

2019年度

町田市福祉サービス苦情調整事業
運営状況報告

町田市

< 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・・・・・・・・	6
	<職員の接遇>	
	<サービスの質や量>	
	<説明・情報提供>	
6	町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会	9
7	おわりに・・・・・・・・	9
8	参考資料・・・・・・・・	10

1 はじめに

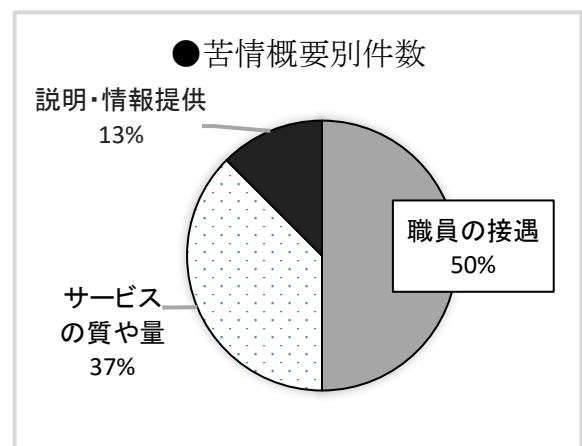
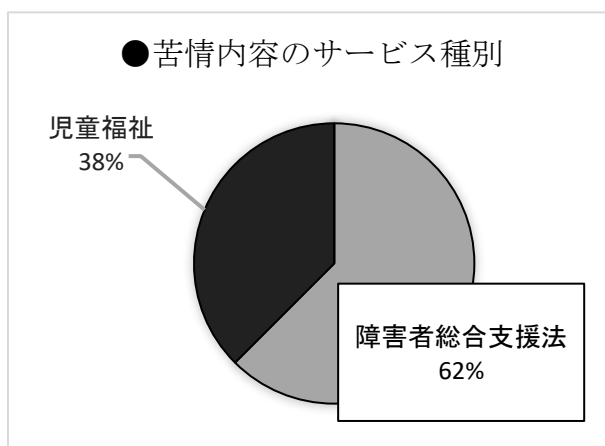
町田市では、福祉サービスの更なる向上を図るため、2007年度から町田市社会福祉協議会及び市担当課が苦情調整の対応を行っている。また、町田市からの受託により、区市町村苦情対応機関として、町田市社会福祉協議会に『町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会』（以下、「委員会」）を設置している。この委員会は、市内福祉サービスの利用における不満・要望・苦情に対して、サービスの利用者や提供事業者とは異なる客観的な立場かつ専門的見地から意見および助言を行う

2 苦情受付の概要

2019年度、町田市社会福祉協議会では8件の苦情を受け付けた。苦情申し出として委員会で対応したものはなく、事務局が相談内容をお聞きした上で、相談先等の提案、紹介を行った。また本年度は、例年に比べ児童福祉に関する家族からの相談が割合として多く寄せられ、その内容はサービスの量や質に関するものが多かった。

●苦情・相談の受付方法別件数（単位：件）

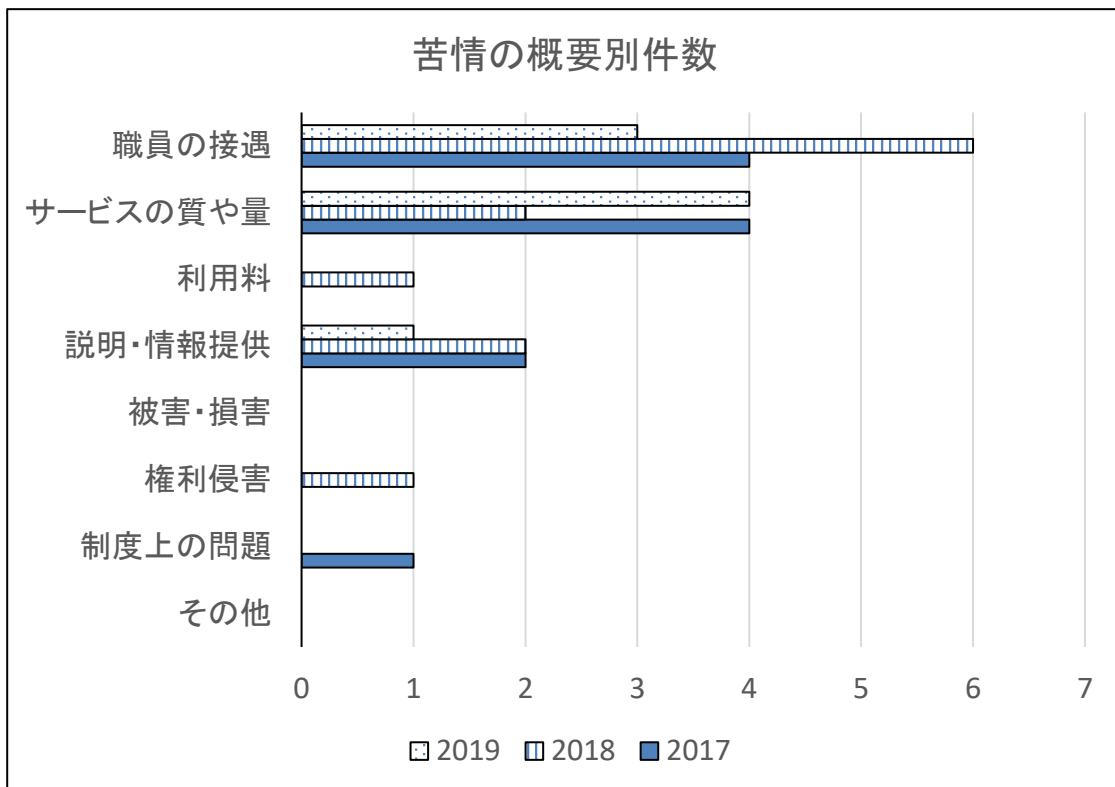
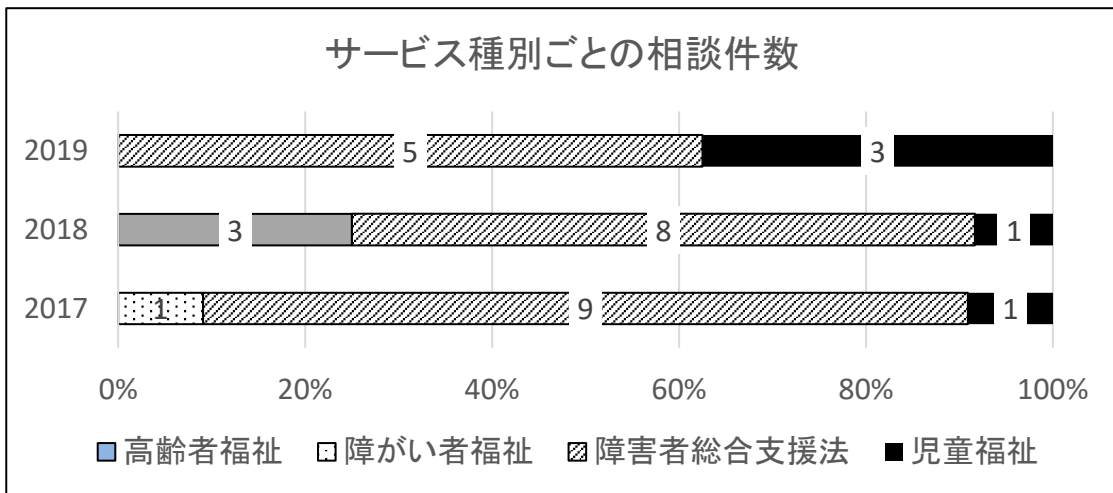
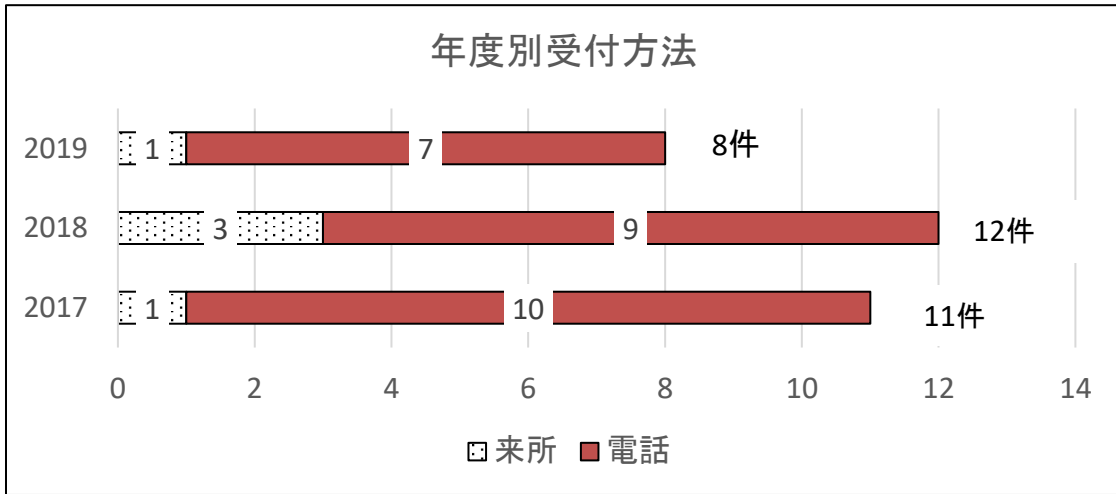
		受付方法			合計
		来所	電話	その他	
上半期	4月	1	1	0	2
	5月	0	2	0	2
	6月	0	0	0	0
	7月	0	0	0	0
	8月	0	1	0	1
	9月	0	1	0	1
下半期	10月	0	1	0	1
	11月	0	1	0	1
	12月	0	0	0	0
	1月	0	0	0	0
	2月	0	0	0	0
	3月	0	0	0	0
全体		1	7	0	8



●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	0	0	4	0	0	4
家族	0	0	1	3	0	4
代理人	0	0	0	0	0	0
職員	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0
合計	0	0	5	3	0	8

●過去3年（2017年度～2019年度）の傾向



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

「過去の相談、申出を今後活かすために」

西川 牧子

私は、普段は弁護士として、紛争を前提とした裁判や調停等の業務を多く扱っているため、仕事面で福祉サービスと関わることはあまりありません。もっとも、最近は成年後見の業務等で、福祉サービスと関わる機会も出てきました。

成年後見の業務は、後見人の裁量が広いため、判断に迷うことが多々あります。そのような中で、毎日たくさんの人と向き合い、様々なことに対処する現場の方々は、もっと大変だろうと感じることがあります。

他方、福祉サービスを受ける利用者の方も、初めてのことや、相談できる方が近くにいない場合など、苦情を述べていいものなのか、悩まれることも多いと思います。

本報告書は、過去に実際にあった相談や申出に至った事案を紹介し、どのような対応がとられたのかまで記載されております。このような情報の集積が、事業者、利用者、苦情調整事業に関わるスタッフたちにとって、今後の参考になれば幸いです。

またこの仕事をしていて感じるのは、一つの不満だけで苦情に発展することは少なく、一つ一つは小さなことでも、不満がいくつか積み重なり、また丁寧な説明、対応がないときに不信感が生まれ、苦情に発展してしまうということです。

人員、時間、費用が限られている中で、実現が難しいこともあるかと思いますが、私もこのことを教訓としつつ、日々の業務にあたっていきたいと思います。

「成長のきっかけとして」

佐々木 徹也

本年度も多くの皆様のご協力をいただきましたこと心より感謝申し上げます。

本事業は2007年度よりスタートいたしました。苦情や相談へ対応する現場においては様々な葛藤や苦悩もあったと思われ。しかし、その結果として町田市社会福祉協議会・事務局が組織として有する対応力は間違いなくアップしたと感じております。市民の皆様から見れば「まだまだ」とのお叱りもいただくとは存じますが、対応した苦情などを我が事として悩み、解決策を探ってきた担当者がその過程で少しずつ成長させていただいたことは確かです。

本事業の目的に「福祉サービス利用者の権利擁護」があることは大前提ですが、各事業所においても「苦情を受け付けた人」「苦情を受けて悩んだ人」が成長することで、組織力やサービス力が向上する効果が期待できます。

福祉サービスに関わる皆様、とくに管理者の皆様におかれましては、日々事業の採算や効率に悩んでおられると存じます。しかし福祉サービス事業が「人的資源」に依存している以上、個人の成長なしに組織の成長はありません。私どもの経験も何かの形で皆様と共有し、町田市全体の福祉サービス力が向上できればうれしく思います。

引き続き皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

本年度より苦情調整第三者委員を務めさせていただき、まずは本事業の趣旨や基本を学ばせていただく一年となりました。

様々なご相談や苦情の申し出に接し印象に残ったことは、利用者の方が福祉サービスを利用する中で自らの思いが受容されないと感じた時に生じる将来への不安や緊張の強さです。事業者は、利用者やご家族の声に耳を傾け質の良いサービスが提供できるように尽力されていますが、利用者が疑問や不満を適切に伝えることはたやすくありません。両者の意思疎通が上手くいかなかった時に、第三者として双方のお話を伺い「お互いの思いを繋ぐ」ことが本事業によって行われていることだと思います。

苦言を呈される方は多くはありませんが、その陰に同様の思いを胸に抱え込んでいる利用者の方々が埋もれています。本事業が関わる事により事業者や行政関係機関に情報が共有され、サービス利用者と提供者の双方にとってより良い環境改善がなされていると確信します。ひとつのご相談や苦情がきっかけとなりサービス全体にわたる問題点が明らかにされ、その解決が多くの利用者の満足に結びつくこともあります。本事業が広く周知され皆様にご活用いただくことが、町田市の福祉サービスの向上に役立ちます。苦情を敢えて伝えてくださった相談者に寄り添い、その思いを汲み取って事業者と利用者の双方の「お互いの思いを繋ぐ」ことができるように経験を積んで参ります。

4 苦情申し出

委員会は、本事業において受け付けた市民からの苦情申し出に対し、苦情対象事業者への事情調査等を経て、客観的な立場かつ専門的見地から公平・中立な意見および助言を行う。

対象となる相談者やサービスの範囲等については、本報告書「8 参考資料」の「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」に記載されているとおりである。

苦情申し出に至った相談については、委員による申出人面談を実施し、申出人から聞き取った申し出内容に沿って事業所への調査を実施する。これらの情報を基に、委員会として結果報告書を作成し、申出人及び対象事業所へ送付する。といった進め方となる。

2019年度、苦情申し出に至った相談はなかった。

5 苦情申し出に至らなかった相談

<職員の接遇>

(1) 「職員もやるべき仕事はやって欲しい」

サービス種別：障害者総合支援法	相談者：利用者
相談概要	事業所での日課において、職員がやるべき仕事を避けている様子が見受けられ、納得ができない。本人は、一般就労を目指しているため、職場においては納得のいかないこともある程度受け入れなければならないことは理解している。だからこそ、利用者も職員もお互いに苦手なことにも取り組み、改善しながらやっていくべきだと感じる。今後も通所を希望するので、改善を促してほしい。
対応状況	必要に応じて、市担当課、第三者委員会が間に入ることをお伝えしつつ、傾聴。事業所長に対して、今回の件について話していないとのことであったので、相談してみることを提案したところ、本人も了承されたため、対応終了とした。

(2) 「通所できなくなった原因が自分にあると言われ、困惑している。」

サービス種別：障害者総合支援法	相談者：利用者
相談概要	一般就労に向けて、事業所を利用していたが、職員との面談において、本人の就労に向けての姿勢に問題があるなど、一方的に本人に原因があるかのような指摘により、今後の支援ができないと言われた。職員との関係性も悪化し、結果として事業所の利用を終了することとなった。このような状況になったことが納得できず、どのような対応が考えられるのか、教えて欲しい。
対応状況	今回の状況とこれまでの事業所との関わりについて、伺う。 第三者委員会への苦情申し出の他にも、事業所の苦情受付担当者へ相談する方法があることを提案したところ、本人も了承されたため、対応終了とした。

(3) 「不当な扱いを受けたので、事業所を処分して欲しい」

サービス種別：児童福祉	相談者：家族
相談概要	対象事業所にて複数のサービスを利用契約している。必要な時に利用することが出来ず、その旨を事業所へ伝えたところ、理事から、相談者より支援の必要な家庭があるため、そちらを受け付けたいという趣旨の発言をされた。その件について手紙、メールを事業所へ送ったところ、事業所から契約を解除するという文書が届いた。対応が悪質であり、重大な事なので処分して欲しい。事業所は問わないが、今後もサービス利用は継続したいため、障がい福祉課に相談したところ、本事業を紹介された。
対応状況	相談内容をお聞きし、本事業の役割について説明したうえで、事業所を処分する権限は有していないことをお伝えし、ご理解いただく。近日中に、本人に関わっている関係機関が集まるカンファレンスが予定されているとのことであったため、事業所への対応と本人の今後の支援について、その場で相談することを提案し、本人も了承されたため、対応終了とした。

(4) 「体調が悪化した原因である職員を辞めさせてほしい」

サービス種別：障害者総合支援法		相談者：利用者
相談概要	<p>精神疾患があるため、事業所を利用しているが、特定の職員から暴言や威圧的な態度をとられることが多く、そのことが原因で精神状態が不安定になり、事業所へ通所できなくなった。</p> <p>このような状態になった原因である職員を辞めさせてほしい。</p>	
対応状況	<p>相談内容をお聞きし、本事業の役割について説明したうえで、事業所の人事権等に対する強制力は有しておらず、本事業として特定の職員を辞めさせることはできないことをお伝えし、ご理解いただく。</p> <p>近日中に事業所長と話をする場が予定されているとのことであったため、その際にご自身の要望等を伝えてみることを提案し、本人も了承されたため、対応終了とした。</p>	

<サービスの質や量>

(1) 「事業所での支援内容に不安があり、相談先を教えて欲しい。」

サービス種別：障害者総合支援法		相談者：家族
相談概要	<p>グループホームで生活している家族について、体重の減少や日頃の整容の不十分さが見受けられ、適切に支援を受けているのか不安である。このような場合、どこに相談すれば良いのか教えて欲しい。</p> <p>運営母体である法人の管理職へ相談したが、改善が見られない。</p>	
対応状況	<p>本人の個別支援計画に関する面談の際などに家族の想いを事業所へ伝えることで改善が見込めるのではないかと提案し、家族も了承されたため、対応終了とした。</p>	

(2) 「事業所の職員体制等を改善して欲しい」

サービス種別：児童福祉		相談者：家族
相談概要	<p>知的障がいのある子（以下、「本人」）は一人で時間を過ごすことが苦手である。事業所においても職員との関わりを求めるが、本人よりも支援を必要とする児童が多いため、一人で過ごすことが多く、他の児童とトラブルになることがある。事業所職員からは家庭において、相談者から本人へ注意をしてほしいと言われたが、納得ができない。事業所管理者へ職員体制等について改善の余地がないか相談したが、対応してもらえない。第三者の立場から、改善を促すよう話をしてほしい。</p>	
対応状況	<p>相談者は、事業所名等について匿名を希望。相談内容をお聞きした上で、本事業の役割について説明する。そのうえで、本人が事業所を利用しづらくなることが懸念されるため、本事業での調整は希望しないとの意向を示したため、対応終了とした。</p>	

<サービスの質や量>

(3) 「ヘルパーを変更し、サービスを提供して欲しい」

サービス種別：障害者総合支援法		相談者：本人
相談概要	<p>事業所の訪問介護を利用していたが、担当ヘルパーの遅刻、早退が度々あり、ヘルパー本人、事業所へ改善を求めたが、他に対応ができるヘルパーがいないことを理由に改善には至らなかった。結果的に最終利用日となった日もヘルパーが遅刻したため、本人から事業所に対し、利用終了の意向を示した。</p> <p>その日以降、入浴できていない状況が続いているため、ヘルパーを交代したうえでサービスを提供して欲しい。</p>	
対応状況	<p>事業所を管轄する市担当課へ対応を依頼する。</p> <p>障がい者支援センターにも相談が入っており、対応状況について、適宜情報共有した。その後、新たな事業所と契約し、ヘルパーの利用が開始されたため、対応終了とした。</p>	

<説明・情報提供>

(1) 「施設利用時の駐車に関する決まりが変わり、困っている。」

サービス種別：児童福祉		相談者：家族
相談概要	<p>身体障がいがあり、歩行が困難な子（以下、「本人」）と一緒に事業所へ通園する際、昨年度までは車を事業所敷地内に駐車していた。今年度に入り、通園部の利用者は敷地内に駐車することは出来ないとわれ、納得ができない。</p> <p>事業所から紹介された民間の駐車場は事業所まで距離があるため、本人を連れて移動することが困難である。</p>	
対応状況	<p>事業所を管轄する市担当課へ対応を依頼する。</p> <p>担当課内の協議により、利用条件を付した形での駐車場利用が提案され、本人も了承されたため、対応終了とした。</p>	

6 町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会

1) 町田市福祉サービス苦情調整第三者委員

任 期 2019年4月1日～2021年3月31日

委員長 西川 牧子 弁護士

副委員長 佐々木 徹也 社会福祉士・行政書士

米谷 協子 民生・児童委員

2) 苦情申し出に係る、町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会 開催状況

・実施なし

3) 町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会 開催状況

	開催日	主な内容
第1回	2019年7月10日	・2019年度4～6月分 事業運営状況報告（4件）
第2回	2019年12月6日	・2019年度7～11月分 事業運営状況報告（4件） ・市内福祉サービス事業所 職員向け研修について

7 おわりに

町田市福祉サービス苦情調整事業は、事業開始から13年が経過した。今年度は、障がいがある当事者に向けて事業説明をおこない、事業の周知啓発に取り組んだ。

今年度、本事業に寄せられた相談は、利用者（およびその家族）からの相談内容を事務局職員が聞き取り、その対応について助言することで対応終了としたものが多かった。一方、日常業務のなかで苦情と向き合う事業所職員がその対応に苦慮している様子も見受けられた。

そのため、昨年度実施した市内福祉サービス事業所管理職向け研修のアンケート結果も踏まえ、今年度は、実際に苦情対応を行う事業所職員向けの研修を実施し、多くの方にご参加いただいた。今後も、本事業の充実、事業所職員を対象とした研修の継続などに取り組みながら、町田市の福祉サービスの向上に努めていきたい。

8 参考資料

1) 町田市福祉サービス総合支援事業実施要領

第1 目的

この要領は、町田市福祉サービス総合支援事業（以下「総合支援事業」という。）を実施することにより、福祉サービスの利用に係る支援を総合的かつ一体的に実施する体制の整備を図り、もって福祉サービスを必要とする市民が適切な福祉サービスを安心して利用することができる地域社会の実現に寄与することを目的とする。

第2 対象者

総合支援事業の対象となる者は、次の各号のいずれかに該当する者とする。

- (1) 福祉サービスの利用者及びその家族
- (2) 福祉サービスの利用者の代理人
- (3) 福祉サービスを提供する事業者
- (4) 前3号に掲げるもののほか、市長が特に必要と認める者

第3 総合支援事業の内容

総合支援事業の内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 利用者サポート事業 福祉サービスの利用に関する苦情（社会福祉法（昭和26年法律第45号）第2条に規定する社会福祉事業で、市内において実施されている福祉サービスに係るものに限る。第3号において同じ。）の対応、認知症高齢者、知的障がい者等のうち判断能力の不十分な者の権利を擁護するための相談、成年後見制度の利用に関する相談その他の福祉サービスの利用に関する専門的な相談
- (2) 福祉サービス利用援助事業 要支援者、要介護者、身体障がい者等のうち加齢、身体の障がい等のため日常生活を営むのに支援が必要な者に対する福祉サービスの利用援助、日常的な金銭管理サービス及び書類等の預かりサービス。ただし、町田市社会福祉協議会が東京都社会福祉協議会から委託を受けて実施している福祉サービス利用援助事業の対象となるものを除く。
- (3) 苦情対応機関の設置事業 第1号の利用者サポート事業のうち、福祉サービスの利用に関する苦情又は認知症高齢者、知的障がい者等のうち判断能力の不十分な者の権利を擁護する相談において、必要に応じて専門的見地から対応する町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会の設置

第4 事業の委託

- 1 市長は、総合支援事業を適切に実施できると認めるものに当該事業を委託するものとする。
- 2 総合支援事業の受託者は、総合支援事業の実施状況について定期的に市長に報告しなければならない。

第5 委任

この要領に定めるもののほか、総合支援事業の実施に関し必要な事項は、地域福祉部長が別に定める。

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
- ・裁判所等他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。

3) 社会福祉法人町田市社会福祉協議会町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会設置要綱

(目的)

第1条 社会福祉法人町田市社会福祉協議会福祉サポートまちは、町田市福祉サービス総合支援事業実施要領に基づき設置する、町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会（以下「委員会」という。）に関して、必要な事項について定めることを目的とする。

(委員)

第2条 町田市福祉サービス苦情調整第三者委員（以下「委員」という）は、人格が高潔で社会的信望が厚く、法律、福祉等に関し優れた識見を有する者のうちから会長が委嘱する。

2 委員の任期は2年とし、再任を妨げない。ただし、補欠委員の任期は前任者の残任期間とする。

(組織)

第3条 委員会に委員長及び副委員長をおき、委員の互選によりこれを定める。

2 委員長は、委員会を代表し、会務を総理する。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるときはその職務を代理する。

(委員及び委員会の職務)

第4条 委員は、必要があると認めるときは、苦情申出人及び苦情対象事業者に対し、直接事情調査をすることができる。

2 委員会は、町田市福祉サービス苦情調整事業において受け付けた意見、要望又は苦情申出人からの苦情（以下「苦情」という）に対し、専門的見地から公平中立な意見助言を行う。

(守秘義務)

第5条 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(報酬)

第6条 委員の報酬は、事情調査及び会議出席1回あたり10,000円（税込）とする。なお、事情調査に係るその他経費は別途協議の上定める。

(会議)

第7条 委員会は、委員長が招集する。

2 委員長は、必要があると認められるときは、委員以外の者を出席させることができる。

(庶務)

第8条 委員会の庶務は、福祉サポートまちだにおいて処理する。

(委任)

第9条 この要綱に定めるもののほか必要な事項は、会長が別に定める。

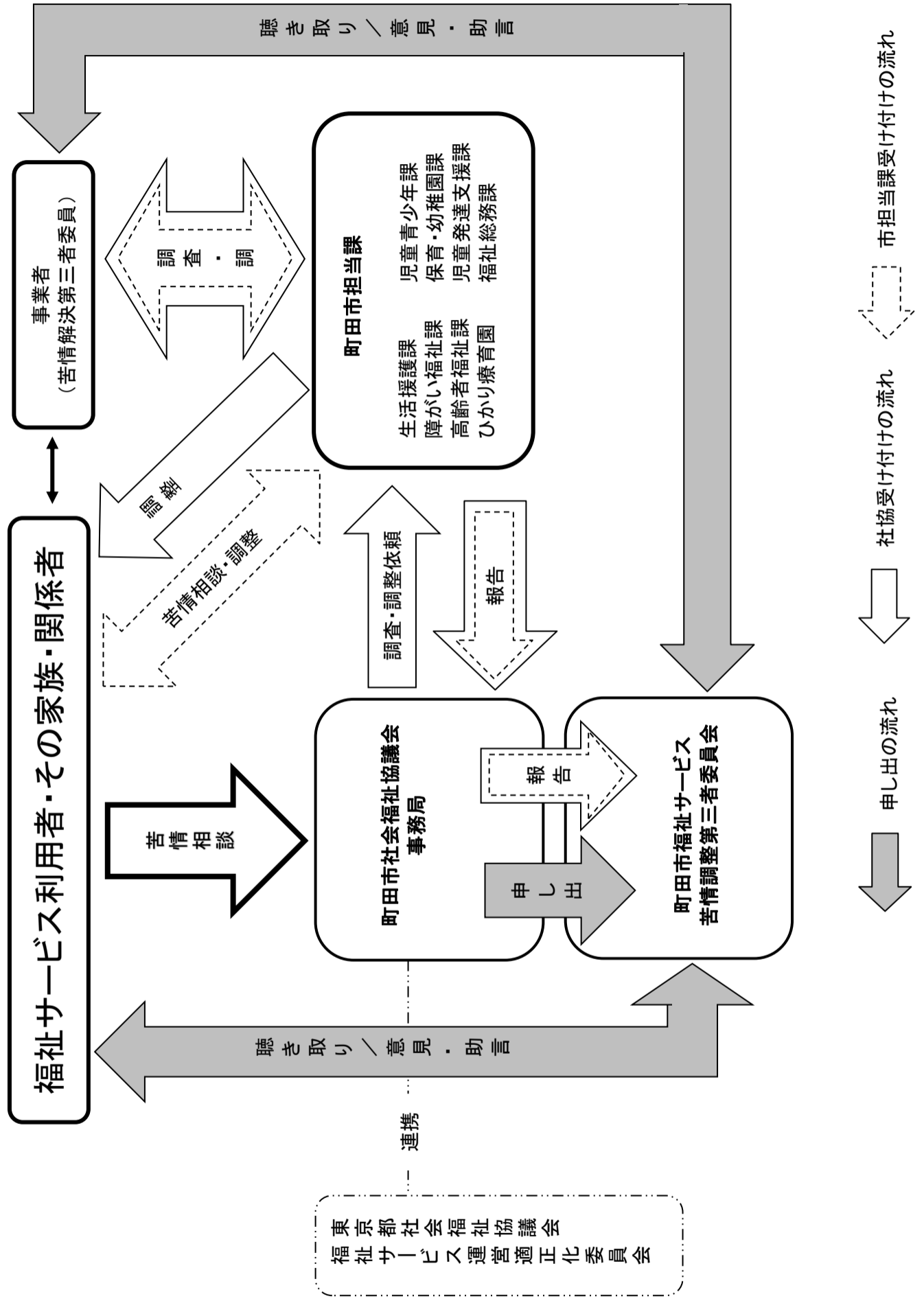
附 則

この要綱は、平成24年11月1日から施行する。

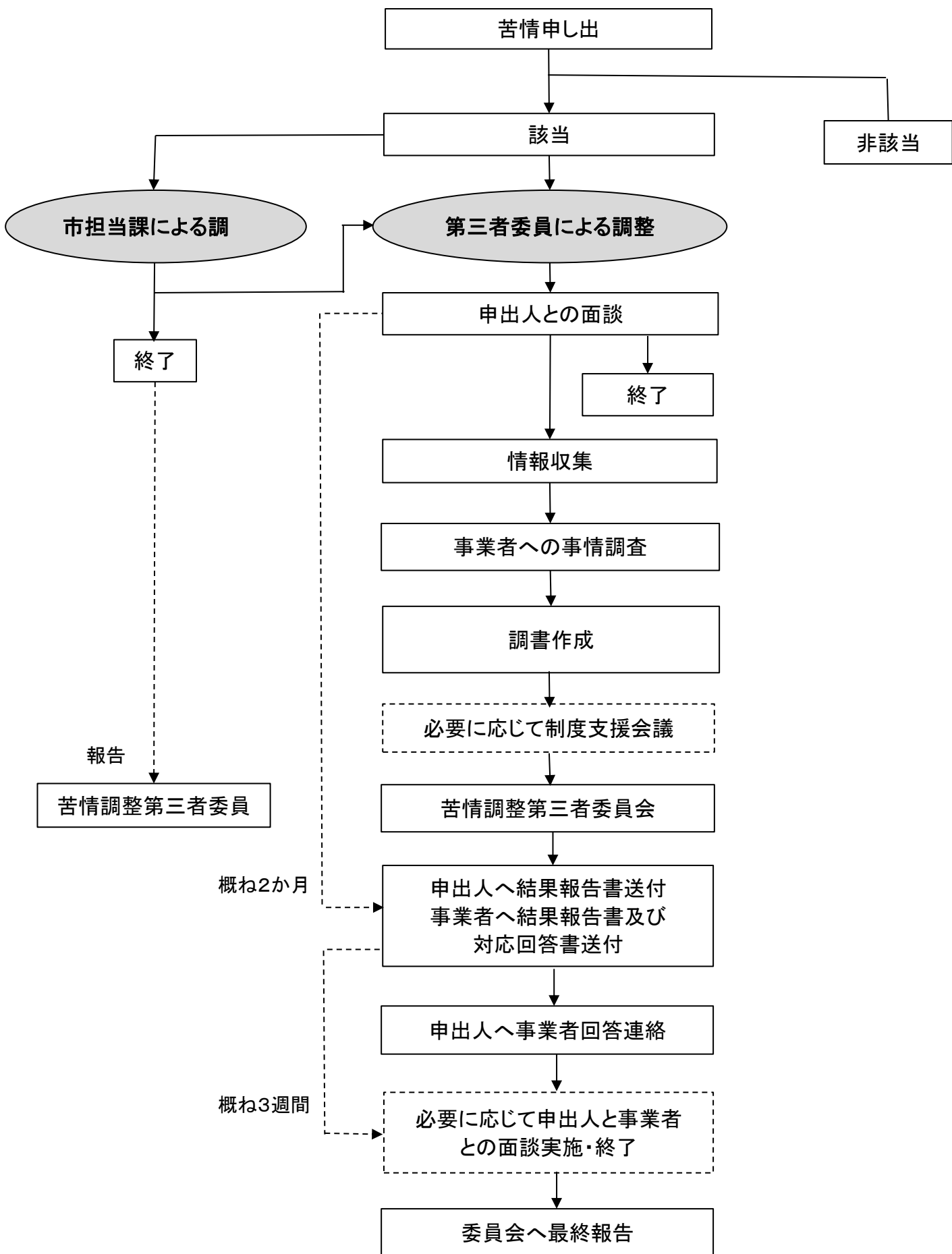
この要綱の制定にともない、町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会実施要領（平成21年4月1日制定）は廃止する。

平成24年11月 1日制定
平成27年 4月 1日一部改正
平成31年 3月 1日一部改正

4) 町田市福祉サービス苦情調整事業イメージ



5) 福祉サービス苦情調整フロー図



6) 福祉サービス利用に関する相談報告票 (苦情・要望等) (様式)

町田市福祉サービス苦情調整事業

[担当課名]

福祉サービス利用に関する相談報告票 (苦情・要望等)

下記を参考に苦情・要望等内容をご記入ください

- 職員の接遇…… 職員の対応や言葉遣いが悪い等
- サービスの質や量…… 食事の内容が悪い。居室の環境が悪い等
- 利用料…… 不当な自己負担を求められた。自己負担額の内容が説明されていない等
- 説明・情報提供…… 説明なく内容が変更された。重要事項説明や契約書と実際のサービスが違っていた等
- 被害・損害…… 預り金など金銭トラブルがあった。所有物が無くなった。破損した等
- 権利侵害…… 暴力や虐待を受けた。プライバシーを侵害された等
- 制度上の問題…… 制度そのものへの不満等
- その他…… 上記に当てはまらない事項

提出先: 社会福祉協議会「福祉サポートまちだ」…課内で決裁後コピーをご送付ください

受付日	年 月 日 ()	相談時間 (24時間表記)	~
受付方法	電話・訪問・来所・その他()	担当者	
利用者	氏名 匿名	性別 □男 □女	年齢 歳
	住所	電話	障がい区分 <input type="checkbox"/> 身体 <input type="checkbox"/> 知的 <input type="checkbox"/> 精神 障がい名:
相談者	氏名 匿名	性別 □男 □女	年齢 歳
	住所	電話	
	利用者との関係	<input type="checkbox"/> 利用者本人 <input type="checkbox"/> 家族() <input type="checkbox"/> 親族() <input type="checkbox"/> 同居人 <input type="checkbox"/> 代理人(友人・法定代理人) <input type="checkbox"/> 福祉施設関係者(職員) <input type="checkbox"/> その他(民生委員・その他)	
苦情 事業者 対象	名称 匿名	種別	
	所在地	電話	
相談内容			
	意向	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 仲裁して欲しい(話し合いの場の設定等) <input type="checkbox"/> 改善して欲しい <input type="checkbox"/> 謝罪して欲しい <input type="checkbox"/> 弁償して欲しい <input type="checkbox"/> その他()	
対応内容	<input type="checkbox"/> 継続中(進展の都度、裏面に経過を記入の上、コピーを社協までご送付ください)		
	<input type="checkbox"/> 終了日 年 月 日		
	[担当課及び事業者の対応の詳細をご記入ください]		

7) 苦情申出書 (様式)

【様式1-1】

20 年 月 日

町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会 御中

申出人 氏名

住所 〒

電話/FAX

利用者との関係

苦情申出書

利用者	住所	<input type="checkbox"/> 申出人と同じ 〒				
	氏名	<input type="checkbox"/> 申出人と同じ ※性別・年齢を記入してください	性別	男・女	年齢	歳
	障がいの場合	身体・知的・精神(病名等:) 手帳: 無・有(級)				
苦情対象事業者 (個人の場合は、氏名・住所・電話)		名称 所在地 電話				
苦情の元になった事柄の発生時期		※申し出ができるのは事実のあった日の翌日から起算して1年以内のものです 20 年 月 日				
申し出内容	添付資料: 無・有()					
	※本欄と裏面に収まる範囲で記入してください。別紙の場合は裏面に貼付してください。					

※この相談に関する情報は、苦情相談以外の目的には使用いたしません。

7) 苦情申出書 (様式)

【様式1-2】

1 同意事項

- (1) 苦情申し出に係る調査を行うにあたり、市役所や関係機関に申出人 (利用者) の氏名や苦情内容を伝えることや、個人情報の聞き取りをすることについて
同意します その他 ()
- (2) 苦情申し出に係る調査を行うにあたり、事業者に申出人 (利用者) の氏名を伝えることや、個人情報の聞き取りをすることについて
同意します 匿名にします
※匿名の場合、事業者に申出人 (利用者) の氏名を伝えず、苦情内容のみを伝えることとなりますので調査が難しい場合があります。また、匿名でも事業者には見当がつきやすいことをご了承ください。
- (3) 苦情申し出を行うことについて利用者は了解していますか。(申出人と利用者が異なる場合)
了解している 了解していない
利用者に伝えていない。または利用者に十分な判断能力がない
- (4) 申し出内容を要約したものが報告書に掲載され、関係機関に配布及び図書館で閲覧できることについて
同意します 同意しません

2 確認事項

- (1) 町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会 (以下、委員会) は、事の善悪を判断したり、事業者等を糾弾するようなことを目的としてはいません。専門的見地から客観的かつ公平に意見や助言を行います。
- (2) 委員会が行う苦情調整の手続きは、訴訟の提起や法令等の制度による不服申し立ての手続きとは全く別のものです。委員会への苦情申し出は、苦情を解決するための唯一の手続きではありません。訴訟や不服申し立てを予定されている場合、それらを提起できる期限が定められている場合がありますので、本委員会での手続きとは別に、ご自身の判断で確認してください。
- (3) 苦情調整手続きにおいて、事業者等が調査・回答を拒否した場合等は、調整において公平性が不十分になる場合があります。
- (4) 申し出に対する調査等を経て、委員会の意見・助言を申出人及び苦情対象事業者へ通知し、事業者の対応を申出人に伝えて調整は終了します。なお、必要に応じて委員の立ち会いのもと双方の話し合いの場を設定する場合がありますが、委員会は強制的な調査権や事業者等への勧告権を付与されていないので、事業者の対応によっては解決しない場合もあります。

(5) 調整が終了した内容については、再度調整を受け付けることはできません。

(6) 次の場合は本事業対象外となります。

- ・ 1年以上過去の出来事に関する苦情や要望
- ・ 市外で実施されている福祉サービス
- ・ 介護保険サービスの利用に対する苦情や要望
- ・ 保健サービス（医療、訪問看護等）の利用に対する苦情や要望
- ・ 一般的に制度の改善を求めるもの
- ・ 事業所の経営者の資質や姿勢、抽象的な運営方針等に関する苦情や要望
- ・ 人事行為の発令を目的とするもの
- ・ 裁判所等他の機関が現に受け付け又は対応しているか、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
- ・ 行政不服審査法上の不服申し立ての対象となるもの
- ・ 本事業により市の苦情調整及び申し出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
- ・ 事業者からの苦情や要望

(7) 申出書受理後、次の場合は申し出を取り下げてください。

- ・ 訴訟や不服申し立てを行った場合
- ・ 申し出内容に虚偽が認められた場合
- ・ 調整の必要がないと認められた場合

上記事項について同意し、申し出ます。

20 年 月 日

氏名

事務局欄	苦情申出書受理日	20 年 月 日	担当者	受付No.	
	受付方法	<input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> 郵送 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 電子メール <input type="checkbox"/> その他 ()			
	利用者との関係	<input type="checkbox"/> 利用者本人 <input type="checkbox"/> 家族() <input type="checkbox"/> 親族() <input type="checkbox"/> 同居人 <input type="checkbox"/> 代理人(友人・法定代理人) <input type="checkbox"/> 福祉施設関係者(職員) <input type="checkbox"/> その他(民生委員・その他)			
	利用者の区分	<input type="checkbox"/> 高齢者(認知症 有・無) <input type="checkbox"/> 障がい(身体・知的・精神) <input type="checkbox"/> 児童 <input type="checkbox"/> 生保 <input type="checkbox"/> その他() 備考()			
	概要	<input type="checkbox"/> 職員の接遇 <input type="checkbox"/> サービスの質や量 <input type="checkbox"/> 利用料 <input type="checkbox"/> 説明・情報提供 <input type="checkbox"/> 被害・損害 <input type="checkbox"/> 制度上の問題 <input type="checkbox"/> その他()			

2018.4

2019年度 町田市福祉サービス苦情調整事業運営状況報告

発 行 町田市

地域福祉部福祉総務課

〒194-8520 町田市森野2-2-22

TEL 042-724-2537 FAX 050-3101-0928

編 集 社会福祉法人 町田市社会福祉協議会

福祉サポートまちだ

〒194-0013 町田市原町田4-9-8 町田市民フォーラム4階

TEL 042-720-9461 FAX 042-725-1284

発行日 2020年4月

刊行物番号 20-6