

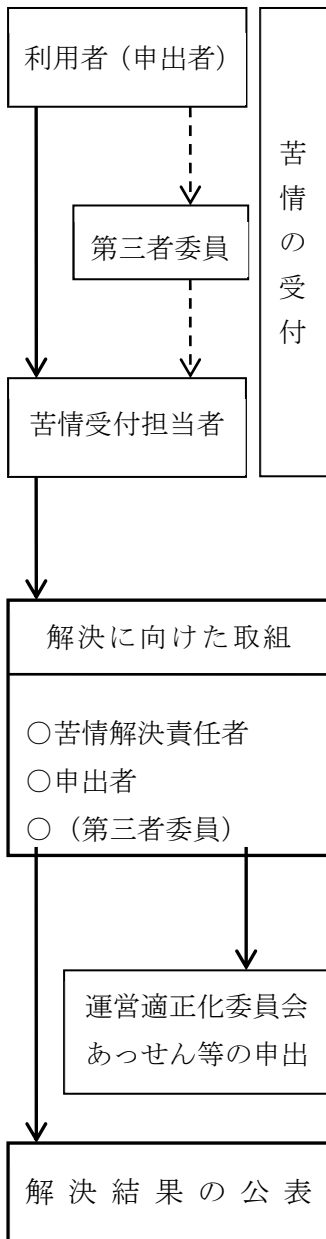
# 仙台市宮城野児童館

## 苦情解決制度についてのお知らせ

苦情解決責任者

宮城野児童館館長

### 苦情処理の進め方



利用者の皆様からの苦情に迅速かつ適切に対応するため本施設に苦情解決の仕組みを整えています。

▷苦情解決制度は、次の手順で進められます。

▷提供するサービスに苦情がある場合は、苦情受付担当者に申し出てください。

(第三者委員に直接申し出ることもできます。)

▷直接申し出るほか、文書や電話で申し出ることもできます。

#### 〈苦情受付担当者〉

宮城野児童館児童クラブ主任

☎236-0804

#### 〈第三者委員〉直接電話・FAXして下さっても構いません。

弁護士・鹿又喜治 鹿又弁護士事務所:☎022-225-2711

Fax:022-302-1080

嵐田光宏 元老人福祉施設施設長

☎022-289-4872

▷原則として、苦情解決責任者が誠意をもって話し合い、解決めます。(その際、第三者委員の立ち会いや助言を求めることができます。)

▷苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録を作成します。(記録の内容は申出者自身も確認できます。)

▷解決・改善策には、真摯に取り組み、同様の苦情の再発防止に努めます。

▷解決が困難な場合は、「運営適正化委員会」に申し出ることができます。

**連絡先:宮城県社会福祉協議会『福祉サービス利用に関する運営適正化委員会』** TEL:716-9674 FAX:716-9298

▷解決の結果については、サービスの信頼性を向上するため、個人情報に関するものを除き、定期的に公表します。