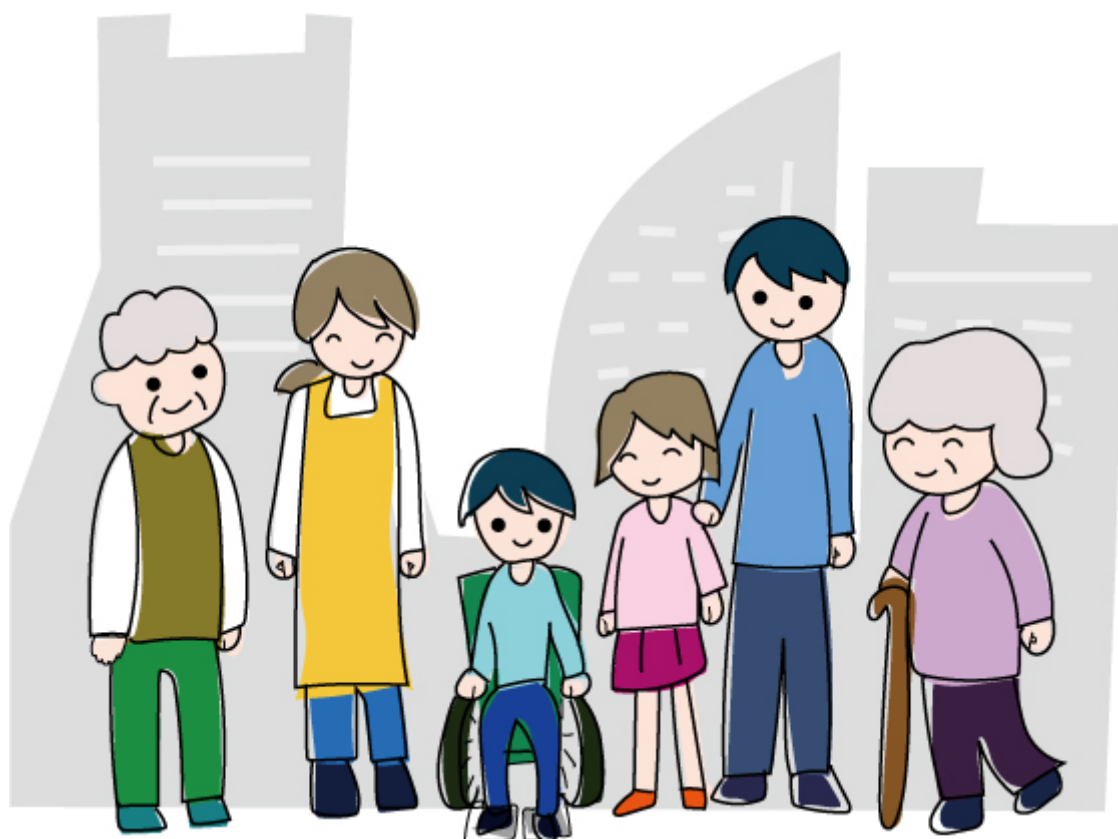


横浜市福祉調整委員会

令和5年度 運営状況報告書

(令和5年4月1日～令和6年3月31日)



令和6年7月

横浜市福祉調整委員会

横浜市福祉調整委員会について

令和6年4月1日現在

1 目的

横浜市福祉調整委員会は、横浜市の所管する福祉保健サービスに関する市民からの苦情相談を受け、中立・公正な立場で、サービス提供者(市・区又は事業者)に対して調査・調整を行うとともに、福祉サービスの質の向上を推進する活動を実施しています。

2 概要

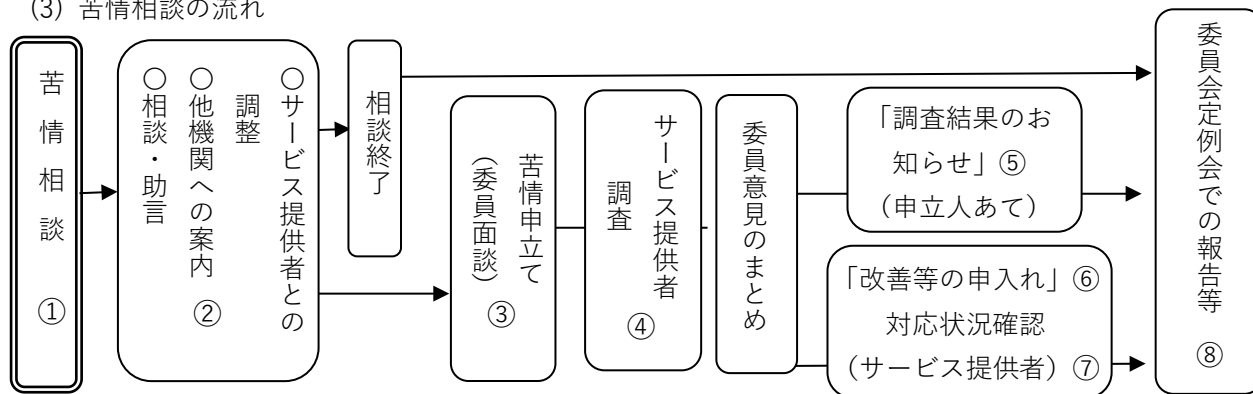
(1) 根拠

横浜市附属機関設置条例、横浜市福祉調整委員会運営要綱

(2) 福祉調整委員

6名(学識経験者5名(大学教授、医師及び弁護士)、公募市民1名)

(3) 苦情相談の流れ



① 電話、FAX、Eメール、手紙で苦情相談が寄せられます。

【相談時間】 祝日・年末年始を除く月曜日から金曜日 8:45~17:15(12:00~13:00 除く)

② サービス提供者との調整: 苦情に至る状況を確認するためサービス提供者に連絡します。その上で、相談者のご意見等をお伝えするとともに、対応をお願いします。

他機関への案内: 制度・基準の説明や指導等については事業を所管する機関を案内します。

相談・助言: どうしたらよいか分からないという方には、お話を聞いて主訴を整理したり、どこに伝えたらよいかなどを助言します。

③ 事務局調整の結果、必要に応じて苦情申立ての手続きを案内します。

ア 苦情申立ての方法等

「苦情申立書」の提出を受け、委員が面談により市民から申立て内容を聴取します。

面談場所: 横浜市庁舎 ※身体状況など、必要に応じて訪問面談も実施

イ 対象範囲

横浜市の所管する福祉保健に関するサービス内容及び手続等に関するもの

ウ 申立人の範囲

サービスの利用者又は利用希望者(本人)、本人の配偶者又は3親等以内の親族、その他市長が特に認めた者

④ サービス提供者に対し、調査・調整を行います。

⑤ 調査結果に委員意見を付して申立人に回答します。

⑥ サービスの改善等が必要な場合に、サービス提供者に意見の申入れを行います。

⑦ 申入れ後、おおむね2か月後に対応状況の確認を行います。

⑧ 定例会で対応案件について報告します。

なお、毎年1回、市長に対して委員会の運営状況を報告します。

3 事務局

横浜市健康福祉局相談調整課

はじめに

新型コロナウイルスがもたらしたパンデミックからようやく這い出せた、2023年度はそんな一年だった気がする。横浜市でコロナワクチンの接種が始まったばかりの頃、福祉調整委員会の苦情相談もかなりの割合が「ワクチンが足りない」「マスクがない」「お知らせが遅い」「わかりにくい」など、新型コロナ対応に関連したものであった。学校や職場がオンラインになり、対面コミュニケーションが不足した時期には、入所施設にいるご家族との面会をめぐる苦情相談や感染リスクとコミュニケーションの狭間で迷う相談など、この時期に特徴的なものが報告された。それらが少し落ち着いた頃には、外出の自主規制で家を出なくなった市民の不安と不満があらゆる場面で噴出してきたのを感じた。世界中を震撼とさせたこのウイルスは、福祉の世界にも歪みをもたらした。

そもそも福祉の世界は「コミュニケーション」が何よりも重視されてきた世界である。高齢者介護に代表されるような直接肌が密着する介護が不可欠な世界でもあり、「手の温もり」や「息づかい」を感じる濃密なコミュニケーションこそが上級のスキルとして尊ばれてきた世界でもある。

ところが、新型コロナウイルスは、それらのスキルをいきなり否定してきた。触るな、喋るな、関わるなと言う。当然、福祉の世界は混乱に陥った。生命がかかっている事態でもあり、「今は仕方ない」という空気が流れたものの、仕方ないでは済まされないことも多かった。認知症や障害などで、この事態の緊急性を理解してもらうのが難しい人たちもいた。それでも、福祉の世界も職場としての危機管理を考えなくてはならない。多くの施設が利用者に利用の自粛を求め、入所施設の多くがオンライン面会を採用した。一時的にせよ、福祉の真骨頂である温もりや息づかいを感じるコミュニケーションを福祉の側から手放すことになったのである。その結果、利用者を抱えた家族の負担は増大した。ウイルスという責めようにも責めることが叶わぬ相手を前に、人々の不安は出口を探して彷徨った。

2023年度、当福祉調整委員会への苦情相談は、2年連続で700件を超えた。一方で、申し立て案件は2件。調査を求める強い申立よりも、「話を聴いて欲しい」「どこに話を聴いてもらえるのかわからない」という類の苦情相談が圧倒的に多かった。

社会全体がコミュニケーション不足に陥り、ちょっとした困りごと、不安や不満を吐き出す先が減ったと感じる人は多いと聞く。おかしなことに、一度失ってしまったコミュニケーション力は歪んだまま、簡単にとり戻せないようだ。数年前までは「その辺の誰か」にこぼしていた困りごとを吐き出す相手が見えにくくなっている。対面のコミュニケーションが可能になりましたと言われても、誰に話せばよいのかわからない。

その結果が700という数字に現れたのかもしれない。情報過多と言われる現代で、最も欲しい情報「誰に相談すればいいのか」を手に入れることのできない不安と不満は、行き場もなく彷徨ったすえ、顔の見えない相手としての当委員会に向かったとも受け取れる。

当委員会の役目は、市民の不安を市政に活かすことにほかならず、不安をそのままにせず打ち明けてくださったことは、ありがたいことである。打ち明けてくださった代わりに「誰に相談すべきか」をアドバイスすることも少なからずできただろう。パンデミックは、福祉を混乱させ、人々を不安の渦に巻き込んだが、その不安の行き場を閉ざさずにいられたことに当委員会の小さな自負がある。新しいコミュニケーションの時代、福祉はどう変わっていくのか、どう変わらなくてはならないのか。市民とともに市政を作っていく、その役割を重く受け止め、2024年度に向かいたい。

横浜市福祉調整委員会 代表委員 下尾直子

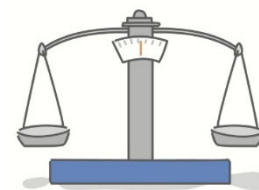
横浜市福祉調整委員会 令和5年度運営状況報告書 目次

I	委員会活動の概要		
1	横浜市福祉調整委員会とは	1
2	苦情相談の受付状況	3
3	苦情相談等の対応状況（福祉保健サービスに関するもの）		4
4	苦情申立てに対する対応状況	5
5	関連する委員会の諸活動	6
II	苦情申立て		
	令和5年度の苦情申立て内容と傾向	7
	分野別苦情事例	8
1	障害福祉分野	8
2	高齢福祉・介護保険分野	12
III	地域巡回訪問活動の実績について	15
IV	一年の活動を振り返って（令和5年度福祉調整委員）	16
参考資料			
○	横浜市福祉調整委員会運営要綱	24
○	「福祉保健サービス苦情申立書」（第1号様式）	29
○	苦情相談後の流れ（委員面接時資料）	31
○	委員会関係データ	32
○	令和5年度活動実績	37

I 委員会活動の概要

1 横浜市福祉調整委員会とは

福祉調整委員会は、横浜市の所管する福祉保健サービスに関して市民からの苦情を受け、中立・公正な第三者の立場でサービス提供者（市又は事業者）に対して調査・調整を行い、苦情の解決を図るとともに、サービスの質の向上を推進する活動を行っています。



◎ 苦情相談の流れ

(1) 電話等による苦情相談の受付

委員会では、土日祝日・年末年始を除く毎日、電話、電子メール、FAX、手紙、窓口のいずれかの方法により、サービス利用者（利用希望者、家族を含む）から苦情相談等を受け付けています。

寄せられる苦情相談等の内容は、福祉保健サービスの利用にあたり「職員の対応、説明に不満がある」、「市および各区福祉保健センター等の福祉保健サービスに納得がいかない」、「介護保険・高齢・障害・児童などの福祉施設においてそのサービスに不満がある」などであり、まずは事務局でお話を伺います。



(2) 相談内容に応じた対応

○ サービス提供者の対応に苦情があり、改善を希望される場合【サービス提供者との調整】

事務局よりサービス提供者へ連絡し、状況を確認します。その上で、相談者の気持ちや意見を伝えるとともに、苦情解決に向けた対応をお願いします。

○ 制度やサービス、市・区で決定した内容についての説明や、サービス提供者の指導等を希望される場合【他機関案内】

事業を所管する部署を案内します。

○ 福祉保健サービスのことで困っていて、どうしたらよいかわからない場合【相談・助言等】

相談の内容に応じて、どこに、どのように伝えたらよいか助言や提案をします。

(3) 苦情申立ての手続きの案内

事務局がサービス提供者へ調整をした結果、相談者のこれからの生活に支障がある、今後同じような苦情が発生する可能性が高いなど苦情申立ての要件に該当する場合、苦情申立ての手続きを案内します。申立てに際しては苦情申立書及び必要な関係書類を提出していただきます。その上で、福祉調整委員との面接相談の日程を予約していただきます。

(4) 委員面談

相談者は以後、申立人として、担当する福祉調整委員と面談し、苦情内容を申し立てます。委員は申立人の話を直接お聴きし、改めて苦情申立ての主訴を確認します。面談は福祉調整委員会事務局（市庁舎）で行っていますが、寝たきり等で外出が困難な方や病院に入院されている方のために、福祉調整委員が直接相談者の自宅や病院に訪問して実施することもできます。

(5) 調査

苦情申立てを受けた委員が苦情申立内容に関し、サービス改善のために調査が必要だと判断した場合、委員はサービス提供者を訪問し聴き取り調査を実施します。

このとき委員は申立人の思いを伝えるとともに、サービス提供者の意見や相談にも耳を傾け、中立な立場から、苦情の原因とその解決、さらに今後のサービスの質の改善について検討（調整）を行います。

申立人の主張を直接委員が聴取するのと同様な形で、サービス提供者の主張も直接聴取する機会を設けることで、検討（調整）結果に対する当事者や関係者の納得や受容を得られるだけでなく、結論自体の公平性を担保することになると考えます。

なお、調査を行う場合には、申立人の意向により、匿名での調査も実施しています。

(6) 「調査結果のお知らせ」

調査を終えた後、委員は「調査結果のお知らせ」を作成し、申立人に送付します。申立人が委員に苦情申立て（面談）を行った日から、「調査結果のお知らせ」が届くまでに1か月ほどかかります。

(7) 改善等の申入れ

委員は必要に応じて申立人への対応や、同様苦情の再発防止の視点から、提供される福祉保健サービスの質の向上を図るため、サービス提供者に対し改善等の申入れを行います。

(8) 対応状況の確認

改善等の申入れを行った場合には、その後一定期間を置いてその改善状況についてサービス提供者に確認をしています。



(9) 市長への提言

福祉調整委員会は、運営状況について、毎年一回市長に報告するとともに、市民に公表しています。

また、サービスの質の向上を目指す上で、制度の改善等を市に求めるべきであると委員全員が判断した場合、市長に対する提言を行うことができます。市長はその提言を尊重し、今後の福祉保健行政を着実に実施することに努めます。

(10) その他

ア 申立てによらない調査【自己発意調査】

調査は申立人による具体的な苦情申立てを必要とし実施しますが、苦情申立てがない場合においても、特に必要があると認められる場合（例えば、制度適用等の改善や見直しが必要な場合）には、委員会の合意により必要な調査等を実施し改善等の申入れができることとしています。

イ アンケートの実施

委員会を利用した申立人に対しては、委員会に対する評価や意見を収集し、それを踏まえて委員会制度の一層の充実や向上を図るため、「利用者満足度調査」（アンケート）を行っています。

また、同様に調査を実施したサービス提供者へは「事業者調査」（アンケート）に協力いただくこととしています。

2 苦情相談の受付状況

令和5年度に委員会が受け付けた苦情相談の総件数は702件（月平均約59件）となり、平成7年度からの累計は17,616件となりました。平成18年度以降は700件前後で推移し、平成22・23年度に800件を超えた後、徐々に減少していましたが、令和3年度以降再び増加しています。

令和5年度の内訳は、福祉保健サービスに関するものが597件（月平均50件）、福祉保健サービス以外のものが78件（月平均7件）、委員会制度に関するものが27件（月平均2件）となっています。

福祉調整委員会には様々な苦情相談等が寄せられますが、相談内容の主訴に応じて分類すると、①苦情（例：提供されるサービスの内容や職員対応に納得できない）、②相談（例：自分に適したサービスは何か、どうすればよいか）、③問い合わせ（例：制度がよく分からないので説明して欲しい、サービスを取り扱う窓口を教えて欲しい）に大別することができます。近年は相談内容も複雑化しており、委員会には相談者の主訴が何であるかを的確に把握する力、サービス利用者、提供者双方の満足度が向上し横浜市の福祉保健サービスが向上するような調整力が求められています。

表1 苦情相談等の件数

（ ）は月平均

分類	令和5年度	令和4年度
1 福祉保健サービスに関するもの	597件（50件）	664件（55件）
2 福祉保健サービス以外のもの ※1	78件（7件）	63件（5件）
3 委員会制度に関するもの	27件（2件）	28件（2件）
合計	702件（59件）	755件（62件）

※1 福祉保健サービス以外の苦情相談・問い合わせ等

苦情相談等構成比

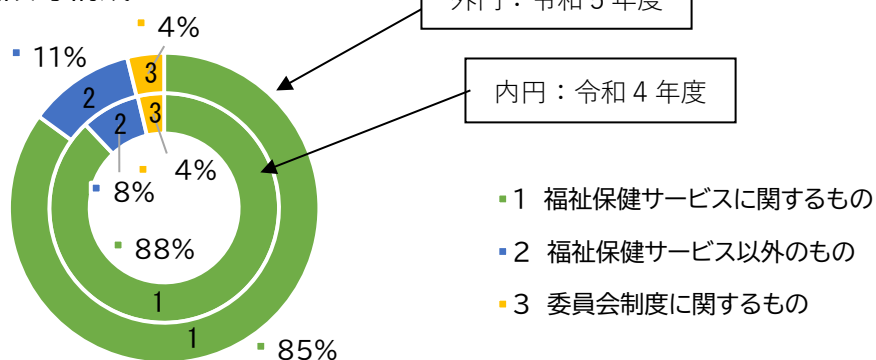


表2 苦情相談等受付分類（福祉保健サービスに関するものを計上）

主分類	令和5年度	令和4年度
苦情	336件	461件
相談	150件	91件
問い合わせ	99件	89件
要望	12件	23件
計	597件	664件

3 苦情相談等の対応状況（福祉保健サービスに関するもの）

寄せられた苦情相談等に対しては、相談内容を傾聴したのち、サービス提供者や身近な相談機関に不満や苦情を遠慮なく申し立てることを勧めるほか、説明・助言等の適時適切な対応を図ることに努めています。

委員会では、受け付けた苦情等を基に定期的に苦情相談等の内容とその対応を振り返るカンファレンスを実施しています。こうした取組により、苦情相談等に対する委員会での対応のレベルアップや統一が図られ、苦情申立案件の調整をよりの確に、円滑に行うことが可能となっています。

令和5年度に福祉調整委員会に寄せられた福祉保健サービスに関する苦情相談等597件を分野別に多い順に並べると、高齢福祉・介護保険250件（42%）、障害福祉205件（34%）、生活保護62件（11%）、児童福祉48件（8%）、その他32件（5%）となっています。

【参考】

分野別件数比較

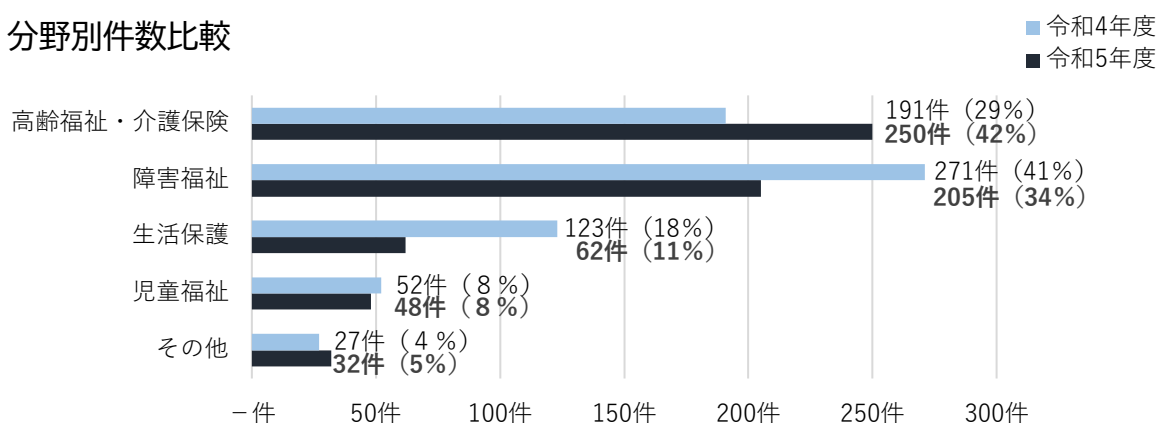


表3 苦情相談等の対応分類（福祉保健サービスに関するもの）

分類	令和5年度	令和4年度	説明
苦情申立て (委員面接相談等)	2件	3件	福祉調整委員が面接相談をしたもの及び申立後対応を中止したものの合計件数
説明・助言等	244件	394件	福祉保健サービスの制度や内容に関し説明や助言を行ったもの等
福祉保健サービス提供者との調整	145件	152件	相談者の状況を考慮し、迅速な解決を図るためサービス提供者と調整を行ったもの
他機関案内	206件	115件	適切なサービス提供者や事業・制度の所管を案内したもの
局	119件	60件	局所管課(係)
区	42件	33件	区所管課(係)
その他	45件	22件	国・県等の機関
合計	597件	664件	

4 苦情申立てに対する対応状況

福祉調整委員会が対応した2件の苦情申立てのうち、サービス事業者・市（局・区）等に調査・調整を行い、是正・改善の申入れを行ったものは2件でした。

表4 苦情申立て（委員面接相談等）の内訳

調整区分	令和5年度	令和4年度
苦情申立て（委員面接相談等）	2件	3件
A 市又は事業者に対し申入れを実施したもの	2件	1件
B 申入れを行わなかったもの	0件	1件
C 面接相談時解決・終了	0件	0件
D 委員会が対応を中止したもの	0件	1件
E 面接相談後に取り下げられたもの	0件	1件

表5 調査対象か所数比較

	調査なし (相談時解決)	調査あり	計	延べか所数※
令和5年度	-件	2件	2件	3か所
令和4年度	-件	2件	2件	2か所

※ 調査先が複数になる事例として、「民間福祉事業者と局所管課」「区役所と局所管課」などがあります。

表6 委員面接からお知らせ発送までの平均所要日数

	平均日数
令和5年度	47日
令和4年度	50日

5 関連する委員会の諸活動

(1) 広報活動

福祉調整委員会の活動目的・活動内容・利用方法等について市民への周知を図るため、令和5年度も下記のとおり様々な広報手段を活用し、積極的にPRを進めました。

ア 委員会のPR用リーフレット、チラシを市内の各区役所、各地域ケアプラザ、介護保険施設、障害者施設、保育所等に配布したほか、高齢や障害分野の事業所検索のウェブサイトに掲載し、委員会のPRに努めました。

イ 委員会のホームページにおいて委員会活動を紹介しているほか、過去の苦情申立てへの対応をまとめた事例集を掲載するなど、インターネットによる周知を図っています。

○ ホームページアドレス

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryō-fukushi/fukushi-kaigo/chiikifukushi/chosei/>



ウ 委員会の1年間の活動実績をまとめた運営状況報告書を作成し、区役所、市内図書館、地域ケアプラザなどに配布し、市民への閲覧に供しています。委員会のホームページからもご覧いただけます。また、全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に参加している自治体等にもお知らせし、委員会活動の周知を行っています。

この運営状況報告書は市役所、区役所、地域ケアプラザなど福祉保健サービス関連機関に配布し、運営や研修資料としても活用していただいています。

エ 令和5年度は施設訪問を行い、福祉サービスの現状を直接把握し、その先にある課題について理解を深めるとともに、当委員会についての周知活動を行っています。

(2) 他都市との関わり

委員会制度については、他都市からの照会等があり、その都度対応しています。

また、総務省主催の「全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」に参加しています。

(3) 福祉調整委員会定例会

福祉調整委員会では原則月1回、委員全員が出席する定例会を開催し、苦情申立てに対する対応についての報告のほか、委員会で受け付けた全ての苦情相談等の報告及びそれらへの事務局対応の妥当性についての討議を行っています。特に困難事例に関しては時間をかけて意見交換や情報交換を行い、委員の見解や法令制度を確認することで、事務局のスキルアップをはかるとともに、委員会としてのより適切な苦情相談対応に生かしています。

(4) 地域巡回訪問活動

福祉調整委員会では、サービス提供者から「対応困難な事例」を伺い、現場の状況を学ぶとともに現場職員のスキルアップに役立てて頂くため、ケアプラザを訪問し、サービス提供者と委員による意見交換会を開催しています。令和5年度は3回開催（15頁参照）しました。

II 苦情申立て

令和5年度の苦情申立て内容と傾向

近年はサービス提供者の苦情相談体制が整ってきた影響もあり、福祉調整委員会に寄せられる苦情相談件数は年間500～600件台を推移していましたが、令和5年度は702件となり、2年連続で700件を超えました。

なお、福祉調整委員が対応する苦情申立て件数は、この10年ほどは年に数件程度で、令和5年度に委員面談を実施した苦情申立ては、障害福祉分野と高齢福祉・介護保険分野の2件となっています。

【苦情申立て案件】

① 障害者入所施設の対応について

知的障害のある兄は、施設へ入所中。施設側の了承の上、見守りカメラを設置したことにより、居室の施錠や不適切な対応が判明した。また自立支援の方法が不透明である。兄が当施設で安心して生活を継続できるように、トイレの自立プログラムの作成や職員の適切な支援方法の引継ぎ、定期的な支援状況を共有し、対話する場を設けてほしい。

② 居宅介護支援事業所の対応について

母の居宅介護支援専門員（以下、ケアマネジャー）とサービス調整の行き違いが生じ、メッセージアプリで「信頼関係が築けないため、今後担当するのは難しい」とメッセージが届いた。

後日、契約を解除する旨の通知文書が届いたが、契約書に記載された解除の予告期間は確保されておらず、文書の内容について納得できない。個人情報取り扱いに不安を感じさせる点や、業務外で食事の誘いや品物のやり取りがあるなど、ケアマネジャーの専門職としてのあり方についても疑問がある。

令和5年度の苦情申立案件を見ると、利用者とその家族、支援者の双方が、支援計画や契約書を共に確認し理解を深める機会や対話が不十分だったため、申立てへとつながりました。

利用者の自立した生活を支援するための道標として支援計画を立てる際やそのモニタリングの際に、利用者の自立を応援するご家族に、「利用者の伴走者」である支援者の役割について説明し対話を重ねることで、利用者を中心とした支援が展開されるのではないかと感じました。

また、日頃の苦情相談の中にも、同様に契約解除に関する相談が散見されます。事業所は契約書の内容を把握し、契約時には利用者等が理解できるよう丁寧な説明を行い、万が一契約を解除する場合には丁寧な説明と契約書に則った手続きを遵守することが大切です。

表7 面接相談分野の内訳

	高齢・介護	障害福祉	児童福祉	生活保護	その他	計
令和5年度	1件	1件	0件	0件	0件	2件
令和4年度	0件	2件	0件	0件	0件	2件

分野別苦情事例

1 障害福祉分野

No.1	障害者入所施設の対応について
サービス利用者: 男性 (知的障害のある方)	
申立人: 妹	
苦情申立ての趣旨	<p>兄は20年来施設へ入所中。健康診断で低体重を指摘されたが、施設は「毎食完食している」と回答したことから、施設側の上、見守りカメラを設置した。カメラの設置により、居室の施錠や、特定職員による不適切な対応が度々あることが判明した。また本人への自立支援の方法が不透明である。兄が当施設で安心して生活が継続できるように、下記の苦情を申し立てたい。</p> <p>(1) 長期に渡り施錠管理され、職員のタイミングでトイレに行かせるため、一人でトイレに行けない。トイレの自立プログラムを計画してほしい。</p> <p>(2) 生活場面でのケア方法も職員によりばらつきがある。支援者として、統一した対応を行ってほしい。引継ぎが不十分なため職員が変わる度に不適切な対応が再発する。職員教育の徹底と共に、本人への適切な支援方法を確実に引き継いでほしい。</p> <p>(3) 今後、定期的に兄の支援状況について対話する場を設けてほしい。</p>
対象機関	障害者入所施設 (以下、施設)
調査・調整結果	<p>施設に対し、不適切な対応、本人の特性や適切な支援についての職員間の引継ぎ、及び家族との良好な連携関係構築の三点に関して、調査を行った。</p> <p>1 施設に対する調査について</p> <p>(1) 不適切な対応について</p> <p>安全確保等の事由で止むを得ず施錠を行う場合、家族の同意や同意書への署名などが必要である。しかし、本件については家族に十分な説明はされておらず、施設の重大な落ち度として大変申し訳なく思っている。</p> <p>指摘された一部の職員による対応が不適切であったことは事実であり、あってはならない対応であると受け止めている。職員に指導した上で、状況について、ご家族に共有している。</p> <p>トイレの自立プログラムとして、2～3時間ごとの促しをしている。施設としては重要な案件として理解しており、今後はご家族と共に、最善の策を探っていかなければならないと思っている。</p> <p>(2) 本人の特性や適切な支援についての職員間の引継ぎについて</p> <p>ご家族との連携の中で、適切な支援についてしっかりと引き継ぎ、そのための環境整備、不適切な行為があった際の速やかな対応についても検討を重ね</p>

分野別苦情事例

1 障害福祉分野

たい。新人研修については、一層慎重に引継ぎやOJT*を行う。現状においても、特に、人権擁護の観点での研修には力を入れ、さらに自閉スペクトラム症に関する研修に関しては現場職員を中心に積極的な参加を促している。

オージェーティー オンザジョブトレーニング
※ O J T とは、on-the-job training の略。職場で実際の仕事を通じて先輩や上司が指導し、知識、技術などを身に付けさせる教育方法。

(3) 家族との良好な連携関係の構築について

本人と家族の面談や個別支援計画のモニタリングは、ご家族の都合により施設外で年数回行っていたが、十分とは言えず、かねてから是正したいと思っていた。今後は、面談の実施回数を増やすことや、ウェブ会議等を活用し、対面で情報共有し、話し合うことで、本人にとってより良い環境が提供できるように考えていきたい。

2 健康福祉局障害施設サービス課（以下、市所管課）に対する調査

本件については、当該施設を担当する市所管課に対して、ご家族が苦情申立て以前に相談していたこと、また、申立書を委員会に提出した直後にも再度所管課に申立内容について報告していたことから、市所管課に対して調査を行うこととした。

(1) 苦情申立て以前に、ご家族からどのような相談があり対応したのか

昨年、ご家族から電話相談があり、他入所者とのトラブルと職員不足についての相談があった。そのため、施設へ連絡したところ、施設長より、人員は配置基準を満たしていることや、他入所者とのトラブルについては、再発防止策の話があった。結果をご家族に報告したところ、その際に、居室の施錠の訴えがあり、施設へ確認した。施設側も施錠対応について認め、重く受け止めていること、既に解錠済の報告を受けた。所管課としては、今後このようなことが無いように指導した。また施設と家族との関係を修復する役割を期待し、当委員会を紹介した。

(2) 不適切な対応について、所管課としてはどのように受け止め、どのように対応したのか

虐待を疑う場合は、障害者虐待防止センターと連携をとってその事実を確認し、現場の調査を行うべきと考えている。しかし、本件では施錠について把握した際、状況が解消していたことから、行っていない。苦情申立ての内容の報告を受けた後に、ご家族へ連絡し、障害者虐待防止センターと連携して虐待事案として調査を実施したいと伝えた。

分野別苦情事例

1 障害福祉分野

	<p>(3) 他の入所者への対応も含め、当該施設の運営において、所管課として指導すべき点があると考えているか</p> <p>本件については虐待事案として調査を進める。併せて他の入所者への対応も含め、施設の運営について、実地での指導を通じて十分に精査し、今後の適切な運営につなげたい。</p> <p>3 福祉調整委員の意見</p> <p>昨年の国連による障害者権利条約に基づく勧告にもあるように、障害者入所施設については存在そのものに疑義がもたれている。それでも我が国では多くの方々が入所施設に暮らし、多くの職員が「疑義」を理解しつつ、目の前にいる利用者の毎日を大切にしようと頑張っておられる。本件は、今後の障害者入所施設の根源的な問題が絡んだ事案であり、支援のあり方を問い直す一歩にさえなりうるのではないかと思う。</p> <p>委員として、第一に提案したいのは、ご家族と職員の方が対面して話し合う場の設定である。参加者全員が、もし自分をご本人だったらどうしてほしいかを考え、今までの常識や慣例を振り払った議論を展開していただきたい。</p> <p>今回の案件では、昨年からご家族が訴えてきたことに、市所管課は十分に対応されたとはいえない。「障害者虐待防止法」に則った速やかな対応ができなかったことも大きな問題である。市役所の各課の役割は、一市民の目から見れば、どこに相談し、どのように対応してもらえるのか非常にわかりにくい。当委員会としては、今後、所管課が各部署との連携を速やかに行い、特に虐待が疑われるケースにおいては児童福祉法の虐待通報に準ずるような速やかな対応が行われるよう求める。</p>
申入れ内容	<p>1 施設に対する申入れ</p> <p>(1) 今後、不適切な対応を二度と繰り返さない様、市所管課等と調査に協力していただき、再発防止に努めること。</p> <p>(2) 貴施設の倫理綱領、行動規範、権利擁護規程などをわかりやすい形にして、全ての利用者及び家族に共有すること。</p> <p>(3) 本件の全てについて、全職員で共有すること。</p> <p>(4) 支援のあり方を改善し、より良い支援について家族と共に考える機会として「個別支援計画」をもとにした面談を年3回以上開催すること。</p> <p>(5) ご家族との面談で改善された点を公にされ、今後の障害者入所施設のあり方に新しい知見を残していただきたい。</p>

分野別苦情事例

1 障害福祉分野

	<p>2 市所管課に対する申入れ</p> <p>(1) 市民からの情報に虐待が疑われるケースがあった場合は、いつどのように対応し、どのような記録を残すのか等、その流れを自己点検し、結果を報告すること。</p> <p>(2) 施設に対する義務として、虐待があったと判断した時点で（過去のものであったとしても）所管課に報告することを確認し、徹底すること。</p>
申入れの 対応状況	<p>1 施設の対応状況</p> <p>(1) 市所管課からの調査に協力している。当施設では、再度これまでの状況等について過去の情報を確認し、起こった経緯の検証と今後の対応について、現場の実態も踏まえながら具体的な検討を進めていく。</p> <p>(2) 申立人ご家族には、再発防止策について面談時に資料をお渡しし説明した。他利用者への配付を早急に進めていく。</p> <p>(3) 関係職員には、各会議の中で経過も含めて報告している。また、今後の経過についても随時、会議等で報告確認していく。また、法人内他部署に対しても、随時会議で情報共有し、支援内容を再確認する機会とする。</p> <p>(4) ご家族と調整し、面談を実施した。最初に本件に対する福祉調整委員の御意見や申入れの内容を双方で確認し、その後、ご本人への具体的支援について意見交換した。また、今後、面談は毎月1回開催することを確認した。2回目の面談ではご本人への食事やトイレへの具体的支援内容や職員研修の内容について、ご家族へ説明した。職員への研修については今後も随時報告をしていくことを確認した。</p> <p>(5) 本件については、法人としても重大な案件であることを認識し、経緯の確認と検証を行っている。当法人の虐待防止委員会へ報告し、今後の対応を具体的に検討していく。</p> <p>2 市所管課の対応状況</p> <p>(1) 虐待に係る相談への対応については、対応フローについて整理し、たとえば過去のことであったとしても適切な対応を行っていくことを課内で確認した。また、障害福祉サービス事業所等に対して指導を行う場合には、指導内容や状況に応じて、文書での指導を含めて対応記録の保存等、適切に対応していく。</p> <p>(2) 障害福祉サービス事業所等に対しては、引き続き、新規設置の相談や実地での指導の機会を通じて、障害者虐待防止法に基づく適切な対応が徹底されるよう取り組んでいく。</p>

分野別苦情事例

2 高齢福祉・介護保険分野

No.2	居宅介護支援事業所の対応について
	サービス利用者: 女性
	申立人: 利用者の娘
苦情申立ての趣旨	<p>日頃から母を担当する居宅介護支援専門員（以下、ケアマネジャー）とメッセージアプリを使ってやり取りを行っていたが、サービス利用の調整をめぐって行き違いが生じ、「信頼関係が築けないため、今後担当するのは難しい」と書かれたメッセージが届いた。</p> <p>後日、契約を解除する旨の通知文書が届いたが、契約書には、事業所から契約を解除する場合は「1か月間の予告期間」をおくと記載されているにもかかわらず、実際にはその期間は確保されておらず、文書の内容について納得できない。</p> <p>契約解除に係る事業所の手続きは一方的で不適切であること、また、メッセージアプリを使ったやり取りで個人情報の取扱いに不安を感じる点、業務外で食事の誘いや品物のやり取りがあるなど、ケアマネジャーの専門職としてのあり方についても疑問がある。</p>
対象機関	居宅介護支援事業所
調査・調整結果	<p>1 居宅介護支援事業所に対して実施した調査について</p> <p>(1) 契約書の規定（やむを得ない事情がある場合の契約解除）に基づき契約を解除した経緯について</p> <p>ア ケアマネジャーとしてサービス調整をさせてもらえなかった。具体的にはお泊りデイサービスの利用希望があり、利用まで1か月未満のため、期間の重なる他のサービスをキャンセルする旨の確認をしたが、申立人は空き状況を確認しただけであると返答した。申立人は、自身が事業所とサービス調整し、その結果を報告してくれなかった。</p> <p>イ 日頃からやり取りしていたメッセージアプリで「担当するのは難しい」と伝えたところ、申立人から契約解除を前提にした返信があったため、契約解除に対する双方の合意があったと認識した。</p> <p>ウ 地域包括支援センターに引継先について相談したところ、「申立人にケアマネジャー変更の意思を確認した上で、当面、当センターが引き継ぐ」と言われた。事業所としては、これ以上関係修復は望めないと考え、利用者及び申立人との話し合いの機会を設ける提案はしなかった。</p> <p>(2) 契約解除に関する通知文書について</p> <p>ア 双方が契約解除に納得しているため、当初は通知文書を出す必要がないと判断していたが、市の所管課に相談した際の助言を受け、通知文書を出</p>

分野別苦情事例

2 高齢福祉・介護保険分野

	<p>すことにした。</p> <p>イ 契約書の規定にある1か月の予告期間を満たせなかったことは、文書内で「事後のお知らせとなり恐縮ですが」と謝罪した。</p> <p>(3) 利用者やそのご家族との関係性のあり方</p> <p>ア 申立人から、お礼に食事をしたいと言われ、食事に3回程行った。そのお返しに、心ばかりの品を申立人に渡したのは事実である。</p> <p>イ 事業所の方針としては、利用者との「金品のやり取り」は禁止している。しかし、訪問時は一対一となるため断れない。</p> <p>ウ 申立人側からの要望でメッセージアプリでのやり取りを始めたが、業務用の携帯端末を使っていた。事業所のケアマネジャーの中には私物の携帯端末を使用する者もいる。</p> <p>2 福祉調整委員の意見</p> <p>(1) 契約書を遵守することについて</p> <p>事業所自らが作成した契約書の条項を遵守することへの意識は、必ずしも十分ではなかったと考える。その意識の不十分さが、申立てへとつながった要因の一つではないか。</p> <p>(2) 契約解除時の対応について</p> <p>事業所は、1か月の予告期間がとれなかったことについて、言葉を尽くした説明と丁寧な対応が必要であった。そして、業務全体を通じて、事業所側が伝えたいことが相手方にも正確に伝わっているかどうかを確認する必要がある。</p> <p>(3) 利用者との金品のやり取りについて</p> <p>「金品のやり取りの禁止」という原則に立ち戻った対応が望ましい。利用者及び事業者の双方を守り、健全な関係性の中でサービスを提供することにつながるためである。利用者及びそのご家族との業務外の私的なお付き合いも同様である。</p> <p>(4) 事業所と利用者間のコミュニケーション</p> <p>メッセージアプリは手軽で便利であるが、込み入った状況や人の機微に触れる場面では、それを過不足なく伝えたり、正確に読みとったりすることが容易ではない場合もある。契約解除等、重大な局面では、直接話し合う機会を設けることが望ましい。双方ともに相互理解を目指した意思疎通を行うことが、安心・安全なサービスの提供及び利用につながる。</p> <p>また、利用者等の個人情報の取扱いに関しては、介護サービスを提供する事業者及びその職員に緊張感と慎重さが求められる。情報漏洩が招く利用者ご本人及びそのご家族のプライバシー侵害を未然に防ぐ意識とその対応が必要だと考える。</p>
--	--

分野別苦情事例

2 高齢福祉・介護保険分野

申入れ内容	<p>(1) 契約書を遵守し、遵守する意識を持ち続けるような取組を検討すること。また、サービス利用に直接影響するような場面では、言葉を尽くした説明と丁寧な対応を心掛けること。</p> <p>(2) 利用者及びそのご家族との「金品のやり取り」や「業務外での私的な付き合い」については、原則に立ち戻った対応をすること。本件について振り返り、事業所内で方針を共有すること。</p> <p>(3) メッセージアプリを用いた利用者及びそのご家族とのやり取りについては、情報漏洩を未然に防ぐ観点からも、ケアマネジメント業務における適正な情報管理に関するルールの作成、あるいは、既にあるルールの更新を検討すること。</p>
申入れの対応状況	<p>(1) 契約時には、契約解除について事細かに説明、利用者に納得を得たうえで契約を交わすことを従業員全員に周知している。また、契約書の契約解除規定については、事業所を守る体制を加味して内容を変更した。</p> <p>(2) 贈り物について、事業所がお断りしても受け入れてくださらない方も多くいるが、今後は事業に影響を及ぼしても、固くお断りしていくことを職員全員で再認識するよう周知した。</p> <p>(3) 利用者及びそのご家族がメッセージアプリの使用を希望される場合は、個人情報保護の観点からセキュリティーの高いアプリを使用する。また、連絡事項は事務所の電話からを基本とすることとした。</p>

Ⅲ 地域巡回訪問活動の実績について

福祉調整委員会では、社会福祉法第82条に社会福祉事業者の責務として規定された「苦情解決の取組」等を支援するため、委員会独自の試みとして、福祉調整委員が民間の福祉施設を訪問して施設職員等との意見交換を行い、苦情対応等への助言を行う地域巡回訪問活動を実施し、福祉保健サービスの質の向上に努めています。区、地域ケアプラザ、地域活動ホーム等への訪問活動を実施し、地域の福祉保健サービス事業者と、例年「苦情」をテーマに意見交換を行っています。

令和5年度は、3つの会場で、介護保険事業所と障害福祉サービス事業所にお集まりいただき、「事業所側からの契約解除事例について～事業所・福祉サービス利用者間の契約トラブルを考える～」というテーマで事例を基に、現状や課題について意見交換を行いました。

① 委員会活動のPR

意見交換会への参加者数は延べ1,297人（区役所を除く事業所数延べ790か所）となり、参加者には委員会活動を正しく理解していただく機会となりました。

② 地域における社会福祉事業者の福祉保健サービスの質向上に寄与

参加者の方には苦情等の対応の基本的な考え方を振り返り、自分達に求められる役割を再認識し、他事業者の対応を学ぶとともに自らの対応方法を見つめなおす機会としていただきました。

③ 委員会と社会福祉事業者との信頼関係の増進及び社会福祉事業者間のネットワーク形成

利用者（市民）からの苦情相談に対する苦情の受け止め方や対応について、また、利用者、サービス提供者双方の満足度が向上するような苦情対応の在り方について意見交換し、さらに参加者間でネットワークが形成されることが期待されています。令和5年度は、高齢分野と障害分野の事業所が一堂に会し意見交換を行い、他分野の事例が参考になった、日頃接する機会がない方と意見交換ができてよかったとの感想をいただきました。

④ 福祉保健サービス事業者の苦情対応等の現状把握

委員会にとっては地域における福祉保健サービスの実施状況や地域ケアプラザ等における苦情対応について現状を把握することができました。

◆実績

令和5年度

回数	月	区名	施設名	人数	主な参加事業者	事業所数	主な職位
1	11月	瀬谷区	横浜市二ツ橋第二地域ケアプラザ	24人	地域ケアプラザ、基幹相談支援センター、生活支援センター、介護老人保健施設、訪問介護事業所、訪問看護事業所、居宅介護支援事業所、計画相談支援事業所、障害児通所支援事業所	21か所	管理者、相談支援専門員、介護支援専門員、サービス管理責任者、苦情受付担当
2	12月	青葉区	青葉台地域ケアプラザ	18人	地域ケアプラザ、基幹相談支援センター、居宅介護支援事業所、訪問介護事業所、訪問看護事業所、通所介護事業所、就労移行支援事業所、計画相談支援事業所	16か所	所長、管理者、看護師、サービス提供責任者、サービス管理責任者、相談支援専門員
3	12月	旭区	横浜市二俣川地域ケアプラザ	13人	地域ケアプラザ、基幹相談支援センター、居宅介護支援事業所、訪問介護・居宅介護事業所、訪問看護事業所、計画相談支援事業所、就労移行・就労定着支援事業所	11か所	所長、管理者、介護支援専門員、相談支援専門員、看護師、サービス提供責任者、サービス管理責任者、苦情受付担当
平成14～令和5年度 96回開催				55人		48か所	
総 計				1,297人		790か所	

IV 一年の活動を振り返って（令和5年度福祉調整委員）

※50音順、敬称略

私は神奈川県弁護士会に所属する弁護士です。私自身、後見人やみまもり契約の受任者として、高齢者・障害者を支援する現場にいます。そのとき、しばしば感じるのは、「すき間が埋まらない。」ことです。支援を受けるご本人は、身寄りがないなど親族による支援が難しいことが多いのですが、区役所職員、ケアプラザ職員、ケアマネジャー、施設職員、後見人など様々な分野の支援者がそれぞれの守備範囲で役割を果たしても、誰の守備範囲でもない「すき間」が問題になります。「有償のヘルパーさんをお願いすれば」と言っても、ヘルパーさんは何曜日の何時はどこの家と、スケジュールが決まっているので、一時的な依頼は難しいのが実情です。

例えばご本人が施設に入所するとき、「タオル5枚、バスタオル5枚、下着上下5枚ずつ、靴下5枚、取っ手付きコップ・・・細かいものまで、すべて名前を書いて下さい。」等の持ち物リストを必ず渡されます。先日、私がこれらを準備することがありました。一か所の店では揃いませんし、分量が多くて一度には運べないので、何日かにわたって買い物をします。コップは、形が凝ったものは倒れやすいですし、割れる素材はご法度、白では茶渋の汚れが目立つから黒にしよう、などと考えながらの買い物です。買い物の後はビニールの包装から出して、値札や商品札を取り外し、全部に油性マジックで記名です。布製品はマジックが書きにくいです。コップに記名しようとして、「しまった！」と思いました。金属製の外面全体が黒いコップで、黒のマジックで名前を書く場所がないのです。仕方なくビニールテープを底に貼り、記名しました。「すき間」とはいえ、仕事量は少なくないのです。

他にも「通院付添」なども誰の守備範囲でもなく、困ることが多いです。退院退所後のご自宅の掃除や手すり等のリフォーム、施設入所者のちょっとした買い物（乾電池、文具など）、守備範囲内であっても業務時間外・休日の急な対応など、あらゆる場面で「すき間」が問題になると言っても過言ではありません。

ひと昔前であれば、「嫁」や「娘」が担っていた仕事かもしれません。しかし、出生数の急減は止まりません。厚生労働省の速報値によれば、2023年の出生数は、前年比5.1%減の75万8631人です。1970年頃には年間200万人生まれていた子供が、今は76万人しか生まれていないのです。しかも、たった1年で5%も減少しています。婚姻数も48万9281組と戦後初めて50万組を下回り、前年から3万組以上減少しました。もはや親族が「すき間」を埋めてくれることは、当たり前ではなくなり、将来的にも「すき間」は増え続けます。福祉支援者の親切に頼っているばかりでは、解決しない問題だと思っています。

本年度は、「福祉事業者からの契約解除」が問題となりました。ご利用者にとっての福祉サービスの重要性を考えれば、安易な解除が認められないことはもちろんですが、世の中全体の福祉事業者に対する期待が大きすぎるのではないかと感じることもあり、調整は難しい問題です。

川島 通世（弁護士）

1年を振り返って

1年を振り返ると、2023年度も意見交換会が強く印象に残りました。

意見交換会では、「利用者ひとりひとりを多くの事業所と地域の人が支えている」そのことを実感する時間となりました。そして、私自身が暮らすこの町が「頼れる地域」であることを実感しました。

意見交換会は、サービスの異なる事業所の「出会いの場」でもあると思います。

利用者の暮らしを地域で支えていくためには、制度上のサービスが異なる事業所も、お互いに連携することが必要です。しかし、お互いを知らなければ、連携だけではなく相談することさえもできず、事業所同士が繋がる機会がありません。

また、利用者にサービスを提供する人たちは、利用者の課題に忠実に一生懸命に応えようとするあまり、その途中で燃え尽きてしまうことが心配されています。そのようなことが起きてしまわないように、サービスの枠を超えて、事業所同士が地域としての輪を確立し、支え合える環境を整えてほしいと思いました。

意見交換会は、地域の繋がりを深めるために大きな役割を果たしていると感じた時間でした。

小林 幸栄（市民委員）

私は普段、幼稚園の先生の免許や保育士の資格を取る学生を教えています。小さな子どもたちに向き合おうとする学生たちに紹介した絵本の中に、「どーした どーした」という本があります。

主人公のゼンは、他の子とはちょっと違う「変わった子」と言われる子です。口癖のように「どーした」と聞くのが好きな子で、いつも家族や友達に「どーした？」って質問を繰り返すので、ちょっと煙たがられている、そんな存在です。

あるとき、ゼンは、クラスメイトではないけど知り合いになった同じ学年の子が虐待されているのを知ってしまうのです。ミツというその子は「はろういんのメイク」みたいな顔をして公園にいて、今日は学校をお休みすると言うのです。そこで、早速、クラスの担任の先生にお休みを知らせに行き、先生に「どーした」と質問します。先生は「様子を見に行ってくるね」と言ってくれました。

次の日にも「どーした」と聞きに行きます。先生から「相談所にまかせることにしたよ」と言われても、心配なので家を訪ねていったり、でてきたお父さんみたいな人に怒鳴られたりしても、ゼンの「どーした」はとまりません。

ある日に訪ねていくと、ミツが大変なことになっているのです。ご飯も食べていないというので、ゼンは家に帰ってお姉さんにそのことを話してパンをもって走ります。お姉さんが後を追ってきます。おねえさんの友達も、その友達も、郵便のおじさんも、買い物のおばさんも、宅配のお兄さんも、みんな「どーした」と聞いては事情を知ってついてきてくれるのです。そうして、絵本のページは町中の人々がゼンについて走っている絵で埋まってしまうのです。

ゼンの「どーした」は、この地域にすっかり浸透していたのです。ゼンの「どーした」はちょっとうるさいけれど、今までだって誰かの心を救ってくれていたのです。そしてまた、一人のこどもを救ったのです。

そんなおせっかいな世の中、今はあまり普通ではないかもしれませんが、やっぱりそのほうがいいなと思ってしまいます。「かかわらない方がいい」なんて言う大人になりたいと思いつつ、学生たちにこの本を紹介しています。

引用：天童荒太文・荒井良二絵「どーした どーした」2014、集英社。

下尾 直子（短期大学教授）

横浜市福祉調整委員会：1年を振り返って

2023年4月より、福祉調整委員会の一員として定例会議や地域巡回訪問活動に参加してきました。就任時の資料を改めて確認すると、私も「学識経験者」という立場になるらしいのですが、他の委員の皆様と違い、これまで福祉現場での苦情解決に資するような学識を培ってきたわけではなく、学生時代のアルバイトを除けば大学以外の職場で働いたことすらない自分がどれだけお役に立てたのか、甚だ心許ない思いで1年間を振り返っています。それでも、実際に定例会議に参加し、1か月ごとに職員の皆様がまとめた記録を読ませていただいたり、地域巡回訪問活動に参加させていただいたりしたことで、福祉サービスの現場では想像以上に数多くの、そして様々な種類の苦情が寄せられていることを知れたことは、自分にとって本当に大きかったと感じています。

そして、それ以上に驚かされたのは、年間702件に達する苦情の内容をひとつひとつ記録し、その要点を適切にまとめる福祉調整委員会事務局職員の方々の業務の大変さについてです。社会福祉の諸サービスは、利用者の生活の質を直接左右する大事な社会制度であるため、自分が期待したとおりに利用できないことは、当事者にとって相当のストレスになることは確実です。また、近年の急激な物価上昇は、多くの福祉サービス利用者にとっては、先の見えない生活の圧迫感につながっているのではないかと思います。こうした事情から利用者が日常的に抱えるストレスは、電話やメールで苦情相談を受け付ける職員への“当たりの強さ”として発現することもあるはずで、実際に業務にあたる職員の方々には、心をすり減らす場面も多くあったのではないかと推察します。しかし、私たちが読ませていただく記録では、少ないスペースのなかにシンプルに、かつ要点が的確に整理されており、福祉の現場の実情が客観的に把握できる内容となっています。こうした丁寧な仕事のなかに、事務局職員の方々の意識と能力の高さを感じることができましたし、それを裏切ることのないよう自分の職務に責任をもたなければならないと感じています。

昨年1年間はほとんど戦力外でしたが、今年はもう少し戦力になれるように頑張ります。

西村 貴直（大学教授）

一年の活動を振り返って

福祉調整委員を拝命してから1年が経ちました。この1年間でもっとも考えさせられたことは、お話を「傾聴」することの難しさと、その大切さになります。そのきっかけは、「苦情申立て」の対応に携わらせていただいたことです（「苦情申立て」に関する詳しい説明につきましては、本冊子の「苦情相談の流れ」(p.1-2)をご覧ください)。この「苦情申立て」の一連の流れを経験させていただく中で、自分自身が高齢者を対象とする福祉施設の職員として働いていたときの対応について振り返ることがありました。

この冊子をご覧になっている皆さんは、自分の言動に対して他者から苦情を受けることをどうお感じになるでしょうか。もちろん、その方の伝え方にもよりますが、私は、正直なところ、自分が責められているよう気分になるので苦情を受けることが苦手です。そのような自分が福祉施設で勤めていたときのことを思い返すと、ご利用者やそのご家族からのご要望にさえ、きちんと耳を傾けることなく、それに応えることが難しいこちらの事情ばかりを説明し、頂戴したご要望を「苦情」という形で誤認していたこともあったのではないかと反省することがありました。「責められたくない」「一生懸命やっているのに」という気持ちばかりが先行して、こちらの正当性を主張することで自分を守る姿勢に繋がっていったのだと思います。このような状態になると、ご利用者やご家族がせっかく思いやご意見を伝えてくださっているにもかかわらず、その真意を受け取ることができなくなってしまいます。社会福祉専門職にとって「傾聴」は、専門的な教育の初めの段階で学ぶ基礎的、かつ、とても大切な内容です。なぜなら、「傾聴」なくして支援そのものが成り立たないからです。ただ、それを体得するとなると容易なことではありません。学校を卒業して専門職として働き出してから常にも、その技術を磨き続ける必要のある難しいものです。「苦情申立て」に携わらせていただいたことで、改めて、「傾聴」することの難しさと、その大切さを痛感致しました。

福祉調整委員会に寄せられる苦情及び相談の内容を拝見すると、相談者（ご本人やそのご家族など）とサービスを提供する事業所の方々とのコミュニケーションが一方通行の状態になっていることが多いように思われます。そこで今後は、さらに、福祉調整委員として「傾聴」を意識して取り組むことで、相談者と福祉サービス事業所の方々とのコミュニケーションがかみ合い、ご利用者ご本人の生活が豊かになるように、微力ながら、委員としての務めを果たして参りたいと思っております。

福馬 健一（大学助教）

福祉調整委員会の1年を振り返る

横浜市の歩み

横浜を舞台に、神奈川県警港警察署の破天荒な刑事コンビ、タカ&ユージが活躍する刑事ドラマ「あぶない刑事」に、地方出身の私は子どものころ胸を熱くしたものだ。今、歳を重ね、ブラウン管（死語）越しに眺めていた横浜市と、福祉調整委員会の仕事を通じて関わることになり、不思議な縁を感じている。

横浜市は、神奈川県の本庁所在地、かつ政令指定都市である。江戸時代には約200か村を越える程度の村々であったが、1601年東海道の宿場として神奈川宿と保土ヶ谷宿、1604年戸塚宿が成立し、地域の経済・文化の中心となった。そして、1859年横浜が開港されて以降、日本有数の港湾都市・商工業都市に成長した¹。

住みたい街横浜の光と影

このように横浜市は港町のおしゃれなイメージや、ドラマのロケでもおなじみとあり、すみたい街として常に注目されている。リクルートが実施した「SUUMO 住みたい街ランキング 2024」（首都圏在住20～49歳の男女9,335人を対象）で横浜は1位に輝き、同調査で7年連続トップとなった²。横浜市の人口は1985年300万人、2002年350万人を超え、現在約380万人弱と東京23区を除く全国の市区町村としては最大の人口を誇る。

一方、日本の他の多くの自治体と同様、横浜市も人口の高齢化という大きな課題を抱えている。横浜市の将来人口推計によると、人口総数のピークは2021年の377万9千人で既に過ぎ、以降は減少が続き50年後には約2割減の301万人（1985年の人口水準）に戻る。23年後に65歳以上人口はピークとなり、122万7千人（人口の約35%）に達する。つまり横浜市民の3人に1人が65歳以上となる³。ちなみに、冒頭のドラマの最新映画・完成披露イベントで令和5年5月横浜にいらしたタカ&ユージこと館ひろしさんと柴田恭兵さんは、御年74歳と72歳である。歳を重ねるのも悪くないと思う。

横浜市の今後の課題とは

かつて横浜市では、将来の人口減少社会、超高齢社会による経済活力低下や厳しい財政状況の課題解決のため、山下埠頭にカジノを含む特定複合観光施設（いわゆるIR）

の開設を検討したこともあったが、市民の反対や2021年の横浜市長選挙の結果も踏まえ、実現しなかった。このように、横浜市は将来における厳しい財政状況が予想されているが、今後は予算だけでなく人材など限られた資源を有効に活用していくことが重要である。

横浜市福祉調整委員会では、受け付けた苦情相談を基に、その内容と対応をふり返るカンファレンスを実施し、対応のレベルアップや統一を図り、苦情申立案件の調整を的確かつ円滑に行っている。案件は障害福祉、生活保護、児童福祉など多岐に渡り複雑化しているが、今後の社会構造の変化から、特に高齢福祉への対応は喫緊の課題である。本委員会の令和5年度業務報告によると、高齢福祉・介護保険関係に関する苦情相談等の対応が令和4年度191件(福祉保健サービスに関する相談の29%)→令和5年度250件(同42%)と、高齢福祉部門が増加している。超高齢社会となる将来、高齢福祉事業者は、量のみならず、サービスの質の担保も重要になってくる。本委員会の取組によって、横浜市の事業サービスの質の向上に寄与するとともに、高齢者が安心して暮らせる社会の実現に尽力して参りたい。

参考資料

1 横浜市 横浜市のあゆみ 略年表

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/yokohamashi/gaiyo/ayumi/chronological-table.html>

2 SUUMO ジャーナル編集部 SUUMO 住みたい街ランキング 2024

<https://suumo.jp/journal/2024/04/24/201842/>

3 横浜市 「横浜市の将来人口推計」結果がまとまりました

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/koho-kocho/press/seisaku/2023/0328jinkosuikei.html>

松崎尊信 (医師)

横浜市福祉調整委員会運営要綱

制 定 平成 24 年 4 月 1 日健相第 276 号（局長決裁）
最近改正 令和 元年 5 月 1 日健総第 75 号（局長決裁）

（趣旨）

第 1 条 この要綱は、横浜市附属機関設置条例（平成 23 年 12 月横浜市条例第 49 号）第 4 条の規定に基づき、横浜市福祉調整委員会（以下「委員会」という。）の組織、運営その他必要な事項について定めるものとする。

（担当事務）

第 2 条 横浜市附属機関設置条例第 2 条第 2 項に規定する委員会の担任する事務の細目については、次に掲げるものとする。

- (1) 横浜市の福祉保健サービスに関する市民からの苦情相談に関すること。
- (2) 横浜市の福祉保健サービス制度について市長に対して行う提言に関すること。

（定義）

第 3 条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 福祉保健サービス
横浜市の所管する福祉保健に関するサービス内容及び手続等をいう。
- (2) 苦情
福祉保健サービスに関するもので、サービス利用者又は利用希望者に誤った説明等を含む不利益や権利侵害が認められるものをいう。

（委員及び委員会の職務）

第 4 条 委員会の委員（横浜市福祉調整委員。以下「委員」という。）は、福祉保健サービスの質の向上を推進するため、自己の経験と知識に従い、横浜市の福祉保健サービスに関する市民からの苦情相談を受け、中立・公正な第三者の立場で必要な調査・調整を行うとともに、苦情及びサービスの質向上に資する活動に対応するものとする。

- 2 委員は職務を遂行する上で必要があるときは、他の委員の意見や協力を求めることができる。
- 3 委員会は、毎年 1 回、運営状況について、市長に報告するとともに、市民に公表する。

（委員）

第 5 条 委員は、次に掲げる者のうちから市長が任命する。

- (1) 学識経験者
 - (2) 精神医療関係医師
 - (3) 弁護士
 - (4) 市内在住者で福祉保健に理解がある者
- 2 委員の任期は、2 年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。
 - 3 委員は、再任されることができる。ただし、第 1 項第 4 号に規定する委員については、1 期に限り再任されることができる。

4 委員の代理は、認めないものとする。

(委員の選考方法)

第6条 前条第1項第4号に規定する委員は、別に定める方法により、原則男女各1名ずつ選考し、候補者とする。

(代表委員、副代表委員)

第7条 委員の互選により委員会に代表委員を1人、副代表委員を1人定める。

2 代表委員は、委員会を代表し、会務を掌理する。副代表委員は代表委員を補佐する。

3 代表委員に事故があるとき、又は代表委員が欠けたときは、副代表委員がその職務を代理する。副代表委員に事故があるとき、又は副代表委員が欠けたときは、あらかじめ代表委員、副代表委員が協議し指名する委員が、その職務を代理する。

(会議)

第8条 委員会の会議は、代表委員が招集する。

2 代表委員は、委員会の会議の議長とする。

3 委員会は、委員の過半数以上の出席がなければ会議を開くことができない。

4 委員会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数の場合は、代表委員の決するところによる。

(定例会)

第9条 苦情相談の状況等を把握し検討するため、委員会において定例会を開催する。

2 定例会は、代表委員が招集する。

(会議の公開)

第10条 横浜市の保有する情報の公開に関する条例（平成12年2月横浜市条例第1号）第31条の規定により、委員会の会議については、一般に公開するものとする。ただし、委員の承諾があれば、会議の一部又は全部を非公開とすることができる。

(意見の聴取等)

第11条 代表委員は、委員会の会議の運営上必要があると認めるときは、関係者の出席を求め、その意見又は説明を聴くほか、資料の提出その他必要な協力を求めることができる。

(秘密を守る義務等)

第12条 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職務を退いた後も、同様とする。

2 委員及び委員会は、その職務に当たって、個人情報の保護等に留意しなければならない。

(委員の解任)

第13条 市長は、委員が次のいずれかに該当するときは、委員を解任することができる。

(1) 心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認められるとき

(2) 職務上の義務違反その他委員としてふさわしくない非行があると認められるとき

(苦情の範囲)

第14条 この要綱により苦情の申立てができる事項は、福祉保健サービスに関するものとする。ただし、次の各号に掲げるものを除く。

- (1) 現に裁判所において係争中の事項及び既に裁判所において判決等のあった事項
- (2) この要綱により処理が終了している事項
- (3) この要綱により処理中の事項及び前号に規定する事項と実質的に同一と認められる事項
- (4) 苦情の内容が、申立ての原因となった事実の発生した日から1年以上経過した事項
- (5) 市会に請願や陳情を行っている事項又は行った事項
- (6) 福祉調整委員の職務に関する事項
- (7) 医療行為及び食品・環境衛生に関する事項
- (8) 苦情の申立内容が虚偽、その他正当な理由がないと認められる事項
- (9) 行政処分など専門的な判断がなされている事項
- (10) 職員の人事処分に関する事項、損害賠償責任を求める事項、その他苦情対応を行うことが適当でないと認められる事項

(申立人の範囲)

第15条 この要綱により苦情の申立てのできる者（以下「申立人」という。）は、次の各号のいずれかに該当する者とする。

- (1) 福祉保健サービスの利用者又は利用希望者（以下「本人」という。）
- (2) 本人の配偶者又は3親等以内の親族（やむを得ない理由で、本人が直接苦情の申立てをすることができないと委員が認めた場合に限る。）
- (3) その他市長が特に認めた者

(苦情の申立て)

第16条 申立人は、委員に対して、苦情申立書により苦情の原因となる事実を明示して苦情を申し立てるものとする。ただし、書面によることができない場合は、口頭により申し立てることができる。苦情の申立てが口頭による場合は、必要事項を聴取し、苦情申立書を作成するものとする。

- 2 苦情の申立てに対して、委員が必要と認めるときは、申立人に自己の主張を証する書類等の関係資料の提出を求めることができる。
- 3 苦情の申立てがあった後に、当該申立てが要綱第14条に規定する苦情の範囲外であることが判明した場合は、委員は、当該申立てに対する対応を中止することができる。

(委員の申立面談日等)

第17条 委員の申立面談日等は、原則として電話等による予約制とし、健康福祉局相談調整課で受け付けるものとする。

(委員申立面談の場所)

第18条 通常、委員会面接室で行うものとする。

- 2 身体状況等の合理的な理由により、委員会面接室での申立面談実施が困難な場合には、申立人の希望により、委員による申立人の自宅等への訪問を行うものとする。

(調査及び通知)

第19条 委員は、第16条の規定による苦情の申立てがあつたときは、所管課及び福祉保健サービスの提供を行う事業者等（以下「所管課及び事業者」という。）に対して、必要な調査を行うものとする。

2 前項の規定による調査を求められた所管課及び事業者は、委員会による調査に協力するものとする。

3 委員は、第1項の規定による調査を行ったときは、その結果に自己の意見を付して、申立人に通知するものとする。また、その通知の写しを、当該所管課及び事業者に送付するものとする。

4 調査は、原則として、委員が行う。ただし、委員の指示に基づき、事務局職員が代行することを妨げない。

5 調査は、所管課及び事業者等に対し、事前に通知のうえ、ヒアリング等によって行うものとする。

（改善等の申入れ）

第20条 委員は、前条第1項の規定による調査の結果、苦情の申立てに理由があり、申立てに係る福祉保健サービスについて改善等が必要と判断したときは、当該所管課及び事業者に対し、改善等の措置を講ずるよう申入れを行うことができる。

2 前項の規定による申入れを受けた所管課及び事業者は、当該申入れを尊重して対応するよう努めるものとする。

（申立てによらない調査等）

第21条 委員会は、苦情の申立てがない場合においても、特に必要があると認めるときは、担当委員を選任して、所管課及び事業者に対し、その協力を得て必要な調査等を行うことができる。なお、その結果は、当該所管課及び事業者に通知するものとする。

2 前条の規定は、前項の申立てによらない調査等を行った場合にこれを準用する。

（対応状況の確認）

第22条 委員会は、第19条及び前条の規定による委員の申入れに関する改善措置等の対応状況を確認するため、所管課及び事業者に対し、報告等を求めることができる。

2 前項の規定による報告等を求められた所管課及び事業者は、委員会による対応状況の確認に協力するものとする。

（様式）

第23条 要綱に規定する通知等の書類の様式は別表に掲げるとおりとする。

（市長への提言）

第24条 委員会は、苦情に関して、特に福祉保健サービス制度について改善等の措置が必要と判断する場合には、委員全員の合意により市長に対して提言を行うことができる。

2 市長は前項の規定による提言を受けた場合は、その提言を尊重するものとする。

（事務局）

第25条 委員会の事務局は、健康福祉局総務部相談調整課、こども青少年局総務部企画調整課の職員を持って充て、庶務事務等処理する。

(委任)

第26条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、代表委員が委員会に諮って定める。

附 則

(施行期日)

1 この要綱は、平成24年4月1日から施行する。

(経過措置)

2 この要綱の施行後最初に第5条第1項の規定により任命する委員の任期は、同条第2項の規定にかかわらず、この要綱の施行の日から平成25年3月31日までとする。

3 この要綱の施行後最初の委員会の会議は、第8条第1項の規定にかかわらず、市長が招集する。

附 則

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成30年5月16日から施行する。

附 則

(施行期日)

1 この要綱は、令和元年5月1日から施行する。

(経過措置)

2 この要綱の施行の際現に決裁処理の過程にある事案の処理については、なお従前の例による。

福祉保健サービス苦情申立書

横浜市福祉調整委員会

令和 年 月 日

次のとおり福祉保健サービスに関する苦情を申し立てます。

（書き方がわからない箇所については未記入のままお持ちください。）

申 立 人	フリガナ 氏 名		生年月日	明治・大正・昭和・平成・令和 年 月 日（ 歳）	
	住 所	〒			
	電 話		本人との関係		

※申立人と本人が同じ場合は本人欄の記入は不要です。

本 人 （ サ ー ビ ス 利 用 者）	フリガナ 氏 名		生年月日	明治・大正・昭和・平成・令和 年 月 日（ 歳）	
	住 所	〒			
	電 話				

※以下、苦情申立内容を記載ください。

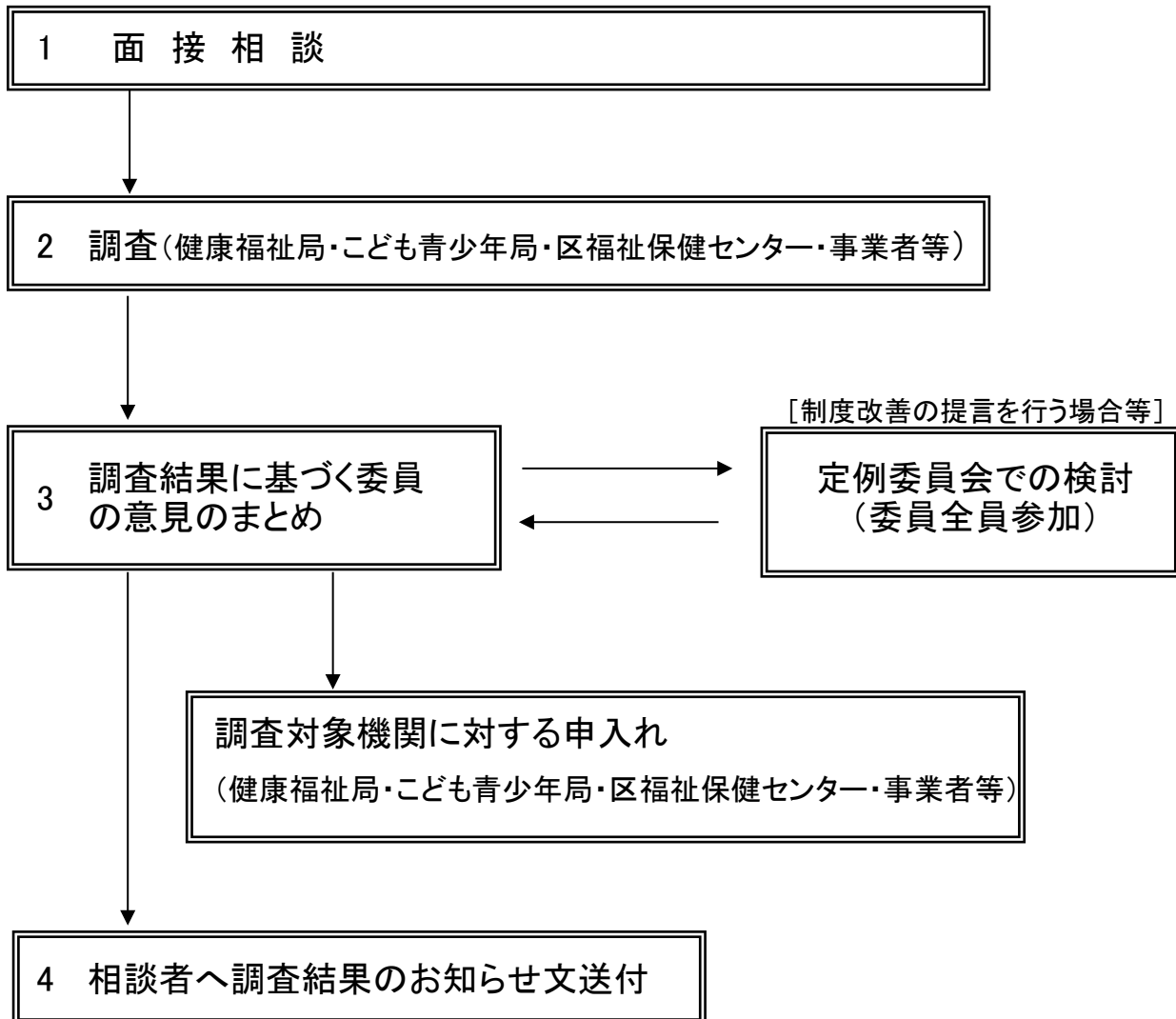
申立ての対象サービス・事業名・対象 機関等	
原因となった事実があった年月日	令和 年 月 日
苦情の内容 具体的に書いてください。 苦情申立内容がこの様式では書ききれない場合、別紙（様式自由）にお書きください。	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

（裏面あり）

苦情相談後の流れ

横浜市福祉調整委員会

本日お寄せいただいた苦情相談については、次の手順で調整が行われます。



【注意】

- ◆ 面接から調査結果のお知らせ文の送付まで、早くても約30日間ほどかかります。
ただし、相談内容等により、それ以上かかる場合もありますのでご了承ください。
- ◆ 調査にあたって、匿名を希望される場合には委員にご相談ください。

委員会関係データ

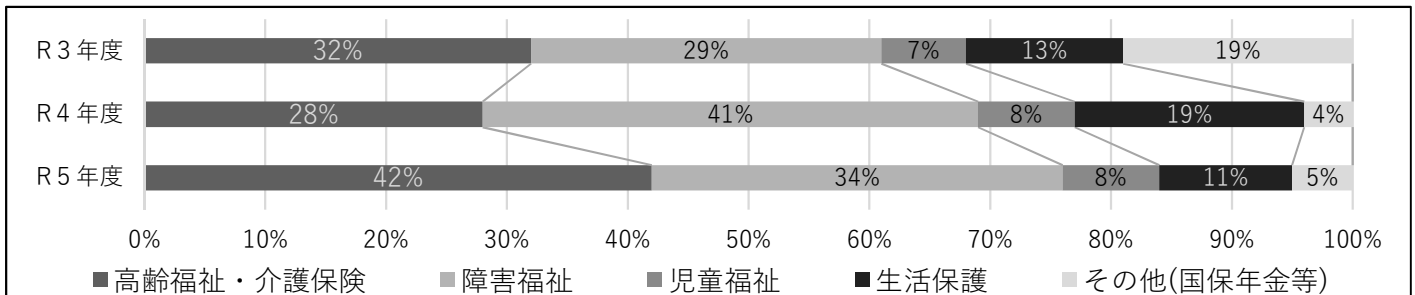
- 1 苦情相談等の分野・相談者別内訳
- 2 苦情申立て以外の相談等への対応状況（事務局対応分）
- 3 過年度実績

1 苦情相談等の分野・相談者別内訳（令和5年度分）

※（ ）は苦情申立件数で内数

分類項目	本人	家族	その他	計	令和4年度計	令和3年度計
福祉保健サービスに関するもの	286件（－）	238件（2件）	73件（－）	597件（2件）	664件（3件）	526件（5件）
高齢福祉・介護保険	59件（－）	152件（1件）	39件（－）	250件（1件）	191件（－）	170件（－）
手続等	16件（－）	12件（－）	6件（－）	34件（－）	24件（－）	12件（－）
職員対応	22件（－）	59件（1件）	18件（－）	99件（1件）	58件（－）	41件（－）
制度内容	8件（－）	14件（－）	6件（－）	28件（－）	12件（－）	13件（－）
在宅サービス	7件（－）	22件（－）	3件（－）	32件（－）	41件（－）	42件（－）
施設サービス	6件（－）	45件（－）	6件（－）	57件（－）	56件（－）	62件
障害福祉	140件（－）	48件（1件）	17件（－）	205件（1件）	271件（2件）	152件（3件）
手続等	12件（－）	7件（－）	4件（－）	23件（－）	8件（－）	4件（－）
職員対応	101件（－）	24件（－）	8件（－）	133件（－）	190件（1件）	84件（3件）
制度内容	5件（－）	5件（－）	3件（－）	13件（－）	5件（－）	6件（－）
在宅サービス	15件（－）	7件（－）	1件（－）	23件（－）	46件（1件）	32件（－）
施設サービス	7件（－）	5件（1件）	1件（－）	13件（1件）	22件（－）	26件（－）
児童福祉	3件（－）	37件（－）	8件（－）	48件（－）	52件（－）	35件（1件）
手続等	1件（－）	1件（－）	2件（－）	3件（－）	3件（－）	1件（－）
職員対応	1件（－）	20件（－）	4件（－）	25件（－）	20件（－）	14件（1件）
制度内容	2件（－）	2件（－）	1件（－）	4件（－）	1件（－）	4件（－）
保育関係	1件（－）	12件（－）	1件（－）	13件（－）	25件（－）	14件（－）
手当関係	1件（－）	1件（－）	1件（－）	1件（－）	1件（－）	1件（－）
在宅関係	1件（－）	2件（－）	1件（－）	2件（－）	2件（－）	2件（－）
施設関係	1件（－）	1件（－）	1件（－）	1件（－）	1件（－）	1件（－）
生活保護	56件（－）	1件（－）	5件（－）	62件（－）	123件（－）	70件（－）
手続等	5件（－）	1件（－）	1件（－）	5件（－）	1件（－）	1件（－）
職員対応	45件（－）	1件（－）	2件（－）	48件（－）	114件（－）	64件（－）
制度内容	4件（－）	1件（－）	3件（－）	7件（－）	9件（－）	3件（－）
生活相談	2件（－）	1件（－）	1件（－）	2件（－）	1件（－）	3件（－）
その他(国保年金等)	28件（－）	1件（－）	4件（－）	32件（－）	27件（1件）	99件（1件）
手続等	19件（－）	1件（－）	4件（－）	23件（－）	14件（－）	85件（－）
職員対応	6件（－）	1件（－）	1件（－）	6件（－）	3件（1件）	10件（1件）
制度内容	3件（－）	1件（－）	1件（－）	3件（－）	10件（－）	4件（－）
福祉保健サービス以外のもの	46件（－）	9件（－）	23件（－）	78件（－）	63件（－）	72件（－）
委員会制度に関するもの	2件（－）	3件（－）	22件（－）	27件（－）	28件（－）	16件（－）
合計	334件（－）	250件（2件）	118件（－）	702件（2件）	755件（3件）	614件（5件）

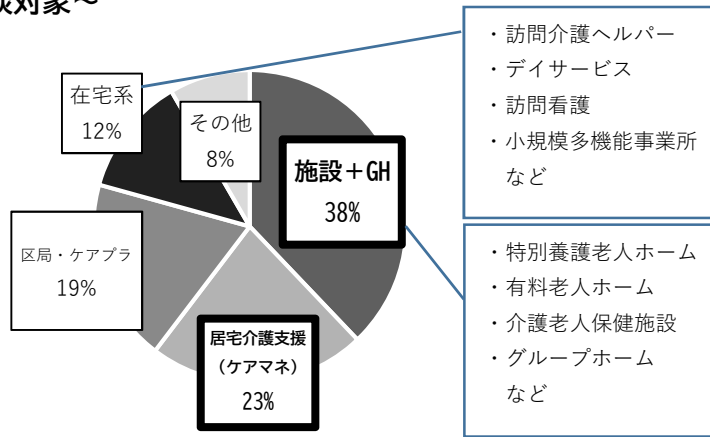
福祉保健サービスに関するもの 分野別相談件数の推移



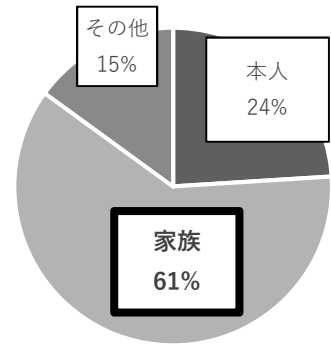
令和5年度の苦情相談は、「高齢福祉・介護保険分野」が一番多く、次いで、「障害福祉分野」が多くなっており、この2分野が苦情相談の約8割を占めています。

□高齢福祉・介護保険分野の相談傾向

～相談対象～

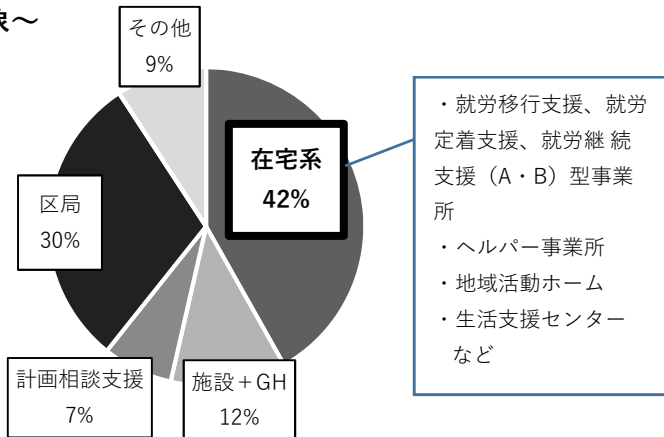


～相談者内訳～

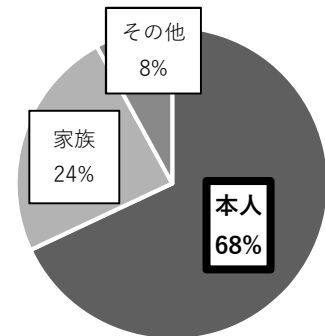


□障害福祉分野の相談傾向

～相談対象～

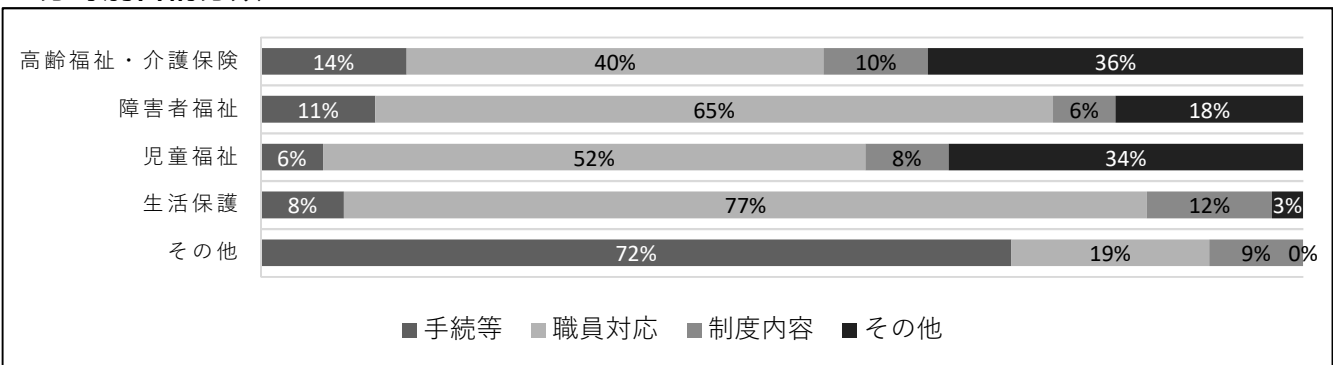


～相談者内訳～

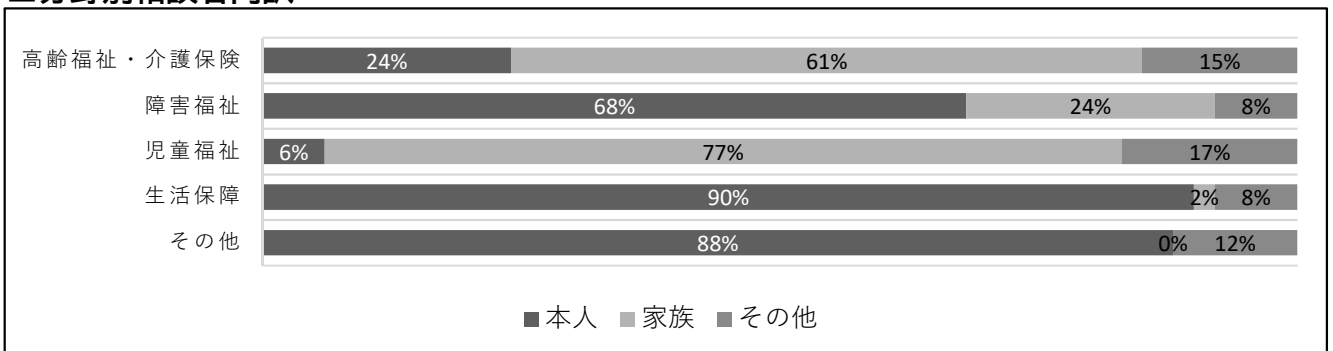


高齢分野では、施設等やケアマネジャーについての相談が多くなっています。相談者は、家族からの相談が6割を超えます。一方、障害福祉分野では、在宅系サービスの相談が多い傾向です。相談者は、本人からの相談が多いことが特徴となっています。

□分野別苦情分類



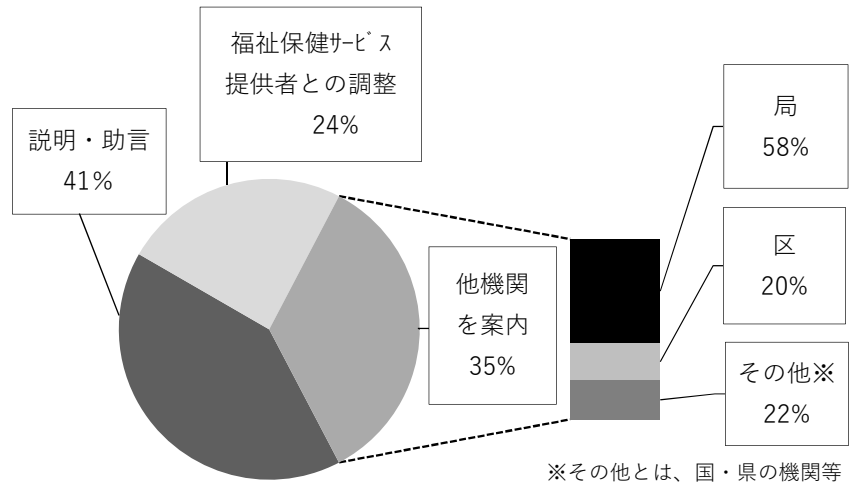
□分野別相談者内訳



2 苦情申立て以外の相談等への対応（令和5年度事務局対応分）について

□対応分類

分類	件数
説明・助言等	244件
他機関を案内	206件
局	119件
区	42件
その他※	45件
福祉保健サービス提供者との調整	145件
計	595件



◎対応分類用語解説

◇説明・助言等

苦情相談や福祉保健サービスの制度等に関する問い合わせに対し説明や助言を行ったもの等

◇他機関を案内

相談者に対し適切な福祉保健サービス提供者や事業・制度の所管を案内したもの

◇福祉保健サービス提供者との調整

相談内容を考慮し、簡便な解決を図るために福祉保健サービス提供者（市(局)・区)又は事業者)と調整を行ったもの

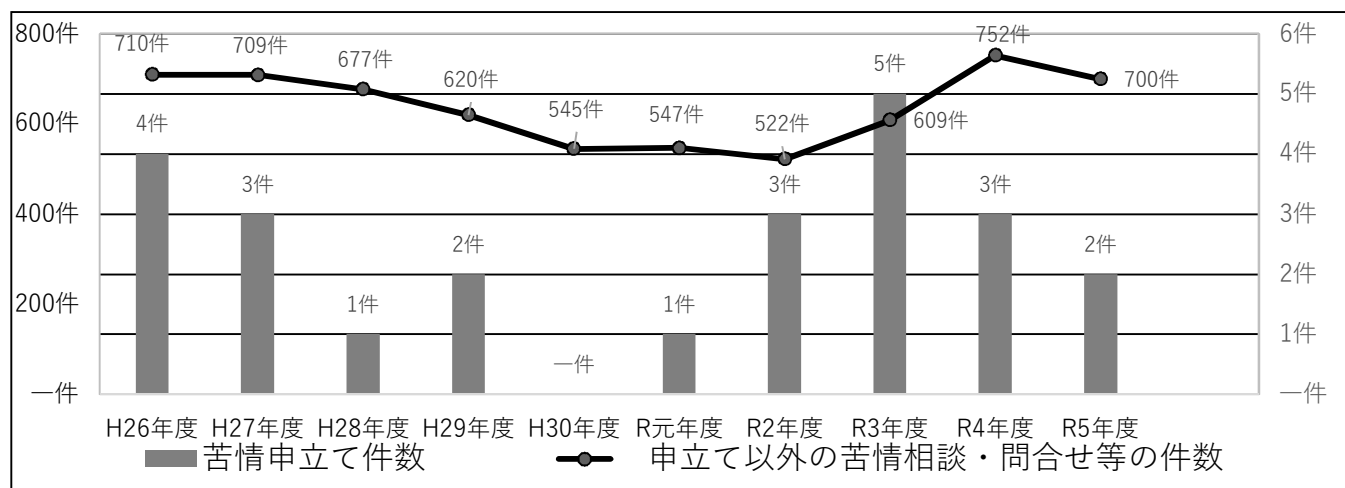
□分野別対応分類

分類項目	説明・助言等	他機関を案内	福祉保健サービス提供者との調整	計
高齢福祉・介護保険	103件 (41%)	102件 (41%)	44件 (18%)	249件 (100%)
手続等	11件 (32%)	23件 (68%)	1件 (—)	34件 (100%)
職員対応	46件 (47%)	26件 (27%)	25件 (26%)	97件 (100%)
制度内容	2件 (7%)	25件 (89%)	1件 (4%)	28件 (100%)
在宅サービス	18件 (55%)	7件 (21%)	8件 (24%)	33件 (100%)
施設サービス	26件 (45%)	21件 (37%)	10件 (18%)	57件 (100%)
障害福祉	83件 (41%)	56件 (27%)	65件 (32%)	204件 (100%)
手続等	9件 (39%)	13件 (57%)	1件 (4%)	23件 (100%)
職員対応	55件 (42%)	23件 (17%)	55件 (41%)	133件 (100%)
制度内容	3件 (23%)	9件 (69%)	1件 (8%)	13件 (100%)
在宅サービス	10件 (43%)	8件 (35%)	5件 (22%)	23件 (100%)
施設サービス	6件 (50%)	3件 (25%)	3件 (25%)	12件 (100%)
児童福祉	20件 (42%)	16件 (33%)	12件 (25%)	48件 (100%)
手続等	1件 (33%)	2件 (67%)	1件 (—)	3件 (100%)
職員対応	14件 (56%)	5件 (20%)	6件 (24%)	25件 (100%)
制度内容	1件 (25%)	3件 (75%)	1件 (—)	4件 (100%)
保育関係	4件 (31%)	4件 (31%)	5件 (38%)	13件 (100%)
手当関係	1件 (—)	1件 (—)	1件 (—)	1件 (—)
在宅関係	1件 (—)	1件 (50%)	1件 (50%)	2件 (100%)
施設関係	1件 (—)	1件 (100%)	1件 (—)	1件 (100%)
生活保護	33件 (53%)	8件 (13%)	21件 (34%)	62件 (100%)
手続等	1件 (20%)	3件 (60%)	1件 (20%)	5件 (100%)
職員対応	25件 (52%)	3件 (6%)	20件 (42%)	48件 (100%)
制度内容	5件 (71%)	2件 (29%)	1件 (—)	7件 (100%)
生活相談	2件 (100%)	1件 (—)	1件 (—)	2件 (100%)
その他(国保年金等)	5件 (16%)	25件 (78%)	2件 (6%)	32件 (100%)
手続等	2件 (9%)	21件 (91%)	1件 (—)	23件 (100%)
職員対応	2件 (34%)	2件 (33%)	2件 (33%)	6件 (100%)
制度内容	1件 (33%)	2件 (67%)	1件 (—)	3件 (100%)
計	244件 (41%)	207件 (35%)	144件 (24%)	595件 (100%)

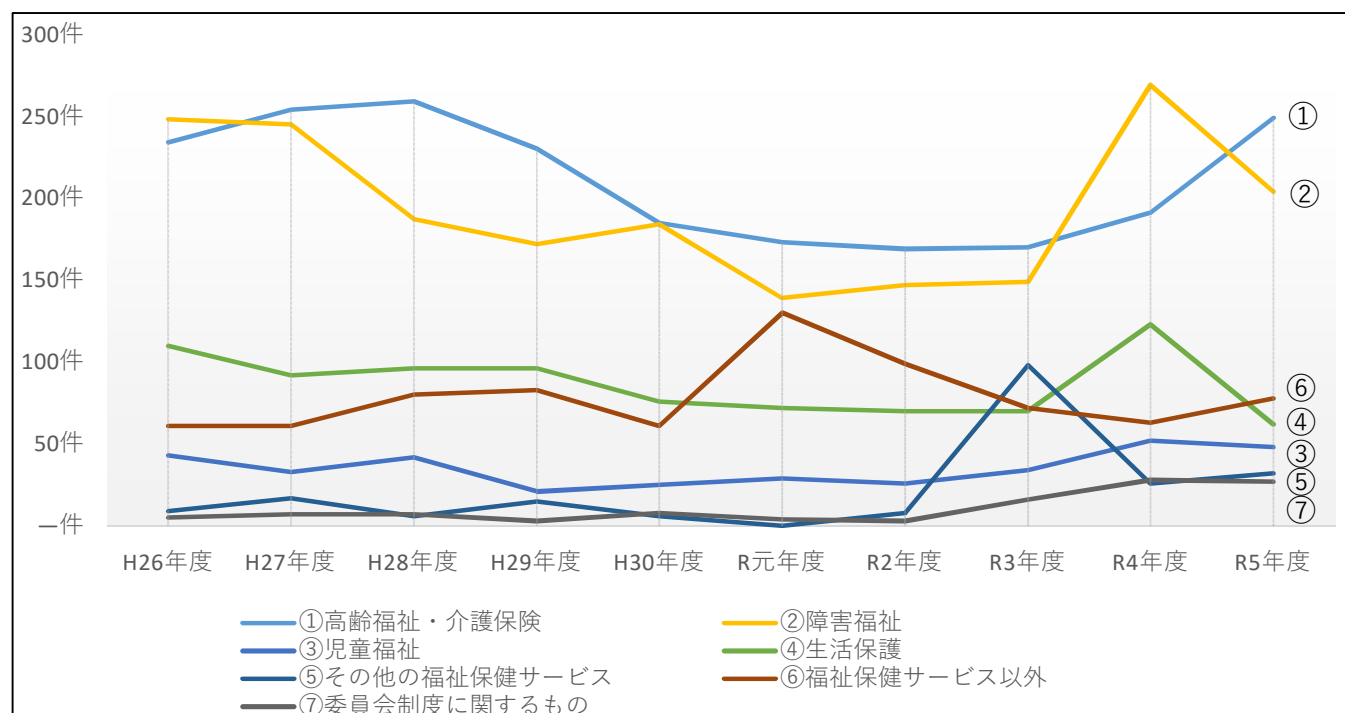
3 過年度実績（過去10年間）

□苦情相談等実績推移

	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	
合計	714件	712件	678件	622件	545件	548件	525件	614件	755件	702件	
苦情申立て件数	4件	3件	1件	2件	1件	1件	3件	5件	3件	2件	
内訳	高齢福祉・介護保険	1件	2件	1件	2件	1件	1件	1件	1件	1件	
	障害福祉	2件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	3件	2件	
	児童福祉	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	
	生活保護	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	
	その他の福祉保健サービス	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	
申立て以外の苦情相談・問合せ等の件数	710件	709件	677件	620件	545件	547件	522件	609件	752件	700件	
内訳	①高齢福祉・介護保険	234件	254件	259件	230件	185件	173件	169件	170件	191件	249件
	②障害福祉	248件	245件	187件	172件	184件	139件	147件	149件	269件	204件
	③児童福祉	43件	33件	42件	21件	25件	29件	26件	34件	52件	48件
	④生活保護	110件	92件	96件	96件	76件	72件	70件	70件	123件	62件
	⑤その他の福祉保健サービス	9件	17件	6件	15件	6件	1件	8件	98件	26件	32件
	⑥福祉保健サービス以外	61件	61件	80件	83件	61件	130件	99件	72件	63件	78件
	⑦委員会制度に関するもの	5件	7件	7件	3件	8件	4件	3件	16件	28件	27件



□苦情相談等の分野別実績推移



令和5年度活動実績

4月定例会 4月21日	○ 議題 ・ 代表・副代表の選出 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討 ・ 申立案件の進捗状況について
5月定例会 5月19日	○ 議題 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討 ・ 申立案件の進捗状況について
6月定例会 6月16日	○ 議題 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討 ・ 申立案件について ・ 令和4年度運営状況報告書（案）について
7月定例会 7月21日	○ 議題 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討 ・ 申立案件について ・ 施設見学会について
7月28日	□ 市長へ令和4年度運営状況報告書提出
9月定例会 9月15日	○ 議題 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討 ・ 申立案件について ・ 施設見学会振返り
10月定例会 10月20日	○ 議題 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討 ・ 申立案件について報告 ・ 意見交換会について

11月定例会 11月17日	○ 議題 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討 ・ 申立案件について
11月24日	□ 瀬谷区意見交換会（横浜市ニッ橋第二地域ケアプラザ）
12月19日	□ 青葉区意見交換会（青葉台地域ケアプラザ）
12月22日	□ 旭区意見交換会（横浜市二俣川地域ケアプラザ）
12月定例会 12月15日	○ 議題 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討 ・ 意見交換会について
2月定例会 2月16日	○ 議題 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討 ・ 意見交換会について
公開会議 3月15日	○ 議題 ・ 令和5年度苦情申立ての振り返り
3月定例会 3月15日	○ 議題 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討

[事務局] 横浜市健康福祉局相談調整課

〒231-0005 横浜市中区本町6丁目50番地の10

TEL 045-671-4045 FAX 045-681-5457

E-mail kf-fukushisodan@city.yokohama.lg.jp

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/fukushi-kaigo/chiikifukushi/chosei/>



令和6年7月発行