

ふくしほけん 福祉保健サービスの

こま 困りごとはありませんか？

こえ き
～あなたの声を聞かせてください～

よこはまし こうれいふくし かいごほけん しょうがいふくし じどうふくし
横浜市の高齢福祉・介護保険、障害福祉、児童福祉などの

ふくしほけん りよう しみん くじょう いけん うかが
福祉保健サービスを利用されている市民からの苦情やご意見を伺います。

サービス内容

きぼう
「希望するサービスをしてくれない」

あんぜんめん えいせいめん ふあん
「安全面や衛生面に不安」

説明不足

ひようせいきゅう ないよう
「費用請求の内容を

せつめい
説明してくれない」

「サービスについての
せつめい
説明がわかりにくい」

職員対応

いあつてき げんどう
「威圧的な言動をされた」

よそきもちがかん
「寄り添う気持ちが感じられない」



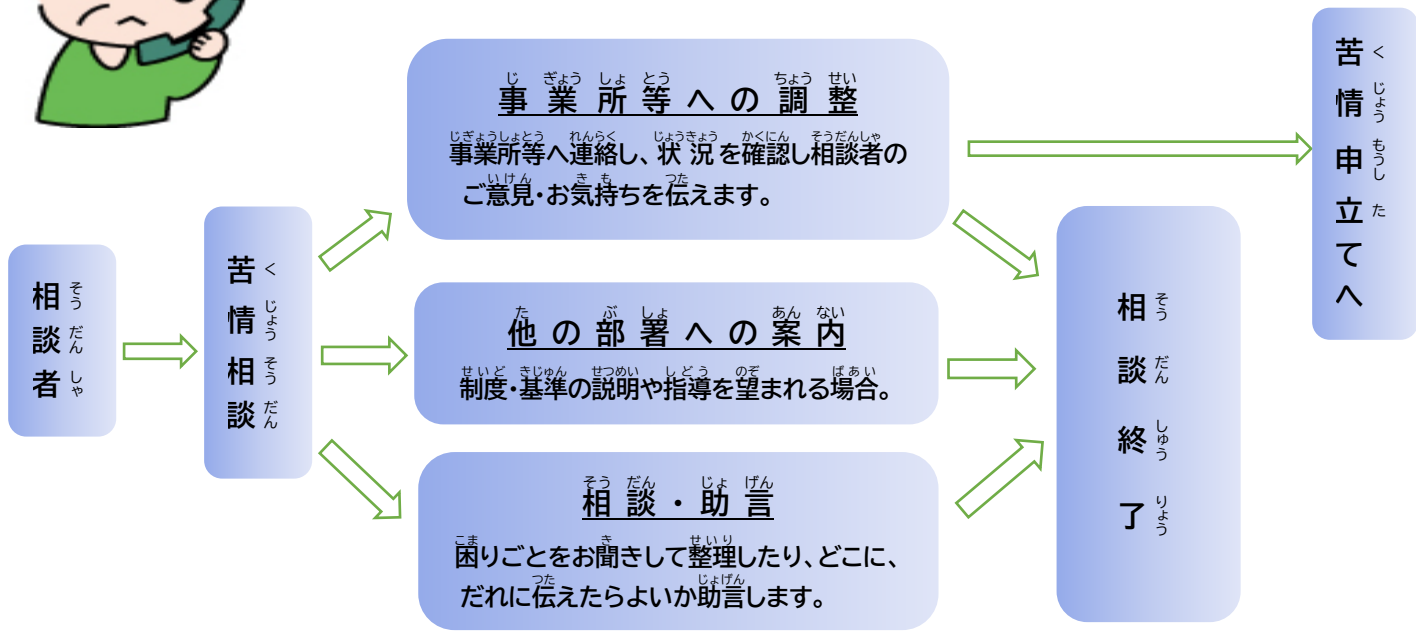
よこはましふくしちょうせいいんかい
横浜市福祉調整委員会

ちゅうりつ こうせい だいさんしやきかん しつ こうじょう すいしん かつどう おこな
中立・公正な第三者機関として、サービスの質の向上を推進する活動を行っています。



相談の流れ

まずは事務局がお話をお聞きします。



※生活保護の決定に関する事、障害等級認定及び児童相談所の一時保護決定など専門的な判断がなされていることのほか、人事処分や損害賠償請求など相談をお受けできない苦情もあります。



苦情申立てについて

- 申立書を提出していただき、内容を確認の上、必要に応じて福祉調整委員と面談を行います。
- 福祉調整委員は中立な立場で、事業所等からお話をお聞きし、委員の意見を申立人にお知らせします。あわせて、サービス改善が必要と判断した場合は、事業所等へ申入れを行います。
- サービスの質の向上のために、個人情報をお知らせした上で申立事例を公表します。

ご相談は
こちら

よこはましふくしちようせいいいんかいじむきょく よこはましけんこうふくしきょくそうだんちようせいか
横浜市福祉調整委員会事務局(横浜市健康福祉局相談調整課)

相談日： 月曜から金曜(祝日、年末年始は除く)

相談時間： 8:45~17:15(12:00~13:00を除く)

電話番号： 045-671-4045

ファクス： 045-681-5457

Eメール： kf-fukushisodan@city.yokohama.lg.jp



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

住所： 〒231-0005 横浜市中区本町6丁目50番地の10

令和5年7月作成