

まちだしな い ふくし りょう  
町田市内の福祉サービスを利用して

ぎ も ん こ ま くじょう  
疑問や困いごと、苦情が  
そうだん  
あればご相談ください

まちだしな い ふくし りょう そうだん たいしょう  
町田市内の福祉サービスの利用に関する相談が対象です  
かいごほけん いりょう きょういく  
介護保険・医療・教育などのサービスについては、それぞれの  
そうだんまどぐち しょうかい  
相談窓口をご紹介します



しょくいん い かた  
職員にいやな言い方  
をされたけど、事業所  
には言えないなあ…

サービス利用の契約  
内容と違っていると思  
うんだけど…

じぎょうしょ そうだん せつめい  
事業所に相談したが説明  
に納得できない

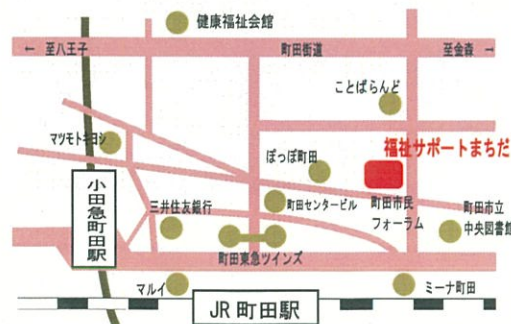
まずはお電話ください 042-720-9461

らいしょ そうだん おこな  
来所による相談も行っています (電話予約制)

相談時間 月曜日～金曜日 9時～16時 (祝日、年末年始は除きます)

FAX 042-725-1284

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



## 苦情解決のしくみについて



福祉サービス提供事業者には、苦情解決のしくみを整備することが法律で求められています。事業者は利用者からの苦情や相談に適切に対応しなければなりません。

## 町田市福祉サービス苦情調整事業について

それぞれの事業者に苦情解決のしくみがあるので、利用者は苦情などを直接、事業者に申し出ることが一番良いのですが、「話しにくい」「説明に納得できない」などの場合があります。こうした場合のご相談を受け、利用者を支援するのが苦情調整事業です。相談内容によって、町田市福祉サービス苦情調整第三者委員から直接助言を受けることができます。また、市の職員が対応する場合や、他の相談窓口をご紹介します場合もあります。

### 町田市福祉サービス苦情調整第三者委員とは

社会福祉に関して優れた見識と経験を有する法律や福祉等の専門家で構成され、苦情や相談について、公正中立な立場から申出人や事業者に意見や助言を行います。ただし、委員には苦情対象（者）機関への強制権は付与されていません。直接または文書にて意見、助言を述べるに留まります。

### 苦情を言えるのは？

- ・町田市内の福祉サービスを利用している本人。その家族。代理人。状況を詳しく把握している方です。

### 対象の福祉サービスは？

- ・児童、障がい者、高齢者に対して町田市内で提供されている福祉サービスで、過去1年以内に起きたものです。

### 匿名の場合は？

- ・匿名でも相談はできます。ただし、事業者の対応を希望される場合は、相談内容で個人が特定されることがあります。

※法律上解決しているもの、本事業で対応が終了しているもの、損害賠償の請求など、受け付けできない内容もありますので、まずはお電話でご相談ください。