

# 令和6年度 実績報告（2月末時点）

横浜市福祉調整員会  
令和7年3月21日公開会議

# 1 苦情相談等全体の受付状況



令和6年度に委員会が受け付けた苦情相談等の総件数は**764**件（月平均約**69**件）となり、平成7年度からの累計は、令和7年3月末時点で18,380件となりました。

平成22・23年度に800件を超えてピークとなり、その後徐々に減少していましたが、令和3年度からは700件を超えて増加傾向となり、今年度は13年ぶりに800件を超える見込みです。

令和6年度の内訳は、福祉保健サービスに関するものが**656**件（月平均**60**件）で86%を占め、福祉保健サービス以外のものが**79**件（月平均**7**件）、委員会制度に関するものが**29**件（月平均**2**件）となっています。

表1 苦情相談等の件数 （ ）は月平均

分 類	令和6年度 ※2月末時点	令和5年度
1 福祉保健サービスに関するもの	656件(60件/月)	597件(50件/月)
2 福祉保健サービス以外のもの	79件(7件/月)	78件(7件/月)
3 委員会制度に関するもの	29件(2件/月)	27件(2件/月)
合 計	764件(69件/月)	702件(59件/月)

## 2 福祉保健サービスに関する苦情相談等の対応状況

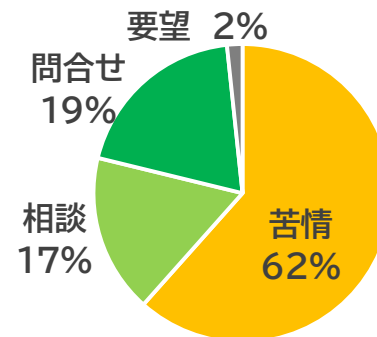


福祉調整委員会には様々な苦情相談等が寄せられますが、福祉保健サービスに関する相談内容の主訴としては、①苦情（例：提供されるサービスの内容や職員対応に納得できない）、②相談（例：サービスを変更したいがどうすればよいか）、③問い合わせ（例：サービスを取り扱う窓口を教えて欲しい）④要望（例：意見を伝えたい、伝えてほしい）に大別することができます。

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。

主分類	令和6年度	令和5年度
苦情	404件	336件
相談	113件	150件
問い合わせ	128件	99件
要望	11件	12件
計	656件	597件

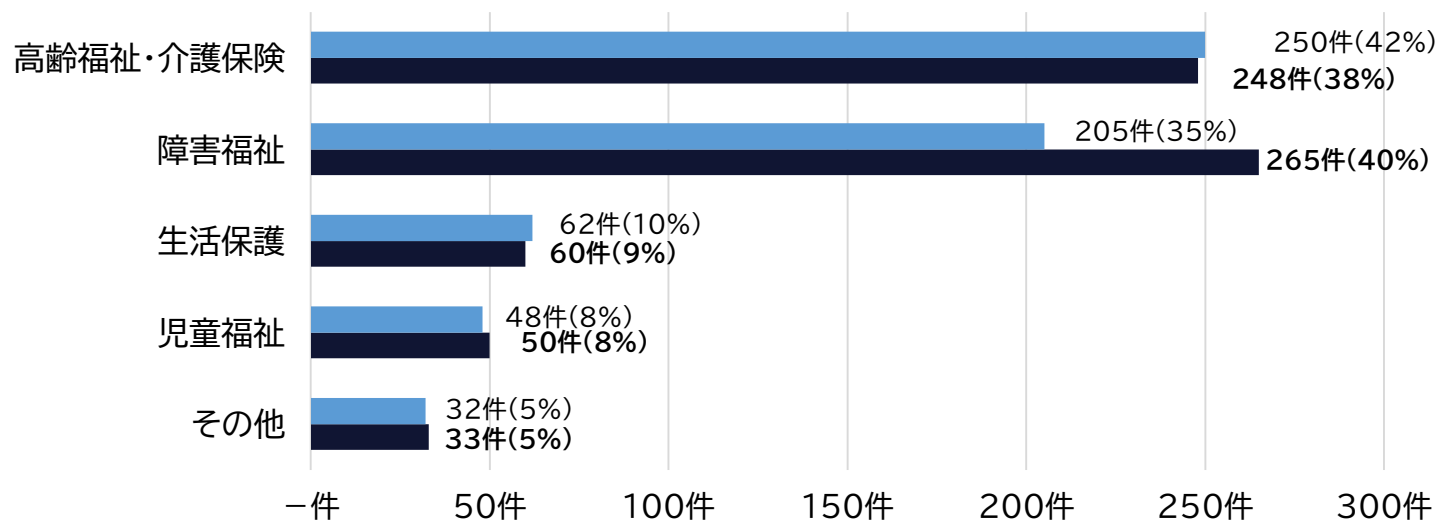
グラフ1 受付分類割合(令和6年度)



令和6年度に受け付けた苦情相談等のうち、福祉保健サービスに関する苦情相談等656件を分野別に分類すると高齢分野248件、障害分野265件、生活保護分野60件、児童福祉分野50件、その他33件となっています。障害分野が一番多く、次に高齢分野の相談が多くなっています。

グラフ2 福祉保健サービスに関する苦情相談の分野別件数比較 ※令和6年度は2月末時点

■ 令和5年度  
■ 令和6年度



福祉保健サービスに関する苦情相談等は、相談内容を傾聴したのち、サービス提供者等の苦情相談窓口  
に不満や苦情を遠慮なく申し出ることを勧めるほか、必要な場合は、事務局がサービス提供者と調整を行  
うなど、適時適切な対応を図ることに努めます。調整の結果、なお相談者の今後の生活に支障がある、同  
じような苦情が発生する可能性が高いなどの場合は、苦情申立てを案内しています。

表3 苦情相談等の対応分類

分 類	令和6年度	令和5年度	説 明
苦情申立て (委員面接相談等)	3件	2件	委員面接相談及び対応中止の合計件数
説明・助言等	318件	244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	154件	145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	181件	206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
合 計	656件	597件	