

# 横浜市福祉調整委員会

## 令和3年度 運営状況報告書

(令和3年4月1日～令和4年3月31日)



令和4年7月

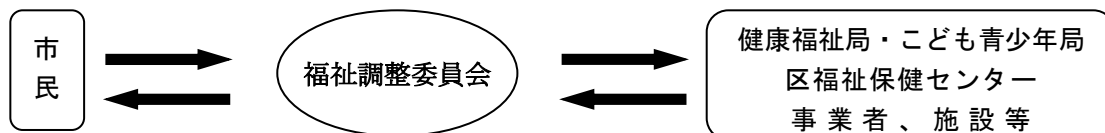
横浜市福祉調整委員会

# 横浜市福祉調整委員会について

令和4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、所管課や事業者等に対して調査・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

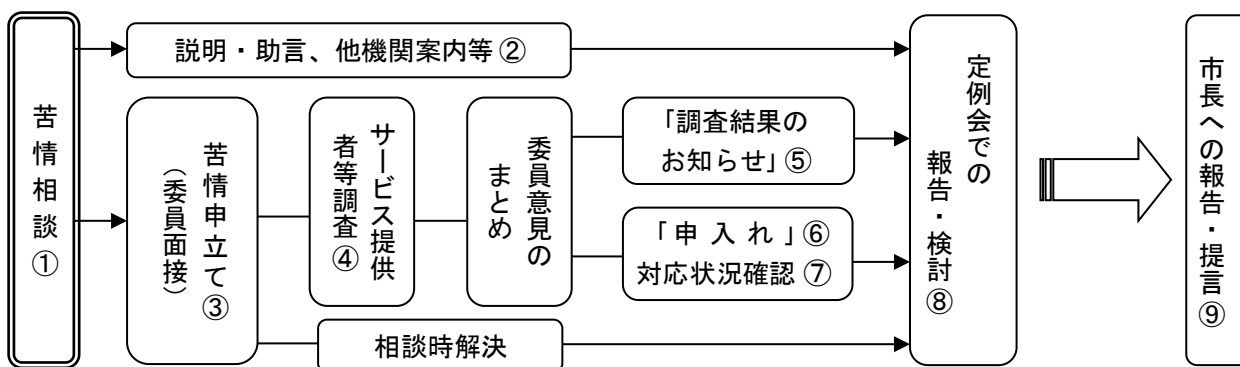
### (1) 根拠

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）、市民1名）

### (3) 苦情相談の流れ



① 様々な苦情相談等が寄せられます。

電話、FAX、Eメール、手紙で相談が寄せられます。直接来所いただく場合もあります。

#### ○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 相談内容に応じて、制度等の説明・助言や担当窓口の案内等を行います。

③ 横浜市福祉調整委員が面接により苦情相談を直接聴取します。

#### ◎苦情申立て

##### ア 方法等

「苦情申立書」の提出を受け、委員が直接面接により市民から苦情を聴取します（無料、予約制）

・面接場所 横浜市庁舎（馬車道駅直結、桜木町駅徒歩3分）

・その他 必要に応じ訪問相談（随時）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 市の所管課や民間事業者に対し、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、市の所管課や民間事業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。

⑨ 市長に対して委員会の運営状況を報告し、必要に応じて制度の改善等について提言します。

## 3 事務局

横浜市健康福祉局相談調整課

## はじめに

福祉保健サービスの相談機関である当委員会も「コロナ禍」と無関係ではない。「コロナ」のパンデミックは3年目に入っていた。寄せられた案件には、その影響によるもの(ワクチン接種対応へ苦情、生活困窮、就労不安、医療介護サービス抑制、クラスター不安、面会制限、精神的不安定など)があった。従来のサービス提供側と利用者(家族等含む)、自治体担当と市民間の福祉サービス(制度・施策、サービス内容、手続き、対応など)をめぐる疑問、苦情、相談に、「コロナ」関連のものが加わっていた。

### 1 相談傾向と取組

令和3年度実績報告(令和4年3月)によれば相談受付総件数は614件で、分野別では高齢福祉・介護保険、障害福祉、生活保護、児童福祉と続く。総件数で例年より大きく増加したのは上記事情のコロナに関するものが加わったとみることができる(前年比約50件増)。また本委員会では寄せられた案件を定期的にカンファレンスで検討を実施するが、近年はそれら分野が複合的に絡むケースが増え、横断的な対応から関連部署への照会及び連携の必要性も高まっている。本年度の「委員面接案件」\*は5件であった(後掲)。

\*「委員面接案件」…案件の中で「苦情申立て」の要件に該当すると判断したものについては調整委員による直接の面接を実施、その聴き取り内容をもとに、委員による調査がなされる。

### 2 意見交換会

本委員会は直接にサービス事業者の声を聴取し、併せて意見交換の機会として例年「意見交換会」を開催している。本年度は以下の3地区にて実施した。テーマ「コロナ感染症に伴う苦情対応困難事例」ほか

(参加者・各地域の施設在宅サービス事業者及び所属の専門職各位)

(1) 新杉田地域ケアプラザ	令和3年12月7日	計8人
(2) 横浜市南希望ヶ丘地域プラザ	令和3年12月10日	計19人
(3) 新吉田地域ケアプラザ	令和3年12月21日	計15人

### 3 次年度に向けて

前記のように相談は年々複雑化し解決には専門的且つ広範な知識に加え、情報共有、関連機関の連携の必要性を感じている(「コロナ」関連含む)。一方で福祉サービス提供に際して、方法や内容、手続きに関する当事者間のコミュニケーション不足からくる理解の不一致が目立つ。また案件を通して「孤立」という人間関係の希薄な現代社会を背景とするものも感じとれる。当委員会の役割と機能についても柔軟性、継続性が期されているように思う。



## 横浜市福祉調整委員会 令和3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	.....	10
	分野別苦情事例		
	1 障害福祉	.....	11
	2 児童福祉	.....	19
	3 その他	.....	22
III	地域巡回訪問活動の実績について	.....	25
IV	一年の活動を振り返って（福祉調整委員）	.....	26

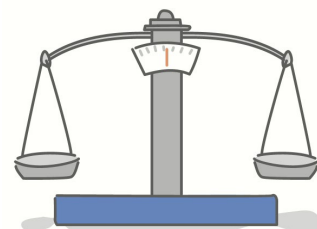
### 参考資料

○	横浜市福祉調整委員会運営要綱	.....	35
○	「福祉保健サービス苦情申立書」（第1号様式）	.....	40
○	苦情相談後の流れ（委員面接時資料）	.....	42
○	委員会関係データ	.....	43
○	令和3年度活動実績	.....	50

# 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。



### ◎ 苦情申立てと対応の流れ

#### ① 電話等による苦情相談等への対応

委員会では、土日祝日・年末年始を除く毎日、電話、窓口、電子メール、FAX、手紙のいずれかの方法により、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（利用希望含む）「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。



自分の権利、利益が侵害されたとする〔苦情〕のほか、「〇〇はどうすればよいのか」、「サービスの利用の仕方がわからないのでどこに相談すればよいのか」など、様々な〔問い合わせ〕や〔相談〕も多く、それらに対しても可能な限り対応するようにしています。

#### ② 苦情申立て（福祉調整委員面接相談）の予約

委員会では相談者のお話を十分に傾聴し、「どのようなことに対して不満や苦情を持っているのか」、「何をどうしたいと思っているのか」など、相談者の主訴を把握するように努め、福祉調整委員との面接相談（苦情申立て）要件に該当するかどうかを判断します。

要件に該当すると思われる場合、事務局は苦情解決手段の選択肢の一つとして、相談者に福祉調整委員会への苦情申立てを勧め、その後の手続きについて説明します。

相談者が申立てを望む場合、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。場所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出向いて苦情申立てを受け付ける訪問面談も実施しています。

#### ③ 苦情申立て（福祉調整委員面接相談）

相談者は以後、〔申立人〕として苦情申立書及び必要な関係書類を提出していただき、福祉調整委員に直接会って自己の苦情を申し立てます。委員は申立人の話を十分に傾聴し、改めて「どのようなことに対して不満や苦情を持っているのか」、「何をどうしたいと思っているのか」など、苦情申立ての主訴を確認します。

#### ④ 調査

苦情申立てを受けた委員が苦情申立内容に関し、事実確認等の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聞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。



#### ⑤ 「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（面接）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。



#### ⑥ 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。

#### ⑦ 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。

#### ⑧ 市長への提言

市長に対する提言は、苦情の根本的解決のため、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に行うこととしています。

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。

#### ⑨ 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3年度に委員会が受け付けた苦情相談等の総件数は614件（月平均約51件）となり、平成7年度からの累計は、16,159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年度は800件を超えていましたが、平成27年度以降、漸減の傾向にあります。

令和3年度の内訳は、福祉保健サービスに関するものが526件（月平均44件）、福祉保健サービス以外のものが72件（月平均6件）、委員会制度に関するものが16件となっています。

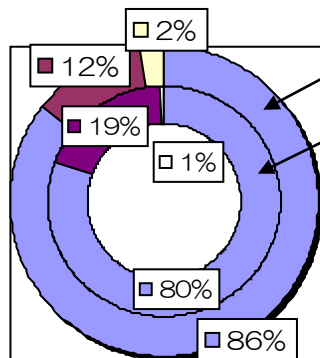
福祉調整委員会には様々な苦情相談等が寄せられますが、相談内容の主訴に応じて分類してみますと、①苦情（例：提供されるサービスの内容や職員対応に納得できない）、②相談（例：自分に適したサービスは何か、どうすればよいか）、③問い合わせ（例：制度がよく分からないので説明して欲しい、サービスを取り扱う窓口を教えて欲しい）に大別することができます。近年は相談内容も複雑化しており、委員会には相談者の主訴が何であるかを的確に把握する力、サービス利用者、提供者双方の満足度が向上し横浜市の福祉保健サービスが向上するような調整力が求められています。

表1 苦情相談等の件数

（ ）は月平均

分類	令和3年度	令和2年度
1 福祉保健サービスに関するもの	526件（44件）	423件（35件）
2 福祉保健サービス以外のもの	72件（6件）	99件（8件）
3 委員会制度に関するもの	16件（1件）	3件（0件）
合計	614件（51件）	525件（43件）

苦情相談等構成比



外円：令和3年度

内円：令和2年度

■ 1 福祉保健サービスに関するもの

■ 2 福祉保健サービス以外のもの

□ 3 委員会制度に関するもの

表2 苦情相談等受付分類

主分類	令和3年度	令和2年度
苦情	370件	298件
相談	51件	74件
問い合わせ	94件	44件
要望	11件	7件
計	526件	423件

※福祉保健サービスに関するものを計上



### 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。

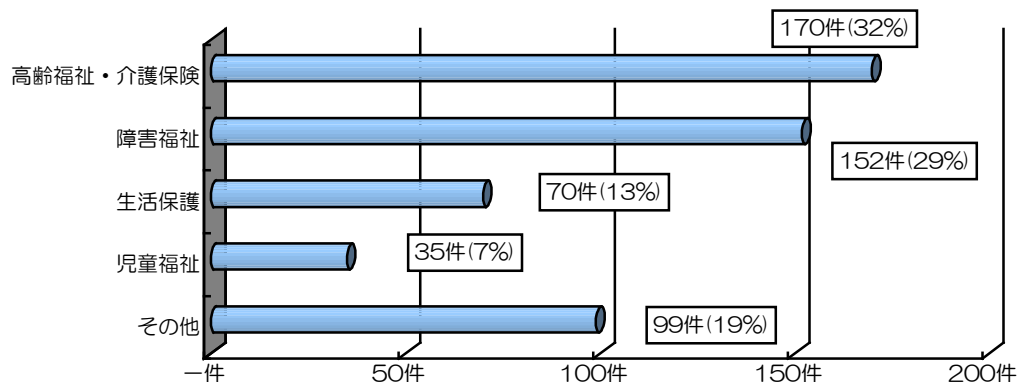
委員会では、受け付けた苦情等を基に定期的に苦情相談等の内容とその対応を振り返るカンファレンスを実施しています。こうした取組により、苦情相談等に対する委員会での対応のレベルアップや統一が図られ、苦情申立案件の調整をよりの確に、円滑に行うことが可能となっています。

令和3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526件を分野別に多い順に並べると、高齢福祉・介護保険 170件(32%)、障害福祉152件(29%)、その他99件(19%)、生活保護70件(13%)、児童福祉35件(7%)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3年度	令和2年度	説明
苦情申立て(委員面接相談)	5件	2件	福祉調整委員が面接相談したもので1人あたり相談時間は概ね1時間。
説明・助言等	281件	209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	133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	86件	79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	65件	64件	局所管課(係)
区	12件	11件	区所管課(係)
その他	9件	4件	国・県等の機関
合計	526件	423件	

分野別件数比較(100%)



#### 4 苦情申立てに対する対応状況

福祉調整委員が対応した5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5件となり、是正・改善の申入れを行わなかったものは0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0件でした。

表4 苦情申立て（委員面接相談）の内訳

調 整 区 分		令和3年度	令和2年度
苦情申立て（委員面接相談）	件 数	5 件	3 件
A 市又は事業者に対し申入れを実施したもの	件 数	5 件	2 件
B 申入れを行わなかったもの	件 数	0 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	0 件	1 件

## 5 令和3年度の苦情申立て内容と傾向

近年は事業所等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す。また、福祉調整委員に対する苦情申立てまで進む件数もほぼ昨年並みで、令和3年度に委員面談を実施した苦情申立ては、障害福祉3件、児童福祉1件、その他1件となっています。

### 【苦情申立て案件】

#### ① 就労継続支援A型事業所の対応について

息子が利用する就労継続支援A型事業所から、本人から退職願が提出され受理したと連絡があった。退職理由の説明を求めたが、事業所は十分な説明もしないまま、退職手続きを進めた。

#### ② 区高齢・障害支援課職員の対応について

介護者（家族）の緊急入院により、母の介護保険サービスの上乗せとして、障害福祉サービス（ヘルパー利用）の申請手続きを開始したところ、申請書がなかなか入手できず、審査基準等の説明もなく、介護者の入院から約2か月半後に支給決定されたが、必要な時期にサービスを利用できなかった。

#### ③ 就労継続支援A型事業所の対応について

緊急事態宣言下で「在宅ワーク」を行いたいと事業所に相談したところ、在宅でできる作業内容ではなく、感染予防のために出勤自粛するならば無給となると言われたが、欠勤になるのか有給休暇を取れるのかわからない。また、在宅で過ごした間、事業所から電話による支援を受けていたのに、事業所は「在宅ワーク」の支援実施報告書を区に提出しておらず、自分も不正に加担したことになっているのではないかと心配である。

#### ④ 区こども家庭支援課職員の対応について

視覚障害と肢体不自由があり、音に敏感な娘が精神的に落ち着いて過ごせるよう、2階に居室を移し「横浜市住環境整備事業」の助成を利用して階段昇降機を設置したいと区こども家庭支援課に申し出たが、担当職員の対応は不親切であり、説明も不十分であった。

#### ⑤ 区生活支援課職員の対応について

住居確保給付金制度の利用を希望し、区生活支援課へ相談したが、担当者の説明はわかりにくく、繰り返し説明を頼んだが、敷金礼金等の貸付を含む住居確保給付金給付までの全体の流れが理解できなかった。

令和3年度の申立てに至った案件を見ると、各事業所や区役所は何度も制度等を説明していますが、利用者は「説明が通り一辺倒で、親身になってくれない。」「自分を理解してくれない。」と感じ、苦情に至った案件が多いと感じました。

支援者は、利用者やその家族との日頃のコミュニケーションを大切にしながら、どのような説明方法があるのか、一人ひとりに合わせた伝え方を模索する姿勢が必要であるとともに、説明手法の幅を広げる必要があるということ、すべての事例に共通して感じました。

また、制度説明時に使用するパンフレットや説明する職員向けのマニュアルの見直しが必要である

案件（⑤）や、申請権の重要性から、サービス利用申請書の入手方法の検討を要す案件（②）も見られ、改めて市民（利用者）の立場に立ち、市民の目線で分かりやすい、または利用しやすい制度や手続きとなっているのかを振り返る機会となりました。

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3年度	0件	3件	1件	0件	1件	5件
令和2年度	0件	1件	0件	1件	0件	2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3年度		令和2年度	
福祉調整委員会相談室	5件	(100%)	1件	(50%)
その他（自宅、施設、区役所等）	0件	(0%)	1件	(50%)
合 計	5件	(100%)	2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
12	磯子区	横浜市新杉田地域ケアプラザ	8人
12	旭区	横浜市南希望が丘地域ケアプラザ	19人
12	港北区	新吉田地域ケアプラザ	15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3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、保育所等約4,300か所に配布したほか、「介護情報サービスかながわ」や「障害福祉情報サービスかながわ」のホームページに掲載して委員会の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、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/kurashi/fukushi-kaigo/chiiki/fukushi/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、近隣のサービス提供者と委員による意見交換会を開催しており、令和3年度は3回開催（25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	■ 調査 結果調	● 対象機関			● 分類 別	頁
				所管課(市)		事業者		
				局	区			
障害福祉	1	就労継続支援A型事業所の対応について	A			◎	②	11
障害福祉	2	区高齢・障害支援課職員の対応について	A	○	◎		①	14
障害福祉	3	就労継続支援A型事業所の対応について	A			◎	②	17
児童福祉	4	区子ども家庭支援課職員の対応について	A		◎		②	19
その他	5	区生活支援課職員の対応について	A	○	◎		②	22

◎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	5件
B	申入れを行わなかったもの	一件
C	面接相談時解決・終了したもの	一件
D	委員会が対応を中止したもの	一件
E	面接相談後に取り下げられたもの	一件
計		5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	一件	1件	一件	一件	一件	1件
②	サービス内容への苦情	一件	2件	1件	一件	1件	4件
計		一件	3件	1件	一件	1件	5件

No.1	就労継続支援A型事業所の対応について
	サービス利用者: 成人男性
	申立人: 父
苦情申立ての趣旨	<p>知的障害のある息子が利用する就労継続支援A型事業所から、本人から退職願が提出され受理したと連絡があった。退職理由の説明を求めたが、「本人から聞いてほしい」という主旨の回答で、事業所から十分な説明はなかった。</p> <p>息子に聞いても退職の意思が確認できず、事業所へ退職手続き前に、話し合いの場が欲しいと伝えた。しかし事業所は十分な説明もせず、退職手続きを進めた。</p>
対象機関	就労継続支援A型事業所
調査・調整結果	<p>本件は、退職願の受理のやりとりだけではなく、事業所利用の経緯を含めて事実関係を整理する必要があると考えた。これまで本人の就労の力や就労状況を、どのように把握し就労支援したのかを基本に、就労継続支援A型事業所のみならず、本人の生活面や仕事面での課題を共有している計画相談支援事業所にも聴き取りを行った。</p> <p>1 就労継続支援A型事業所に対する調査について</p> <p>(1) 就労継続支援A型事業所（以下、「事業所」とする。）を利用開始に至った契機及び利用開始以降の支援内容</p> <p>利用体験では、作業能力や眠気が課題であった。利用開始時の支援目標・方法は、「作業の手順や工程を確認し、見落としがないよう取り組む」ことであった。3年経過した現在も目標は変わらず、個別対応として、休憩の取り方や仕事に集中できるような声かけを行う等が支援の中心であった。</p> <p>(2) 本人の状態像をどのように見立て、支援方針を立てていたのか</p> <p>本人にとって、他の利用者と同じ作業を行うことは難しく、個別に作業を設定していた。また仕事時間と休憩時間の区切りや、トイレや昼食の時間に声かけをすることにより、仕事の時間を意識させることが目標となっていた。</p> <p>なお、利用開始の頃からトイレに長時間こもることがあり、水分摂取の影響と理解していたが、今年行った面談の際に、本人から、トイレにこもるのは嫌いな仕事から逃げるためと聞いた。このことについて、本人と話し合ったが、親に叱られるのを怖がる様子もあり、家族には説明できなかった。</p> <p>(3) 本人の状況や支援内容を家族とどのように共有してきたのか</p> <p>作業中のうたた寝や遅刻については、家族にも伝え、声かけの協力もお願</p>



いしていた。しかし一方で、申立人は本人に対する言動が厳しく、また申立人が職員を罵倒するような言動もあり、事業所での様子を家族と共有しにくい状態となっていた。

(4) 本人の状況や支援内容を、計画相談支援事業所とどのように共有してきたのか

本人と計画相談支援専門員のモニタリングの後、事業所での様子や、申立人の本人に対する厳し過ぎる言動について伝えていた。

## 2 計画相談支援事業所に対する調査について

(1) 計画相談支援事業所（以下、相談支援事業所）を利用開始に至った契機及び利用開始以降、家族とどのように関わってきたのか

以前利用した相談支援事業所から、申立人は、本人は「就労継続支援 B 型」が適正と言われて不満に思い、家族の希望により当事業所を利用することになった。

就労状況の聞き取りの中で、「就労継続支援 A 型」で働くことは難しく感じたが、仕事を続けられる方法を考えた。事業所には、本人の良いところや課題を書き出してもらい、支援方法も工夫してもらったが、困難な様子であった。その後事業所より、トイレへの逃避行動について相談があった。本人や両親を含めた担当者会議を検討したが、本人が申立人の反応を恐れており、またコロナ禍で会議を実施できなかった。

(2) 本人への適切な支援について、どのようにアセスメントしていたのか

両親の前では、本人は本音を言えない様子が見られ、事業所や飲食店で面談をした。相談員との面談では、「辛いから事業所を辞めたい。」と話す。申立人に確認されると、「やっぱり辞めません。」と答えたこともあった。今後の方向性は、本人がプラスの経験を積み重ね、自信を持ちながら働けるように、通所先についての再アセスメントや、特性に合わせた支援方法を構築していきたいと考えている。

(3) 本人の状況や支援内容を、事業所とどのように共有してきたのか

モニタリング月には必ず訪問し、就労状況を確認。必要に応じて担当者会議を実施。モニタリング報告書は共有している。

## 3 福祉調整委員としての意見

申立人が本人の就労継続に熱心になるほど、事業所は威圧と感じ、家族へ相談や連絡がしづらくなっていたのではないかと。さらに、本人は、申立人の期待に応えなければと感じ、作業に困難を感じるとトイレへ逃避したのではないかと。結果的に、当事者間で、本人の意思と家族の意向との調整に向き合う機会を先延ばしにしてしまったと考える。

	<p>事業所は、本人の個別対応と申立人からの求めに何とか応えようと取り組んできたが、次の二つの点で、十分な対応ができていなかった。</p> <p>一つには、事業所自身が「A型事業所」の利用者像とは異なる本人を、個別対応し続けたことである。本来「A型事業所」は集団での支援を行うが、本人だけ個別に支援する状況であり、他の利用者へのサービスにも影響を与えていたと想像する。</p> <p>もう一つは、退職願の受理の状況である。申立人が退職願の提出に戸惑うことは、事業所も理解できたと思うが、即断即決で受理の手続きを進めてしまった。確かに、本人は成人として契約しており、親族への相談・確認は制度上必須ではない。しかし事業所の退職願への対応は、熱心に関わってきた申立人からは関わりを否定されたと受け止められた。</p> <p>相談支援事業所は、本人の状況をアセスメントして導かれる計画が、「A型事業所」と合わないと感じていた。しかし申立人の熱意に押され、時間をかけて対応しようとしたが、結果的に、サービス提供側と利用側の認識のずれを調整できないままとなった。結局、本人は「仕事への適応が難しい側面」では、周囲の助けを必要とする子どもとして、「退職願の手続きの側面」では、大人として扱われてしまった。「A型事業所」では、経済的な自立の側面に偏重して本人の状態が着目されてしまう。本人の逃避行動は、以上のような状況から、板挟みになっていた結果の行動ではないかと考える。</p>
<p>申入れ内容</p>	<p>1 計画相談支援事業所に対する申入れ</p> <p>本人は、経済的自立に偏重しない生活基盤の確立を行う必要がある。そのため、本人が自分から生活面での「自律」に向き合う方法を今後の計画の中に検討すること。その際、本人の生活の「自律」に向けて、そのステップの一つとして、どのように就労を加えていけるのか、家族である申立人と共に振り返り、引き続き丁寧に関わること。</p>
<p>申入れの対応状況</p>	<p>今回の申入れ後も、本人の意向を確認しつつ、新たな通所先の確保のため、見学や実習、またグループホームの体験入居を行った。実習等の振り返りでは、申立人にも「本人の様子」を共有した。今後、本人が自律した生活をイメージできることを支援目標とし、グループホームの体験入居や通所施設の見学、実習を行う。また、支援計画の振り返り際には、引続き、本人や申立人と対話を重ねながら、本人の生活の「自律」に向けて支援していく。</p>

No.2	区高齢・障害支援課職員の対応について
	サービス利用者：母 90代
	申立人：娘
苦情申立ての趣旨	<p>母は、要介護5、認知症により障害者手帳1級を取得している。生活全般に介助を要するため、介護保険サービスを限度額まで利用し、さらに、申立人と申立人の兄は就労しながら介護をしていたが、兄の緊急入院により、介護保険サービスの上乗せとして、障害福祉サービス（ヘルパー利用）の申請手続きを開始した。</p> <p>障害福祉サービス等支給申請書は、市のホームページに掲載がなく、申立人がフルタイム勤務のため、区高齢・障害支援課に郵送を依頼したが断られた。申請書は、区分認定調査訪問時に渡されたが、審査基準等を尋ねても担当者は説明できなかった。兄の入院から約2か月半後に支給決定されたが、必要な時期にサービスが利用できなかった。認定審査の判断基準もわからず、申請が通るのか、どのくらいサービスが受けられるか予測もできない。介護保険サービスの手続きに比べ、手間も時間もかかるため改善してほしい。</p>
対象機関	区高齢・障害支援課
調査・調整結果	<p>1 区高齢・障害支援課に対する調査について</p> <p>(1) 調査結果</p> <p>ア 申請書の交付及び職員の対応について</p> <p>通常、窓口相談時に申請書を交付するが、郵送する場合もある。</p> <p>本件は認定調査日が近接していたため、調査日に直接申請書を交付した。また担当ケースワーカーは、当日、申立人から審査基準やサービス支給までのスケジュールを聞かれ、的確な回答ができなかった。</p> <p>イ 今回の対応に至った背景について</p> <p>課の分析では、担当ケースワーカーは新人職員で、コロナ禍のため対面研修ができず、研修資料による自習となっており新人研修の効果が低減していることや、また、訪問回数が減少し、仕事を通じたスキルアップのペースも遅れていることが考えられた。</p> <p>ウ 再発防止策について</p> <p>審査基準や認定までの標準期間等について回答ができなかったことを重く受け止め、再発防止に向けた具体策として、係会議で問題の共有と再確認を行った。新人職員の周囲の職員に対しては、フォローアップの重要性を再認識させるため、部長から朝の訓示として、課全体に注意喚起を行った。また、経験の浅い職員がベテラン職員に質問を躊躇しないよう、朝のミーティング時に質問の機会を設けた。</p>

## (2) 区に対する委員の意見

本件について、区に対応に落ち度はあったが、申立人は区の真摯なお詫びを了承したことや、具体的かつ有効な再発防止策も図られ、適切な事後対応を行った。したがって、区に対して特段の申入れは行わない。

## 2 健康福祉局障害施策推進課に対する調査の概要

更なる行政サービス向上のために、健康福祉局障害施策推進課へ聞き取り調査を行った。

## (1) 調査結果

## ア 申請書提出前の窓口相談について

申請書を受理するにあたり、サービス利用の意向、介護者や社会参加の状況等を確認する必要がある、まずは区への相談に繋げている。「まずは相談」との考え方は、社会福祉のケースワークにおける根本的な考え方であり、特に横浜市では社会福祉職の専門性を生かして行政サービスの質の向上を図っている。

## イ 申請書をホームページに掲載していない理由について

まずは区への相談に繋げるためである。また、区分認定調査は対面のため申請書の交付が可能であり、郵送は極めて限定的である。

## ウ 区分認定の審査基準について

厚生労働省令で定められ、それに基づいたマニュアルも作成されている。いずれも厚生労働省のホームページ等で公表されている。

## エ サービス支給までの標準処理日数について

標準処理日数は60日であり、市のホームページで公表されている。また、一般的な手続きの流れやおおまかなスケジュールは区で説明は可能だが、個別具体的にスケジュールを示すことは困難である。

## オ 標準処理日数が長い理由について

介護保険は「要介護度認定まで」の標準処理期間が30日であるのに対し、障害福祉サービスは「区分認定+その後のサービス量の決定」まで区で行うためである。

本件は、①介護保険のケアプランの確認も必要であった、②医師意見書の提出が遅かった、③年末年始を挟む手続きであったことが重なり、標準処理期間以上に時間がかかった。

	<p>カ 介護者等に配慮した手続きの負担軽減について</p> <p>①ケースごとの事情により柔軟な対応、②申請手続きの際、同時に他に可能な手続きの有無を確認し案内する、③65歳以上の障害者に対する支援は高齢担当職員が実施する等を行っている。</p> <p>(2) 障害施策推進課に対する委員の意見</p> <p>ア 申請権の重要性について</p> <p>社会福祉審議会が市長に提言<sup>1</sup>した通り、行政手続きにおいては、相談者が申請を希望していてもいなくても、受給要件を満たしていてもいなくても、申請権は尊重されるべきである。</p> <p>イ 障害福祉サービス申請における問題点</p> <p>まずは、障害福祉サービスの支給決定の標準処理期間について、市ホームページにて、わかりやすい場所に掲載されるべきである。</p> <p>また、厚生労働省が公表している審査基準はわかりにくいため、横浜市独自の説明の工夫があった方がよいと思う。障害福祉サービスを利用する市民は必要性に迫られている人たちばかりであり、窓口相談を原則としている点も検討を要すると思う。サービス支給までの期間は、少しでも短縮できるよう一層の努力をお願いしたい。</p>
<p>申入れ内容</p>	<p>申請権の重要性に照らして、障害施策推進課に対し、以下の申入れを行う。</p> <p>障害福祉サービス等支給申請書の書式を横浜市のホームページに掲載すること。また、「障害福祉サービス等支給申請書」の書式について、市民から郵送の希望があったときは、原則として郵送すること。</p>
<p>申入れの対応状況</p>	<p>1. 今後、横浜市のホームページに「障害福祉サービス等支給申請書」の書式を掲載する。また併せて掲載する「申請書記入の手引き」も作成している。</p> <p>2. 「障害福祉サービス等支給申請書」の書式について、市民から郵送の希望があった場合は、原則として郵送対応するよう各区に依頼している。</p>

<sup>1</sup> 区役所で生活保護申請が受理されなかったことについて、令和4年2月7日、横浜市社会福祉審議会専門分科会が申請権は尊重されるべきことなどを提言した。

No.3	就労継続支援A型事業所の対応について
	サービス利用者：50代男性
	申立人：本人
苦情申立ての趣旨	<p>令和3年8月新型コロナウイルス感染流行に伴う緊急事態宣言時の「就労系サービスにおける在宅でのサービス利用」<sup>1</sup>を希望し、事前に就労継続支援A型事業所（以下、事業所）に相談した。しかし、申立人の場合、自主的出勤自粛となり無給になると説明された。後日事業所から、そのことが説明された書類と、出勤自粛の申出書に署名捺印して提出するよう指示する書類がFAXで届いたが、申立人は申出書を提出せずに、1か月半ほど在宅で過ごした。</p> <p>また、事業所は、申立人の在宅期間中に電話による支援を行っていたが、「在宅でのサービス利用に係る支援実施報告書」を区役所に提出していないため、申立人が不正に加担したことにならないか心配である。そのため、以下2点について申し立てしたい。</p> <p>(1) 「就労系サービスにおける在宅でのサービス利用」について不明確になっている。事業所の第三者委員からの苦情申立回答書には「希望した在宅支援は受けられている」と記載され、区役所の記録写しには「自主的出勤自粛の場合は、在宅でのサービス利用とは認められない」と記載されており、申立人が事業所から受けた電話による支援の障害福祉サービス上の位置付けが不明確である。</p> <p>(2) 自主的出勤自粛となった場合、欠勤扱いになるのか有給休暇を当てることになるのか明確にならないため、不利益が生じかねない。</p>
対象機関	就労継続支援A型事業所
調査・調整結果	<p>1 事業所に対する調査について</p> <p>(1) 緊急事態宣言時の事業所の対応について</p> <p>新型コロナウイルス感染の流行があったが、申立人が担当する清掃、配膳などの作業は継続して行われていた。一方、申立人は「新型コロナウイルスの感染に不安を感じるため、自己判断で休む」と申し出た。</p> <p>申立人は就労系サービスにおける在宅でのサービス利用」を希望したが、現地での作業のため在宅での実施は困難だった。そのため、代替案として、体調確認や精神的なサポート、就労意欲の低下を防ぐために、定期的な電話連絡をしても良いか確認したところ、申立人は了承した。</p> <p>(2) 自主的出勤自粛の場合、欠勤扱いとなるのか有休を当てることになるのか</p>

<sup>1</sup> 緊急事態宣言の対象となった地域については、就労系サービス（就労継続支援A型事業所など）においても、在宅での効果的なサービス提供が可能である場合は、在宅勤務（テレワーク）を検討していただきたいという趣旨。（令和3年1月7日付厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課「新型コロナウイルスへの対応に伴う就労継続支援事業の取扱い等について（第7報）」）

	<p>かについて</p> <p>申立人は在宅期間の取扱いについて、不利益にならないか、無断欠勤にあたらないか気にしていた。このことについて「無断欠勤にあたらず、通常の欠勤となる。従って有給休暇を使用してよい。」と説明した。</p> <p>2 福祉調整委員として感じたこと</p> <p>(1) 緊急事態宣言下でも申立人の担当する現地での作業は継続されており、在宅期間は申立人の判断により出勤自粛となった。業務を遂行できない点において、欠勤扱いとなるが、自らの健康を守るためにやむを得ない判断であり、有給休暇を使用して差し支えないと考える。</p> <p>(2) 体調管理のための事業所からの電話連絡は、就労ではなく、障害サービスに当たる。そのため、「就労系サービスにおける在宅でのサービス利用」には当てはまらないと考える。</p> <p>(3) 緊急事態宣言下で国・地方自治体から様々な通知が出される中、「在宅サービス」「障害サービス」といった用語が混在し、申立人も混乱されたと思う。今回、事業所は申立人に対して、在宅での就労を支援しているわけではないため、区役所に対して「在宅でのサービス利用に係る支援実施報告書」を提出する必要はなく、従って、申立人が不正に関与している事実はないと考える。</p>
<p>申入れ内容</p>	<p>申立人は、小さな変化にも過敏に反応する傾向が伺われた。そのため不安を軽減するために、以下の通り申し入れする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービス利用で変更があれば、できる限り、その都度説明する。</li> <li>・ 図を活用するなど、簡潔にわかりやすく説明する。</li> <li>・ 申立人に精神症状の変化などがあれば、主治医にすぐに相談する体制をとる。</li> </ul>
<p>申入れの対応状況</p>	<p>申立人から、昨年の在宅期間の取扱いについて再度相談されたが、その際に図を使用し、簡潔に説明を行った。その他、本人から問い合わせがあった際も、図を作成し、一緒に確認しながら説明を行っている。今後も、サービス利用の変更があった時には、その都度説明していく。</p> <p>また、精神状況の変化などに留意し、支援者間で共有を行い、医療につなげていく。</p>

No.4	区子ども家庭支援課職員の対応について
サービス利用者：女兒	
申立人：母	
苦情申立ての趣旨	<p>女兒は視覚障害、肢体不自由により、移動・排泄を含めた全面的介助が必要である。成長に伴い、男性家族と共有していた居室（排泄介助や就寝場所）を分ける必要を感じ、また、障害特性から音に敏感なため、精神的に落ち着いて過ごせる2階に女兒の居室を移したいと考えた。すでに入浴リフト設置のため「横浜市住環境整備事業」の助成を申請中であり、同時に階段昇降機も申請したいと区子ども家庭支援課に申し出た。</p> <p>初めに対応した職員は、女兒の事情を汲み取り、申立人の気持ちに寄り添ってくれたが、後任職員には再度事情を説明しなければならず、引継ぎが行われていないのではないかと不信感を覚えた。また職員の言動や説明は不親切で、障害のある子の親の心情を理解していないと感じた。</p> <p>申請後、専門機関の職員による自宅の状況調査や、女兒の状況を理解してもらえるように学識経験者や担当ヘルパーが意見を述べたが、区子ども家庭支援課は、精神的な配慮のための居室移動では助成は受けられないとだけ伝え、専門機関等の調査や意見がどのように協議されたのか説明はなかった。</p> <p>これらの対応から、（1）職員の不適切な言動の改善（2）職員異動に伴う円滑な引き継ぎ（3）制度実施に当たる調査や手続きの流れを明確に開示することの3点を求めたい。</p>
対象機関	区子ども家庭支援課
調査・調整結果	<p>1 区子ども家庭支援課に対する調査について</p> <p>(1) 職員の不適切な言動の改善</p> <p>区子ども家庭支援課職員としては丁寧かつ親身に対応しており、申立人の思いに添えない場合は、より一層丁寧な説明をしている。しかし、階段昇降機の助成が難しいとの説明に納得していただかず、不適切と思われる言動という申立てにつながったと認識している。</p> <p>(2) 職員異動に伴う円滑な引き継ぎ</p> <p>職員異動の際は、障害サービス利用状況等や地区担当として関わってきた支援状況について引き継ぎ、保護者の思いに寄り添い、丁寧かつ親身に対応するようにしている。本件についても、前任職員から入浴リフト助成の希望があることは引き継いでおり、情報は正確に引き継がれていると認識している。</p> <p>(3) 制度実施にあたる調査や手続きの流れを明確に開示すること</p> <p>ア 本件の階段昇降機が助成の対象にならないという見解について</p> <p>今後の女兒の成長や災害時避難を考えると、居室移動は慎重に検討する必</p>



要がある。そもそも身体上の理由によるADLの危険性回避のために必要最低限の支援を行う事業のため、1階に居室があるのに、女児の精神面への配慮のため2階に居室を移動させたいという理由で助成はできるものではないと説明していた。また、女児の居室を男性家族と別にしたいとのことだが、排泄介助の際のプライバシーも扉を閉めれば確保でき、換気も問題はなかった。水回りも1階にあり、1階の居室を女児が使うことは可能と思われた。

イ 代替手段がある場合は助成できないという根拠について

本件については、マニュアルに基づき、利用可能な1階の居室使用を階段昇降機の代替手段とすることが妥当と判断した。ただし、マニュアルはあくまでも内部資料であり、説明の際にお見せすることはない。

ウ パンフレットの「利用の流れ」に従った説明がなされたかについて

階段昇降機の設置についての対応は、パンフレットにある利用の流れの第1段階『事前相談・要件確認』で、健康福祉局障害自立支援課と協議のうえ、要件を満たさないため助成はできないと判断した。入浴リフトの設置については、第3段階『区役所、専門機関による訪問調査』を実施。その際申立人の要望により、同時に階段昇降機の検討もしてもらったが、調査はしても結果は変わらない可能性があるため、事前に申立人に伝えていた。

エ 本事業が使えないという結果の上で、本児及び申立人の状況を改善するための支援を提示したのかについて

申立人との面談では、階段昇降機を設置したいという話に終始し、そのような段階に至っていない。

## 2 福祉調整委員としての意見

こども家庭支援課が一貫して「入浴リフト設置については助成できるが、階段昇降機については認められない」と主張し、それがマニュアルに従った協議の結果であること、入浴リフト設置の申請が同時であったために申立人が混乱を生じる状況であったことは、調査面談により理解できた。

しかし、説明がわかりにくく、理解するまでに時間を要した。最初にマニュアルの該当事項を示して、判断までの経緯の説明があれば、より早く理解ができたのではないかと思う。また、申立人がこども家庭支援課の意図を理解できず、要望を受け入れてほしいという思いから、自ら訪問調査の場を設定した心情は、想像できる。助成が認められないことに対し、申立人に無用な負担をかけたという点は反省すべきである。

本来、市民の福祉を第一に考えるべき立場にある職員は、市民の立場に立って支援を行うべきであり、助成がかなわない場合にどのような支援ができるのかをともに考える姿勢があって然るべきと考える。マニュアルまたは制度

	<p>設計も、常に当事者の利益のために進化するものと考え、ルールの遵守と、その改変にも積極的な意欲を持ってほしいと感じた。福祉専門職が利用者寄り添う姿勢とは、そのような市民の福祉向上の思いを持った上で、説明責任を果たすことのできる力量を持って初めて示すことのできるものであり、簡単に「丁寧」や「親身になって」と表現できるものではない。こうした姿勢の不足が、申立人に「不適切な言動」として認識されてしまった一因ではないか。</p>
<p>申入れ内容</p>	<p>1 区こども家庭支援課に対する申入れ</p> <p>(1) 本事業だけでなく、利用者への説明の方法について、常に研鑽を積むこと。例えば、利用者にパンフレット等を渡すだけでその理解に委ねるのではなく、パンフレットを活用して丁寧な説明ができるよう、課職員全員での再確認を行うこと。</p> <p>(2) (1)を踏まえて、利用者とのコミュニケーションのあり方について見直すこと。多くの利用者が困難な状況の中で支援を求めてくることを理解し、当事者にとっての最善利益を第一に考える姿勢をもって支援することを共通認識としていただきたい。言葉遣いや説明の方法と言ったスキル面にとどまらず、かといって情緒的な思いのみを強調するのではなく、バランスの取れた支援を提供すること。容易に実現できることではないからこそ、日々の再確認が重要であると考え。</p> <p>(3) 当該マニュアルを作成している部局に対し、本件を情報共有すること。障害福祉における合理的配慮の観点からは、当事者にとって最適な環境を当事者やその家族が選択する自由が保障されるべきと考える。様々な制約の中で制度が設計されると思うが、本事例を報告し、今後のマニュアル作成の際の検討材料として記録していただきたい。今後も各事例に真摯に向き合い、制度を利用者本位により良いものとさせていくための一助として、必要に応じて事例報告するようお願いしたい。</p>
<p>申入れの 対応状況</p>	<p>(1)(2)について 従来パンフレットを活用して丁寧に制度説明し、利用者の理解を得られるよう努めており、本件についても同様であった。事業所管課とも協議した結果、制度利用ができないことを精一杯説明したが、残念ながら理解していただけなかった。このことは深く受け止め、これまで以上に、利用者の「最善の利益」を考え、制度の適正な運用について説明できるように努めていくことを課内で共有した。</p> <p>(3)について 事業所管課には、本件の具体的な経過や調査結果を報告済みである。</p>

No.5	区生活支援課職員の対応について
サービス利用者： 男性 50代	
申立人：本人	
苦情申立ての趣旨	<p>住居を喪失している者として住居確保給付金制度<sup>1</sup>の利用を希望し、区生活支援課に相談したが、区担当者は説明内容を確認するために何度も窓口で待たせ、同じ説明を繰り返し、申立人の疑問点は解消されなかった。</p> <p>区から敷金礼金等の貸付窓口である区社会福祉協議会を案内され、相談したが、貸付には2～3か月程度かかると言われ、すぐに契約をして住居を確保できると思っていた申立人は困惑した。</p> <p>区担当者は貸付から住居確保給付金による家賃補助までの全体の流れを申立人が理解できるようには説明せず、不安や疑問を理解してくれなかった。</p> <p>よって、次の三点について申し立てたい。(1) 住居確保給付金と貸付制度がうまく連動すべきと思うが、実際利用できないのであれば、利用できるかのような説明をしないでほしい。(2) 区担当者の説明は不十分なのに、「私(申立人)の話はわからない。」と言って理解してくれない。(3) 住居確保給付金申請に必要な書類を書いてくれる不動産会社を紹介してほしいが、担当者は対応してくれなかった。</p>
対象機関	区生活支援課
調査・調整結果	<p>1 区生活支援課に対する調査について</p> <p>(1) 本件についての初回相談以降の来庁時及び電話対応時の状況、対応の理由について</p> <p>区では、住居喪失者への住居確保給付金の支給決定事例はこれまでなかったため、途中で資料確認や局生活支援課への問合せをしながら説明を行っていた。</p> <p>敷金礼金の貸付決定までの期間については、区社会福祉協議会が判断するため、区生活支援課では正確なことは話せなかった。その後、区担当者が何度も制度を説明したが、申立人が不満を訴え続けたので、一旦話を区切るため「意味が分からない部分がある。」と伝えた。</p> <p>(2) 自力で不動産会社を探すことが困難な方への案内や、支援方法について</p> <p>行政は特定の不動産会社を紹介できないため、住まいの確保に困っている方に対して横浜市居住支援協議会<sup>2</sup>を案内する。協議会から区へ問い合わせがあれば、相談者同意の上で相談内容を伝えている。</p>

<sup>1</sup> 家賃相当分の給付金を支給し、住居及び就労機会等の確保に向けた支援制度

<sup>2</sup> 複数の不動産会社が登録する、住まい探しに支援を要する方への相談等支援する団体

	<p>2 局生活支援課に対する調査について</p> <p>(1) 住居確保給付金制度と貸付制度の説明の改善検討について</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・職員向けマニュアルは、住居喪失者への全体の流れを説明するには十分ではないため、内容の見直しを検討する。</li><li>・申立人に交付した「住居確保給付金のしおり」は、厚生労働省のマニュアルをふまえた内容だが、貸付に関する注意点など、記載内容について見直し項目の一つに取り上げられないか検討する。</li></ul> <p>(2) 「住居確保給付金と貸付制度のシステムの連動」及び「自力で不動産会社を探すことが困難な方」の実際の利用と課題について</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・住居喪失者が住居確保給付金と貸付制度の双方の利用を希望した場合、敷金礼金の貸付決定前に賃貸物件の確保が必要になるなど、課題があることは否定できない。貸付制度のあり方も含めて機会があれば国へも伝えていきたい。</li><li>・行政機関は特定の業者を紹介できないので、「横浜市居住支援協議会」を案内している。自力で不動産会社を探すことが困難な方についての課題は認識しており、検討の必要があると考えている。</li></ul> <p>3 福祉調整委員として感じたこと</p> <p>(1) 区生活支援課に感じたこと</p> <p>区生活支援課の対応は、申立人に有益な情報をできるだけ多く提供しようと努めていたが、対応で不足と思われる点は、次の通りである。</p> <p>ア 申立人から見えない場所での度重なる確認作業は担当者の説明に疑問を感じさせ、また、同じ説明の繰り返しは区担当者や申立人の認識のずれがあるのではないかと不安につながったのではないかと。互いの認識や状況を共有した上で「誰に」「何を」「どのような形で」確認するのか紙に書いて説明する、もしくは、申立人に状況が見える形で確認作業をするなどの配慮が必要だったのではないかと。</p> <p>イ 協力機関へ「区の担当連絡先」や「支援内容」が見える形で情報提供することで、区と協力機関と連携した支援を、相談者にもわかりやすく伝えることができ、相談しやすい体制につながるのではないかと。</p> <p>ウ 申立人の納得できないとの訴えは、自分の想いを伝えようとしている段階であり、中断されることで「突き放され、理解してもらえない。」と感じたと理解できる。この状況下では、中断を求めるのではなく、申立人への理解を示すことだったのではないかと。</p>
--	--

	<p>(2) 局生活支援課に感じたこと</p> <p>住居喪失者への住居確保支援の複数の課題について、「見直しの検討」「検討の必要性」の考えについては理解ができた。検討項目や支援体制が具体的にわかるよう、課題解決の早期実現に向けて取り組んでほしい。</p>
<p>申入れ内容</p>	<p>1 区生活支援課に対する申入れ</p> <p>(1) 「相談者」と「区担当者」及び「各相談先」全員が同じ認識を正しく共有できるように、相談時は何を確認しているのか相談者にもわかるような手法を検討、実践し、相談者の安心と確かな支援に導くこと。</p> <p>(2) 相談者が納得いかない状況では、担当者の話を聞き入れるまでに時間が必要であることを理解し、その時に必要な支援や理解を示す言葉掛けとは、どのような方法があるのか検討を重ねること。</p> <p>2 局生活支援課に対する申入れ</p> <p>(1) 利用者への速やかな対応につながるよう「職員向けマニュアル」「住居確保給付金のしおり」の内容を見直すとともに、制度利用までの過程や状況が相談者にもわかるような取り組みについても検討すること。</p> <p>また、「不動産会社を探すことが困難な方についての課題」についても検討すること。</p> <p>(2) 「貸付制度」を「利用したい人が使える」よう、実質的に機能するような国への働きかけをお願いしたい。</p>
<p>申入れの対応状況</p>	<p>【区生活支援課に対する申入れ事項1について】</p> <p>(1) 相談者に相談機関を案内した場合は、相談者同意のもとで、相談内容の分かる案内カードを作成し、相談機関に提示できるようにする。</p> <p>(2) 相談者を理解した上で、相談者が何を伝えたいのか、社会福祉の専門職として判断しつつも、寄り添った支援が必要であることを、課内会議で共有した。</p> <p>【局生活支援課に対する申入れ事項2について】</p> <p>(1) 住居確保給付金の支給事務の手引きの改訂作業について、特に住居を失った方の申請について、わかりやすくなるよう意識して作成を進めている。</p> <p>(2) 貸付制度の在り方については、厚生労働省社会援護局の所管部門にも課題感は伝え、制度の在り方の見直しが必要であることを提言している</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3年度は感染症予防の観点から参加者数を減らし、時間を短縮した上で、「コロナ感染症に伴う苦情対応困難事例」をテーマ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1,195人（区役所を除く事業所数延べ701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、特に感染症予防対策下で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3年度は、各事業所での実施している感染症予防対策や利用者対応について、意見交換会で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、感染症予防対策の状況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			
	人数	主な参加者職種	事業所数	主な職位
平成14～令和2年度 87回開催	1,162人	地域ケアプラザ職員、介護保険事業所職員、地域活動ホーム職員、障害者関連施設職員、区職員	672か所	施設長、所長、相談員、居宅介護支援専門員、訪問介護職員

令和3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	磯子区	新杉田地域ケアプラザ	5人	地域ケアプラザ、訪問介護事業所、訪問看護事業所、特別養護老人ホーム	4か所	管理者、相談員、居宅介護支援専門員、苦情受付担当
2	12月	旭区	南希望が丘地域ケアプラザ	16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、グループホーム、通所介護、特別養護老人ホーム等	14か所	所長、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
3	12月	港北区	新吉田地域ケアプラザ	12人	地域ケアプラザ、居宅介護支援事業所、訪問介護事業所、訪問リハビリ、グループホーム、通所介護、特別養護老人ホーム、老人保健施設等	11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3年度 計				33人		29か所	
総 計				1,195人		701か所	

#### Ⅳ 一年の活動を振り返って(令和3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年が経過しました。この1年間の委員会活動を通じて、改めて感じたことは、人の話を聞くことの大切さと、それが持つ意味の大きさです。

福祉調整委員会が担当する事項は、「横浜市の福祉サービス」に関する利用者又は利用希望者が不利益を受けたと感じた内容の申告であり、担当事項の「範囲」はとても広いと言えます。そして、高齢者福祉、介護保険、障害福祉、児童福祉、生活保護などの分野で、市役所や区役所の対応のみならず、市内に数多く存在する福祉事業所の対応の問題を扱いますから、苦情の「内容も種々様々」です。福祉調整委員会では年間500件から600件もの苦情相談を受けていますが、その大部分は、委員会事務局である市職員が、ご相談者のお話をじっくりとお聞きすることで、相談終了となっています。

福祉サービスを利用するご本人やそのご家族は、高齢、障害、貧困などの理由で日々の生活に困難を抱えている方々ばかりです。行政や事業所から不利益を受けたと思っても、元気で生活に特段の支障なく過ごしている人々よりも、苦情を申し立てることも大変だと思います。そのようなご相談者のお話に丁寧に耳を傾けることで、問題の整理やお気持ちの整理がついて、多くの相談が終了している状況を目の当たりにして、改めて「傾聴」の大切さと「傾聴」が持つ意味の大きさを感じています。

人口が減少し、経済が縮小していく未来が予想され、先行きが不透明な世の中で、日々忙しく仕事に追われていると、家族のような身近で大切な人であったとしても、その話に耳を傾ける時間が睡眠時間の減少に直結してしまうような感覚に襲われることがあります。あいまいで、整理のついていない内容であっても、「とにかく聞く」ことが、自分自身にとっても、身近な大切な人にとっても、そしてそれが回り回って社会全体にとっても、大きな意味を持つのかもしれない、そんなことを考えながら、引き続き委員としての務めを果たしていきたいと思えます。

川島 通世(弁護士)

福祉調整委員会の仕事が10年目を迎えた。9年の経験の中で、委員会の議論等を通して、考えたり学んだりしていることを整理しておきたい。

2021年度は、過去数年になく、申立案件が多い年度となった。申立案件は、個別の相談者からあげられるものであり、何かの共通要因があって増えたり減ったりすると解釈すべきものではないかもしれない。確かに、介護保険制度や障害者総合支援制度の施行等の大きな制度再編が行われる場合など、新しい制度の運用にともない、相談が多く寄せられることは想定される。ただ、そういった制度的動向とは別に、本委員会全体として、受ける相談や申立ての動向を観察していくことは、現在の社会福祉制度で利用者が困っていることや、制度や行政に期待することを見極めて、その先のニーズを理解していくために、重要なことと考える。

申立案件がどうして急増したのか、という解釈とは別に、あがってきている案件や案件につながらなかった相談の中で、どのような気になる傾向があるのか。ここでは、少し考えてみたい。

委員会で受ける困りごとは、筆者が本委員会の仕事を担当させていただくようになってから、その多くがサービスの契約に関するものであることは、過年度のこのふりかえり原稿でも取り上げてきた。近年の傾向は、その中から、ある特徴が具体化してきているように感じている。それは、福祉サービス契約の際の、サービス提供側とサービス利用側の認識のズレに関係しているということであった。特に、契約の平等は、利用者側と同時に提供側にもあり、具体的には、提供側ができることとできないことを明確に伝えていないことから認識のズレが生じてしまう問題として捉えてきた。

もちろん、現在でもその要素は、相談のベースにあると考えている。しかしながら、その状況に加えて、サービスの対象となる課題の捉え方や、当該課題に対するサービス内容の捉え方が当事者により異なる状況があり、それがさらに状況を難しくしたり、相談の当事者を困らせたりしていることがあると感じている。

例えば、対象となる生活課題とは、本人にとってどのような困り状況なのか、周囲が必要と考えることと、本人が感じていることのズレが出てくることも多い。また、自立



を支援するとは、本人の自立をどの側面で捉えるかによって変わってくることもある。自立の目標は、本人を含めた当事者間でいかに共有されているのか。皆があたりまえのように捉えがちな状況であるほど、認識のズレは、状況を複雑にしてしまう。これは例えば、「家族」とは何かという問いが、誰もが自明に共通認識を持っているようであり、実は、認識は人それぞれであることと似ていると思う。さらに福祉サービスの提供と利用において、家族が関わる場合は、さらに当事者を難しくさせるかもしれない。

このような視点で、横浜市の福祉サービスの提供と利用の状況や、本委員会への相談を見ていくとき何か見えてくることがあるのか、引き続き考えてみたいと思っている。

小林 理（大学教授）

## 1 年を振り返って

福祉の門は誰にでも開かれています、その門に行くまでに苦勞をしたり、門の道案内の人とぶつかったり、門の先が想像していたものと違っていたり、時には、そのようなこともあるかもしれません。思うように前に進めず、どうしたらよいかもわからない。そのような時に相談できる場所があるのは、とても有り難く感じます。

しかし、相談をするのにも勇気がいります。それでも、相談者は「勇気を振り絞ってでも対応してもらいたい」、そんな思いで相談をしているのではないかと想像します。経緯を話し、絡み合った事情を整理し、相手方に伝えてもらう。伝えることで、相手方にも考える機会が生まれます。相談者にとって、大きな一助になることと思います。

年度当初は、「福祉調整委員会を頼りにしている人がこんなにもたくさんいる」という驚きが、素直な感想です。一年を終えた今、相談者の話を聞きサポートすることは、「相談者だけではなく、多くの利用者や社会全体の福祉の安心に繋がっている」ことを実感し、「福祉は安心であること」が必要なのだと改めて感じました。その「安心」を守るための支援は、困ったときに頼れる存在があることも重要だと考えます。そして、その結果が、制度やサービスの向上に繋がり、さらなる安心へ続くのだと知り、福祉調整委員会の役割を肌で感じ、相談者一人一人が、「安心できる暮らし」に少しずつでも近づけるようにと願う1年になりました。

小林 幸栄（市民委員）

## 「一年の活動を振り返って」

私にとっては初めての委員活動であり、この一年、大変勉強させていただきました。特に、申立案件に携わらせていただきましたことは、おそらくこれからの研究者としての自分にとって非常に大きな意味をもったと思っています。

この原稿は一年をふりかえるものだと承知しておりますが、敢えて私自身のこれまでのウン十年を振り返りますと、私の福祉とのかかわりは「花の女子大生（当時は本当にこんな言葉があった）」と呼ばれていたところに社会福祉学科にいたことに始まっています。高校時代に、社会福祉の大御所であられたかの一番ヶ瀬康子先生に言われた「社会福祉はどんな職業についても家庭にあっても役に立ちます」という一言で、就職に役立つかと思って入学を決めた学科でした。内容的には実はあまり興味も持てずに卒業。マスコミ業界に入りました。そこでは、多くの、政治や社会に小さな不満を感じる視聴者の方々との出会いがありました。私は、若い正義感で、社会に何かを訴えなくてはと発奮し、もがきつつ仕事をしました。

その後、出産した子どもが障害児だったことから、私の人生は大きく変わりました。福祉の恩恵を正面から受けることになり、「受ける」側の微妙な心理を理解したような気がします。本来決して感じる必要のないはずの遠慮やコンプレックス、もっていきよのない不満。それらは、マスコミで仕事をしていたときに取材した多くの方々から訴えてこられていたことと似ているように感じました。さらに、そうしたモヤモヤは、娘がもつ障害からくるのではなく、社会から受ける障害からくるものだ気づいたのは、大学院で勉強し始めてからのことでした。私が知ったこのからくりを多くの人に知ってほしい、少なくとも障害のある人に関わる職業に就く人に伝えたいと、保育者を目指す学生を教えるようになりました。

それから、福祉は決してヒトゴトではないこと、ヒトゴトがジブンゴトになったとき

は見え方が変わることで、だから福祉をジブンゴトとして見ようとする支援者であってほしいと訴えてきたつもりです。

そんな私が福祉調整委員としてのお仕事をさせていただき、初年度から、申立人である方また現場で支援する方々と直接お話しさせていただいたことは、まさにジブンゴトとして見る福祉の実践の機会をいただいたことにほかならず、大変ありがたいことでした。申立人のお気持ちを十分に現場に伝えることができたのかどうか、もっと理解いただけるよう心を砕く必要があったのではないかという思いは残っています。本来、ひとつひとつの案件が次へのステップであってはならず、どの案件も双方にとって最善の解決につながるものでなくてはならないとは思いますが、なかなか難しいお仕事だと思いました。

こうして、私という小さな人間の人生の中で何か一本の糸が細々とつながっているような気がします。これまで関わった多くの方々から聞いてきたこと、当事者としての自分や家族の経験も何かの形でどこかに役に立つのかもしれない。そう思いながら委員としてのお仕事をさせていただこうと、今、思いを新たにしています。

下尾 直子（短期大学准教授）

## 1年をふり返り

北ニケンクワヤソショウガアレバ  
ツマラナイカラヤメロトイヒ

精神科医である私は、令和3年4月横浜市福祉調整委員会の委員を拝命し、「福祉に関する相談の調整」という慣れない任務に携わることになりました。委員となったこの1年をふり返り、頭に浮かんできたのは、冒頭の宮沢賢治「雨ニモマケズ」の一節です。相談者の訴えに耳を傾け、対応について委員会のメンバーで考えるこの業務には、深刻な相談も多く寄せられ、

ツマラナイカラヤメロ

などとは、とても軽々しく言えません。しかし、ボタンの掛け違いのような、ちょっとしたアドバイスで解決するような相談も中にはあります。そんな時は、直面する問題をあまり難しく考え過ぎず、肩の力を抜いた対応ができると、よい解決策が浮かぶのではないかと考えています。

私たちが毎日目にする新聞の投書欄には、たくさんの悩み相談があふれています。嫁姑問題、子どもの子育てなど、日常のほんの些細なことから、他者との摩擦やトラブルまで、相談事がなんとあふれていることか！と感じるばかりです。社会に生きている限り、人はこのような悩みからは逃れられず、そして、明確に解決できない問題も、少なくないのかもしれない。そんなとき、専門家である私たちにできることは、

南ニ死ニサウナ人アレバ  
行ッテコハガラナクテモイ、トイヒ

この詩のように、困っている人の心に寄り添うことではないかと思います。これからも、相談者の声に耳を傾け、理解し、寄り添いながら、ひとつひとつの任務を遂行して参りたいと思います。

松崎尊信（医師）

## 令和3年度を振り返って

### 12月7日 意見交換会の報告から

「コロナ禍」にあって「コロナと福祉」という時宜性の話題は避けられない。委員会では、現場で感染予防に苦勞する(した)こと、工夫する(した)ことなど具体的な事例を通して課題を挙げ問題点を共有した。感染をおそれ利用者(家族)が福祉サービスの利用を抑制する一方で、サービスの中断なきよう苦慮するサービス提供側の取組の実際を知った。「コロナ感染症に伴う苦情対応困難事例に関する意見交換」〈福祉の現場では!? サービス提供の側にきく〉

令和3年12月7日 新杉田地域ケアプラザ 参加者8人 訪問系、施設系の事業所から医療職を含む各専門職による事例を中心に、各々の対策や取り組みの実際を紹介ののち、次の2点から意見交換、情報共有を行った。以下は、事前アンケートより。

#### (1) 感染予防対策について

「各事業者間で感染予防対策が異なる」(訪問看護)「認知症利用者がマスクを外したり、誤嚥しやすい利用者がせき込むと他利用者が感染症ではないかと不安を感じ、利用させないでと苦情が」(通所介護)「コロナ不安で利用を控えていた利用者より密が怖いから利用人数を減らしてほしいと申し出---どう説明すればよかったか」(地域密着型)「感染予防のためリハビリやデイサービスの利用中止をしているがご本人や家族から再開の希望依頼が頻回にある」(居宅介護支援・訪問介護)

#### (2) スタッフや利用者が発熱、感染疑いのある時の対応について

「他事業所のヘルパーは発熱していたのに訪問していた(訪問看護)「訪問時の利用者は37.5度の体温を超えていた。利用をお断りしたら平熱が高いから問題ないといわれ何度も検温した。体温は上下していたため結局お断りしたが納得いただけず代替えのサービスを調整した」(訪問介護)「デイサービス利用中38度以上の発熱、ご家族に連絡するが迎えに来られないので自宅まで送り届けた。送迎スタッフ2名が防護服を着用して対応。ご家族から近所からコロナなのではと言われた。大げさなことをされては迷惑だと苦情が入った」(訪問介護)

#### (3) 面会や訪問の制限について

「入院中面会が出来ず医師からの説明も十分に受けないまま退院と言われ支援の引継ぎがないため対応に苦慮した」(訪問看護)「緊急事態制限中も足腰が弱ってしまうと心配され毎日のように散歩に連れだしたいという家族の要望。法人全体で面会を控えている状況だった---一人だけ面会や散歩の緩和はできないので何度も説明を行った」(認知症対応共同生活介護)「面会は現在3ヶ月おきにビニール越し

に5分間実施。他の事業所ではどうしている」(特別養護老人ホーム)「ケアマネジャー変更の相談が家族から入り別事業所への変更を調整。---しかし移行は中止。これまでの事業所内で別のマネジャーが担当で継続となる」(居宅介護・通所介護)

〈所感〉 利用者の利用抑制は結果的に「利用者の ADL 低下をもたらす」という共通認識を有するなか、サービス提供の施設側も訪問系も依然としてきめの細かい対応に迫られている。「コロナ」3年目。現場では感染防止を徹底の下、引き続きサービス提供の方法と内容への模索と実践が続くようだ。「コロナ禍」による、新たな福祉課題もまた顕在化しつつあるように思う。

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）


※ 申立てに際して参考となる資料があれば添付ください。

苦情申立てに際し、横浜市福祉調整委員によって調査等が行われる場合、申立人及び本人の個人情報の提供や閲覧等に了承します。

また、同様苦情の再発防止や今後のサービスの質の向上を図るため、個人名等の個人情報を匿名とした上で委員会が対応事例として公表することを了承します。

申立人氏名		本人(サービス利用者)氏名	
-------	--	---------------	--

※申立人と本人が同じ場合は本人欄の記入は不要です。

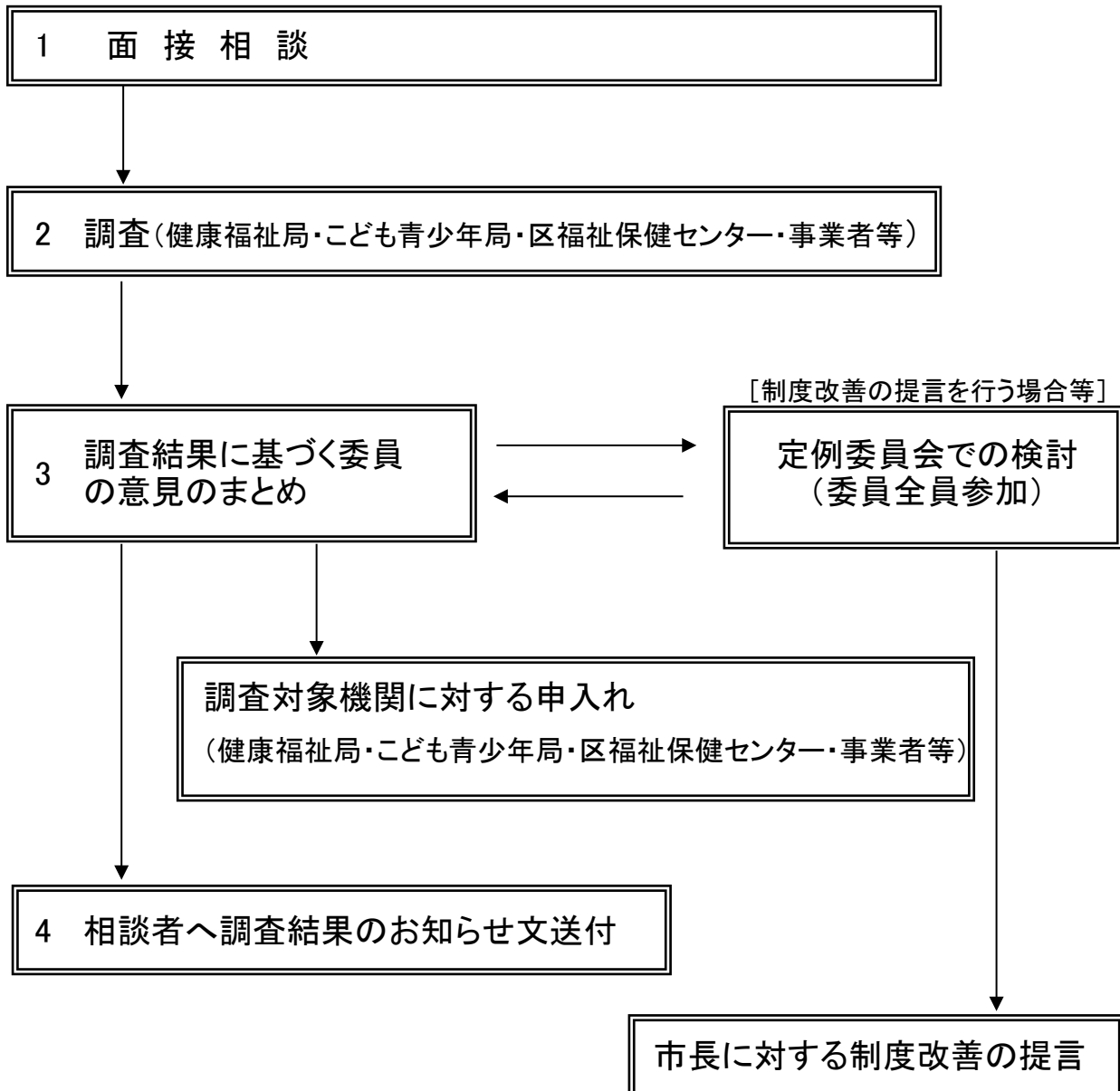
○以下、お答えください。(該当箇所にレ点を付してください。)

当委員会を何でお知りになりましたか	<input type="checkbox"/> ①暮らしのガイド(その他市広報紙等) <input type="checkbox"/> ②区役所・市役所(局)(                      区・局                      課)から案内 <input type="checkbox"/> ③施設・事業者(名称                      )から案内 <input type="checkbox"/> ④委員会のポスター・リーフレット <input type="checkbox"/> ⑤委員会のホームページ <input type="checkbox"/> ⑥その他(名称                      )	
他の機関に苦情申立(相談)を行っていますか	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 ⇒ 有の場合、 <table style="margin-left: 20px; border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black;"> <tr> <td style="padding: 0 10px;"> <input type="checkbox"/> ①区役所・市役所(局)(                      区・局                      課)  <input type="checkbox"/> ②施設・事業者(名称                      )  <input type="checkbox"/> ③かながわ福祉サービス運営適正化委員会  <input type="checkbox"/> ④神奈川県国民健康保険団体連合会  <input type="checkbox"/> ⑤その他(名称                      )           </td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> ①区役所・市役所(局)(                      区・局                      課) <input type="checkbox"/> ②施設・事業者(名称                      ) <input type="checkbox"/> ③かながわ福祉サービス運営適正化委員会 <input type="checkbox"/> ④神奈川県国民健康保険団体連合会 <input type="checkbox"/> ⑤その他(名称                      )
<input type="checkbox"/> ①区役所・市役所(局)(                      区・局                      課) <input type="checkbox"/> ②施設・事業者(名称                      ) <input type="checkbox"/> ③かながわ福祉サービス運営適正化委員会 <input type="checkbox"/> ④神奈川県国民健康保険団体連合会 <input type="checkbox"/> ⑤その他(名称                      )		

# 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、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

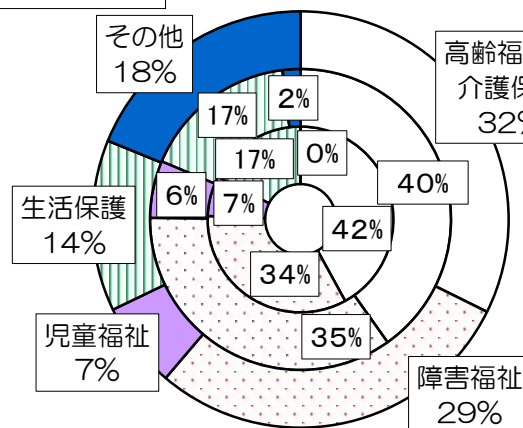


# 1 苦情相談等の分野・相談者別内訳（令和3年度分）

分類項目	本人	家族	その他	計	令和2年度計	令和元年度計
福祉保健サービスに関するもの	302件 (2件)	185件 (3件)	39件 (-)	526件 (5件)	423件 (2件)	414件 (1件)
高齢福祉・介護保険	48件 (-)	106件 (-)	16件 (-)	170件 (-)	170件 (-)	174件 (1件)
制度内容	5件 (-)	6件 (-)	2件 (-)	13件 (-)	9件 (-)	6件 (-)
在宅サービス	17件 (-)	24件 (-)	1件 (-)	42件 (-)	50件 (-)	63件 (-)
施設サービス	5件 (-)	50件 (-)	7件 (-)	62件 (-)	54件	49件 (1件)
手続等	5件 (-)	5件 (-)	2件 (-)	12件 (-)	11件 (-)	11件 (-)
職員対応	16件 (-)	21件 (-)	4件 (-)	41件 (-)	46件 (-)	45件 (-)
障害福祉	110件 (1件)	34件 (2件)	8件 (-)	152件 (3件)	148件 (1件)	139件 (-)
制度内容	5件 (-)	-件 (-)	1件 (-)	6件 (-)	5件 (-)	5件 (-)
在宅サービス	25件 (-)	5件 (-)	2件 (-)	32件 (-)	43件 (-)	23件 (-)
施設サービス	14件 (-)	9件 (-)	3件 (-)	26件 (-)	29件 (1件)	8件 (-)
手続等	1件 (-)	2件 (-)	1件 (-)	4件 (-)	10件 (-)	5件 (-)
職員対応	65件 (1件)	18件 (2件)	1件 (-)	84件 (3件)	61件 (-)	98件 (-)
児童福祉	-件 (-)	31件 (1件)	4件 (-)	35件 (1件)	26件 (-)	29件 (-)
制度内容	-件 (-)	3件 (-)	1件 (-)	4件 (-)	1件 (-)	2件 (-)
保育関係	-件 (-)	14件 (-)	-件 (-)	14件 (-)	12件 (-)	4件 (-)
手当関係	-件 (-)	-件 (-)	-件 (-)	-件 (-)	-件 (-)	-件 (-)
在宅関係	-件 (-)	2件 (-)	-件 (-)	2件 (-)	-件 (-)	1件 (-)
施設関係	-件 (-)	1件 (-)	-件 (-)	1件 (-)	1件 (-)	1件 (-)
手続等	-件 (-)	-件 (-)	-件 (-)	-件 (-)	-件 (-)	1件 (-)
職員対応	-件 (-)	11件 (1件)	3件 (-)	14件 (1件)	12件 (-)	20件 (-)
生活保護	62件 (-)	4件 (-)	4件 (-)	70件 (-)	71件 (1件)	72件 (-)
制度内容	2件 (-)	1件 (-)	-件 (-)	3件 (-)	1件 (-)	7件 (-)
生活相談	2件 (-)	1件 (-)	-件 (-)	3件 (-)	7件 (-)	8件 (-)
手続等	-件 (-)	-件 (-)	-件 (-)	-件 (-)	2件 (-)	2件 (-)
職員対応	58件 (-)	2件 (-)	4件 (-)	64件 (-)	61件 (1件)	55件 (-)
その他(国保年金等)	82件 (1件)	10件 (-)	7件 (-)	99件 (1件)	8件 (-)	-件 (-)
制度内容	2件 (-)	1件 (-)	1件 (-)	4件 (-)	3件 (-)	-件 (-)
手続等	71件 (-)	8件 (-)	6件 (-)	85件 (-)	4件 (-)	-件 (-)
職員対応	9件 (1件)	1件 (-)	-件 (-)	10件 (1件)	1件 (-)	-件 (-)
福祉保健サービス以外のもの	34件	9件	29件	72件 (-)	99件 (-)	130件 (-)
委員会制度に関するもの	2件		14件	16件 (-)	3件 (-)	4件 (-)
合計	338件 (2件)	194件 (1件)	82件 (-)	614件 (5件)	525件 (2件)	548件 (1件)

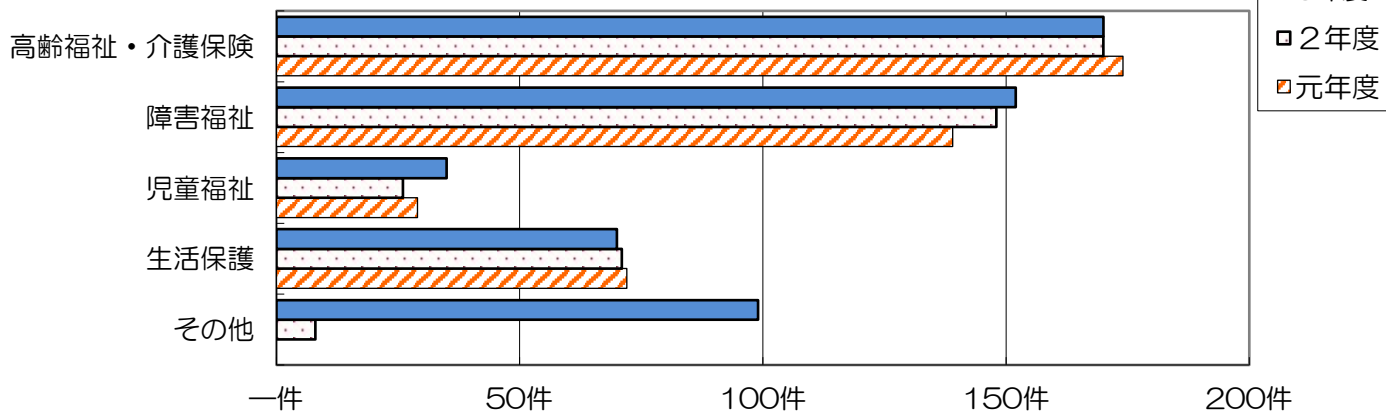
※（ ）は委員面接相談で内数

福祉保健サービスに関するもの 件数構成比

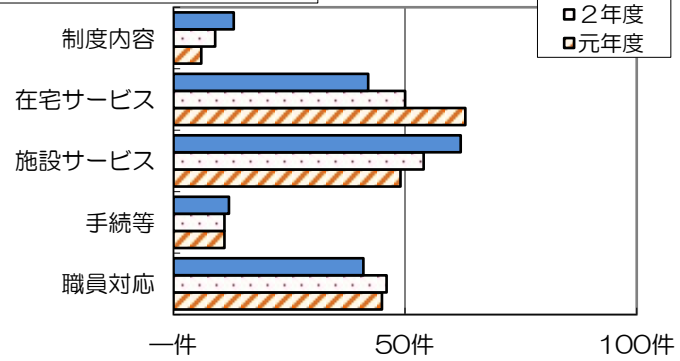


令和3年度の苦情相談は高齢福祉・介護保険分野が一番多く、次いで障害福祉分野、その他、生活保護分野、児童福祉分野の順となります。

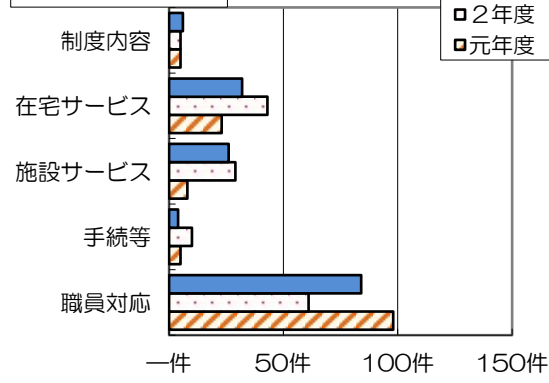
福祉保健サービスに関するものの分野別件数



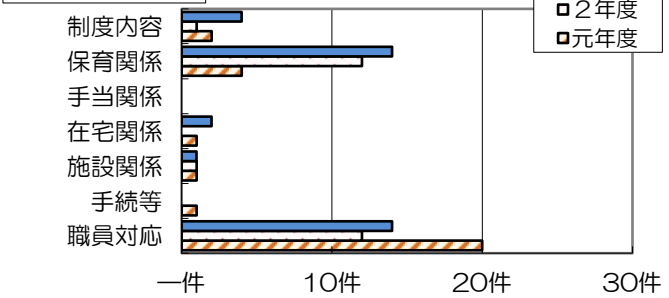
高齢福祉・介護保険の内訳



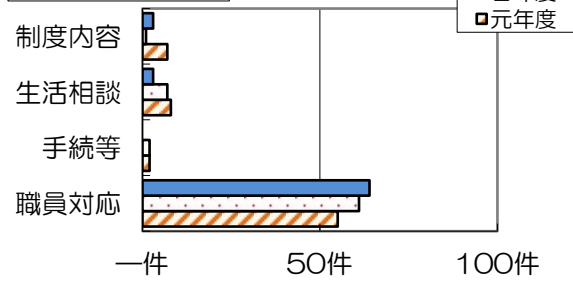
障害福祉の内訳



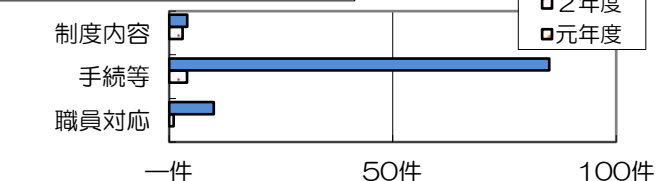
児童福祉の内訳



生活保護の内訳

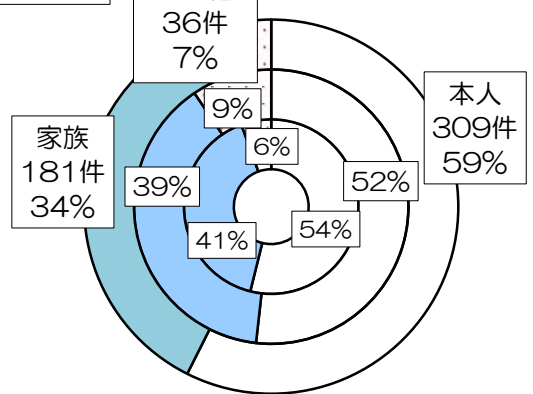


その他（国保年金等）の内訳

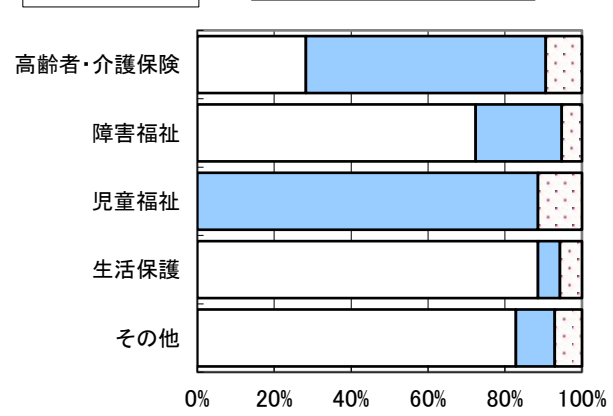


令和3年度は、新型コロナウイルスの予約方法などの苦情相談が多く、「手続等」の件数が急増しました。

相談者の分類



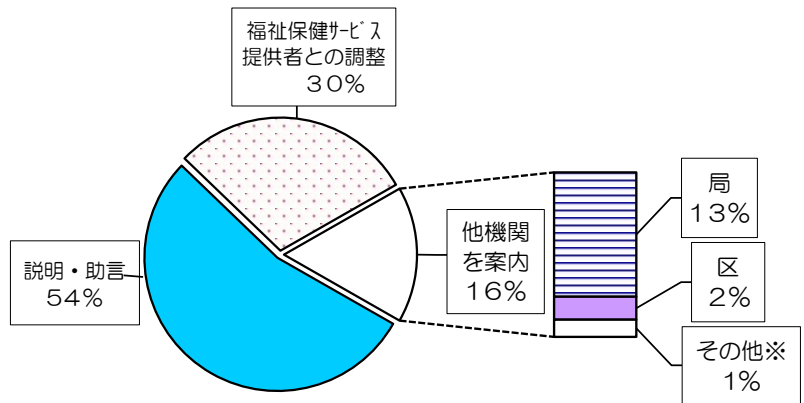
各分野別内訳



## 2 苦情申立て以外の相談等への対応（令和3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	281件
他機関を案内	86件
局	65件
区	12件
その他※	9件
福祉保健サービス提供者との調整	154件
計	521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

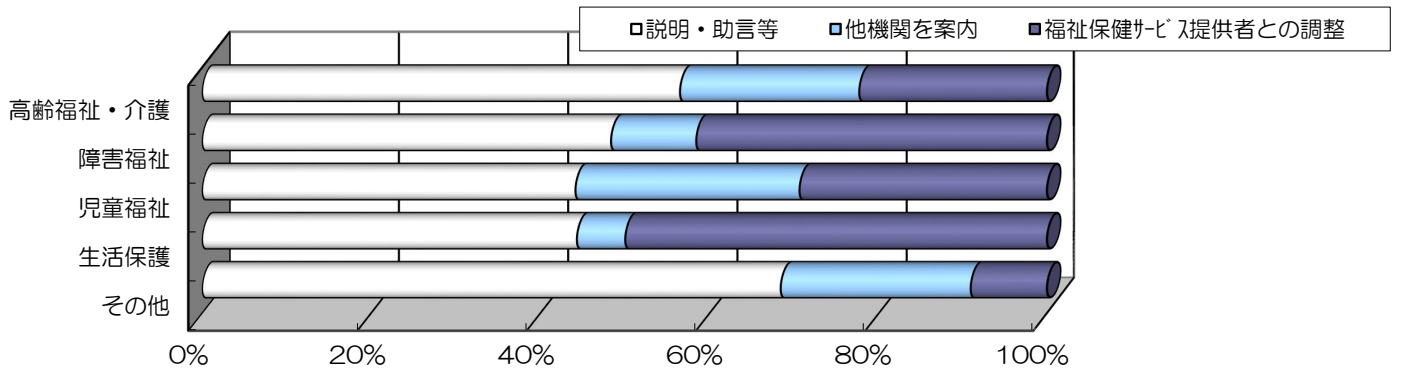
相談者に対し適切な福祉保健サービス提供者や事業・制度の所管を案内したもの

#### ◇福祉保健サービス提供者との調整

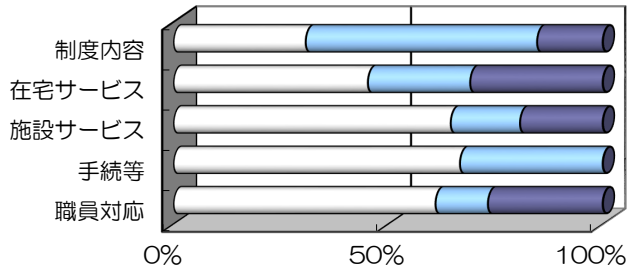
相談内容を考慮し、簡便な解決を図るために福祉保健サービス提供者（市・局・区又は事業者）と調整を行ったもの

### □分野別対応分類

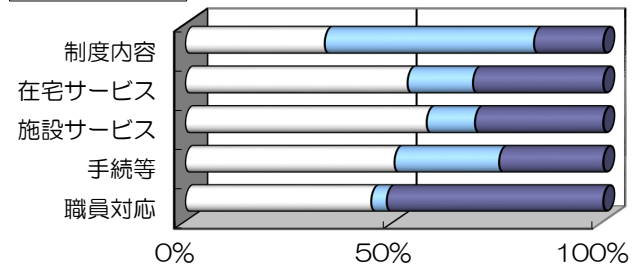
分類項目	説明・助言等	他機関を案内	福祉保健サービス提供者との調整	計
高齢福祉・介護保険	96件 (57%)	36件 (21%)	38件 (22%)	170件 (100%)
制度内容	4件 (31%)	7件 (54%)	2件 (15%)	13件 (100%)
在宅サービス	19件 (45%)	10件 (24%)	13件 (31%)	42件 (100%)
施設サービス	40件 (65%)	10件 (16%)	12件 (19%)	62件 (100%)
手続等	8件 (67%)	4件 (33%)	1件 (—)	12件 (100%)
職員対応	25件 (61%)	5件 (12%)	11件 (27%)	41件 (100%)
障害福祉	72件 (48%)	15件 (10%)	62件 (42%)	149件 (100%)
制度内容	2件 (33%)	3件 (50%)	1件 (17%)	6件 (100%)
在宅サービス	17件 (53%)	5件 (16%)	10件 (31%)	32件 (100%)
施設サービス	15件 (58%)	3件 (11%)	8件 (31%)	26件 (100%)
手続等	2件 (50%)	1件 (25%)	1件 (25%)	4件 (100%)
職員対応	36件 (44%)	3件 (4%)	42件 (52%)	81件 (100%)
児童福祉	15件 (44%)	9件 (27%)	10件 (29%)	34件 (100%)
制度内容	2件 (50%)	2件 (50%)	1件 (—)	4件 (100%)
保育関係	6件 (43%)	6件 (43%)	2件 (14%)	14件 (100%)
在宅関係	2件 (100%)	1件 (—)	1件 (—)	2件 (100%)
施設関係	1件 (—)	1件 (—)	1件 (100%)	1件 (100%)
職員対応	5件 (38%)	1件 (8%)	7件 (54%)	13件 (100%)
生活保護	31件 (44%)	4件 (6%)	35件 (50%)	70件 (100%)
制度内容	2件 (67%)	1件 (—)	1件 (33%)	3件 (100%)
生活相談	1件 (33%)	1件 (33%)	1件 (33%)	3件 (100%)
職員対応	28件 (44%)	3件 (5%)	33件 (52%)	64件 (101%)
その他(国保年金等)	67件 (69%)	22件 (22%)	9件 (9%)	98件 (100%)
制度内容	1件 (25%)	2件 (50%)	1件 (25%)	4件 (100%)
手続等	64件 (75%)	20件 (24%)	1件 (1%)	85件 (100%)
職員対応	2件 (22%)	1件 (—)	7件 (78%)	9件 (100%)
計	281件 (54%)	86件 (16%)	154件 (30%)	521件 (100%)



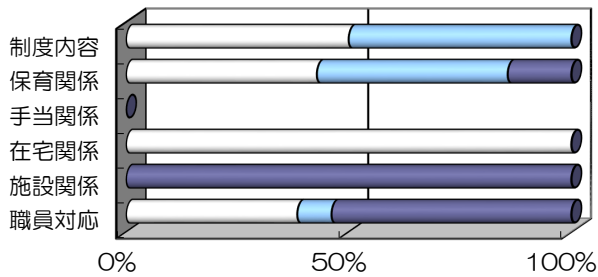
高齢福祉・介護保険の内訳



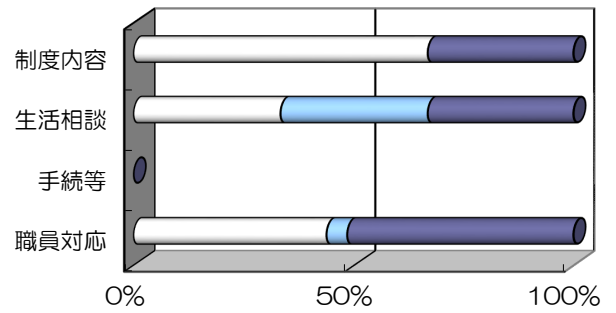
障害福祉の内訳



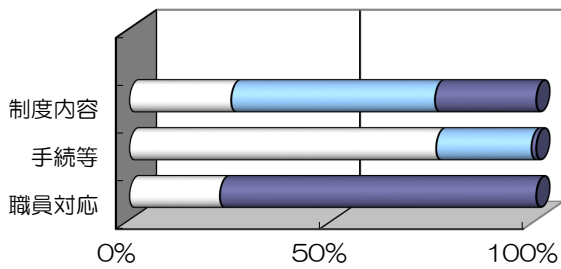
児童福祉の内訳



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3年度	一件	5件	5件	8か所
令和2年度	一件	2件	2件	7か所
令和元年度	一件	1件	1件	1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3年度	51日
令和2年度	72日
令和元年度	54日

※ 調査先が複数になる事例として、  
 ① 民間福祉事業者と局所管課  
 ② 区役所と局所管課 などがああります。

## 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
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
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	2件	5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	523件	609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

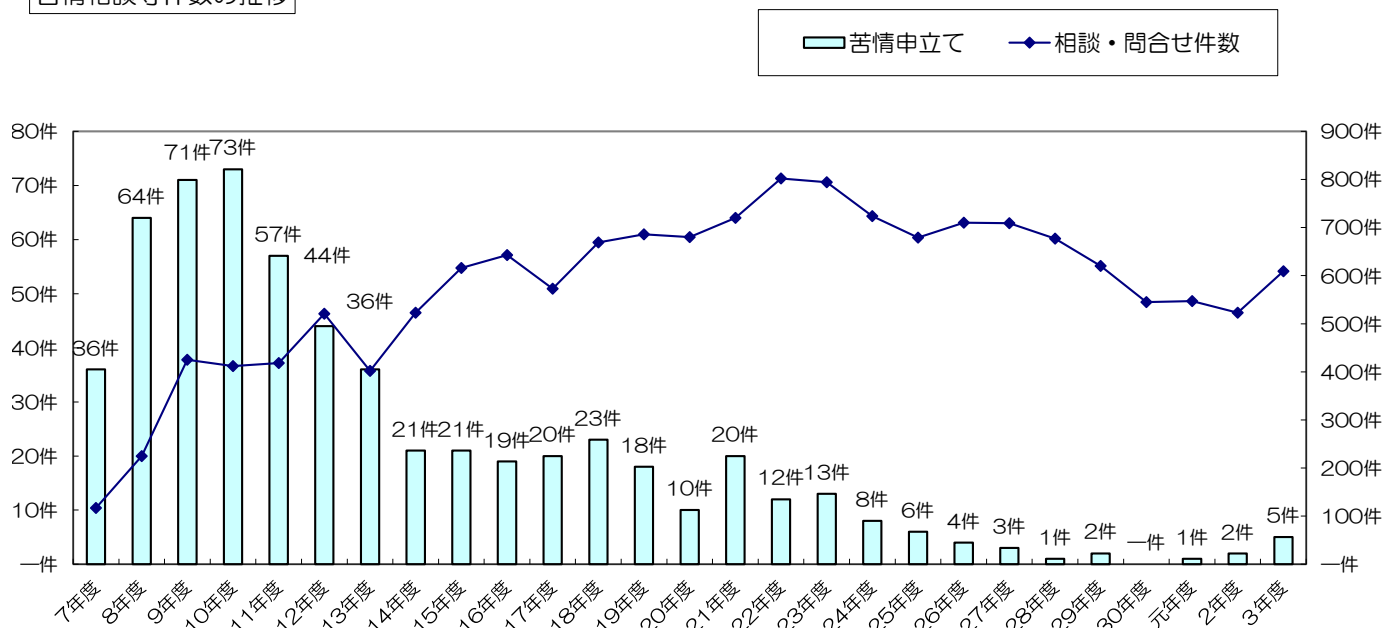
分 野	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
高 齢 福 祉	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件
介 護 保 険	6件	7件	4件	7件	2件	1件	2件	1件	1件	1件	1件	1件	1件
障 害 福 祉	4件	3件	5件	1件	2件	2件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	3件
児 童 福 祉	5件	1件	2件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件
生 活 保 護	4件	1件	2件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件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

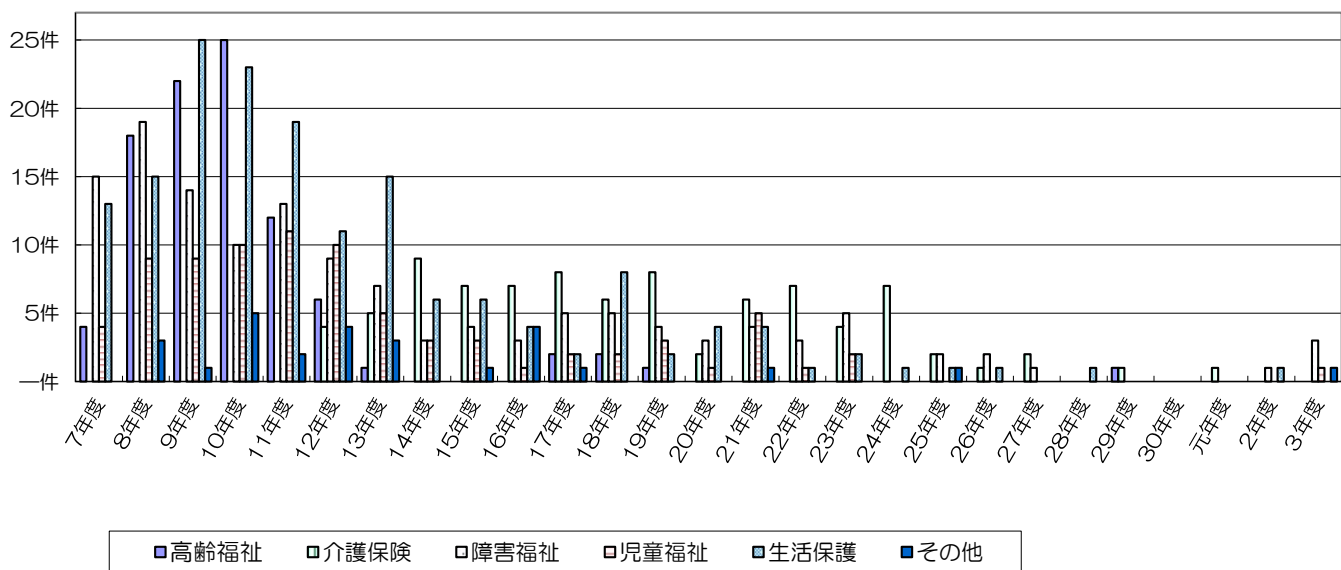
注2：保健分野への苦情は平成10年度から対応（その他に計上）

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3年度活動実績

4月定例会 4月16日	○ 議題 ・ 代表選出 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討
5月定例会 5月14日	○ 議題 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討 ・ 過去の苦情申立て事例について
6月定例会 6月18日	○ 議題 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討 ・ 過去の苦情申立て事例について ・ 令和2年度運営状況報告書（案）について
7月定例会 7月16日	○ 議題 ・ 事業説明「横浜市再犯防止推進計画について」 ・ 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3年度意見交換会について
8月3日	□ 市長へ令和2年度運営状況報告書提出
9月定例会 9月17日	○ 議題 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討 ・ 申立案件の進捗状況について
10月定例会 10月15日	○ 議題 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討 ・ 苦情相談事例検討について
11月定例会 11月13日	○ 議題 ・ 事業説明「住居確保給付金制度について」 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討 ・ 申立案件について

12月7日	□ 磯子区意見交換会（新杉田地域ケアプラザ）
12月10日	□ 旭区意見交換会（南希望が丘地域ケアプラザ）
12月定例会	○ 議題
12月17日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討</li> <li>・ 申立案件の進捗状況について</li> <li>・ 意見交換会の実施報告について（新杉田地域ケアプラザ、南希望が丘地域ケアプラザ）</li> </ul>
12月21日	□ 港北区意見交換会（新吉田地域ケアプラザ）
2月定例会	○ 議題
2月18日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討</li> <li>・ 申立案件の進捗状況について</li> <li>・ 意見交換会の実施報告について（新吉田地域ケアプラザ）</li> <li>・ 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会（2/3WEB開催）への参加報告</li> </ul>
公開会議	○ 議題
3月18日	・ 令和3年度苦情申立ての振り返り
3月定例会	○ 議題
3月18日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・検討</li> <li>・ 申立案件の進捗状況について</li> </ul>



横浜市福祉調整委員会  
令和3年度 運営状況報告書

---

令和4年7月発行

事務局／横浜市健康福祉局相談調整課（市庁舎15階）  
〒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.jp](mailto:kf-fukushisodan@city.yokohama.jp)

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



# YOKOHAMA ENJOY WALKING

さあ歩こうヨコハマ。



## お問合せ・ご相談は

横浜市福祉調整委員会事務局まで  
電話 045-671-4045  
FAX 045-681-5457  
健康福祉局 相談調整課（市庁舎15階）  
〒231-0005  
横浜市中区本町6丁目50番地の10  
<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/fukushi-kaigo/chiikifukushi/chosei/>



・みなとみらい線 馬車道駅 直結 ・JR 桜木町駅 徒歩3分 ・市営地下鉄 桜木町駅 徒歩3分