

1 はじめに

町田市では、福祉サービスの更なる向上を図るため、2007年度から町田市社会福祉協議会及び市担当課が苦情調整の対応を行っている。また、町田市からの受託により、区市町村苦情対応機関として、町田市社会福祉協議会に『町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会』（以下、「委員会」）を設置している。この委員会は、市内福祉サービスの利用における不満・要望・苦情に対して、サービスの利用者や提供事業者とは異なる客観的な立場かつ専門的見地から意見および助言を行うことを目的としている。

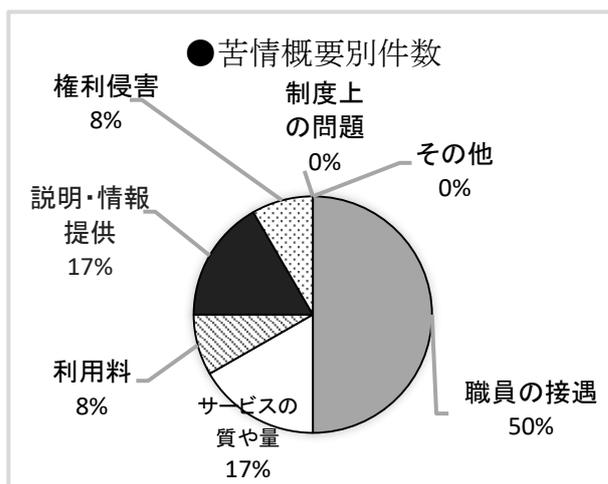
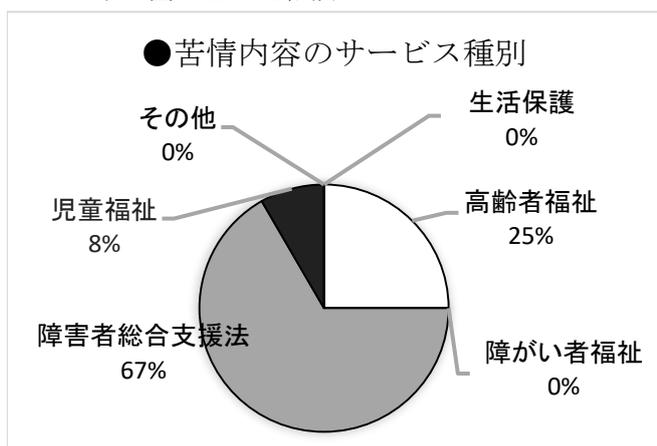
2 苦情受付の概要

2018年度、町田市社会福祉協議会では合計12件の苦情を受け付け、うち3件については苦情申し出として委員会で対応した。受付方法別に見ると、申し出に至らなかった相談の約8割が電話による受け付けであった一方、来所による相談3件のうち2件が苦情申し出に至った。また、今年度も昨年度同様、障害者総合支援法に関する利用者本人からの苦情が多く、その内容は職員の接遇に関するものが約半数と多かった。

●苦情・相談の受付方法別件数（単位：件）

		受付方法			合計
		来所	電話	その他	
上半期	4月	0	3	0	3
	5月	1※	1※	0	2
	6月	1※	2	0	3
	7月	0	1	0	1
	8月	0	1	0	1
	9月	0	0	0	0
下半期	10月	1※	0	0	1
	11月	0	1	0	1
	12月	0	0	0	0
	1月	0	0	0	0
	2月	0	0	0	0
	3月	0	0	0	0
全体		3	9	0	12

※ 申し出に至った相談



●相談者の属性件数

	高齢者福祉	障がい者福祉	障害者総合支援法	児童福祉	生活保護	合計
利用者			6	1		7
家族	3		1			4
代理人			1			1
職員						0
その他						0
合計	3	0	8	1	0	12

●過去3年（2016年度～2018年度）の傾向

