

横浜市福祉調整委員会

令和2年度 運営状況報告書

(令和2年4月1日～令和3年3月31日)



令和3年7月

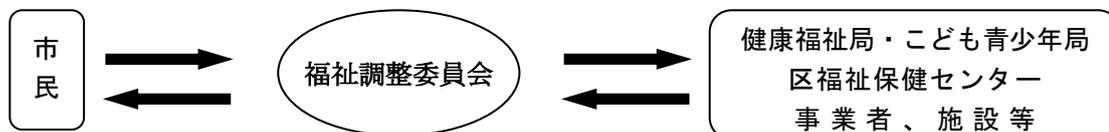
横浜市福祉調整委員会

横浜市福祉調整委員会について

令和3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

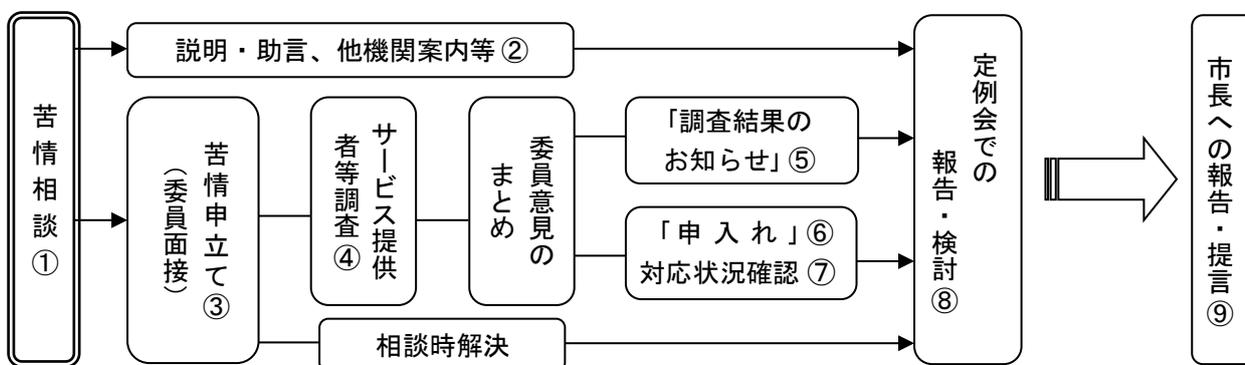
(1) 根拠

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。

○相談受付時間

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 必要に応じ自宅訪問相談（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

「コロナ」の感染は止まずパンデミックは2年目に入っていた。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。寄せられた案件にはその影響によるもの(高齢者分野 施設側とのトラブル、入院待機、クラスター不安、面会禁止等)があった。サービス提供側と利用者(本人及び家族等)、自治体担当と市民間における福祉サービスの有り様(主に制度、施策、サービス方法と内容、手続き、対応など)をめぐる疑問、不満、相談に「コロナ」関連の側面が加わってきた。福祉に関する、在宅で、施設で、保健や児童の分野で、経済や暮らし支援の場で、多岐に亘る「サービスの質」の一層の充実を図ることになろう。

1 相談傾向と取り組み例から

令和2年度の苦情相談等の受付状況によれば、相談受付総件数は525件で、分野別では高齢福祉・介護保険が多く、障害福祉、生活保護、児童福祉と続く。相談案件は定期的にカンファレンスを実施しているが、近年の傾向では、それら分野が複合的に絡むケースは多く、横断的な対応を図るために、関連部署への照会はじめ連携の必要性も高まっている(後掲)。以下の報告は、上記うち2件の「委員面接案件」になる。

(1) 「性の多様化」に関する問題

近年社会的にも関心の高い「トランスジェンダー」への配慮について横浜市の取り組みの現状、方向性を質された案件。本件の性格上、その必要性から当委員会発にて庁内の関連部署に取り組みの現状と課題につき聴き取り調査を実施。のちに同結果に基づき課題の抽出、検討から今後の方向性にひとつの指針をまとめていた(関連部局へ「申し入れ」提示)。

(2) 「宿泊型自立訓練施設」へ支援改善の求め

利用者の「自主性」を重んじるあまり利用者家族から必要な支援と配慮が欠けると指摘された案件。入居者の「行方不明」がキッカケだった。経緯、日常、服薬管理、安否確認、金銭管理など調査。ここでは施設の特性に鑑みつつも利用者(家族)の安心安全の視点から不安材料の除去を施設側に求めた。施設からは後日、今後に向け具体的な対策の提示(ミーティング及びマニュアルの改訂と徹底ほか)があった。

2 次年度に向けて

相談内容は前述のように年々複雑化し「解決」には専門的且つ広範な知識に加え、情報共有、機関相互の連携の必要性を感じている(「コロナ」関連ふくむ)。一方で、福祉サービスの提供に際して「契約」や「マニュアル」至上主義に起因するケースも散見さ

れ、制度や施策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などが目立つ。また案件のなかには「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の柔軟性、継続性が期されているように思う。年度末で委員会委員6人中4人が任期満了にて交代となった。27年目を迎える本委員会である。新たな布陣で横浜福祉のサービス向上に向け伝統ある確かな歩みを進めていきたい。

令和3年5月 横浜市福祉調整委員会 代表委員 山口道宏

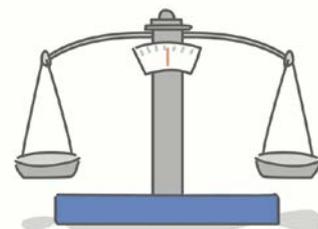
横浜市福祉調整委員会 令和2年度運営状況報告書 目次

| | | |
|-------------|------------------------|----|
| I | 委員会活動の概要 | 1 |
| II | 苦情申立て | |
| | 申立ての概要 | 9 |
| | 苦情事例 | |
| | No.1 生活保護 | 10 |
| | No.2 障害福祉 | 16 |
| III | 地域巡回訪問活動の実績について | 21 |
| IV | 一年の活動を振り返って（福祉調整委員） | 22 |
| 参考資料 | | |
| ○ | 横浜市福祉調整委員会運営要綱 | 31 |
| ○ | 「福祉保健サービス苦情申立書」（第1号様式） | 36 |
| ○ | 苦情相談後の流れ（委員面接時資料） | 38 |
| ○ | 委員会関係データ | 39 |
| ○ | 令和2年度活動実績 | 46 |

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2年度に委員会が受け付けた苦情相談等の総件数は525件（月平均約43件）となり、平成7年度からの累計は、15,545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2年度の内訳は、福祉保健サービスに関するものが423件（月平均35件）、福祉保健サービス以外のものが99件（月平均8件）、委員会制度に関するものが3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2年度 | 令和元年度 |
|--------------------|-----------|-----------|
| 1 福祉保健サービスに関するもの | 423件（35件） | 414件（35件） |
| 2 福祉保健サービス以外のもの ※1 | 99件（8件） | 130件（11件） |
| 3 委員会制度に関するもの | 3件（0件） | 4件（0件） |
| 合計 | 525件（43件） | 548件（46件） |

※1 福祉保健サービス以外の苦情相談・問い合わせ等。

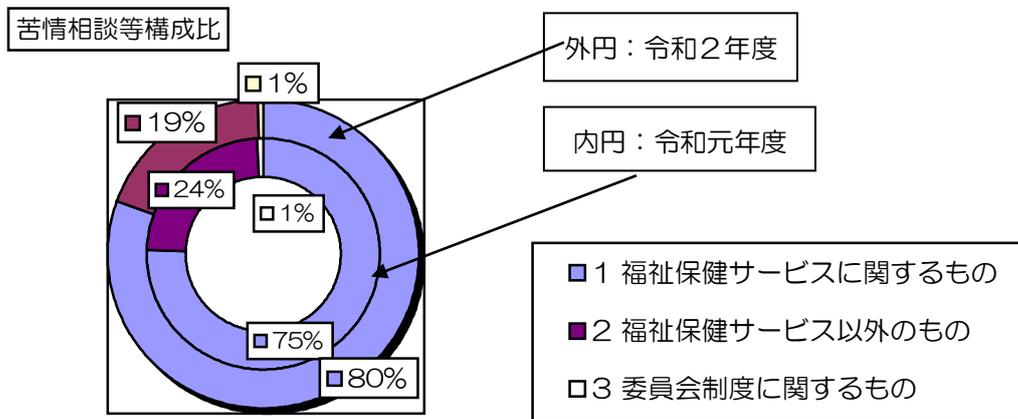


表2 苦情相談等受付分類

| 主分類 | 令和2年度 | 令和元年度 |
|-------|-------|-------|
| 苦情 | 298件 | 310件 |
| 相談 | 74件 | 62件 |
| 問い合わせ | 44件 | 34件 |
| 要望 | 7件 | 8件 |
| 計 | 423件 | 414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。

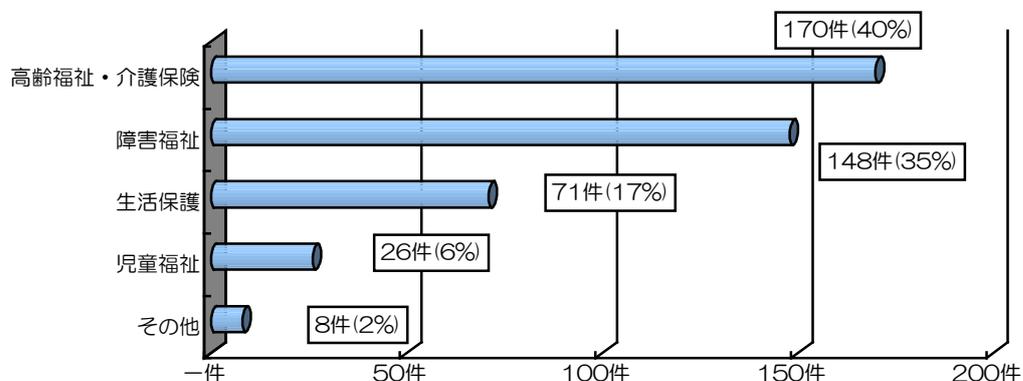
委員会では、受け付けた苦情等を基に定期的に苦情相談等の内容とその対応を振り返るカンファレンスを実施しています。こうした取組により、苦情相談等に対する委員会での対応のレベルアップや統一が図られ、苦情申立案件の調整をより的確に、円滑に行うことが可能となっています。

令和2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 423件を分野別に多い順に並べると、高齢福祉・介護保険 170件(40%)、障害福祉 148件(35%)、生活保護 71件(17%)、児童福祉 26件(6%)、その他8件(2%)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2年度 | 令和元年度 | 説明 |
|-----------------|-------|-------|---------------------------------------|
| 苦情申立て(委員面接相談) | 2件 | 1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1~2時間。 |
| 説明・助言等 | 209件 | 221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 | 133件 | 142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 | 79件 | 50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 | 64件 | 37件 | 局所管課(係) |
| 区 | 11件 | 9件 | 区所管課(係) |
| その他 | 4件 | 4件 | 国・県等の機関 |
| 合計 | 423件 | 414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2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1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2年度 | 令和元年度 |
|-----------------------|-----|-------|-------|
| 苦情申立て（委員面接相談） | 件 数 | 3件 | 1件 |
| A 市又は事業者に対し申入れを実施したもの | 件 数 | 2件 | 0件 |
| B 申入れを行わなかったもの | 件 数 | 0件 | 1件 |
| C 面接相談時解決・終了 | 件 数 | 0件 | 0件 |
| D 委員会が対応を中止したもの | 件 数 | 1件 | 0件 |

5 令和2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減少しており、令和2年度に委員面談を実施した苦情申立ては、障害福祉1件、生活保護1件となっています。

【苦情申立て案件】

① 区生活支援課における対応や説明について

暴力を受け県外から避難してきた性別違和を抱える本人に対し、区生活支援課の担当者はトランスジェンダーに対する配慮に欠ける対応をし、こども家庭支援課の女性相談員や関連部署と連携を図らず、状況に応じた保護を行わなかった。その後、これまでの対応について、区生活支援課係長から説明を受けたが、本人への無理解から、侮辱し蔑むような言動を繰り返した。

② 宿泊型自立訓練施設における対応や説明について

弟は入所していたが、外出後行方不明になった。最近では体調が回復しグループホーム見学の話も出ていた。これまでも施設に対し、服薬確認や安否確認など弟への支援や接し方の改善をお願いしてきたが、家族の話に耳を傾けることはなかった。弟の行方不明に際しても、職員が気づいたのは3日後で、家族が状況説明を要望しても明確に答えず、施設の責任感や家族に対する心遣いが伝わってこない。弟は約1か月半後に発見されたが、今回の施設の対応について調べてほしい。

令和2年度の申立てに至った案件を見ると、①については、既存施設や制度の下で性的少数者に対してどのようにアセスメントし、支援していくのか、性の多様性を理解するだけでは解決しない難しさを感じました。

また、②については、自立訓練施設として利用者の自主性と安全のバランスをどのように考えるか、さらには、利用者支援についての家族と施設の意思疎通が大切であることを感じました。

表5 面接相談分野の内訳

| | 高齢・介護 | 障害福祉 | 児童福祉 | 生活保護 | その他 | 計 |
|-------|-------|------|------|------|-----|----|
| 令和2年度 | 0件 | 1件 | 0件 | 1件 | 0件 | 2件 |
| 令和元年度 | 1件 | 0件 | 0件 | 0件 | 0件 | 1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2年度 | | 令和元年度 | |
|-----------------|-------|--------|-------|--------|
| 福祉調整委員会相談室 | 1件 | (50%) | 1件 | (100%) |
| その他(自宅、施設、区役所等) | 1件 | (50%) | 0件 | |
| 合計 | 2件 | (100%) | 1件 | (100%) |

7 委員会の多様な取組

福祉調整委員会では、社会福祉法第82条に社会福祉事業者の責務として規定された「苦情解決の取組」等を支援するため、委員会独自の試みとして、福祉調整委員が民間の福祉施設を訪問して施設職員等との意見交換を行い、苦情対応等への助言を行う地域巡回訪問活動を実施し、福祉保健サービスの質の向上に努めています。

表7 地域巡回訪問活動実施一覧

| 月 | 区名 | 訪問施設名 | 施設職員等参加人数 |
|----|-----|-------------|-----------|
| 11 | 港北区 | 城郷小机地域ケアプラザ | 7人 |
| 12 | 港南区 | 日下地域ケアプラザ | 9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2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2年度は2回開催（21頁参照）しました。

II 苦情申立て

申立ての概要

◇ 内容一覧

| 分野 | No. | 申立ての概要 | ■ 整 調 結 果 調 | 対象機関 | | | ● 分 類 別 | 頁 |
|-------|-----|------------------------|----------------------------|--------|---|-----|------------------|----|
| | | | | 所管課(市) | | 事業者 | | |
| | | | | 局 | 区 | | | |
| 生活保護 | 1 | 区生活支援課における対応や説明について | A | ○ | ◎ | ○ | ② | 10 |
| 障害福祉 | 2 | 宿泊型自立訓練施設における対応や説明について | A | | | ◎ | ② | 16 |
| 高齢・介護 | 3 | ショートステイセンターの金銭管理について | D | | | ◎ | ① | |

◎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 | 2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 | 1件 |
| E | 面接相談後に取り下げられたもの | 一件 |
| 計 | | 3件 |

● 分野別分類

| 分類 | 内 容 | 高齢・介護 | 障害福祉 | 児童福祉 | 生活保護 | その他 | 計 |
|----|------------|-------|------|------|------|-----|----|
| ① | 手続きに対する苦情 | 1件 | 一件 | 一件 | 一件 | 一件 | 1件 |
| ② | サービス内容への苦情 | 一件 | 1件 | 一件 | 1件 | 一件 | 2件 |
| 計 | | 1件 | 1件 | 一件 | 1件 | 一件 | 3件 |

| | |
|----------|--|
| No.1 | 区生活支援課における対応や説明について |
| | サービス利用者：トランスジェンダー女性 |
| | 申立人：本人 |
| 苦情申立ての趣旨 | <p>暴力を受け県外から避難してきた性別違和を抱える本人に対し、区生活支援課の担当者はトランスジェンダーに対する配慮に欠ける対応をし、こども家庭支援課の女性相談員や関連部署と連携を図らず、状況に応じた保護を行わなかった。</p> <p>また、区生活支援課の調整により滞在していた宿泊施設の前で犯罪被害に遭ったと伝えたが、担当者は関連部署と連携を図ることや、相談機関の情報提供を行わず放置し続けた。</p> <p>その後、これまでの対応について、区生活支援課係長から説明を受けたが、本人への無理解から、侮辱し蔑むような言動を繰り返した。</p> |
| 対象機関 | 区生活支援課 |
| 調査・調整結果 | <p><対象機関・関係機関からの聞き取り調査の概要></p> <p>(1) 区生活支援課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初回相談時に、性別違和があり、家族の暴力から逃れてきたとの話を聞いたが、所持金が少額であること、日暮れまでにあまり時間がないのにその日の宿泊先が未定であることを勘案し、住居を持たない方の自立生活を支援する施設を案内し、申込書を受けて入所となった。 ・生活保護開始後は安定した居所の確保等を援助方針とし、また、施設周辺で犯罪被害に遭ったとの話があったため、本人の訴えに沿い、迅速なアパート入居を目指し、初回相談から約2か月でアパートに入居した。 ・アパート入居後、女性保護施設の検討やこども家庭支援課と連携をしなかったことに関し謝罪を求められた。やり取りの中で、戸籍上男性で性自認は女性である方が女性保護施設を利用するのは運用上難しいという話をしたことが本人の心を傷つけたのかもしれないが、決して侮蔑するような意図ではなく、SOGI^{*1}の複雑さに資源も制度も追いついていないと考える。 ・トランスジェンダーや犯罪被害者のみを出した内容ではないが、健康福祉局生活支援課からは人権に配慮した相談者対応に努めるよう周知されている。面接や訪問等において、より本人の状況を理解し、その方に沿った援助方針を立てることを心掛けている。 <p>(2) 区こども家庭支援課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申立人から電話があり、以降、電話相談、面談対応で、希望に応じた支援機 |

¹ 「SOGI」(ソジ)は、性的指向(sexual orientation)と性自認(gender identity)の頭文字をとった略称である。この表現は、特定の性的指向や性自認の人のみを対象とする表現ではない。(厚生労働省「職場におけるダイバーシティ推進事業 報告書」(令和元年度))

関の案内等を行った。

- ・暴力を受けている成人のトランスジェンダー女性に対する一般的な支援については、経済的な課題を抱える方は生活支援課に案内し、個々の状況に応じて居所を検討するなど、本人の同意を得た上で個人情報の取り扱いに注意し、慎重に連携しているが、シェルター等施設利用は入所条件が厳しく、トランスジェンダー女性に限らず入所のハードルは高いと認識している。

(3) 健康福祉局生活支援課

- ・トランスジェンダーへの支援のみを取り上げた留意点の周知はしていないが、研修など様々な機会でも、どの相談者に対しても、求める援助や抱える問題を適切に把握、理解して、人権に配慮した対応に努めるように周知している。

- ・暴力を受け住居がないトランスジェンダー女性の場合、こども家庭支援課や高齢・障害支援課などと連携し、その方の心身の状態や追跡の危険性に応じた宿泊先を利用することが考えられる。

- ・既存施設は集団生活が前提で、プライバシー確保が十分とは言えないが、改築等にかかる費用面の問題もあり、トランスジェンダー女性にとって居心地の良い社会資源が不足していることが課題である。

(4) 施設

- ・申立人は、夕方暗くなってから区生活支援課職員が同行し入所された。施設は、性別違和のある方に特別に配慮できる構造ではなく、誰でも利用でき、シェルター施設でもないことを事前に確認の上、入所されたという認識である。

- ・浴室、談話室は男女別、居室は男女のフロアを分けているが、施設構造上、現状では個人専用スペースの提供など特別な対応は困難。これまで、トランスジェンダーへの支援は想定がなかったが、今後は検討も必要と思う。

(5) こども青少年局こども家庭課

- ・トランスジェンダーに特筆した通知は今までに発出していないが、どのような相談者にも状況を丁寧に聞き取り、支援の方向性を一緒に考え、相談者の意向を尊重しながら適切な支援につなげていくことが必要。相談者の困りごとを整理し、他部署や関係機関等との連携、社会資源へのつなぎなどを行い、解決の道筋を支援するという女性福祉相談の基本的な考え方については研修を実施している。

- ・シェルター等は利用にあたり様々な制限があり、食堂や浴室など共用部分が多いため、避難を希望しない相談者が増えているほか、集団生活になじめない方にとっては利用しづらいことなども課題である。

- ・当日中に女性相談所との調整が困難な場合、横浜市の緊急宿泊事業は比較的柔軟に対応できるが、様々な判断が必要で希望者すべてが使えるわけではない。利用者の状況やニーズに対応できるよう既存事業の改善や新たな事業

の実施が必要と考えている。

- ・女性福祉相談は、基本的にDV防止法と売春防止法に基づき対応している。制定から半世紀以上経つ売春防止法の「女性」の定義は狭く、性の多様性が認識される昨今、国の「女性」の定義や位置づけが整理されないまま、横浜市の自主事業の解釈の中で運用を検討しなければならないことは課題である。

(6) 市民局人権課

- ・多様な性のあり方に関する職員用ハンドブックを作成し、庁内会議等で全職員に向けて情報共有を行っているほか、性的少数者支援関連課が出席する庁内会議でも周知活用を依頼している。

- ・性の多様性や性的少数者などを含めて、各区局における人権啓発研修については、各区局がその実情に応じて、職員一人一人が人権問題に対する正しい理解と認識を深め、あらゆる人権問題の解決への取り組みができることを目標に、研修を実施していくことが必要と考える。人権課は区局等における人権啓発研修の実施を支援していく。

- ・人権課では個別のケース対応において具体的な対応等を講ずることは困難であるが、引き続き、職員一人一人が自分の問題として人権問題に向き合い「差別をするつもりはなくても、差別をしてしまうかもしれない自分」に気づくことができる研修を進め、人権感覚・人権意識の向上を図るよう努めたい。

<福祉調整委員としての意見>

(1) 支援者の対応について

- ・当初、区生活支援課では、「暴力から逃げ、居場所がない」という点を主訴ととらえて対応し、トランスジェンダー女性であることは認識していた。

- ・現在、トランスジェンダーは脱病理化され、医学的な診断書のみによる証明を要請されるべきものではないということは認識されつつあると思うが、いまだ男女二元論を前提とするハードソフトの施設利用が主流である中、「自認」という主観を判断する何らかの枠組みとプロセスが必要になる。

- ・本来、時間軸の中で、性別違和を訴える人の包括的なアセスメントを実施し、適正に対応すべきではあるが、今回の状況下では困難であったと思う。

- ・トランスジェンダー女性としてそれぞれの場面で困難を感じ、横浜市の対応に苦情を抱かれた申立人の主観は十分に理解できるが、区生活支援課の対応は、現実的に活用できる資源や枠組み、そこで生活する申立人と他者との関係性などを総合的に判断した結果であったと思う。

(2) 性の多様性を踏まえた今後に向けて

- ・申立人の性別違和に対する配慮の要請が区生活支援課や施設に十分に伝わらなかったと感じ、それを心外に受止めたことは十分に理解できる。

- ・いまだに男女別が主流である各種の施設設備の利用にあたっては、性の多

| | |
|--------------|---|
| | <p>様性を踏まえた対応がすぐにできるとは限らず、各種のジレンマが生じうることは広く認識されているのも事実であるが、様々な人の自立を支援する福祉施設であれば、性の多様性をめぐる昨今の社会認識に対してもっと敏感になった上で、個別の検討を始める姿勢が必要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今回の調査では、どの部局にとっても、性の多様性をめぐり起こる不具合が、主体的にその解決に向けた検討に取り組むべき「自分事」とは位置付けられていないもどかしさを感じたのも確かであり、これは構造上の課題であると思った。 ・職員用ハンドブックに「性的指向や性自認、ジェンダー表現は多様であることを理解する」、「性自認に配慮した施設の利用」などと書かれ、それが知識として「啓発」されていたとしても、実践現場レベルでの対応の中にそれらを具現化させるための仕組みは十分整っていないと言わざるを得ない。ハンドブックにうたわれている理念がある意味で「お題目」に終わり、具体的な支援現場に適用されきれていないことが全庁的に認識されるべきだと思う。複数の部局間をつなぐ検討の仕組みを構築していくことが望ましいと考える。 ・保護を求めてきた人が自身をトランスジェンダーであると訴えた場合の包括的なアセスメント方法や、また、施設でそうした人にどう対応するかといった具体策について、支援を担当する部署は検討を始めるべきである。たとえば、ハードの側面を一朝一夕に変えることができなくとも、ソフト面の仕組みの工夫でできることはあるのではないかと。アウトティングにならないように留意が必要のため事は簡単ではないが、何もできないということはないと考える。 ・性の多様性を踏まえて諸種の課題に対応する枠組みが、一般的にまだまだ整っていない中であって、殊にトランスジェンダーであり、かつ居所のない人の直面する課題は複合的に深刻化する場合があり、今後横浜市全体として、各部局を網羅した具体的な取り組みの方針を定め、実施にむけ取り組んでいただく必要があると思う。 ・女性保護施設のあり方の問題を指摘する声は、トランスジェンダーの件にかかわらずあるが、都道府県レベルの施設であるため、横浜市としては、当面LGBTQ 対応の民間シェルターと連携するなど、市としてさらに工夫できることがあるのではないかとと思う。 |
| <p>申入れ内容</p> | <p>(1) 市民局人権課で実施されている性的少数者支援関連課の庁内会議について、参加各部局の具体的な検討課題を抽出し、それらへの対応に向けた実質的検討を担保する会議となるよう、内容と頻度の見直しをすること。</p> <p>(2) 保護を求めてきた人が性別違和を訴えている場合の支援について、各区の生活支援課及びこども家庭支援課がより包括的なアセスメントを実施の上、相互に連携ができるよう、区の意見を取り入れながら健康福祉局生活支援課及びこども青少年局こども家庭課は検討すること。</p> |

| | |
|----------------------|--|
| | <p>(3) ども青少年局ども家庭支援課の事業である緊急宿泊について、その利用の柔軟性を高め、今回のような事案においては生活支援課における支援時の選択肢に加えるよう、検討すること。</p> |
| <p>申入れの 対応状況</p> | <p><申入れ事項(1)について></p> <p>【市民局人権課】</p> <p>福祉調整委員からの申入れを受け、今回の事案については申立内容及び調査結果を性的少数者支援関連課の庁内会議で共有予定。</p> <p>なお、開催頻度については年1～2回を目途とし、必要に応じて開催する。</p> <p>また、職員の性的少数者に対する理解を深め、意識啓発を図ることを含め、各区局における人権啓発研修については、各区局が主体となって、その実情に応じて、職員一人ひとりが人権問題に対する正しい理解と認識を深め、あらゆる人権問題の解決への取組ができることを目標に、研修を実施していくことが必要である。</p> <p><申入れ事項(2)について></p> <p>【健康福祉局生活支援課】</p> <p>(1) ども青少年局ども家庭課との連携について</p> <p>ども青少年局ども家庭課と打ち合わせを行い、性別違和を訴えている相談者への支援の現状及び課題について情報共有を行った。</p> <p>女性福祉相談の対象は戸籍が女性である方だけでなく性自認が女性である方も含むことをども家庭課に確認したため、今後、生活支援課でも性自認が女性であるとの開示が相談者からあった場合には、区ども家庭支援課に情報提供し、連携して対応していくこととした。</p> <p>(2) 各区生活支援課への周知について</p> <p>区生活支援係長会で今回の事例について説明、情報共有を行った。その上で、女性福祉相談の対象は戸籍が女性である方だけでなく性自認が女性である方も含むことを伝え、今後も性別違和を訴えている方も含め、相談者がどのような課題を抱え、支援求めているのか丁寧に聞き取り、人権に配慮した対応を行っていくことを改めて周知した。</p> <p>【ども青少年局ども家庭課】</p> <p>(1) 健康福祉局生活支援課との連携について</p> <p>健康福祉局生活支援課と打ち合わせを行い、性別違和を訴えている相談者への支援の現状及び課題について情報共有を行った。</p> <p>ども青少年局ども家庭課では、本市の女性福祉相談の対象を「戸籍が女性である方」のみでなく「性自認が女性である方」も含む方針としており、今</p> |

後は区生活支援課においても同様とし、女性福祉相談と連携した支援の必要性がある場合には区こども家庭支援課に情報提供し、連携して対応することを確認した。

(2) 各区こども家庭支援課への周知について

女性福祉相談業務担当係長会において、こども青少年局こども家庭課から今回の事例について説明するとともに意見交換を行った。その上で、本市の女性福祉相談においては、「戸籍が女性である方」のみでなく「性自認が女性である方」からの相談も対象としていることを再度確認した。

今後も性別違和を訴えている方も含め、相談者の困りごとを整理し、福祉保健センター内の他部署や関係機関等との連携や社会資源へのつなぎなどを行い、解決の道筋を支援するという女性福祉相談の基本的な考え方を改めて周知した。

【区生活支援課】

性的違和を訴えている場合の支援について、生活保護の相談にいらした方、または現在生活保護を利用している方の個々の状況に応じた配慮を行い、関係機関と連携して支援をしていくなど課内周知するとともに、今後の相談・支援に活かせるよう今回の件について改めて共有を図った。

相談者の課題を認識したうえで、より丁寧な支援ができるよう、引き続き区局での情報共有・連携に取り組んでいく。

【区こども家庭支援課】

保護を求めてきた人が性的違和を訴えている場合の支援については、個人情報取り扱いに注意した上で、個々の状況に応じて関係課と適切に連携して対応していく。

多様な状況におかれた市民に配慮し、個々の気持ちに寄り添いながらよりよい支援ができるよう、今後も区局で情報を共有し、支援の質の向上に努めていく。

<申入れ事項(3)について>

【こども青少年局こども家庭課】

性別違和を訴えている方かどうかに関わらず、区生活支援課と区こども家庭支援課がお互いに情報共有し、相談者にとって適切な支援を検討するにあたっては、緊急宿泊事業は選択肢の一つになり得ると考えている。

今後も相談者の様々なニーズを反映できるよう既存事業を改善するとともに、相談者の状況に応じた事業を新たに実施していくことが必要と考えている。

| | |
|----------|---|
| No.2 | 宿泊型自立訓練施設における対応や説明について |
| | サービス利用者：弟 |
| | 申立人：姉 |
| 苦情申立ての趣旨 | <p>弟は約1年前より宿泊型自立訓練施設に入所していたが、4月3日外出後、行方不明になった。最近では体調が回復しグループホーム見学の話も出ていた。これまでも施設に対し、服薬確認や安否確認など弟への支援や接し方の改善をお願いしてきたが、家族の話に耳を傾けることはなかった。弟の行方不明に際しても、職員が気づいたのは3日後で、家族が状況説明を要望しても明確に答えず、施設の責任感や家族に対する心遣いが伝わってこない。</p> <p>弟は5月中旬に発見されたが、今回の施設の対応で①服薬管理②安否確認の仕方③金銭管理④行方不明時の対応の仕方⑤家族への報告・コミュニケーションの取り方について調べてほしい。</p> |
| 対象機関 | 宿泊型自立訓練施設 |
| 調査・調整結果 | <p><施設からの調査の回答></p> <p>1 服薬管理について</p> <p>注射の導入や弟様の意向もあり、主治医と相談の上、薬は一包化で自己所有にし、スタッフの前で服薬または空の薬袋を見せることとしていたが、毎日の服薬の声かけはせず、飲み忘れに気づくことも含めて自己管理を目指していた。注射導入後は体調も安定し、服薬は補助的であった。</p> <p>2 安否確認について</p> <p>職員間の申し送りのみで点呼や目視確認はせず、必要があれば業務日誌に記載している。外出は外出簿に行先や時間等を記載するが、記載有無の確認はしていない。玄関は夜間施錠するが、帰宅はインターホンで解錠を依頼する。もし、未帰宅に気づいた場合はドアノックや携帯電話へ連絡するが、入室まではしていない。必要時に居室に入居することを入居時に利用者に説明し、了承を得ている。書面で明確な規定はしていない。</p> <p>3 金銭管理について</p> <p>現担当者は、弟様と話し合い、3食の食費と小遣いを1週間分渡し、自ら金銭管理を行うとともに残金を少しでも貯蓄することも目標としていた。金額設定や用途等は、お母様が現金を持参した都度に内容を説明し、了解を得ていた。</p> <p>4 行方不明時の対応</p> <p>過去にも1日中居室内に籠ることや、数日分の食事をまとめ買いして籠ることもあり、職員は居室内に居ると思い込み対応した。</p> <p>施設内にいないことに気付いた4月6日は4名が勤務し、声かけ、居室への</p> |

手紙入れ、ご家族連絡、解錠確認等の一連の経緯は、すべて4人のスタッフで話し合っていた。

5 ご家族への連絡・コミュニケーションの取り方について

入所決定時、保証人であるお母様からの申し出により、キーパーソンはお母様と認識していた。毎月生活費を持参するのすべてもお母様で、連絡もお母様にしており問題はなかった。

行方不明後はご家族からの要望で申立人に連絡していたが、法人本部よりの指示で保証人のお母様に連絡すると、申立人から自分に連絡するよう要望があったため、書面での手続きを案内した上で連絡先を申立人に変更した。

行方不明後、ご家族への連絡は施設長から行うと決めていたが、進展がないならば毎日の連絡は必要ないと申立人に言われたことから、連絡を躊躇することもあった。

計画相談員からはキーパーソンは申立人と言われたが、施設はお母様と認識し、支援者間で認識が異なっていた。キーパーソンの問題や、弟様の意思とご家族の意向が異なっていることは認識していた。

<苦情項目に対する検討>

1 服薬管理について

施設や病院等種別により服薬管理の概念は異なり、自立した地域生活を送ることを目指す訓練施設で、弟様と話し合い行っていたことを考えると管理方法は概ね理解できる。しかし、朝の服薬確認が安否確認を兼ねるとの施設の説明から、服薬未確認が相当回数に及ぶことは安否確認が不十分との見方もできる。

2 安否確認について

自主性を重んじるとはいえ、すべてを利用者に任せるのではなく、施設で利用者をお預かりしている以上、安否確認は必要であると考え。口頭申し送りのみで、目視確認をしていない状況では、病気や自傷など様々な状況の発見や把握に遅れが生じ、重大事案に発展するリスクが増加する要因となる。今回のケースもこのことに大いに関係があると思われる。

職員の交代時や玄関施錠時等、機会を捉えて職員は利用者の所在を確認し、利用者自身にも所在報告をすることへの理解を求める必要があると考える。

3 金銭管理について

同条件の他利用者の状況からも特段の差異はなく、方法・金額についても妥当と考える。ただ、弟様の自主性尊重とはいえ、使用後の残額も含めて見守りをすればよりよかったと思う。

4 行方不明時の対応について

発覚時の出勤職員4人の合議で実行したことは肯定できない。また、緊急時対応マニュアルについて、所在不明時の対応項目には具体的な記載がなく、実際に活用し得るか疑問である。個人の自主性を重んじるあまり、対応の遅れが生じないように、職員が具体的な行動を起こせるよう内容を見直し、職員間で研修等の開催も含め様々な機会でも周知徹底させていくことが必要だと感じる。

5 ご家族への連絡・コミュニケーションの取り方について

申立人および施設、双方のお話を伺い、グループホーム入居の話が出てからの連絡先について、申立人と施設の考えが異なっていることを確認した。ご家族、施設、計画相談員、それぞれのキーパーソンに対する認識の相違から、弟様の意見を尊重すべきか、ご家族の意見も尊重すべきかの支援の方向性に齟齬が生じる要因となってしまったと考える。

また、弟様が長期間不明で生死にかかわりかねない状況のご家族の心情を考えると、申立人から進展のない連絡は不要と言われたとしても、混乱されるご家族の言葉を鵜呑みにせず、その日の検索内容を説明することもご家族の不安を多少でも和らげ、施設とご家族の不信感の解消の一助にもつながったのではと思う。

<福祉調整委員としての意見>

申立人は、すべてを自分で考え行動することは現時点では難しいと思われる弟様について、性格等を熟知しているご家族の意向で本人支援を進めていきたいとお考えであった。

一方、自立訓練施設は、自立した地域生活を送ることを目指すため、すべての面で弟様の意向を最大限に考慮して支援を進めていくという方針であった。

弟様への支援は弟様の意向に沿って進めていくのは当然だが、生涯にわたる支援者であるご家族の意向や希望も加味して進めていくことも必要と考える。しかし、自立訓練施設の性格上、管理も含めて利用者の意思に任せてよいのではないかと、つまり、ある程度の自由度を保ち、支援者からの強い指示、指導を受けずに自らをコントロールすることができるようにするのが一般的な自立訓練施設の支援であるとの考えもある。

その上で、社会には社会のルールが存在し、例えば、施設生活の場合、門限を守るとか、職員に服薬を報告するなど一定のルールを認識し、守れるようにするのも重要な支援だと考える。施設として自由度を保ちつつルールを設定するのは難しい線引きではあるが、利用者の状況や目標を勘案した上で個別に検討し、バランスの良い訓練や生活環境を構築することができればよいと考える。

また、今回のような事案の再発防止のため、不測の事態を想定した対応研修を実施するなど、職員の対応力向上を図ることも必要であると感じた。

さらに、ご家族を含めた支援者間で、利用者の意思や目指す姿を共有し、利

| | |
|----------------------|--|
| | <p>利用者支援の方向性を一致させること、そのためにカンファレンスや日頃の連絡調整で支援者同士の意思疎通を図ることが重要であることを改めて認識した。</p> |
| <p>申入れ内容</p> | <p>1 緊急時対応マニュアルの再整備及び職員への周知徹底</p> <p>緊急事態発生時にマニュアルを見れば誰でもすぐに対応ができるよう緊急時対応マニュアルを再整備すること。特に「所在不明」については、どのような場合に対応を開始するのか、いつ、誰が、何をするのか、具体的に明記し、模擬訓練を実施するなど全職員に周知徹底すること。</p> <p>2 安否確認についての方策の再検討</p> <p>利用者の安否確認は、所在確認のみならず健康状態の確認も含めて支援者にとっては重要な事項と考える。利用者からの所在報告に頼ることなく、1日1回は目視で安否を確認し、記録すること。また、外出簿は職員事務室から見える位置に置き、外出時には記載を必須とし、門限に戻らない場合には外出先に連絡を取るなど利用者の安全確認に努めること。</p> |
| <p>申入れの 対応状況</p> | <p>1について</p> <p>① 所在不明時の対応</p> <p>朝夕のスタッフミーティングにて所在未確認の場合、スタッフが訪室し、応答がなければ、複数名で居室解錠。本人不在時は、所長・家族と警察へ連絡。</p> <p>② 当直帯の対応</p> <p>帰所予定時刻を過ぎても連絡がなく戻らない場合、本人及び家族に連絡。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連絡がついた場合：状況確認。現在の所在場所確認、帰所を促す。 ・連絡がつかない場合：「行方不明」と判断し、所長・家族と警察へ連絡。 <p>③ 所長と連絡がつかない場合の連絡体制の構築</p> <p>2について</p> <p>① 外出簿</p> <p>確認できる事務所前カウンターへ置き、具体的な行先の記入を利用者に説明。</p> <p>② 利用者とのかわり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1日1回の本人確認。朝夕のスタッフミーティング時に、所在の確認。 ・所在不明の場合、スタッフが訪室し、応答がなければ、複数名で解錠、入室。 <p>入室の場合：本人に解錠経過を説明の上、状況確認。</p> <p>不在の場合：室内状況から「行方不明」と判断。本人へ連絡、近隣搜索、家族・通所先に連絡しても確認できない場合、緊急時マニュアルの対応へ移行。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・感染症対策もあり、1日2回の検温時に利用者の様子や健康状態を記録する。 <p>③ 記録、業務日誌、当直日誌について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安否確認時刻と様子を記録。日誌に所在確認有無のチェック欄を設けた。 |

| | |
|--|--|
| | <p>3 その他</p> <ul style="list-style-type: none">・業務内容やハード面を職員で何度も話し合い、他施設のマニュアルを参考にし、緊急時対応マニュアルの見直し、業務マニュアルの新規作成を行った。・防犯カメラ増設や確認モニターの事務所内設置及び各階非常口の開閉によるアラーム設置を行った。・安否確認のための居室への入室について、契約書及び重要事項説明書に記載し、利用者へ説明した。 |
|--|--|

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2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、「新型コロナウイルス感染症予防対策下でのサービス提供」について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1,162人（区役所を除く事業所数延べ672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

例年は、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2年度は感染症予防のために事業所間での会議もなかなか開催できない中、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～令和元年度 85回開催 | 1,146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 | 660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2年度

| 回数 | 月 | 区名 | 施設名 | 人数 | 主な参加事業者 | 事業所数 | 主な職位 |
|---------|-----|-----|-------------|--------|---|-------|---------------------------------------|
| 1 | 11月 | 港北区 | 城郷小机地域ケアプラザ | 7人 | 地域ケアプラザ、居宅介護支援事業所、訪問看護事業所、通所介護事業所、地域密着型通所介護事業所、グループホーム等 | 6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 |
| 2 | 12月 | 港南区 | 日下地域ケアプラザ | 9人 | 地域ケアプラザ、居宅介護支援事業所、訪問介護事業所、訪問入浴介護事業所、地域密着型通所介護事業所等 | 6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 |
| 令和2年度 計 | | | | 16人 | | 12か所 | |
| 総 計 | | | | 1,162人 | | 672か所 | |

Ⅳ 一年の活動を振り返って(令和2年度福祉調整委員)

※50音順、敬称略

説明はしてくれた。でもこちらのいうことはきいてくれない。

平成 25 年 年報から

担当部署が違いますので、担当の部署で、問い合わせただければ幸いです。相談者は「当然あなたがたは知っていなければならない。たらい回しをするのか、わざわざ時間をかけてここまで来たのに。」
紋切り型で上から目線の対応。面倒くさそうに慇懃無礼に答えただけではないか。

以下のように答えれば、上から目線とは相談者は感じないだろう。

「すみません。こちらの担当ではないので、担当の部署に聞いてみますね。ちょっとお待ちください」

平成 26 年 年報から

相談者は、色々と多忙で、ヘルパーを頼みたいと依頼してきた。
担当者は、申し訳ありませんけど、多忙ということではヘルパーは受けられません。他のサービスが妥当ではないでしょうか。

どこもおかしい所はない。

相談者の主張の背景にあるものを探っていくと話は噛みあう。

心臓が悪かったり足腰が弱いために、それでも何とか仕事しているが、家に帰ると何もできない。色々なことがほったらかしで、支援をお願いしたい。

わかりました。現在どのような仕事をしてどんなところで、厳しいのですか。そしてどのようなところにヘルパーを希望されますか。

相談者の意図よりも担当者の立場の説明に時間をかけて、相談者の意図に対する配慮が結果的に不十分な場合に福祉調整委員会に持ち込まれる。
丁寧な説明がされても、突き放すような感じで言われた。と感じて来所する。

相談者の意図をくむことにエネルギーをそそぐことで、相談者は聞いてもらえたと感じ、モヤモヤしたものが消える。

今後の話を聞く姿勢で注意することを再掲しました。そして自戒とします。
12年の長い間関わらせていただきありがとうございました。

伊丹 昭 (医師)

福祉調整委員会委員の委嘱を受けて、早6年が経過しました。会に寄せられる意見や相談、苦情は様々ですが、この数年でも少しずつ変化をしているようです。

もちろん、意見や相談を寄せる人は、それぞれ違う人なので、同じ相談は2つと無いのですが、それまでとは違う意見や相談が寄せられるようになったのです。

会は、文字通り、横浜市の「福祉」に関する意見や相談を寄せていただく窓口です。

一昔前、「福祉」というと、それは心身の障害を持つ人や、年配の方に対する介護などに関し、よく聞かれる言葉、という印象でした。「福祉」というワードは、社会的に弱い立場にある人たちの権利を守るための活動や行動に関し、使われることが多かったのではないのでしょうか。

最近になって、社会的少数者の人からご相談が会に寄せられました。社会的少数者の人たちの権利問題について、会で協議・検討する機会があったのです。

社会的少数者の人たちは、心身の障害や加齢などから生じる社会生活上の困難があるわけではありません。

ただ、社会的弱者ではないものの、社会的少数者であるがゆえ、社会生活を送る上で、困難や支障が生じる、という問題を抱えていると考えられるのです。

そうすると、社会的少数者の権利擁護に関する事項も、福祉のカテゴリーに属する、ということになります。

「福祉」という言葉は、本来、「幸せ」や「豊かさ」を意味するものであり、社会的弱者、という意味合いを含んだものではありません。この言葉の意味からすれば、社会的弱者だけではなく、社会的少数者を含んだ市民全員の豊かさや幸せを考える機関として、会に、そういった相談が窓口で寄せられるようになったのは当然といえます。

今回の相談が特別なものだったわけではなく、社会的少数者の人々の人権意識の向上に伴い、むしろ増えていく種類のものなのかもしれません。

人権に関する研究が進むと、カテゴライズされる問題が細分化されます。それに伴い、問題から起因する意見や相談が増えることになるでしょう。

そのように社会の問題が詳細に浮き彫りになっても、市民一人一人の幸せや豊かさを守るように、問題にきめ細かく対応できる市政を支える一機関として、会の活動が続くことを願っております。

梅田 幸子（弁護士）

一年を、そして十年を振り返って

2011年の4月に着任した本委員会業務も2020年度末で10年を迎え、退任となりました。従って、感謝をこめて10年の振り返りとさせていただきます。

この10年を通して直接担当した事案は5件で、平均すれば2年に1回ということになります。これだけ見れば大した件数ではなかったように見えるかもしれませんが、どれも大変重みのある複雑な事案で、申立人のお話を伺い、調査に入り、お知らせ文を書き上げるプロセスは、毎回胃が痛くなるような真剣勝負で、査読付き論文の投稿や修正作業と同等の、またはそれ以上のエネルギーを注いだと自負しています。

横浜市福祉調整委員会は、福祉サービスへの苦情等に対して第三者機関が迅速に対応する「オンブズマン」制度の検討に基づき1995年7月に設置され、2020年度で25周年を迎えています。この間相談件数がうなぎのぼりに増加し、高止まりする一方で、各委員が申し立て案件として対応し、お知らせ文を作成するまでに至る事案は激減しています。それに合わせてこの間、市民委員を含む委員の数も2名減じられました。

こうした変化をもたらす大きな理由の一つは、もちろん2000年の介護保険制度スタートや社会福祉法改正に伴い、都道府県レベルの運営適正化委員会や、国民健康保険団体連合会などが重大な案件をくみ上げるようになったことでしょう。もう一つには、本委員会を支える事務局体制がしっかりと確立する中で、委員への申し立てに至る前に的確な介入を経て解決する内容が多くなったということも言えます。こうした制度変化と事務局体制の盤石化を踏まえたとしても、申し立てに至る事案数の減少には危機感を抱き、一昨年には介護保険サービス受給の途絶をめぐる市内事業所等への調査もしましたし、この流れで発意調査的なものを拡大していくことについても検討がなされました。市の行政に占める本委員会の意味や位置について真剣に考える行政パーソンとの討議はエキサイティングでした。

さて、在任10年間の中で最も印象深く振り返るのは2015年に行った「障害者虐待防止法運用の実効性向上について」という市長提言です。2002年を最後に長

らく実施されなかった市長提言を実施できたということは、私にとって、自治体に働きかける組織変革のソーシャルワークとしても大きな意味を持ちました。この時の調査を通して厚労省の専門官ともつながりが出来、2017年の障害者虐待防止学会の設立に繋がったのです。

本委員会の職務は、運営要綱の第4条1項にあるように、「福祉保健サービスの質の向上を推進するために」行う各種の活動です。業務に携わる中で、この活動は大きく二つに分けられると実感してきました。一つはもちろん適正な調査を実施し、苦情を申し立てた当事者に対してその結果をお伝えし、同時に事業者等に対する「申し入れ」を行うことです。そしてもう一つは、こうした調査の結果、市や事業者に対する「申し入れ」があろうとなかろうと、申し立ての背後にある社会的な背景を読み取り、中長期的な改善策を検討することです。特定の苦情の妥当性がどうあれ、そこに福祉保健サービスの質向上に向けたヒントをくみ取れるかどうかの方がより重要であると考えています。

本委員会のように市がその組織内に設置した苦情解決の機関は、完全な第三者ではないため、その独立性に懐疑的な向きもあるでしょう。しかし、毎回お知らせ文を書くにあたって、単に何かを裁く姿勢ではなく、各部局や事業者にとって、よりリアリティのある申し入れとは何なのかをしっかりと検討するためには、完全な第三者機関ではないという構造がむしろうまく働くことも感じてきました。

次年度以降も、今までのやり方にとらわれることなく、本委員会の持つ目的がより実質化することを求めて鋭意発展されることを心から祈りたいと思います。10年間ありがとうございました。

小山聡子（大学教授）

福祉調整委員会の仕事が9年目を迎えた。8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。

新型コロナウイルス感染拡大状況における福祉調整委員の仕事は、定例会議の開催方式をはじめ委員会のあり方自体にも再検討が求められた。事務局は、外部委員の会議体のあり方の見直しや点検にたいへん苦勞された。滞りなく進められ、工夫いただいたことに感謝申し上げる。

ここでは、各地域を巡回して開催されている意見交換会について取り上げる。意見交換会は、事務局とともに、地域ケアプラザを巡回し、その地域の福祉保健サービス事業者と福祉サービスの実情と苦情対応等をテーマにその考え方や対応について意見交換を行う。意見交換の意義として、委員や事務局が、各地域の事業者等からサービスの実情や地域の動向を学ぶ機会でもある。

今年度のテーマは、新型コロナウイルス感染拡大状況における福祉サービス事業者の対応の実情についてお話を伺うことができた。感染縮小の間隙をぬって、感染防止対策に万全を尽くして実施するとはいえ、地域の事業者が、会議に出てくださるのか。ただでさえ、通常業務が重くなる中で、意見交換会に出てくださるのか、慎重な検討が進められ実施された。

意見交換会を開催することができて、出席いただいた事業者のやりとりから学べたことはたくさんあった。主なものをあげれば、一つには、当たり前のことではあるが、市民の生活を支える福祉サービスは、止めることができないことの再認識である。未知の感染予防対策を進めながら、事業者も利用者も模索しながら、時に偏見に直面しながら、人の生活に関わる仕事に取り組む状況があった。福祉サービスには、いくつかの機能があるが、最も、通常業務を変更できないサービス内容については、事業者が現場の中で活用できる資源（情報、知識、経験、資材等）で感染防止策を対応している状況があった。国や地方自治体から提供される情報や方針も十分でない状況の中で、目の前の利用者や家族に対応することが求められていた。参加した事業者間のやりとりでは、医療保健分野に近い専門職のいる事業者には、多少、対応について経験値があったが、そうした状況にない事業者との間で、かなりの対応の認識や方法のばらつきが見られた。普段は、顔を合わせることの少ない種別の事業者

が意見交換会の場で、対応方法の工夫を学ぶことも多かったように思われる。

もう一つには、感染拡大防止において、訪問サービスを提供しづらい、あるいは入所している利用者へ家族等に訪問自粛を依頼する、という状況の中で、リモートの連絡方法により状況把握を工夫したり、玄関先で来所対応を行う工夫をしたりするなど、家庭と事業者との中間地点の対応を模索する事業者もあった。

他方で、利用者の家庭訪問ができなくなる状況や、通所を自粛する利用者がある状況で、利用者の状況の変化を把握するのが難しくなった事業者もあり、打つ手がなく、生活状況の悪化を心配することしかできないもどかしい状況にある事業者もあった。

今年度の意見交換会は、私たちの生活に欠くことのできない福祉サービスの意義と役割を再認識するとともに、現場の事業者が個々の利用者の状況に合わせて判断が求められる範囲が広い、福祉サービスのもつ固有な特徴をあらためて理解することができた経験であった。

小林 理（大学准教授）

1年の振り返り

自分が生を受けて現在に至るまでに幾度か足踏みする事がありました。

それは自分がこれから何処へ歩むべきかの岐路に立った時で、現状の危機感にどうすべきか悩んでいる時はもちろんのこと、またその逆に日々、平々凡々と過ごしているような時にも時には私の足を立ち止まらせます。

何気ない毎日を普通に過ごす事は素晴らしいことと思っはいても、やはり人として常に前に進むチャレンジ精神や意気込みといった内面のポジティブさが下がっていくことに、自分自身にアラートがなるようになってきているようです。

しかし私はこの足踏みをネガティブと捉えている訳ではなく、自身の内面が向上を求めているという良きアラートだと感じています。

その幾度かのある時、目に止まったのがこの市民委員でした。

大いに悩んだ末の応募でしたが、福祉分野の経験も実績も乏しい私を選んでいただいた事に感謝する半面、どのように仕事を進めていくべきか、期待に応えられるか当初は悩み続けました。しかし委員の皆様からの「市民目線の率直な意見が大事」の言葉に励まされ、専門分野は専門家に、私は感じたままの疑問をぶつけていこう、と心に決め全力で駆け抜けた4年間でした。

自分のアラートから踏み出した福祉調整委員。貢献できるかより足を引っ張っていなかったか自問自答の今日この頃です。

事務局の大変なご苦勞、委員の皆様の知見に満ちた意見・討論。こんな素晴らしい場面に立ち合わせていただけた関係者の皆様に感謝。この感謝の一言につきます。

任期を終え、また区切りとしての足踏みです。今度は何にワクワク期待感を持ってステップを踏んで行こうか？などと考えつつ、福祉調整委員会の益々の発展のために、今度はひとりの応援団としてエールを送り続けていきたいと思います。

本当にありがとうございました。

杉山 昌之（市民委員）

令和2年度を振り返って

- 1 「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。委員会では個々の相談に加えて、福祉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。典型的には、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傾向のある一方で、サービスの中断なきよう苦慮するサービス提供側の、取り組みの実践を知ることとなった。
- 2 意見交換会報告から <いま福祉の現場では!? サービス提供の側にきく>
テーマ「新型コロナウイルス感染症予防対策下でのサービス提供について」
令和2年12月17日 日下地域ケアプラザ 参加者11人
訪問系、施設系など各専門職による 事例を中心に各々の対策や取り組みの実際を紹介、次の4点から意見交換、情報共有を行った。
意見には、次のものがあつた(抜粋)。
 - (1) マスク着用 当初の絶対的なマスク不足に悩んだ。マスクでの訪問を拒まれたケースも。認知症利用者の着用は難しい。入浴介助時の着用は無理。手指消毒に心掛けた。消毒液の常時携帯で。口腔ケア時の対応では。マスクをできない利用者。マスク着用を拒む利用者も。
 - (2) 換気・消毒 寒くなると難しい。こまめな体温測定で。頻回の消毒作業を。窓の消毒も。冷暖房との関係。扇風機の利用も。
 - (3) 訪問、通所利用の拒否 通所をやめてADLの低下が目立つ。「デイが怖い」(利用者、家族)、「デイの回数を減らす」(同)、「訪問不可」になったケースも。施設ではボランティアも出入りが禁止に。施設行事がなくなった。レクリエーションの制限も。自宅へのケアマネ訪問も拒否されて。「もっと話がしたいけれど---」(利用者)
 - (4) 外出自粛、ADLの低下 感染予防で「とじこもり」状態に。アセスメントが難しい。意欲、筋力の低下が目立つ。サークル活動の中止で。「デイから訪問リハ」へ変更になった(「メニュー」の変更、他のサービスへ)。「スタッフが感染した」ほか

〈所感〉 利用者(家族)は感染をおそれ利用抑制となり事業者は利用促進に苦慮している。従来と違って「受皿」としての施設側も訪問系もこれまで経験のない多面に亘るきめの細かい対応を迫られている。しかし、いずれも利用者の利用抑制傾向は結果的に「利用者のADL低下をもたらしている」と指摘する。「コロナ」終息の目途はない。現場では、感染防止を徹底の下、事業者にとっては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」における新たな福祉課題が顕在化するのも遠くないように思っている。

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。

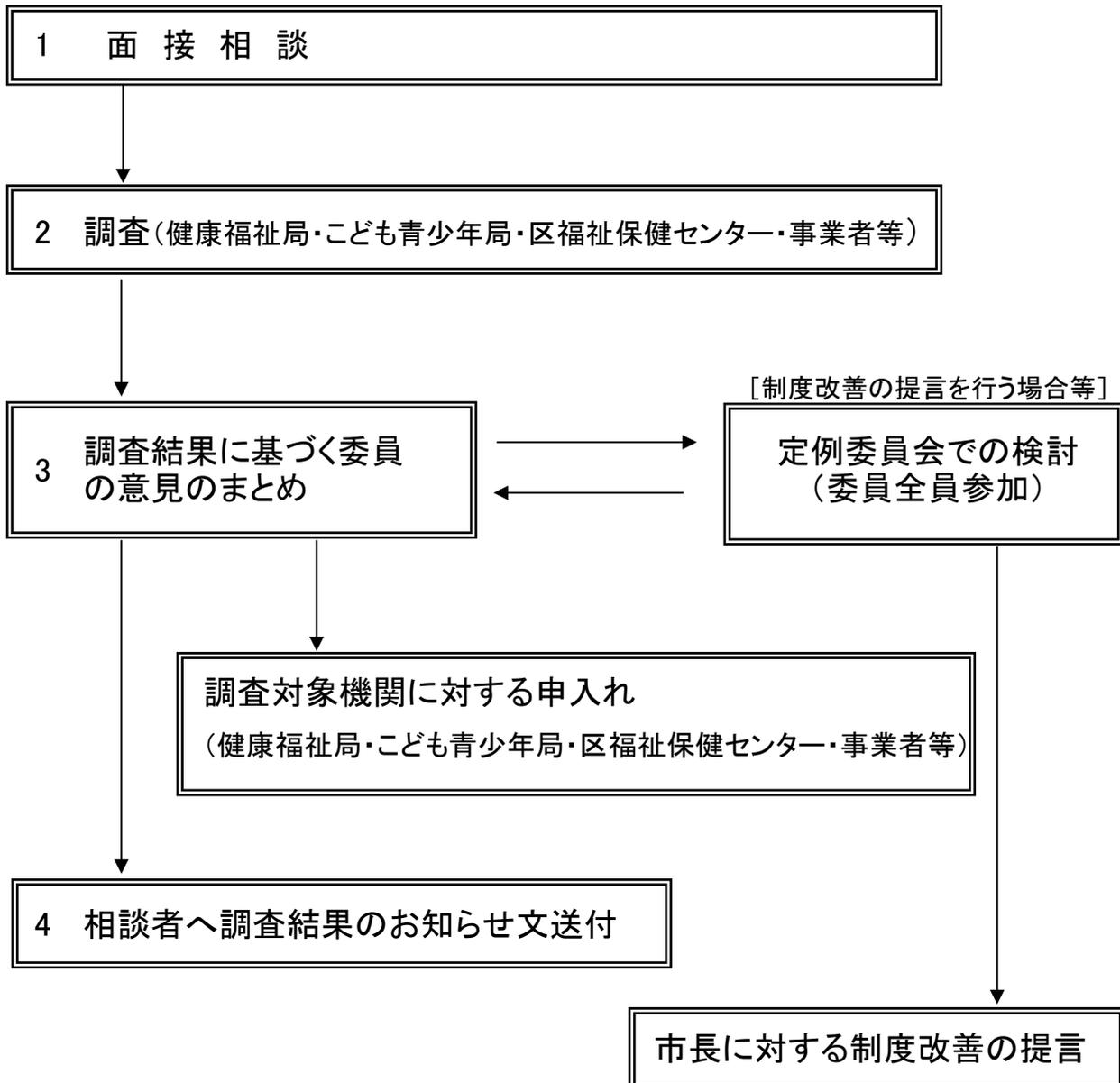
○以下、お答えください。(該当箇所には点を付してください。)

| | |
|--|--|
| 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、 | |
| <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ください。
- ◆ 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

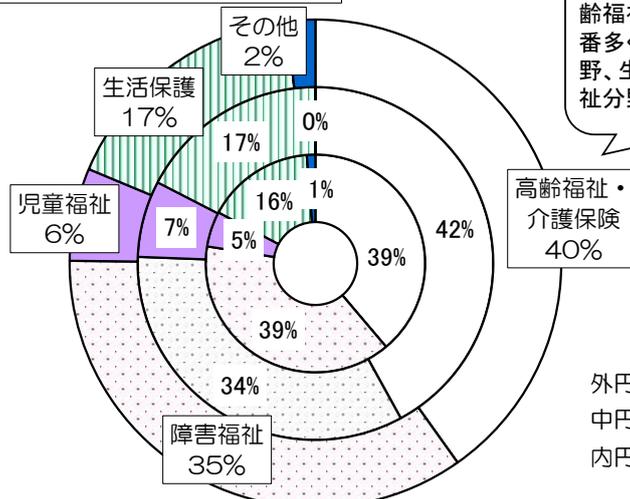
- 1 苦情相談等の分野・相談者別内訳
- 2 苦情申立て以外の相談等への対応（事務局対応分）について
- 3 苦情申立てへの対応について
- 4 過年度実績

1 苦情相談等の分野・相談者別内訳（令和2年度分）

| 分類項目 | 本人 | 家族 | その他 | 計 | 令和元年度計 | 30年度計 |
|----------------|-----------|-----------|---------|-----------|-----------|----------|
| 福祉保健サービスに関するもの | 219件 (1件) | 164件 (1件) | 40件 (-) | 423件 (2件) | 414件 (1件) | 476件 (-) |
| 高齢福祉・介護保険 | 45件 (-) | 107件 (-) | 18件 (-) | 170件 (-) | 174件 (1件) | 185件 (-) |
| 制度内容 | 5件 (-) | 3件 (-) | 1件 (-) | 9件 (-) | 6件 (-) | 10件 (-) |
| 在宅サービス | 17件 (-) | 25件 (-) | 8件 (-) | 50件 (-) | 63件 (-) | 84件 (-) |
| 施設サービス | 5件 (-) | 45件 (-) | 4件 (-) | 54件 (-) | 49件 (1件) | 64件 (-) |
| 手続等 | 7件 (-) | 4件 (-) | -件 (-) | 11件 (-) | 11件 (-) | 7件 (-) |
| 職員対応 | 11件 (-) | 30件 (-) | 5件 (-) | 46件 (-) | 45件 (-) | 20件 (-) |
| 障害福祉 | 103件 (-) | 30件 (1件) | 15件 (-) | 148件 (1件) | 139件 (-) | 184件 (-) |
| 制度内容 | 3件 (-) | 2件 (-) | -件 (-) | 5件 (-) | 5件 (-) | 6件 (-) |
| 在宅サービス | 33件 (-) | 9件 (-) | 1件 (-) | 43件 (-) | 23件 (-) | 66件 (-) |
| 施設サービス | 14件 (-) | 10件 (1件) | 5件 (-) | 29件 (1件) | 8件 (-) | 21件 (-) |
| 手続等 | 6件 (-) | 3件 (-) | 1件 (-) | 10件 (-) | 5件 (-) | 15件 (-) |
| 職員対応 | 47件 (-) | 6件 (-) | 8件 (-) | 61件 (-) | 98件 (-) | 76件 (-) |
| 児童福祉 | -件 (-) | 23件 (-) | 3件 (-) | 26件 (-) | 29件 (-) | 25件 (-) |
| 制度内容 | -件 (-) | 1件 (-) | -件 (-) | 1件 (-) | 2件 (-) | 2件 (-) |
| 保育関係 | -件 (-) | 11件 (-) | 1件 (-) | 12件 (-) | 4件 (-) | 4件 (-) |
| 手当関係 | -件 (-) | -件 (-) | -件 (-) | -件 (-) | -件 (-) | -件 (-) |
| 在宅関係 | -件 (-) | -件 (-) | -件 (-) | -件 (-) | 1件 (-) | 5件 (-) |
| 施設関係 | -件 (-) | -件 (-) | 1件 (-) | 1件 (-) | 1件 (-) | -件 (-) |
| 手続等 | -件 (-) | -件 (-) | -件 (-) | -件 (-) | 1件 (-) | 4件 (-) |
| 職員対応 | -件 (-) | 11件 (-) | 1件 (-) | 12件 (-) | 20件 (-) | 10件 (-) |
| 生活保護 | 63件 (1件) | 4件 (-) | 4件 (-) | 71件 (1件) | 72件 (-) | 76件 (-) |
| 制度内容 | 1件 (-) | -件 (-) | -件 (-) | 1件 (-) | 7件 (-) | 2件 (-) |
| 生活相談 | 5件 (-) | -件 (-) | 2件 (-) | 7件 (-) | 8件 (-) | 20件 (-) |
| 手続等 | 1件 (-) | -件 (-) | 1件 (-) | 2件 (-) | 2件 (-) | 9件 (-) |
| 職員対応 | 56件 (1件) | 4件 (-) | 1件 (-) | 61件 (1件) | 55件 (-) | 45件 (-) |
| その他(国保年金等) | 8件 (-) | -件 (-) | -件 (-) | 8件 (-) | -件 (-) | 6件 (-) |
| 制度内容 | 3件 (-) | -件 (-) | -件 (-) | 3件 (-) | -件 (-) | 5件 (-) |
| 手続等 | 4件 (-) | -件 (-) | -件 (-) | 4件 (-) | -件 (-) | -件 (-) |
| 職員対応 | 1件 (-) | -件 (-) | -件 (-) | 1件 (-) | -件 (-) | 1件 (-) |
| 福祉保健サービス以外のもの | 64件 | 5件 | 30件 | 99件 (-) | 130件 (-) | 61件 (-) |
| 委員会制度に関するもの | 1件 | 1件 | 1件 | 3件 (-) | 4件 (-) | 8件 (-) |
| 合計 | 284件 (1件) | 170件 (1件) | 71件 (-) | 525件 (2件) | 548件 (1件) | 545件 (-) |

※（ ）は委員面接相談で内数

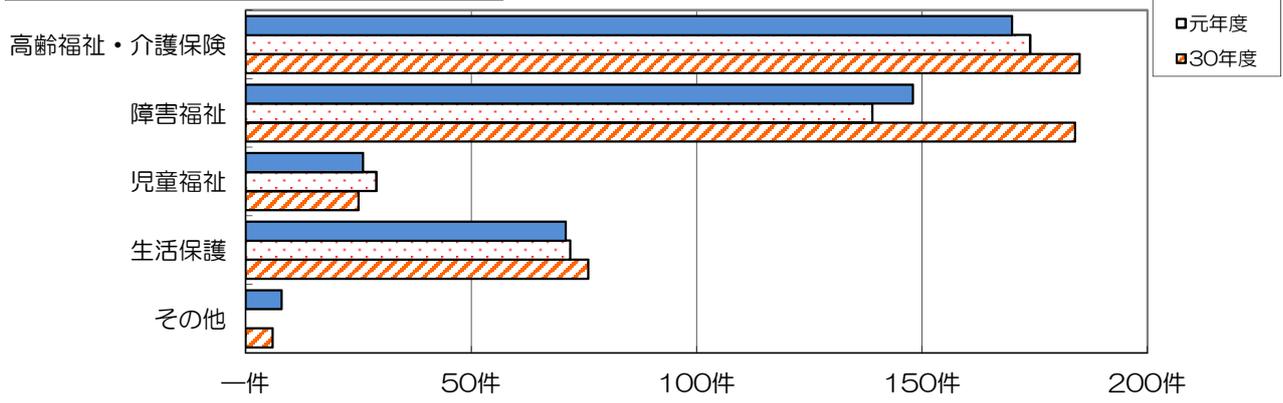
福祉保健サービスに関するもの 件数構成比



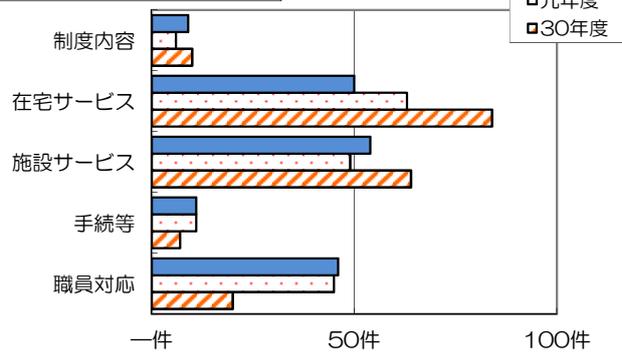
令和2年度の苦情相談は高齢福祉・介護保険分野が一番多く、次いで障害福祉分野、生活保護分野、児童福祉分野の順となりました。

外円：R2年度
 中円：R元年度
 内円：H30年度

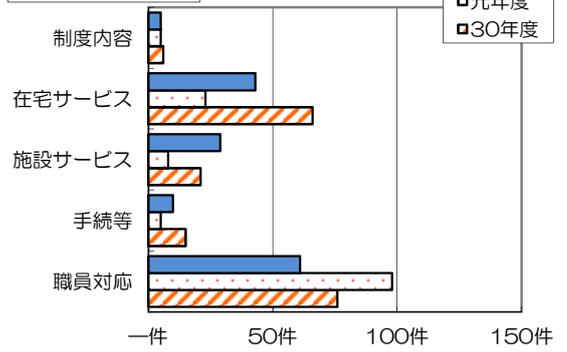
福祉保健サービスに関するものの分野別件数



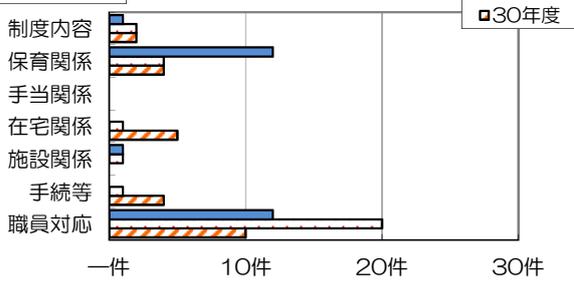
高齢福祉・介護保険の内訳



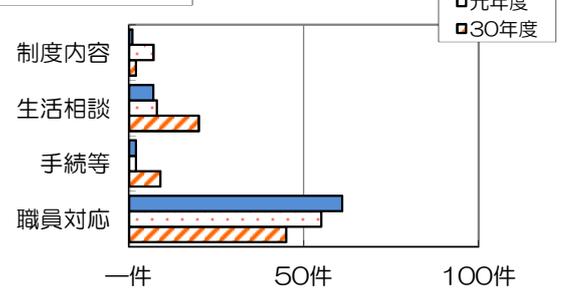
障害福祉の内訳



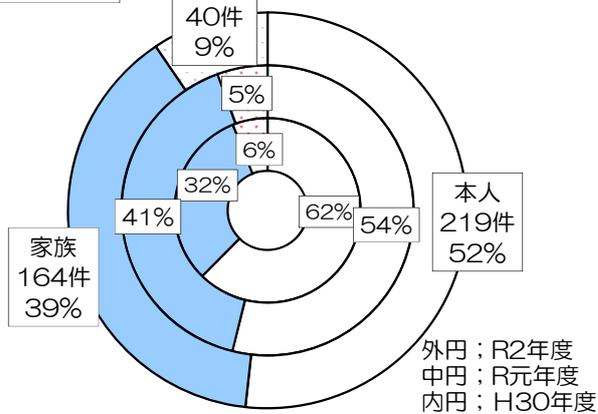
児童福祉の内訳



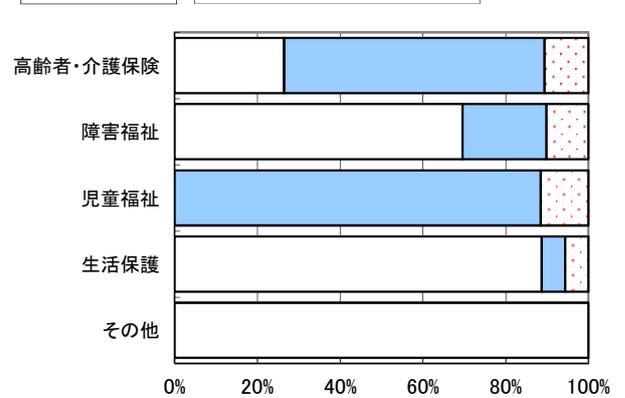
生活保護の内訳



相談者の分類



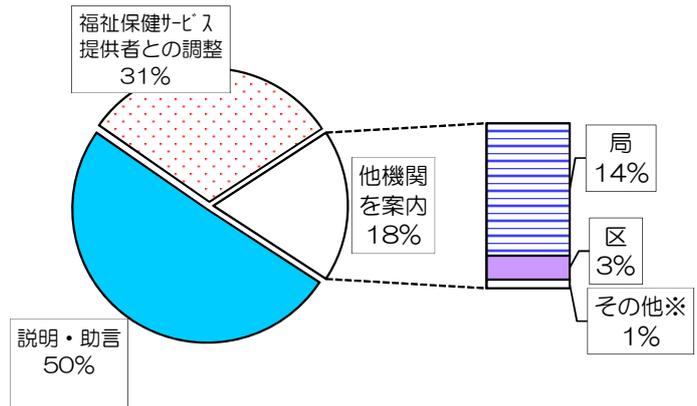
各分野別内訳



2 苦情申立て以外の相談等への対応（令和2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 | 208件 |
| 他機関を案内 | 76件 |
| 局 | 61件 |
| 区 | 11件 |
| その他※ | 4件 |
| 福祉保健サービス提供者との調整 | 128件 |
| 計 | 412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

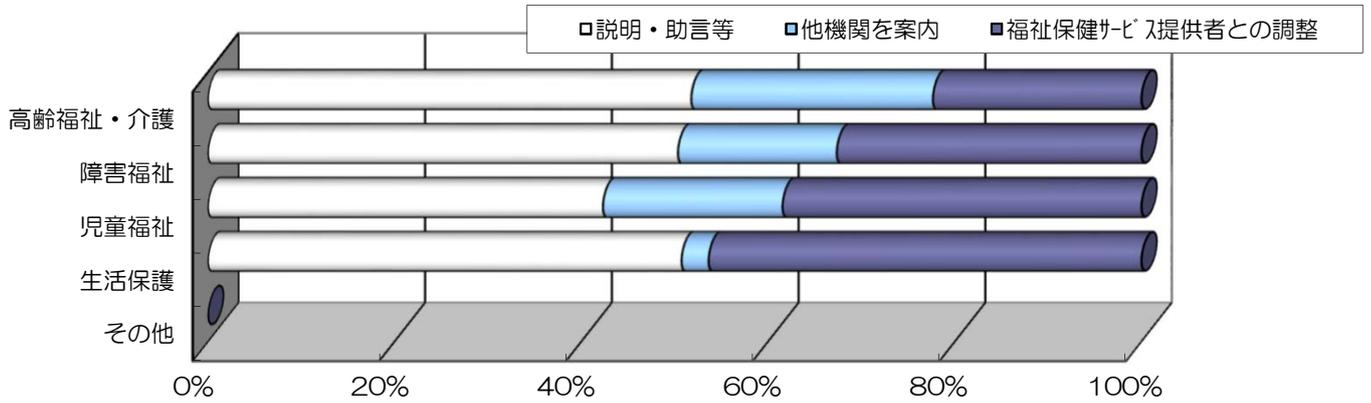
相談者に対し適切な福祉保健サービス提供者や事業・制度の所管を案内したもの

◇福祉保健サービス提供者との調整

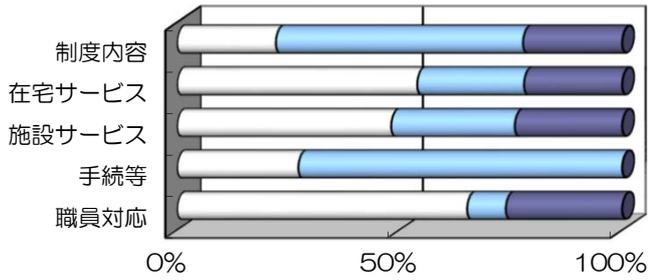
相談内容を考慮し、簡便な解決を図るために福祉保健サービス提供者（市・局・区）又は事業者）と調整を行ったもの

□分野別対応分類

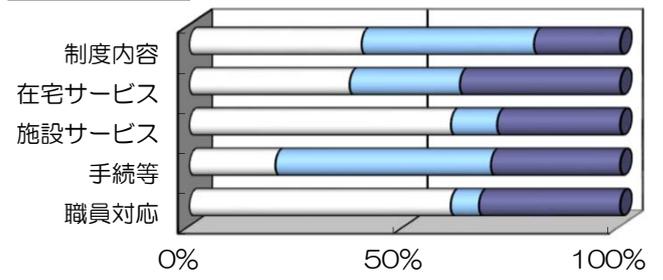
| 分類項目 | 説明・助言等 | 他機関を案内 | 福祉保健サービス提供者との調整 | 計 |
|-----------|------------|-----------|-----------------|-------------|
| 高齢福祉・介護保険 | 88件 (52%) | 44件 (26%) | 38件 (22%) | 170件 (100%) |
| 制度内容 | 2件 (22%) | 5件 (56%) | 2件 (22%) | 9件 (100%) |
| 在宅サービス | 27件 (54%) | 12件 (24%) | 11件 (22%) | 50件 (100%) |
| 施設サービス | 26件 (48%) | 15件 (28%) | 13件 (24%) | 54件 (100%) |
| 手続等 | 3件 (27%) | 8件 (73%) | 1件 (—) | 11件 (100%) |
| 職員対応 | 30件 (65%) | 4件 (9%) | 12件 (26%) | 46件 (100%) |
| 障害福祉 | 74件 (50%) | 25件 (17%) | 48件 (33%) | 147件 (100%) |
| 制度内容 | 2件 (40%) | 2件 (40%) | 1件 (20%) | 5件 (100%) |
| 在宅サービス | 16件 (37%) | 11件 (26%) | 16件 (37%) | 43件 (100%) |
| 施設サービス | 17件 (61%) | 3件 (10%) | 8件 (29%) | 28件 (100%) |
| 手続等 | 2件 (20%) | 5件 (50%) | 3件 (30%) | 10件 (100%) |
| 職員対応 | 37件 (60%) | 4件 (7%) | 20件 (33%) | 61件 (100%) |
| 児童福祉 | 11件 (42%) | 5件 (19%) | 10件 (39%) | 26件 (100%) |
| 制度内容 | 1件 (—) | 1件 (100%) | 1件 (—) | 1件 (100%) |
| 保育関係 | 7件 (58%) | 2件 (17%) | 3件 (25%) | 12件 (100%) |
| 在宅関係 | 1件 (—) | 1件 (—) | 1件 (—) | 1件 (—) |
| 施設関係 | 1件 (100%) | 1件 (—) | 1件 (—) | 1件 (100%) |
| 手続等 | 1件 (—) | 1件 (—) | 1件 (—) | 1件 (—) |
| 職員対応 | 3件 (25%) | 2件 (17%) | 7件 (58%) | 12件 (100%) |
| 生活保護 | 35件 (51%) | 2件 (3%) | 32件 (46%) | 69件 (100%) |
| 制度内容 | 1件 (—) | 1件 (100%) | 1件 (—) | 1件 (100%) |
| 生活相談 | 6件 (86%) | 1件 (—) | 1件 (14%) | 7件 (100%) |
| 手続等 | 1件 (—) | 1件 (50%) | 1件 (50%) | 2件 (100%) |
| 職員対応 | 29件 (49%) | 1件 (—) | 30件 (51%) | 59件 (100%) |
| 計 | 208件 (50%) | 76件 (18%) | 128件 (32%) | 412件 (100%) |



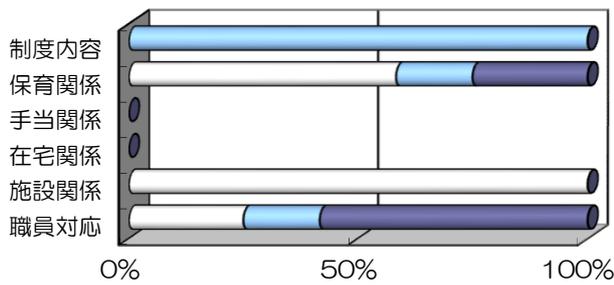
高齢福祉・介護保険の内訳



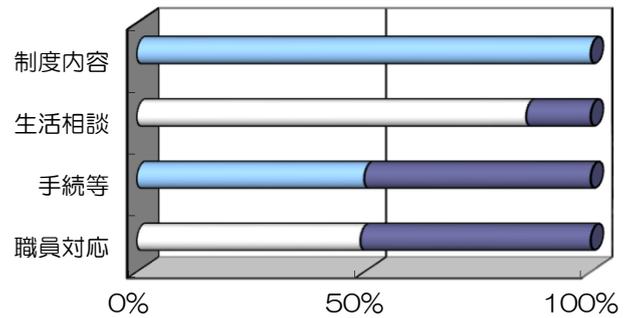
障害福祉の内訳



児童福祉の内訳



生活保護の内訳



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 か 所 数 |
|-------|-----------------|------|----|------------------|
| 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 |
| 30年度 | 一件 | 一件 | 一件 | 一か所 |

□ 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2年度 | 72日 |
| 令和元年度 | 54日 |
| 30年度 | 一日 |

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 |
|-----|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 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 |
| 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 |
| | 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 |

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 |

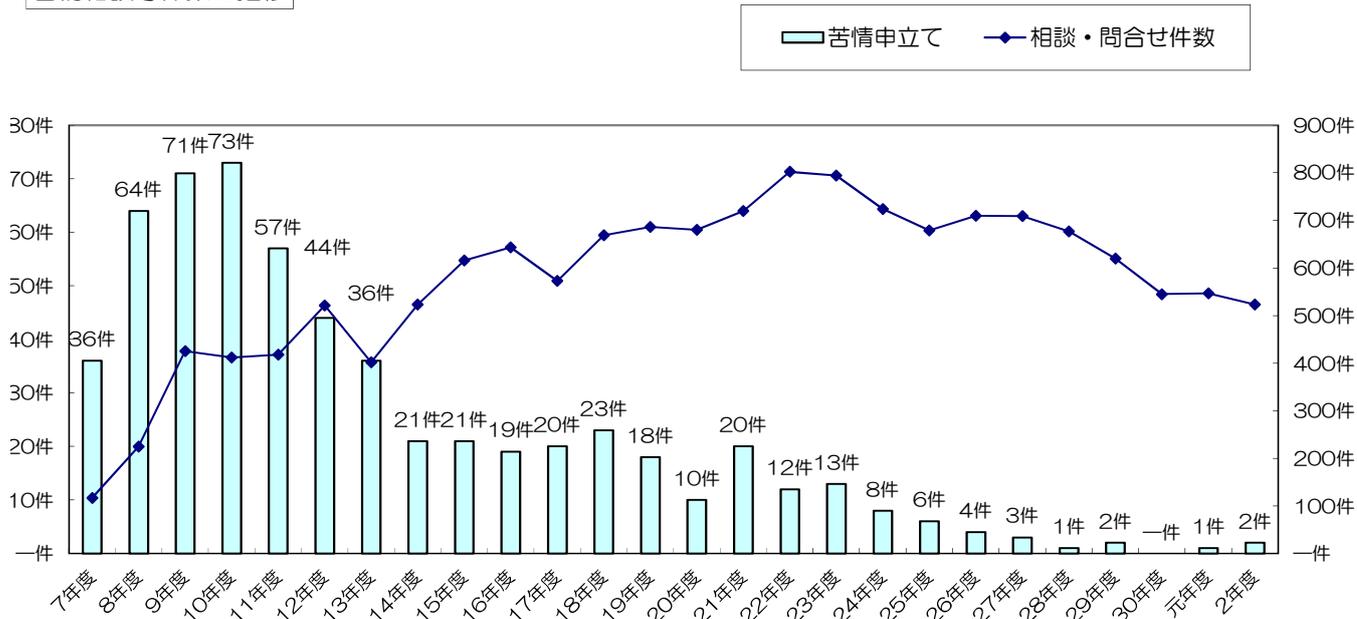
| 分 野 | 21年度 | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 元年度 | 2年度 |
|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|
| 高 齢 福 祉 | 1件 | 1件 | 1件 |
| 介 護 保 険 | 6件 | 7件 | 4件 | 7件 | 2件 | 1件 | 2件 | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 | 1件 |
| 障 害 福 祉 | 4件 | 3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

注1：介護保険サービスへの苦情は平成12年度から対応

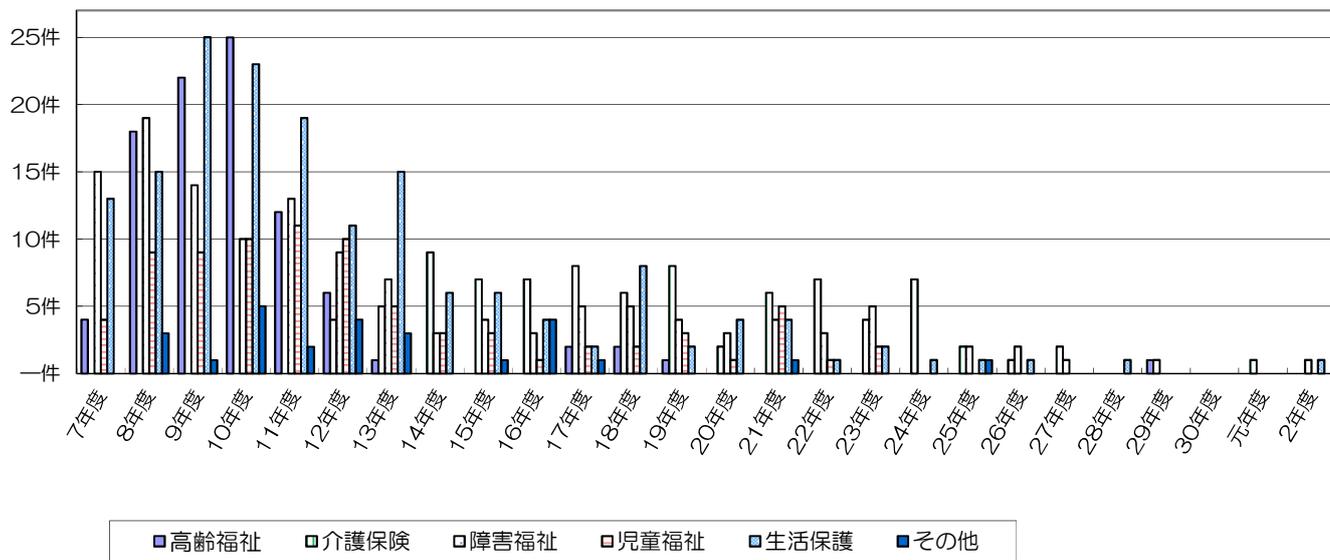
注2：保健分野への苦情は平成10年度から対応（その他に計上）

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2年度活動実績

| | |
|------------------|--|
| 5月定例会 5月8日 | ○ 議題 ※ 新型コロナウイルス感染症予防対策により休会 |
| 6月定例会 6月12日 | ○ 議題 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告 ・ 令和元年度申立案件の振返りについて ・ ケアマネジャーアンケートに関する所管課ヒアリングについて |
| 7月定例会 7月10日 | ○ 議題 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告 ・ 令和2年度意見交換会について ・ 令和元年度運営状況報告書（案）確認 |
| 9月定例会 9月11日 | ○ 議題 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告 ・ 令和元年度運営状況報告書（書面提出）について確認 ・ 意見交換会開催の検討について |
| 9月23日 | □ 市長へ令和元年度運営状況報告書提出 |
| 10月定例会 10月9日 | ○ 議題 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告・事例検討 ・ 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会の中止について |
| 11月定例会 11月13日 | ○ 議題 ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告 ・ 意見交換会の準備状況について |
| 11月27日 | □ 港北区意見交換会（城郷小机地域ケアプラザ） |

| | |
|--------|--|
| 12月定例会 | ○ 議題 |
| 12月11日 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告 ・ 意見交換会の実施報告について（城郷小机地域ケアプラザ） ・ 全国オンブズマン制度連絡会アンケートについて |
| 12月17日 | □ 港南区意見交換会（日下地域ケアプラザ） |
| 2月定例会 | ○ 議題 |
| 2月12日 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告 ・ 意見交換会の実施報告について（日下地域ケアプラザ） |
| 公開会議 | ○ 議題 |
| 3月12日 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 令和2年度苦情申立ての振り返り |
| 3月定例会 | ○ 議題 |
| 3月12日 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情相談・苦情申立て対応の報告 ・ 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会からの情報共有資料について ・ 任期を振り返って |

横浜市福祉調整委員会
令和2年度 運営状況報告書

令和3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
<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/fukushi-kaigo/chiikifukushi/chosei/>
E-mail . kf-fukushisodan@city.yokohama.jp

YOKOHAMA ENJOY WALKING

さあ歩こうヨコハマ。



お問い合わせ・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