

目 次

1 苦情調整委員の活動を振り返って

「区民の皆様へ」	加 瀬 祐 子	2
「事業所・施設の皆様へ」	松 本 俊 一	4
「区職員の皆様へ」	北 本 佳 子	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	19
(6) 令和5年度分申立てにかかる継続調査結果	23

3 運営に係る会議及びPR状況

(1) 苦情調整委員会議の開催	27
(2) 苦情調整委員による情報・意見交換会の開催	27
(3) 権利擁護センター「めぐろ」事業説明会の開催	28
(4) 広報紙等による制度のPR状況	28

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	30
(2) 目黒区保健福祉サービス苦情調整委員条例	31
(3) 目黒区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則	34

※ 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。