

# 目 次

## 1 苦情調整委員の活動を振り返って

「区民の皆様へ」	北 本 佳 子	・ ・ ・ ・ ・ 2
「事業所・施設の皆様へ」	加 瀬 祐 子	・ ・ ・ ・ ・ 4
「区職員の皆様へ」	松 本 俊 一	・ ・ ・ ・ ・ 6

## 2 運 営 状 況

(1) 苦情・相談受付件数	・ ・ ・ ・ ・ 9
(2) 苦情申立て件数及び対応状況	・ ・ ・ ・ ・ 10
(3) サービス種別相談件数及び申立て件数	・ ・ ・ ・ ・ 11
(4) 苦情申立ての概要及び対応状況	・ ・ ・ ・ ・ 12
(5) 苦情調整委員制度活用に至らなかった主な相談	・ ・ ・ ・ ・ 17
(6) 令和3年度分 申立てにかかる継続調査結果	・ ・ ・ ・ ・ 20

## 3 運営に係る会議及びPR状況

(1) 苦情調整委員会会議の開催	・ ・ ・ ・ ・ 26
(2) 苦情調整委員による情報・意見交換会の開催	・ ・ ・ ・ ・ 26
(3) 権利擁護センター「めぐろ」事業説明会の開催	・ ・ ・ ・ ・ 27
(4) 広報紙等による制度のPR状況	・ ・ ・ ・ ・ 27

## 参考資料

(1) 目黒区保健福祉サービス苦情調整委員制度の概要	・ ・ ・ ・ ・ 29
(2) 目黒区保健福祉サービス苦情調整委員条例	・ ・ ・ ・ ・ 30
(3) 目黒区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則	・ ・ ・ ・ ・ 33

※ 本報告書に掲載している相談事例については、相談者が特定されないよう、具体的な記載の省略及び一部加工を行っております。  
予めご了承ください。