

特定非営利活動法人 げんき

苦情解決処理体制及び手順

〔苦情解決処理体制〕

○苦情解決責任者

- ・各事業所の管理者を苦情解決責任者とする
- ・苦情解決責任者は、以下の苦情対応を行なう

苦情の内容を確認する

原因の調査、分析を行なう

解決策を検討する

解決策を苦情申出人に提示する

解決策を着実に実行する

- ・苦情解決責任者は、解決策の検討や実行が困難である場合等、必要に応じて苦情対応委員会に苦情対応を依頼することができる
- ・苦情解決責任者は、ご家族等に対して、苦情解決責任者等の氏名・連絡先や苦情解決の仕組み、その他の機関による苦情受付窓口について、サービス開始時の重要事項説明及び施設内に掲示し周知を図る

○苦情対応委員会

- ・法人は、苦情対応委員会を設置する
- ・委員長は、理事長とする
- ・委員は、理事、各事業所の管理者または児童発達支援管理責任者の中から委員長が任免する
- ・委員会は、苦情に関する調査や解決策の検討を行なう

〔苦情解決処理の手順〕

○苦情の受付

- ・ご家族等からの苦情を受け付けた場合、原則として苦情解決責任者が対応する

苦情解決責任者が不在の場合、受けつけた職員は、その内容（なにが、いつ、どこで、だれが、どのように）等を苦情申出人に確認し、速やかに苦情解決責任者へ連絡し、状況を正確に報告する

- ・苦情解決責任者は、苦情を受け付けた場合、速やかに苦情対応を行なう
- ・苦情解決責任者は、苦情対応委員長に遅滞なく報告を行なう
- ・苦情解決責任者は、苦情受付から解決までの経過と結果について「苦情対応記録」に記録し、その記録は、5年間は保存する
- ・苦情解決責任者は、苦情申出人に対し、提示した改善事項の状況について、一定期間後に報告する
- ・重大な苦情について、苦情解決責任者は、管轄官庁に報告する
- ・苦情解決責任者は、苦情解決結果について、個人情報に関するものを除き「事業報告書」等に実績を掲載し公表する

〔解決処理体制及び手順の閲覧〕

- ・当法人の苦情解決処理体制及び手順は、求めに応じていつでも利用者及び家族等が自由に閲覧できるように、当法人のホームページに公表する

平成30年12月1日 作成

令和5年6月1日 変更