

# あなたの苦情を、中立・公平に調査し、 保健福祉サービスの質の向上につなげます。

ご活用  
ください！

## 目黒区保健福祉サービス 苦情調整委員制度

保健福祉サービス苦情調整委員は、区長に委嘱された第三者の専門家です。  
区やサービス提供事業者に対する苦情や不満に関して※、みなさんに代わって  
中立な立場で調査をいたします。さらに、調査の結果に応じて、区やサー  
ビス提供事業者に対し是正の勧告や改善の申し入れ等を行います。

※苦情の原因となった事実があった日から1年以内のものに限ります。

対象になる  
保健福祉  
サービスは？

子どもから高齢者、障害者、低所得者等、保健福祉に関する  
各種サービスの提供、金銭の給付、施設への入所やケア内容等  
に関することです。  
(医療の問題、裁判所において係争中、他の苦情解決制度への  
手続きを行っている場合は対象外となります。)

どうやって  
申立てを  
するの？

苦情調整委員の面談日にお越しいただき、「苦情申立書」を  
提出します。点字による申立てや、記入の困難な方は口頭による申  
立てでもできます。

申立書は、権利擁護センター「めぐろ」で入手できます。また、  
目黒区役所のホームページからダウンロードできます。

※まずは、事務局にご相談ください。

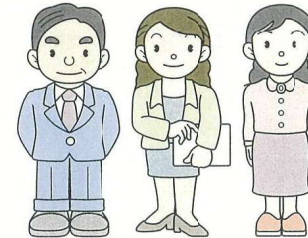
また、面談場所まで事情により来られない方もご相談ください。

申立ての  
できる人は？

- 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、三親等内の親族、同居者、民生委員

私たちが  
苦情調整委員です

弁護士 大学教授 社会福祉士



面談は週1回です。

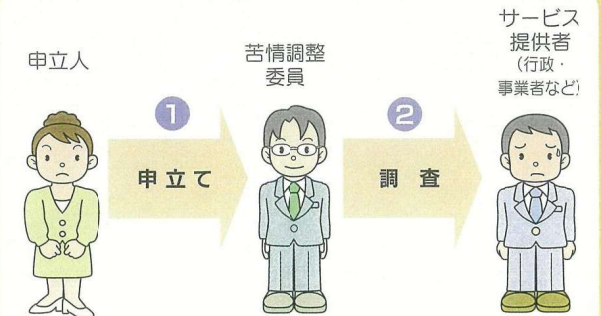
(日程は事務局へお問い合わせください。  
目黒区総合庁舎内・各地域包括支援セン  
ターにある掲示板のほか、目黒区役所の  
ホームページからも確認頂けます)

秘密は  
守ります

苦情調整委員や事務局へ話され  
た個人情報、ご本人の同意を得  
ることなく外部に提供することは  
ありません。  
どうぞ安心してご利用ください。

※「社会福祉法人 目黒区社会福祉協議会  
個人情報保護に関する方針」に基づき、  
個人の人格尊重の理念のもと、慎重な個人  
情報の取り扱いをいたしております。

### 苦情申立ての流れ



※本申立てに係る調査を行うに当たって、保健福祉サービス苦情調整委員  
がご本人の個人情報を閲覧させていただきます。また、次年度に作成す  
る苦情調整委員運用状況報告書に事例として掲載させていただく場合が  
あります。