

2 0 2 4 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 …P. 1
- 2 苦情受付の概要 …P. 1
- 3 委員活動を振り返って …P. 3
- 4 苦情申し出に至った相談 …P. 5
- 5 町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会 …P. 6
- 6 終わりに …P. 6
- 7 参考資料 …P. 7

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

2024年度、町田市福祉サービス苦情調整事業（以下、「本事業」）では31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。

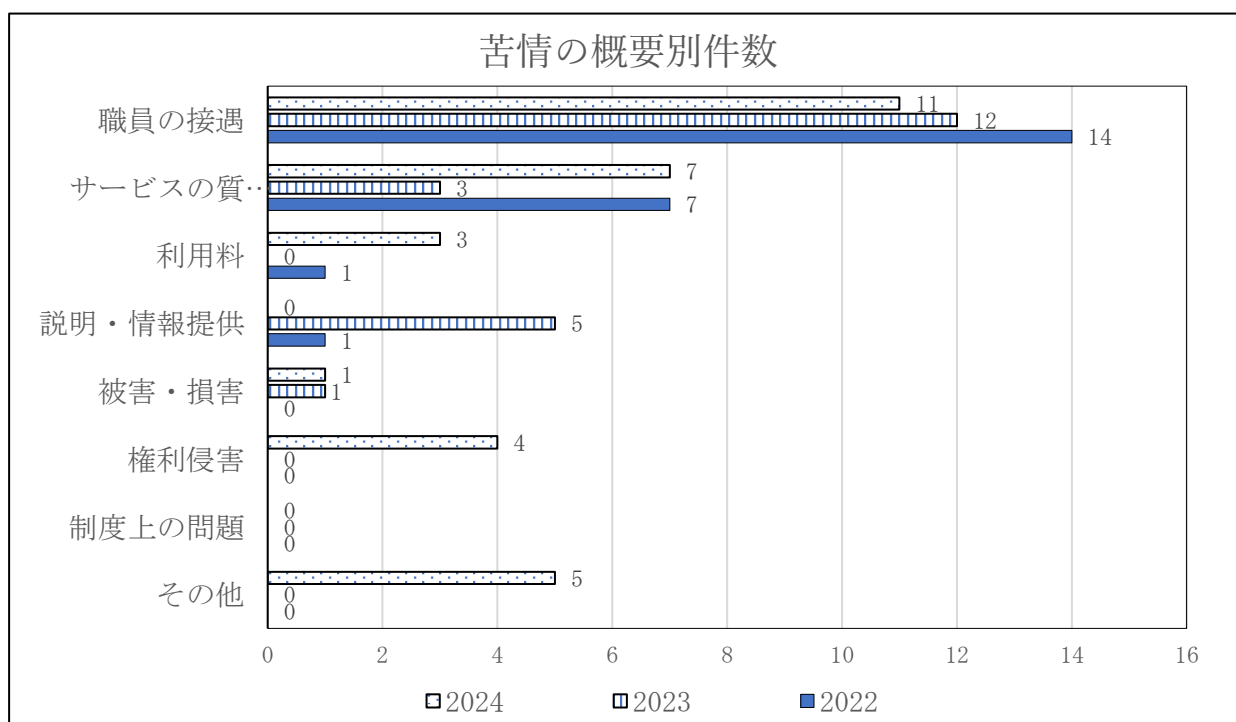
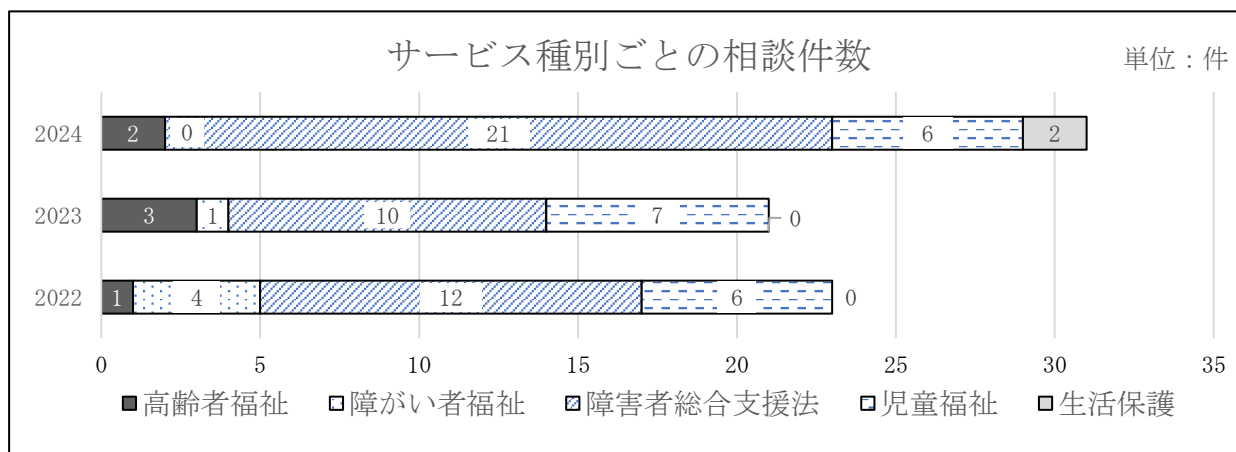
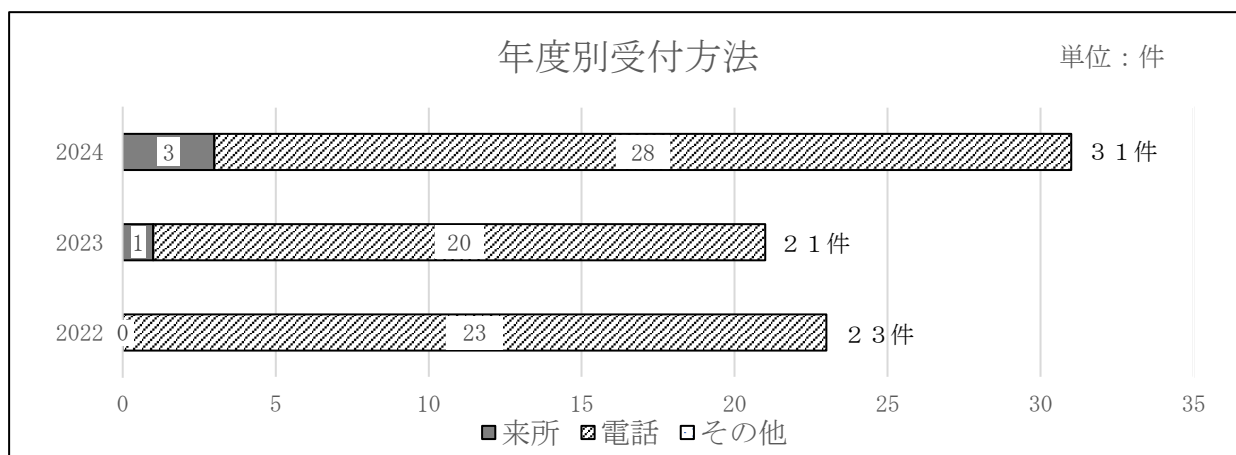
●苦情・相談の受付方法別件数（単位：件）

		受付方法			合計
		来所・訪問	電話	その他	
上半期	4月	0	3	0	3
	5月	2	3	0	5
	6月	0	4	0	4
	7月	0	5	0	5
	8月	0	2	0	2
	9月	0	2	0	2
	10月	0	4	0	4
下半期	11月	0	2	0	2
	12月	1	1	0	2
	1月	0	1	0	1
	2月	0	0	0	0
	3月	0	1	0	1
	全体	3	28	0	31

●相談者の属性（単位：件）

	高齢者福祉	障害者福祉	障害者総合支援法	児童福祉	生活保護	その他	合計
利用者	0	0	14	0	2	0	16
家族	2	0	4	5	0	0	11
代理人	0	0	1	0	0	0	1
職員	0	0	1	0	0	0	1
その他	0	0	1	1	0	0	2
合計	2	0	21	6	2	0	31

●過去3年（2022年度～2024年度）の相談の傾向 （単位：件）



3 委員活動を振り返って

「苦情調整事業について」

弁護士 西川 牧子

この運営状況報告の「苦情申し出に至らなかった相談」を見て頂くと分かる通り、苦情調整事業においては「匿名」での相談を希望される方が一定数いらっしゃいます。もちろん、正式に苦情申し立てとなれば匿名で行うことはできないのですが、中には「解決」までできなくても、「傾聴」してもらうことで、ご自身の不満を解消したり、解消できないまでも折り合いをつけ、終了となるケースがあることが分かります。

私は弁護士であるため、トラブルについての相談を多々受けますが、中には証拠がない、できれば大事にはしたくない、長い時間と労力、費用をかけてまで争いたくはない等の理由で、相談のみで終了するケースも多くあります。しかしそういった場合でも、話を聞いて共感してくれる人がいるということで、不満を落ち着ける方がいらっしゃいます。

「解決」することはもちろん大事なのですが、「親身になって話を聞いてくれる人がいる」ということも、この事業の大事な側面だと思います。

また当事者同士だと冷静になれないことも多いですが、第三者が入るとそれだけで、少し落ち着けることもよくあります。もちろん、まずは当事者、福祉サービスの場合は事業者と利用者の話し合いが大事ですが、「第三者」の介入が功を奏することもあると思います。

「苦情」というと悪い印象を持ってしまいがちですが、問題解決の有効な手段として、今後もこの事業が利用者、事業者双方にとってプラスなものとなるよう、皆様には活用して頂きたいと思います。

「委員活動を振り返って」

社会福祉士 相原 純子

2年目の任期を終えました。

今年度は、私が、直接、関わった案件はありませんでしたが、社会福祉協議会の担当課への苦情相談は、30件程あり、年度末に相談内容と対応の報告を受けました。

相談者は、ほとんどの方が、勇気を振り絞って、社会福祉協議会なら聞いてもらえるだろうとの思いで電話をかけておられます。

内容は、電話をかけてこられた当事者やご家族と、事業者や職員とのコミュニケ

ーション不足から、不信感を持たれたことに起因するものが多いと思いました。

各事業者、職員は多忙ですが、障がいを持って生活している方の気持ちを受容、傾聴してから、事業所等の立場から対応してもらえると、トラブルも少なくなると思います。

話を聞いてもらえるだけでそれ以上は求めない相談者も少なくありません。

社会福祉協議会の苦情調整窓口が、利用者の気持ちを傾聴し、必要に応じて事業所等に伝える機能があることで、福祉サービス提供がスムーズに行えることにつながると思います。

「2024年度を振り返って」

民生委員・児童委員 米谷 協子

2024年は東京都が全国初の「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を成立させるなど、ハラスメントの問題がさまざまな場面で取り上げられた年でした。ハラスメントとは簡単にいうと「言動で相手を傷つけたり、不快にさせたりする行為」と定義されます。今後、企業や官公庁などは職場環境や顧客対応に関する対策をさらに強化していくと考えられます。

福祉事業所における苦情は、利用者が自身の権利を守るために必要な訴えです。事業所を利用している中で、当初の契約と異なる事態が発生したり、不快な対応を受けたりすることがあるかもしれません。そのような場合に、利用者が速やかに苦情を伝えることができる環境が求められます。しかし、このようにカスタマー・ハラスメントに関する話題が多く取り上げられる中で、利用者が苦情を伝えづらくなることはないでしょうか。

苦情はハラスメントとは本質的に異なるもので、よりよい事業所環境をつくるための第一歩となります。そのため、事業所は小さな苦情にも真摯に耳を傾ける姿勢を持つことが大切です。日頃から利用者やその家族との信頼関係を築き、安定したコミュニケーションを図ることが適切な苦情対応に繋がります。信頼関係が十分でない場合、利用者が苦情を伝えたり事業所が対応したりする際に、感情的な行き違いや威圧的なやり取りが生じやすくなります。その結果、職員の負担も増し、苦情解決がさらに困難になる可能性があります。こうした問題を防ぐためにも、職場研修などの機会を活用して、苦情をハラスメント化させずに対応できる能力を向上させることが、事業所として重要であると考えます。

4 苦情申し出に至った相談

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、という進め方となる。

なお、2024年度は、苦情申し出を希望する相談が1件あったが、相談者の都合により取り下げとなった。

（1）「事業所の対応が理不尽と感じている」

サービス種別：障害者総合支援法		相談者：本人
相談概要	1年前から利用し始めた事業所の対応に対する苦情。 - ヘルパーが来るようになってから手帳や現金などがなくなった。 - ヘルパーは利用者の承諾を得ずに室内に鍵をかける。リビング、ダイニングに勝手に入る。 - トイレの掃除をお願いしたのに、おしゃべりをして時間がなくなり、トイレ掃除をしてくれない。 物がなくなったことを事業所の責任者に報告したが、「うちは絶対にやっていない」と言われ、自分の話を全く聞こうとしない姿勢に非常に不信感を抱いている。事業所の所長にも伝えたが、「うちはやっていないし、警察に相談してください。もうヘルパーは入れない」と言われた。 事業所の代表者にも相談したが、十分な対応をしてもらえなかった。この件に関して非常にショックを受けており、納得がいかないため、苦情を申し立てたい。	
対応状況	相談者との面談の日程を調整するが、当日は時間になっても来所されず。何度か電話を試みたが、全くつながらなかった。 数日後、本人から連絡があり、面談日は体調を崩して入院をしていた。電話ができる状態ではなかったため、面談に来られなかったことを何度も謝罪された。退院後も体調が良くないため、体調回復に専念したいとのことで、苦情申し立ては取り下げた。代わりに、事業所には今回の相談内容を伝えてほしいとの要望があったため、本会から事業所に報告し、対応を終了とした。	

5 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 2023年4月1日～2025年3月31日

委員長 西川 牧子（弁護士）

副委員長 相原 純子（社会福祉士）

米谷 協子（民生委員・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

（2024年6月7日に開催予定であったが、相談者の都合により当日取り下げとなった）

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	2024年8月1日	・2023年度運営状況報告の作成に向けた改善点について ・2024年度の苦情相談の傾向について
第2回	2025年3月13日	・2024年度相談の振り返り

6 終わりに

本事業は、事業開始から18年が経過しました。

2024年度は、社会全体で「共生」や「包摂」がより強く求められる一年となりました。多様な価値観や生活背景を持つ人々が共に暮らす中で、福祉サービスに対する期待や関心も一層高まり、利用者の声に真摯に耳を傾ける姿勢が、これまで以上に重要視されるようになっていきます。

そのような中、本事業は、利用者と事業者の間に立ち、対話と理解を促進する役割を果たしてまいりました。寄せられたご意見やご要望は、単なる「苦情」ととどまらず、福祉サービスの質の向上に向けた貴重な示唆であると受け止めています。

今後も、関係者の皆さまと共に本事業を継続し、より良い福祉サービスの提供を目指してまいります。

引き続き、ご理解とご協力を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

7 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、要望又は苦情申立人からの苦情（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1回出席あたり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。

(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。

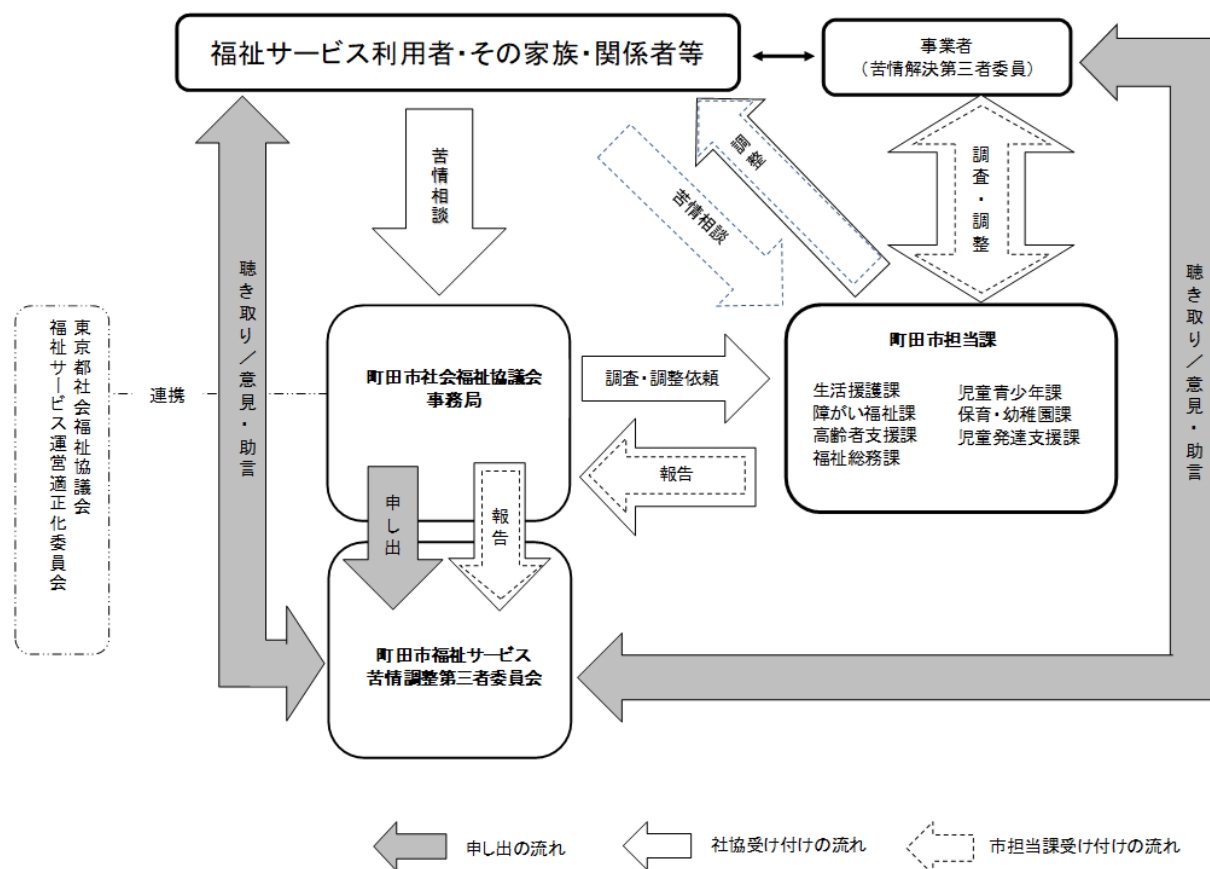
この要綱の制定にともない、町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会実施要領
(平成21年4月1日制定)は廃止する。

平成24年11月1日制 定

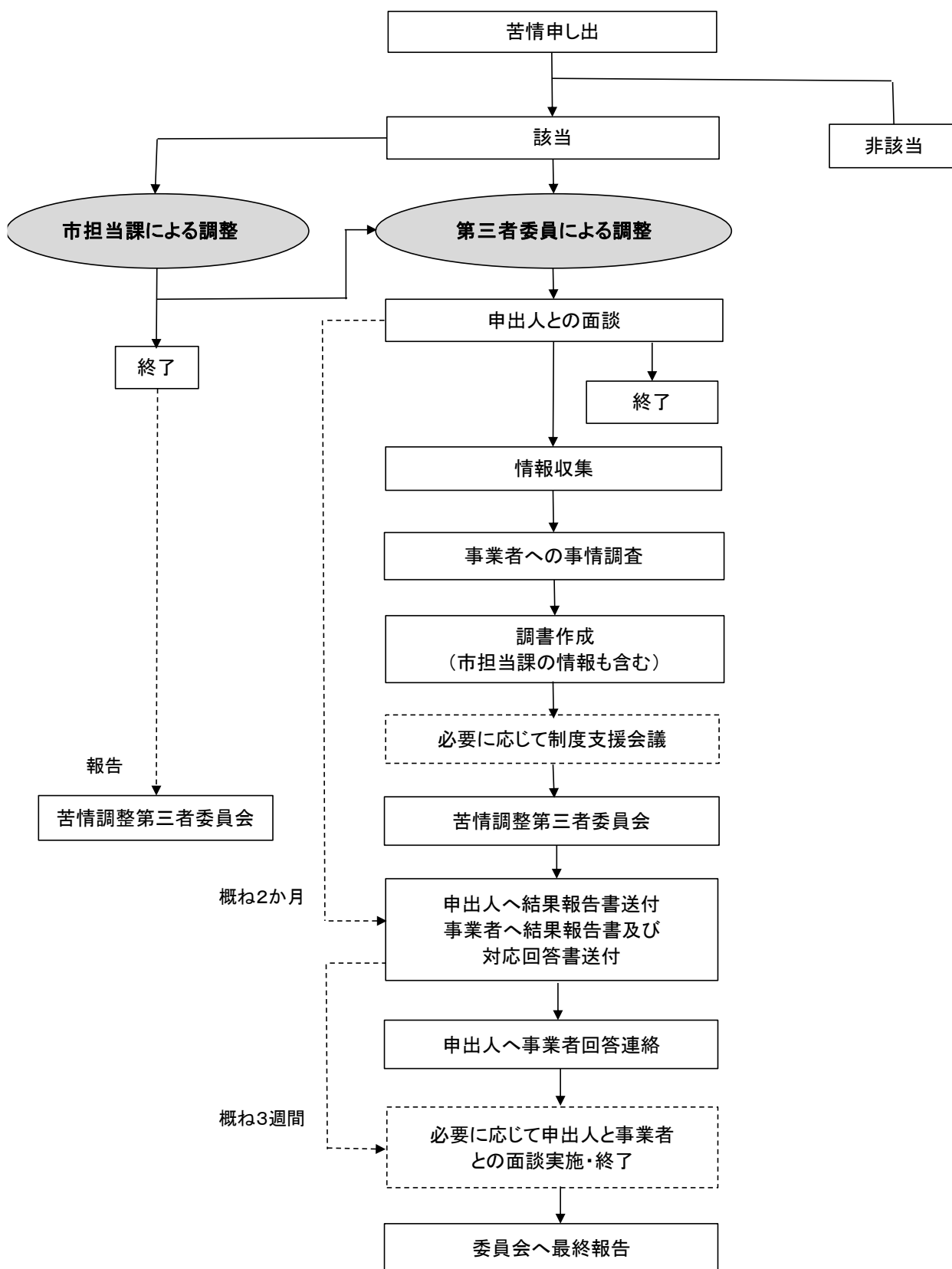
平成27年 4月1日一部改正

平成31年 3月1日一部改正

4) 町田市福祉サポート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	フリガナ氏名 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	フリガナ氏名 氏 名	匿名	性 別 □男 □女	年 齢 歳	電 話
	住 所				
利用者との関係	☐ 利用者本人 ☐ 家族() ☐ 親族() ☐ 同居人 ☐ 代理人(友人・法定代理人) ☐ 福祉施設関係者(職員) ☐ 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 ☐ 話を聞いて欲しい ☐ 教えて欲しい ☐ 調査して欲しい ☐ 仲裁して欲しい(話し合いの場の設定等) ☐ 改善して欲しい ☐ 謝罪して欲しい ☐ 弁償して欲しい ☐ その他()				
対 応 内 容	☐ 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)				
	☐ 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]				

2014.1

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 フリガナ
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 〒				
	フリガナ 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。

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に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	☐ 来所 ☐ 郵送 ☐ FAX ☐ 電話 ☐ 電子メール ☐ その他（ ）		
	利用者との関係	☐ 利用者本人 ☐ 家族（ ） ☐ 親族（ ） ☐ 同居人 ☐ 代理人(友人・法定代理人) ☐ 福祉施設関係者(職員) ☐ その他(民生委員・その他)		
	利用者の区分	☐ 高齢者(認知症 有・無) ☐ 障がい(身体・知的・精神) ☐ 児童 ☐ 生保 ☐ その他() 備考()		
	概要	☐ 職員の接遇 ☐ サービスの質や量 ☐ 利用料 ☐ 説明・情報提供 ☐ 被害・損害 ☐ 制度上の問題 ☐ その他()		

2018.4

2024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

〒194-0022 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 2025年8月