

児童館苦情解決制度についてのお知らせ

令和2年4月1日

苦情解決責任者 公益財団法人仙台ひと・まち交流財団 子ども育成課長 阿部利香

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、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、文書や電話で申し出ることができます。

苦情の受付

苦情受付担当者	各施設の館長・所長	各施設の電話番号
第三者委員	学識経験者 小野寺 毅	財団事務局 電話 268-5084
第三者委員	学識経験者 高橋 幸子	財団事務局 電話 268-5084
第三者委員	学識経験者 村山 和枝	財団事務局 電話 268-5084

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、同様の苦情の再防止に努めます。

運営適正化委員会

あっせん等の申出

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「運営適正化委員会」 電話 716-9674

解決結果の公表

解決の結果については、児童館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。