

# 区市町村福祉サービス等苦情対応機関一覧

(令和8年4月)



社会福祉法人  
東京都社会福祉協議会

福祉サービス運営適正化委員会

## 表の見方

### (1)「対応の方法」欄

- A「調査・調整」タイプ／相談のほか調査・解決に向けた調整を行う。
- B「専門相談」タイプ／弁護士等の専門員の助言等をもとに自身で解決する。

(2)同一区市町村内で複数の苦情対応窓口がある場合は、「調査・調整」を行う機関のみ掲載している場合があります。

(3)ここに掲載されている以外の各区市町村の「権利擁護センター」でも、福祉サービスの利用にかかる相談の一環として、苦情や要望の相談を受け付けているところもあります。

### (4)「主な分野の対応状況」欄等

- または○：対象範囲としている                      ▲または△：一部対象としている
- (なお、●・▲はA「調査・調整」タイプ、○・△はB「専門相談」タイプの対象範囲です。)

(5)「区市が福祉施策として行う行政行為」欄は、区市町村が行政行為（行政処分等）として行う福祉に関する事務事業を対象とするか否かを示します（例：生活保護や保育所の利用決定、障害者福祉サービスの支給決定、等）。

(6)「他の区市民が利用する圏域内の福祉サービス」欄は、他地域の区市町村住民が、圏域内の事業所を利用した際の苦情を対象とするか否かを示します（例：異なる区市町村の住民が区市圏域内の施設を利用している場合、等）。

(7)「区市民が利用する圏域外の福祉サービス」欄は、自地域の区市町村住民が、圏域外の事業所を利用した際の苦情を対象とするか否かを示します（例：区市圏域内の住民が異なる区市町村の施設を利用している場合、等）。

| 地区名<br>(運営主体) | 機関名<br>所在地<br>電話番号  | 事業の概況  | 対応方法       |           | 主な分野の対応状況     |               |          |                 |             | 区市が福祉施策として<br>行う行政行為 | 他の区市民が利用する<br>圏域内の福祉サービス | 区市民が利用する<br>圏域外の福祉サービス | 備考 |               |
|---------------|---|--|------------|-----------|---------------|---------------|----------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|------------------------|----|---------------|
|               |   |  | A<br>調査・調整 | B<br>専門相談 | ①<br>介護保険サービス | ②<br>障害福祉サービス | ③<br>保育所 | ④<br>他の児童福祉サービス | ⑤<br>保健サービス |                      |                          |                        |    |               |
| 千代田区<br>(区)   | 千代田区保健福祉<br>オンブズパーソン<br>千代田区九段南 1-2-1<br>(区福祉総務課)<br>Tel03-5211-4211  | 【事業名】 千代田区保健福祉オンブズパーソン<br>【対象者】 保健福祉サービスを利用している、区内在住のご本人や、そのご家族<br>【対象サービス】 保健福祉サービス<br>【実施内容】 利用者等からの相談・申立てを受け、必要に応じ行政内部の判断ではなく公正・中立な立場で調査を行い、意見表明・是正勧告をすることができる。<br>【開設日時】 毎月第2水曜日 14時00分～16時00分(高齢・障害担当)<br>毎月第4金曜日 14時00分～16時00分(児童担当)   | ●          |           | ●             | ●             | ●        | ●               | ●           | ●                    | ●                        | ●                      | ●  |               |
| 千代田区<br>(社協)  | ちよだ成年後見センター<br>千代田区九段南 1-6-10<br>かがやきプラザ 4階<br>Tel03-6265-6521  | 【事業名】 福祉専門法律相談<br>【対象者】 区内在住者とその家族、在勤、在学者<br>【対象サービス】 高齢者、障がい者、児童などを対象とした福祉に関する各種サービス(事業所等の圏域は問わない)<br>【実施内容】 弁護士による専門相談<br>【開設日時】 毎月第2、4木曜日(原則)午後2時～4時20分   |            | ○         | ○             | ○             | ○        | ○               | ○           | ○                    | ○                        | ○                      | ○  |               |
| 中央区<br>(区)    | 中央区福祉サービス<br>苦情対応委員会<br>中央区築地 1-1-1<br>Tel03-3546-8373<br>Fax03-3544-0505   | 【事業名】 中央区福祉サービス苦情対応委員会<br>【対象者】 ・区の福祉サービスの提供を受けた区民、又はその配偶者、三親等以内の親族<br>・サービスの提供を受けた区民を担当する民生・児童委員等<br>【対象サービス】<br>【実施内容】 区が実施する高齢者、障害者、児童等を対象とした福祉に関する各種のサービス<br>区の福祉サービスに対する苦情や不満などの相談を、福祉資格を有する専門相談員が受ける。専門相談員だけで解決できないときは、弁護士等によって組織された苦情対応委員会で問題の解決を図る<br>【開設日時】 第1・第3水曜日 午前10時～正午、午後1時～3時 | ●          |           | ※             | ※             | ※        | ※               | ※           | ●                    | ●                        | ●                      | ●  | ※区が実施する福祉サービス |
| 中央区<br>(社協)   | 成年後見支援センター<br>「すてっぶ中央」<br>中央区八丁堀 4-1-5<br>※中央区八丁堀 3-17-9 京華スクエア(令和8年9月～令和9年9月一時移転予定)<br>Tel03-3206-0567<br>Fax03-3523-6386<br>E-mail step@shakyo-chuo-city.jp<br>※口は@と読み替える | 【事業名】 福祉法律相談<br>【対象者】 区内在住・在勤者<br>【対象サービス】 区内在住者等が利用する高齢者、障害者などを対象とした福祉に関する各種サービス<br>【実施内容】 弁護士による専門相談<br>【開設日時】 毎月1回、13:30～16:30(1組1時間)   |            | ○         | ○             | ○             | ○        | ○               | ○           | ○                    | ○                        | ○                      | ○  |               |

【備考】 ●▲⇒A「調査・調整」タイプ/相談のほか調査・解決に向けた調整を行う。  
○△⇒B「専門相談」タイプ/弁護士等の専門員の助言をもとに自身が解決する。

| 地区名<br>(運営主体) | 機関名<br>所在地<br>電話番号  | 事業の概況   | 対応方法       |           | 主な分野の対応状況     |               |          |                 |             | 区市が福祉施策として<br>行う行政行為 | 他の区市民が利用する<br>圏域内の福祉サービス | 区市民が利用する<br>圏域外の福祉サービス | 備考   |
|---------------|---|---|------------|-----------|---------------|---------------|----------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|------------------------|--|
|               |   |   | A<br>調査・調整 | B<br>専門相談 | ①<br>介護保険サービス | ②<br>障害福祉サービス | ③<br>保育所 | ④<br>他の児童福祉サービス | ⑤<br>保健サービス |                      |                          |                        |  |
| 港区<br>(区)     | <a href="#">港区障害者サービス<br/>苦情解決委員会</a><br>港区芝公園 1-5-25<br>(区障害者福祉課)<br>Tel03-3578-2826   | 【事業名】 障害者サービス苦情解決委員会<br>【対象者】 障害者サービスの利用者等<br>【対象サービス】 障害者サービス<br>【実施内容】 港区内における障害者サービスに関する区民等の苦情申立ての解決と権利及び利益の保護   | ●          |           | ※             | ●             | ※        | ※               | ※           | ※                    | ▲                        | —                      | ※区担当所管等<br>等に対応。①は「高齢者福祉サービスの苦情解決及び質の向上に関する委員会」で審査・提言を行っている。 |
| 港区<br>(社協)    | 権利擁護センター<br>「サポートみなと」<br>港区六本木 5-16-45<br>麻布地区総合支所 2 階<br>Tel03-6230-0283<br>Fax03-6230-0285  | 【事業名】 弁護士による福祉専門相談<br>【対象者】 福祉サービスの利用者本人、配偶者、親族等<br>【対象サービス】 福祉サービスの利用に関するトラブルや疑問、成年後見制度の利用相談、財産管理やそれに伴う今後の生活、権利侵害等<br>【実施内容】 弁護士による専門相談<br>【開設日時】 原則月 2 回 13:30~16:20<br>(1 案件につき 1 回、1 人 50 分程度)  |            | ○         | ○             | ○             | —        | —               | —           | △                    | △                        | —                      |  |
| 新宿区<br>(区)    | <a href="#">福祉サービスに関する<br/>法律相談</a><br>新宿区歌舞伎町 1-4-1<br>(区福祉部地域福祉課)<br>Tel03-5273-3623  | 【事業名】 新宿区福祉サービスに関する法律相談<br>【対象者】 福祉サービスの利用者及びその関係者<br>【対象サービス】 福祉に関する各種サービス<br>【実施内容】 福祉サービスを利用する際に発生する問題に関して弁護士が法的な相談に応じます。<br>【開設日時】 第 3 月曜日（祝日等の場合はその翌日）14 時～16 時  |            | ○         | ○             | ○             | ○        | ○               | —           | ○                    | ○                        | ○                      |  |
| 文京区<br>(社協)   | <a href="#">権利擁護センター<br/>「あんしんサポート<br/>文京」</a><br>文京区本郷 4-15-14<br>区民センター 4 階<br>Tel03-3812-3156<br>Fax03-5800-2966<br>E-mail ansins@bunsiyakyo.or.jp<br>※口は@と読み替える | 【事業名】 ①福祉サービス苦情等解決委員会<br>②福祉専門法律相談<br>【対象者】 原則区民または区内事業所利用者およびその家族<br>【対象サービス】 区内に事業所のある高齢者、障害者、児童などを対象とした福祉に関する各種サービス<br>【実施内容】 ①福祉サービスを利用する中で生じたサービス提供事業者とのトラブルや困りごとに関する相談受付。必要に応じ弁護士等の専門家で構成する「福祉サービス苦情等解決委員会」にはかり、適切な助言を得て対応。<br>②弁護士による専門相談<br>【開設日時】 ①8:30~17:15、祝日・年末年始を除く月～金曜日<br>②毎月第 4 水曜日 13:30~16:00 (1 人 30 分・要予約) | ●          |           | ●             | ●             | ●        | ●               | ●           | —                    | ●                        | ●                      | ●  |

【備考】 ●▲⇒A「調査・調整」タイプ／相談のほか調査・解決に向けた調整を行う。  
○△⇒B「専門相談」タイプ／弁護士等の専門員の助言をもとに自身が解決する。

| 地区名<br>(運営主体) | 機関名<br>所在地<br>電話番号  | 事業の概況   | 対応方法       |           | 主な分野の対応状況     |               |          |                 |             | 区市が福祉施策として<br>行う行政行為 | 他の区市民が利用する<br>圏域内の福祉サービス | 区市民が利用する<br>圏域外の福祉サービス | 備考 |
|---------------|---|---|------------|-----------|---------------|---------------|----------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|------------------------|----|
|               |   |   | A<br>調査・調整 | B<br>専門相談 | ①<br>介護保険サービス | ②<br>障害福祉サービス | ③<br>保育所 | ④<br>他の児童福祉サービス | ⑤<br>保健サービス |                      |                          |                        |    |
| 台東区<br>(社協)   | <a href="#">権利擁護センター「あんしん台東」</a><br><br>台東区下谷 1-2-11<br>Tel03-5828-7507   | 【事業名】 福祉に関する法律相談<br>【対象者】 区民、福祉サービスに関する支援者<br>福祉サービスの利用に関わるトラブルや苦情、福祉サービスに関する援助者の方の法律的課題等に弁護士が相談に応じる。<br>【実施頻度】 毎月1回、各回2時間<br>【人数】 毎月2組(予約制)<br>【費用】 無料<br>※上記の他、苦情対応機関として職員が随時窓口・電話等で相談に応じる。   |            | ○         | ○             | ○             | -        | -               | ○           | ○                    | ○                        | -                      |    |
| 墨田区<br>(社協)   | <a href="#">すみだ福祉サービス権利擁護センター</a><br><br>墨田区東向島 2-17-14<br>Tel03-5655-2940<br>Fax03-3612-2944<br>E-mail kenri@sumida-shakyo.or.jp<br>※口は@と読み替える             | 【事業名】 ①すみだ福祉サービス権利擁護センター<br>②権利擁護法律相談<br>【対象者】 ①区内福祉サービスを利用している区民とその家族等<br>②区内在住の高齢者、知的障がい者、精神障がい者本人とその家族等<br>【対象サービス】 区内事業所が過去1年以内に提供した福祉サービス<br>※介護保険の苦情については受付対象であるが、解決に向けての調整は墨田区役所介護保険課及び東京都国民健康保険団体連合会へつなぐ。<br>【実施内容】 ①福祉サービスに関する苦情等について電話及び窓口で相談対応、助言、関係機関への仲介。必要に応じてすみだ福祉サービス苦情調整委員会を開催。<br>②弁護士による法律相談<br>【開設日時】 ①9時～17時(土日、祝日、年末年始除く)<br>②第3木曜日 13時半～16時半 | ●          |           | -             | ●             | ●        | ●               | -           | -                    | ●                        | -                      |    |
| 江東区<br>(社協)   | <a href="#">権利擁護センター「あんしん江東」</a><br><br>江東区東陽 6-2-17<br>高齢者総合福祉センター2階<br>Tel03-3647-1710<br>Fax03-5683-1570<br>E-mail kenri@koto-shakyo.or.jp<br>※口は@と読み替える | 【事業名】 専門相談<br>【対象者】 福祉サービス利用者本人、家族等<br>【実施内容】 福祉サービス利用に関するトラブルや苦情に、弁護士・司法書士が個別に相談対応する。<br>【開設日時】 14:00～16:00、祝日・年末年始を除く火曜日(予約制)   |            | ○         | ○             | ○             | -        | -               | △           | △                    | △                        | -                      |    |

【備考】 ●▲⇒A「調査・調整」タイプ/相談のほか調査・解決に向けた調整を行う。  
○△⇒B「専門相談」タイプ/弁護士等の専門員の助言をもとに自身が解決する。

| 地区名<br>(運営主体) | 機関名<br>所在地<br>電話番号  | 事業の概況   | 対応方法       |           | 主な分野の対応状況     |               |          |                 |             | 区市が福祉施策として<br>行う行政行為 | 他の区市民が利用する<br>圏域内の福祉サービス | 区市民が利用する<br>圏域外の福祉サービス | 備考 |
|---------------|---|---|------------|-----------|---------------|---------------|----------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|------------------------|----|
|               |   |   | A<br>調査・調整 | B<br>専門相談 | ①<br>介護保険サービス | ②<br>障害福祉サービス | ③<br>保育所 | ④<br>他の児童福祉サービス | ⑤<br>保健サービス |                      |                          |                        |    |
| 品川区<br>(社協)   | 品川成年後見センター<br>品川区大井 1-14-1<br>大井 1 丁目共同ビル 4 階<br>TEL03-5718-7174  | 【事業名】 福祉サービス・権利擁護に係る苦情相談<br>【対象者】 事業の利用者本人、配偶者、三親等以内の親族など<br>【対象サービス】 権利擁護に係る、介護保険サービス、障害福祉サービス等<br>【実施内容】 随時、相談対応を行う。また、必要に応じて弁護士等の専門家に相談し、適切な助言を得て対応を行っている。苦情相談については、社会福祉協議会 HP にも掲載している。<br>【開設日時】 8:30~17:15 祝日・年末年始を除く月~金曜日  |            |           | ▲             | ▲             | -        | -               | -           | -                    | -                        | -                      |    |
| 目黒区<br>(社協)   | 権利擁護センター<br>「めぐろ」<br>目黒区上目黒 2-19-15<br>区庁舎 1 階<br>TEL03-5768-3963<br>Fax03-5768-3965<br>E-mail kenri@meguroshakyo-i.net<br>※口は@と読み替える | 【事業名】 目黒区保健福祉サービス苦情調整委員<br>【対象者】 保健福祉サービスを利用した区民、区内の保健福祉サービスを利用した区外の方。本人以外では、配偶者、三親等以内の親族、同居者、民生委員<br>【対象サービス】 子どもから高齢者、障害者、低所得者、保健福祉に関する各種サービス提供、金銭の給付、施設への入所やケア内容等に関すること<br>【実施内容】 苦情調整委員の面談日に来所いただき相談対応。申立てを希望する場合には、苦情調整委員がサービス提供者に対し中立・公平の立場で調査し、その結果を申立人に通知（45日以内）。調査の結果に応じてサービス提供者への是正勧告を行う。<br>【開設日時】 8:30~17:15 祝日・年末年始を除く月~金曜日  | ●          |           | ●             | ●             | ●        | ●               | ●           | ●                    | ●                        | ●                      |    |
| 大田区<br>(区)    | <a href="#">大田区福祉オンブズマン</a><br>大田区蒲田 5-13-14<br>大田区役所本庁舎 2 階<br>TEL03-5744-1130<br>Fax03-5744-1553                                    | 【事業名】 大田区福祉オンブズマン制度<br>【対象者】 福祉サービスの適用を受け、若しくは取り消され、又は申請を認められなかった者。苦情申立ては本人、親権者又は後見人、配偶者又は三親等内の親族などが行えます。<br>【対象サービス】 区が行った福祉サービスや区が関与する福祉サービスに対する具体的な苦情。ただし、苦情の内容がその事実のあった日から 1 年経過したもの、裁判所で係争中のもの等は除きます。<br>【実施内容】 ①苦情申立てを受けて、福祉オンブズマンが調査項目に関係する書類や記録を閲覧したり、関係者に直接事情を聴いたりして調査します。<br>②福祉サービスの利用に関する苦情相談。<br>【開設日時】 8:30~17:15 月~金曜（祝日・休日及び年末年始を除く）うち、福祉オンブズマン相談日は毎週火曜日 9:00~12:00 | ●          |           | ●             | ●             | ●        | ●               | -           | ●                    | -                        | -                      |    |

【備考】 ●▲⇒A「調査・調整」タイプ／相談のほか調査・解決に向けた調整を行う。  
○△⇒B「専門相談」タイプ／弁護士等の専門員の助言をもとに自身が解決する。

| 地区名<br>(運営主体) | 機関名<br>所在地<br>電話番号  | 事業の概況   | 対応方法       |           | 主な分野の対応状況     |               |          |                 |             | 区市が福祉施策として<br>行う行政行為 | 他の区市民が利用する<br>圏域内の福祉サービス | 区市民が利用する<br>圏域外の福祉サービス | 備考                                |
|---------------|---|---|------------|-----------|---------------|---------------|----------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|------------------------|-----------------------------------|
|               |   |   | A<br>調査・調整 | B<br>専門相談 | ①<br>介護保険サービス | ②<br>障害福祉サービス | ③<br>保育所 | ④<br>他の児童福祉サービス | ⑤<br>保健サービス |                      |                          |                        |                                   |
| 世田谷区<br>(区)   | <a href="#">世田谷区保健福祉サービス苦情審査会</a><br><br>世田谷区世田谷 4-21-27<br>区役所第2庁舎2階<br>TEL03-5432-2605<br>Fax03-5432-3017 | 【事業名】 世田谷区保健福祉サービス苦情審査会<br>【対象者】 保健福祉サービス等を利用しているか、利用できなかったご本人とその家族、民生委員、児童委員、行政相談員など。<br>【対象サービス】 区が行うサービス、介護保険、障害福祉、子ども・子育て等のサービス<br>【実施内容】 ・保健福祉サービスを利用する中でのトラブルや困りごとに関する相談<br>・区が行うサービス、介護保険、障害福祉、子ども・子育て等のサービスにかかわることで、直接本人にかかわる個別サービスの適用・提供についての申立てを受けた苦情に対し、弁護士・医師・学識経験者など5人の委員で構成される審査会に諮問する。審査会は外部の視点から中立に審査し、区長に意見を述べる。区長は意見を尊重して、必要な措置を講じる。<br>【開設日時】 8:30～17:00、祝日・年末年始を除く月～金曜日 | ●          |           | ●             | ●             | ●        | ▲               | ▲           | ●                    | —                        | ▲                      | 一次的な相談窓口は、各地域の保健福祉センター、または各事業担当所管 |
| 渋谷区<br>(区)    | <a href="#">渋谷区福祉サービス利用者権利保護委員会</a><br><br>渋谷区宇田川町 1-1<br>(区福祉部地域福祉課)<br>TEL03-3463-1832                    | 【事業名】 渋谷区福祉サービス利用者権利保護委員会<br>【対象者】 福祉サービスを利用している本人（福祉サービスの提供等を受けた区民及び区の区域内において福祉サービスの提供等を受けた区民以外の者）、配偶者、三親等以内の親族、本人と同居している者など<br>【対象サービス】 高齢者、障害者、児童などを対象とした福祉に関する各種サービス<br>【実施内容】 福祉サービスを利用する中での事業者とのトラブルや困りごとに関する相談。必要に応じて、医療、福祉、法律の専門家などで構成する委員会にはかり、適切な助言を得て対応する。<br>【開設日時】 8:30～17:15 祝日・年末年始を除く月～金曜日  | ●          |           | ●             | ●             | ●        | ●               | ●           | ●                    | ●                        | ●                      |                                   |
| 中野区<br>(社協)   | <a href="#">アシストなかの(権利擁護事業)</a><br><br>中野区中野 4-11-19<br>区庁舎4階<br>TEL03-5380-6444                            | 【事業名】 苦情解決事業<br>【対象者】 介護保険、障害者総合支援法による支援を利用している区民、上記以外の福祉サービスを利用している区民<br>【実施内容】 社会福祉士による相談受付、苦情先となる福祉サービス事業所等との調整、相談対応<br>【開設日時】 9:00～17:00 祝日・年末年始を除く月～金曜日  | ●          |           | ●             | ●             | —        | —               | —           | ●                    | —                        | —                      |                                   |

【備考】 ●▲⇒A「調査・調整」タイプ／相談のほか調査・解決に向けた調整を行う。  
○△⇒B「専門相談」タイプ／弁護士等の専門員の助言をもとに自身が解決する。

| 地区名<br>(運営主体) | 機関名<br>所在地<br>電話番号  | 事業の概況  | 対応方法       |           | 主な分野の対応状況     |               |          |                 |             | 区市が福祉施策として<br>行う行政行為 | 他の区市民が利用する<br>圏域内の福祉サービス | 区市民が利用する<br>圏域外の福祉サービス | 備考            |
|---------------|---|--|------------|-----------|---------------|---------------|----------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|------------------------|---------------|
|               |   |  | A<br>調査・調整 | B<br>専門相談 | ①<br>介護保険サービス | ②<br>障害福祉サービス | ③<br>保育所 | ④<br>他の児童福祉サービス | ⑤<br>保健サービス |                      |                          |                        |               |
| 中野区<br>(区)    | <a href="#">中野区福祉サービス<br/>苦情調整委員</a><br><br>中野区中野 4-11-19<br>(区健康福祉部福祉推進課)<br>TEL03-3228-8757<br>Fax03-3228-5662<br>E-mail<br>fukusuisuin@city.tokyo-nakano.lg.jp<br>※口は@と読み替える   | 【事業名】 中野区福祉サービス苦情調整委員<br>【対象者】 現に福祉サービスの適用を受け、若しくは取り消され、またはその申請を却下された本人、本人の配偶者又は三親等以内の親族など<br>【対象サービス】 福祉に関する各種のサービスの提供、金銭の給付、施設入所等の措置その他の事務<br>【実施内容】 弁護士の委員による福祉サービスに関する申立ての受け付け。実施機関(区の機関)に対する調査、審査、通知および意見の表明<br>【開設日時】 毎週火曜日(第5火曜日・祝日・年末年始を除く)<br>10:00~12:00<br>1時間程度(要事前予約)     | ●          |           | ※             | ※             | ※        | ※               | ※           | ●                    | —                        | —                      | ※区が実施する福祉サービス |
| 中野区<br>(区)    | <a href="#">中野区民間福祉<br/>サービス紛争調停委員</a><br><br>中野区中野 4-11-19<br>(区健康福祉部福祉推進課)<br>TEL03-3228-8757<br>Fax03-3228-5662<br>E-mail<br>fukusuisuin@city.tokyo-nakano.lg.jp<br>※口は@と読み替える | 【事業名】 中野区民間福祉サービス紛争調停<br>【対象者】 区内在住の福祉サービスを利用する者、利用しようとする者、及び利用していた者。福祉サービスを提供する民間の法人その他団体及び個人<br>【対象サービス】 民間事業者が行う中野区の区域内における高齢者、障害者、児童等の有償民間福祉サービス<br>【実施内容】 弁護士など専門の調停委員による利用者と民間福祉サービス事業者等のトラブルに関する調停<br>事務局に事前相談のうえ、民間福祉サービス紛争調停の申請を行う。<br>【開設日時】 申請受付=8:30~17:00 祝日・年末年始を除く月~金曜日 | ●          |           | ●             | ●             | ●        | ●               | —           | —                    | —                        | —                      |               |
| 杉並区<br>(区)    | <a href="#">杉並区保健福祉<br/>サービス苦情調整委員</a><br><br>杉並区阿佐谷南 1-15-1<br>(区保健福祉部管理課)<br>TEL03-3312-2111<br>(内3086)   | 【事業名】 杉並区保健福祉サービス苦情調整委員<br>【対象者】 福祉サービスを利用している本人、配偶者、三親等以内の親族、後見人、民生委員等<br>【対象サービス】 区内に事業所のある高齢者、障害者、児童などを対象とした福祉に関する各種サービス<br>【実施内容】 提供される福祉サービスに不満がある利用者からの苦情申立を受け、サービス提供事業者から事情を聴き、問題の解決を図る。事業者の制度や運営基準に問題があると認められた場合は、事業者に対して意見表明や是正勧告を行うこともある。<br>【開設日時】 月3回(午後1:30~4:00)         | ●          |           | ●             | ●             | ●        | ●               | ●           | ●                    | —                        | —                      |               |

[備考] ●▲⇒A「調査・調整」タイプ/相談のほか調査・解決に向けた調整を行う。  
○△⇒B「専門相談」タイプ/弁護士等の専門員の助言をもとに自身が解決する。

| 地区名<br>(運営主体) | 機関名<br>所在地<br>電話番号  | 事業の概況   | 対応方法       |           | 主な分野の対応状況     |               |          |                 |             | 区市が福祉施策として<br>行う行政行為 | 他の区市民が利用する<br>圏域内の福祉サービス | 区市民が利用する<br>圏域外の福祉サービス | 備考 |
|---------------|---|---|------------|-----------|---------------|---------------|----------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|------------------------|----|
|               |   |   | A<br>調査・調整 | B<br>専門相談 | ①<br>介護保険サービス | ②<br>障害福祉サービス | ③<br>保育所 | ④<br>他の児童福祉サービス | ⑤<br>保健サービス |                      |                          |                        |    |
| 豊島区<br>(社協)   | <a href="#">福祉サービス権利擁護<br/>支援室</a><br><a href="#">「サポートとしま」</a><br><br>豊島区東池袋 1-39-2<br>豊島区役所東池袋分庁舎 4 階<br>TEL03-3981-2940<br>Fax03-3981-2946<br>E-mail siensitu@a.toshima.ne.jp<br>※□は@と読み替える          | 【事業名】 福祉サービス権利擁護推進委員会 苦情解決部会<br>【対象者】 福祉サービスの利用者およびその親族など<br>【対象サービス】 原則、区内に事業所のある高齢者、障がい者、児童などを対象とした福祉サービス（介護保険サービスは除く）<br>【実施内容】 福祉サービス事業者とのトラブルや困りごとに関する相談。必要に応じて学識経験者や弁護士等の専門家で構成する第三者委員会の委員による面談や調査を実施。<br>【開設日時】 8:30～17:15 祝日・年末年始を除く月～金曜日 | ●          |           | —             | ●             | ▲        | ▲               | ▲           | ▲                    | ▲                        |                        |    |
| 北区<br>(社協)    | <a href="#">権利擁護センター</a><br><a href="#">「あんしん北」</a><br><br>北区岸町 1-6-17<br>TEL03-3908-7280<br>Fax03-3905-4653<br>E-mail kenri@kitashakyo.or.jp<br>※□は@と読み替える   | 【事業名】 福祉サービスの苦情対応<br>【対象者】 福祉サービスの利用者およびその家族等<br>【対象サービス】 福祉関連法に規定された福祉サービス（介護保険サービスを除く）<br>【実施内容】 区内の福祉サービス事業所に対する苦情を職員による相談受付。必要に応じて第三者機関である苦情調整委員による対象事業所への事情調査や是正案の提出などを行う<br>【開設日時】 8:30～17:15 月～金（年末年始、祝日等のぞく）                              | ●          |           | —             | ●             | ●        | ●               | —           | ●                    | ●                        | —                      |    |
| 荒川区<br>(社協)   | <a href="#">成年後見・権利擁護センター</a><br><a href="#">あんしんサポート</a><br><a href="#">あらかわ</a><br><br>荒川区南千住 1-13-20<br>TEL03-3802-3396<br>Fax03-3891-5290<br>E-mail koukensoudan@arakawa-shakyo.or.jp<br>※□は@と読み替える | 【事業名】 専門相談「弁護士相談」<br>【対象者】 荒川区内において提供されている福祉サービス利用者<br>【対象サービス】 社会福祉法第 2 条に規定する社会福祉事業において提供されるサービス（介護保険サービスは除く）<br>【実施内容】 福祉サービスの利用に際しての苦情に専門的見地から対応する弁護士による専門相談を実施<br>【開設日時】 毎月第 4 木曜日 午後 2 時～ 4 時   |            | ○         | —             | ○             | ○        | ○               | ○           | ○                    | ○                        | —                      |    |

【備考】 ●▲⇒A「調査・調整」タイプ／相談のほか調査・解決に向けた調整を行う。  
○△⇒B「専門相談」タイプ／弁護士等の専門員の助言をもとに自身が解決する。

| 地区名<br>(運営主体) | 機関名<br>所在地<br>電話番号  | 事業の概況  | 対応方法       |           | 主な分野の対応状況     |               |          |                 |             | 区市が福祉施策として<br>行う行政行為 | 他の区市民が利用する<br>圏域内の福祉サービス | 区市民が利用する<br>圏域外の福祉サービス | 備考             |
|---------------|---|--|------------|-----------|---------------|---------------|----------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|------------------------|----------------|
|               |   |  | A<br>調査・調整 | B<br>専門相談 | ①<br>介護保険サービス | ②<br>障害福祉サービス | ③<br>保育所 | ④<br>他の児童福祉サービス | ⑤<br>保健サービス |                      |                          |                        |                |
| 板橋区<br>(区)    | <a href="#">板橋区保健福祉<br/>オンブズマン制度</a><br><br>板橋区板橋 2-66-1<br>板橋区役所北館 8 階<br>TEL03-3579-2890  | 【事業名】 板橋区保健福祉オンブズマン制度<br>【対象者】 保健福祉サービスの提供を受け、取り消され、又は拒否された本人、配偶者、又は三親等内の親族など<br>【対象サービス】 事業者が板橋区内で行う保健福祉サービス<br>【実施内容】 保健福祉サービスを利用する中でトラブルや困りごとの相談を受け、オンブズマンが調査し、迅速かつ適切に解決する<br>【開設日時】 事務局受付 9:00~17:00 (土日祝日、年末年始を除く)<br>※オンブズマンによる面談・調査等は予約   | ●          |           | ●             | ●             | ●        | ●               | ●           | ●                    | —                        | ▲                      |                |
| 練馬区<br>(区)    | <a href="#">練馬区保健福祉<br/>サービス苦情調整委員</a><br><br>練馬区豊玉北 6-12-1<br>区役所西庁舎 10 階<br>TEL03-5984-1472<br>Fax03-3993-6371<br>E-mail<br>KUJOCHOSEI@city.nerima.tokyo.jp<br>※□は@と読み替える | 【事業名】 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員<br>【対象者】 保健福祉サービスを利用している区民本人、配偶者、三親等内の親族など。<br>【対象サービス】 練馬区内で提供された保健福祉サービス<br>【実施内容】 ①苦情調整委員は、対象者から申立てがあった場合、中立的な立場で、必要に応じて調査を行い、申立人と区およびサービス提供事業者間の調整を行う。<br>②専門相談員は、保健福祉サービスに係る事業所への苦情、困りごとに関する相談を受け付け、助言を行う。<br>③対象者の希望により苦情調整委員との面談を実施する。<br>【開設日時】 上記②月～金曜日 (祝日・年末年始を除く) 8:30-17:00<br>③第1~4火曜 (祝日・年末年始を除く) 13:30-16:00 | ●          |           | ●             | ●             | ●        | ●               | ●           | ●                    | —                        | —                      |                |
| 足立区<br>(社協)   | <a href="#">足立区基幹地域包括<br/>支援センター</a><br><br>足立区江北 5-14-5<br>すこやかプラザあだち 3 階<br>TEL03-6807-2460<br>Fax03-3896-2302<br>E-mail kikan@adachisyakyo.jp<br>※□は@と読み替える              | 【事業名】 足立区福祉サービス苦情等の解決に関する業務<br>【対象者】 福祉サービスを利用している本人、家族等<br>【対象サービス】 高齢者、障がい者、児童等を対象とした足立区内にある福祉サービス事業所<br>【実施内容】 福祉サービスに関する苦情相談の事実確認・意見聴取を行い、意向伝達や双方の話し合い等の調整をしていく。また受け付けた苦情については、サービスの質と顧客満足の向上を目指すため、福祉サービス苦情等解決委員会への報告を経て、足立区福祉サービス苦情対応事例紹介として公開していく。<br>【開設日時】 9:00~17:00 (月～金曜日) 祝日・年末年始を除く  | ●          |           | ●             | ●             | —        | ※               | —           | —                    | ●                        | —                      | ※保育所、学童保育は区で受付 |

【備考】 ●▲⇒A「調査・調整」タイプ／相談のほか調査・解決に向けた調整を行う。  
○△⇒B「専門相談」タイプ／弁護士等の専門員の助言をもとに自身が解決する。

| 地区名<br>(運営主体) | 機関名<br>所在地<br>電話番号   | 事業の概況  | 対応方法       |           | 主な分野の対応状況     |               |          |                 |             | 区市が福祉施策として<br>行う行政行為 | 他の区市民が利用する<br>圏域内の福祉サービス | 区市民が利用する<br>圏域外の福祉サービス | 備考 |  |
|---------------|--|--|------------|-----------|---------------|---------------|----------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|------------------------|----|--|
|               |  |  | A<br>調査・調整 | B<br>専門相談 | ①<br>介護保険サービス | ②<br>障害福祉サービス | ③<br>保育所 | ④<br>他の児童福祉サービス | ⑤<br>保健サービス |                      |                          |                        |    |  |
| 葛飾区<br>(区)    | <a href="#">葛飾区福祉サービス<br/>苦情調整委員</a><br><br>葛飾区立石 5-13-1<br>(区福祉部福祉管理課)<br>Tel03-5654-8243   | 【事業名】 葛飾区福祉サービス苦情調整委員制度<br>【対象者】 (1)区内に住所を有する者であって、福祉サービスの提供を受け、若しくは取り消され、又はその提供を拒まれたもの(以下「本人」と言う。)、(2)本人の配偶者(婚姻の届出をしていないが、事実上婚姻関係と同様の事情にある者を含む。 )又は三親等内の親族、(3)本人と同居している者、(4)本人の住所地を担当する民生委員・児童委員、(5)前各号に挙げる者のほか、区長が必要と認める者<br>【対象サービス】 福祉サービスを提供する事業者<br>【実施内容】 福祉サービスを利用する中で、トラブルや困りごとに関する相談や申立てを受理し、事業所の聞き取り、相談者へ適切な助言、事業所と調整を図る。<br>【開設日時】 13:30~15:30 毎週金曜日 年末年始を除く | ●          |           | ●             | ●             | ●        | ●               | ●           | ●                    | ●                        | ●                      | ●  |  |
| 葛飾区<br>(社協)   | <a href="#">葛飾区成年後見センター</a><br><br>葛飾区堀切 3-34-1<br>地域福祉・障害者センター3階<br>Tel03-5672-2833<br>Fax03-5698-2513<br>E-mail info@katsushika-shakyo.com<br>※□は@と読み替える | 【事業名】 専門相談<br>【対象者】 福祉サービスを利用している本人(区民)、配偶者及び四親等内の親族。本人と同居している者等<br>【対象サービス】 葛飾区内にある高齢者、障害者、児童を対象とした福祉に関する各種サービス等(保健サービスは除く)<br>【実施内容】 弁護士、司法書士による専門相談<br>【開設日時】 第2木曜日(司法書士)、第4木曜日(弁護士)<br>いずれも午後1時~4時 1人40分   |            | ○         | ○             | ○             | ○        | ○               | ○           | ○                    | ○                        | ○                      | ○  |  |
| 江戸川区<br>(社協)  | <a href="#">安心生活センター<br/>江戸川区苦情解決委員会</a><br><br>江戸川区松島 1-38-1<br>グリーンパレス1階<br>Tel03-3653-6275<br>Fax03-5662-7689   | 【事業名】 江戸川区福祉サービス苦情解決相談事業<br>【対象者】 区民で福祉サービス等の利用をし、若しくは取り消され、又はその申請を却下された者。本人の配偶者又は三親等以内の親族。本人と同居している者。区内の民生・児童委員。その他区長が認める者。<br>【対象サービス】 介護保険法及び障害者総合支援法に基づく事業以外の福祉サービス<br>【実施内容】 区民からの苦情及び権利擁護相談の受付、調査及び関係者間の調整等苦情解決に関すること。<br>苦情解決のための第三者委員を設置していない福祉サービス等事業者又は施設から依頼があり、受託した場合において、苦情受付、苦情申出人への助言、話し合いにおける立会い等第三者委員的機能に関すること。<br>【開設日時】 8:30 ~17:00、祝日・年末年始を除く月~金曜日   | ●          |           | ●             | ●             | ●        | ●               | ●           | ●                    | ●                        | ●                      | ●  |  |

【備考】 ●▲⇒A「調査・調整」タイプ／相談のほか調査・解決に向けた調整を行う。  
○△⇒B「専門相談」タイプ／弁護士等の専門員の助言をもとに自身が解決する。

| 地区名<br>(運営主体)  | 機関名<br>所在地<br>電話番号  | 事業の概況   | 対応方法       |           | 主な分野の対応状況     |               |          |                 |             | 区市が福祉施策として<br>行う行政行為 | 他の区市民が利用する<br>圏域内の福祉サービス | 区市民が利用する<br>圏域外の福祉サービス | 備考                           |
|----------------|---|---|------------|-----------|---------------|---------------|----------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|------------------------|------------------------------|
|                |   |   | A<br>調査・調整 | B<br>専門相談 | ①<br>介護保険サービス | ②<br>障害福祉サービス | ③<br>保育所 | ④<br>他の児童福祉サービス | ⑤<br>保健サービス |                      |                          |                        |                              |
| 八王子市<br>(社協)   | 成年後見・あんしんサポートセンター八王子<br>八王子市元本郷町 3-24-1 市役所内<br>Tel042-620-7365         | 【事業名】 利用者サポート・苦情対応等専門相談<br>【対象者】 福祉サービスを利用している本人、家族、事業者、関係機関職員など<br>【対象サービス】 市が実施・提供及び関与している福祉サービス(介護保険サービスを除く)<br>【実施内容】 ①福祉サービス内容、契約内容、サービス利用に関する苦情などの相談<br>②弁護士による専門相談<br>【開設日時】 ①8:30~17:15 祝日・年末年始を除く月~金曜日<br>②第2火曜日   |            | ○         | -             | ○             | ○        | ○               | ○           | ○                    | -                        | -                      |                              |
| 立川市<br>(社協)    | 地域あんしんセンターたちかわ<br>立川市富士見町 2-36-47<br>Tel042-529-8319                    | 【事業名】 福祉サービスに係わる苦情の受付<br>【対象者】 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情=福祉サービスの利用者、その家族、代理人等。<br>不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申立て=民生委員・児童委員、当該事業者の職員等、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者<br>【対象サービス】 社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業のうち介護保険、障害者福祉。ただし介護保険の要介護認定や障害程度認定区分に関するものを除く。<br>【実施内容】 申出方法は、電話や窓口等による。福祉サービスの利用相談と併せて苦情相談の受付を行う。苦情については、苦情の内容、苦情申立人の意向を把握し、苦情申出人に助言等を行う。虐待や法令違反等明らかに改善を要する場合は立川市や関係機関に連絡するとともに、当事業では対象外の苦情については、関係機関を紹介する。<br>【開設日時】 8:30-17:00、土日祭日・年末年始を除く月~金曜日 | ●          |           | ※<br>▲        | ●             | ※<br>▲   | ※<br>▲          | ※<br>▲      | -                    | -                        | -                      | ※については必要に応じて保険者や国保連・担当所管へつなぐ |
| 武蔵野市<br>(福祉公社) | 武蔵野市福祉公社<br>権利擁護センター<br>武蔵野市吉祥寺北町 1-9-1<br>ささえーるむさしの<br>Tel0422-66-2987 | 【事業名】 ① 福祉サービス苦情対応事業<br>② 法律専門相談<br>【対象者】 福祉サービスの利用者及びその家族、関係者、福祉事業者の職員等<br>【対象サービス】 介護保険サービスを除く高齢、障害、児童分野における各種福祉サービス<br>【実施内容】 ① 電話等で苦情の内容を聞き取り、申立人の意向を確認。市の主管課や関係機関へ申し出内容を伝え、対応や回答を依頼。申出人にはその結果を報告、場合によっては助言等を行う。<br>② 弁護士による法律相談<br>【開設日時】 ① 8:30~17:15 祝日、年末年始を除く月~金曜日<br>② 第2火曜日、第4水曜日  | ●          |           | -             | ●             | ●        | ●               | ●           | ●                    | -                        | -                      |                              |

【備考】 ●▲⇒A「調査・調整」タイプ／相談のほか調査・解決に向けた調整を行う。  
○△⇒B「専門相談」タイプ／弁護士等の専門員の助言をもとに自身が解決する。

| 地区名<br>(運営主体) | 機関名<br>所在地<br>電話番号  | 事業の概況   | 対応方法       |           | 主な分野の対応状況     |               |          |                 |             | 区市が福祉施策として<br>行う行政行為 | 他の区市民が利用する<br>圏域内の福祉サービス | 区市民が利用する<br>圏域外の福祉サービス | 備考                    |
|---------------|---|---|------------|-----------|---------------|---------------|----------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|------------------------|-----------------------|
|               |   |   | A<br>調査・調整 | B<br>専門相談 | ①<br>介護保険サービス | ②<br>障害福祉サービス | ③<br>保育所 | ④<br>他の児童福祉サービス | ⑤<br>保健サービス |                      |                          |                        |                       |
| 三鷹市<br>(市)    | 三鷹市総合オンブズマン<br>三鷹市野崎 1-1-1<br>(市総合オンブズマン相談室)<br>TEL0422-29-9165   | 【事業名】 三鷹市総合オンブズマン<br>【対象者】 下記の対象サービスについて自己の利害に関する苦情を有する者<br>【対象サービス】 市の機関の業務及び当該業務に関する職員の行為<br>【実施内容】 申立てのあった苦情を調査し、市の機関に対し意見を述べ、若しくは是正等の措置を講ずるよう勧告し、又は制度の改善に関する提言を行う。<br>【開設日時】 毎週木曜日 13:30~16:30 (祝日・年末年始を除く)                                   | ●          |           | ※             | ※             | ※        | ※               | ※           | ※                    | —                        | —                      | ※市が直接又は委託により実施した事業が対象 |
| 三鷹市<br>(社協)   | 権利擁護センター<br>みたか<br>三鷹市新川 6-37-1<br>三鷹中央防災公園・元気創造プラザ 3階<br>TEL0422-46-1203   | 【事業名】 専門相談<br>【対象者】 市民、市内事業所等を利用している方<br>【対象サービス】 市内に事業所のある障がい者などを対象とした福祉サービス<br>【実施内容】 弁護士等による専門相談<br>【開設日時】 毎月第3金曜日 13:00~16:00   |            | ○         | —             | ○             | —        | —               | —           | —                    | ○                        | —                      |                       |
| 青梅市<br>(社協)   | 成年後見・権利擁護センターおうめ<br>青梅市東青梅 1-177-3<br>福祉センター2階<br>TEL0428-23-7868<br>Fax0428-23-7165<br>E-mail kenri@omeshakyo.jp<br>※□は@と読み替える | 【事業名】 青梅市福祉サービス苦情等解決委員会<br>【対象者】 福祉サービスを利用している市民、その配偶者や家族等<br>【対象サービス】 市内に事業所のある高齢者、障がい者、児童などを対象とした福祉に関する各種サービス<br>【実施内容】 福祉サービスを利用する中での事業者とのトラブルや困りごとに関する相談。必要に応じて弁護士等で構成する苦情解決委員会にはかり、適切な助言を得て対応。<br>【開設日時】 月~金曜日 8:30~17:15 (祝日・年末年始を除く)       | ●          |           | —             | ●             | ●        | ●               | —           | ●                    | —                        | ●                      | ※介護保険サービスは市で受付        |
| 府中市<br>(社協)   | 権利擁護センター<br>ふちゅう<br>府中市府中町 1-30<br>市立ふれあい会館内<br>TEL042-360-3900   | 【事業名】 区市町村福祉サービス等苦情対応<br>【対象者】 苦情対応の対象となる福祉サービスを利用している本人、配偶者、三親等以内の親族など<br>【対象サービス】 市内に事業所のある以下①~⑤の福祉サービスおよび市が福祉施策として行う行政行為<br>①障害福祉サービス ②保育所<br>③他の児童福祉サービス ④保健サービス<br>【実施内容】 相談員の助言をもとに本人が解決する<br>【開設日時】 権利擁護センターふちゅう開所時間内 (9:00~17:00)<br>随時対応 |            | ○         | —             | ○             | ○        | ○               | ○           | ○                    | ○                        | △                      |                       |

【備考】 ●▲⇒A「調査・調整」タイプ／相談のほか調査・解決に向けた調整を行う。  
○△⇒B「専門相談」タイプ／弁護士等の専門員の助言をもとに自身が解決する。

| 地区名<br>(運営主体) | 機関名<br>所在地<br>電話番号   | 事業の概況   | 対応方法       |           | 主な分野の対応状況     |               |          |                 |             | 区市が福祉施策として<br>行う行政行為 | 他の区市民が利用する<br>圏域内の福祉サービス | 区市民が利用する<br>圏域外の福祉サービス | 備考                 |
|---------------|--|---|------------|-----------|---------------|---------------|----------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|------------------------|--------------------|
|               |  |   | A<br>調査・調整 | B<br>専門相談 | ①<br>介護保険サービス | ②<br>障害福祉サービス | ③<br>保育所 | ④<br>他の児童福祉サービス | ⑤<br>保健サービス |                      |                          |                        |                    |
| 昭島市<br>(市)    | <a href="#">昭島市総合オンブズパーソン</a><br><br>昭島市田中町 1-17-1<br>(市企画部秘書課)<br>TEL042-544-5111(代)<br>Fax042-544-5121<br>E-mail hishoka@city.akishima.lg.jp<br>※口は@と読み替える | 【事業名】 昭島市総合オンブズパーソン<br>【対象者】 市の業務等に利害関係を有する者<br>【対象サービス】 ①市の機関の業務の執行及び市の機関の業務の執行に係る職員<br>の行為<br>②市と協定を締結した福祉サービスを行う民間事業者<br>③市と協定を締結した市が出資している法人及び事業運営費を助成している公共的団体<br>【実施内容】 市等への苦情に対し、オンブズパーソンが面談及び調査を行い、必要に応じ意見、提言、是正勧告を行う。また、保健、福祉、教育等に関し専門的知識を有するオンブズパーソン調査相談専門員が調査の補助を行う場合あり<br>【開設日時】 第1・第3水曜日(9:00~12:00)<br>第2・第4金曜日(13:30~16:30)<br>※祝日・年末年始を除く | ●          |           | ※<br>▲        | ※<br>▲        | ※<br>▲   | -               | -           | ●                    | ※<br>▲                   | -                      | ※協定事業者が対象          |
| 調布市<br>(市)    | <a href="#">調布市オンブズマン</a><br><br>調布市小島町 2-35-1<br>TEL042-481-7418<br>Fax042-441-1199<br>E-mail soudan2@city.chofu.lg.jp<br>※口は@と読み替える                        | 【事業名】 調布市オンブズマン相談室<br>【対象者】 市の業務などについて直接利害関係がある方<br>(1年を経過したものや裁判に係争中のものなどは除く。)<br>【対象サービス】 市政全般<br>【実施内容】 市長が委嘱するオンブズマンが申立者の苦情等に関して調査を行う。また、必要に応じ、担当部署に対して、勧告、提言等を行う。<br>【開設日時】 毎週水曜日(第5水曜日と祝日を除く)午後1時~5時  | ●          |           | ●             | ●             | ●        | ●               | ●           | ●                    | -                        | -                      |                    |
| 町田市<br>(社協)   | <a href="#">福祉サポートまちだ</a><br><br>町田市原町田 4-9-8<br>町田市民フォーラム 4階<br>TEL042-720-9461   | 【事業名】 町田市福祉サービス苦情調整事業<br>【対象者】 町田市内の福祉サービスを利用している本人、その家族、代理人、状況の詳細を把握している方。<br>【対象サービス】 児童、障がい者、高齢者に対して町田市内で提供されている福祉サービスで、過去1年以内に起きたもの。<br>注記：介護保険、医療、教育等に関するサービスについては、それぞれの相談窓口をご紹介します。<br>【実施内容】 福祉サービスを利用する中で生じたサービス提供事業者とのトラブルや困りごとに関する相談受付。必要に応じ弁護士等の専門家で構成する「苦情調整第三者委員会」にはかり、対応する。<br>【開設日時】 月~金曜日 午前9時~午後4時(祝日、年末年始を除く)                           | ●          |           | -             | ●             | ●        | ●               | -           | ●                    | ●                        | -                      |                    |
| 小金井市<br>(市)   | 小金井市福祉サービス<br>苦情調整委員<br><br>小金井市本町 6-6-3<br>市役所第二庁舎 8階<br>TEL042-383-1225<br>Fax042-383-1225   | 【事業名】 福祉サービス苦情調整委員<br>【対象者】 福祉サービスを利用している本人、配偶者、三親等内の親族など<br>【対象サービス】 市が実施し、又は関与する福祉サービス<br>【実施内容】 公正中立の立場で調査し、苦情等の調整を行う。<br>【開設日時】 毎週水曜日 13:00~17:00<br>(受付時間 8:30~17:00 祝日・年末年始を除く月~金)  | ●          |           | ●             | ●             | ●        | ●               | ▲           | ●                    | ※<br>▲                   | ※<br>▲                 | ※市の実施事業及び財政支援事業を対象 |

【備考】 ●▲⇒A「調査・調整」タイプ／相談のほか調査・解決に向けた調整を行う。  
○△⇒B「専門相談」タイプ／弁護士等の専門員の助言をもとに自身が解決する。

| 地区名<br>(運営主体) | 機関名<br>所在地<br>電話番号  | 事業の概況  | 対応方法       |           | 主な分野の対応状況     |               |          |                 |             | 区市が福祉施策として<br>行う行政行為 | 他の区市民が利用する<br>圏域内の福祉サービス | 区市民が利用する<br>圏域外の福祉サービス | 備考                       |
|---------------|---|--|------------|-----------|---------------|---------------|----------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|
|               |   |  | A<br>調査・調整 | B<br>専門相談 | ①<br>介護保険サービス | ②<br>障害福祉サービス | ③<br>保育所 | ④<br>他の児童福祉サービス | ⑤<br>保健サービス |                      |                          |                        |                          |
| 小平市<br>(社協)   | <a href="#">権利擁護センター<br/>こだいら</a><br>小平市学園東町 1-19-13<br>福祉会館 2 階<br>TEL042-342-8780   | 【事業名】 福祉専門法律相談<br>【対象者】 原則市民で、福祉サービスを利用している本人、親族など<br>【対象サービス】 福祉サービス利用に際しての苦情および判断能力の不十分な人々の権利擁護相談<br>【実施内容】 弁護士、司法書士等による専門相談<br>【開設日時】 毎月第 4 水曜日午後   |            | ○         | -             | ○             | -        | △               | -           | ○                    | △                        | ○                      |                          |
| 日野市<br>(市)    | <a href="#">日野市福祉オンブズ<br/>パーソン</a><br>日野市神明 1-12-1<br>(市福祉政策課)<br>TEL042-514-8469<br>E-mail fukusei@city.hino.lg.jp<br>※□は@と読み替える                         | 【事業名】 日野市福祉オンブズパーソン<br>【対象者】 保健福祉サービスの適用を受けている方、取り消された又は申請を却下された方、本人、配偶者、三親等内の親族など<br>【対象サービス】 市及び市が財政・人的支援を行っている団体が行った保健福祉サービス。(生活保護、高齢者、障害者、子育て、児童館、学童クラブ、保育園などの保健福祉サービス)<br>【実施内容】 市などが行った保健福祉サービスに関する相談及び苦情申立<br>【開設日時】 月に 4 回(オンブズパーソンの相談日) ※上記の相談日以外は職員が対応し、オンブズパーソンに引き継ぐ。<br>8:30~17:00 祝日・年末年始を除く月~金曜日 | ●          |           | -             | ※             | ※        | ※               | ※           | ※                    | ※                        | -                      | ※市が財政または人的支援を行う福祉サービスが対象 |
| 東村山市<br>(社協)  | <a href="#">東村山市社会福祉協議<br/>会</a><br>東村山市野口町 1-25-15<br>東村山市地域福祉センター内<br>TEL042-394-7767<br>Fax042-393-0411<br>E-mail kenri@hnm-shakyo.or.jp<br>※□は@と読み替える | 【事業名】 苦情対応等専門相談<br>【対象者】 市内在住の方。そのご家族および関係者<br>【対象サービス】 福祉サービス(介護保険における苦情は除く)、権利擁護関連<br>【実施内容】<br>①福祉サービスの利用にまつわる苦情相談、認知症高齢者や知的障害者等の判断能力の不十分な方の権利擁護相談。<br>②法的判断が必要と思われる相談に関して、弁護士による専門相談。<br>【開設日時】<br>①8:30~17:00(土日祝日除く)<br>②毎月第 4 金曜日 14:00~16:00(お一人 30 分)   |            | ○         | -             | ○             | ○        | ○               | -           | -                    | -                        | -                      |                          |

【備考】 ●▲⇒A「調査・調整」タイプ／相談のほか調査・解決に向けた調整を行う。  
○△⇒B「専門相談」タイプ／弁護士等の専門員の助言をもとに自身が解決する。

| 地区名<br>(運営主体) | 機関名<br>所在地<br>電話番号  | 事業の概況   | 対応方法       |           | 主な分野の対応状況     |               |          |                 |             | 区市が福祉施策として<br>行う行政行為 | 他の区市民が利用する<br>圏域内の福祉サービス | 区市民が利用する<br>圏域外の福祉サービス | 備考                |
|---------------|---|---|------------|-----------|---------------|---------------|----------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|------------------------|-------------------|
|               |   |   | A<br>調査・調整 | B<br>専門相談 | ①<br>介護保険サービス | ②<br>障害福祉サービス | ③<br>保育所 | ④<br>他の児童福祉サービス | ⑤<br>保健サービス |                      |                          |                        |                   |
| 国分寺市<br>(社協)  | <a href="#">権利擁護センター<br/>こくぶんじ</a><br><br>国分寺市泉町 2-3-8<br>いずみプラザ 1階<br>TEL042-312-0753<br>E-mail soudan@ko-shakyo.or.jp<br>※口は@と読み替える             | 【事業名】 ①国分寺市福祉サービス苦情等解決委員会<br>②ふくし法律相談<br>【対象者】 ①福祉サービスを現在利用している、または過去に利用した利用者とその家族。<br>②市内在住の高齢者または障害者とその家族。<br>【対象サービス】 ①社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業において提供される福祉サービス（介護保険制度に関するものを除く）<br>【実施内容】 ①福祉サービスの利用に際しての苦情等に専門的な見地から相談対応を行い、サービス事業者からの聴取、調査、助言等を行い、調整及び問題の解決を図る。必要に応じて弁護士・精神科医・学識経験者等で構成する委員会に諮り、適切な助言を得て対応する。<br>②弁護士による専門相談。<br>【開設日時】 ①月～金曜日 8:30～17:00（祝日・年末年始を除く）<br>委員会の開催は苦情申し立ての都度不定期に開催<br>②毎月第4木曜日 13:30～16:30 | ●          |           | ●             | ●             | ●        | ●               | ●           | ●                    | ●                        |                        |                   |
| 国立市<br>(市)    | <a href="#">国立市総合オンブズマン</a><br><br>国立市富士見台 2-47-1<br>(オンブズマン事務局)<br>TEL042-505-5127<br>E-mail<br>sec_ombudsman@city.kunitachi.lg.jp<br>※口は@と読み替える | 【事業名】 国立市総合オンブズマン<br>【対象者】 市の業務等について直接利害関係がある方<br>【対象サービス】 市の機関（市長、教育委員会、選挙管理委員会、監査委員、農業委員会及び固定資産評価審査委員会）の業務及び当該業務に関する職員の行為並びに市と協定を締結した民間福祉事業者が行う福祉サービスにかかる業務<br>【実施内容】 オンブズマンは市の機関等に関する苦情について相談者と面談し、申立の苦情の内容を審査の上、市の関係機関等を調査する。その調査結果に基づき、市の機関等に勧告や制度改善を求める意見表明を行う。<br>【開設日時】 平日 9:00～16:30（祝日・年末年始を除く）   | ●          |           | ●             | ●             | ●        | ●               | ●           | ●                    | ※                        | ※                      | ※市と協定を結んだ民間事業者に限る |
| 福生市<br>(社協)   | <a href="#">成年後見センター福生</a><br><br>福生市南田園 2-13-1<br>福祉センター内<br>TEL042-552-5027<br>E-mail chiken@fussashakyo.or.jp<br>※口は@と読み替える                    | 【事業名】 ふくし総合相談<br>【対象者】 本人、家族、親族等<br>【実施内容】 1 精神科医による心の相談<br>2 弁護士による法律相談<br>3 司法書士による成年後見制度相談<br>4 民生委員・児童委員による心配ごと相談<br>5 理学療法士によるリハビリ相談<br>6 担当職員による権利擁護相談、福祉サービス苦情相談、福祉サービス利用相談（123は予約制）<br>【開設日時】 1 隔月木曜日 13:00～14:30（年6回）<br>2 隔月水曜日 14:00～16:00（年6回）<br>3 隔月木曜日 14:00～16:00（年6回）<br>4 毎月第二水曜日 13:00～15:00<br>5 土曜日 13:30～15:30（年3回）<br>6 随時   |            | ○         | —             | ○             | —        | ○               | ○           | ○                    | —                        | —                      |                   |

【備考】 ●▲⇒A「調査・調整」タイプ／相談のほか調査・解決に向けた調整を行う。  
○△⇒B「専門相談」タイプ／弁護士等の専門員の助言をもとに自身が解決する。

| 地区名<br>(運営主体) | 機関名<br>所在地<br>電話番号  | 事業の概況   | 対応方法       |           | 主な分野の対応状況     |               |          |                 |             | 区市が福祉施策として<br>行う行政行為 | 他の区市民が利用する<br>圏域内の福祉サービス | 区市民が利用する<br>圏域外の福祉サービス | 備考 |
|---------------|---|---|------------|-----------|---------------|---------------|----------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|------------------------|----|
|               |   |   | A<br>調査・調整 | B<br>専門相談 | ①<br>介護保険サービス | ②<br>障害福祉サービス | ③<br>保育所 | ④<br>他の児童福祉サービス | ⑤<br>保健サービス |                      |                          |                        |    |
| 狛江市<br>(社協)   | <a href="#">あんしん狛江</a><br>(福祉サービス利用者<br>支援室)  | 【事業名】 福祉専門法律相談<br>【対象者】 福祉サービスを利用している本人、配偶者、親族など<br>【対象サービス】 市内に事業所のある高齢者、障害者、児童などを対象とした福祉に関する各種サービス<br>【実施内容】 弁護士等による専門相談<br>【開設日時】 第3水曜日 13:00~16:00 (1コマ1時間 予約制)   |            | ○         | —             | ○             | ○        | ○               | ○           | ○                    | —                        | —                      |    |
| 東大和市<br>(社協)  | <a href="#">あんしん東大和</a><br><br>東大和市中 3-912-3<br>TEL042-590-0018<br>Fax042-564-3680<br>E-mail<br>otoiawase@higashiyamatoshakyou.or.jp<br>※口は@と読み替える                          | 【事業名】 福祉サービス利用に関する苦情・相談受付<br>【対象者】 介護保険を除く福祉サービスを利用している東大和市民及び市内の福祉サービスを利用する他市民である本人・家族など<br>【対象サービス】 障害福祉サービス、保育所等児童福祉サービス、保健サービス等<br>【実施内容】 福祉サービスに係る利用者からの苦情・相談等。その解決のため、必要に応じて専門的見地から対応する第三者委員会にはかり、助言を得て対応。<br>【開設日時】 8:30~17:00 祝日・年末年始を除く月~金曜日   | ●          |           | —             | ●             | ●        | ●               | ●           | —                    | ●                        | ●                      |    |
| 清瀬市<br>(社協)   | <a href="#">きよせ権利擁護センター</a><br><a href="#">あいねっと</a><br><br>清瀬市下清戸 1-212-4<br>清瀬市コミュニティプラザ<br>TEL042-495-5573<br>Fax042-495-5335<br>E-mail kenri@kiyose-f.net<br>※口は@と読み替える | 【事業名】 ①一般相談<br>②福祉法律専門相談<br>【対象者】 原則として清瀬市内に住所を有する者、ただし、その家族や関係者等の利用にあつてはこの限りではない。<br>【対象サービス】 社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業によるものを対象とする。ただし、介護保険制度における苦情、並びに障害福祉サービス制度に関する苦情及びサービスの利用決定に関するもの、生活保護の受給に関するものは対象としない。<br>【実施内容】 ①権利擁護センター職員による一般相談(調査・調整する場合あり)<br>②弁護士による専門相談<br>【開設日時】 ①8:30~17:00 祝日・年末年始を除く月~金曜日<br>②毎月第四水曜日 10:00~正午 |            | ○         | △             | ○             | △        | △               | △           | —                    | —                        | —                      |    |

【備考】 ●▲⇒A「調査・調整」タイプ／相談のほか調査・解決に向けた調整を行う。  
○△⇒B「専門相談」タイプ／弁護士等の専門員の助言をもとに自身が解決する。

| 地区名<br>(運営主体) | 機関名<br>所在地<br>電話番号  | 事業の概況  | 対応方法       |           | 主な分野の対応状況     |               |          |                 |             | 区市が福祉施策として<br>行う行政行為 | 他の区市民が利用する<br>圏域内の福祉サービス | 区市民が利用する<br>圏域外の福祉サービス | 備考       |
|---------------|---|--|------------|-----------|---------------|---------------|----------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|------------------------|----------|
|               |   |  | A<br>調査・調整 | B<br>専門相談 | ①<br>介護保険サービス | ②<br>障害福祉サービス | ③<br>保育所 | ④<br>他の児童福祉サービス | ⑤<br>保健サービス |                      |                          |                        |          |
| 東久留米市<br>(社協) | 東久留米市社会福祉協議会<br>東久留米市滝山 4-3-14<br>わくわく健康プラザ内<br>TEL042-479-0294<br>Fax042-476-4545<br>E-mail kenri@higashikurume-shakyo.or.jp<br>※□は@と読み替える | 【事業名】 弁護士による無料法律相談<br>【対象者】 市内在住の「高齢者（65歳以上）」と「知的障がい者・精神障がい者」、本人または親族・関係者<br>【実施内容】 認知症高齢者、知的・精神に障がいのある方の相続・贈与・財産分与や成年後見制度、福祉サービスの苦情について<br>【開設日時】 毎月第2日曜日午後2時～4時40分（1件40分）※※事前予約制   |            | ○         | —             | ○             | △        | △               | △           | —                    | ○                        | —                      |          |
| 武蔵村山市<br>(社協) | 武蔵村山市社会福祉協議会<br>武蔵村山市学園 4-5-1<br>武蔵村山市民総合センター内<br>TEL042-566-0061<br>Fax042-566-0253  | 【事業名】 ①福祉サービス総合相談<br>②ふくし法律相談<br>【対象者】 福祉サービスを利用している本人やそのご家族、関係機関職員等<br>【対象サービス】 市内に事業所のある高齢者、障害者、児童などを対象とした福祉に関する各種サービス（社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業において提供される福祉サービス）<br>【実施内容】 福祉サービスを利用する中での事業者とのトラブルや困りごとに関する相談。必要に応じて弁護士の専門相談に引き継ぐ。相談の助言等の結果で、他機関での対応や法的手段が妥当と判断される場合は、そのための助言及び他機関と調整を行う。<br>【開設日時】 ①9:00～17:00 祝日・年末年始を除く月～金曜日<br>②第3火曜日（要予約）             |            | ○         | ○             | ○             | —        | △               | —           | —                    | ○                        | ○                      |          |
| 多摩市<br>(市)    | 多摩市総合オンブズマン<br>多摩市関戸 6-12-1<br>(オンブズマン事務局)<br>TEL042-338-6809<br>Fax042-338-6805<br>E-mail tm020000@city.tama.lg.jp<br>※□は@と読み替える           | 【事業名】 多摩市総合オンブズマン<br>【対象者】 多摩市の業務に関して自己の利害を有していれば、市外在住者も含めて未成年者、外国人、法人その他の団体等でも、簡便な手続きにより苦情申立てができる。<br>【対象サービス】 市の業務や民間福祉事業者のサービスに関する苦情<br>【実施内容】 市や民間福祉事業者に対して、違法又は不当な行為を是正するよう勧告するほか、制度を改善するよう意見表明をするなど簡便な苦情申立て手続きにより迅速に苦情の処理を行う。オンブズマンが公正かつ中立な立場で調査する。窓口で常時相談を受け付ける。<br>【開設日時】 来庁・電話受付=午前8時30分～午後5時 月～金曜日<br>郵便・FAX=随時可<br>事務局で受付後、オンブズマンとの面談日を決める。 | ●          |           | ※             | ※             | ※        | ※               | ●           | ●                    | ●                        | ※                      | ※協定事業者が主 |

【備考】 ●▲⇒A「調査・調整」タイプ／相談のほか調査・解決に向けた調整を行う。  
○△⇒B「専門相談」タイプ／弁護士等の専門員の助言をもとに自身が解決する。

| 地区名<br>(運営主体) | 機関名<br>所在地<br>電話番号  | 事業の概況  | 対応方法       |           | 主な分野の対応状況     |               |          |                 |             | 区市が福祉施策として<br>行う行政行為 | 他の区市民が利用する<br>圏域内の福祉サービス | 区市民が利用する<br>圏域外の福祉サービス | 備考                      |
|---------------|---|--|------------|-----------|---------------|---------------|----------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|------------------------|-------------------------|
|               |   |  | A<br>調査・調整 | B<br>専門相談 | ①<br>介護保険サービス | ②<br>障害福祉サービス | ③<br>保育所 | ④<br>他の児童福祉サービス | ⑤<br>保健サービス |                      |                          |                        |                         |
| 稲城市<br>(社協)   | <a href="#">稲城市福祉権利擁護センター</a><br><br>稲城市百村7<br>稲城市福祉センター内<br>TEL 042-378-5459<br>E-mail kenri@inagishakyo.org<br>※口は@と読み替える   | 【事業名】 稲城市保健福祉サービス苦情解決委員会<br>【対象者】 稲城市民及び法に基づき稲城市が援護の実施者等となっている者であって、保健福祉サービスの提供を受けている利用者本人、本人の配偶者又は3親等内の親族、民生・児童委員その他本委員会が特に必要と認めたる者<br>【対象サービス】 福祉サービス全般及び医療行為を除く保健サービス<br>【実施内容】 保健福祉サービスに関する苦情等の調査、解決のための話し合いの実施、事業者に対する是正案の提示及び協議、仲裁を行い、制度の改善等が必要と認められる場合には、市長に対して意見具申を行う。<br>【開設日時】 【苦情等の相談・申立】<br>月～金曜日（祝日・年末年始を除く）8:30～17:15<br>（委員会は受付後に日程調整をして開催） | ●          |           | —             | ●             | ●        | ●               | ●           | —                    | —                        | ●                      |                         |
| 羽村市<br>(社協)   | <a href="#">羽村市社会福祉協議会</a><br><br>羽村市栄町 2-18-1<br>羽村市福祉センター内<br>TEL 042-554-0304<br>Fax 042-555-7445<br>E-mail info@hamurashakyo.jp<br>※口は@と読み替える                   | 【事業名】 福祉（権利擁護等）法律相談<br>【対象者】 福祉サービスを利用している本人・家族・その他関係者<br>【対象サービス】 市内に事業所のある障害福祉サービス<br>【実施内容】 ①福祉サービスを利用する中での事業者とのトラブルや困りごとに関する相談<br>②弁護士による法律相談<br>【開設日時】 ①8:30～17:15 土日祝日・年末年始を除く月～金曜日<br>②原則として毎月第3水曜日 13:30～16:30（予約制）  |            | ○         | —             | ○             | —        | —               | —           | —                    | —                        | —                      |                         |
| あきる野市<br>(社協) | <a href="#">あきる野市社会福祉協議会</a><br><br>あきる野市平沢 175-4<br>秋川ふれあいセンター内<br>TEL 042-533-3548<br>Fax 042-559-3561<br>E-mail kouken-center@akiruno-shakyo.or.jp<br>※口は@と読み替える | 【事業名】 成年後見制度等専門相談会<br>【対象者】 市内在住で、成年後見制度や判断能力が不十分な方の支援や権利擁護、福祉サービス等について相談したい方（本人、家族、関係者）<br>【対象サービス】 成年後見制度、障害者サービス<br>【実施内容】 成年後見制度や権利擁護、サービス等の困りごとについて相談に乗る。必要に応じて他機関や相談窓口を紹介。<br>【開設日時】 奇数月の第2火曜日 14時～16時、1件40分以内で3件まで  |            | ○         | —             | ○             | —        | —               | —           | —                    | ○                        | ○                      |                         |
| 西東京市<br>(社協)  | <a href="#">権利擁護センター「あんしん西東京」</a><br><br>西東京市田無町 5-5-12<br>田無総合福祉センター4F<br>TEL 042-497-5240   | 【事業名】 権利擁護センターあんしん西東京<br>【対象者】 利用者本人と家族、その他問題の状況を具体的に把握している方<br>【対象サービス】 保健福祉サービス（児童福祉サービスにおいては、公設・公営の保育サービスに限る）<br>【実施内容】 福祉サービスに関する苦情の受付<br>【開設日時】 9:00～17:00（年末年始を除く）月～金曜日  | ▲          |           | ※             | ※             | ▲        | —               | ※           | —                    | —                        | —                      | ※事業者段階で苦情解決が困難な案件の調整を図る |

【備考】 ●▲⇒A「調査・調整」タイプ／相談のほか調査・解決に向けた調整を行う。  
○△⇒B「専門相談」タイプ／弁護士等の専門員の助言をもとに自身が解決する。

| 地区名<br>(運営主体) | 機関名<br>所在地<br>電話番号   | 事業の概況  | 対応方法       |           | 主な分野の対応状況     |               |          |                 |             | 区市が福祉施策として<br>行う行政行為 | 他の区市民が利用する<br>圏域内の福祉サービス | 区市民が利用する<br>圏域外の福祉サービス | 備考                          |
|---------------|--|--|------------|-----------|---------------|---------------|----------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|------------------------|-----------------------------|
|               |  |  | A<br>調査・調整 | B<br>専門相談 | ①<br>介護保険サービス | ②<br>障害福祉サービス | ③<br>保育所 | ④<br>他の児童福祉サービス | ⑤<br>保健サービス |                      |                          |                        |                             |
| 瑞穂町<br>(社協)   | <a href="#">権利擁護センター<br/>みずほ</a><br>西多摩郡瑞穂町大字石畑 2008<br>瑞穂町ふれあいセンター1階<br>TEL042-557-8201<br>Fax042-557-6159                                  | 【事業名】 福祉サービス苦情相談窓口<br>【対象者】 福祉サービスを利用している本人、家族、事業者、関係機関職員など<br>【対象サービス】 高齢者、障害者などを対象とした福祉に関する各種サービス<br>【実施内容】 福祉サービス利用に関する苦情などの相談<br>【開設日時】 月～金 8:30～17:15 (祝日・年末年始を除く)  |            | ○         | ○             | ○             | -        | -               | -           | ○                    | -                        | ○                      |                             |
| 日の出町<br>(社協)  | <a href="#">成年後見センター<br/>ひので</a><br>西多摩郡日の出町平井 2780<br>TEL042-588-4511<br>Fax042-597-7150<br>E-mail kouken@hinodeshakyo.jp.org<br>※□は@と読み替える | 【事業名】 弁護士による何でも相談<br>【対象者】 ・福祉サービスを利用している利用者、家族、代理人<br>・当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的に把握している第三者<br>【対象サービス】 町内に事業所のある高齢者、障害者、児童などを対象とした福祉に関する各種サービス<br>【実施内容】 ・福祉サービス利用に際しての苦情の申し出を受け、必要に応じ助言等の対応を行う。<br>・相談の過程や助言等の結果で、他機関での対応や法的手段が妥当と判断される場合は、苦情対応機関の弁護士等による専門相談及び他機関との調整を行う。<br>・弁護士による専門相談の実施。<br>【開設日時】 ・8:30～17:15、祝日・年末年始を除く月～金曜日<br>・専門相談は奇数月第4水曜日、予約制。 |            | ○         | ○             | ○             | ○        | ○               | -           | -                    | △                        | -                      | △専門相談<br>に来所で<br>きる方<br>に限る |
| 檜原村<br>(社協)   | <a href="#">檜原村社会福祉協議会</a><br>西多摩郡檜原村 2717<br>TEL042-598-0085<br>Fax042-598-0487<br>E-mail<br>hinohara-syakyo@helen.ocn.ne.jp<br>※□は@と読み替える  | 【事業名】 福祉サービス利用相談<br>【対象者】 村内の福祉サービスを利用している本人・家族・その他関係者<br>【対象サービス】 高齢者、障がい者などを対象とした福祉に関する各種サービス<br>【実施内容】 ・福祉サービス利用に関する苦情などの相談受付<br>【開設日時】 ・月～金 8:30～17:15 (祝日、年末年始を除く)  | ●          |           | ●             | ●             | -        | ●               | -           | -                    | -                        | -                      |                             |

【備考】 ●▲⇒A「調査・調整」タイプ／相談のほか調査・解決に向けた調整を行う。  
○△⇒B「専門相談」タイプ／弁護士等の専門員の助言をもとに自身が解決する。

| 地区名<br>(運営主体)   | 機関名<br>所在地<br>電話番号   | 事業の概況   | 対応方法       |           | 主な分野の対応状況     |               |          |                 |             | 区市が福祉施策として<br>行う行政行為 | 他の区市民が利用する<br>圏域内の福祉サービス | 区市民が利用する<br>圏域外の福祉サービス | 備考                               |
|-----------------|--|---|------------|-----------|---------------|---------------|----------|-----------------|-------------|----------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------------|
|                 |  |   | A<br>調査・調整 | B<br>専門相談 | ①<br>介護保険サービス | ②<br>障害福祉サービス | ③<br>保育所 | ④<br>他の児童福祉サービス | ⑤<br>保健サービス |                      |                          |                        |                                  |
| 奥多摩町<br>(社協)    | 奥多摩町社会福祉協議会<br>西多摩郡奥多摩町水川 199<br>奥多摩町福祉会館 1F<br>TEL0428-83-3855  | 【事業名】 こうけんセンターおくたま<br>【対象者】 高齢者、障害者、またはその方のご家族、支援者、関係機関等<br>【対象サービス】 町内に事業所のある高齢者、障害者などを対象とした福祉に関する各種サービス<br>【実施内容】 ①福祉サービスの利用に際しての苦情対応<br>②弁護士による ふくし法律相談<br>【開設日時】 ①8:30~17:15 (土日祝・年末年始を除く)<br>②年4回 おおむね4月、6月、10月、1月に開催。(年度により変更可能性あり) 予約制。  |            | ○         | ○             | ○             | -        | -               | -           | -                    | -                        | -                      |                                  |
| 都内全域<br>(東京都社協) | 福祉サービス運営適正化委員会<br>千代田区神田駿河台 1-8-11<br>東京 YWCA 会館 3 階<br>TEL03-5283-7020<br>Fax03-5283-6997<br>E-mail kaiketsu@tcosw.tvac.or.jp<br>※□は@と読み替える | 【事業名】 福祉サービス運営適正化委員会<br>【対象者】 利用者本人と家族。その他、問題の状況を具体的に把握している方<br>【対象サービス】 介護保険サービスを除く、福祉関係各法に基づき実施される福祉サービス<br>【実施内容】 ①福祉サービス事業者から利用者・家族に提供される福祉サービスの内容に関する相談<br>②福祉サービスにおける契約締結、履行、解約等に関する「相談」「苦情申立」への対応<br>【開設日時】 10:00~16:00 (祝日・年末年始を除く) 月~金曜日                                       | ●          |           | □             | ●             | ●        | ●               | -           | -                    | ●                        | ※                      | □=主に国保連が対応<br>※=原則として事業者所在地の県で対応 |
| 都内全域<br>(国保連)   | 東京都国民健康保険団体連合会<br>介護相談指導課<br>千代田区飯田橋 3-5-1<br>東京区政会館 10 階<br>TEL03-6238-0177   | 【事業名】 ①東京都国民健康保険団体連合会介護相談窓口<br>②苦情申立て<br>【対象者】 介護サービスの利用者又は代理人(配偶者、親、子、兄弟姉妹、子の配偶者等)、成年後見人等<br>【対象サービス】 介護保険サービス及び介護予防・日常生活支援総合事業のサービス(以下「介護保険サービス等」という。)<br>【実施内容】 ①介護保険サービス等に関する苦情相談。②利用者又は代理人からの書面による苦情申立てを受理したものについては、事業者等への調査及び必要に応じて指導助言を行う。<br>【開設日時】 9:00~17:00 (土・日・祝日・年末年始を除く) | ●          |           | ●             | -             | -        | -               | -           | -                    | ●                        | ※                      | ※=事業所所在地の道府県国保連で対応               |

【備考】 ●▲⇒A「調査・調整」タイプ／相談のほか調査・解決に向けた調整を行う。  
○△⇒B「専門相談」タイプ／弁護士等の専門員の助言をもとに自身が解決する。

## 1 東京都における福祉サービスに対する「苦情対応のしくみ」

「苦情」は、一義的に事業者段階で解決されることが望ましいといえます。しかし、利用者は苦情を言うと事業者に不快に思われたり、サービスを利用できなくなるのではないかと恐れて、苦情や不満を言い出しにくいという傾向があります。また、事業者と利用者の間には情報収集や問題解決能力に格差があって、対等な関係とはなりにくいことにも配慮する必要があります。

こうした場合、身近な区市町村や区市町村に設置された苦情対応機関で対応することになり、それでも解決しない場合には、運営適正化委員会や東京都で苦情解決を支援します。

### ■ 東京都では、福祉サービスの苦情相談の窓口は3段階

【相談・申出人】福祉サービスの利用者・家族・その他関係者 等

#### 福祉サービス提供事業者

※社会福祉法第82条に基づき、福祉サービス事業者には、利用者等からの苦情を受け付け、解決に努める義務があります。

..... 事業者には話しにくい。相談したけれど、らちがあかないという場合は...

#### 地域（区市町村）の苦情対応機関

※東京都独自のしくみとして、区市町村は、住民に身近な地域で苦情の受付や調整を行うなど、都における苦情対応の中心的な役割を担います。

..... 地元では相談しにくい。対応してもらったがまだ不満という場合は...

#### 福祉サービス運営適正化委員会

※社会福祉法第83条に基づき、都道府県社協に設置されています。

## 2 区市町村福祉サービス等苦情対応機関における対応方法

苦情対応機関では、相談者から寄せられた相談・申立に対する対応は、おおよそ次の2タイプに分けることができます。

### A 「調査・調整」タイプ／相談のほか調査・解決に向けた調整を行う

相談・助言のほか、事業者への調査等を行います。その結果、確認された事実をもとに、申立てについての見解を示すほか、改善が必要と思われる場合には、事業者に「意見表明」や「勧告」などを行います。

「トラブルに至った経過や原因の開示・分析」や「事業者の意識の改革」とともに、「再発防止や改善の実現」などを通じた“福祉サービスの質の向上”を目的としています。

#### 【対応例】

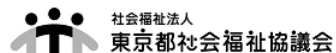
苦情申立て ⇒ 調査 → 解決方法の提示 → 「意見表明」「勧告」など

### B 「専門相談」タイプ／弁護士等の専門員が助言等を行う

弁護士等の専門家が相談に応じ、解決方法の助言等を行います。「専門相談」のみの区市町村では、上（Aタイプ）に挙げたような調査・調整等の支援は行わないことが原則です。したがって、相談者は助言をもとに自ら解決するか、弁護士等の専門家に別途対応を依頼することになります。

#### 【対応例】

相談受付 ⇒ 相談員との相談(助言) ⇒ 助言をもとに自身で対応



福祉サービス運営適正化委員会事務局

〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台 1-8-11 東京YWCA会館3階 東社協お茶の水事務室  
電話 03(5283)7020 FAX 03(5283)7020 Email kaiketsu@tcsw.tvac.or.jp

※本苦情対応機関一覧は、本会ホームページ上にも掲載しております。

