

〔審式①-2〕

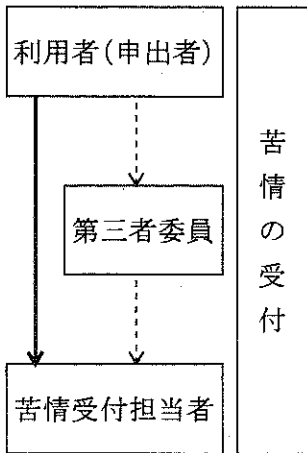
## 仙台市障害者就労支援センター 苦情解決制度についてのお知らせ

平成29年4月1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／支援員）氏名 遠藤 真理 TEL772-5517

第三者委員（職名／大学教授）氏名 小松 洋 吉 TEL378-0306

〃（職名／団体役員）氏名 本多 毅 TEL252-6859

〃（職名／会社役員）氏名 曳地 邦 男 TEL303-1187

### 解決に向けた取組

▷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。)

○苦情解決責任者

▷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。

○申出者

(記録の内容は申出者自身も確認できます。)

○（第三者委員）

▷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。

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『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。