

2021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・・・・・・・・	1～2
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
4	苦情申し出・・・・・・・・	5～6
5	苦情申し出に至らなかった相談・・・・・・・・	7
6	本事業の対象外となった相談・・・・・・・・	8
7	町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会	9
8	おわりに・・・・・・・・	9
9	参考資料・・・・・・・・	10～18

## 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

2021年度、町田市社会福祉協議会では2件の苦情を受け付け、うち1件が申立てに至った。申立人、対象の事業所から話を聞き、第三者委員会において苦情申立に対する意見および助言を双方に行った。

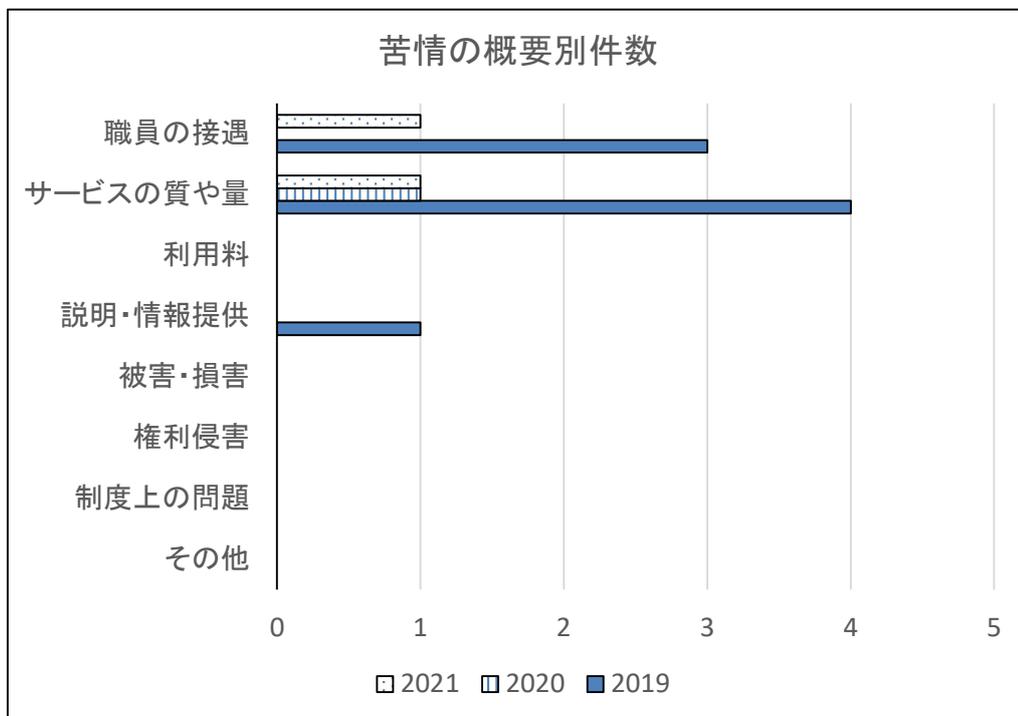
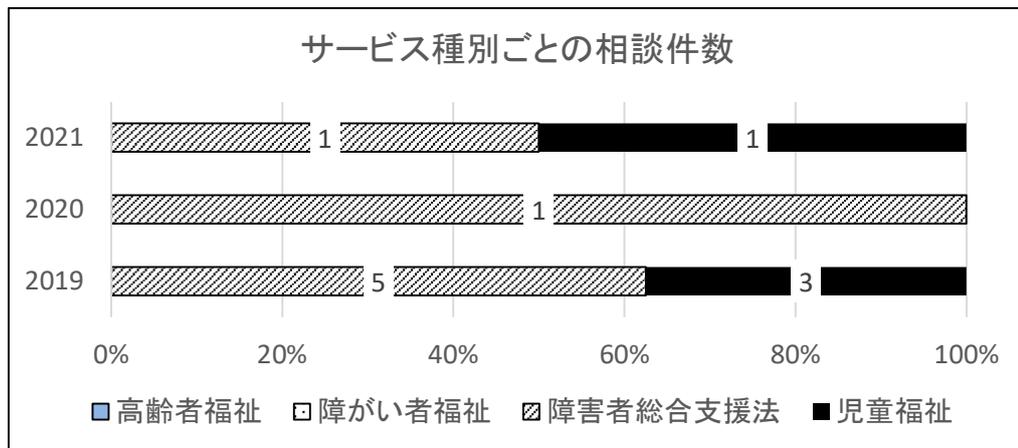
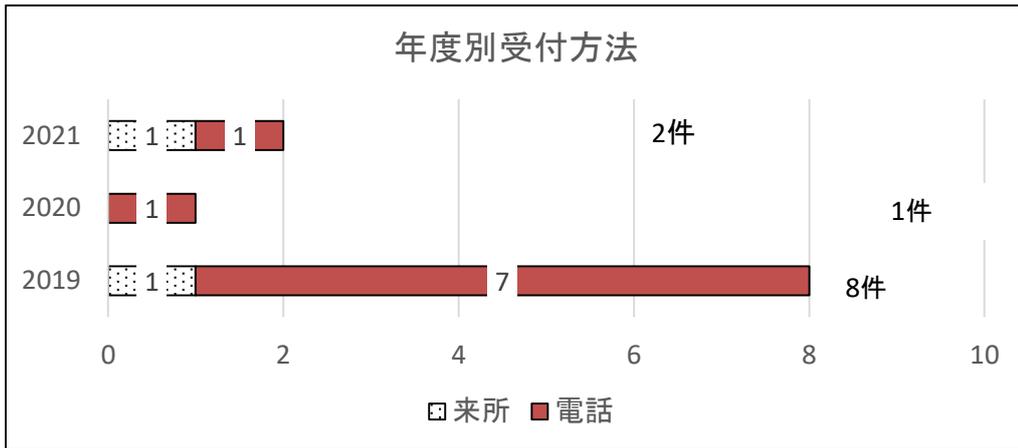
### ●苦情・相談の受付方法別件数（単位：件）

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

### ●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	1	0	0	1
家族	0	1	0	0	0	1
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	1	1	0	0	2

●過去3年（2019年度～2021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

「苦情を契機として」 西川 牧子 弁護士

所感を書くにあたって、過去の運営状況報告を読み返してみました。プライバシー保護のため、報告書には要約しか記載できませんが、読み返してみると、苦情申し出に至った事案についてはよく覚えているもので、報告書には記載しなかった当時の事情を思い出しました。

苦情申し出に至った事案の場合、利用者、事業者双方から聴き取り調査を行います。福祉サービスの現場では、多種多様のトラブルが生じていて、それは事業者ごとに様々です。ただ共通していることは、どこの事業者も人的、物的資源にゆとりがあるわけではなく、限られた資源の中で対応しているということです。利用者もそのことを理解している方が多いですが、事業者側の言葉や説明が足りないとき、トラブルに発展してしまうケースが見受けられます。事業者の皆様が限られた資源の中で努力しているときこそ、利用者の信頼を得られるように、説明や意見交換を積極的に行うことが、トラブル防止策として重要だと思います。

逆に苦情という事態に発展してしまった場合ですが、苦情調整事業を含め、利用者からの苦情には、強制力がありません。そのため、苦情への対応が終了したとしても、それで全て解決するわけではありません。次につなげるためには、事業所内で対応策を考え、それを実践する必要があります。そこで事業者の皆様には、苦情があったときこそ、事業所としてブラッシュアップできるチャンスと考えて、ご対応頂きたいと思います。

「2021年度を振り返って」

内田 哲也 社会福祉士

本年度当委員会の委員として活動させていただき、大変貴重な経験となりました。

この1年を振り返りますと、依然としてコロナ禍の影響により、さまざまな制約の中で過ごさなければならぬ毎日であったことが思い起こされます。感染予防の観点から、人との交流を回避して、活動を控えることが当たり前ようになってしまいました。福祉サービスはコミュニケーションをとりながら、ご本人の活力が向上するよう働きかけることが多いので、コミュニケーションを制限しなくてはならない状況は、事業所にとっては葛藤の連続であったことと思います。一方、利用者、家族におきましては、感染の不安からサービス利用を控えたり、あるいは利用したくても事業所が一時閉鎖して利用できなくなってしまうなど、不安やストレスに苛まれる日常であったことと思われれます。このような現状であればこそ、本委員会の果たす役割は大きいと感じました。常々、サービスの質をいかに高めていくかといったことが話題になりますが、本委員会に寄せられるさまざまな苦情や、それに至る経過の中に、サービスの質を高める気づきがあるのだろうと感じました。人と人が関わる中で相互に抱いた気づきを言葉にして持ち寄り、高めあうことが出来ることを願っております。私共の活動が町田市の福祉サービスの向上に貢献できますよう取り組んでいきたいと思ひます。

### 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

「コミュニケーションの大切さ」

米谷 協子 民生・児童委員

先日、福祉サービスを利用して地域で自立生活されている障がい者の方とお話する機会がありました。その中で、「事業所に自分の意向が上手く伝わらなかった時のもどかしさ」や「交通機関で配慮の足りない対応をされた時のくやしき」など、日常的に抱えているさまざまな気持ちを伺いました。それらの多くは事業所に伝えられることなく心の底に沈んでいるのだと思いました。

苦情処理第三者委員会に寄せられる利用者からの苦情はさまざまですが、事業所と利用者のコミュニケーションの不足に起因すると思われることが多いと感じられます。また、苦情を事業所に伝えた後も、自分の気持ちを受容してもらえたと感じられない不満が重なっているように思います。十分なコミュニケーションのためには、事業所と利用者がそれぞれの立場の違いを認識した上で相手の気持ちを分かろうとする努力が不可欠です。しかし、「サービスを提供する側」、「提供してもらおう側」といった対立する価値観に縛られてしまうと、相手の話をしっかりと傾聴し分かり合うことがとても難しくなるのではないのでしょうか。本事業が双方の橋渡しをすることにより苦情として表に出た問題を相互理解し、事業所の改善につなげることができます。それぞれの心の底にある思いを苦情として共有することは、多様な人々が共に暮らす地域社会を明るくしていく大切な意味を持っています。苦情を契機としてより望ましい地域社会を皆で築いていくための一助となるよう、本事業をお役立て頂きたいと思います。

## 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「9 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。

2021年度、苦情申し出に至った相談は1件であった。

サービス種別：障害者総合支援法	相談者：本人の母
申し出趣旨	<p>1. 本人にはてんかんの発作があり、個別支援計画書にも「移動の際は手引き介助が必要」と記載がある。ショートステイ利用時に、介助職員が一瞬手を離れた際に尻もちをついた事故が起きた。後日の受診で腰つい圧迫骨折と診断され、申出人は同日にその診断をLINEで事業所に連絡したが、運営法人代表から申出人に電話があったのは5日後であった。事業所からの連絡に時間がかかった理由を説明してほしい。</p>
	<p>2. 電話の際に面談の場を設けることを依頼したが、2回の面談はいずれも期間があいた。すぐに面談を設けなかった理由を説明してほしい。</p>
	<p>3. 面談の際に、文書による謝罪および事故の経緯説明についての報告書を依頼した。期間が空いてから謝罪文書が郵送されてきたが、事故報告書はなく面談議事録のみであった。文書が遅くなった理由と責任者の署名がない議事録が送られてきた理由を説明してほしい。</p>
	<p>4. 面談の際に、文書による謝罪および事故の経緯説明についての報告書を依頼した。期間が空いてから謝罪文書が郵送されてきたが、事故報告書はなく面談議事録のみであった。文書が遅くなった理由と責任者の署名がない議事録が送られてきた理由を説明してほしい。事故報告書は後日郵送されたが、内容に納得できない。納得できる報告書を提出してほしい。</p>
	<p>5. 当初は運営法人代表が対応してくれていたが、次第に運営法人秘書のみの対応となった。責任者である運営法人代表が対応しない理由を説明してほしい。今後同じような事故が発生することのないように、また休日にも遅滞なく連絡が取れるように、事業所として事故防止策や緊急時の体制整備等を行ってほしい。</p>
第三者委員会の意見・助言	<p>1. LINEによる連絡に対する対応が連休明けとなったことについて</p> <p>法律上は、夜間、休日でも電話対応する義務が事業所にあるわけではないため、契約上これと異なる定めがない限り、4連休の間、事業所と連絡がとれなかったことはやむを得ないことといえる。</p> <p>もっとも、申出人にとって本人の骨折は重大事項であり、また連休前に送信したLINEが既読になっていたことから、事業所からの連絡を待っていた申出人の心情は理解できる。事業所としても、速やかに謝罪の連絡をすべきことは言うまでもない。</p> <p>今回の問題は、骨折の連絡がLINEで行われ、職員がそれを開いて既読にしたものの内容を確認せず、情報の伝達が管理職になされていなかったことにあると考えられる。</p> <p>日頃事業所との連絡にはLINEが使われていたため、申出人がLINEで連絡したことに問題があるわけではないが、LINEでは、情報の発信と受領者の確認にタイムラグが生じることがある。よって今回のような事態を防ぐには、緊急や重要な連絡については、LINEではなく事業所に電話してもらう方が好ましいと考える。そこで事業所には、緊急、重要事項の連絡方法を明確にした上で、それを利用者にわかりやすく周知するよう努めてほしい。</p> <p>また事業所にはより一層、職員間で必要な情報共有が徹底されるように努めてほしい。</p>

<p>第三者委員会の意見・助言</p>	<p>2. 事故以降の対応について</p> <p>骨折の診断の連絡を受けたあと、申出人と速やかに面談を行い謝罪や事故の経緯説明を行うことは、申出人との信頼関係を継続させるために大切なことであった。本件における面談までの時間的な経過は常識的に許容できる範囲を超えていると考えられる。今後は迅速に対応をとることができるように努めてほしい。さらに今回は、事故報告書の郵送にも非常に時間がかかった上、記載内容に不備があったことから、申出人は事業所への不信感を強めていくことになった。事業所には、迅速な対応に加え、利用者の信頼を回復するに足る、誠意ある対応を心掛けて頂きたい。申出人への対応者が運営法人代表から施設管理者である運営法人秘書に代わったことについて、問題があるとは考えられない。しかし、申出人に対して責任者が対応しているということが明らかに分かる状態となっておらず、申出人の誤解を招いた点については事業所の対応に不備があったと考えられる。今後は事業所として対応する場合には対応者の肩書を適切に示してほしい。</p>
<p>第三者委員会の意見・助言</p>	<p>3. 苦情対応、緊急対応マニュアル等の整備について</p> <p>申出人は、約1年前の事業所開所から事業所を日常的に利用していた。事業所の事業理念に共感して事業所に対し感謝の気持ちを持っており、開所してから日が浅いことから起こるトラブルについてもある程度理解を示していた。しかし、骨折の診断の連絡への返答がすぐになかったこと、面談の連絡がすぐになかったこと、文書による報告を依頼しても納得のできる文書がすぐに提示されなかったことなどから、申出人の心情を理解してもらえないことに関して事業所に対し大きな苛立ちを抱えていったと思われる。</p> <p>事業所としても、経験が浅く苦情対応が不十分であったことは認めている。苦情への対応はできるかぎり迅速に行うことが望ましく、事業所として苦情対応マニュアルを整備し利用者の気持ちに寄り添った対応ができるように努めてほしい。また、どれだけ安全に配慮しても、思いがけない事故や大地震などの災害が発生する可能性はある。</p> <p>事業所はすでに町田市や東京都の関係機関からの助言を受けて、業務の全般にわたりマニュアルの作成や改訂を行っている。責任をもって利用者の安全やその家族の安心を守るために、各種マニュアルの整備や職員の研修等を行い事業所全体のスキルを向上させてほしい。</p> <p>申出人は、利用者やその家族が今後同じような思いをしたり、さらなる重大事故が発生したりすることのないように強く願っている。事業所も障がい者の短期入所という非常に先駆的な取り組みに対し、熱意を持って行っていることがうかがえた。ぜひ、現在行っている業務内容の改善を実効性のあるものとし、日々の職員の業務に反映されるように努力してほしい。</p>
	<p>4. 文書による謝罪、事故の経緯説明について</p> <p>事業所として正式な形式を整えた文書で、申出人に対してあらためて謝罪と事故の経緯説明を行ってほしい。その際に、苦情対応マニュアルや緊急対応マニュアル等の整備など、事業所として取り組んでいる今後に向けた業務改善内容のいくつかを具体的に記載し、申出人の思いに答えてほしい。</p>

## 5 苦情申し出に至らなかった相談

### <障害者総合支援法 サービスの質や量>

#### (1) 「保育園に謝罪と改善をしてほしい」

サービス種別：児童福祉	相談者：利用者
相談概要	<p>町田市内の保育園に子どもを預けている保護者から入電。            3人子どもがいて長男は中2、真ん中の子は小学生、下の子は同保育園に通園している。            最近長男が自転車を盗んだ疑いで警察沙汰になり、教育について悩んでいた。            小さい時から通園させていて付き合いも長く信頼している先生に仕事外で会い、            誰にも言わないで欲しいと確認をしたうえで相談をした。            その際、長男が言うことがコロコロ変わり話も聞いてくれないため、            1度だけ手を上げたことも伝えた。</p> <p>後日、突然子ども家庭支援センターから電話があり、息子を虐待してないかと疑われた。            保育園に行き、どういうことなのか説明を求めると、手を上げたと聞いたから通報したと。            話も相談した先生だけでなく主任や園長とも共有されていた。</p> <p>その後市で行っている第三者委員会にも電話をしたが、名前を貸しているだけで            全然わからないと言われた。その後もフォローも何もなく、園長からも無視されている            ように感じ、保育園に行きにくくなって、7月から別の園に転園することになった。            信じていた先生に裏切られ、保育園にもまともに対応してもらえず精神的にボロボロに            なって死にたいと本気で思ってしまった。もっと保護者に寄り添う心が欲しかった。            個人情報漏洩や守秘義務を守っていないのでは。保育園には謝罪してほしいのと、            市の第三者委員会の適当すぎる対応が許せない。</p>
対応状況	<p>保育幼稚園課に状況を説明したところ、保育幼稚園課の方でも把握をしていた。            第三者委員会が機能していなかったのは改善しなければいけない点なので、            改めて第三者委員会の仕事内容を確認してもらおう。相談者には対応内容を伝え、            市からの連絡を待つことに。相談者も保育園が変わり、仕事も忙しく自分の生活で精一杯            の状況なので、苦情調整で上げるのは辞めるが、市の方でしっかりと第三者委員会の機能            を果たすようにしてほしいし、その対応については連絡が欲しいと仰る。</p> <p>市の方に確認をして、相談者に改めて連絡することを確認、相談者にその旨を伝え終了。</p>

## 6 本事業の対象外となった相談

	相談月	相談者	区分	概要	本事業対象にならなかった理由
1	4月	本人	精神	就労支援施設に対し、注意をしてほしいという要望。	行政指導の権限がないことを伝え傾聴。
2	5月	本人	その他	通所施設における衛生管理についての相談。	傾聴したのち、相談可能な窓口を紹介。
3		本人	精神	就労移行支援施設の接遇についての相談。	傾聴。
4	8月	本人	精神	就労支援施設での個別計画支援における、配慮について相談。	傾聴し、本人の意向を確認。通い始めたばかりなのでもう少し様子を見るということで終了。
5	9月	本人	その他	学童クラブの職員の接遇に対する苦情・相談。	傾聴。行政指導などの権限はないことを伝え、加配について問い合わせをしたうえで学童側と話す機会があるということでの対応次第でまた連絡すると言
6		本人	精神	就労継続支援施設における職員からの人権侵害について相談。	以前も話を聞いていたため傾聴。話を聞いて欲しくて電話したということで終話。
7	10月	本人	その他	就労支援B型に対する苦情・相談。	傾聴し、相談可能な窓口を紹介した。
8	11月	本人	精神	作業所の衛生環境についての相談。	傾聴し、指導などの強制力はないが事業所と共有することはできる旨を伝え、了承を得たので事業所に連絡し内容の共有を行った。
9	12月	本人	高齢	利用しているサービスで利用者が公序良俗に反している行為が行われていることへの相談	傾聴し、施設の職員にまずは相談してみてもお伝えした。
10	1月	本人	その他	保育園を休職するにあたり対応が許せないという苦情・相談。	傾聴し、本事業の対象ではない旨を伝え、相談窓口を紹介した。

## 7 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 2021年4月1日～2023年3月31日  
委員長 西川 牧子 弁護士  
副委員長 内田 哲也 社会福祉士  
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	2021年5月27日 書面会議	・2020年度事業運営状況報告
第2回	2021年11月12日	・2021年度第1回 苦情申し出に係る町田市苦情調整第三者委員会

## 8 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15年が経過します。今年度はコロナ禍にあり、市内の事業所では、コロナウィルス感染拡大防止のため人員配置、防止策を講じながらの運営となりました。それでも一時的なサービス提供の中断や、これまで通りのサービス提供が難しい年であったと思います。

その手探りの中で、結果的には本事業での対応には至らない、例年よりも多くのご相談がありました。利用者およびその家族から、例年以上に福祉サービスに対する期待、寄り添いを求めるメッセージが多く寄せられました。社会情勢の変化、運営団体の多様化により、日々の業務が複雑化している中でも、利用者と向き合う事業所の職員それぞれは、サービス提供を真摯に行っていると感じられます。さらなる期待、寄り添いを求められている今、より質の高いサービス提供が可能となるよう、関係者の皆さまと研鑽して参りたいと思います。今後とも、ご協力いただきますよう、お願いします。

## 9 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、必要に応じて専門の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だは、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。

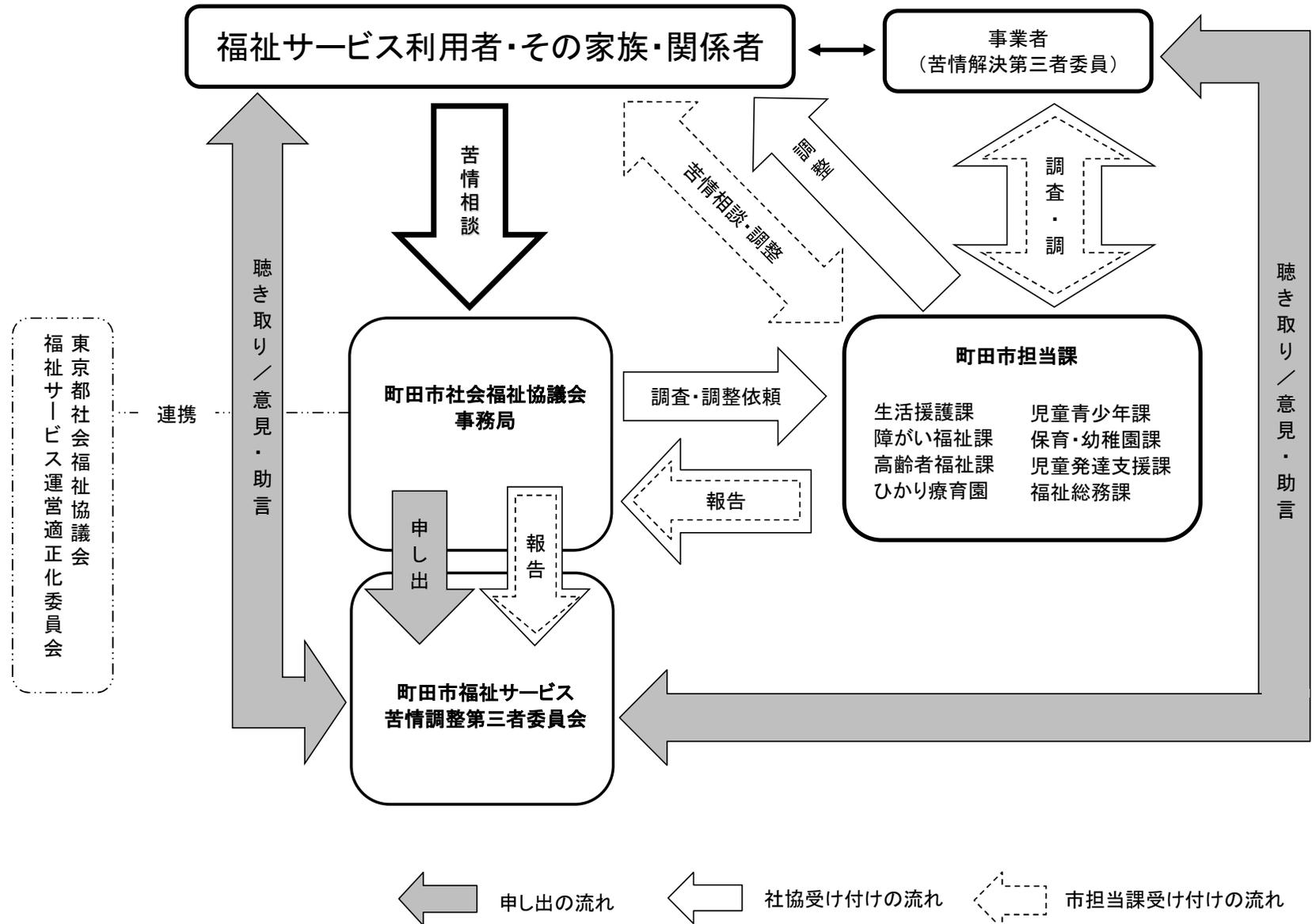
附 則

この要綱は、平成24年11月1日から施行する。

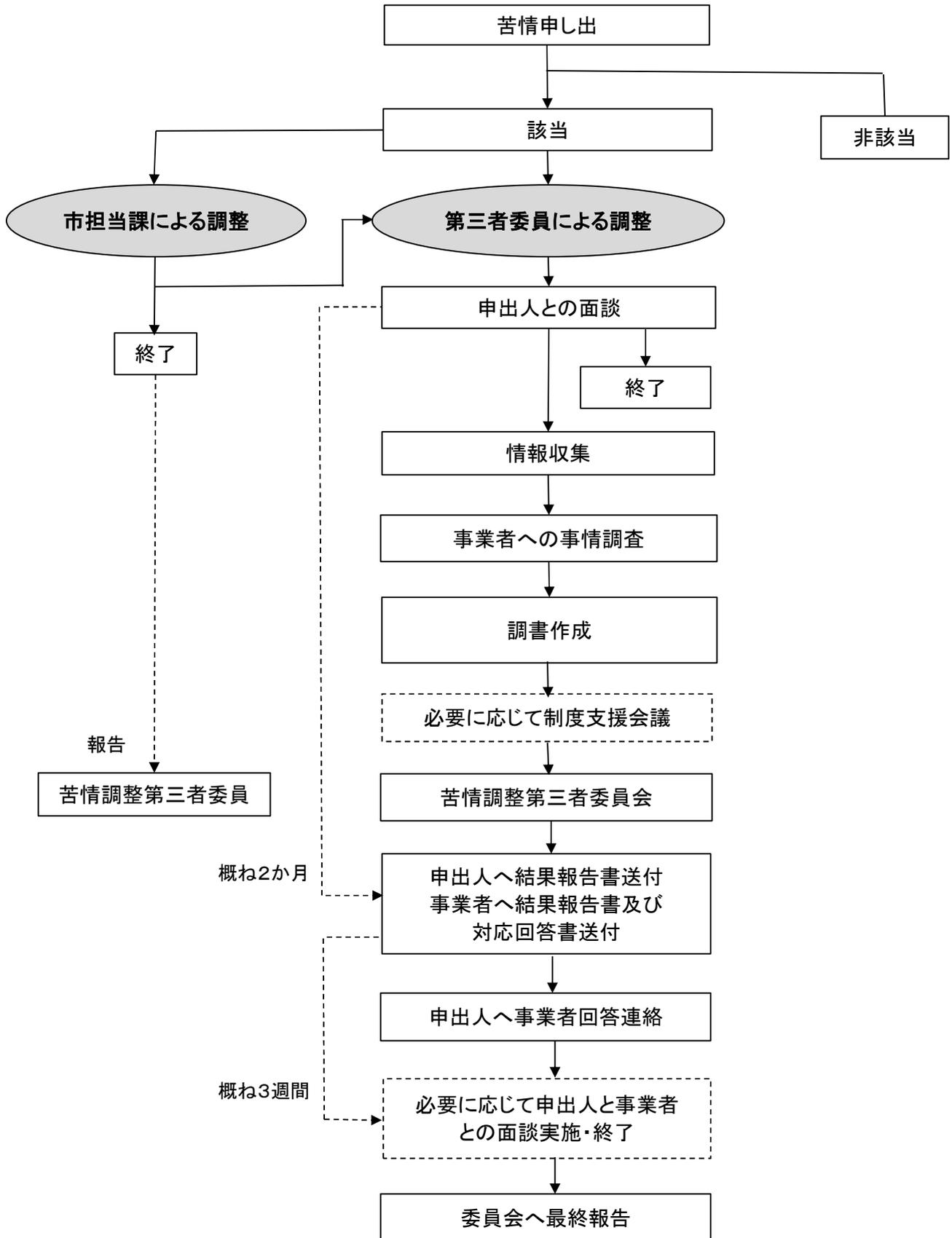
この要綱の制定にともない、町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会実施要領（平成21年4月1日制定）は廃止する。

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)		
苦情対象事業者	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]		

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ませんので、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させていただくことになります。

- ・ 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

**2021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 2022年8月

刊行物番号 22-43