

## < 目 次 >

1	はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・	1
2	苦情受付の概要・・・・・・・・	1
3	町田市福祉サービス苦情調整第三者委員の 活動を振り返って・・・・・・・・	3
4	苦情申し出・・・・・・・・	5
5	苦情申し出に至らなかった相談・・・・・・・・	8
	<職員の接遇>	
	<利用料>	
	<説明・情報提供>	
	<権利侵害>	
6	町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会・	11
7	おわりに・・・・・・・・	11
8	参考資料・・・・・・・・	12