

CITY OF YOKOHAMA

# 令和7年度 実績報告（2月末時点）

横浜市福祉調整委員会  
令和8年3月27日公開会議



横浜市

# 1 苦情相談等全体の受付状況

令和7年度に委員会が受け付けた苦情相談等の総件数は**855件**（月平均約**78件**）となり、平成7年度からの累計は、令和8年2月末時点で19,314件となりました。

平成22年度に年間800件を超えてピークとなり、その後徐々に減少していましたが、令和3年度からは増加傾向となり、7年度は最多件数を更新し年間900件を超える見込みです。

令和7年度の内訳は、福祉保健サービスに関するものが**764件**（月平均**70件**）で全体の89.4%を占め、福祉保健サービス以外のものが**77件**（月平均**7件**）、委員会制度に関するものが**14件**（月平均**1件**）となっています。

表1 苦情相談等の件数 ※( )は月平均

分 類	令和7年度 ※2月末時点	令和6年度
1 福祉保健サービスに関するもの	764件(70件/月)	732件(61件/月)
2 福祉保健サービス以外のもの	77件(7件/月)	82件(7件/月)
3 委員会制度に関するもの	14件(1件/月)	29件(2件/月)
合 計	855件(78件/月)	843件(70件/月)

## 2 福祉保健サービスに関する苦情相談等の受付状況

福祉調整委員会には様々な苦情相談等が寄せられますが、福祉保健サービスに関する相談内容の主訴としては、①苦情（例：提供されるサービスの内容や職員対応に納得できない）、②相談（例：自分に適したサービスはなにか）、③問合せ（例：サービスを取り扱う窓口を教えて欲しい）④要望（例：意見を伝えたい、伝えてほしい）に大別することができます。

近年は相談内容も複雑化しており、委員会には相談者の主訴が何であるかを的確に把握する力、サービス利用者、提供者双方の満足度が向上し横浜市の福祉保健サービスが向上するような調整力が求められています。

グラフ1 受付分類割合(令和7年度 ※2月末時点)

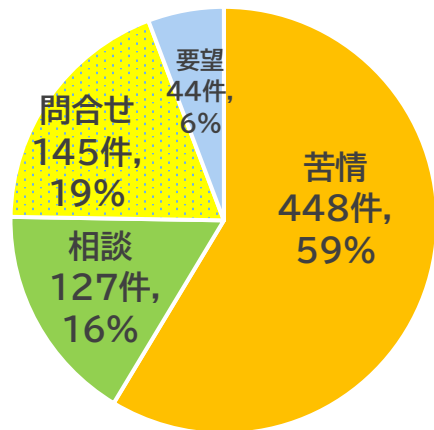


表2 福祉保健サービスに関する苦情相談等受付分類

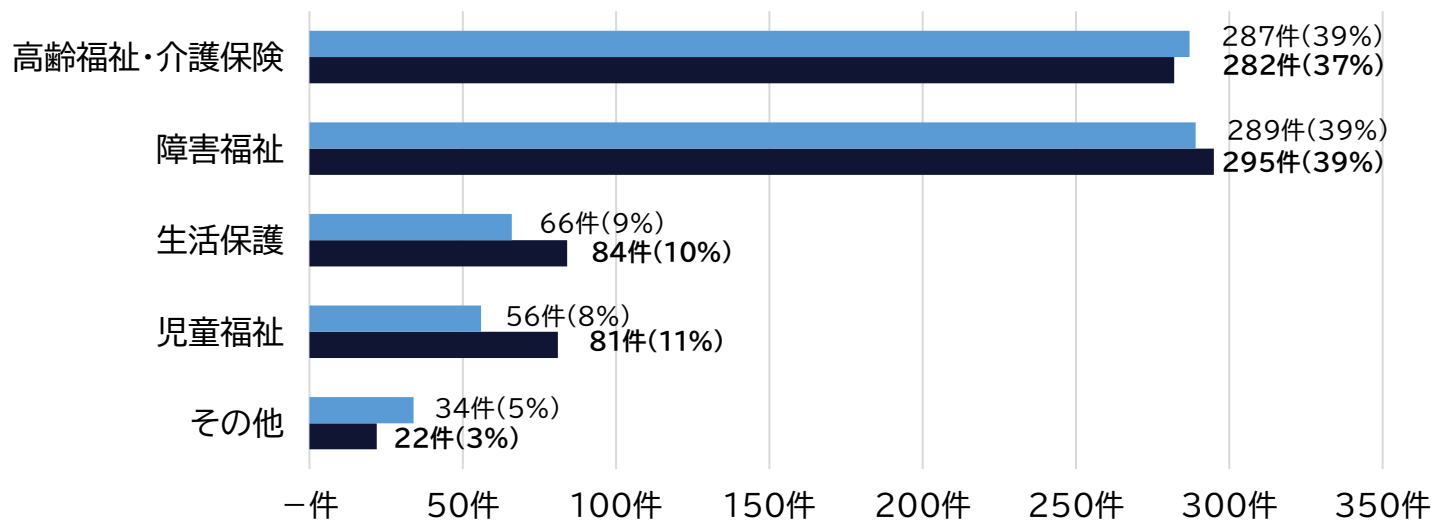
主分類	令和7年度 ※2月末時点	令和6年度
苦情	448件	444件
相談	127件	127件
問合せ	145件	146件
要望	44件	15件
計	764件	732件

## 2 福祉保健サービスに関する苦情相談等の受付状況

令和7年度に受け付けた苦情相談等のうち、福祉保健サービスに関する苦情相談等764件を分野別に分類すると高齢分野282件、障害分野295件、生活保護分野84件、児童福祉分野81件、その他22件となっています。障害分野が一番多く、次に高齢分野の相談が多くなっています。

グラフ2 福祉保健サービスに関する苦情相談の分野別件数比較 ※令和7年度は2月末時点

■ 令和6年度  
■ 令和7年度



### 3 福祉保健サービスに関する苦情相談等への対応状況

福祉保健サービスに関する苦情相談等は、事務局の担当者が相談内容を傾聴したのち、サービス提供者等の苦情相談窓口に不満や苦情を直接相談することを勧めるほか、必要に応じてサービス提供者との調整や、サービスの制度や内容の説明・助言を行います。調整の結果、なお相談者の今後の生活に支障がある、同じような苦情が発生する可能性が高いなどの場合は、苦情申立ての手続きを案内しています。

表3 苦情相談等の対応分類

分類	令和7年度 ※2月末時点	令和6年度	説明
苦情申立て対応 (委員面接相談等)	2件	3件	福祉調整委員が相談したもの 申立て中止の合計件数
説明・助言等	400件	361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	149件	167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事務局による調整 を行ったもの
他機関案内	213件	201件	適切な問合せ先として、サービス提供者や 事業・制度の所管を案内したもの
合計	764件	732件	