

# 横浜市福祉調整委員会

## 令和6年度 運営状況報告書

(令和6年4月1日～令和7年3月31日)



令和7年7月

横浜市福祉調整委員会



## はじめに

この一年、福祉調整委員会が受けた相談件数は843件。最大数となった。

横浜市の福祉に関する困りごとが増えたのか、困りごとそのものは増えていないが相談する人が増えているのか。前者なら大変な問題であるし、後者ならば委員会としての存在意義が認められたことに違いなく、励まされる思いである。

ただし、相談件数が増え続けることは避けるべきである。まず、当然福祉に関する困りごとは減らなくてはならない。さらに、相談先としての本委員会の役割を市民の皆さんに知っていただくことは良いとしても、本委員会ではなく、市民の皆さんがもっと気軽に相談できる先が身近に増えることがさらに重要である。本委員会のような困りごと専門の相談先に頼る前に、ちょっとしたつぶやきを小さいうちに受け止める支援のあり方が広がることが何よりである。

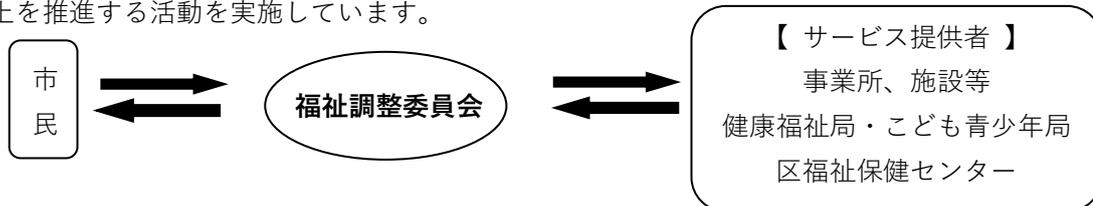
「相談」という行動になる前の、困り感、不安、そこに至る前の気づき。その時点で声に出せる、その時点で受け止められる。福祉の支援の現場で、そうしたやりとりがもっと頻繁に交わされるようになり、「相談」にまで膨らむ前に解決され、いずれ本委員会の相談件数が減り始める。そんな横浜市を目指さなくてはならないのだろう。

# 横浜市福祉調整委員会について

令和7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

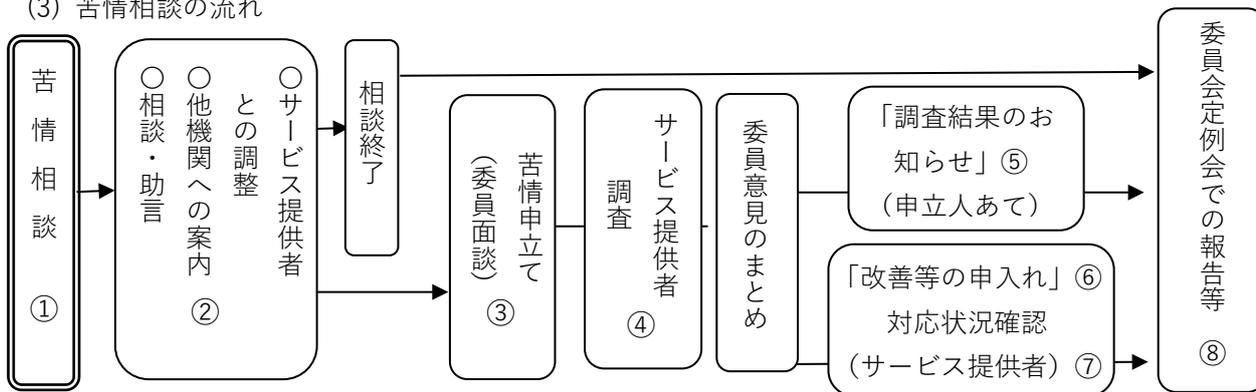
### (1) 根拠

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聞き取ります。

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

# 目 次

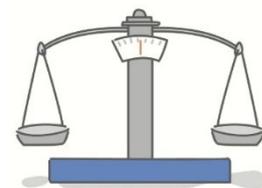
I	委員会活動の概要		
1	横浜市福祉調整委員会とは	.....	1
2	苦情相談等の受付状況	.....	3
3	苦情相談等の対応状況（福祉保健サービスに関するもの）		4
4	苦情申立ての対応状況	.....	5
5	委員会の諸活動	.....	6
II	苦情申立て		
1	令和6年度の苦情申立て内容と傾向	.....	7
2	分野別苦情事例	.....	9
	高齢福祉・介護保険分野	.....	9
	生活保護分野	.....	17
III	地域巡回訪問活動の実績	.....	20
IV	福祉調整委員による一年の活動の振り返り	.....	21
	<b>参考資料</b>		
○	横浜市福祉調整委員会運営要綱	.....	30
○	「福祉保健サービス苦情申立書」（第1号様式）	.....	35
○	苦情相談後の流れ（委員面接時資料）	.....	37
○	委員会関係データ	.....	38
○	令和6年度活動実績	.....	43



# 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等の受付

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 苦情相談等の受付状況

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843件（月平均70件）となり、平成7年度からの累計は18,459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令和6年度に過去最多件数となりました。

令和6年度の内訳は、福祉保健サービスに関するものが732件（月平均61件）、福祉保健サービス以外のものが82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。

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6年度	令和5年度
1 福祉保健サービスに関するもの	732件 (61件)	597件 (50件)
2 福祉保健サービス以外のもの ※1	82件 (7件)	78件 (7件)
3 委員会制度に関するもの	29件 (2件)	27件 (2件)
合計	843件 (70件)	702件 (59件)

※1 福祉保健サービス以外の苦情相談・問い合わせ等

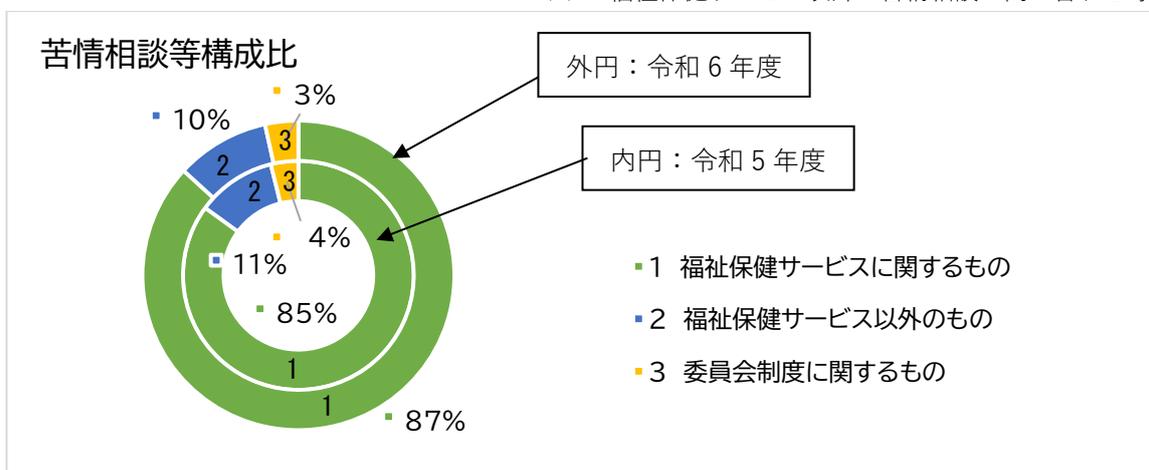


表2 苦情相談等受付分類（福祉保健サービスに関するものを計上）

主分類	令和6年度	令和5年度
苦情	444件	336件
相談	127件	150件
問い合わせ	146件	99件
要望	15件	12件
計	732件	597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6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732件を分野別に多い順に並べると、高齢福祉・介護保険287件（39%）、障害福祉289件（39%）、生活保護66件（9%）、児童福祉56件（8%）、その他34件（5%）となっています。

#### 【参考】

#### 分野別件数比較

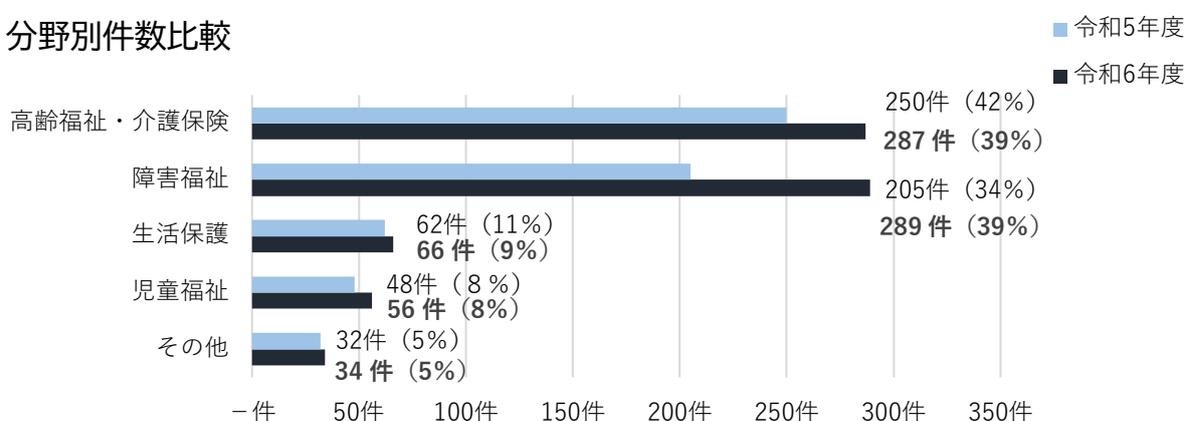


表3 苦情相談等の対応分類（福祉保健サービスに関するもの）

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	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	361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	167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	201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
局	131件	119件	局所管課(係)
区	46件	42件	区所管課(係)
その他	24件	45件	国・県等の機関
合計	732件	597件	

## 4 苦情申立ての対応状況

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3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6年度	令和5年度
苦情申立て（委員面接相談等）	3件	2件
A 市又は事業者に対し申入れを実施したもの	3件	2件
B 申入れを行わなかったもの	0件	0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	0件
E 面接相談後に取り下げられたもの	0件	0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6年度	-件	3件	3件	3か所
令和5年度	-件	2件	2件	3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6年度	59日
令和5年度	47日

## 5 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6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6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の検討のほか、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への助言など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6年度は3回開催（20頁参照）しました。

## II 苦情申立て

### 1 令和6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、5年と2年連続で700件を超え、令和6年度はさらに増え、843件と過去最多の苦情等の相談に対応しました。

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6年度に委員面談を実施した苦情申立ては、高齢福祉・介護分野2件と生活保護分野1件との3件となっています。

#### 【苦情申立て事例】

#### ① いわゆるホスピス型有料老人ホームの対応について（NO.1）

癌の終末期で施設に入居していた母が、施設の看護師が吸引を行った数分後に亡くなった。施設のケアに不信感があり、対応時の状況について説明を求める手紙を出したが、対面して話ができしたのは7か月後だった。その時の対応や説明に納得できない。施設の運営管理体制についても、職員へのサポートや教育が不十分であり、床ずれ防止のベッドマットの体重設定が誤ったまま使用されていて、入居してから一度も体重測定はなく、杜撰さを感じる。適時適切な措置を受けられたとは思えない。看護記録についても、母が亡くなった際、私が看護師に吸引対応への疑問を投げかけたこと等は記録されていなかった。記録上は何も問題なく、自然な流れで人が亡くなっているかのようにされていることに怖さを感じる。今後同じような思いをする人が出ないように、苦情を申し立てたい。

#### ② 区生活支援課職員の対応について（NO.2）

区生活支援課の職員は、開示請求の非開示部分についての解釈や家庭訪問の必要性についての説明、また、家賃の代理納付手続きにかかる書類の押印の有無や郵送時期について、回答に時間を要し、説明が二転三転するなど、役所側にとって都合の良いような説明をする。都合が悪くなると「記憶・記録にない」と発言し責任の所在を有耶無耶にする。職員からの要望は守るのが当たり前で、受給者からの要望は無視されることが多い。これまでもさまざまな対応を受けたことが積み重なり、強い不信感を持つようになっていく。職員は自らの言動に責任を持って、住民・受給者に対して真摯に対応してほしい。

#### ③ 老健通所リハビリテーション事業所のサービス提供拒否について（NO.3）

通所リハビリテーションサービス（以下、デイケアという）の送迎担当の事業所職員に対し、翌日の粗大ごみ回収に備えて、粗大ごみを屋外に移動するように要望したが、職員が対応しなかった。その数日後、自宅の庭にある水道のホースのルールが破損した。事業所が水やりで使用したことが原因であると考え、電話して人物の特定を要望したが、破損させた人物はいない、デイケアの継続はできないと言われた。申立人は、サービス利用を続けたいと要望したが、了承されなかった。その後、事業所の事務長から申立人に電話があり、事業所内で会議があり、カスタマーハラスメントと認定したため、サービス利用拒否を決定したと言われた。サービス利用を拒否されるに至

った経緯と理由に疑問がある。サービス利用再開を希望する。

令和6年度の苦情申立案件を見ると、最期を迎えようとしている時の利用者や家族に寄り添った支援、利用者と支援者の認識や記憶にずれが生じた場合の対応、契約中のサービス外の支援を求められた時の対応、といった、より丁寧なコミュニケーションが必要とされる場面での出来事が苦情のきっかけとなっています。利用者とその家族、支援者の双方がお互いに理解を深めるためのコミュニケーションが不十分だったため、申立てへとつながりました。

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6年度	2件	0件	0件	1件	0件	3件
令和5年度	1件	1件	0件	0件	0件	2件

## 2 分野別苦情事例

### 高齢福祉・介護保険分野

#### 申立NO.1: いわゆるホスピス型有料老人ホームの対応について

サービス利用者：申立人の母

申立人：娘

調査対象機関：住宅型有料老人ホーム（訪問看護ステーション・訪問介護事業所施設内併設型）

#### 1 苦情申立ての主旨

癌の終末期で施設に入居していた母が、施設の看護師が吸引を行った数分後に亡くなった。施設のケアに不信感があり、対応時の状況について説明を求める手紙を出したが、対面して話ができしたのは7か月後だった。その時の対応や説明に納得できない。

施設の運営管理体制について、職員へのサポートや教育が不十分であり、適時適切な措置を受けられたとは思えない。床ずれ防止のベッドマットの体重設定が誤ったまま使用されていた。入居してから一度も体重測定はなく、杜撰さを感じる。

介護記録は受け取ったことがないと伝えると、「本人の署名をもらっている」と説明されたが、開示された介護記録の署名は、全て施設職員の代筆によるものだった。経緯の説明が二転三転し、憤りを感じている。看護記録についても、母が亡くなった際、私が看護師に吸引対応への疑問を投げかけたこと等は記録されていなかった。記録上は何も問題なく、自然な流れで人が亡くなっているかのようにされていることに怖さを感じる。

今後同じような思いをする人が出ないように、苦情を申し立てたい。

#### 2 有料老人ホームへの調査結果

##### (1) 苦情対応について

申立人から手紙を受領していたが、内容が質問であるとの認識がなく、返事が遅くなった。その後、お気持ちに寄り添ってお応えするため面談を設定した。面談の実施は遅くなったが、看護師への速やかな事実確認は、すぐに実施しており、面談時にそのことは伝えられている。

施設のケアに関して、法的問題があったとは考えていない。他方で道義的な面で家族の納得が得られなかったことについては反省材料と認識している。具体的には、吸引時に申立人に対してかけた言葉や説明内容が、適切な判断のもとに各種ケアが実施されていないのではないかと不信感につながってしまったと考えている。

職員へはカンファレンスで内容を共有し、全看護職員に報告書の提出を求め、介護職員にも同内容を共有した。また、改めて終末期ケア・家族支援・看取りパンフレットの説明方法や話し方等の指導を行っている。今回の件を通し、医療面以外に、利用者への声かけや対応時の態度などの配慮について伝えた。

## (2) 支援の記録について

看取りの際の看護記録は、本人・家族の意向、バイタルサインや意識レベル等の本人の状態についての客観的な内容、逝去時の死亡時刻等を記載するように指導している。

併設の訪問介護事業所の訪問介護記録は、現在は、毎月家族に郵送し確認及び署名をもらっているが、過去、意思決定能力がある方については、本人に署名をもらっていたこともあった。

申立人の母の署名については、母から依頼があり職員が代筆していたが、代筆者の記録などはない。現在、代筆は行わないこととした。

## (3) 福祉用具の利用について

福祉用具の利用の判断は、施設内に併設されている訪問看護ステーション及び訪問介護事業所職員や、ケアマネジャーとも相談しながら判断している。申立人のお母さまの床ずれ防止エアマットの使用に際しては、施設の備品であるエアマットを導入したが、導入時の記録は無い。したがって、ケアマネジャーへの相談経過や体重測定実施については不明である。

## (4) 入居者・家族への相談支援体制について

入居後の相談については面会時か、電話で連絡をしていただくよう、入居時や担当者会議の機会に話している。相談窓口は有料老人ホームの重要事項説明書に記載し周知している。

看取りの際の家族への心理的支援については、入居から退居までを通して担当するプライマリー看護師の体制がある。

# 3 福祉調整委員の意見

---

## (1) 職員間の情報共有と相談体制

入居後、申立人は退居の相談を施設に行っていたとのことであるが、施設では入居者や家族からの疑問や質問や回答について、記録を作成していない場合があった。また、申立人は、退居についての相談をする相手として、看護師以外に思い浮かばなかった、と話されており、施設の相談体制が申立人に十分伝わっていなかった可能性がある。

入居者や家族からの疑問や質問等の相談は、不安や期待などの気持ちの表れであるとも考えられ、相談内容を丁寧に記録し、職員間で共有することが必要である。また、多職種の複合的な視点で検討を行った上で入居者や家族に説明することで、信頼関係が構築され、安心した生活を過ごすことができるのではないかと。

## (2) 入居者の心身の状況に応じた適切なサービスの提供

床ずれ防止エアマット等の身体に直接の影響を与える福祉用具を貸し出す場合、必要性、使用方法や注意点などを入居者や家族に丁寧に説明する必要があるが、導入時の記録は確認できず、また、本人や申立人に説明をしたかどうか不明な状況である。このことから、申立人は不安を増したことと思う。

施設として福祉用具を導入した場合は、その経緯や必要な事項を記録し、さらに今回のように、入居者の心身に影響を及ぼす危険がある事態が生じた場合には、組織内で共有し、再発防止に向けた対応を講じる必要があったのではないか。

### (3) 入居者への説明不足

調査を行って感じたことは、相談支援の経過の記録が不十分であることに加えて、入居者や家族とのコミュニケーションや説明が不足していたことである。例えば、署名の代筆の経緯や代筆した職員の氏名等が記録されておらず、このような経緯が見えない状況は、施設への不信に繋がる要因になるものと考ええる。

調査の中で「看取りの時だけでなく、入居者や家族との日々の関係作りが重要である」と施設から話があった。日々の中での関係作りは、医療的なケアのみならず生活全般における状況を入居者や家族に説明し、互いの認識を丁寧に確認することが必要である。日々のコミュニケーションを通して信頼を築き、最期を迎えようとしている方やその家族を支える施設として重要な役割を担っていただくことを期待する。

## 4 申入れ内容

- (1) 入居者や家族からの相談窓口として、今ある相談体制をわかりやすい方法で情報提供すること。
- (2) 入居者や家族からの要望や質問への対応については、担当者を明確にし、手順に沿って経過や内容を記録に残し、職員間で共有すること。また、必要な場合は、多職種による複合的な視点により検討・対応すること。
- (3) 福祉用具等の備品を提供する場合は、必要な事項を介護記録に記載し、適切な説明と提供を行うこと。また、入居者の心身に影響を及ぼす事態が生じた場合は、組織内で共有し、再発防止に向けた対応を行うこと。
- (4) 最期を迎えようとしている方やその家族を支える施設として、入居者や家族との日々の良好な関係構築に努め、意思確認や心理的ケアを丁寧に行うこと。

## 5 申入れの対応状況

### (1) 相談体制の情報提供方法について

入居時、本人と家族に管理者とサービス提供責任者は氏名を伝え、相談は面会時やお電話でいつでも受け付けていることを説明している。またどの職員にでも気軽に声をかけていただけるよう関わり、相談内容は管理者に引き継ぐようにしている。

### (2) 要望や質問への対応について

要望や質問を受けた場合は記録し、情報共有を徹底している。その人らしさやケアの内容が伝わりやすいよう、記録する書式の変更を行った。必要時には多職種や他事業所との会議等を行い、その記録を共有することで職員によって対応が異なる、履行されないこと

のないようにしている。

(3) 施設として備品提供をする場合の対応について

施設の備品（エアマットや車いす等）を使用することになった場合には、その経緯を介護記録に記録するよう徹底している。また、使用方法や注意事項を全職員へ伝達し、エアマットの体重設定はサービス提供責任者が一元的に管理するようにしている。

(4) 最期を迎えようとしている本人や家族を支える重要な役割を担う施設としてのかかわりについて

利用者やご家族には積極的にお声がけし、その時々のご意向や言葉に隠された心情はないかを汲みながら、ご本人の状況を分かりやすく説明するよう、職員指導を行っている。また、終末期の意向確認を全入居者に行うと共に、パンフレットを用いて今後の経過を説明し、本人や家族の希望に沿ったケアにつなげていくよう努めている。

## 申立NO.3: 老健通所リハビリテーション事業所のサービス提供拒否について

サービス利用者：申立人本人

申立人：本人

調査対象機関：介護老人保健施設通所リハビリテーション事業所

### 1 苦情申立ての主旨

通所リハビリテーションサービス（以下、デイケアという）の送迎担当の事業所職員に対し、翌日の粗大ごみ回収に備えて、粗大ごみを屋外に移動するように要望したが、職員が対応しなかった。その数日後、自宅の庭にある水道のホースのリールが破損した。事業所が水やりで使用したことが原因であると考え、電話して人物の特定を要望したが、破損させた人物はいない、デイケアサービスの継続はできないと言われた。申立人は、サービス利用を続けたいと要望したが、了承されなかった。

その後、事業所の事務長から申立人に電話があり、事業所内で会議があり、カスタマーハラスメントと認定したため、サービス利用拒否を決定したと言われた。サービス利用を拒否されるに至った経緯と理由に疑問がある。サービス利用再開を希望する。

### 2 老人保健施設通所リハビリテーション事業所への調査結果

#### (1) 契約外の対応を行っていたことについて

契約当初から、例えば、燃えるごみのごみ出しや庭の水やり等さまざまな契約外の要望があり、対応に苦慮しながらも、契約内のサービス提供をスムーズに行うために、やむを得ず対応していた。

#### (2) サービス利用拒否のきっかけとなる出来事について

申立人から送迎担当の職員に対し、自宅内に置いてある粗大ごみを屋外の玄関先へ運んでほしいと要望があった。担当職員から相談を受けたデイケア責任者がケアマネジャー（以下、CMという）に連絡し、これまで要望に応じてきたが限界であり、今回は応じられないと伝え、担当職員に対し、粗大ごみの移動は対応しないように指示した。粗大ごみが移動されていなかったことについて、申立人が送迎担当の職員に対し粗大ごみを運ぶよう強い言葉で再度要望され、さらにその場でデイケア責任者とCMを呼び出して、不満をあらわにして、CMの胸倉をつかむ場面があった。最終的に、CMが粗大ごみを移動し、職員らは事業所に戻ったが、送迎担当の職員1名が、恐怖を感じて泣き出し、翌日、精神的な不調で欠勤した。

#### (3) サービス利用拒否の決定と告知について

申立人のこのような言動を受け、事業所運営法人の3名が会議を行った。会議内容は不明だが、法人の顧問弁護士に意見を聞き、今回の申立人の言動について、以前からの契約

外の要望も加味して、カスタマーハラスメントと認定し、サービス終了を決定した。デイケア責任者から申立人に対し架電し、暴言暴力があったのでサービス継続はできないと伝えたところ、申立人が電話を切った。再度法人内で会議を行った結果、事務長から申立人に対して改めて電話し、①粗大ごみの搬出に関連して起きた件をカスタマーハラスメントと認定したこと、②利用契約書の「利用継続が困難となる程度の背信行為または反社会的行為を行った場合」にあたること、③事業所運営法人として、今後一切のサービス提供を行わないことを伝えた。

#### (4) 厚生労働省の提示する方針に沿った対応の有無について

事業所の利用契約書等には、契約解除の「手続」に関する規定はなく、事業所として、カスタマーハラスメントに関する規定がなかったため、令和3年度厚生労働省老人保健健康増進等事業にて改訂された「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」（以下、「マニュアル」という。）に沿って、今回の経過を確認した。

ア マニュアルによれば、病気または障害の症状として現われた言動は、ハラスメントとしてではなく、医療的なケアによってアプローチする必要があり、ハラスメントか、症状として現われた言動か、の判断は主治医等の意見も確認する必要がある。この点については、ハラスメントの決定を行った2回の会議出席者に医師が含まれており、確認がされたという説明があった。

イ マニュアルによれば、ハラスメントを理由とする契約解除は「正当な理由」が必要であることを認識すべきだと指摘されている。「正当な理由」が肯定される可能性がある場合として、①他の施設・事業所及び関係機関の担当者とともに利用者と話し合った、②具体的な再発防止策を提案したが拒否された、③契約解除の予告期間をおいた、④後任の施設・事業所の紹介その他の必要な措置を講じた、との事情が例示されている。

この点については、デイケア責任者から申立人に対して電話していること、デイケア責任者が（他事業所職員である）CMと話して対応していること、その他の対応は行っていない、との説明を受けた。

### **3 福祉調整委員の意見**

#### (1) 契約外サービスの提供について

現在の日本の福祉制度は、まだまだ、ご本人を助ける存在としての家族の支援を前提としており、家族からの助力を受けない高齢者や障害者が増加している現状に鑑みて、不足があると思う。その結果、福祉の現場では、事業者側も利用者側も、制度のすき間を埋められずに困っている。しかしながら、このような制度の不足があるからといって、利用者側が契約外のサービスを要望することが正当化されるとはいえず、事業者側がそれに応じることが正当化されるともいえない。契約外のサービスの提供が、結局は真の契約の範囲をよくわからなくするという意味で、カスタマーハラスメントの誘因となる。利用者側は契約外サービスをできる限り求めない、事業者側はできる限り提供しない、とのギリギリのラインを意識する必要は、あるのだと思う。そうすると本件では、申立人が粗大ごみの移動を求めたことはよいことではなかったと言わざるを得ず、事業者が申立人からの契約

外サービスの求めに応じてきたこともよいことではないと言わざるを得ない。

一方、今回のきっかけとなったのは、事業所側が、前触れなしに、契約外サービスを断るといふ方向転換をしたことにあるように思う。契約外サービスを断ることが、原則に立ち返ることであったとしても、事前の説明なしに行われた場合は、申立人が違和感を覚えたのみならず、担当職員も困惑させたのではないか。この点について、事業所において検討をお願いする。

## (2) 利用拒否の理由および告知について

「横浜市指定居宅サービスの事業の人員、設備、運営等の基準に関する条例」に規定される、正当な理由のない「提供拒否の禁止」、「サービス提供困難時の対応」、「居宅介護支援事業者等との連携」等の規定に照らすと、事業所側からの契約解除については、相当重い理由が必要であり、かつ、丁寧な手続が必要であると考えられる。

2(4)のとおり、厚生労働省の事業として作成されたマニュアルに、契約解除の「正当な理由」が肯定される可能性のある場合として例示された4つの事情への対応は、事業所側の説明の内容では、不十分だと思われるため、事業所におかれては、利用拒否告知の手続について、省みること。あわせて、厚生労働省は、各事業所にてカスタマーハラスメント対応マニュアルを定めることを推奨しているので、その点も検討してほしい。

なお、福祉調整委員会は、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能を有しない。今回の意見は、あくまでもマニュアルが例示した事情との対比を行ったに過ぎず、「正当な理由がある」または「正当な理由がない」等の判断を行ったものではないことを付言する。

## 4 申入れ内容

今回、申立人は、サービス利用が拒否された理由について、結論のみが伝えられたと受け止めている。事業所への調査においても、事業所側でどのような話し合いが行われたか詳細の回答はなく、本人への告知の際も、会議でカスタマーハラスメントと認定されサービス終了を決定したこと及び契約書の解除条項に該当する旨の説明のみ行われ、文書での通知は行われていない。電話という通知の手段、及び理由として伝えられた内容は、障害のある方がサービス利用を拒否される場面としては、不親切であると思わざるを得ないため、次のとおり申入れる。

事業所は、すみやかに、申立人に対し、書面をもって、利用を拒否した理由を通知すること。当該書面には、「利用契約書第〇条〇項にあたる場合」等の抽象的・形式的理由でなく、どの事実を基礎として、どのような判断を行ったかの具体的・実質的理由を記載すること。

## 5 申入れの対応状況

申立人に対し、サービス提供中止の理由を記載した書面を送付している。

サービス提供中止の理由として、申立人の要求内容がいずれも事業所の「サービス内容」の提供範囲外の要求であり妥当性を著しく欠いていたこと、また法人が要求にお応えできか

ねる旨を再三説明したが、改善されず要求が繰り返されその言動がエスカレートしたことを記載している。申立人がサービス提供範囲外の要求を実現する手段として行った行為、その態様が社会通念上不相当な言動であり、当事業所の職員が恐怖心から精神的苦痛により出勤できず休暇と取らざるを得ない状態となり、法人にも実質的な被害が生じていること、社会通念上不相当な言動について、具体的には「命令口調や激高し大声で怒鳴るなど威圧的言動」「職員個人への侮辱」「継続的かつ執拗な要求を暴言暴行で実現しようとする行為」と説明している。

## 申立NO.2: 区生活支援課職員の対応について

---

サービス利用者：本人

申立人：本人

調査対象機関：区生活支援課

### 1 苦情申立ての主旨

---

区生活支援課の職員は、開示請求の非開示部分についての解釈や家庭訪問の必要性についての説明、また、家賃の代理納付手続きにかかる書類の押印の有無や郵送時期について、回答に時間を要し、説明が二転三転するなど、役所側にとって都合の良いような説明をする。都合が悪くなると「記憶・記録にない」と発言し責任の所在を有耶無耶にする。職員からの要望は守るのが当たり前で、受給者からの要望は無視されることが多い。これまでもさまざまな対応を受けたことが積み重なり、強い不信感を持つようになっている。

### 2 区生活支援課の調査結果

---

#### (1) 開示請求手続きの対応について

申請の際に、非開示部分について「第三者に関する内容など開示できない部分はある、請求をふまえ開示箇所を確定する」と説明した。文書開示の際、医療機関での病状調査の記録部分については非開示になることを説明したところ、申立人から同席し知り得ている情報であり開示すべきとの申し出があった。これに対し、事実を確認し開示対象とするか確定すると説明した。後日、申立人から即時に開示を求められたため、審査請求をしている他の開示箇所と合わせて判断をするため、即時に開示はできないと説明した。今後、審査請求の結果を踏まえて対応したい。

#### (2) 家庭訪問の対応について

申立人から、家庭訪問が2か月遅れていること、自身が来所しないと訪問の話が出ず、重要ではないと考えるため、訪問不要、前任の担当ケースワーカー（以下、CWという）より家庭訪問は断れると聞いているとの申し出があった。前任のCWは、受給者の体調等を考慮し、当日の訪問が難しければ別日で調整できることを説明していたが、正しく伝わっていなかった。訪問は居住の確認、生活状況の把握を目的としており、被保護者が訪問調査を受けることは義務であることを改めて説明した。

前担当CWが行った家庭訪問が最後の訪問となっており、現在の担当CWは家庭訪問を行っていない。訪問の時期については、あくまでも目安として決めており、被保護者と約束しているわけではない。申立人へ手紙を出して訪問の候補日を提案しているが、実現可能性が低い日を提示されてしまい、日程が決まらないという状況がある。

(3) 家賃の代理納付手続きにかかる対応について

申立人より代理納付開始の通知が届いていないと連絡があり、通知に記載している日にちに郵送していると繰り返し説明したが、納得が得られなかった。その後、通知が届いたが、届くのには時間がかかり過ぎており虚偽の説明をしたとの申し出があった。

郵便物の到着が遅くなったことについては、重大な問題と捉えており、当面の対応として書類送付前に申立人に電話で伝える、送付日を封筒に印字するなどの対応をしている。

書類の押印について必要と説明をしたが、申立人は印鑑を所持しておらず、押印なしで書類を受領した。後日「押印は不要なのか」と質問があった。原則として押印が必要な書類であるが、意向確認のための書類であり、窓口にて意向を確認できたため、有効な書類と判断して手続きを進めたと説明。手続きについて混乱をさせてしまったことについては、申し訳なく思っており、真摯に謝罪をした。

(4) 受給者からの問い合わせへの対応について

受給者とのやりとりに相違があれば、やりとりを確認するなど丁寧な対応を心掛けており、できる限り意向に添う対応をしている。申立人は窓口でのやりとりを録音しており、後日、細かい言葉のニュアンスを職員に求めるが、やりとり全てを記録しているわけではなく、子細な内容は記録にないためお答えできないと答えざるを得ない。このことで「記録していないのか」「不適切な対応だ」と主張をされ、この繰り返しとなる。

課としても信頼関係を作り、家庭訪問や面接を通して生活状況を把握し、自立に向けての就労支援等の取組を進めていきたいが、現状は、やりとりの内容や発言の確認に終始してしまい、自立に向けての話を進められない状況である。

### 3 福祉調整委員の意見

本件については、福祉調整委員として第三者としての中立的な立場から、事実関係や非のある対応を具体的に追及するのではなく、今後のよりよい対応につなげていくために、申立てに至った理由を確認・共有することを意識して、両者の聞き取りを行った。

(1) 「区役所の対応」について

担当CWによる「記憶・記録にない」という趣旨の発言が繰り返されてきたことが、今回の申立てにつながった最大の要因ではないかと思われる。

一般論として、「記憶・記録にない」のような発言はそこで発生している見解の食い違いの原因を相手の「理解不足」や「誤解」に求める姿勢を伴っている。相談援助者から「記憶・記録にない」という言葉が口にされると、対象者に「相手は自分の言動に責任をもってくれない」という印象を与えてしまうのではないか。受給者との何らかの“ズレ”が生じたときに、普段の対応を一度点検し、改善の余地がないのかを確認してみる必要性はあるのではないか。

一方で、行政組織では、市民からの問い合わせには、その内容を管轄する部門の担当者を確認をとり、責任者による決裁を得なければ正式な回答をすることはできない。どうしても一定の「時間がかかってしまうこと」は、常に念頭におく必要があるように思う。ま

た、すべての職員が手続きや書式等の内容にすべて同じレベルで精通していることを期待するのは難しく、職員によって対応や認識に多少の違いは生じることは、ある程度まではやむを得ず、申立人による評価はいささか厳しすぎるように感じた。

#### (2) 家庭訪問の実施について

生活保護における家庭訪問は、「要保護者の生活状況等を把握し、援助方針に反映させることや、これに基づく自立を助長するための指導を行うことを目的」(厚生労働省社会・援護局長通知第12の1)としており、生活保護の適正実施に関わる前提条件として位置づけられている。家庭訪問を断ったり、明確な理由もなく時期を引き延ばすことは、被保護者の「指示等に従う義務」(生活保護法第62条)に抵触し、保護の停止や廃止を含む「不利益変更」につながりかねない。また、申立人が支援を受ける機会を逸しているという見方もできるので、早急な改善が必要であると思う。

### 4 申入れ内容

---

(1) クライアントと担当CWとのあいだでの認識や記憶の“ズレ”が生じてしまった際の対応方法について点検を行い、その結果を踏まえた改善の方策を検討すること。

(2) 家庭訪問ができていない現状は、適切であるとはいえず、早急に家庭訪問を実施する手筈を整えること。

なお、家庭訪問の実施にあたっては、家庭訪問の目的や意義を改めて丁寧に説明したうえで、申立人の要望にも十分に配慮して訪問日程を確定すること。

### 5 申入れの対応状況

---

(1) 認識や記憶の“ズレ”が生じてしまった際の対応について

職員の対応に不信感が募り、円滑にコミュニケーションが図れなくなったことが大きく影響していることをあらためて認識をした。信頼回復に向け、申立人の訴えを誠実に受け止め、丁寧な説明を心がけるように課内で共有した。

やりとりについては、業務上必要な記録を取っているが、十分に納得されない事が生じた場合には、内容の確認を行い、認識のズレが生じないように丁寧な対応を行うよう努めている。

行政機関として子細なやりとりの記録には限界があることや他の被保護者の支援を並行して行っている事情についても、理解を求めていく。

(2) 家庭訪問について

課としては信頼回復が優先と判断し家庭訪問の実施が先送りとなっていた。区役所にて話し合いの場を設け、家庭訪問の目的と今後の訪問日程の決め方についての提案を行ったが、十分な理解には至らなかった。3か月後に家庭訪問の実施を提案し、同月月初に訪問日の返事をいただく約束をした。

引き続き、相談者の意思を尊重しつつ、同時に他の被保護者との差異が無いように、円滑な実施について相談者へ協力を求めていく。

### Ⅲ 地域巡回訪問活動の実績

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、福祉調整委員が福祉施設等を訪問して施設職員等との意見交換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6年度は、3つの会場で、介護保険事業所、障害福祉サービス事業所等にお集まりいただき、「対応困難な苦情事例～地域での多職種・多機関連携を考える～」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1,346人（区役所を除く事業所数延べ830か所）となり、参加者には委員会活動を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

利用者からの苦情相談への対応について、また、利用者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を行い、参加者間のネットワークが形成されるきっかけとなっています。令和6年度は、高齢分野、障害分野、児童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6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	12月	緑区	横浜市鴨居地域ケアプラザ	13人	地域ケアプラザ、基幹相談支援センター、生活支援センター、特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、介護付き有料老人ホーム、就労移行支援事業所、就労継続支援B型事業所、居宅介護支援事業所、放課後等デイサービス事業所	13か所	主任ケアマネジャー、主任相談員、管理者、主任介護支援専門員、サービス管理責任者、代表、生活相談員、苦情受付担当者、支援相談員、ケアマネジャー
2	12月	港南区	横浜市上永谷駅前地域ケアプラザ	19人	地域ケアプラザ、基幹相談支援センター、地域活動ホーム、居宅介護支援事業所、訪問介護事業所、訪問看護事業所、訪問入浴事業所、福祉用具事業所、特別養護老人ホーム、就労移行支援事業所、児童発達支援事業所、グループホーム、病院	13か所	代表、統括施設長、管理者、課長、サービス提供責任者、サービス管理責任者、サービス提供責任者、主任介護支援専門員、介護支援専門員、看護師、医療ソーシャルワーカー、相談員、苦情受付担当者、就労支援員、福祉用具専門相談員
3	1月	金沢区	横浜市能見台地域ケアプラザ	17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、居宅介護支援事業所、計画相談支援事業所、訪問看護事業所、地域活動ホーム、介護老人保健施設、就労移行支援・就労継続支援B型事業所、児童発達支援・放課後等デイサービス事業所	14か所	主任ケアマネジャー、主任相談員、管理者、主任介護支援専門員、サービス管理責任者、代表、相談支援専門員、支援相談員、ケアマネジャー
令和6年度合計				49人		40か所	
平成14～令和6年度 99回開催				1,346人		830か所	

## IV 福祉調整委員による一年の活動の振り返り

\*50音順 敬称略

### 川島 通世（弁護士）

先日、厚生労働省が、身寄りのない高齢者の支援を拡充する方針であるとの新聞報道に接しました。社会福祉法を改正して、金銭管理や福祉サービスの手続代行など日常生活の支援、病院や施設に入る際の身元保証、葬儀や納骨・遺品の整理など死亡後の事務手続、を社会福祉事業と位置付け、所得や資力に応じた料金設定を原則とした上で、低額や無料で利用できるようにすることが検討されているようです。

福祉といえば、当然に、現在生きている人々が困難に直面しているときに、支援する制度であり、また、「お金のことはできる限りかかわらない」というのが、福祉に携わる支援者の一般的な考え方だったと思います。身元保証などの少額でないお金にかかわる分野や、ご本人が亡くなった後の分野に福祉の守備範囲を広げることは、方針の転換だと感じます。それだけ、孤立や孤独が、大きな社会問題になっているのです。さらに、来年の通常国会で関連法の改正が目指されているとのことで、喫緊の課題でもあるのだと思います。

さて、横浜市の福祉調整委員会では、令和6年度に800件を超えるご相談をお受けしました。これまでで最も多いご相談件数であり、当委員会の存在が市民のみなさまに広く知られるようになってきたことは、うれしいことです。横浜市の担当職員が、日々、みなさまからのご相談に真摯に対応しています。電話の向こうには、家の中に一人しかいない孤立や孤独を持ちながら、電話機を握っているご相談者も少なくないのではないのでしょうか。電話さえすれば、あるいは、電子メールを送りさえすれば、広く福祉分野全体の相談ができる福祉調整制度は、孤立や孤独が大きな問題となっている社会において、問題解決の一翼を担っていると自負しています。

## 小林 幸栄（市民委員）

福祉調整員会事務局の皆さまは、相談者の困っている状況と不安を理解するために、親身になって話を聴いてくださいます。事務局皆さまの対応を目の当たりにして、横浜市福祉調整委員会は、相談者にとって、とても心強く、必要な場所であることを実感しました。しかし、委員会への「相談件数が年々増加している」事実は、相談しやすい環境が確立していることの安心感とともに、今後の相談者へのスムーズな対応に支障が出てしまうのではないかと心配になりました。

また、事業者は、相談者への対応に苦慮している様子も感じました。事業者も解決策を模索しながら対応していることは理解しつつ、曖昧な対応が状況悪化を招くなど、事業者側の体制が確立していない現状もあるのではないかと思います。その中で、地域との連携・協力などで、事業者も相談できる体制を整えてほしいと思いました。事業者は、私たちの「頼れる存在」です。これからも、事業者が地域や利用者の「安心して頼れる存在」であり続けていただけるよう願います。

そして、私も市民の一人として、地域の事業者を応援していくとともに、だれもが暮らしやすい街になるよう応援していきたいと思います。

## 下尾 直子（短期大学教授）

この3月末に最終回だったTBS日曜劇場「御上先生」を毎週楽しみに観ていました。この中で、松坂桃李演じる御上先生が繰り返し口にした「The personal is political（個人的なことは政治的なこと）」という言葉は、その都度心に刺さり、さまざまなことを考えさせられました。

福祉を教える教員として、同じようなことは常に学生に話してきたように思います。子どもたちの問題の裏に大人の事情がある、その背景には社会の問題がある。どんな家庭もどんな個人も、社会の影響を受けている。個人の問題を個人に帰してはいけないと。

福祉調整委員会で何うご相談の多くも、個人的なことです。支援者と利用者、家族、専門職同士、地域とのすれ違い…等々。いずれも、その内容は相談者の個人的な事情として語られます。

一方で、本委員会の目的は、横浜市福祉の向上と標榜しています。

まさに The personal is political。委員の役割は相談者の代理人として発言することでも、調停でもありません。現場でさまざまな思いを持たれた市民の方々のご意見を拝聴し、そこに横浜市福祉の課題を見出し、向上に繋げることです。申し立てでは、相談者と関係者双方の意見を伺い、委員としての意見を述べますが、あくまでも福祉の向上のための意見であり、個人についての意見ではありません。

ただ、膨大な数の相談に関わらせていただく中で、気をつけていないと個人的なことを個人的なこととして捉えてしまう瞬間があるのも事実です。The personal is politicalを心に留め、個人的なことの背景に政治がある＝個人を幸せにするのは個人だけではなく政治なのだという基本を忘れてはいけない、もう一度気を引き締めていかねばならないと思わされたこの3月でした。

## 西村 貴直（大学教授）

横浜市福祉調整委員としての2年目が終わりました。今年も数多くの相談事例を共有させていただくことで、福祉サービスの現場で起きている、あるいは起きやすいトラブルの種類や特徴を自分なりに考えることができました。ここ数年の相談件数は大幅な増加傾向にあるとのことですが、切実な思いを訴える市民や利用者の方々からの相談と真摯に向き合い、丁寧にご対応いただくだけでなく、横浜市福祉調整委員会のために要点をわかりやすくまとめて下さっている相談調整課の職員の皆様のご努力に対し、改めて感謝申し上げます。

今年度は、定例の福祉調整委員会と年1回の地域巡回訪問に加え、初めて苦情申立てに関わる委員面談を実施したことが強く印象に残っています。福祉制度の利用に関わる指示や情報提供をめぐるやり取りのなかで、サービス提供者と利用者双方の認識に齟齬が生じることが何度も繰り返された結果、申立てに至った案件でした。サービス提供者と申立人に対する面談、調査結果の分析、そして改善の申し入れへと至る一連の過程を経験するなかで、「中立・公正な第三者機関」の一員として「苦情の解決をめざす」ことの難しさと責任の重さを痛感させられました。しかしその一方で、これまでの人生にはなかった新しい経験をさせていただいたように感じます。

今回の委員面談では、サービス提供者が利用者に伝える指示や情報の内容に少しでも曖昧さが残ると、利用者に混乱やストレスをもたらす可能性が高くなるということに改めて気づかされました。極端に言えば、援助者が「8割方正しい情報」を伝えていたとしても、残り2割の“不確かさ”がどうしても気にかかる利用者もおられるのだということです。自分の「命綱」でもある福祉制度・サービスに関するものであれば、その可能性はより高まるでしょう。そして、こうした“ギャップ”を埋めるためのコミュニケーション

ヨンがうまくとれない状態が続いてしまうと、今回のようなケースにつながるのだと思います。この「うまくいかなかった」理由をめぐる様々な事情や背景等を確認・整理し、両者の関係を紡ぎ直す機会を提供できるところに、福祉調整委員会の存在意義があるのだと感じました。2025年度も引き続き、どうぞよろしくお願い致します。

## 福馬 健一（大学講師）

横浜市福祉調整委員会に携わらせていただくようになり、早いもので2年が経ちました。この1年間の委員会活動を通してもっとも印象に残ったことは、福祉保健サービス事業所の方々と行った意見交換会です（この会は、福祉調整委員会が苦情対応力の向上に向けて実施するものです）。以下では、私が意見交換会に出席して再認識させていただいたことを中心に述べていきたいと思います。

近年、様々なサービス提供の場で「カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」と略します。）」という言葉が注目されています。その関心の広がり背景には、顧客からの理不尽かつ過度な要求に晒された人が、心身ともに疲弊している実態があります。こうした状況は、福祉サービスを提供する実践現場も例外ではありません。渦中にある職員へのケアはもちろんのこと、こうした事態の対策を職場が一丸となって講じていくことが求められます。ただ、ご利用者の生活を支える福祉サービスにおいては、「カスハラ」対策に振り子が振れすぎてしまうことには注意を要するという側面があると思っています。そこで重要になることこそ、意見交換会で再認識した“福祉サービスを提供する上で大切なこと”です。それには、少なくとも次の二つのことが挙げられると思います。

一つ目は、「ご利用者からの苦情にどのように向き合うのか」という福祉専門職の姿勢や態度です。今年度の意見交換会に出席したことで、日々、各事業所の方々が試行錯誤を重ねて、ご利用者から寄せられる苦情等に真摯に対応されていることを知りました。特に、提供いただいた事例について意見をやりとりする中で、ご利用者からの度重なる苦情には、不平や不満というより、事業所の方々と接点を持ち、その関わりを保ち続けたいという気持ちがあるように思う。そのような気持ちの表現方法が、その方にとって

は「苦情」という形だったのではないかと、との見方が印象に残りました。なぜなら、福祉専門職には、単にマニュアルに沿って機械的に処理を進める「苦情対応」ではなく、苦情等に見え隠れするご利用者やそのご家族の思いや考えを感じ取り、共感的に理解して行動することが切に求められるためです。それをまさに実践しておられることを知り、「さすがだな」と心の中で手をパチパチ叩いてご意見を聴いていました。

次に重要なのが、第一線で対応する職員を支える職場からのサポートです。寄せられる苦情に対して検討を重ねて誠実に対応したものの、同じ方からさらなる苦情が繰り返し舞い込んでくる。このような徒労感に襲われそうな堂々巡りの状況に身を置くと、「この苦情って嫌がらせ、カスハラなのではないか」と疑いたくなる気持ちが芽生えても不思議ではありません。苦情を「カスハラ」と線引きして距離をとりたくなる気持ちも自然な反応だと思います。もし職員が、苦情対応に孤軍奮闘するような状況にいたら、果たして、「この苦情は本当にカスハラなのか」と慎重に見極める精神的な余裕を持てるでしょうか。やはり、それには職員一人で苦情対応を抱え込むことがないよう、勤務先の職場が職員をサポートし、かつ、チームで対応していく体制を整えることが欠かせません。

ご利用者にとって福祉サービスは、その生活を支えるものです。意見交換会では、ご利用者からの苦情等について、その声をサービス向上につなげる視点で対処することの重要性を学ばせていただきました。この点を何らかの形で活かせるよう、力不足ではありますが、今後も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。

## 松崎 尊信（医師）

2025 年は、横浜市福祉調整委員会が発足して 30 年の記念すべき年となります。そこで、本稿では、日本の福祉行政 30 年の歩みを振り返りつつ、横浜市福祉調整委員としての今後の目標について考えてみました。

この 30 年で、日本の福祉行政は大きく変わりました。かつては行政が一方的にサービスを定める時代もありましたが、今では「利用者本位」「自分で選ぶ自由」「支援と権利を大切にする」という考え方が、福祉の現場にも根づいてきました。例えば、精神保健分野では地域移行支援が進み、高齢分野では介護保険制度（2000 年）の創設により、家族任せだった介護が社会全体で支えるものへと変わりました。

障害分野では、障害者基本法（1993 年）の制定、障害者自立支援法（2006 年）から障害者総合支援法（2013 年）への移行、そして障害者差別解消法（2016 年）など、障害のある人たちの権利を保障するため、社会の姿勢そのものが問われるようになりました。このように福祉行政が変化することによって、私が日常関わる精神医療の現場でも、当事者を社会で支えていこうという空気を感じるようになりました。

このような社会の変化のもと、市民の声に向き合う横浜市福祉調整委員会では、高齢福祉や障害福祉に関する相談が多く寄せられています。背景として、高齢・障害の分野において当事者への支援が制度として充実してきた裏返しと考えられますが、一方、利用者から求められるサービスの水準も高くなってきた面もあるかもしれません。一方、児童福祉に関する相談は令和 5 年度、6 年度ともに全体のわずか 8%と決して高い数字とは言えません。社会全体で子どもの数が減った影響もありますが、支援体制の手薄さも一因かもしれません。高齢・障害分野に比べると、児童分野への人的・財政的な支援

は十分とは言えず、これからの福祉政策には、子どもたちの未来を支える視点もより強く求められるでしょう。

私自身、福祉調整委員として活動して5年になりますが、日々感じるのは「市民の声を聞く難しさ」です。福祉が高度にサービス化されてきた結果、以前であれば身近な人がアドバイスすれば解決したような事案でも、本委員会のような窓口で相談されるケースも少なくありません。また、どちらの言い分にもそれぞれの正義があり、常に「正解」があるわけではありません。だからこそ、一つひとつの相談に丁寧に耳を傾けることが求められています。

いずれにしても、誰かの小さな声がきっかけで、福祉サービスが少しでも改善し、信頼の芽が育っていくことに確かな希望を感じています。福祉は人と人との関わりから生まれるもので、科学技術が進歩する未来においてもおそらく変わらないでしょう。引き続き本委員会を通して、ゆっくりとした歩みであっても福祉施策の向上に寄与できるよう、小さな声にも耳を傾け、誰も取り残さない福祉を目指して、また新しい一年に向かいます。

## 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。

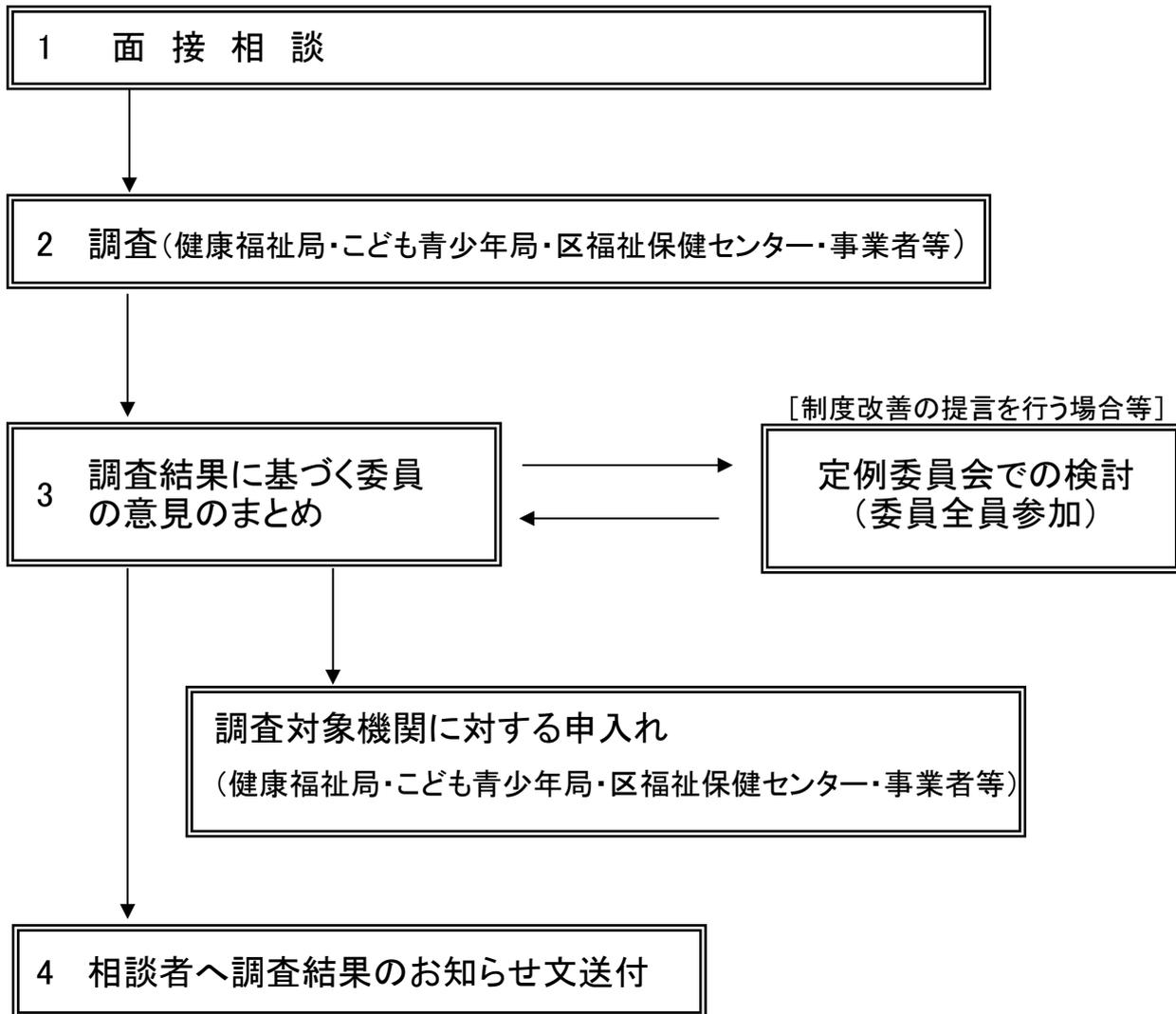




# 苦情相談後の流れ

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

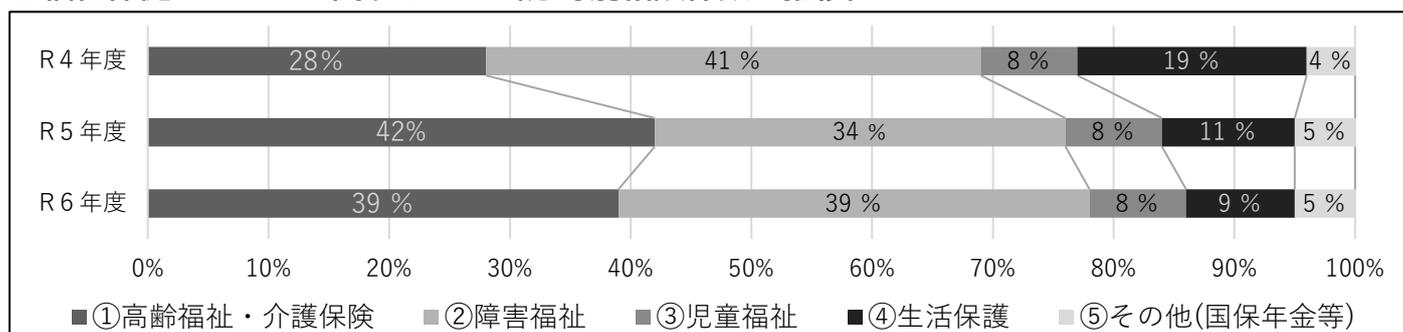
- 1 苦情相談等の分野・相談者別内訳(令和6年度分)
- 2 苦情申立て以外の相談等への対応(令和6年度事務局対応分)
- 3 過年度実績(過去 10 年間)

# 1 苦情相談等の分野・相談者別内訳（令和6年度分）

※（ ）は苦情申立件数で内数

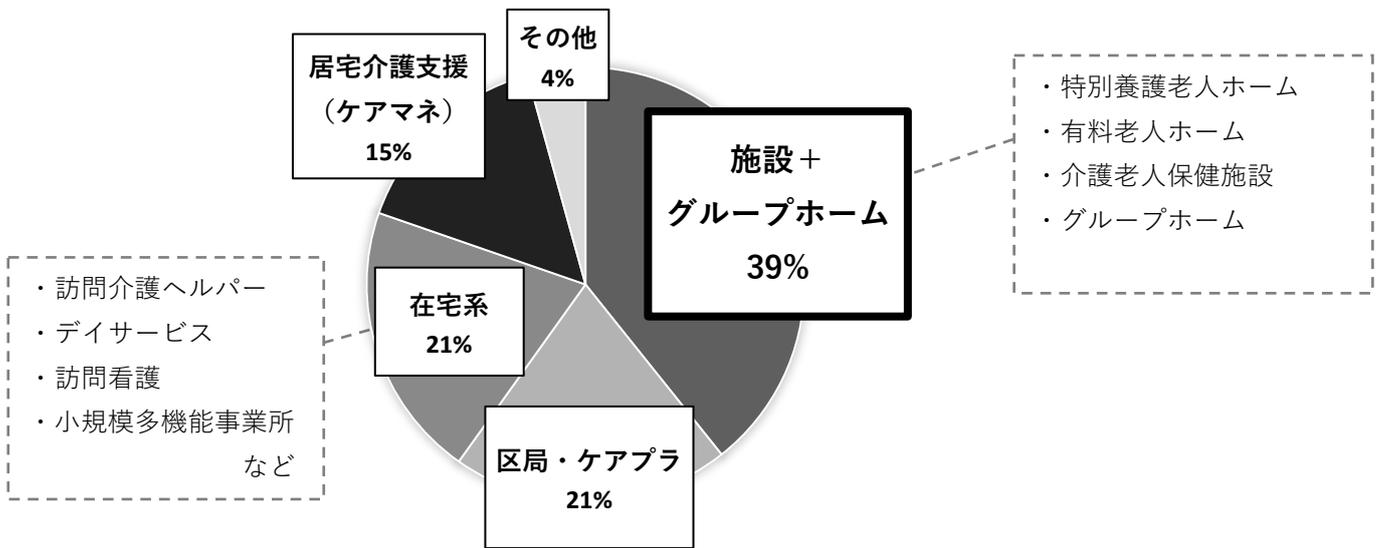
分類項目	本人	家族	その他	計	令和5年度計	令和4年度計
福祉保健サービスに関するもの	410件 (2件)	242件 (1件)	80件 (—)	732件 (3件)	597件 (2件)	664件 (3件)
①高齢福祉・介護保険	105件 (1件)	136件 (1件)	46件 (—)	287件 (2件)	250件 (1件)	191件 (—)
手続等	18件 (—)	18件 (—)	10件 (—)	46件 (—)	34件 (—)	24件 (—)
職員対応	34件 (—)	44件 (—)	7件 (—)	85件 (—)	99件 (1件)	58件 (—)
制度内容	9件 (—)	6件 (—)	1件 (—)	16件 (—)	28件 (—)	12件 (—)
在宅サービス	33件 (1件)	28件 (—)	13件 (—)	74件 (1件)	32件 (—)	41件 (—)
施設サービス	11件 (—)	40件 (1件)	15件 (—)	66件 (1件)	57件 (—)	56件 (—)
②障害福祉	211件 (—)	59件 (—)	19件 (—)	289件 (—)	205件 (1件)	271件 (2件)
手続等	13件 (—)	3件 (—)	6件 (—)	22件 (—)	23件 (—)	8件 (—)
職員対応	113件 (—)	27件 (—)	5件 (—)	145件 (—)	133件 (—)	190件 (1件)
制度内容	10件 (—)	3件 (—)	1件 (—)	14件 (—)	13件 (—)	5件 (—)
在宅サービス	64件 (—)	20件 (—)	7件 (—)	91件 (—)	23件 (—)	46件 (1件)
施設サービス	11件 (—)	6件 (—)	1件 (—)	17件 (—)	13件 (1件)	22件 (—)
③児童福祉	8件 (—)	44件 (—)	4件 (—)	56件 (—)	48件 (—)	52件 (—)
手続等	1件 (—)	2件 (—)	2件 (—)	4件 (—)	3件 (—)	3件 (—)
職員対応	7件 (—)	22件 (—)	2件 (—)	31件 (—)	25件 (—)	20件 (—)
制度内容	1件 (—)	1件 (—)	1件 (—)	1件 (—)	4件 (—)	1件 (—)
保育関係	1件 (—)	5件 (—)	1件 (—)	6件 (—)	13件 (—)	25件 (—)
手当関係	1件 (—)	1件 (—)	1件 (—)	1件 (—)	1件 (—)	1件 (—)
在宅関係	1件 (—)	13件 (—)	1件 (—)	13件 (—)	2件 (—)	2件 (—)
施設関係	1件 (—)	1件 (—)	1件 (—)	1件 (—)	1件 (—)	1件 (—)
④生活保護	59件 (1件)	1件 (—)	7件 (—)	66件 (1件)	62件 (—)	123件 (—)
手続等	3件 (—)	1件 (—)	2件 (—)	5件 (—)	5件 (—)	1件 (—)
職員対応	42件 (1件)	1件 (—)	2件 (—)	44件 (1件)	48件 (—)	114件 (—)
制度内容	6件 (—)	1件 (—)	1件 (—)	7件 (—)	7件 (—)	9件 (—)
生活相談	8件 (—)	1件 (—)	2件 (—)	10件 (—)	2件 (—)	1件 (—)
⑤その他(国保年金等)	27件 (—)	3件 (—)	4件 (—)	34件 (—)	32件 (—)	27件 (1件)
手続等	17件 (—)	3件 (—)	4件 (—)	24件 (—)	23件 (—)	14件 (—)
職員対応	6件 (—)	1件 (—)	1件 (—)	6件 (—)	6件 (—)	3件 (1件)
制度内容	4件 (—)	1件 (—)	1件 (—)	4件 (—)	3件 (—)	10件 (—)
福祉保健サービス以外のもの	56件 (—)	7件 (—)	19件 (—)	82件 (—)	78件 (—)	63件 (—)
委員会制度に関するもの	4件 (—)	2件 (—)	23件 (—)	29件 (—)	27件 (—)	28件 (—)
合計	470件 (2件)	251件 (1件)	122件 (—)	843件 (3件)	702件 (2件)	755件 (3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）

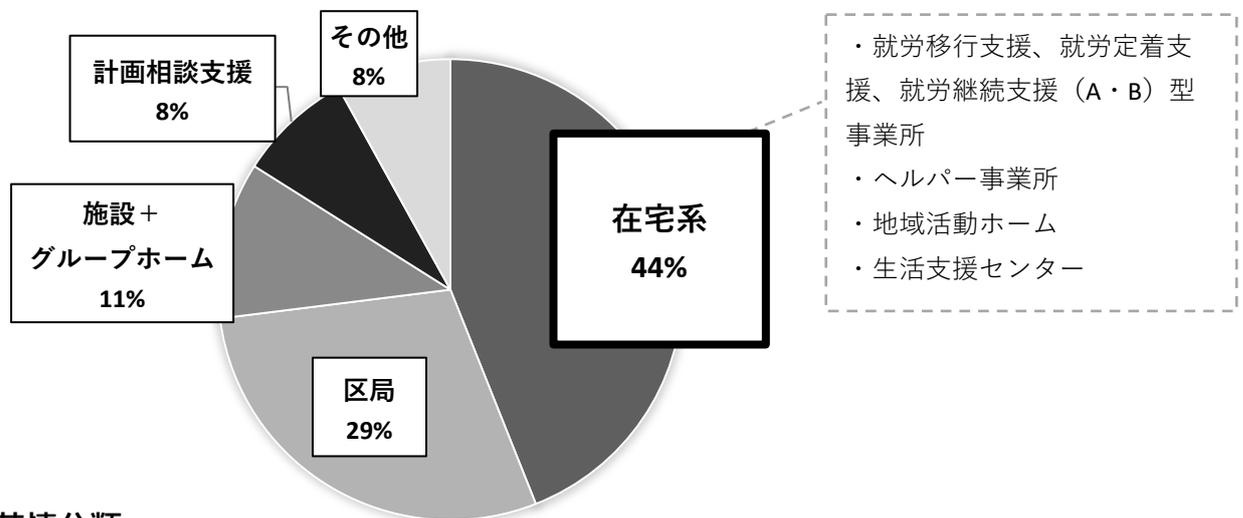


令和6年度の苦情相談は、「高齢福祉・介護保険分野」「障害福祉分野」の2分野が全体の約8割を占めています。

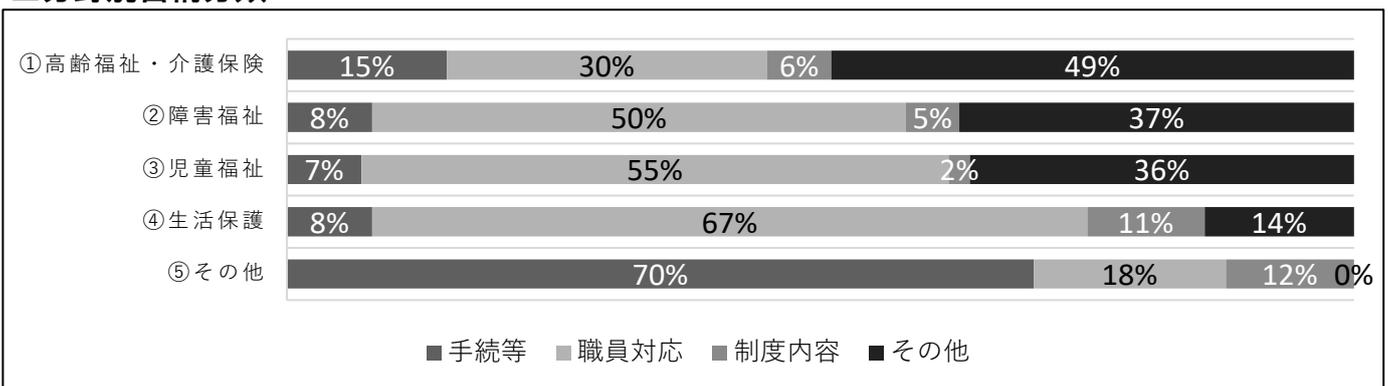
## ■高齢福祉・介護保険分野の苦情先相談傾向



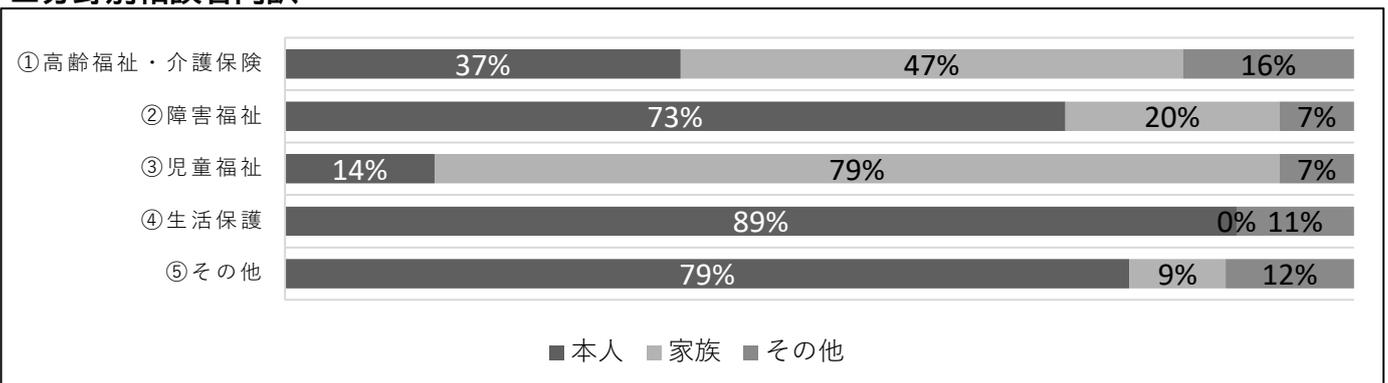
## ■障害福祉分野の苦情先相談傾向



## ■分野別苦情分類



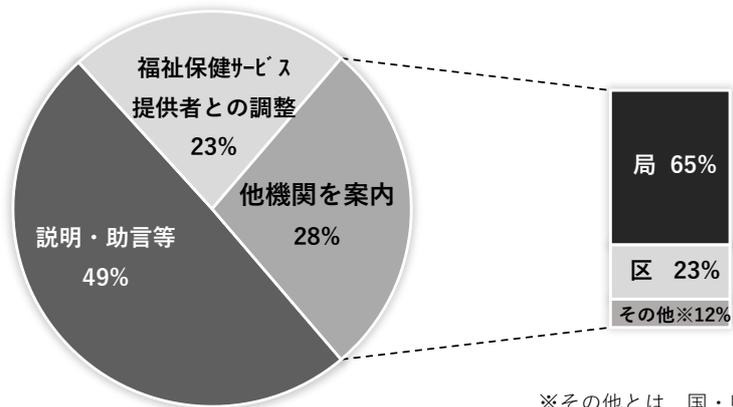
## ■分野別相談者内訳



## 2 苦情申立て以外の相談等への対応（令和6年度事務局対応分）

### ■対応分類

分類	件数
説明・助言等	361件
他機関を案内	201件
局	131件
区	46件
その他※	24件
福祉保健サービス提供者との調整	167件
計	729件



※その他とは、国・県の機関等

### <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

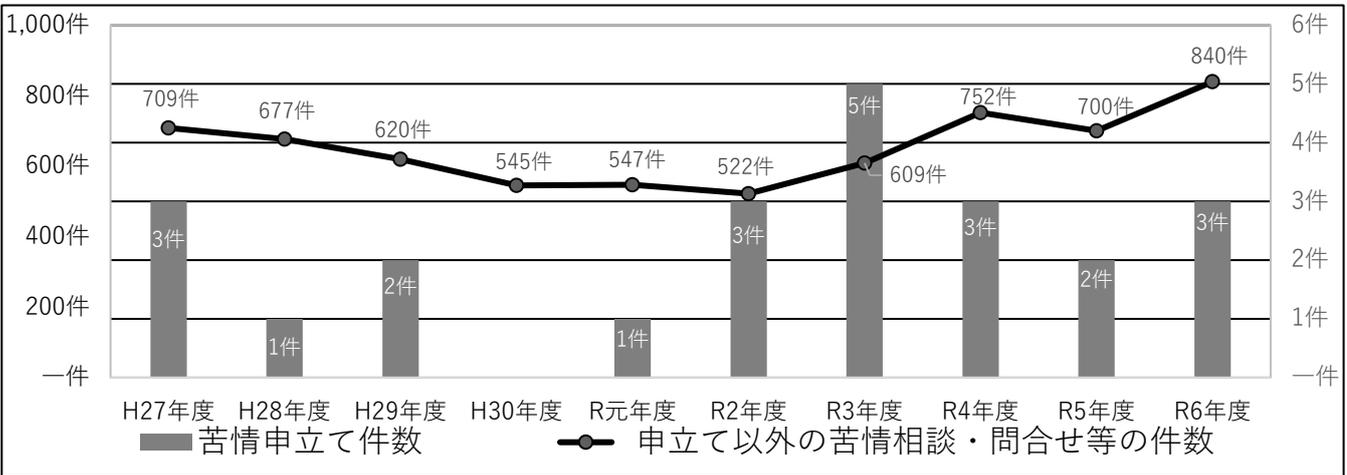
### ■分野別対応分類

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	149件 (52%)	82件 (29%)	54件 (19%)	285件 (100%)
手続等	17件 (37%)	27件 (59%)	2件 (4%)	46件 (100%)
職員対応	51件 (60%)	9件 (11%)	25件 (29%)	85件 (100%)
制度内容	4件 (25%)	9件 (56%)	3件 (19%)	16件 (100%)
在宅サービス	40件 (55%)	17件 (23%)	16件 (22%)	73件 (100%)
施設サービス	37件 (57%)	20件 (31%)	8件 (12%)	65件 (100%)
障害福祉	150件 (52%)	68件 (23%)	71件 (25%)	289件 (100%)
手続等	6件 (27%)	12件 (55%)	4件 (18%)	22件 (100%)
職員対応	87件 (60%)	18件 (12%)	40件 (28%)	145件 (100%)
制度内容	5件 (36%)	7件 (50%)	2件 (14%)	14件 (100%)
在宅サービス	46件 (51%)	23件 (25%)	22件 (24%)	91件 (100%)
施設サービス	6件 (35%)	8件 (47%)	3件 (18%)	17件 (100%)
児童福祉	24件 (43%)	13件 (23%)	19件 (34%)	56件 (100%)
手続等	1件 (25%)	2件 (50%)	1件 (25%)	4件 (100%)
職員対応	14件 (45%)	4件 (13%)	13件 (42%)	31件 (100%)
制度内容	1件 (—)	1件 (100%)	1件 (—)	1件 (100%)
保育関係	3件 (50%)	1件 (17%)	2件 (33%)	6件 (100%)
手当関係	1件 (—)	1件 (—)	1件 (—)	1件 (—)
在宅関係	5件 (38%)	5件 (38%)	3件 (24%)	13件 (100%)
施設関係	1件 (100%)	1件 (—)	1件 (—)	1件 (100%)
生活保護	36件 (55%)	10件 (15%)	19件 (30%)	65件 (100%)
手続等	1件 (20%)	4件 (80%)	1件 (—)	5件 (100%)
職員対応	26件 (60%)	2件 (5%)	15件 (35%)	43件 (100%)
制度内容	3件 (43%)	2件 (29%)	2件 (29%)	7件 (100%)
生活相談	6件 (60%)	2件 (20%)	2件 (20%)	10件 (100%)
その他(国保年金等)	2件 (6%)	28件 (82%)	4件 (12%)	34件 (100%)
手続等	1件 (—)	24件 (100%)	1件 (—)	24件 (100%)
職員対応	2件 (34%)	2件 (33%)	2件 (33%)	6件 (100%)
制度内容	1件 (—)	2件 (50%)	2件 (50%)	4件 (100%)
計	361件 (50%)	201件 (28%)	167件 (22%)	729件 (100%)

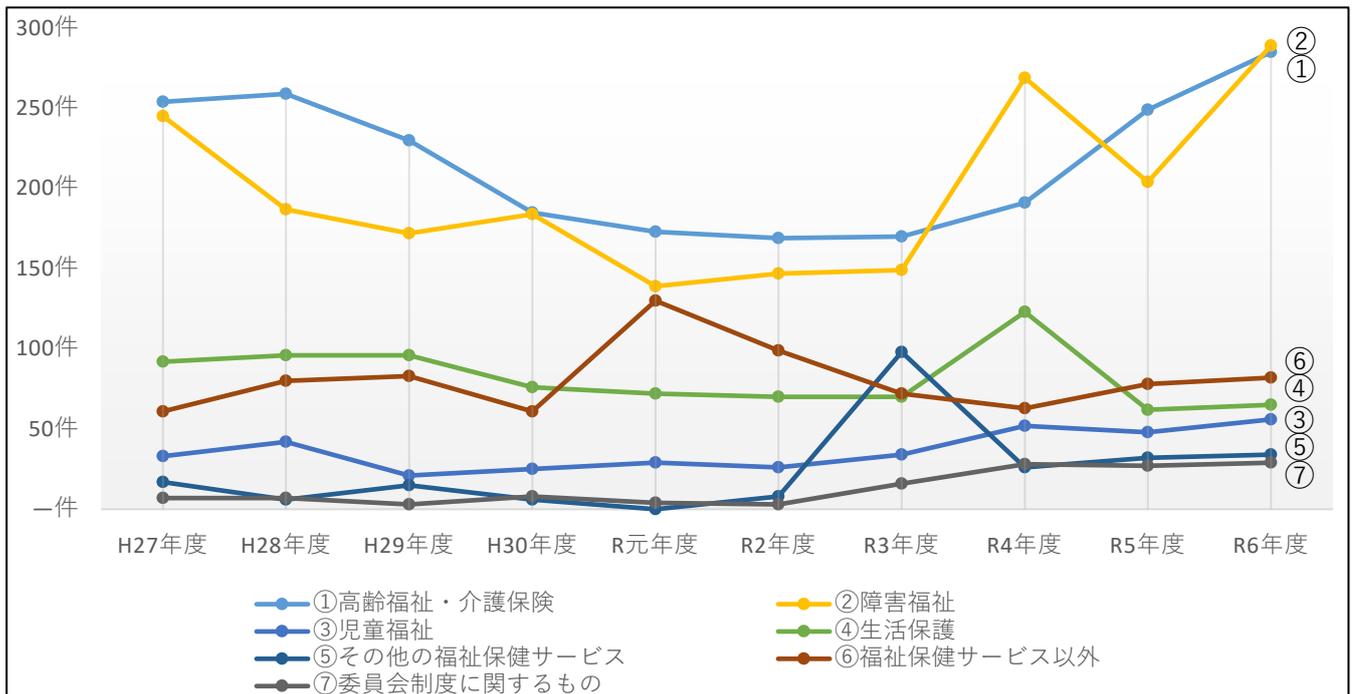
### 3 過年度実績（過去10年間）

#### ■ 苦情相談等実績推移

	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	R6年度	
合計	712件	678件	622件	545件	548件	525件	614件	755件	702件	843件	
苦情申立て件数	3件	1件	2件	1件	1件	3件	5件	3件	2件	3件	
内訳	高齢福祉・介護保険	2件	1件	2件	1件	1件	1件	1件	1件	2件	
	障害福祉	1件	1件	1件	1件	1件	3件	2件	1件	1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	709件	677件	620件	545件	547件	522件	609件	752件	700件	840件	
内訳	①高齢福祉・介護保険	254件	259件	230件	185件	173件	169件	170件	191件	249件	285件
	②障害福祉	245件	187件	172件	184件	139件	147件	149件	269件	204件	289件
	③児童福祉	33件	42件	21件	25件	29件	26件	34件	52件	48件	56件
	④生活保護	92件	96件	96件	76件	72件	70件	70件	123件	62件	65件
	⑤その他の福祉保健サービス	17件	6件	15件	6件	1件	8件	98件	26件	32件	34件
	⑥福祉保健サービス以外	61件	80件	83件	61件	130件	99件	72件	63件	78件	82件
	⑦委員会制度に関するもの	7件	7件	3件	8件	4件	3件	16件	28件	27件	29件



#### ■ 苦情相談等の分野別実績推移



## 令和6年度活動実績

4月	4月5日	定例会 【議題】 ・ 苦情相談状況について
5月	5月17日	定例会 【議題】 ・ 苦情相談状況について ・ 福祉調整委員会30周年に向けて
6月	6月14日	定例会 【議題】 ・ 苦情相談状況について ・ 申立て案件について ・ 福祉調整委員会30周年に向けて
7月	7月19日	定例会 【議題】 ・ 苦情相談状況について ・ 申立て案件について ・ 福祉調整委員会30周年に向けて
8月	8月7日	市長へ令和5年度運営状況報告書提出
9月	9月20日	定例会 【議題】 ・ 苦情相談状況について ・ 申立て案件について ・ 施設見学会について
10月	10月18日	定例会 【議題】 ・ 苦情相談状況について ・ 申立て案件について ・ 施設見学会に向けて

11月	11月15日	定例会 【議題】 ・ 苦情相談状況について ・ 申立て案件について
	11月29日	施設見学会 横浜市松風学園
12月	12月6日	第25回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会 (幹事市として参加)
	12月13日	緑区意見交換会 (横浜市鴨居地域ケアプラザ)
	12月17日	港南区意見交換会 (横浜市上永谷駅前地域ケアプラザ)
	12月20日	定例会 【議題】 ・ 苦情相談状況について ・ 施設見学会の報告 ・ 意見交換会の報告
1月	1月15日	金沢区意見交換会 (横浜市能見台地域ケアプラザ)
2月	2月14日	定例会 【議題】 ・ 苦情相談状況について ・ 申立て案件について ・ 意見交換会の報告
3月	3月21日	公開会議 【議題】 ・ 令和6年度実績報告について ・ 申立案件の振り返りについて
	3月21日	定例会 【議題】 ・ 苦情相談状況について ・ 申立て案件について



[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](mailto:kf-fukushisodan@city.yokohama.lg.jp)

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



令和7年7月発行



**GREEN x EXPO 2027**  
YOKOHAMA JAPAN

2027年国際園芸博覧会 2027年3月~9月 横浜・上瀬谷

公式マスコットキャラクター トゥンクトゥンク

©Expo 2027

