

# 苦情解決制度についてのお知らせ

令和4年4月1日

苦情解決責任者（公財）仙台ひと・まち交流財団 子ども育成課 阿部 利香

利用者の皆さまからの苦情に迅速かつ適切に対応するため、児童館に苦情解決の仕組みを整えています。

児童館について苦情がある場合は、苦情受付担当者または財団事務局に申し出てください。  
直接申し出るほか、文書や電話、ウェブサイトのお問い合わせページで申し出ることもできます。

## 【苦情の受付】

苦情受付担当者 各館の館長・所長

各館の電話番号

鈴木 芳夫

第三者委員 学識経験者

齋藤 俊子 財団事務局 TEL 268-5084

柿崎 典子

文書：〒980-0804 仙台市青葉区大町 2-12-1 （公財）仙台ひと・まち交流財団 子ども育成課  
電話：268-5084（公財）仙台ひと・まち交流財団 子ども育成課  
ウェブサイト：<https://www.hm-sendai.jp/jidoukan/contact/>

## 【解決に向けた取組】

- ▶ 苦情解決責任者が誠意をもって解決に努めます。その際、第三者委員の立ち合いや助言を求めることがあります。
- ▶ 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。  
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

## 【解決結果の公表】

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。