

放課後等デイサービス・児童発達支援 mela  
令 7 年 8 月 1 日 苦情解決体制規定

株式会社 mela における苦情解決に関する規程

(目的)

この規程は、株式会社 mela が提供する福祉サービスへの苦情を適切に解決するため必要な事項を定めることにより、福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利の擁護とサービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図ることを目的とする。

(苦情解決責任者)

苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者（以下「責任者」という。）を置く。責任者は理事長が任命した者をもって充てる。  
責任者は、苦情解決の仕組みなどについて利用者に周知（「掲示パンフレットに盛り込む内容」参照）するとともに、苦情を速やかに解決するよう努めるものとする。

(苦情受付担当者)

苦情の申出をしやすい環境を整えるため苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を置く。担当者は代表者が任命した職員をもって充てる。  
担当者は、次の職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情等の責任者への報告

苦情の受付は、担当者が随時受け付ける。

苦情の受付に際しては、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の希望等

(苦情の報告)

担当者は、受け付けた苦情を原則としてすべて責任者に報告する。ただし、苦情申出人が責任者への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。  
投書など匿名の苦情については、責任者へ報告し必要な対応を行う。

(苦情の解決)

責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めるものとする。

(苦情解決の記録・報告)

苦情解決や改善を重ね、これらを実効あるものとするため、次のような記録と報告を行う。

- (1) 担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。
- (2) 責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人に対して、一定期間経過後報告をする。