

## 2) 町田市福祉サービス総合支援事業における苦情対応機関の設置に関する取扱指針

2013年4月1日  
施行

### 第1 趣旨

この指針は、苦情の対応機関の設置事業の取り扱いについて「町田市福祉サービス総合支援事業実施要領」に定めるもののほか必要な事項を定めるものとする。

### 第2 相談者の範囲

- (1) 福祉サービスの提供に関し何らかの利害関係にある者。具体的には、福祉サービスの利用者（以下「利用者」という。）、家族、利用者の代理人。家族とは、同居家族又は配偶者及び3親等内の親族をいう。代理人とは、法定代理人のほか、利用者の意向を受け相談を申し出ているものを含む。
- (2) 直接利害関係にはないが、当該利用者へのサービス提供の状況や問題について日時や内容等具体的に把握できる立場であり、かつ利用者の権利や利益のために善意で申し出ている者。具体的には、事業所の職員、民生・児童委員、ボランティア、近隣住民等。

### 第3 対象とするサービスの範囲

- (1) 市内において実施されている以下のサービスとする。  
また、明確に苦情と認識されておらず、要望とも取れるような内容も含むことができる。
  - ①社会福祉法上の社会福祉事業において提供されている福祉サービス。
  - ②福祉施策として行う行政行為や市が独自に実施している福祉サービス。
  - ③社会福祉法人が行う上記①以外に実施している福祉サービス。
- (2) 虐待が疑われる場合は、まず適切な窓口へ連絡し、判断を仰ぐ。虐待ではなかった場合には、改めて苦情として受付ける。

### 第4 対象除外について

対象とならないのは、以下のサービスとする。

- ①介護保険法上の介護サービス
- ②保健サービス

また、次のような事案も対象除外とする。

- ・一般的に制度の改善を求めるもの
- ・具体的な事案における利害に関わる問題ではないもの
- ・事業者からの苦情や要望
- ・1年以上過去の出来事に関する苦情や要望
- ・裁判所等の機関が現に受付または対応しているか、すでに対応して結論が出ているもの
- ・損害賠償の請求を目的とするもの
- ・刑事事件として警察による対応がふさわしいもの
- ・人事行為の発令を目的とするもの
- ・行政不服審査法上の不服申立の対象となるもの
- ・本事業により苦情調整・相談が終了しているもの
- ・当委員会の活動や判断に対するもの
- ・指定基準違反など行政の指導検査等による対応が優先するもの

### 第5 その他

この指針に定めのない事項は、その都度協議して定める。

附則

この指針は、2013年4月1日から施行する。

附則

この指針は、2019年4月1日から施行する。