

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	・ ・ ・ ・	4
「事業所・施設の皆様へ」	前 田 俊 房	・ ・ ・ ・	6
「区職員の皆様へ」	河 野 英 子	・ ・ ・ ・	8

2 運 営 状 況

(1) 苦情・相談受付件数	・ ・ ・ ・ ・	11
(2) 苦情申立て件数及び対応状況	・ ・ ・ ・ ・	12
(3) サービス種別相談件数及び申立て件数	・ ・ ・ ・ ・	13
(4) 苦情申立ての概要及び対応状況	・ ・ ・ ・ ・	14
(5) 委員の発意による調査	・ ・ ・ ・ ・	18
(6) 苦情調整委員制度活用に至らなかった主な相談	・ ・ ・ ・ ・	19
(7) 平成30年度分 申入れにかかる継続調査結果	・ ・ ・ ・ ・	24

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	・ ・ ・ ・ ・	29
(2) 苦情調整委員による情報・意見交換会の開催	・ ・ ・ ・ ・	30
(3) 権利擁護センター「めぐろ」事業説明会の開催	・ ・ ・ ・ ・	30
(4) 広報紙等による制度のPR状況	・ ・ ・ ・ ・	31

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	・ ・ ・ ・ ・	33
(2) 目黒区保健福祉サービス苦情調整委員条例	・ ・ ・ ・ ・	34
(3) 目黒区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則	・ ・ ・ ・ ・	37

※ お断り

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。