

2025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.5
- 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

2025年度、町田市福祉サービス苦情調整事業（以下、「本事業」）では 33 名の利用者等から 33 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。

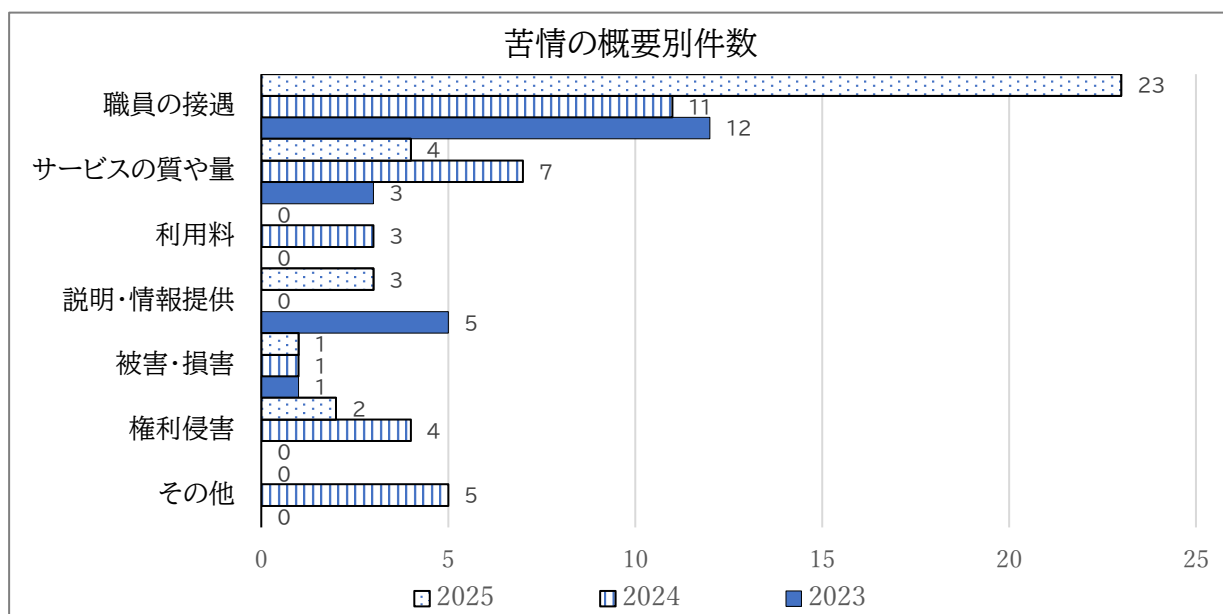
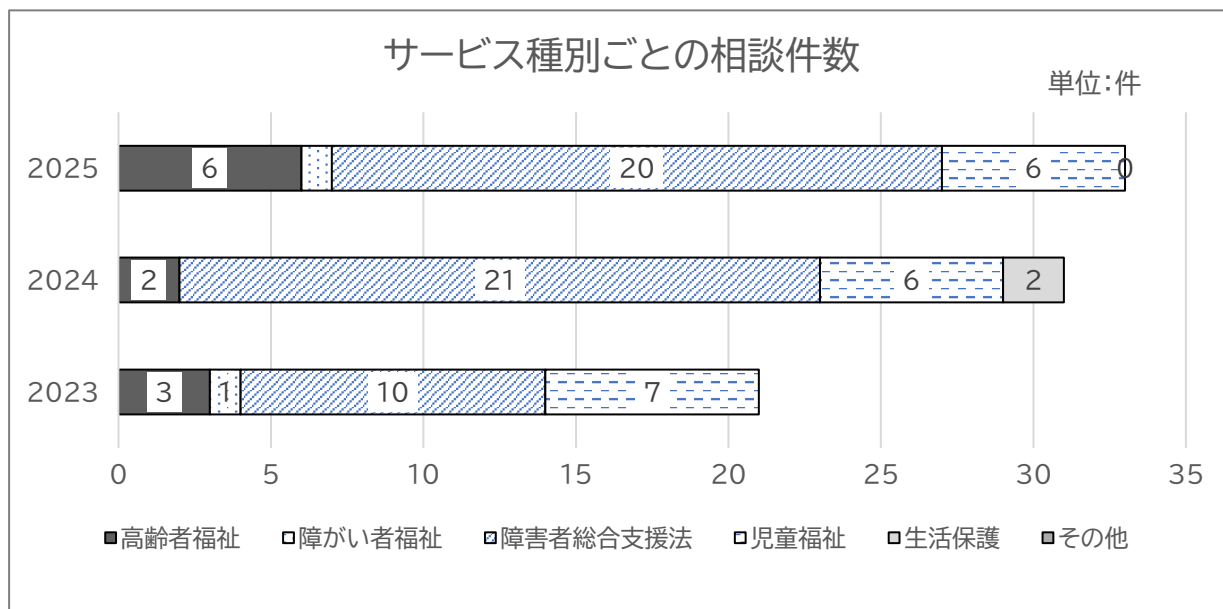
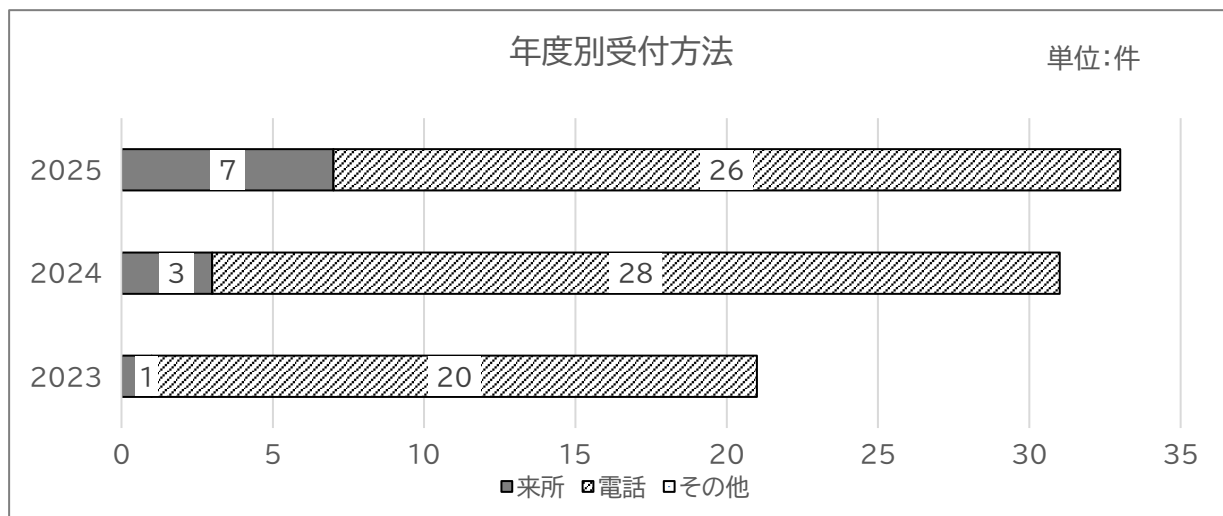
●苦情・相談の受付方法別件数(単位:件)

受付方法	上半期					下半期							合計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
来所	2	0	2	0	0	1	0	2	0	0	0	0	7
電話	4	2	2	1	5	2	1	2	1	3	0	3	26
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	6	2	4	1	5	3	1	4	1	3	0	3	33

●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	3	1	16	0	0	0	20
家族	2	0	2	6	0	0	10
代理人	0	0	1	0	0	0	1
職員	0	0	0	0	0	0	0
その他	1	0	1	0	0	0	2
合計	6	1	20	6	0	0	33

●過去3年(2023年度～2025年度)の相談の傾向 (単位:件)



3 委員活動を振り返って

「1年を振り返って」

弁護士 佐々木 奈美子

苦情調整第三者委員を初めて担当させていただきました。

1年間の任期を終えて、様々なご相談があり、その1件1件に当事者の思いや苦しみ、また事業所のご苦労があるということが改めてわかりました。

みなさん、まずは事業所と利用者間で話し合いでの解決を試みていると思うのですが、本事業のような苦情調整窓口があることによって、利用者が安心して思いを伝えられる場があること、事業所にとっては解法のサポートになるため、事業の意義は大きいと思いました。

相談の件数が増加傾向にあることから、本事業の周知はきちんとされているのではないかと思います。また、本事業の利用の敷居はできるだけ低いものであって欲しいと思います。

そのうえで、相談内容の傾向から事業所は今後どのような研修を行っていく必要があるのかなど、福祉サービスのさらなる向上につながっていけるのが望ましいと思います。

「委員活動を振り返って」

社会福祉士 相原 純子

今年度、委員として、直接、苦情調整対応をすることはありませんでした。しかし、社会福祉協議会に寄せられた苦情相談は30件余りあり、年度末に、社協担当職員から相談内容と対応内容の報告を受けました。

今年度の相談内容を振り返って気づいたことを以下に2項目、記載します。

1. サービス提供側と受ける側とのコミュニケーション不足

サービス提供者と利用者間のコミュニケーションの不十分さから、意図していることが食い違って、感情的になり苦情相談として挙がってきています。様々な事例を通して思うのは、サービスを提供する支援者は、作業援助や介助、家事の技術だけでなく、利用者の障がい特性、その方自身の思考や生活習慣の特性、ご家族の考えを知ることが、スムーズにサービスを提供するためには必須であるということです。

2. サービス提供者への研修

孤独になりやすいサービス提供者は、お互いの体験談から学ぶ研修が必要だと思います。福祉業界の人材不足が危惧されますが、収入面だけでなく、人と関わる喜びが実感で

きる業務にしていくことで、離職者を減らし、また、利用者も家事や介護を受けることが精神的な負担にならず、潤いのある生活ができるのではないかと思います。

対人援助は、常に困難な事態に遭遇することがあります。福祉サービスが続く限り、苦情は無くならないと思います。第三者機関として、社会福祉協議会のような中立的な立場で双方の思いを丁寧に聞き、事案から課題を抽出して、研修等で学びあうことがサービスをより良くしていくことに繋がると思います。

「任期1年目を終えて」

学識経験者(日本大学兼任講師) 服部 慶亘

2025年4月より委員を拝命し、1年目を終えました。この1年間、私が直接関わった案件はありませんでしたが、苦情事案の報告を受けて思うところがありました。

現場で聴き取りなど行っていないので仮説の域を超えませんが、今後必要になるかもしれない対応として、以下の提案をさせていただきます。

まず、事業所の利用者は当初、小さな不満を抱いているに過ぎなかったのではないかと。そして、その不満に対して適切に(利用者が納得するように)対応できず、不満が苦情となり、さらにクレームへと発展している案件もあったのではないかとということ。

事業所側としても誠実に対応はするものの、全ての利用者が納得するような対応は困難極まります。そこで、職員の想いや希望などについてアンケート調査を実施するなどして、利用者との意識の齟齬を洗い出し、可能な限り苦情を未然に防ぐことも肝要かと考えた次第です。

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、2025年度は、苦情申し出を希望する相談はなかった。

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 2025年4月1日～2027年3月31日

委 員 長 佐々木 奈美子(弁護士)

副委員長 相原 純子(社会福祉士)

服部 慶亘(学識経験者・日本大学兼任講師)

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	2025年7月1日	・2024年度町田市福祉サービス苦情調整事業運営状況報告の作成に向けた改善点について ・2025年度の苦情相談の傾向について
第2回	2026年3月6日	・2025年度相談の振り返り ・2025年度町田市福祉サービス苦情調整事業運営報告書について

6 終わりに

本事業は、事業開始から 19 年目を迎えました。

2025 年度は、地域共生社会の実現に向けた取組が進む中、福祉サービス利用者の権利擁護と意思尊重の重要性が一層高まる一年となりました。

本事業は、利用者と事業者の間に立ち、公正・中立な立場から相談や苦情の解決を支援し、相互理解を深める役割を担ってまいりました。寄せられたご意見やご要望は、福祉サービスの質の向上につながる貴重な声として受け止めています。

今後も関係者の皆さまと連携しながら、本事業の充実を図り、利用者が安心してサービスを利用できる環境づくりに努めてまいります。

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。

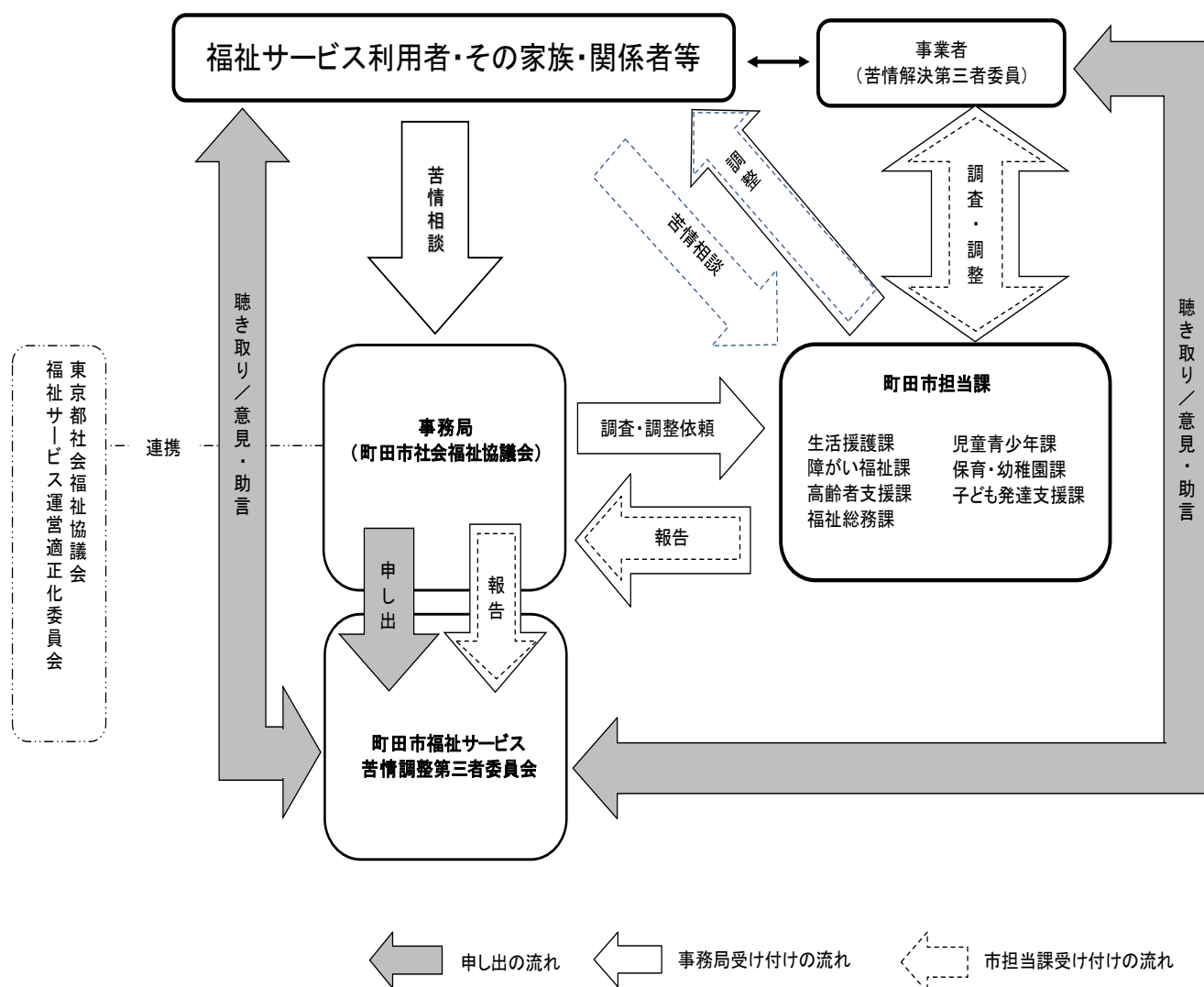
この要綱の制定にともない、町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会実施要領(平成21年4月1日制定)は廃止する。

平成24年 11 月1日 制 定

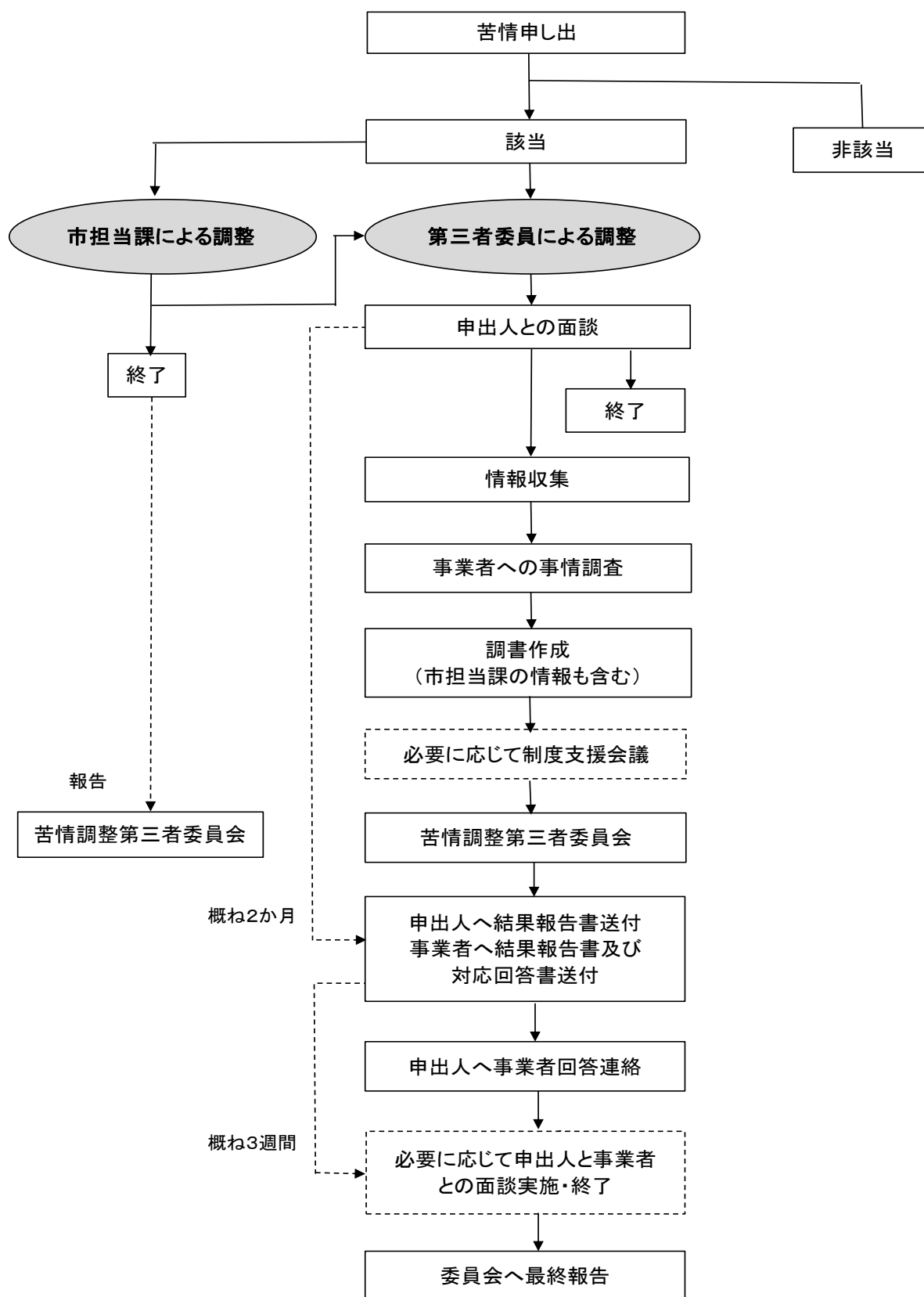
平成27年 4月1日一部改正

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) 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

2025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 2026 年 9 月