

## 苦情(問題)解決体制について 「ひこうきほっとライン」

私たち NPO法人ひこうき雲 の活動は、社会的問題の解決に資することを目的としており、メンバーはボランティア精神に基づき活動します。決して強制や服従、不満のもとで行われるものではありません。また、常に社会的公益性を有する活動であるため、公序良俗に反する行為はもちろん、第三者の安全確保や音量・照明などへの配慮を徹底します。  
このため、本会では苦情処理体制を整備し、問題発生時には迅速かつ適切に対応します。

### 1. 外部からの苦情(問題)について

苦情解決責任者:代表 山田悟

苦情担当者:日野専任幹事、金田副専任幹事

連絡先:メール:info@hikoukigumo.jp

緊急電話:080-5418-8293

### 2. 内部苦情解決「ハーモニーナビゲーター」へ

リーダー:渡辺敏行

サポート:前田恭子

#### 「ひこうき雲ホッとライン」の仕組み

どんな声も、まずは「ハーモニーナビゲーター」へ。

ハーモニーナビゲーターはみなさんの声を受け止めます  
そのまま抱えて終わりではなく、運営からの情報提供や  
必要であれば関係者へのフィードバック等へと導きます

- ・関係者に匿名でのフィードバックを伝達
- ・みなさんに運営からのイベントやトラブルの情報を提供

このようなサポートであなたの声を生かし  
安心できる場づくりにつながります

