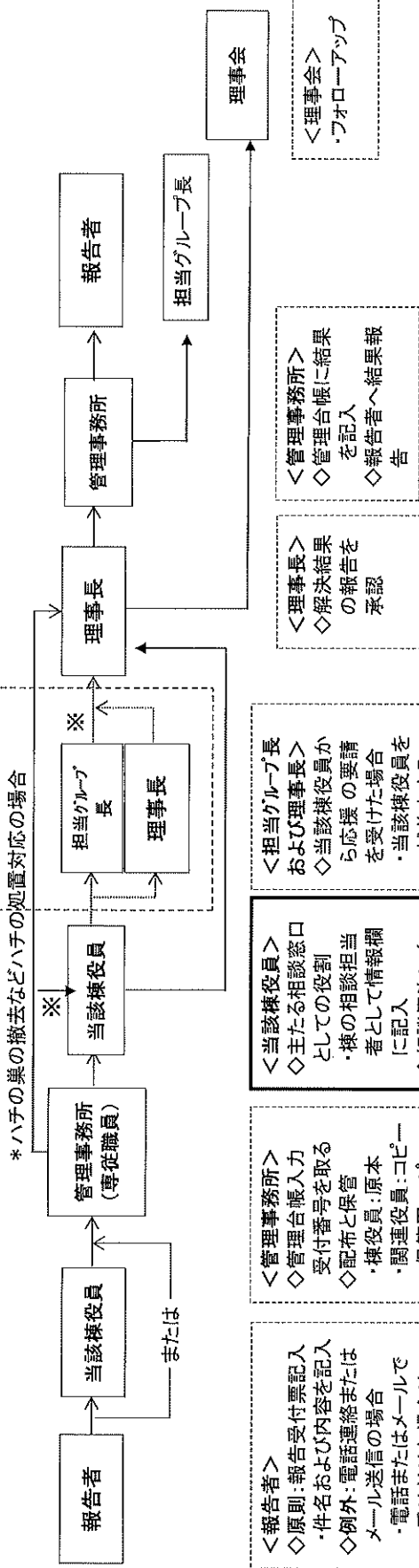
例:○各棟の建物に関する場合

- 当該棟役員 → 業務第1グループに相談
- 敷地内設備や施設に関する場合
- 当該棟役員 → 業務第1グループに相談
- 植栽関連および駐車場に関する場合
- 当該棟役員 → 業務第2グループに相談
- 自転車・バイクの放置など業務第1・第2グループ以外の相談
- 当該棟役員 → 総務グループに相談
- ハチの巣の撤去などハチの処置に関する相談
- 当該棟役員 → 管理事務所(専従職員)、管理事務所閉鎖日(専従職員休日)の場合は理事長に相談

◇主たる相談窓口としての当該棟役員が「相談・クレーム」の解決

- ◇主たる相談窓口としての当該棟役員が「相談・クレーム」の解決に向けた取組みに関する判断をした後の処理の流れ
- ①当該棟役員自らが解決に取り組む場合⇒結果を理事長へ報告
- ②当該棟役員として自ら解決に取り組むことが無理だと判断した場合⇒相談内容によって総務G長、業務第1G長、業務第2G長および

◇報告書処理の流れ



\* ハチの巣の撤去などハチの処置対応の場合

- <報告者>
- ◇原則:報告受付票記入
- ・件名および内容を記入
- ◇例外:電話連絡またはメール送信の場合
- ・電話またはメールで受け付けた場合は、当該棟役員または専従職員が記入

- <管理事務所>
- ◇管理台帳入力
- 受付番号を取る
- ◇配布と保管
- ・棟役員:原本
- ・関連役員:コピー
- ・保管用:コピー
- ◇相談内容に対応の出来る担当グループと対応可能な事業者記載
- ◇ハチに関する専従職員の対応
- ・ハチの巣撤去等に関する対応

- <当該棟役員>
- ◇主たる相談窓口としての役割
- ・棟の相談担当者として情報欄に記入
- ◇相談解決に向けた取組み
- ・棟役員自らが相談内容を解決する場合は、情報欄と処理欄に記入(完了報告の提出)
- ◇解決出来ない場合は他の担当グループへ応援を要請または移管

- <担当グループ長および理事長>
- ◇当該棟役員から応援の要請を受けた場合
- ・当該棟役員を補佐をする。
- ◇要請を受けた担当グループ長および理事長による対応
- ・棟役員から取り組みの要請を受けた場合は、その要請内容に対応した取り組みを実施

- <理事長>
- ◇解決結果の報告を承認

- <管理事務所>
- ◇管理台帳に結果を記入
- ◇報告者へ結果報告

- <理事会>
- ・フォローアップ

※ 相談解決のために関係者間の調整が必要な場合は打合せ等を開催する。例えば、調査実施に関する相談者、業者、関係者による日程調整等

※ 取組みに関する中間的な報告が必要な場合は、相談受付票または別紙を作成して、関係者へ取組みの現状や経緯等を報告する。