小教区支援依頼受付マニュアル【サンプル】

「くまセン」では、熊本県内で被災された地域の小教区の信徒の方々のニーズに応えることをとても大切にしています。

小教区の方から、ボランティア依頼のお電話やメールが届きましたら対応をお願いします。

1. 電話の場合：
	1. 口頭にて「支援依頼受付票」の質問事項に沿ってお伺いし記入を行う。
	2. 依頼希望日は、**必ず複数日候補**を挙げていただく。
	3. 最後までお伺いしたら、すべての項目を復唱にて確認する。
	4. 「ボランティア担当者より、後日（一両日中）に日程の調整のお電話をさせていただく」旨お伝えし、**連絡可能時間帯と連絡先を「特記事項」に必ず記入**する。
	5. 記入が終わったら、専用ファイルに入れ、**外回りスタッフが帰ってきたら申し送りをする。**
2. メールの場合：

「電話でお伺いしたい」旨返信する（お電話番号をお伺いする）。電話番号の記載がある場合は、①の手順で受け付ける。

1. 直接センターに来られる場合：
	1. の手順でその場でお伺いする。

|  |
| --- |
| **一日に受け付けたニーズ受付票は、必ずその日のうちに外回りスタッフに渡し、申し送りをしてください。** |