

仙台市障害者就労支援センター
苦情解決制度についてのお知らせ

令和1年5月30日

苦情解決責任者 (職名 / 所長) 氏名 金子 光 宏

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、苦情解決の仕組みを整えています。

苦情処理の進め方

▷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下さい。
(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 (職名 / 主任) 氏名 遠藤 真理 ☎ 022-772-5517

第三者委員 (職名 / 大学教授) 氏名 小松 洋吉 ☎ 022-378-0306

第三者委員 (職名 / 団体役員) 氏名 熊谷 勇一 ☎ 090-8255-2807

▷原則として、苦情解決責任者が誠意をもって話し合い、解決に努めます。
(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: 7 1 6 - 9 6 7 4 FAX: 7 1 6 - 9 2 9 8

▷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。

利用者 (申出者)

第三者委員

苦情受付担当者

解決に向けた取組

- 苦情解決責任者
- 申出者
- (第三者委員)

運営適正化委員会
あっせん等の申出

解決結果の公表

苦情の受付

