

# 苦情解決対応規程

## 第1条（目的）

この規程は、法人の各施設の日常的な運営の仕組みでは、対応できないと判断される苦情を解決することを目的とします。

## 第2条（苦情解決対応責任者）

各施設の苦情解決対応責任者を各施設長とします。各施設長が苦情解決対応責任者になることが不適切な場合は、法人理事長が苦情解決対応責任者になります。

## 第3条（苦情受付担当者）

法人事業の利用者が苦情の申出をしやすくするため、法人各施設に苦情受付担当者を設置します。

2 苦情受付担当者は、施設長が若干名を任命します。

3 法人職員は、苦情受付担当者の不在時等に苦情の申出があった場合には、苦情受付担当者に代わって申出を受け付けます。

4 前項により苦情の申出を受けた職員は、遅滞なく苦情受付担当者にその内容を連絡します。

## 第4条（苦情解決方法）

苦情を受け付けた苦情受付担当者は各施設長と連携して、それらの内容を丁寧に把握し、保護者とよく話し合っ解決すべきこと、クラスやグループで解決すべきこと、施設全体で解決すべきこと、法人全体で解決すべきこと、他機関に判断をゆだねて解決すべきことのいずれであるかを判断し、解決に向けて適切な処置をとります。

また、各施設長は、その内容を苦情解決第三者委員に報告し、必要に応じて援助を受けることとします。

## 第5条（苦情解決第三者委員）

理事長は、苦情解決のため、苦情事項の社会性や客観性を考慮し、問題解決が図られるよう、苦情解決第三者委員を置きます。

1) 委員は以下の2名とします。

2) 委員は理事長が選任し、委嘱します。

3) 委員の任期は、選任後2年以内に終了する会計年度のうち最終のものに関する定時評議員会の終結の時までとし、再任を妨げません。

- 4) 委員は、第 5 条に定める定数に足りなくなるときは、任期の満了または辞任により退任した後も、新たに選任された者が就任するまで、委員としての権利義務を有します。
- 5) 委員は、施設内での苦情対応について報告を受けるとともに、施設内で解決できない苦情事項について内容を把握し、問題が解決するよう関係者に助言を行います。必要に応じて、直接、利用者から意見を聞き、改善課題を明らかにして、問題解決にむけて援助します。

#### 第 6 条（利用者への周知）

各施設長は各施設利用者に対して、「苦情」解決の仕組み、第苦情解決第三者委員氏名、連絡方法など周知します。

#### 第 7 条（苦情解決結果の公表）

施設長は、苦情解決結果について、個人情報に関するものを除き法人ないし施設事業報告書、ホームページなどに実績を掲載し公表します。

#### 第 8 条（改廃）

本規程の改廃は、理事会の承認を経て行います。

#### 附 則

施行 2014 年 4 月 1 日

改定 2021 年 4 月 1 日

改定 2021 年 6 月 5 日