

平成29年度 目黒区保健福祉サービス苦情調整委員運用状況報告について

1 目黒区保健福祉サービス苦情調整委員制度

目黒区保健福祉サービス苦情調整委員制度は、保健福祉サービスの利用者が区やサービス事業者に対して直接苦情や不満を言いにくい場合、利用者に代わり苦情調整委員が公正、適切、迅速に対応する制度である。

保健福祉サービスに関する区民等の苦情の申し立てを適切かつ迅速に処理することにより、区民等の権利及び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て、平成14年6月から目黒区保健福祉サービス苦情調整委員条例に基づき実施している。

2 保健福祉サービス苦情調整委員

苦情調整委員は、保健福祉サービスに関する苦情等を中立な立場で、公正・適切・迅速に対応することにより、区民等の権利及び利益を保護する。

区民等から保健福祉サービスに関する苦情等を受け、事業者・関係機関等に対する調査を実施し、勧告等を行うことにより、提供される保健福祉サービスの質を高めていく。

苦情調整委員は、保健福祉、法律等に優れた知識や経験を有するものを、区長が委嘱する。

河野 英子 委員 (社会福祉士)

北本 佳子 委員 (大学教授)

前田 俊房 委員 (弁護士)

3 苦情調整委員制度の事務局

苦情調整委員制度に関する事務は、目黒区社会福祉協議会に委託し、社会福祉協議会の組織である権利擁護センター「めぐろ」が事務局を担っている。

4 平成29年度目黒区保健福祉サービス苦情調整委員運用状況報告書

別添のとおり

以 上