

2020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
5 苦情申し出に至らなかった相談	5
6 本事業の対象外となった相談	6~7
7 町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会	8
8 おわりに	8
9 参考資料	9~17

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

2020年度、町田市社会福祉協議会では1件の苦情を受け付けたが、本人から取り下げがあった。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。

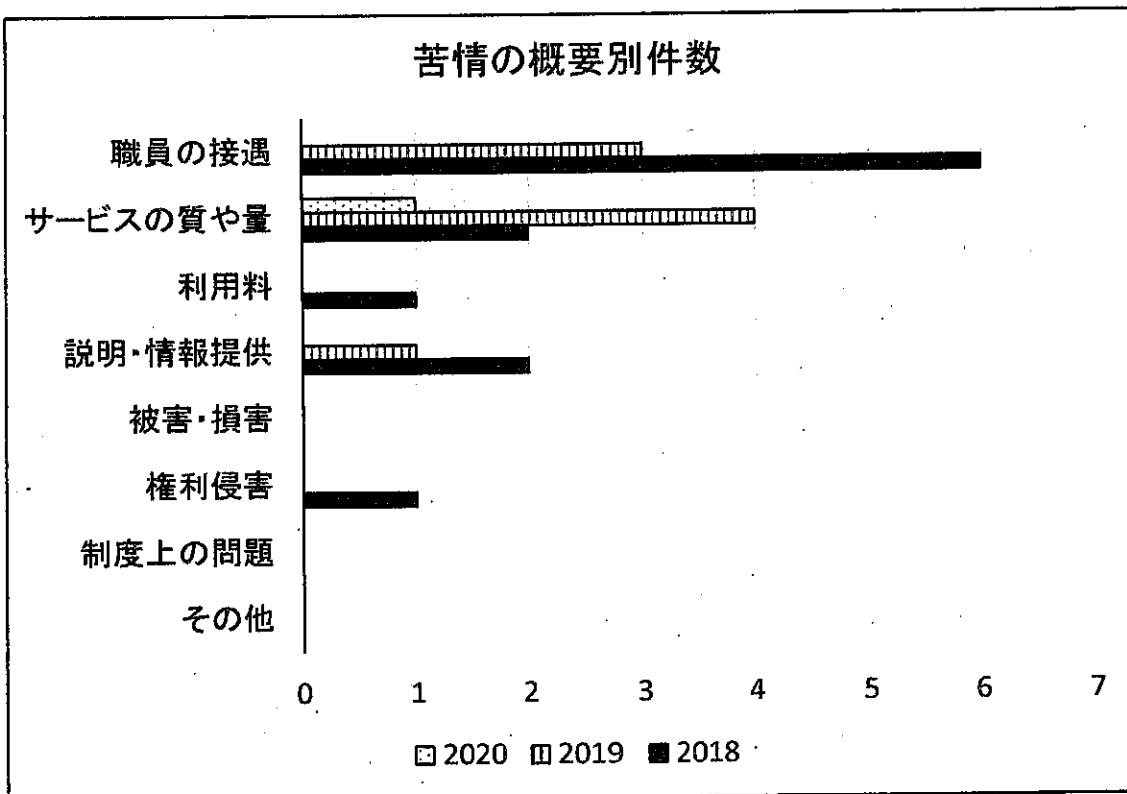
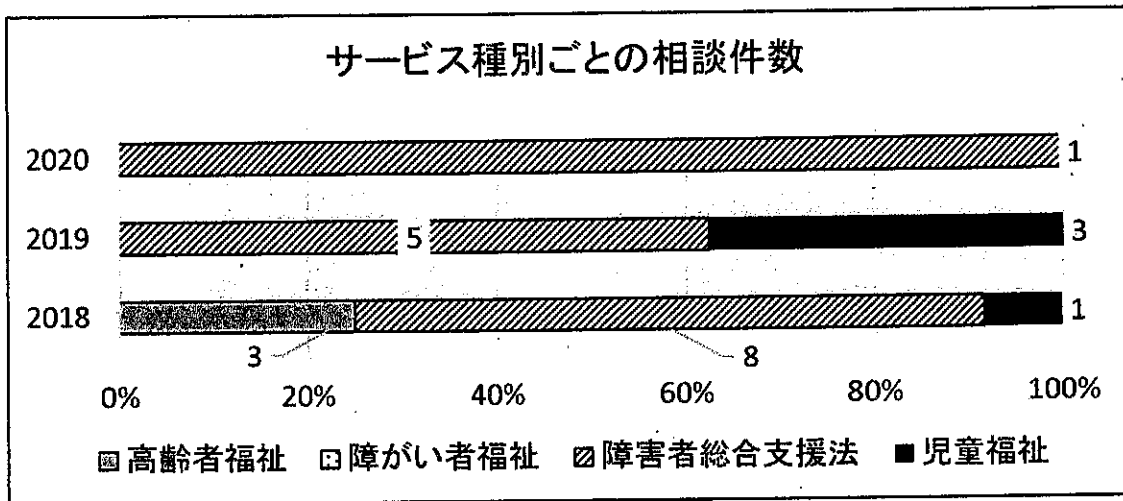
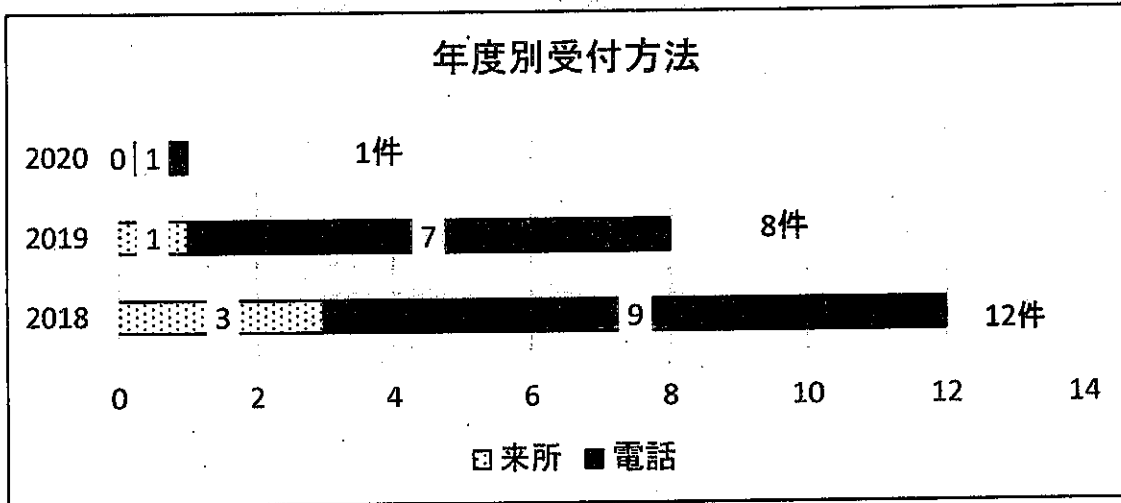
●苦情・相談の受付方法別件数（単位：件）

		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	0	0	0
	7月	0	0	0	0
	8月	0	0	0	0
	9月	0	1	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		0	1	0	1

●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	0	0	0	0	0
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	1	0	0	1

●過去3年（2018年度～2020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

「今年1年を振り返って」

西川 牧子 弁護士

今年は新型コロナウイルス感染拡大の影響で、多くの方々にとって今までに経験したことのない1年であったと思います。

私の仕事面では、2020年4月、1回目の緊急事態宣言が出されたとき、裁判所がほとんどの裁判を取り消しました（なお、2021年1月の2回目の緊急事態宣言のときは、裁判は継続されています）。その後も電話会議・Web会議が導入されたり、法律相談が一部電話相談に切り替わるといった変化がありました。

もっとも、この事業の対象となる福祉サービスの多くは、電話等では代替できない直接人と接するものです。このような状況でも、感染防止対策をして今まで通りの福祉サービスを提供する事業者の方々には、特に大変な一年であったと思います。

今年は苦情の申し出が1件もありませんでしたが、苦情申し出に至らない相談については、例年より多い件数のご相談がありました。福祉サービスは、このような状況でもストップすることができないものですので、苦情はどうしても一定数発生するものだと思います。

またニュースを見ていると、自粛生活のストレスゆえに発生するトラブルも多くあるようなので、このようなときほど苦情調整事業の役割が重要になるのかもしれないと思っております。

まだ収束の見通しがつかない状況ではありますが、このような状況でも感染防止対策を徹底の上、福祉サービスを継続している事業者の方々の努力に御礼を申し上げるとともに、利用者やそのご家族が、安心して福祉サービスを受けられる日が一日も早くくることを願っております。

「苦情とは何だろう」

佐々木 徹也 行政書士・社会福祉士

本年度も「町田市福祉サービス苦情調整事業」に対し、皆様のご協力をいただき誠にありがとうございました。特に本年度はコロナ禍にあり福祉サービスを利用される方も、福祉サービスを提供される方も、それぞれにご苦労があったと存じます。

本事業においてもコロナ禍の影響があったと思われませんが、苦情調整に至る案件はありませんでした。ただし、本事業の対象とはならなかったとはいえ相応の数の電話相談等をいただいております。このことは、依然として福祉サービスに対する不満や不安をお持ちの方がいらっしゃるという現実を示しており、私たちは今後もその現実と真摯に向き合っていく必要があります。

苦情や不平不満などが、自分自身や所属組織に向かってくることは決して気持ちのいいものではありません。しかし、苦情などを訴える方々の多くが「苦情を訴えること」を目的としているわけではなく、「自分との関係を見直してほしい」と伝えてきているように思われます。サービス利用者のニーズがどこにあり、どんなことを不安に思っ

いるのかを探ることは支援者の一義的な務めともいえます。「私のことをちゃんと見てほしい」「私のことを少しでも理解してほしい」という思いが隠されているとしたら、「思いに気付けないでごめんなさい」ということからスタートできたら気持ちよく解決に向かうかもしれませんね。

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。

「2020年を振り返って」

米谷 協子 民生委員児童委員

2020年は新型コロナウイルス感染症が猛威を振るい、経験したことのない状況下で誰もが不安や緊張によるストレスにさらされた一年でした。福祉の現場では「3密を避ける方策」がとりにくく、施設の運用にも大きな困難が生じました。この環境下で利用者と施設事業者の双方の健康を守るための様々な取り組みが行われ事業が継続されました。一方で、従来同様のサービスが利用できなかつたり、入所されているご家族への面会が長期間できなかつたり、利用者もそのご家族も多くの我慢を強いられたことと思います。

今年度は苦情・相談の受付件数が極めて少ない結果となりました。社会全体が目に見えない感染症と闘う中で、利用者も福祉サービスに対する不満や苦情を心の中に抑え込んで過ごさざるを得なかったのではないかと思います。しかし新しい生活スタイルをより望ましいものにするためにも、生じた疑問や不満を言葉にして、利用者と事業者の意思疎通を深めることが大切です。ぜひ本事業を活用して頂きたいと思います。電話や来所で苦情をお伝え頂くことにより、第三者委員会への苦情申し出に至らなくても市担当課を始めとする関係機関に課題を提起することができます。本事業を多くの方に知って頂き、一つ一つの苦情が「福祉サービスの向上の種」として生かされることが大切であると思います。

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。

2020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

<障害者総合支援法 サービスの質や量>

(1) 「サービス提供を持続してほしい」

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>重度訪問介護サービスを利用、複数事業所からサービスを受けている。入浴の時間帯、A・B、2つの事業所から派遣されるヘルパーの時間を、重複させ2名体制で、入浴介助を受けている。B事業所のヘルパーが、他の曜日に派遣を受けているC事業所に転職することになった。これまで通りの支援体制での入浴を希望し、利用者自身がC事業者から許可を得て、従前と同じ組み合わせのヘルパー2名の派遣をA・C事業所から受けられるよう手配をした。ヘルパー両名にも、それぞれから、承認を得た。しかし、A事業所の管理者から、A事業所のヘルパーが、ペアになるヘルパーとは、同じ時間帯に勤務したくないと言うため、派遣できない。派遣するヘルパーがいないので契約を解除したいと申し入れがあった。</p> <p>ヘルパーからこのような話を聞いたことはないし、自身が派遣を受けられない理由にはならないと思う。A事業所の管理者が、両ヘルパーを仲たがいさせていると感じ、障がい者支援センターに相談したところ、本事業を紹介された。</p>
対応状況	<p>本事業の役割について説明、事業所を指導する権限は有していないことをお伝えした上、苦情申し出として受付。現状把握のため、障がい者支援センターやA業所との連絡、情報共有を行うことに本人から了承があり、サービスの状況をそれぞれからヒアリングし、現状の整理を行った。</p> <p>本人から、A事業所から引き続きヘルパー派遣を当面、継続する旨連絡があった。サービス提供は自身が希望する体制が継続する、障がい者支援センターとも相談し、事業所を刺激せず、本事業の申し出を取り下げるとい意思表示があり、対応終了となった。</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	5月	本人	精神	保健所の担当者者の訪問継続に関する相談。	本事業対象外。傾聴、対応可能な窓口を紹介。
2	6月	本人	精神	就労支援施設に対し、行政指導を要望。	行政指導の権限がないことを伝え傾聴。相談可能な窓口を紹介。
3	7月	姉	知的	グループホーム退去時の費用請求への対応方法の相談。	傾聴し、情報整理。本事業での対応を希望されず、消費者センターへの対応を橋渡しするとともに、福祉法律相談を紹介。
4	8月	本人	精神	過去の医療保護入院への苦情。グループホーム・障がい者支援センターに対する個別支援計画作成方法についての相談。	医療については本事業対象外。傾聴、対応可能な窓口紹介。支援計画については、行政、関係機関との情報共有をされ、情報共有を行った。
5		市指導監査課	-	グループホーム退去時費用請求のトラブルについて、本事業での対応について問い合わせ。	N03の相談と同じ。退去後の原状回復義務の範囲に関する相談であり、消費者センター、法律相談を紹介している旨報告。
6	9月	母	身体	ヘルパーの人材不足による急な解約通知、事業所の縮小への相談。	傾聴、関係機関との情報共有。他事業所からの派遣の目途が立ち終了。
7		妻	高齢	特別養護老人ホーム入所施設での怪我に対する苦情。	介護保険利用に対する苦情のため、本事業対象外。傾聴、対応可能な窓口を紹介。
8		本人	精神	虐待していないにも関わらず、虐待を通報した事業所を訴えたい。	傾聴し、情報整理を行った上、福祉法律相談で対応。
9	10月	本人	精神	自身の名前でない契約書類を契約時に渡されたと相談。	事業所と情報共有。事業所の書類の取り違えがわかり、本人に謝罪、対応を促した。
10		本人	その他	勤務する放課後デイの処遇に対する疑問、不満に関する相談。	本事業の対象外、傾聴し、市障がい福祉課と情報共有した。
11		本人	高齢	福祉用具をレンタルしている営業所の対応への苦情。	介護保険利用時のため、国保連を紹介。市役所介護保険課と情報共有。

	相談月	相談者	区分	概要	本事業対象にならなかった理由
12	11月	本人	精神	就労支援センターの対応、就職できないことについての相談。	傾聴し、事業所、相談支援支援事業所との情報共有。本人がより、丁寧な説明を求めていたため、事業所から説明を促した。本人から納得できたと連絡があった。
13	12月	本人	精神	グループホームの生活上の規則、サービス提供に対する相談。	傾聴し本事業の説明。グループホームの利用が少人数であり、匿名性が担保できないことを理由に本人が本事業での対応を希望しなかった。
14		本人	精神	就労・生活支援センターの対応についての苦情調整の介入を希望。	傾聴、本心は就労・生活支援センターとの関係が途切れ、再開を希望していたため、橋渡しを行った。
15		母	その他	保育園から子へ虐待があり、認可の取り消し、虐待認定を要望。園の第三者委員へ申し立て連絡先が明示されていない不審についての相談。	本事業対象外。傾聴、対応可能な窓口を紹介。傾聴し、市保育・幼稚園課、保育園と情報共有。市から第三者委員の連絡先を園から伝えるよう指示され、対応機関の整理を行った。
16		子	高齢	ショートステイ利用時に負った怪我について、相談先の問い合わせ。	介護保険利用に対する苦情のため、本事業対象外。傾聴、対応可能な窓口を紹介。
17		母	精神	就労移行支援事業所に対する不満があり、転所を希望するが、伝えられない。	関係機関にヒアリング。事業所と本人とで相談をしていただくよう橋渡しをした。
18		子	高齢	グループホームの利用者負担に対する意見を聞きたいとの相談。	施設に質問した上、費用負担に依るか否かを決めるよう提案。納得されない場合の相談窓口、福祉法律相談を紹介。
19	1月	本人	身体	市障がい福祉課職員の接遇についての相談。	本事業対象外。傾聴、対応可能な窓口を紹介するが、相談者の希望により、市障がい福祉課と情報共有を行った。
20		母	知的	作業所で、仕事ではなく、余暇、レクリエーション活動を受けたいと相談。	傾聴、本人の利用する福祉サービスの機能について説明。利用できる他の制度を紹介。相談支援事業所に利用に向けた橋渡しを行った。
21		本人	精神	作業所からパワハラ、不当解雇された。相談中も体調が悪く、数日後の入院までに苦情を解決したいと相談。	本事業の機能を説明し、数日では調整できないことを伝えた。体調回復に努めていただき、回復後に必要があれば改めてご連絡いただくこととした。
22	2月	本人	身体	障がい者支援センターの接遇についての相談。	傾聴。苦情ではなく相談に乗ってほしいとのことだったので、支援センターと情報を共有の上、支援センターから本人に連絡が入るように手配した。
23	3月	本人	精神	就労移行支援事業所に見学をした際の職員に対する不満があり、謝罪の手紙が欲しい。	傾聴。事業所と情報共有したうえで、本人も処分等を求めるつもりはないということで、に本来の希望である事業所の体験を進めた。

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 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	2020年7月31日 書面会議	・2020年度4～6月分 事業運営状況報告

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14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、新型コロナウイ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、福祉サポートまちなにおいて処理する。

(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。

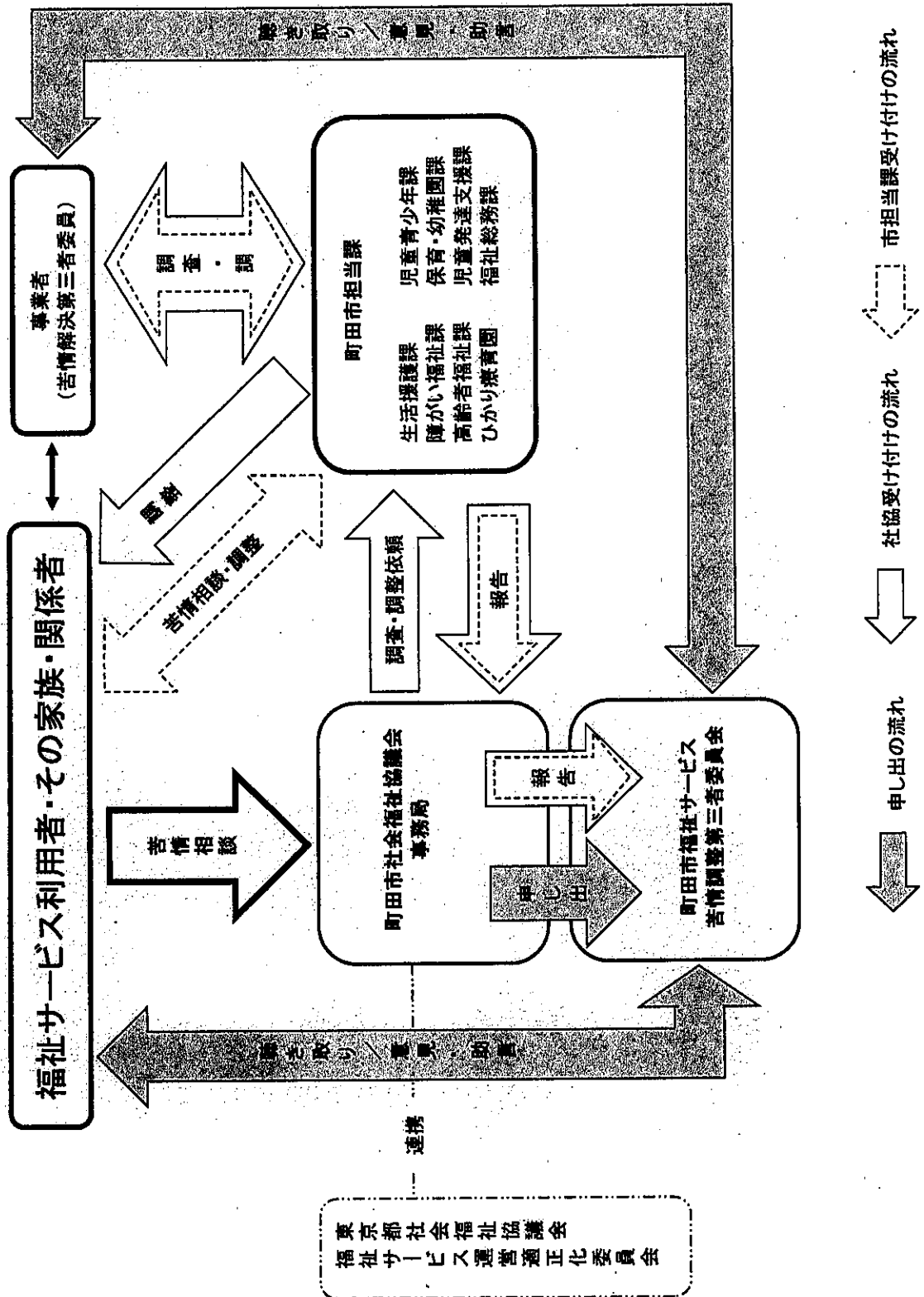
この要綱の制定にともない、町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会実施要領（平成21年4月1日制定）は廃止する。

平成24年11月 1日制定

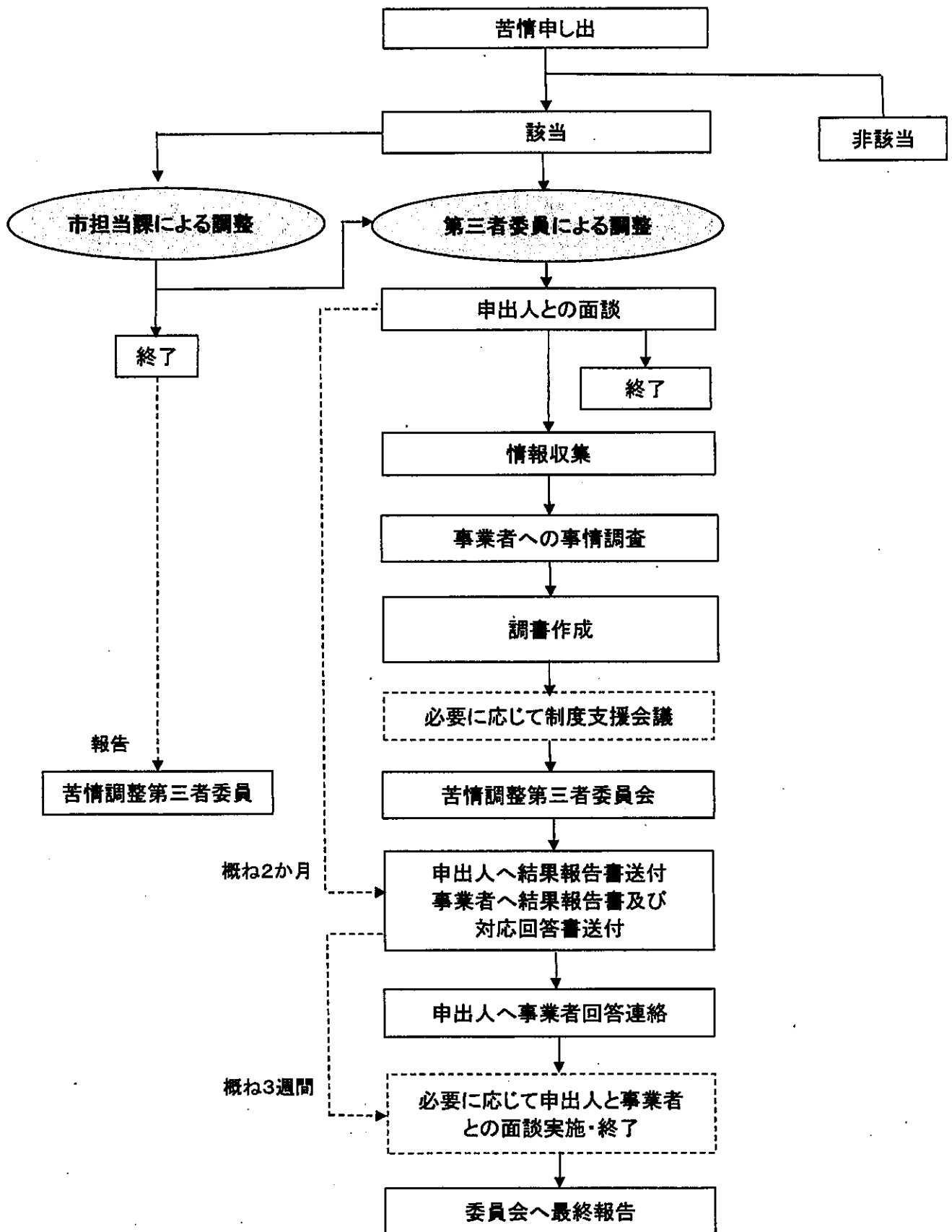
平成27年 4月 1日一部改正

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	障がい区分 □身体 □知的 □精神 障がい名:
	住所			電話	
相談者	氏名	匿名	性別 □男 □女	年齢 歳	電話
	住所				
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()					
<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]					
対応内容					

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	□申出人と同じ 〒				
	氏 名	□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

2020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 2021年6月

刊行物番号 21-18