

横浜市福祉調整委員会

令和4年度 運営状況報告書

(令和4年4月1日～令和5年3月31日)



令和5年7月

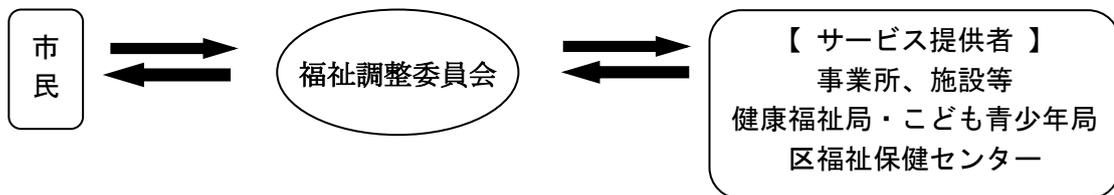
横浜市福祉調整委員会

横浜市福祉調整委員会について

令和5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対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

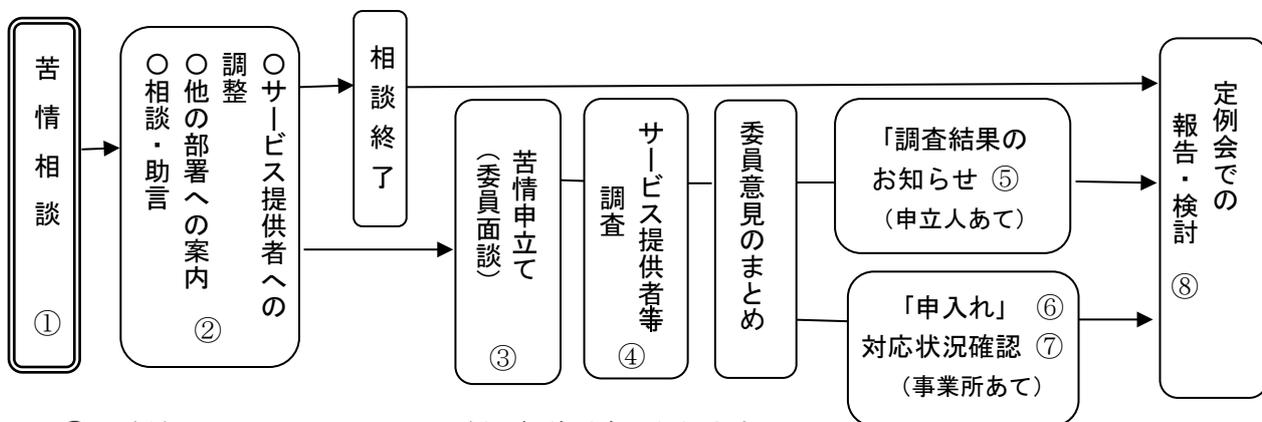
(1) 根拠

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部署を案内します。

相談・助言: どうしたらよいか分からないという方には、お話を聞いて相手方に伝えられるようにまとめたり、どこに、だれ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。

◎苦情申立て

ア 方法等

「苦情申立書」の提出を受け、委員が直接面談により市民から苦情を聴取します。
(予約制/1時間程度)

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

ウ 対象者

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苦情相談者に回答します。

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、今後の対応について検討します。

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

1 コロナのパンデミック4年目を迎えて

福祉保健サービスに関する相談機関の本委員会も「コロナ禍」と無関係ではなくワクチン対応など案件にはその影響下をみるものがあった。高齢者部門では、在宅、施設とも介護や暮らしでの福祉サービスに伴う疑問、苦情が多く、利用者及び家族とサービス提供者双方がコロナで手探りの1年を過ごしたことを知った。さらに施設利用者からは、介護中事故、医療連携、入退所トラブル、虐待疑い、職員対応などの相談が寄せられた。

2 相談案件の傾向

令和4年度案件は755件と前年を大きく上回った。その多くは、サービス内容の確認や不満、職員対応に関するもの、制度の仕組みや手続きで、個々に生活困窮、就労事情、メンタル不調、コロナを含む医療・介護問題など構造的な課題が「またがる」ケースが多い。なお近年、相談は複雑化・専門化し調整が難しいため、的確な対応に向けて関連部署への照会や連携は欠かせない傾向にある(このうち「苦情申立案件」は別稿参照)。

3 意見交換会

本委員会は直接にサービス提供者の声を聴取し、併せて意見交換の機会として例年開催している。今期は以下の3地区で実施した。

(1) 南区清水ヶ丘地域ケアプラザ 令和4年11月25日 参加11名

(2) 鶴見区東寺尾地域ケアプラザ 令和4年12月2日 参加22名

上記2地区 テーマ「介護保険と障害福祉サービスのつながりを考える対応困難事例について」

(3) 栄区本郷台駅前地域ケアプラザ 令和4年11月29日 参加14名

テーマ「介護保険外の対応困難な苦情事例」ほか

4 次年度に向けて

今年度は本委員会の周知向上をめざすべく「案内リーフレット」を新規に作成、関連部署や関係各所に配布したことで、奏功した。また事務局の計らいで、過去の「苦情申立案件」を整理し、相談内容の紹介と解決へのプロセスを記した「過去の苦情申立事例集」を作成した。なお「事例集」は市のホームページ(p8参照)で公開され一般に寄与されるものになっている。「リーフレット」同様、相談者にとって相談案件の傾向を知るうえで有効な手引きになった。利用に期待したい。

令和5年3月 横浜市福祉調整委員会 代表委員 山口道宏

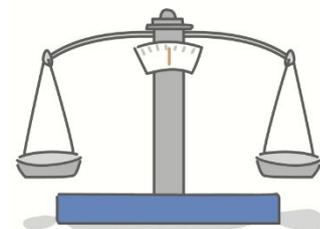
横浜市福祉調整委員会 令和4年度運営状況報告書 目次

| | | | |
|-------------|------------------------|-------|----|
| I | 委員会活動の概要 | | 1 |
| II | 苦情申立て | | |
| | 申立ての概要 | | 9 |
| | 分野別苦情事例 | | |
| | 1 障害福祉 | | 10 |
| | 2 障害福祉 | | 13 |
| III | 地域巡回訪問活動の実績について | | 16 |
| IV | 一年の活動を振り返って（福祉調整委員） | | 17 |
| 参考資料 | | | |
| ○ | 横浜市福祉調整委員会運営要綱 | | 27 |
| ○ | 「福祉保健サービス苦情申立書」（第1号様式） | | 32 |
| ○ | 苦情相談後の流れ（委員面接時資料） | | 34 |
| ○ | 委員会関係データ | | 35 |
| ○ | 令和4年度活動実績 | | 42 |

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）から苦情相談を受け付けています。

寄せられる苦情相談の内容は、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けない」、「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、今後同様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 福祉調整委員面接相談

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、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からは「事業者調査」（アンケート）も徴することとしています。

2 苦情相談等の受付状況

令和4年度に委員会が受け付けた苦情相談等の総件数は755件（月平均約62件）となり、平成7年度からの累計は、16,914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4年度の内訳は、福祉保健サービスに関するものが664件（月平均55件）、福祉保健サービス以外のものが63件（月平均5件）、委員会制度に関するものが28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してみると、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4年度 | 令和3年度 |
|--------------------|-----------|-----------|
| 1 福祉保健サービスに関するもの | 664件（55件） | 526件（44件） |
| 2 福祉保健サービス以外のもの ※1 | 63件（5件） | 72件（6件） |
| 3 委員会制度に関するもの | 28件（2件） | 16件（1件） |
| 合計 | 755件（62件） | 614件（51件） |

苦情相談等構成比

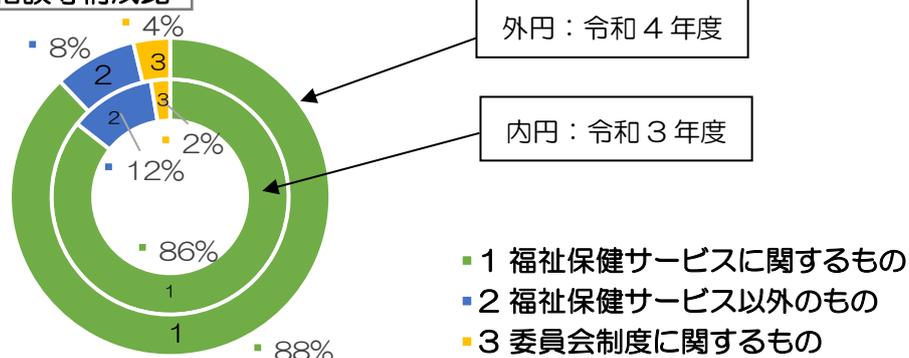


表2 苦情相談等受付分類（福祉保健サービスに関するものを計上）

| 主分類 | 令和4年度 | 令和3年度 |
|-------|-------|-------|
| 苦情 | 461件 | 370件 |
| 相談 | 91件 | 51件 |
| 問い合わせ | 89件 | 94件 |
| 要望 | 23件 | 11件 |
| 計 | 664件 | 526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。

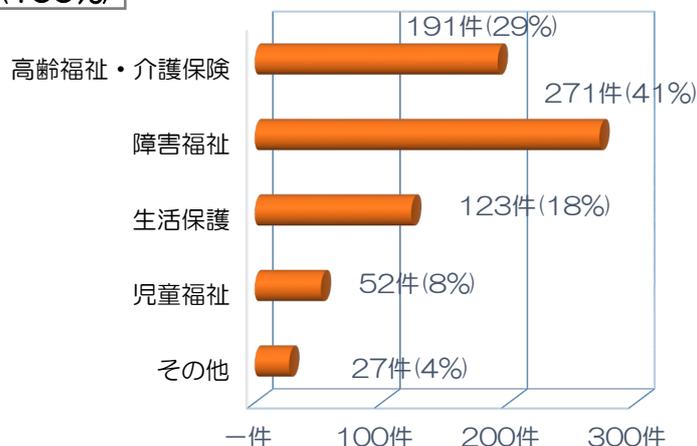
委員会では、受け付けた苦情等を基に定期的に苦情相談等の内容とその対応を振り返るカンファレンスを実施しています。こうした取組により、苦情相談等に対する委員会での対応のレベルアップや統一が図られ、苦情申立案件の調整をよりの確に、円滑に行うことが可能となっています。

令和4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664件を分野別に多い順に並べると、障害福祉271件(41%)、高齢福祉・介護保険191件(29%)、生活保護123件(18%)、児童福祉52件(8%)、その他27件(4%)となっています。

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4年度 | 令和3年度 | 説明 |
|--------------------|-------|-------|---------------------------------------|
| 苦情申立て (委員面接相談等) | 3件 | 5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 | 394件 | 281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 | 152件 | 154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 | 115件 | 86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 | 60件 | 65件 | 局所管課(係) |
| 区 | 33件 | 12件 | 区所管課(係) |
| その他 | 22件 | 9件 | 国・県等の機関 |
| 合計 | 664件 | 526件 | |

分野別件数比較(100%)



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3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1件となり、是正・改善の申入れを行わなかったものは1件、面談相談時に終了としたものは0件、委員会が対応を中止したものは1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4年度 | 令和3年度 |
|-----------------------|-----|-------|-------|
| 苦情申立て（委員面接相談等） | 件 数 | 3件 | 5件 |
| A 市又は事業者に対し申入れを実施したもの | 件 数 | 1件 | 5件 |
| B 申入れを行わなかったもの | 件 数 | 1件 | 0件 |
| C 面接相談時解決・終了 | 件 数 | 0件 | 0件 |
| D 委員会が対応を中止したもの | 件 数 | 1件 | 0件 |

5 令和4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4年度は平成27年度以来7年ぶりに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まで進む件数は、この10年ほどは年に数件程度で、令和4年度に委員面談を実施した苦情申立ては、障害福祉分野の2件となっています。

【苦情申立て案件】

① 精神障害者グループホームの対応について

息子はグループホームに入所した直後に心身ともに不調になり、入院。グループホーム職員との関係性がこじれたまま退所した。計画相談支援事業所は息子や申立人に寄り添うと言うが、退院後の生活の場の目途も立たず、親身な説明や支援をしてもらえない。

② 訪問介護事業所の対応について

同居家族は重い障害があり、全介助状態。感染症にもかかっているため細心の注意が必要である。複数の訪問介護事業所が交代でサービスに入っているが、そのうちの1事業所は手順書等を守らない。また、家族から大声で叱責を受けたことを理由に一方的に契約を解除し、次の事業所探しもしてくれない。サービス継続のために申立人から改善策を提案したが断われ、間違い電話に対する謝罪もない。さらには事業所からの郵便物に他者の書類が混入しており、信用できない。

令和4年度の苦情申立案件を見ると、利用者のサービスに対する理解や期待と、事業所が提供するサービスの実態とのズレがあり、サービスを継続する中で、そのズレが大きくなりトラブルとなりました。事業所は、利用者のニーズをよく把握した上で、実際のサービス内容を丁寧に説明し、互いの認識を近づけていく努力が必要です。双方で、その都度サービスについて話し合うことで、利用者や家族は寄り添った支援と感じ、支援者は伴走者であることを認識されていくのではないかと感じました。

表5 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4年度 | 0件 | 2件 | 0件 | 0件 | 0件 | 2件 |
| 令和3年度 | 0件 | 3件 | 1件 | 0件 | 1件 | 5件 |

6 訪問面談等の実施状況

福祉調整委員会では、必要に応じ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自宅等に出向いて苦情申立てを受ける訪問面談や、障害等のため相談室までおいでいただけない方のために、より身近な場所で苦情申立てができるよう、区役所や地域ケアプラザ等で委員面談を行うこともあります。

表6 面接相談場所の内訳

| 面接相談場所 | 令和4年度 | 令和3年度 |
|-----------------|-----------|-----------|
| 福祉調整委員会相談室 | 2件 (100%) | 5件 (100%) |
| その他(自宅、施設、区役所等) | 0件 (0%) | 0件 (0%) |
| 合計 | 2件 (100%) | 5件 (100%) |

7 委員会の多様な取組

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。

表7 地域巡回訪問活動実施一覧

| 月 | 区名 | 訪問施設名 | 施設職員等参加人数 |
|----|-----|--------------|-----------|
| 11 | 南区 | 清水ヶ丘地域ケアプラザ | 11人 |
| 11 | 栄区 | 本郷台駅前地域ケアプラザ | 14人 |
| 12 | 鶴見区 | 東寺尾地域ケアプラザ | 22人 |

8 関連する委員会の諸活動

(1) 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4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、チラシを改訂し、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、保育所等約4,300か所に配布し、委員会のPRに努めました。

イ 委員会のホームページ（平成11年4月開設）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

横浜市トップページ>暮らし・総合>福祉・介護>地域福祉保健>横浜市福祉調整委員会

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/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。

(2) 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) 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4年度は3回開催（16頁参照）しました。

II 苦情申立て

申立ての概要

◇ 内容一覧

| 分野 | No. | 申立ての概要 | ■ 整 調 結 査 果 調 | 対象機関 | | | ● 分 類 別 | 頁 |
|------|-----|---------------------|---------------------------------|--------|---|-------------|------------------|----|
| | | | | 所管課(市) | | 事 業 者 | | |
| | | | | 局 | 区 | | | |
| 障害福祉 | 1 | 精神障害者グループホームの対応について | A | | | ◎ | ② | 10 |
| 障害福祉 | 2 | 訪問介護事業所の対応について | B | | | ◎ | ② | 13 |
| その他 | 3 | 福祉調整委員会の対応について | D | ◎ | | | ② | — |

◎は主たる苦情申立ての対象機関

| ■ 調査・調整結果 | | |
|-----------|-------------------------------------|----|
| A | 所管課・事業者（苦情申立て対象機関）に対し 申入れを実施したもの | 1件 |
| B | 申入れを行わなかったもの | 1件 |
| C | 面接相談時解決・終了したもの | 1件 |
| D | 委員会が対応を中止したもの | 1件 |
| E | 面接相談後に取り下げられたもの | 1件 |
| 計 | | 3件 |

| ● 分野別分類 | | | | | | | |
|---------|------------|-------|------|------|------|-----|----|
| 分類 | 内 容 | 高齢・介護 | 障害福祉 | 児童福祉 | 生活保護 | その他 | 計 |
| ① | 手続きに対する苦情 | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 |
| ② | サービス内容への苦情 | 1件 | 2件 | 1件 | 1件 | 1件 | 3件 |
| 計 | | 1件 | 2件 | 1件 | 1件 | 1件 | 3件 |

1 障害福祉分野

| | |
|----------|--|
| No.1 | 精神障害者グループホームの対応について |
| | サービス利用者：20代男性 |
| | 申立人：母 |
| 苦情申立ての趣旨 | <p>精神障害がある息子は、グループホームの入居直後から、精神不安定になり入院しなければならなくなった。その後グループホームと信頼関係が回復できないまま退所となり、退院後、どこで生活するか目途が立っていない。さらに、グループホーム退所後の請求書内容も分かりづらく、不信感が募っている。区高齢・障害支援課の担当者や計画相談支援専門員（以下、計画相談員）も寄り添うと言うが、家族としてもどこまでを支援者に任せ、どこまでを家族で支援したら良いのか混乱している。</p> <p>計画相談員は明確な目標や計画を本人・家族にわかるように説明し、共に考えていく姿勢を見せてほしい。</p> |
| 対象機関 | 計画相談支援事業所 |
| 調査・調整結果 | <p>1 計画相談支援事業所（以下、事業所）に対する調査について</p> <p>(1) これまでの経緯から、事業所として感じている本人像</p> <p>本人が自分の思いを言葉にしたり、自分の意思で決定する機会の少なさや、情報を整理することの困難さが見られた。同時に自分で取捨選択して経験を重ねながら、自己理解・障害受容を深めていくことで一人暮らしや就労につながる力があると見立てた。事業所としては、「グループホームで成功体験だけでなく、失敗とも向き合いながら自己選択を繰り返していき、その過程を見守る。」という認識を申立人や本人と共有できたと感じていた。</p> <p>(2) 「寄り添う」という言葉について</p> <p>計画相談として考える「寄り添う」とは以下の3点である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①本人の言葉や気持ちを聴く機会を設ける ②本人のニーズを尊重する ③成功も失敗も含めて本人の選択する人生に伴走する <p>事業所としては、自立した生活には満足した日々を過ごすだけでなく、失敗や落胆をすることも含めて本人の生活支援と考えている。本人には『失敗する権利』もあると考え、失敗を経験して学ぶことも尊重していきたい。</p> <p>(3) 計画相談としての今後の方向性</p> <p>今すぐに一人暮らしをすることは不安が残るため、宿泊型自立訓練施設のステップをはさむことも有効ではないかと申立人には説明した。</p> <p>また、グループホームでの生活を振り返り、今後の課題は、金銭管理、体調管理、不安時のSOSの発信の仕方及び夜間に不穏になったときの対処法であることを、本人や家族を含め、支援チームで確認した。今後のサポート体制として、デイケアや訪問看護等の利用も提案できると考えている。</p> |

1 障害福祉分野

| |
|---|
| <p>事業所としては、本人と家族が折り合いをつけ、生活の場を選択できるように整理していくことが今後の目標と考えている。</p> <p>なお、計画相談の制度では、モニタリング（サービス利用状況の聴き取り）は3か月毎が標準期間となっている。相談には必要に応じて柔軟に対応するつもりだが、随時様子を伺うような支援は行っていない。</p> <h3>2 福祉調整委員として感じたこと</h3> <p>計画相談員の役割は、家族が背負いがちなネットワーク作りや連携の要となり、本人の気持ちに寄り添いながら、最善の道を探ることかと思う。</p> <p>本件においては、家族とグループホーム等とのネットワークが、なぜうまく機能しなかったのかを振り返り、今後の支援ネットワークの構築に役立てるべきと考えた。</p> <h4>(1)信頼関係の構築</h4> <p>家族との信頼関係が低い現状では本人への支援も滞るので、仕切り直す意味で、一から家族と事業所の信頼関係を築く努力を互いにすべきと思う。</p> <h4>(2)「伴走する」ということ</h4> <p>本調査で確認した「寄り添う」という言葉がキーワードになると思う。事業所からの回答の一つに「寄り添うとは、伴走すること」があった。</p> <p>これから、本人が歩いていく人生というトラックで、様々な支援者が本人の歩調を確かめながら、すぐ側を走る伴走者となる。ただし、職業としての伴走者のため、担当者の交代もあり、本人はその都度、新しい関係を築かなくてはならない。だからこそ、トラックの外側から「大丈夫だよ」と声をかけてくれる存在（家族）は必要である。ただ、本人が助けを求めて来れば、親はどうしても手を差し伸べたくなる。他の支援者は、このことをよく理解し、家族の揺れる気持ちを支え、常に情報を共有していただきたい。</p> <h4>(3)失敗する権利</h4> <p>今回の調査では、計画相談員から「失敗する権利の保証」という言葉が出ており、とても大事な視点だと思う。</p> <p>その都度、「失敗」を「経験」として捉え直していくことが、これからの本人の自立に繋がると感じた。</p> <h4>(4)親だから感じる「物足りなさ」</h4> <p>計画相談の制度ができてからは、親が担ってきたことの多くが、専門家の仕事として効率的に行われるようになった。親は子どもの自立のためにやっとの思いで手を離れたのに、自分と同じように支援してくれる人はいない。子どもに対する愛情と責任を感じている親としては、「物足りなさ」を通り越して、</p> |
|---|

1 障害福祉分野

| | |
|-----------------|---|
| | <p>不安や不満を感じることもあるだろう。そして、子どもはそのような親の気持ちを敏感に察知するものである。</p> <p>すでに起きてしまった「失敗」を「経験」として、次のステップにするためには、親として感じる「物足りなさ」がヒントになるように思う。</p> <p>仕事としての「支援」には明文化されていない支援、親だからこそできる支援が「物足りなさ」を埋めるものではないか。それは、誕生日を祝う、好物を差し入れる、または暖かく穏やかな見守りなど親が意識していない小さなことかもしれない。難しいことではあるが、支援者はそれを見つけてほしい。家族ならではの役割をお願いし、それぞれの関係を深めていっていただきたい。</p> <p>(5)一人暮らしという選択肢</p> <p>区内にグループホームが潤沢にあるわけではなく、そもそもの選択肢が少ないのも事実である。そのこと自体、行政として十分に課題意識をもってあたる必要はあるが、現時点で早急に解決できる問題ではなく、限られた社会資源をどう使うか考える必要がある。</p> <p>本人の希望や病状次第だが、居宅介護や訪問看護を利用した「支援つき一人暮らし」を現実的な選択肢の一つとしても良いのではないか。</p> <p>(6)情報の提示の仕方</p> <p>これまでの申立人の不安は、福祉行政に蔓延する「言葉」の問題でもある。例えば、「計画相談」、「生活支援」、「自立支援」等、日常で使う言葉が組み合わさって使用されている福祉用語はかえって誤解を生むこともある。</p> <p>また、事業者目線の言葉も多く、利用者側に立つとわかりにくいことが多々ある。申立人が理解できないと訴えてこられたグループホーム退居時の請求書もその一つであった。</p> <p>行政にはこのような言葉が多く、改めていくべきだが、まずは、事業所のように制度と利用者の間に入る立場としては、こうした誤解をなくす努力は是非していただきたいと思う。</p> |
| <p>申入れ内容</p> | <p>本件で意見させていただいた点について、双方の思いを吐露し、今後の関係構築のために、互いの役割（本人との距離）は何か話し合っていただきたい。</p> <p>精神障害者の自立はまだまだ社会的な理解も少なく、困難な道のりであるが、どうか、本人・家族に寄り添い、いずれは制度サービスの在り方をも向上していくような良い支援を目指していただくよう、切にお願いしたい。</p> |
| <p>申入れの対応状況</p> | <p>退院前にカンファレンスを実施し、本人の意向と家族の同意を得て、退院後の生活場所を決めた。本人への支援をどのように進めていくか、本人と家族と三者で話しあい、双方の思いを共有し、今後の更なる関係性構築のために、本人の状況変化とともに互いの役割を話し合っていきたい。</p> |

2 障害福祉分野

| | |
|----------|---|
| No.2 | 訪問介護事業所の対応について |
| | サービス利用者: 男性 |
| | 申立人: 姉の夫 |
| 苦情申立ての趣旨 | <p>同居している本人は、重い障害があり感染性の病気にかかっている。日中は居宅介護サービスを利用し、夜間は家族のみで介護しており、感染予防にも細心の配慮が必要である。しかし、訪問介護事業所（以下、事業所）が提供するサービスや対応は不十分な上に、前任事業所からの引継ぎ後の初回単独訪問時に、担当者一人の判断によって突然契約解除の申し出があった。事業所の一連の対応から、下記内容について申立てをしたい。</p> <p>(1) 「手順書」や「前任者からの引継ぎ事項」に具体的な介護内容は示されていたが、そのとおりの介護を提供しなかった。一例として、足浴時のベッドの角度や、不潔エリアと清潔エリアの区別を守らなかった。</p> <p>(2) 事業所は家族から大声で注意されたことなどを理由に契約解除したが、解除理由にあたるのか不明である。重い障害のある本人にとって契約解除は重大な不利益であるため、本来は、社内会議にかけて解除理由を文書で通知するなどの慎重な判断が必要だが、その過程を欠いていた。</p> <p>(3) 事業所から、介護サービス提供中の様子を録音すると提案されたが、プライバシー保護の観点から不適切である。家族の休息の意味も含め、サービス提供時に家族が外出すると申立人から提案したが、事業所は断った。</p> <p>(4) 契約締結時に、撤退する場合は後任事業者を見つける約束をしたのに、探してくれなかった。</p> <p>(5) 契約解除後に返還された書類の中に、他の利用者の書類が混入しており、本人の関連書類も他人に送られているかもしれないとの不信感を持った。</p> <p>(6) 話し合いの中で、「裁判」等の脅しと感じる発言があった。また、事業所の電話番号から無言電話がかかり、申立人から折り返し電話をしたが、出なかった。携帯電話の操作ミスであれば、折り返し電話に出て一言お詫びがあってもよいのではないか。</p> |
| 対象機関 | 訪問介護事業所 |
| 調査・調整結果 | <p>1 事業所に対する調査について</p> <p>(1) 手順書の不順守について</p> <p>ア 足浴時のベッドの角度等について、手順書の不順守があった。</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>イ 不順守の理由として、前事業所から、介護業務の引継ぎを4回予定していたが、前任担当者の体調不良により引継ぎは2回のみで単独訪問となった。当日、家族から大声での厳しい注意が継続的にあり、精神的に追い詰められ手順書どおりの介護ができなかった。</p> <p>(2) 契約解除について</p> <p>ア 初回単独訪問時にパワハラを受けたと感じ、その場で契約解除を申し出た。後日、書面による解除通知を郵送した。</p> <p>イ 契約解除の理由として、継続的に大声で注意を受け、当日分の費用請求をしないようにと言われ、さらに反省文の提出を求められたことなどについて介護業務から逸脱していると感じた。</p> <p>ウ 重い障害のある本人にとって、介護契約の解除は重大な意味があるので、慎重な手続をとるべきであった。今後の改善策としては、例えば1か月程の猶予期間をもち、事業所内でも検討し、利用者話し合い納得していただくよう努める。</p> <p>(3) 契約継続のための提案について</p> <p>介護サービス提供中の様子を録音する提案をした。なお、家族が外出するとの申立人からの提案はお断りした。</p> <p>(4) 後任事業者を見つけることについて</p> <p>複数の事業者にお問い合わせしたが断られ、そのことを申立人に報告した。</p> <p>(5) 他の利用者の書類混入について</p> <p>ア 申立人への返還書類の中に、他の利用者の書類が混入した。この利用者には謝罪して了承をいただき、市に事故報告も行った。</p> <p>イ 書類混入の理由として、スタッフが訪問する際に持ち出す書類について、利用者ごとにファイルに分けていなかった。改善策として、本件書類混入以降は、利用者ごとにファイルに分けるようにした。</p> <p>(6) その他</p> <p>話し合いの際に「裁判」との発言をしたが、裁判は正当な手段であって脅しではないと考えている。また、携帯電話の操作ミスで申立人に電話してしまい、申立人からの折り返しの電話に出て謝罪した。</p> <p>2 福祉調整委員の意見</p> <p>申立人は、事業所との介護契約の継続意向はないため、事業所を含めた横浜市全体の福祉サービスの向上を念頭において、以下のとおり意見を述べる。</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>(1) 居宅介護契約の解除について</p> <p>ア 「横浜市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備、運営等の基準に関する条例」(以下、「本件条例」)は、指定障害福祉サービス事業所の一般原則(第3条)、提供拒否の禁止(第12条)、サービス提供困難時の対応(第14条)、指定障害福祉サービス事業所等との連携等(第18条2項)について、定めている。</p> <p>イ これらの規定、および、本件条例のその他の規定に照らすと、事業者側からの契約解除については、相当重い事情が必要であると考えられる。当委員会は、今回の解除に関する正当理由の有無や解除手続の良し悪しについて判断する機関ではないので、事業所は、本件条例の各規定を見直し、今回の契約解除の経緯について省みていただきたい。今後の改善策について、委員の調査時に説明されたとおり、実効性のある改善をお願いしたい。</p> <p>ウ なお、手順書の不順守の理由として、引継ぎの回数が多いほど手順の理解が進むことはわかるが、4回なら足りるが2回では不十分との説明は、わかりにくいと感じた。指定居宅介護事業者は、利用者に対して適切かつ効果的な障害福祉サービスを提供できることが前提となっている(本件条例第3条)。</p> <p>(2) 他の利用者に関する書類混入について</p> <p>他の利用者の書類が混入したことは、情報管理に対する意識に大きな問題がある可能性が高いと言わざるを得ない。改善策として外出時に持ち出す書類について、利用者ごとにファイルを分けると説明されたが、それで十分か、他の事業者の情報管理の方法を調査するなどして検討していただきたい。</p> <p>(3) その他</p> <p>本件条例第40条第1項は、指定居宅介護事業者に対し、利用者又はその家族からの苦情に適切に対応するための窓口の設置等を義務付けており、利用者の家族との話し合いの場面で、「裁判」等の発言をするのは、穏当とは言えないと思う。</p> <p>調査結果は、以上であるが、最後に一言申し添えたい。</p> <p>訪問介護サービスは自宅で介護が行われるので、介護の場の提供は、本人・家族が行う。本人・家族がより良い介護の場を提供することで、事業者のサービスの質が高まる面があるので、本人・家族にも配慮をお願いしたい。</p> |
|--|---|

Ⅲ 地域巡回訪問活動の実績について

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4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、双方のサービスの連携に関する対応困難な苦情事例を検討し、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1,242人（区役所を除く事業所数延べ742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4年度は、介護保険事業所と障害福祉サービス事業所共に、サービス移行時の苦情対応事例を通して、連携の大切さを改めて認識し、課題の把握や情報共有ができて良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

| 過年度の開催状況 | 意見交換会の参加内訳 | | |
|------------------|------------|---|--|
| 平成14～令和3年度 90回開催 | 1,195人 | 地域ケアプラザ、居宅介護支援事業所、訪問介護事業所、訪問入浴介護事業所、地域密着型通所介護事業所等 | 701か所 所長、管理者、相談員、MSW、居宅介護支援専門員、サービス提供責任者、苦情受付担当 |

令和4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 | 南区 | 清水ヶ丘地域ケアプラザ | 11人 | 地域ケアプラザ、地域活動ホーム（基幹相談支援センター）、訪問介護事業所、訪問看護事業所、グループホーム、計画相談支援事業所、 | 9か所 | 管理者、相談員、居宅介護支援専門員、サービス提供責任者、苦情受付担当 |
| 2 | 11月 | 栄区 | 本郷台駅前地域ケアプラザ | 14人 | 地域ケアプラザ、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、介護老人福祉施設等 | 14か所 | 所長、管理者、看護師、居宅介護支援専門員、サービス提供責任者、苦情受付担当 |
| 3 | 12月 | 鶴見区 | 東寺尾地域ケアプラザ | 22人 | 地域ケアプラザ、地域活動ホーム（基幹相談支援センター）、生活支援センター、居宅介護支援事業所、訪問看護事業所、計画相談支援事業所、グループホーム、小規模多機能居宅介護等 | 18か所 | 所長、管理者、相談員、看護師、居宅介護支援専門員、サービス提供責任者、苦情受付担当 |
| 令和4年度 計 | | | | 47人 | | 41か所 | |
| 総 計 | | | | 1,242人 | | 742か所 | |

IV 一年の活動を振り返って(令和4年度福祉調整委員)

※50 音順、敬称略

福祉調整委員会委員を拝命して、1期2年が経過しました。昨年度、本委員会には、755件のご相談・お問い合わせをいただきましたが、福祉サービス利用中のご本人でなく、そのご家族からの相談割合も少なくなく、ご家族からの相談が約3分の1を占めています。福祉サービスのご利用者は、障害や高齢などの支援を必要とする事由がある方ばかりですから、ご本人が相談することは難しい場合もあり、まさに親身になってご本人を心配し、代わりにご相談されるご家族の存在は、ご本人にとって心強いと思います。しかし、少子化などの家族形態の変化により、社会全体として、ご本人に代わって相談されるご家族がいない方が増えており、少子化などの家族形態の変化の波は、収まる様子がありませんから、今後も増え続けると思います。

そのような状況の中、2月にNHKのE TV特集で東京都内の精神病院の死亡退院の多さを指摘する番組が報道され、世間に大きな衝撃を与えました。NHKが入手した過去10年間の入院患者1498名の情報によれば、54%が生活保護受給者であり、区役所等の生活保護担当部署とのつながりにより入院していました。番組内で個人情報伏せたカルテが映し出されましたが、その中には、横浜市内の区役所名が記載された書類もありました。年間予算4兆円の生活保護費のうち、4000億円が精神科・神経科の入院費用として支出されているとも報道されていました。東京都の病院の問題が取り上げられていたからといって、横浜市の福祉サービスが無関係ではないことがわかりました。

精神障害のためにご本人が苦情相談をすることが難しく、ご本人を心配して相談する家族もいない多くの人々が、長年にわたる入院生活の後に死亡退院している事実、そして、入院患者の半数以上が生活保護担当部署とのつながりで入院している事実を重く受け止めました。私たちは、当委員会に相談していただけた方々の背後に、多くの相談できない方々がいらっしゃることを肝に銘じて、一つ一つのご相談に真摯に向き合っていかなければならないと、改めて思いました。

川島 通世（弁護士）

福祉調整委員会の仕事を 10 年間担当させていただいた。この間に、気づいたこと、学べたこと、考えたことなどを整理しておきたい。

委員として着任した当初は、毎月の会議へ緊張しながら出席していたことを記憶している。その理由は、初期の委員メンバー構成が錚々たるメンバーであり、当時、苦情対応が各自治体で模索されていた時期に、横浜市の意気込みのようなものを感じたからである。このお仕事を引き継いだ初期のメンバーの一人であった岡部卓先生からは、福祉調整の仕事には、福祉サービスの実情が最も顕著に顕れ、それを学ぶ重要な機会の一つであると同ったことを覚えている。

その頃のふりかえり原稿を見なおして、自分で次のようなことを書いていたことを見つけた。委員会の名前に掲げられる「福祉」と「調整」について学んでいることである。「福祉」には、住民が個別に抱える生活課題と制度政策の枠組みとのフィットのために、法令や公平性の枠はもちながらも、ケースバイケースの「運用」の工夫が必要とされる。「調整」については、生活課題という自分「だけ」が直面している個別の状況と社会の「みな」が使う制度の間にあるギャップに目を向けて、その間に入る役割が必要である、ということである。当時の経験値を考慮すれば恥ずかしい限りであるが、いま考えてみると、この認識は現在でも大きく違ってないように思われる。

申立てにより担当させていただいた相談や調査では、いつもこのことと向き合ってきたように思われる。苦情や申立てをしたいという背景には、たとえその事態がすでに解消されている場合であっても、話を聞いてほしい、という思いがある。ある要望を通したいという目的だけでなく、気持ちを受け止めてほしい、という感情があることを理解することはとても大事なことであると思う。生活の中で孤立感を感じることの多い現代社会において、先に書いた「ギャップ」はより大きな壁となっているのではないか。

担当してきた期間の後半に、しばらく申立案件が増えない時期が数年続いたように思われる。申立てが上がってこないことは、横浜市の福祉サービスが大きな問題なく運営されているのだろうかと思ったこともある。ここのところ、苦情相談が増えてきている状況を見ると、障害や介護などの状態像の理解のずれ、家族のサービス理解状況、障害

のある方の高齢化など、生活課題に特有の認識の幅や生活課題から見えてくる制度の継ぎ目やスキマに関わるテーマが見えてくる。案件が減っているわけではなく、案件となるポイントが変化してきていることに留意する必要がある。

最後に、私たち委員が担当案件に集中して取り組める背景として、事務局の相談受付体制のことは、書かないわけにはいかない。委員会でディスカッションする手前に、膨大な相談対応が事務局によって日々なされている。事務局のスタッフも人事異動で交代してきているが、事務局の組織には、長年の受付の知識と経験と技術が積み上がっている。それは、横浜市役所にとって、派手なものではないが、重要な資産である。自治体にこうした資産があることは、地域の住民にとっても資産であり、今後さらに、住民に活かされることが重要と考える。

小林 理(大学教授)

一年を振り返って

令和4年度は、福祉調整委員会の役割を、より多くの人に知ってもらう機会が増えたと感じました。

具体的には、新しいリーフレットやチラシを作成し、サービス事業所へ配布して頂きました。このような周知活動が、福祉サービスに対して思い悩んでいる方の手元へ届き、相談しやすい環境へと繋がるのだらうと思いました。

また、過去の苦情申立事例を集約し、ホームページ上で公開して頂きました。福祉サービスを利用して生じた疑問を目に見える形にまとめ、誰でも自由に閲覧できる環境を整えることは、福祉サービスの利用者・提供者双方にとって、大きな手助けとなると思いました。

さらに、意見交換会においては、「介護保険と障害福祉サービスのつながり」をテーマにしたことで、介護サービスと障害サービスの課題が浮き彫りとなり、活発な意見交換に繋がったと感じました。今後もこの取り組みの継続の必要性を感じました。

多忙な日々の中で、これらの取り組みを実践することは、福祉サービスに関わる人への深い思いがなければできないと感じるばかりでした。私も、すべての人が安心できる生活へとさらに繋がるように、より一層の協力をしていかなければならない思いを新たにしました。

小林 幸栄（市民委員）

一年を振り返って

福祉調整委員として、この一年も多くの案件に出会わせていただきました。その中で、私の研究テーマである「障害の社会モデル」に思いを巡らせる機会が、度々ありました。

そこでここから「社会モデル」について、少々説明させて下さい。

「社会モデル」は国際的な障害の捉え方として示されているもので、日本でも公的機関は「障害は社会モデルで捉えましょう」と言っています。が、実際にはまだまだ広まっていないのが実状です。

社会モデルの対義語とも言える医療モデルでは、障害をその人の体にある悪いものと捉え、治療の対象にしていますが、社会モデルにおいては、障害はその人の体ではなく、社会の側に存在すると考えます。

例えば、私には翼がありません。「体の一部がない」というのも、その結果「できないことがある（飛べない）」というのも障害ですが、私に障害があるとは誰も言いません。他の人にも翼が無いからです。でも、私が、翼がある人しかいない星に行ったら、翼のない私は障害者です。「できない人」として同情されたり、指をさされることもあるかもしれません。なにより私自身、大変不便な思いをするだろうと思います。まず、その星には階段がないでしょう。どんなに高いビルだって、みんな飛んで窓から入れますから。階段を作ることなど、誰ひとり考えもしないでしょう。私だけが数人に吊り下げられて飛んだり、タケコプターのようなものを使うかもしれません。橋も横断歩道もありませんから、どこにもいけないかもしれません。

つまり世の中は常に「絶対多数の論理」で作られるのです。私たちは、階段を使って「誰にも助けてもらっていない」と胸を張りますが、実は階段は翼のない私たちのために作られた支援道具です。私の体は同じなのに、状況次第で障害があったりなかったり

するのは、多数派が占める社会の側に障害があるからなのです。これが社会モデルの概念です。ですから社会モデルでは、多数派の方が少し配慮することによって、障害をなくすことができると考えます。階段を使っている自分と同じように、少数派の方にも使ってもらえるユニバーサルな社会にしようということです。

社会モデルは、障害ということを考えるのに使われるモデルですが、この一年、様々な方のご意見を伺うたび、何度もこのモデルが脳裏に浮かびました。その人自身にある問題のように見えることも、みな、社会の側の多数決による「常識」や「ルール」の見方を少し変えるだけで違って見えることもあるのでは…と。ともすれば多数の主張が正しいように見えてしまいます。そこにこそ、社会の落とし穴があるように思います。少数の側に立ち、事態を丁寧に読み解いていくのが、福祉調整委員の仕事なのかもしれない、そんな想いが幾度となく胸に去来した、この一年でした。

下尾 直子（短期大学教授）

1 年を振り返る ～ChatGPT の衝撃～

『本年度も横浜市福祉調整委員会は、福祉保健サービスの質の向上達成のために、多数の活動を行いました。例えば、高齢福祉・介護保険、障害福祉、児童福祉などの福祉保健サービスに関する苦情相談、事業所等への調査や改善命令、市の他部署との連携などがありました。これらの活動を通じて、多くの方々に関心や理解を深めていただき、社会貢献につながる成果を得ることができました。

また、活動中にはいくつかの課題や問題点もありましたが、メンバーやスタッフの熱意や努力により、解決策を見つけることができました。ここに改善すべき点や今後に向けた課題があることを再認識し、引き続き取り組んでいくことが必要です。

最後に、この 1 年間の活動において、委員やスタッフの貢献に対して心から感謝を申し上げます。今後も、引き続き目標に向かって共に取り組んでまいります。来年度も、引き続き多くの方々に貢献できるよう、さらに発展的な活動に取り組んでまいりますので、引き続きご支援を賜りますようお願い申し上げます。』

恒例の「1 年を振り返る」の文章について悩んでいるとき、試しに ChatGPT という対話型 AI はどう書くか？との好奇心から、『ある委員会の「1 年を振り返る」という文章を書いてください』という質問をしました。冒頭の文章は、出力された回答案を、当方で修正した文章です。模範的過ぎて違和感を感じつつも、よくできた文章だという印象ですが、いかがでしょうか？

令和 4 年 11 月に発表された ChatGPT の社会への影響はすさまじく、今後ものすごい勢いで社会実装が進むと予想されています。例えば学校でのレポート作成、文章の要約から、国会答弁の作成まで、インターネットやスマートフォンがそうであったように、気づいたら皆が使用しているようになるでしょう。特に影響が大きいと考えられているのは、いわゆるホワイトカラーといわれる専門知識を要する知識集約型の職業だと

されています。AI によって人間は創造的な仕事に集中できるとも言われますが、おそらく、使いこなせる人とそうでない人に 2 極化していくでしょう。功罪さまざまな議論が交わされるでしょうが、私が危惧していることのひとつは、我々が AI を使っているという自身の認識なしに社会に浸透していくことです。我々人間は、AI なしに自分の頭で考え、行動していくことが、今後できるのでしょうか？手塚治虫先生の SF の世界のようなことにならなければよいのですが…。

さて、横浜市福祉調整委員会は、市民からの福祉保健サービスの相談・苦情を受け付け、解決策を専門家同士で話し合う、とても人間味のある委員会だと思っています。過去の事例のデータを収集しており、参考にすることもあります。もしこの調整を AI が行うとしたら…。素晴らしい解決策が得られたとしても、なんとも無味乾燥なものになるのではと思います。本年度も皆様とともに人間味のある福祉調整委員会を目指していきたいと思いますので、ご指導ご鞭撻をよろしくお願いいたします。

(以上、ChatGPT が作成しました。)

ということはありません。

松崎尊信 (医師)

10年を振りかえって

「10年ひと昔」というものの、早かったなあーというのが偽りない心境です。

いま、その時を振り返るも、相談件数は、ざっくり6,000件超(1ヶ月約50件×12月×10年)ですから、本委員会の機能と役割の大きさを今更ながら感じ入っています。この間には委員会「福祉調整委員会20周年記念誌」も刊行され、歴史の重さも知ることになり「住民の声を積極的に聴く」という横浜市政の住民本位の精神は、しっかりと引き継がれていると確信することでした。

さて、本委員会に寄せられる相談や苦情は、大別して次の2つになります。

ハード面とソフト面でみると、前者は制度・施策・システムに関するもの、後者は「ひと」に関するものに。ただし両者はコインの裏表で、単に「制度が悪い」「ひとが悪い」で片づけられません。やや大胆な表現になりますが、前者は「制度理解はどうか」「切れ目のない支援になっているか」「柔軟性、迅速性、正確性はどうか」で、後者は「情報共有を」「より良い業務の連携で」「伴走型になっているか」に集約できましょう。

また前者では、既存の法律や条例との関連、後者では前例や類似の事例がどうか、スキルと経験値が大きく左右しています。どうするか、どこまでできるかでは「もどかしさ」もないわけではありません。そもそも相談者の立場に立てば、自治体への相談は勇気のいることだけに、持ち込まれた案件の、何が主訴で、どうすれば「解決への糸口」を見つけることができるか、毎回のように苦悩しました。

ところで、10年間、この間に相談案件の複雑化・専門化を実感しています。

同時に対応の難しさを余儀なくされています。筆者が専門の高齢者部門では、在宅、施設とも介護保険サービスに関するものが多く、同保険制度と施策に対する相談が集中しています。我が国の少子高齢化、単身化が進むなか「ひとり暮らし」「老老世帯」「8050世帯」など世帯の変遷があり、孤立した世帯の存在を確認することにもなります。

背景として貧困、病気、障害も加わると、それらニーズに答えきれない既存の福祉サ

サービスの限界もみることになります。量的質的にも多様なニーズに呼応できない現場の姿もみえて、人手不足を原因とする「サービスの質」の低下も散見されています。

介護人材不足は深刻です。ここに風穴が開かないと問題の本来的な解決には届かないことを感じています。それは今日的な福祉業界全体に及んでいるだけに「処遇改善」「身分保証」が進まないと案件の繰り返しが予測されます。抜本的な改革を望むとともに市独自の制度設計が可能か、頭をよぎったままに委員を降板します。

最期に、手前味噌になりますが、電話に依る初めの相談先となる本委員会事務局スタッフの技量はすこぶる高い。この段階で「相談して良かった」の声は数多く、傾聴と整理、方向付けは定評があります。横浜市福祉調整委員会の、今後に期待します。

山口道宏（大学教授）

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。

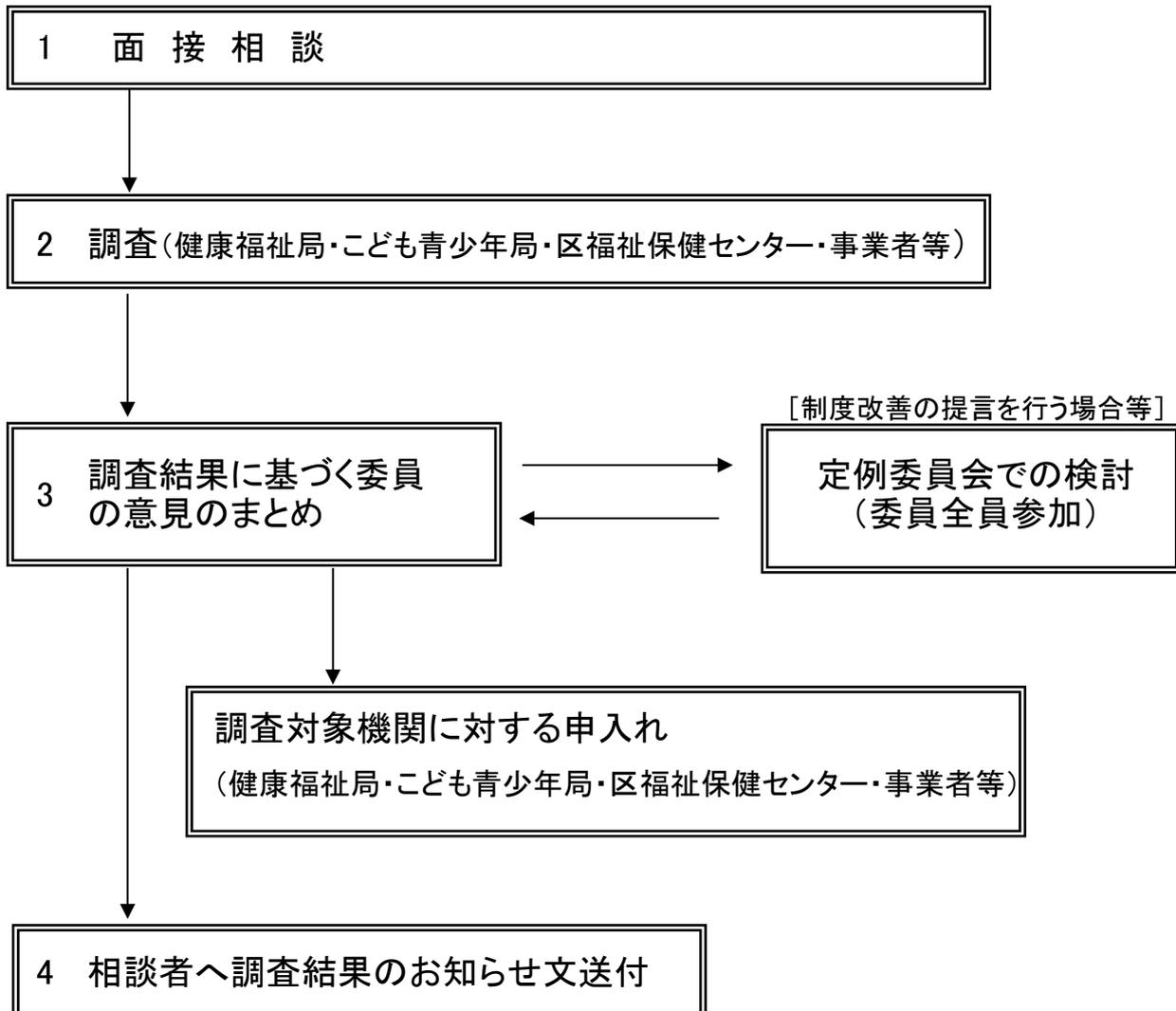
| | |
|--|----------|
| 申立ての対象サービス・事業名・対象 機関等 | |
| 原因となった事実があった年月日 | 令和 年 月 日 |
| 苦情の内容 具体的に書いてください。 苦情申立内容がこの様式では書ききれない場合、別紙（様式自由）にお書きください。 | |
| ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- | |

（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願います。
- ◆ 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

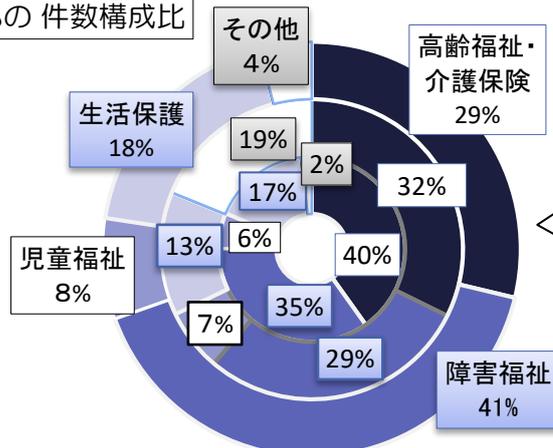
- 1 苦情相談等の分野・相談者別内訳
- 2 苦情申立て以外の相談等への対応（事務局対応分）について
- 3 苦情申立てへの対応について
- 4 過年度実績

1 苦情相談等の分野・相談者別内訳（令和4年度分）

| 分類項目 | 本人 | 家族 | その他 | 計 | 令和3年度計 | 令和2年度計 |
|----------------|-----------|-----------|---------|-----------|-----------|-----------|
| 福祉保健サービスに関するもの | 406件 (1件) | 196件 (2件) | 62件 (-) | 664件 (3件) | 526件 (5件) | 423件 (3件) |
| 高齢福祉・介護保険 | 57件 (-) | 106件 (-) | 28件 (-) | 191件 (-) | 170件 (-) | 170件 (1件) |
| 制度内容 | 2件 (-) | 6件 (-) | 4件 (-) | 12件 (-) | 13件 (-) | 9件 (-) |
| 在宅サービス | 14件 (-) | 21件 (-) | 6件 (-) | 41件 (-) | 42件 (-) | 50件 (-) |
| 施設サービス | 10件 (-) | 35件 (-) | 11件 (-) | 56件 (-) | 62件 | 54件 (1件) |
| 手続等 | 10件 (-) | 11件 (-) | 3件 (-) | 24件 (-) | 12件 (-) | 11件 (-) |
| 職員対応 | 21件 (-) | 33件 (-) | 4件 (-) | 58件 (-) | 41件 (-) | 46件 (-) |
| 障害福祉 | 211件 (-) | 40件 (2件) | 20件 (-) | 271件 (2件) | 152件 (3件) | 148件 (1件) |
| 制度内容 | 3件 (-) | 1件 (-) | 1件 (-) | 5件 (-) | 6件 (-) | 5件 (-) |
| 在宅サービス | 31件 (-) | 9件 (1件) | 6件 (-) | 46件 (1件) | 32件 (-) | 43件 (-) |
| 施設サービス | 6件 (-) | 11件 (-) | 5件 (-) | 22件 (-) | 26件 (-) | 29件 (1件) |
| 手続等 | 7件 (-) | -件 (-) | 1件 (-) | 8件 (-) | 4件 (-) | 10件 (-) |
| 職員対応 | 164件 (-) | 19件 (1件) | 7件 (-) | 190件 (1件) | 84件 (3件) | 61件 (-) |
| 児童福祉 | -件 (-) | 46件 (-) | 6件 (-) | 52件 (-) | 35件 (1件) | 26件 (-) |
| 制度内容 | -件 (-) | -件 (-) | 1件 (-) | 1件 (-) | 4件 (-) | 1件 (-) |
| 保育関係 | -件 (-) | 21件 (-) | 4件 (-) | 25件 (-) | 14件 (-) | 12件 (-) |
| 手当関係 | -件 (-) | -件 (-) | -件 (-) | -件 (-) | -件 (-) | -件 (-) |
| 在宅関係 | -件 (-) | 2件 (-) | -件 (-) | 2件 (-) | 2件 (-) | -件 (-) |
| 施設関係 | -件 (-) | 1件 (-) | -件 (-) | 1件 (-) | 1件 (-) | 1件 (-) |
| 手続等 | -件 (-) | 3件 (-) | -件 (-) | 3件 (-) | -件 (-) | -件 (-) |
| 職員対応 | -件 (-) | 19件 (-) | 1件 (-) | 20件 (-) | 14件 (1件) | 12件 (-) |
| 生活保護 | 115件 (-) | 2件 (-) | 6件 (-) | 123件 (-) | 70件 (-) | 71件 (1件) |
| 制度内容 | 8件 (-) | -件 (-) | 1件 (-) | 9件 (-) | 3件 (-) | 1件 (-) |
| 生活相談 | -件 (-) | -件 (-) | -件 (-) | -件 (-) | 3件 (-) | 7件 (-) |
| 手続等 | -件 (-) | -件 (-) | -件 (-) | -件 (-) | -件 (-) | 2件 (-) |
| 職員対応 | 107件 (-) | 2件 (-) | 5件 (-) | 114件 (-) | 64件 (-) | 61件 (1件) |
| その他(国保年金等) | 23件 (1件) | 2件 (-) | 2件 (-) | 27件 (1件) | 99件 (1件) | 8件 (-) |
| 制度内容 | 10件 (-) | -件 (-) | -件 (-) | 10件 (-) | 4件 (-) | 3件 (-) |
| 手続等 | 10件 (-) | 2件 (-) | 2件 (-) | 14件 (-) | 85件 (-) | 4件 (-) |
| 職員対応 | 3件 (1件) | -件 (-) | -件 (-) | 3件 (1件) | 10件 (1件) | 1件 (-) |
| 福祉保健サービス以外のもの | 37件 | 9件 | 17件 | 63件 (-) | 72件 (-) | 99件 (-) |
| 委員会制度に関するもの | 5件 | 5件 | 18件 | 28件 (-) | 16件 (-) | 3件 (-) |
| 合計 | 448件 (1件) | 210件 (1件) | 97件 (-) | 755件 (3件) | 614件 (5件) | 525件 (3件) |

※（ ）は苦情申立件数で内数

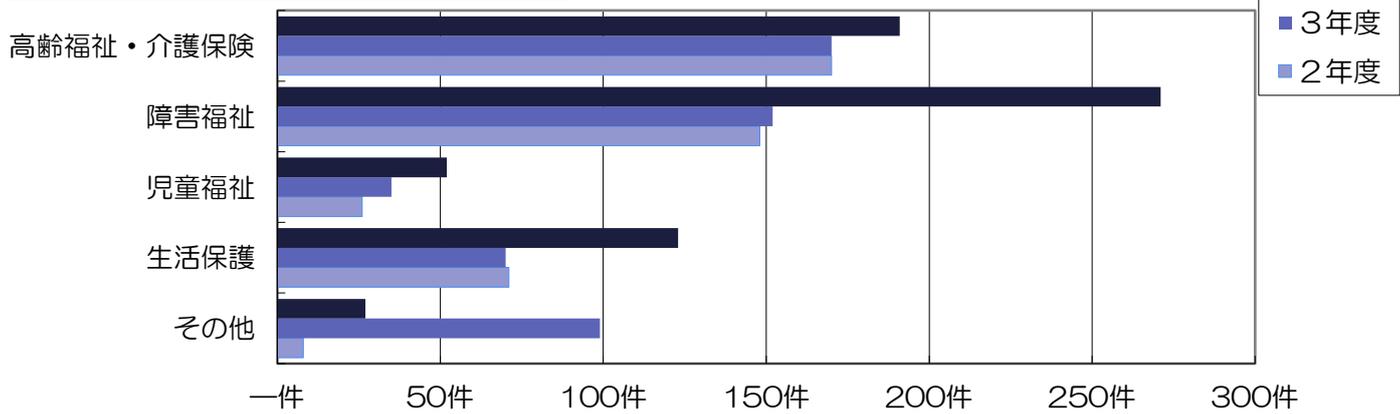
福祉保健サービスに関するもの 件数構成比



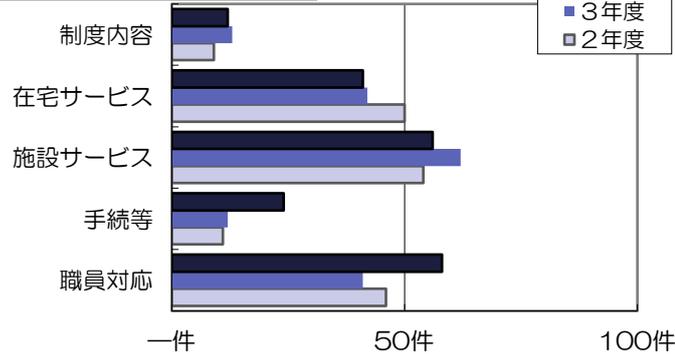
令和4年度の苦情相談は、障害福祉分野が一番多く、次いで高齢福祉分野、生活保護分野、児童福祉分野、その他の順となります。

外円：令和4年度
 中円：令和3年度
 内円：令和2年度

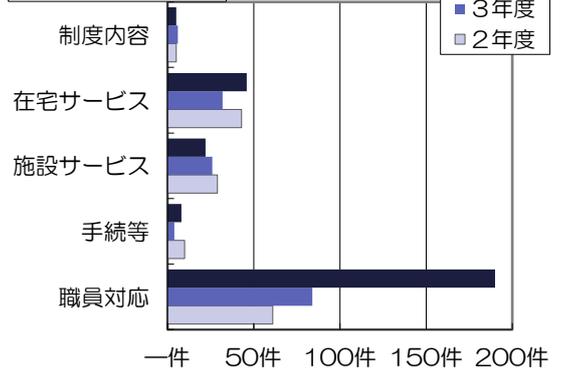
福祉保健サービスに関するものの分野別件数



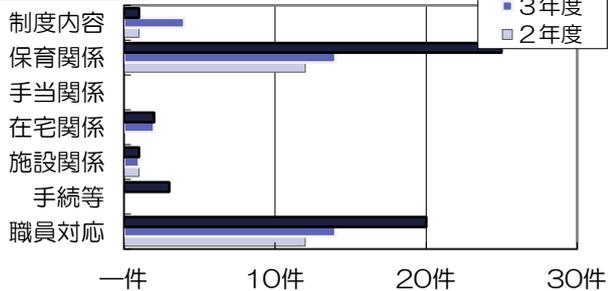
高齢福祉・介護保険の内訳



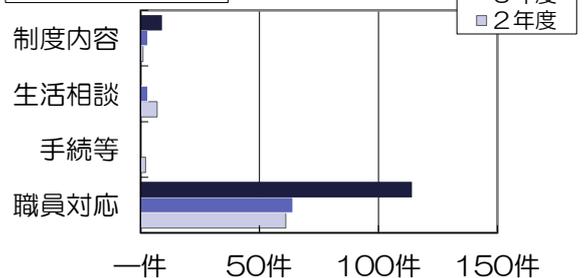
障害福祉の内訳



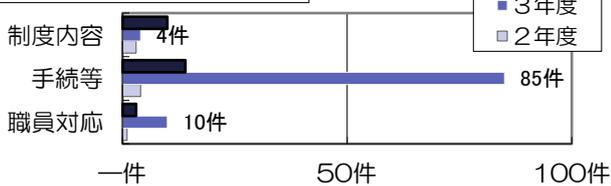
児童福祉の内訳



生活保護の内訳

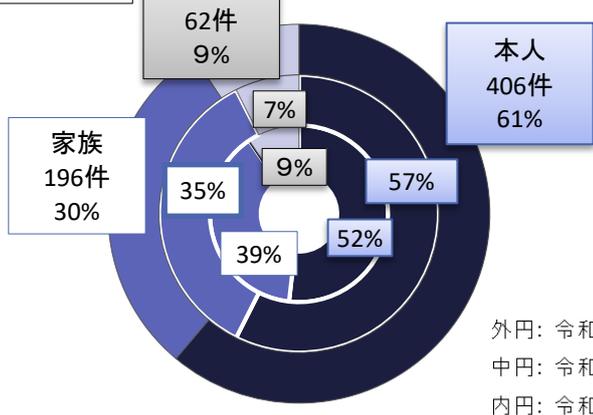


その他（国保年金等）の内訳

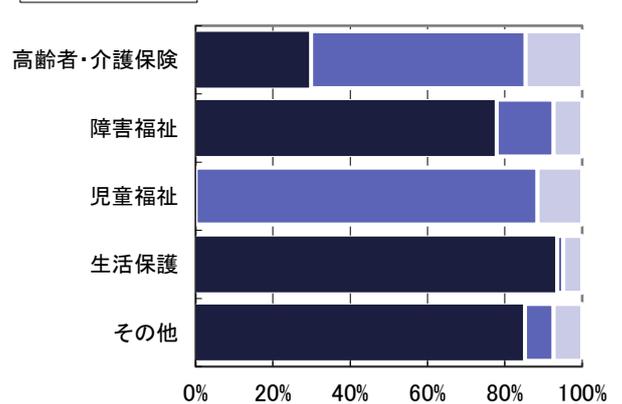


令和3年度は、新型コロナワクチンの予約方法などの苦情相談が多く、「手続等」の件数が急増しましたが、令和4年度は、新型コロナワクチンに関連する相談内容は減少しました。

相談者の分類



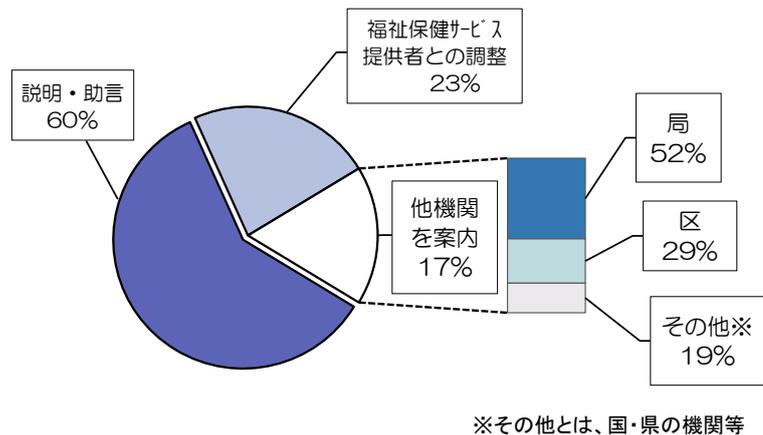
各分野別内訳



2 苦情申立て以外の相談等への対応（令和4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 | 394件 |
| 他機関を案内 | 115件 |
| 局 | 60件 |
| 区 | 33件 |
| その他※ | 22件 |
| 福祉保健サービス提供者との調整 | 152件 |
| 計 | 661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

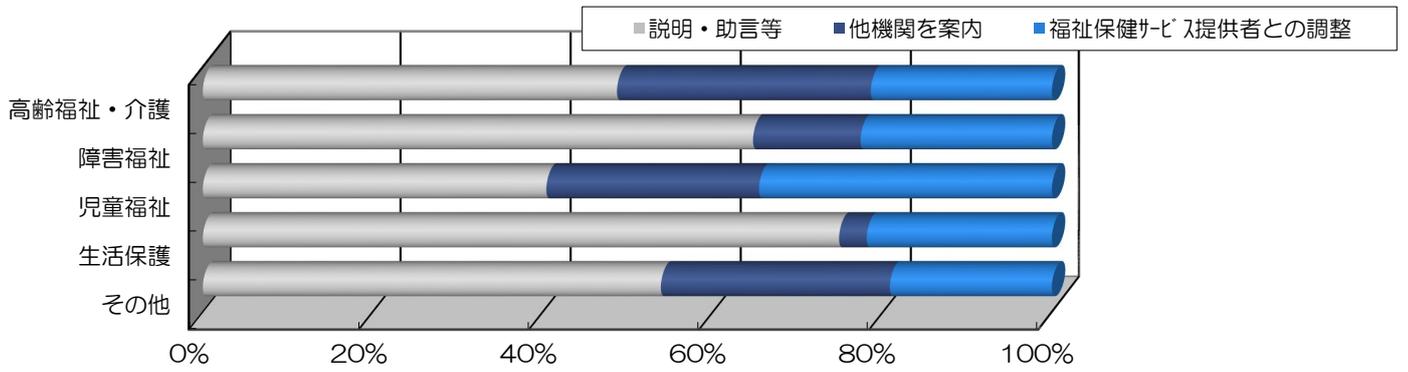
相談者に対し適切な福祉保健サービス提供者や事業・制度の所管を案内したもの

◇福祉保健サービス提供者との調整

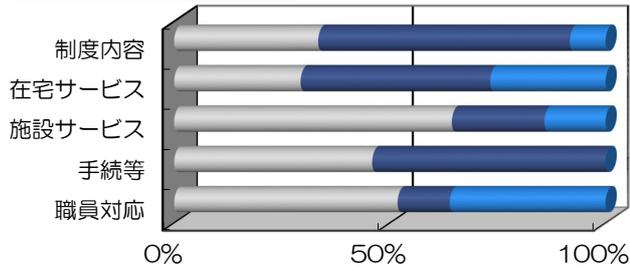
相談内容を考慮し、簡便な解決を図るために福祉保健サービス提供者（市・局・区）又は事業者）と調整を行ったもの

□分野別対応分類

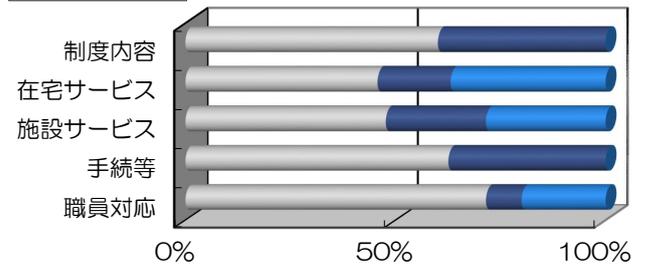
| 分類項目 | 説明・助言等 | 他機関を案内 | 福祉保健サービス提供者との調整 | 計 |
|------------|------------|------------|-----------------|-------------|
| 高齢福祉・介護保険 | 93件 (49%) | 57件 (30%) | 41件 (21%) | 191件 (100%) |
| 制度内容 | 4件 (33%) | 7件 (59%) | 1件 (8%) | 12件 (100%) |
| 在宅サービス | 12件 (29%) | 18件 (44%) | 11件 (27%) | 41件 (100%) |
| 施設サービス | 36件 (65%) | 12件 (21%) | 8件 (14%) | 56件 (100%) |
| 手続等 | 11件 (46%) | 13件 (54%) | －件 (－) | 24件 (100%) |
| 職員対応 | 30件 (52%) | 7件 (12%) | 21件 (36%) | 58件 (100%) |
| 障害福祉 | 174件 (65%) | 34件 (12%) | 61件 (23%) | 269件 (100%) |
| 制度内容 | 3件 (60%) | 2件 (40%) | －件 (－) | 5件 (100%) |
| 在宅サービス | 21件 (46%) | 8件 (17%) | 17件 (37%) | 46件 (100%) |
| 施設サービス | 10件 (48%) | 5件 (23%) | 6件 (29%) | 21件 (100%) |
| 手続等 | 5件 (63%) | 3件 (37%) | －件 (－) | 8件 (100%) |
| 職員対応 | 135件 (71%) | 16件 (9%) | 38件 (20%) | 189件 (100%) |
| 児童福祉 | 21件 (40%) | 13件 (25%) | 18件 (35%) | 52件 (100%) |
| 制度内容 | －件 (－) | 1件 (100%) | －件 (－) | 1件 (100%) |
| 保育関係 | 10件 (40%) | 8件 (32%) | 7件 (28%) | 25件 (100%) |
| 手当関係 | －件 (－) | －件 (－) | －件 (－) | －件 (－) |
| 在宅関係 | 1件 (50%) | 1件 (50%) | －件 (－) | 2件 (100%) |
| 施設関係 | 1件 (100%) | －件 (－) | －件 (－) | 1件 (100%) |
| 手続等 | 1件 (－) | －件 (－) | 2件 (－) | 3件 (100%) |
| 職員対応 | 8件 (40%) | 3件 (15%) | 9件 (45%) | 20件 (100%) |
| 生活保護 | 92件 (75%) | 4件 (3%) | 27件 (22%) | 123件 (100%) |
| 制度内容 | 6件 (67%) | 1件 (11%) | 2件 (22%) | 9件 (100%) |
| 生活相談 | －件 (－) | －件 (－) | －件 (－) | －件 (100%) |
| 手続等 | －件 (－) | －件 (－) | －件 (－) | －件 (100%) |
| 職員対応 | 86件 (75%) | 3件 (3%) | 25件 (22%) | 114件 (100%) |
| その他(国保年金等) | 14件 (54%) | 7件 (27%) | 5件 (19%) | 26件 (100%) |
| 制度内容 | 3件 (100%) | －件 (－) | －件 (－) | 3件 (100%) |
| 手続等 | 6件 (43%) | 7件 (50%) | 1件 (7%) | 14件 (100%) |
| 職員対応 | 5件 (56%) | －件 (－) | 4件 (44%) | 9件 (100%) |
| 計 | 394件 (60%) | 115件 (17%) | 152件 (23%) | 661件 (100%) |



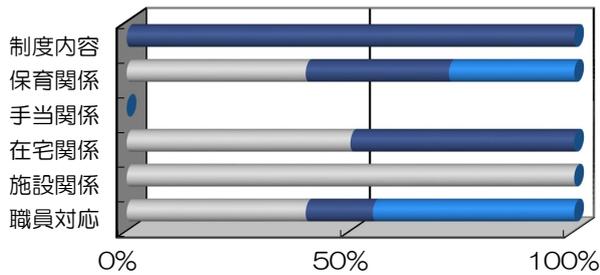
高齢福祉・介護保険の内訳



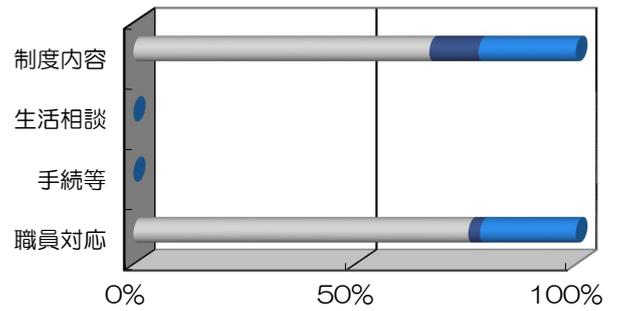
障害福祉の内訳



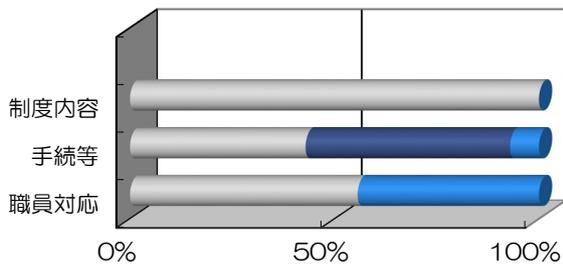
児童福祉の内訳



生活保護の内訳



その他（国保年金等）の内訳



3 苦情申立てへの対応について

□ 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4年度 | 1件 | 2件 | 2件 | 2か所 |
| 令和3年度 | 1件 | 5件 | 5件 | 8か所 |
| 令和2年度 | 1件 | 2件 | 2件 | 7か所 |

□ 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4年度 | 50日 |
| 令和3年度 | 51日 |
| 令和2年度 | 72日 |

※ 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。

4 過年度実績

① 苦情相談等実績推移

| | | 7年度 | 8年度 | 9年度 | 10年度 | 11年度 | 12年度 | 13年度 | 14年度 | 15年度 | 16年度 | 17年度 | 18年度 | 19年度 | 20年度 |
|-----|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 合 計 | | 153件 | 289件 | 496件 | 485件 | 475件 | 565件 | 438件 | 544件 | 637件 | 662件 | 593件 | 692件 | 704件 | 690件 |
| 内 訳 | 苦情申立て | 36件 | 64件 | 71件 | 73件 | 57件 | 44件 | 36件 | 21件 | 21件 | 19件 | 20件 | 23件 | 18件 | 10件 |
| | 相談・問合せ件数 | 117件 | 225件 | 425件 | 412件 | 418件 | 521件 | 402件 | 523件 | 616件 | 643件 | 573件 | 669件 | 686件 | 680件 |

| | | 21年度 | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 元年度 | 2年度 | 3年度 | 4年度 |
|-----|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 合 計 | | 740件 | 814件 | 807件 | 732件 | 685件 | 714件 | 712件 | 678件 | 622件 | 545件 | 548件 | 525件 | 614件 | 755件 |
| 内 訳 | 苦情申立て | 20件 | 12件 | 13件 | 8件 | 6件 | 4件 | 3件 | 1件 | 2件 | 1件 | 1件 | 3件 | 5件 | 3件 |
| | 相談・問合せ件数 | 720件 | 802件 | 794件 | 724件 | 679件 | 710件 | 709件 | 677件 | 620件 | 545件 | 547件 | 522件 | 609件 | 752件 |

② 苦情申立ての分野別推移

| 分 野 | 7年度 | 8年度 | 9年度 | 10年度 | 11年度 | 12年度 | 13年度 | 14年度 | 15年度 | 16年度 | 17年度 | 18年度 | 19年度 | 20年度 |
|---------|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 高 齢 福 祉 | 4件 | 18件 | 22件 | 25件 | 12件 | 6件 | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 | 2件 | 2件 | 1件 | 1件 |
| 介 護 保 険 | | | | | | 4件 | 5件 | 9件 | 7件 | 7件 | 8件 | 6件 | 8件 | 2件 |
| 障 害 福 祉 | 15件 | 19件 | 14件 | 10件 | 13件 | 9件 | 7件 | 3件 | 4件 | 3件 | 5件 | 5件 | 4件 | 3件 |
| 児 童 福 祉 | 4件 | 9件 | 9件 | 10件 | 11件 | 10件 | 5件 | 3件 | 3件 | 1件 | 2件 | 2件 | 3件 | 1件 |
| 生 活 保 護 | 13件 | 15件 | 25件 | 23件 | 19件 | 11件 | 15件 | 6件 | 6件 | 4件 | 2件 | 8件 | 2件 | 4件 |
| そ の 他 | 1件 | 3件 | 1件 | 5件 | 2件 | 4件 | 3件 | 1件 | 1件 | 4件 | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 |
| 計 | 36件 | 64件 | 71件 | 73件 | 57件 | 44件 | 36件 | 21件 | 21件 | 19件 | 20件 | 23件 | 18件 | 10件 |

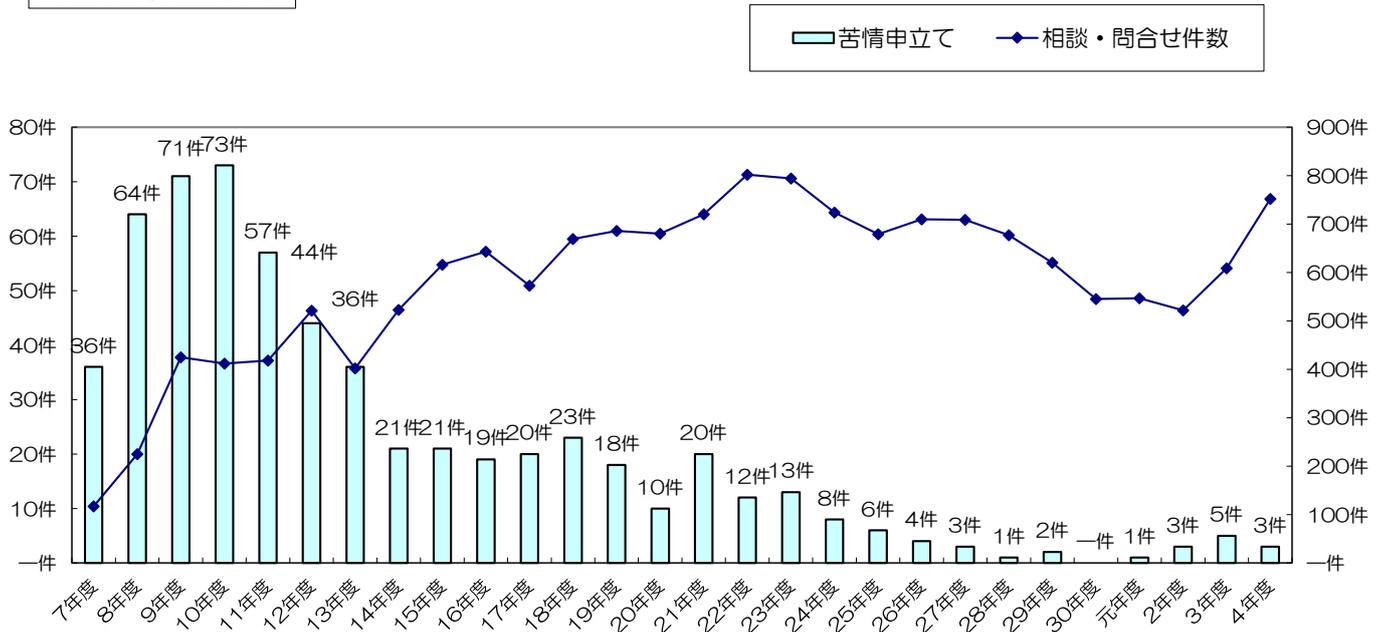
| 分 野 | 21年度 | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 元年度 | 2年度 | 3年度 | 4年度 |
|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|
| 高 齢 福 祉 | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 |
| 介 護 保 険 | 6件 | 7件 | 4件 | 7件 | 2件 | 1件 | 2件 | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 |
| 障 害 福 祉 | 4件 | 3件 | 5件 | 1件 | 2件 | 2件 | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 | 3件 | 2件 |
| 児 童 福 祉 | 5件 | 1件 | 2件 | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 |
| 生 活 保 護 | 4件 | 1件 | 2件 | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 |
| そ の 他 | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 |
| 計 | 20件 | 12件 | 13件 | 8件 | 6件 | 4件 | 3件 | 1件 | 2件 | 1件 | 1件 | 3件 | 5件 | 3件 |

注1：介護保険サービスへの苦情は平成12年度から対応

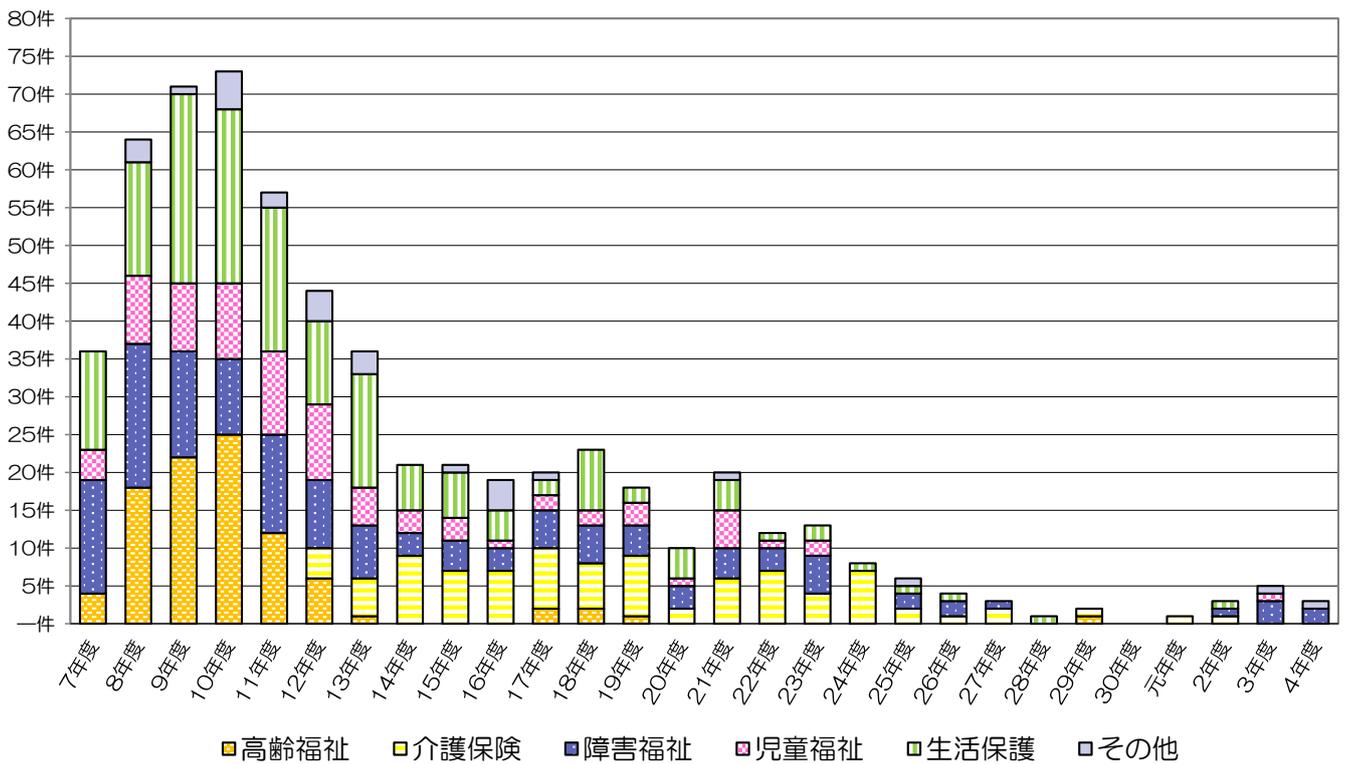
注2：保健分野への苦情は平成10年度から対応（その他に計上）

注3：精神保健分野については、平成10年度から17年度まではその他に計上、平成18年度から障害福祉分野に計上

苦情相談等件数の推移



分野別件数推移



令和4年度活動実績

| | |
|------------------|---|
| 4月定例会 4月15日 | ○ 議題 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討 ・ リーフレット・チラシの改訂について |
| 5月定例会 5月20日 | ○ 議題 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討 ・ 申入れ事項に関する対応について ・ 事例検討 ・ リーフレットの改訂について |
| 6月定例会 6月17日 | ○ 議題 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討 ・ 申入れ事項に関する対応状況 ・ 事例検討 ・ 令和3年度運営状況報告書（案）について ・ リーフレットの改訂について |
| 7月定例会 7月15日 | ○ 議題 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討 ・ リーフレット・チラシの改訂について ・ 令和4年度意見交換会について |
| 7月27日 | □ 市長へ令和3年度運営状況報告書提出 |
| 9月定例会 9月16日 | ○ 議題 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討 ・ 申立案件について報告 ・ 意見交換会について |
| 10月定例会 10月21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 ・ 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会開催について |

| | |
|--------|---|
| 11月定例会 | ○ 議題 |
| 11月18日 | ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討 ・ 申立案件について ・ 意見交換会について |
| 11月25日 | □ 南区意見交換会（清水ヶ丘地域ケアプラザ） |
| 11月29日 | □ 栄区意見交換会（本郷台駅前地域ケアプラザ） |
| 12月2日 | □ 鶴見区意見交換会（東寺尾地域ケアプラザ） |
| 12月定例会 | ○ 議題 |
| 12月16日 | ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討 ・ 意見交換会の実施報告について |
| 2月定例会 | ○ 議題 |
| 2月17日 | ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討 ・ 申立案件について ・ 事例集作成について |
| 公開会議 | ○ 議題 |
| 3月17日 | ・ 令和4年度苦情申立ての振り返り |
| 3月定例会 | ○ 議題 |
| 3月17日 | ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討 ・ 申立案件について ・ 任期を振り返って |

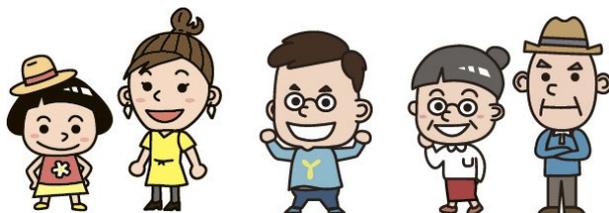
[事務局] 横浜市健康福祉局相談調整課

〒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/kurashi/fukushi-kaigo/chiikifukushi/chosei/>



令和5年7月発行