

申立てをするには

- ①相談 → ②予約 → ③面談 → ④「苦情申立書」  
記入・提出



- 保健福祉サービス苦情調整委員事務局（保健福祉部管理課保健福祉支援担当）へご相談ください。
- そのうえで、苦情調整委員との面談予約をします。
- ④委員との面談の結果、苦情申立てを行う場合は、「苦情申立書」に必要事項を記入のうえご提出ください。

※委員との面談日は月3回、午後1時30分から午後4時です。（面談日当日の受付は午後3時まで。）相談時間は1時間です。  
※相談日は事務局までお問い合わせください。  
※記入の困難な方は、口頭による申立てもできますのでご相談ください。



申立て後の流れ

- ⑤事実確認の調査 → ⑥解決案の提示 → ⑦是正勧告や意見表明



- 受付けた申立て内容について、苦情調整委員が関係する事業所等を訪問し、聞き取りや書類・記録の閲覧などにより事実確認の調査をします。
- 調査の結果を踏まえ、問題解決に向けて、当事者間の調整を行い、**解決案の提示（文書で通知）**をします。
- 必要な場合は、区や民間事業者に対して、サービス改善の**是正勧告**や制度改善の**意見表明**をします。

事業者が正当な理由なく調査や調整に協力しない場合、または是正勧告や意見表明を受けた事業者が、正当な理由なく是正等の措置を講じなかったり、是正等の措置内容が不十分な場合は、事業者名等を公表します。



杉並区保健福祉サービス  
苦情調整委員事務局

相談予約

委員との面談は事前に予約が必要です。  
窓口においていただくか、電話で予約してください。

杉並区保健福祉サービス苦情調整委員事務局  
（保健福祉部管理課保健福祉支援担当）

☎03-3312-2111（代表）

受付時間 平日（月曜日～金曜日）の8:30～17:00



相談室

場所 区役所西棟10階

面談日 月3回

面談時間 13:30～16:00  
（面談日当日の受付は15時まで）

相談時間 ひとり1時間



〒166-8570 杉並区阿佐谷南1-15-1  
杉並区保健福祉サービス苦情調整委員事務局  
（保健福祉部管理課保健福祉支援担当）

(2024.8)

杉並区  
保健福祉サービス  
苦情調整委員制度

苦情や要望に公正・迅速に対応します



ご存知  
ですか？

## 保健福祉サービス 苦情調整委員制度

保健福祉サービス苦情調整委員が、提供される保健福祉サービスに不満がある利用者とサービス提供事業者の双方から事情を聴き、公正・中立な立場から問題の解決を図る第三者機関です。

サービス利用者の権利と利益を保護するとともに、保健福祉サービスの質の向上を図ることを目的とした制度です。

公正・中立な立場から  
問題の解決を図る第三者機関です。



不満がある  
利用者



苦情調整  
委員



サービス提供  
事業者

Q & A

よくある質問をQ&Aでご紹介します。

### Q 苦情調整委員はどのような方ですか？

A 人格が高潔で、保健、福祉、法律に関して優れた見識を持つ方を、区長が委嘱しています。現在、弁護士や社会福祉士の資格を持った3名の委員がそれぞれ独立して職務を行っています。



### Q 保健福祉サービスとはどのようなものが対象ですか？

A 区または、民間事業者が提供している保健福祉サービスが対象です。

- 在宅のサービス  
ホームヘルパーの派遣、福祉用具の利用など



- 施設のサービス  
保育園、作業所、入所施設などの利用



- 金銭等の給付  
福祉手当、医療費助成等の受給

### Q どのような場合に誰が申立てをできますか？

A ●保健福祉サービス提供者に直接苦情を伝えても解決せず、不満や苦情、要望のある場合  
●配偶者、三親等以内の親族、本人の後見人や民生委員など、本人の状況を具体的、的確に把握している方



### Q 過去に経験したトラブルでも相談できますか？

A 区や民間事業者から受けた保健福祉サービスのうち、事実のあった日の翌日から**1年以内**のものが対象です。



### Q 申立てができない場合もありますか？

A 以下の場合は、対象外になります。  
●裁判で係争中、または判決等のあった場合  
●行政不服審査法により不服申立てを行っている、または裁決等のあった場合  
●社会福祉法等の法令によって申立てを行っている、または申立ての処理が終了した場合  
●現に区議会等に請願または陳情を行っている、またはすでにその審議が終了した場合  
●医療行為に関すること

