30th

横浜市福祉調整委員会
30周年記念誌

福祉保健サービスの向上をめざして

令和８年３月　　横浜市福祉調整委員会

表紙　デザイン協力：政策経営局広報・プロモーション戦略課
写真撮影：横浜市福祉調整委員会事務局職員

横浜市福祉調整委員会

30 周年記念誌

福祉保健サービスの向上をめざして

横浜市福祉調整委員会設立 30 周年によせて

横浜市長　山中　竹春

横浜市福祉調整委員会の設立30周年にあたり、日頃より、福祉保健サービスを支えていただいているサービス提供事業者の皆様、長きにわたり、公正・中立な立場で調整に御尽力をいただいている福祉調整委員の皆様、そして、委員会活動に御理解・御協力いただいております市民の皆様に、心より感謝申し上げます。

全国的に、高齢者人口の増加に伴って医療・介護需要が高まる一方、少子化の進展による担い手不足などの課題が深刻化しています。また、医療的ケア児・者、重症心身障害児・者など日常的な支援を必要とする人や発達障害のある人も増えています。支援ニーズが増加し、その内容も多様化・複雑化する中、横浜市福祉調整委員会では、平成７年７月の設立以来30年にわたり、市民の皆様の声に真摯に耳を傾け、サービス提供事業者の皆様と共に、さまざまな福祉保健サービスを支え、その信頼を高めるために取り組んできました。令和６年度には、市民の皆様からの御相談件数が年間843件と過去最多を記録するなど、福祉調整委員会に対する皆様の御期待が大きくなっていることを感じています。

現在、横浜市では、「市民の実感」を最上位の目標に据え、「市民生活の安心・安全」と「横浜の持続的な成長・発展」の実現に向けて取り組む新たな中期計画の策定を進めています。障害のある方もない方も、子どもから高齢者まであらゆる世代の皆様が暮らしやすいまちづくりは、市民生活の安心・安全の根幹であり、基礎自治体としての責務です。これからも、「市民の声を聴く力」を高め、市民ニーズとその背景をきめ細かく把握しながら取組を進めてまいりますので、皆様の変わらぬお力添えをお願いします。

結びに、設立30周年を迎えた横浜市福祉調整委員会への変わらぬ御理解と御協力をお願い申し上げるとともに、御関係の皆様の御健勝を心より祈念し、御挨拶とさせていただきます。

声を受けとめる仕組みとしての30年

代表委員　下尾　直子

横浜市福祉調整委員会が設置されて30年を迎えるにあたり、「社会福祉の歴史」という視点から30年前を振り返ってみました。

当時はまだ「苦情」という言葉自体が、今ほど正面から扱われていなかったでしょう。1990年代の福祉は、行政による措置が中心であり、利用者は「サービスを受けさせてもらう存在」として位置づけられていました。専門職としての社会福祉士制度も始まったばかりで、専門性の確立は途上にあったはずです。支援者の裁量は大きく、個々の判断による柔軟な関わりが可能であった一方、その支援の内容は外から見えにくく、利用者の不満や違和感は表に出にくかったのです。「言うことを聞く良い利用者」であることが、暗黙のうちに求められていた時代と言えるでしょう。

その後、介護保険制度の開始や社会福祉基礎構造改革を経て、福祉は大きく姿を変えました。利用者はサービスの主体となり、自ら選択し、契約し、声を上げる権利をもつ存在として位置づけられました。福祉調整委員会の整備は、まさにその象徴です。苦情相談は「わがまま」や「特別な訴え」ではなく、権利の行使として正当に受け止められ、支援の質を高めるための重要な手がかりとされるようになったのです。

一方で、制度が整い、記録や説明責任、マニュアルが充実するにつれ、支援者の関わりはより慎重になり、失敗を恐れる空気も強まってきたように感じます。「利用者を守る」ための仕組みが、「関係を深める余白」や、立ち止まって考える時間を奪ってはいないか——そんな問いが浮かぶ場面も少なくありません。

30年前の福祉が、今より良かったと言うつもりはありません。そこには確かに、権利侵害や閉鎖性といった大きな問題があったでしょう。しかし同時に、人と人とが向き合い、迷い、試行錯誤しながら関係を築いていく余地があったとも言えるでしょう。福祉調整委員会の30年は、福祉が「守るべき声」を見失わないための30年でした。その声は、利用者のものだけでなく、現場で悩み続ける支援者の声でもあったはずです。

制度を支えにしながら、人と人との関係をどう取り戻していくのか。30周年は、その問いをあらためて社会に投げかける節目と言えるのです。

横浜市福祉調整委員会 30 周年記念誌

－ 目 次 －

横浜市福祉調整委員会設立 30 周年によせて　横浜市長　山中　竹春

声を受けとめる仕組みとしての 30 年　代表委員　下尾　直子

第１章　横浜市福祉調整委員会の概要 ………………… **1**
　１　福祉調整委員会の設立 ………………… 1
　２　委員会制度の概要 ………………… 2
　３　苦情相談等への対応の流れ ………………… 5

第２章　横浜市福祉調整委員会の活動 ………………… **8**
　１　苦情相談等への対応 ………………… 8
　２　苦情相談等の件数 ………………… 9
　３　福祉調整委員による苦情申立てへの対応 ………………… 13
　４　市長への提言 ………………… 24
　５　地域巡回訪問 ………………… 25
　６　委員会の諸活動 ………………… 27

第３章　市民委員 ………………… **28**
　１　当委員会の市民委員の特徴 ………………… 28
　２　選考方法 ………………… 28
　３　活動状況 ………………… 28
　４　寄稿　市民委員を経験して ………………… 30

第４章　苦情相談等の現状と委員会に期待される役割 ………………… **33**
　１　繰り返される相談に向き合う ………………… 33
　２　支援の狭間にいる方の声 ………………… 35
　３　施設運営に活かす第三者の視点 ………………… 36
　４　福祉調整委員会が担う“見えない支援” ………………… 38

第５章　30 周年記念　講演会＆トークセッション ………………… **41**
　第１部　講演会「支援者の心のケア」 ………………… 42
　第２部　トークセッション「心が折れないコミュニケーション」 … 48

あとがき　副代表委員　川島　通世 ………………… **59**

参考資料
○　横浜市福祉調整委員会運営要綱 ………………… 60
○　福祉保健サービス苦情申立書（第１号様式） ………………… 65
○　苦情相談後の流れ（委員面接時資料） ………………… 67
○　横浜市福祉調整委員会活動実績 ………………… 68
○　苦情相談等実績推移 ………………… 75
○　横浜市福祉調整委員名簿（年度別 50 音順） ………………… 76
○　横浜市福祉調整委員会について（概要説明資料） ………………… 79

＊本文では、読みやすさに配慮し、法令名については正式名称のほか、一般的に使われている略称を用いています。

第１章　横浜市福祉調整委員会の概要

１　福祉調整委員会の設立

（１）設立の経緯

横浜市福祉調整委員会（以下、「委員会」という。）は平成７年７月、横浜市福祉調整委員会設置要綱を根拠として設置されました。福祉保健サービスに知見のある福祉調整委員（以下、「委員」という。）により構成されており、委員には市政モニター経験者であって、かつ福祉に理解のある市民も含まれていました※。また、委員会設置と同時に、事務局として横浜市福祉局に福祉相談調整課（現健康福祉局相談調整課）が設置されました。

市民生活に密接に関わりのある福祉保健サービスへの苦情は切実であるにもかかわらず、弱い立場に置かれがちなサービス利用者は、当時、行政に対して苦情を申し立てにくい状況がありました。この状況に対し、従来の広聴制度とは異なる、苦情に対して中立・公正に対応する新しい仕組みが求められていました。

設立当初、委員会には次の２つの役割が期待されていました。一つは福祉サービスへの苦情がある市民と横浜市の間に入って、中立・公正な立場で適切な調整・解決を図ること、もう一つは個々の具体的な苦情申立てを通して、第三者の立場から意見を述べることにより、横浜市の福祉行政の向上をめざすことでした。

※ 現在は、市民委員は「市内在住者で福祉保健に理解がある者」と要綱に定めている。

（２）活動の広がり

その後、平成 12 年度の社会福祉法の制定により、利用者本位の社会福祉制度の実現に向けて事業所には苦情相談体制の整備が求められました。同時に都道府県の社会福祉協議会に運営適正化委員会が設置されるとともに、介護保険サービスに係る苦情対応窓口として、都道府県の国民健康保険団体連合会が位置づけられるなど、第三者機関による苦情解決の仕組みも整備されました。また、同年の介護保険制度の開始により、福祉制度が措置から契約へと移行したことで、サービス利用者とサービス提供者が形式的には対等な立場になりましたが、サービス提供者の説明やコミュニケーションの不足などが苦情につながるケースは増加しました。

こうした環境の変化を踏まえ、委員会では苦情対象に平成 10 年度に精神保健分野等を、平成 12 年度からは介護保険サービスを加え、平成 13 年度には委員会が扱う苦情を「サービス利用者又は利用希望者の利害関係や権利侵害が認められるもの」と定義しました。また、平成 14 年度から、事業所が第一義的に苦情相談等を受け付けるという苦情相談体制の枠組みに配慮し、地域包括支援システムの核となる地域ケアプラザを会場とした、委員と事業所との意見交換会を実施するなど、苦情相談対応の質の向上に取り組みました。また、苦情の範囲の広がりに合わせて、平成 10 年度には精神保健分野の医師、平成 12 年度には介護保険分野の学識経験者を委員に加えました。現在は、申立件数の状況等を踏まえて６名の体制としています。

このような経緯の後、平成 24 年度には、委員会の役割と位置づけをより明確にするために、委員会を横浜市附属機関設置条例を設置の根拠とする、地方自治法上の附属機関に位置づけました。

２　委員会制度の概要

（１）担任事務及び職務

委員会は、横浜市福祉調整委員会運営要綱を組織運営の根拠として、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を受け、中立的な第三者機関としてサービス提供者に対して迅速かつ公正に調査・調整を行い、苦情の解決を図っています。また、このような活動を通じて、福祉保健行政における透明性の確保と福祉保健サービスの質の向上に寄与しています。

サービス利用者からの苦情を、中立な立場で調査・調整し解決を図るために、委員には優れた識見と信念に基づき行動できる、市民感覚を持った人物であることが求められます。また、委員は市長等の執行機関から独立し、申立人に対しては委員自らの氏名をもって、自らの責任において対応の結果を通知することとしています。

毎年１回、委員会は市長に対し委員会の運営状況を報告しています。申立人のプライバシー等に配慮した上で、「運営状況報告書」を作成し、市民や関係機関へ周知しています。また、委員は苦情対応のなかで申立人の個人情報に深く関与することとなるので、守秘義務が課せられています。

横浜市附属機関設置条例　別表抜粋

執行機関	附属機関	担任事務	委員の定数
市長	横浜市福祉調整委員会	横浜市における福祉保健サービスに対する利用者等からの苦情及び相談についての調査及び調整に関する事務	９人以内

※枠囲み部分は横浜市福祉調整委員会運営要綱抜粋

（担任事務）
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。

（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。

（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。

（２）苦情申立て

サービス提供者にはサービス利用者からの苦情に適切に対応するよう、苦情対応の体制として、苦情受付担当者・苦情解決責任者・苦情受付第三者委員の設置が法令により義務づけられています。サービス利用者は、サービスに対する不満がある場合には、この仕組みによりサービス提供者に苦情を申し出ることができますが、この申し出によって状況が改善しない場合には、第三者機関である委員会に苦情申立てを行うことができます。

（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。
（第２項～第３項省略）

（３）福祉保健サービス等の定義

委員会で扱う福祉保健サービスとは、横浜市が所管する福祉サービス及び保健サービス（医療及び食品・環境衛生に関するものを除く。）であり、平成 12 年４月からは介護保険制度の開始に伴い、介護保険により提供されるサービスについても対象としています。また、相談対象は横浜市に住所を有する者（本市に住民票を有する者や、居住実態のある者）からの福祉保健サービスに関する苦情相談としています。

また、サービス利用者やサービス提供者からより信頼される委員会運営を図るため、委員会に申立てを行う苦情の概念を整理しています。サービス利用者本人が直接利害を有しない一般的な要望、福祉保健サービスの提供に無関係な事項等については、委員会が扱う苦情の範囲から除外しています。

（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サービスに関するサービス内容及び手続等をいう。
（２）市民
　横浜市に住所を有する者をいう。
（３）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。

（４）苦情の範囲

委員会が規定する「福祉保健サービス」の範囲は広いため、真に委員会の対応が必要な苦情申立てに十分に対応できるよう申立ての除外範囲を定めています。

まず、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については、司法判断に委ねられるべきものであり、委員会がその内容について判断又は評価を行うこと

は適当ではないため、申立ての対象外としています。

また、委員会が処理中または処理を終了した事項については、苦情の蒸し返しを防ぐために一事不再理の原則を適用することで、改めて苦情申立てをすることはできないこととしています。

更に、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については、事実確認自体が困難となる等の理由により、申立ての対象外としています。

加えて、行政処分など専門的な判断のために現に調査等が行われている、または、既に行政処分など専門的な判断がなされた事項について委員会が調査を行うことは、当該部署の公正な判断に影響を与える恐れがあることから、申立ての対象外としています。

その他、委員会の第一義的な目的がサービス利用者の苦情の適切な調整・解決であることから、委員の職務に関する事項や、虚偽その他正当な理由がないと認められる場合など、委員会が苦情対応を行うことが適当でないと判断される合理的な理由がある場合は申立ての対象外としています。例えば、委員の職務に関する事項や、虚偽その他正当な理由がないと認められる場合等、申立て制度の濫用と認められるような場合が該当すると考えています。

（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中又は処理を終了した事項並びに本号に規定する事項と実質的に同一と認められる事項

（３）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

（４）市会に請願や陳情を行っている事項又は行った事項

（５）福祉調整委員の職務に関する事項

（６）医療行為及び食品・環境衛生に関する事項

（７）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

（８）行政処分など専門的な判断のために現に調査等が行われている事項又は既に行政処分など専門的な判断がなされた事項

（９）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

（５）申立人の範囲

申立ては申立人のプライバシーに深く関わる内容が含まれているため、委員会に苦情申立てができるのは、原則として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。）としています。

ただし、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は、本人の配偶者または３親等以内の親族を申立人として認めています。また、本人の状況等を踏まえて、市長が認めた者については申立人として認めています。

（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

３　苦情相談等への対応の流れ

（１）電話等による苦情相談等の受付

委員会では、土日祝日・年末年始を除く毎日、電話、電子メール、ＦＡＸ、手紙、対面のいずれかの方法により、サービス利用者（利用希望者、家族を含む）から苦情相談等を受け付けています。寄せられる苦情相談等の内容は、福祉保健サービスの利用にあたり「職員の対応、説明に不満がある」、「市および各区福祉保健センター等の福祉保健サービスに納得がいかない」、「介護保険・高齢・障害・児童などの福祉施設においてそのサービスに不満がある」など多岐にわたりますが、事務局が相談内容を詳しくお聞きして状況を把握しています。

（２）相談内容に応じた事務局による対応

サービス提供者の対応に苦情があり、改善を希望される場合は、事務局がサービス提供者に状況を確認します。その上で、相談者の意向を伝えるとともに、苦情解決に向けた対応を依頼します。相談者が、制度やサービス、市・区で決定した内容についての説明やサービス提供者の指導等を希望される場合は、事業を所管する本市の担当部署を案内します。福祉保健サービスのことで困っていて、どうしたらよいかわからない場合は、相談の内容に応じて、どこに、どのように伝えたらよいのか、助言や提案をします。

（３）苦情申立ての手続きの案内

事務局がサービス提供者へ調整をした結果、相談者のこれからの生活に支障がある、今後同じような苦情が発生する可能性が高いなど苦情申立ての要件に該当する場合、委員が対応を行う苦情申立ての手続きを案内します。申立てに際しては苦情申立書等を提出していただきます。委員会の会議で申立書の受理及び担当する委員が決定したのち、担当委員との面接相談の日程を調整します。

（４）委員面談

相談者は以後、申立人として担当委員と面談し、苦情内容を申立てます。担当委員は申立人の話を直接聞くことにより、改めて苦情申立ての主訴を確認します。面談は市庁舎の委員会面接室で行いますが、身体状況等の合理的な理由により、委員会面接室での面談実施が困難な場合には、担当委員による申立人の自宅等への訪問を行うものとしています。

（５）調査

担当委員が苦情申立内容に関し、サービス改善のために調査が必要だと判断した場合、サービス提供者を訪問し、必要な調査を行います。

その際、担当委員は申立人の意向を伝えるとともに、サービス提供者の意見や相談にも耳を傾け、中立の立場から、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するとともに必要に応じて調整を行います。

申立人の主張を直接担当委員がお聞きするのと同様な形で、サービス提供者の主張も直接お聞きする機会を設けることで、調査結果に対する申立人やサービス提供者の納得や受容を得られるだけでなく、公平性を担保することになると考えます。

なお、調査を行う場合には、申立人の意向により、匿名での調査も実施しています。

（６）通知

調査終了後、担当委員はその結果に自己の意見を付した「調査結果のお知らせ」を、申立人に送付します。委員面談を行った日から、「調査結果のお知らせ」が届くまでに１か月ほどかかります。

（７）改善等の申入れ

担当委員は必要に応じて申立人への対応や、同様の苦情の再発を防止する視点から、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うことができます。

（８）対応状況の確認

改善等の申入れを行った場合には、改善措置等の対応状況を確認するため、サービス提供者に対し、報告等を求めることができます。

（９）市長への報告・提言及び市民への公表

委員会は、運営状況について、毎年一回市長に報告するとともに市民に公表しています。また、サービスの質の向上のために制度改善が必要と委員全員が判断した場合、市長に対して提言を行います。市長はその提言を尊重するものとしています。

（10）その他

ア　申立てによらない調査

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られるときは担当委員を選任して、サービス提供者に対し、その協力を得て必要な調査等を行うことができます。
申立てによらない調査においても、サービス提供者に対し改善等の申入れを行うことができます。

イ　アンケートの実施

委員会制度の充実、向上を図るため申立人から、調査結果や委員会に対する意見を収集する利用者アンケートを行っています。また、調査対象となったサービス提供者にも同様に事業者アンケートを行っています。

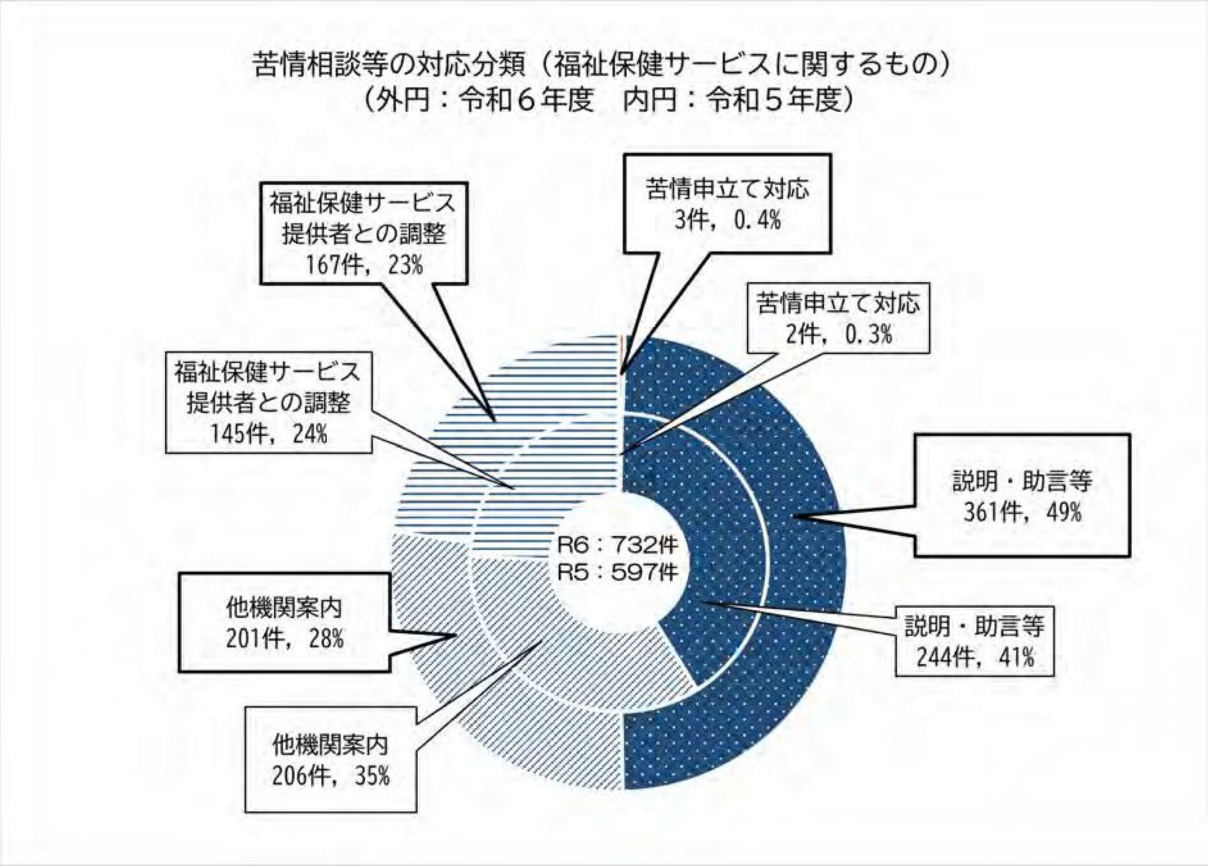
第２章　横浜市福祉調整委員会の活動

1　苦情相談等への対応

寄せられた苦情相談等に対しては、委員会事務局の相談担当者が内容を傾聴したのち、サービスに対する不満や苦情についてはサービス提供者や身近な相談機関に直接相談することを勧めるほか、サービス提供者との調整や福祉保健サービスの制度や内容に関しての説明・助言を行っています。また、サービス提供者との調整後も解決が図られず、相談者のこれからの生活に支障がある、または、同様の苦情相談等が今後も発生する可能性が高い等の状況がある場合には、委員が調査を行う苦情申立ての手続きを案内しています。

受け付けた苦情相談等はデータとして蓄積し、週１回程度、対応の振り返りを事務局が実施しています。その中でも対応の困難な案件については、委員会の定例会において委員に個別に報告し、対応の方針を決定しています。

こうした取組を通じて、苦情相談等に対する対応の考え方や判断の視点が委員会に蓄積されることで、より適切な対応が図られています。



苦情相談等の対応分類（福祉保健サービスに関するもの）（件）

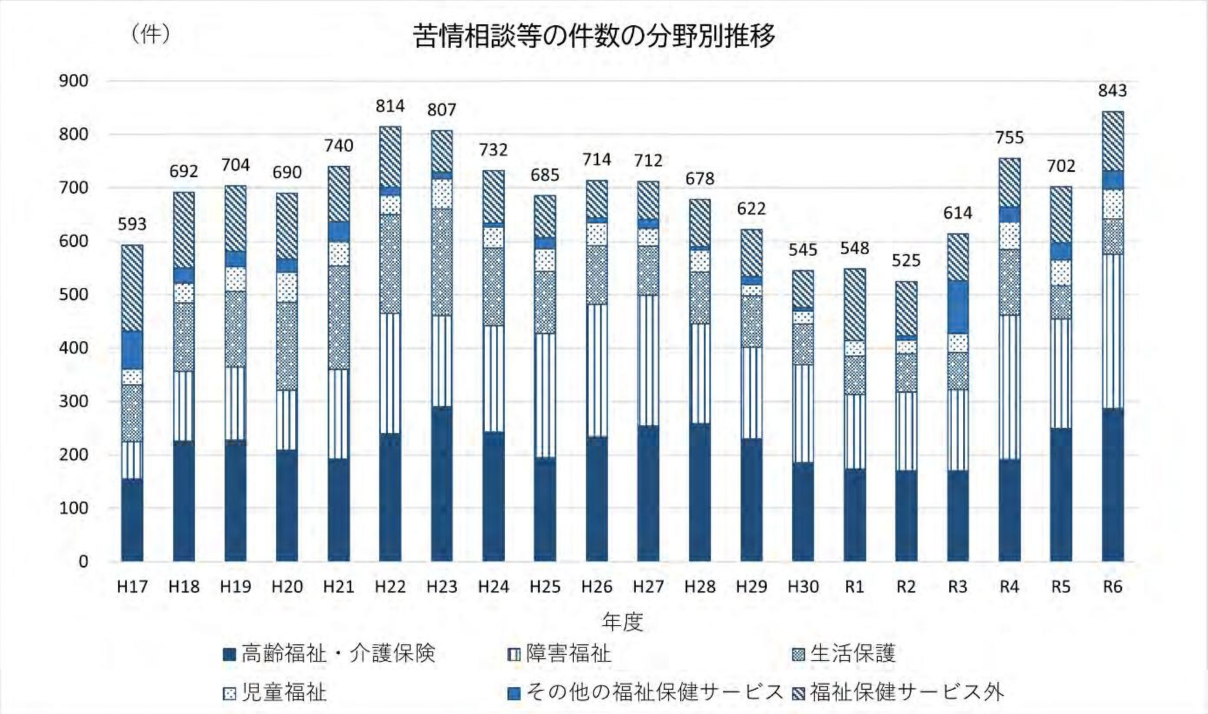
分　類	R6	R5	説明
説明・助言等	361	244	福祉保健サービスの制度や内容に関し説明や助言を行ったもの等
他機関案内	201	206	適切な問い合わせ先として、サービス提供者や事業・制度の所管を案内したもの
局	131	119	局所管課(係)
区	46	42	区所管課(係)
その他	24	45	国・県の機関等
福祉保健サービス提供者との調整	167	145	相談者の状況を考慮し、迅速な解決を図るためサービス提供者と事務局による調整を行ったもの
苦情申立て対応（委員面接相談）	3	2	福祉調整委員が面接相談したもの及び申立て後中止をしたものの合計件数
合　計	732	597	

２　苦情相談等の件数

（１）苦情相談等の件数の推移

委員会設立以来、30 年間（Ｈ７～Ｒ６）で受け付けた苦情相談等の総件数は 18,459 件に及びます。苦情相談等には、福祉保健サービスに関するもののほか、福祉保健サービス以外に関する苦情や問い合わせ等も含まれています。

比較が可能なデータが委員会に保管されている過去 20 年の件数の推移を見ると、平成 22 年度の 814 件から減少傾向となり、令和２年度には 525 件まで減少しています。その後は増加に転じ、令和６年度には 843 件と過去最多件数となっており、増加傾向は現在も続いています。



（２）制度整備と社会情勢の影響

ア　苦情相談等の件数の変動

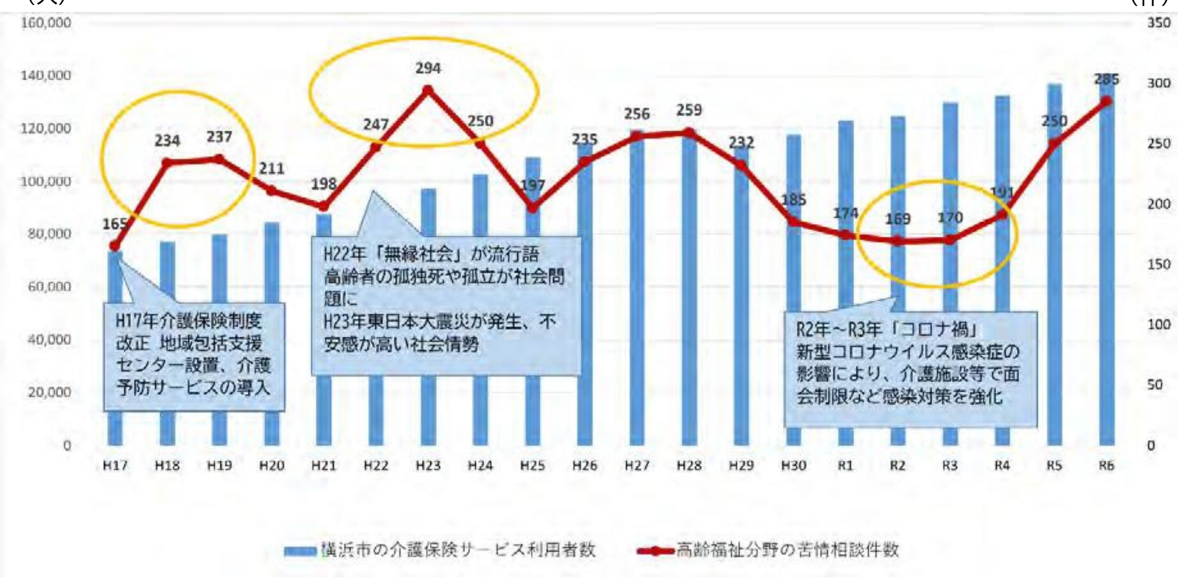
苦情相談には、サービス利用者と提供者に関わる個別の事情だけでなく、福祉保健サービスに関する制度や背景となる社会情勢が関わっています。多数の苦情相談等が寄せられている高齢福祉、障害福祉及び生活保護の分野では、この 30 年間で様々な制度が整備されましたが、これに影響を受けていると思われるような苦情相談等の件数の変動があります。制度整備が苦情相談等の件数に直接的な影響があると結論づけるものではありませんが、対応件数の多い３分野の過去20年について、社会のトピックも交えて苦情相談等の件数の変動を整理しました。

イ　高齢福祉分野

高齢福祉分野の苦情相談等の件数は、苦情相談等の件数全体の約３分の１を占めており、苦情相談のニーズが特に高い分野となっています。

高齢者人口の増加に伴い、横浜市の介護保険サービス利用者数は、平成 12 年度の制度開始から今日までほぼ一貫して増加しており、この間に約２倍となっています。介護保険サービス利用者数の増加に伴い、苦情相談等の件数もコロナ禍の時期とその前後を除いて増加の傾向にあります。平成 19 年度と平成 23 年度に苦情相談等の件数の山が見られますが、平成 17 年度の介護保険制度の改正に伴い、介護予防サービスや地域密着型サービスが導入されたことによる現場の混乱、平成 22 年の「無縁社会」という言葉の流行、東日本大震災により社会の不安感が高まったことなどの影響が考えられます。コロナ禍の時期は、サービスの利用控えや施設での面会制限などによりトラブルの発生する機会が減ったことに加えて、当時は社会全体に制約が多い状況の中、皆が我慢しているのだから自分も我慢しようという意識から、苦情相談等を控えようという行動につながったのではないかと感じます。コロナ禍以降はそれまで見えにくかったトラブルや課題が明らかになることなどにより、苦情相談等の件数は再び増加傾向となっています。

介護保険サービス利用者数と苦情相談等の件数の推移



出典：『横浜市統計書（令和６年度）』、『横浜市福祉調整委員会運営状況報告書』より作成

ウ　障害福祉分野

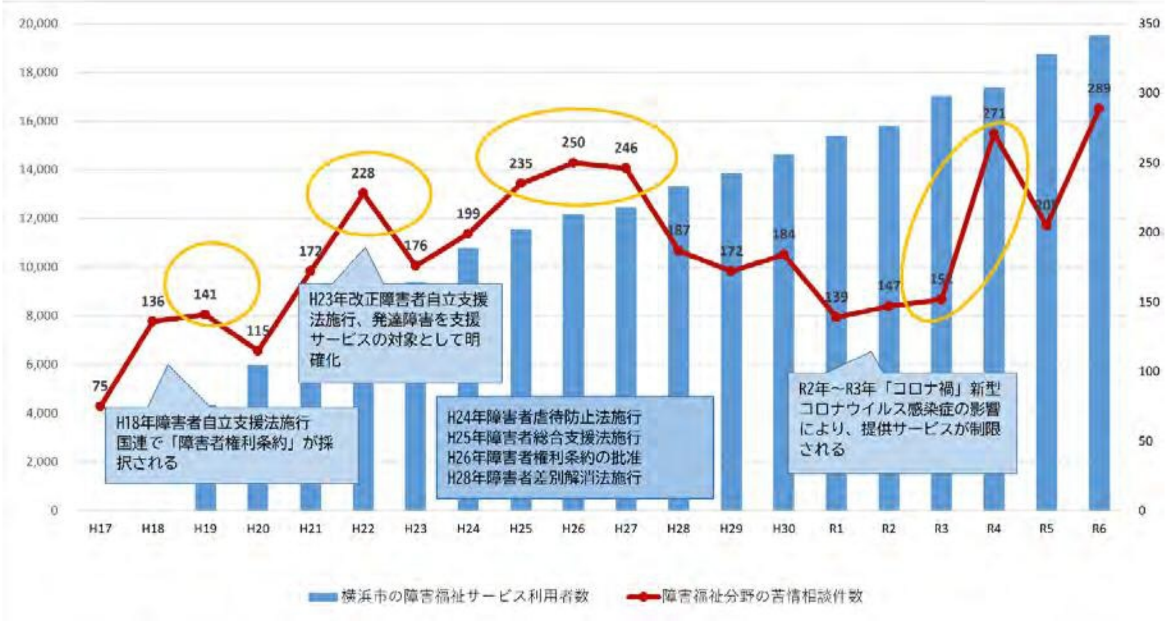
障害福祉分野では、平成 15 年度の支援費制度導入によって、サービスの仕組みが大きく変わりました。行政がサービス内容を決める仕組みから、利用者が自分に合うサービスを選び、事業者と契約して利用する仕組みへ移行したことで、サービスの選択が可能になり、事業者の比較が可能になりました。このような変化は、より良い支援や丁寧な対応への期待につながりました。

その後の 2000 年代後半から 2010 年代にかけて、障害者の権利擁護を目的とする制度づくりが進み、平成 24 年度に障害者虐待防止法の施行、障害者総合支援法の成立、平成 26 年度に障害者権利条約の批准などの制度整備と社会の意識改革が進みました。これらの制度は、従来の制度を補い、障害者の地域生活や就労を支えるための仕組みを拡大したものです。こうした支援の拡充などを背景に、平成 18 年度に障害者自立支援法が施行されて以降、障害福祉サービスの利用者数はこの 18 年間で約 4.5 倍に増えています。

利用者数の増加に加え、本人の意思を尊重する支援の広がりや、選べるサービスが増えたことで、利用者や家族がサービス内容・契約条件・職員対応を確認する場面が増え、対応の改善を求める相談が見られるようになりました。こうした流れの中で委員会に寄せられる障害分野の苦情相談等の件数は増加し、平成 24 年度には生活保護分野の相談件数を上回りました。その後は高齢分野と並び、全相談件数の中で大きな割合を占めています。

コロナ禍の時期は、障害福祉サービスも制約を受けたことで、苦情相談等の件数は減少しましたが、その後、通所サービスの休止や送迎中止、オンライン支援への切り替えなどがあり、利用者や家族から「送迎中止で家族の負担が増えた」「オンラインでは意思疎通が難しい」といった相談が増加しました。その後も利用者数の増加とサービスへの期待の高まりを背景に、苦情相談等の件数は増加の傾向となっています。

（人）　障害福祉サービス利用者数と苦情相談等の件数の推移　（件）



＊障害福祉サービス利用者数は、平成 19 年度以降

出典：『横浜市統計書（令和６年度)』、『横浜市福祉調整委員会運営状況報告書』より作成

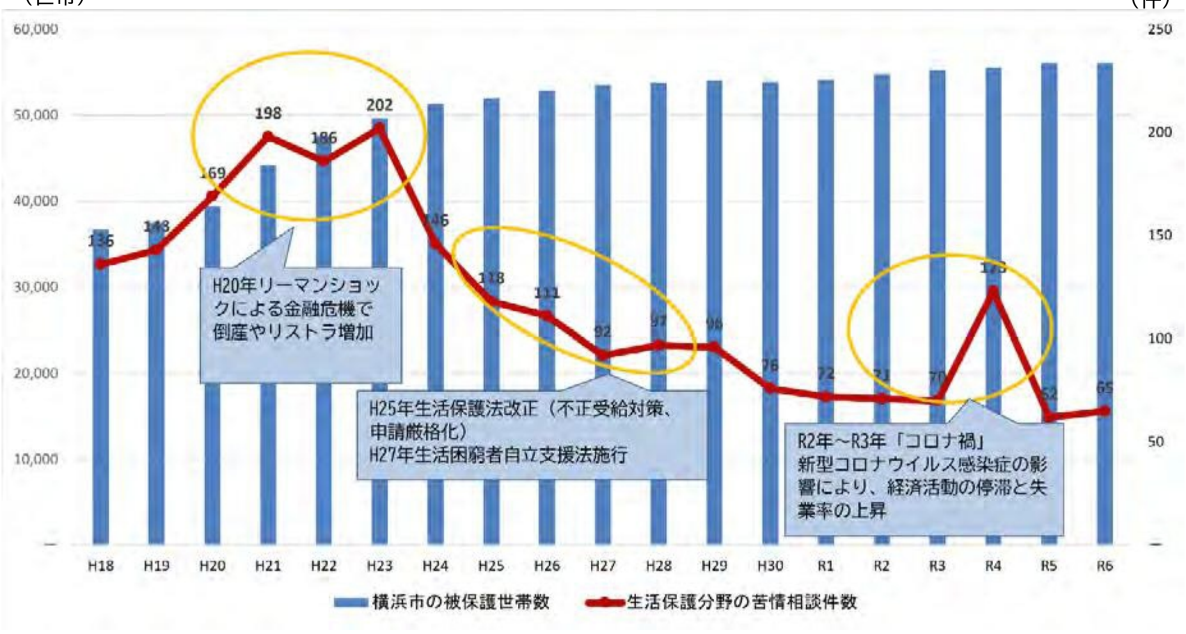
エ　生活保護分野

平成３年のバブル崩壊後、日本は長期的な経済低迷期に入り、「失われた 10 年」と呼ばれる時代を迎えました。企業倒産や失業率の上昇により生活に困窮する人が増え、生活保護の利用者も拡大していきました。その後、平成 20 年９月のリーマンショックでは、日本でも倒産やリストラが相次ぎ、被保護世帯数は大きく増加しました。これに連動するように、委員会に寄せられる苦情相談等の件数も急増し、平成 23 年度にピークを迎えています。

その後、生活保護世帯数は少しずつ増加しつつも、苦情相談等の件数は、ピーク時の半分程度に減少しています。生活保護行政においては、過去に申請を拒むような対応や、受給者に対する不適切な言動が社会問題となったことがありました。こうした出来事をきっかけに、人権擁護の観点から制度の見直しや職員の意識改革が進められました。また、平成 27 年度に施行された生活困窮者自立支援法により、生活保護に至る前の段階で、生活に困難を抱える人が早期に相談できる仕組みが整いました。生活状況や就労状況、心身の状態などに応じて、就労準備支援や家計改善支援といった予防的な相談支援が行われることで、課題の早期解決が図られるようになりました。こうした仕組みの定着が、生活保護分野における苦情相談等の件数の減少につながっている一因と考えられます。

コロナ禍においては、経済活動の停滞や失業率の上昇を背景に、一時的に相談件数が増加しました。しかし近年は、生活保護世帯の高齢化が進み、受給者の多くが比較的安定した生活状況で過ごしていることもあり、サービス利用をめぐる大きなトラブルが生じにくくなっている傾向が見られます。その結果、苦情相談等は比較的少ない件数で推移しているものと思われます。

被保護世帯数と苦情相談等の件数の推移

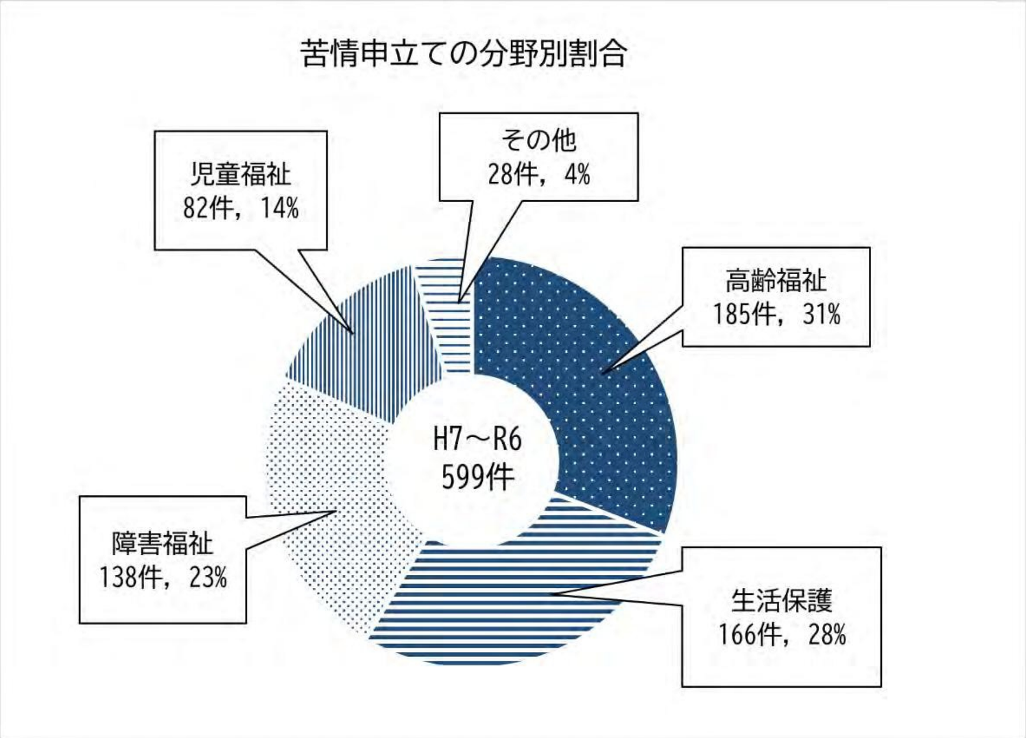


出典：『横浜市統計書（令和６年度）』、『横浜市福祉調整委員会運営状況報告書』より作成

３　福祉調整委員による苦情申立てへの対応

（１）苦情申立て件数

これまでの 30 年間で、苦情申立てとして委員が直接対応した 599 件を、分野別に件数が多い順に整理すると、高齢福祉/介護保険 185 件、生活保護 166 件、障害福祉 138 件、児童福祉 82 件、その他の福祉保健サービス 28 件となっています。過去 10 年間の件数の推移を見ると、苦情申立ての件数は、０件から５件の間をほぼ横ばいで推移しています。



苦情申立ての分野別内訳（件）

年度	高齢福祉 介護保険	生活保護	障害福祉	児童福祉	その他	計
H7～H26	176	163	130	81	26	576
H27	2	—	1	—	—	3
H28	—	1	—	—	—	1
H29	2	—	—	—	—	2
H30	—	—	—	—	—	0
R1	1	—	—	—	—	1
R2	1	1	1	—	—	3
R3	—	—	3	1	1	5
R4	—	—	2	—	1	3
R5	1	—	1	—	—	2
R6	2	1	—	—	—	3
H27～R6	9	3	8	1	2	23
合計	185	166	138	82	28	599

（２）分野別の苦情申立ての概要

ア　高齢福祉・介護保険分野

平成 27 年度から令和６年度までの 10 年間で９件の申立てがありましたが、サービス提供者からの説明不足や意思疎通の不十分さ、契約や手続の不備などが苦情につながる傾向がありました。

家族からの強い叱責やサービス利用者からの業務外の依頼が続き、ケアマネジャーが心理的負担を抱える中で、予告期間が短いまま契約解除に至った事案や、施設でのサービス提供において、所持品紛失、福祉用具導入時の記録不備、急変時対応や看取り説明の不足などの、基礎的な説明・記録・合意形成の不十分さが申立てにつながった事案がありました。

申立て担当委員は、契約手続を遵守し、説明の内容や方法を統一すること、利用者や家族と定期的に話し合う場を設け、状況や希望を確認できるようにすること、終末期ケアにおける御家族への支援、ハラスメントが起きた際の相談窓口や対応方法を明確にしておくこと、記録の質の向上について申入れを行いました。

イ　生活保護分野

この 10 年間で３件の申立てがありましたが、制度変更時の周知の遅れや説明内容が二転三転したこと、対応の遅延、説明が利用者に正しく伝わっているかの確認が不十分であったことなどにより信頼関係が損なわれた事案がありました。

また、家賃の代理納付の取り扱いが途中で変更された際、区からの説明が統一されず、受給者の不安が大きくなった事案や、トランスジェンダー女性に対して、区の窓口での配慮や関係機関との連携が不十分な事案がありました。

申立て担当委員は、初期段階での明確で一貫した説明、制度変更時の早期周知、庁内連携の強化、多様性への配慮を明文化したガイドラインの整備等について申入れを行いました。

ウ　障害福祉分野

この 10 年間に８件の申立てがありましたが、利用者の安全確保や権利への配慮、手続きの流れや判断の理由を分かりやすく説明する機会が不十分だったことから、苦情に発展した事案がありました。

入所施設において、利用者の自主性を重視して見守りを緩めた結果、所在不明時の初動が遅れ、家族から安全配慮義務違反を指摘された事案がありました。また、居室を長期間施錠する際の家族への説明不足、虐待が疑われた際の初動の遅れ、就労支援事業所での退職時の本人の意思確認不足、居宅介護事業所が契約解除後に後任事業所を紹介しないといった事案がありました。

申立て担当委員は、危機対応マニュアルやアセスメント手順の整備、家族との情報共有と合意記録の徹底、契約・手続の透明化、虐待防止体制と研修の強化等について申入れを行いました。

エ　児童福祉分野

この 10 年間で１件の申立てがありましたが、階段昇降機を助成対象外とした区の判断の理由が分かりにくく、制度上の制約や、代替策を事前に示すなどの相談支援が十分に行われなかったことが苦情につながりました。

申立て担当委員は、初期段階からの丁寧かつ一貫した説明の徹底、代替策の提示、利用者の最

善の利益の視点を踏まえた相談支援、マニュアル作成部署との情報共有の強化について申入れを行いました。

オ　その他の分野

この 10 年間で、住居確保給付金制度に関する１件の申し立てがありましたが、制度の複雑さに加え、利用事例が少ない制度に対する区職員の理解不足が苦情につながりました。

申立て担当委員は、区に対して協力機関との連携の明確化と相談者へ寄り添う対応の検討を、局所管課に対してはマニュアルの改訂と制度説明の改善への検討を求めました。

（3）苦情申立て事例

ア　高齢福祉・介護保険分野

老健通所リハビリテーション事業所のサービス提供拒否について	
申立人	サービス利用者本人
調査対象機関	介護老人保健施設　通所リハビリテーション事業所
苦情申立ての趣旨	通所リハビリの送迎職員に粗大ごみの移動を依頼したが対応せず、その後庭のホースリールが破損。事業所が水やりで使用したと考え、人物特定を求めたが、該当者はいないとされ、その後のサービス利用を拒否された。後日、事務長から「カスタマーハラスメントと認定し利用拒否を決定」と説明。申立人は経緯と理由に疑問を持つとともに、サービスの再開を希望している。
介護老人保健施設通所リハビリテーション事業所への調査結果	（１）契約外の対応を行っていたことについて 契約当初から、例えば、燃えるごみのごみ出しや庭の水やり等さまざまな契約外の要望があり、対応に苦慮しながらも、契約内のサービス提供をスムーズに行うためにやむを得ず対応していた。 （２）サービス利用拒否のきっかけとなる出来事について 申立人は送迎職員に粗大ごみを玄関先へ運ぶよう要望したが、事業所責任者はケアマネジャーに連絡し、対応は困難と判断して職員に対応しないことを指示。粗大ごみが移動されていなかったため、申立人は強い言葉で再度要望し、責任者とケアマネジャーを呼び出して不満を示し、ケアマネジャーの胸倉をつかむ場面があった。最終的にケアマネジャーが粗大ごみを移動したが、職員１名が恐怖を感じ、翌日精神的不調で欠勤した。 （３）サービス利用拒否の決定と告知について 申立人の言動を受け、事業所法人は顧問弁護士の意見を踏まえ、過去の契約外要望も考慮しカスタマーハラスメントと認定しサービス終了を決定。電話で暴言・暴力を理由に継続不可と伝えたところ、申立人は電話を切ったが、再度、①粗大ごみ搬出に関連する件をハラスメントと認定した、②契約書の解除条項に該当する、③今後一切サービス提供しない旨を電話で告知した。 （４）厚生労働省の提示する方針に沿った対応の有無について 事業所の契約書には解除手続やハラスメント対応の規定がなく、厚労省の「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」に沿って調査した。マニ

	ュアルでは、病気や障害による症状とハラスメントの区別が必要で、主治医等の意見確認を求めている。本件では会議に医師が参加し確認済みと説明された。また、契約解除には「正当な理由」が必要であり、例示として①利用者との話し合い、②再発防止策の提示と拒否、③予告期間の設定、④後任事業所の紹介が挙げられるが、事業所の対応は電話連絡とケアマネジャーとの調整のみで、その他の措置は行われていないと説明された。
福祉調整委員の意見	（１）契約外サービスの提供について 日本の福祉制度は家族支援を前提としており、家族の助力を得られない高齢者や障害者が増える中で制度の不足が課題となっている。しかし、制度の不備を理由に利用者が契約外サービスを求めることや、事業者が応じることは正当化されず、契約範囲を曖昧にし、ハラスメントの誘因となる。利用者は契約外サービスを求めず、事業者も提供しないという原則を意識すべき。本件では申立人が粗大ごみの移動を要望することも、事業者がこれまでごみ出しに応じてきたことも適切ではない。一方、事業所が事前説明なく契約外サービスを断ったことが混乱を招いた可能性があり、この点の検討を事業所に求める。 （２）利用拒否の理由および告知について 横浜市の条例では、居宅サービス事業所による提供拒否は「正当な理由」がない限り禁止され、サービス提供困難時の対応や関係機関との連携が求められる。厚労省のマニュアルでは、契約解除の正当理由を認めるために、利用者との話し合いや再発防止策の提示、予告期間の設定、後任事業所の紹介などが例示されているが、事業所の説明ではこれらの対応が不十分と考えられる。事業所には、利用拒否告知の手続を見直し、カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備を検討することが望まれる。 なお、福祉調整委員会は解除の正当性を判断する機能を持たず、今回の意見はマニュアルとの対比に基づくものであり、正当理由の有無を判断したものではない。
申入れ内容	申立人は、サービス利用拒否の理由について結論のみが電話で伝えられ、文書通知もなく不親切と受け止めている。事業所への調査でも会議内容の詳細は不明で、本人への告知時も「カスタマーハラスメント認定」「契約書解除条項該当」の説明のみであった。障害のある方が利用を拒否される場面として適切とは言えないため、事業所に対し、すみやかに書面で理由を通知することを申し入れる。当該書面には、抽象的な条項ではなく、どの事実を基礎にどのような判断を行ったか、具体的・実質的理由を記載することを求める。
申入れの対応状況	事業所は申立人にサービス中止理由を記載した書面を送付。理由は、要求がいずれも提供範囲外で妥当性を欠き、再三説明しても改善されず、要求が繰り返され言動がエスカレートしたこと。さらに、命令口調や大声での威圧、職員への侮辱、暴言・暴行による執拗な要求など社会通念上不相当な行為により、職員が恐怖心から精神的苦痛で休暇を余儀なくされ、法人にも実質的被害が生じたと説明している。

イ 生活保護分野

区生活支援課の対応について	
申立人	サービス利用者本人
調査対象機関	区生活支援課
苦情申立ての趣旨	区生活支援課の対応に不信感を抱いている。漢方薬対応病院の紹介を希望したが放置され、医療機関リストの送付もなく、症状悪化時は救急車を利用するよう勧められた。翌年、住宅扶助基準変更で転居する際、前家賃（翌月分の家賃）支払いに関する説明がなく、支給不可の理由も示されず、他から借りるよう示唆されたが収入認定になる行為を勧めるのは不適切ではないか。前家賃の給付について相談をしても「対応できない」の一点張りで代替案を検討する姿勢がなく、説明不足や根拠不提示など矛盾が多い。制度運用に不備がある場合は改善を検討すべきではないか。区生活支援課の対応の改善を求める。
区生活支援課への調査結果	（１）漢方薬対応病院の相談について 漢方薬対応可能な病院に関する電話相談があったが、医療機関の選定は本人が最寄りを選び、生活保護指定医療機関か確認する仕組みであり、漢方対応の情報は把握していないため具体的案内はしなかった。相談があった翌月には「漢方専門医をすぐ案内できないこと」「主治医に紹介を相談すること」を伝えた。 （２）転居対応について 担当者は敷金支給可能と電話で伝え、後日「転居について」の案内文を郵送。前家賃を借りるよう示唆した事実はなく、支給不可の根拠は厚労省通知による。横浜市では契約当月の日割り家賃は敷金と同時に支給するが、前家賃は支給していない。 （３）前家賃の工面が困難な場合の対応 不動産会社に生活保護支給の仕組みを説明し、契約条件の調整を助言。会社から直接問い合わせがあれば同様に対応している。 （４）他の転居対象者の対応 横浜市では上記方法を全市的に実施している。
福祉調整委員の意見	調査の結果、区役所の対応は申立人の期待や時宜性に照らし不十分と感じた。まず「漢方薬」について、当初区役所は案内困難であることを明確に伝えず、申立人に期待を抱かせた。漢方薬対応は治療方針に関わるため医師判断が必要であり、区は相談初期に主治医への相談を促すべきだったが、病状悪化後に伝えたのみで遅かった。次に「前家賃」について、国の制度変更に伴う運用説明が不十分で、案内書面の未着により情報が届かない危険性があった。書面通知のみでは限界があり、電話や面談で理解を確認する必要がある。前家賃支給不可の根拠は厚労省通知に基づき横浜市全区で同様の運用だが、転居まで猶予がある場合、早期に理解を促し、貯蓄や前家賃不要物件の選択肢を提示すべきだった。両案件に共通する課題は、説明の時期・方法・内容が的確でなく、申立人の理解確認が不十分だったことであり、今後は丁寧な対応

	が求められる。
申入れ内容	（1）生活保護受給者から医療面等、区役所が適切な相談に応じられない相談があった場合、区役所はどう対応を行っていくのかを検討すること。 （2）制度変更があるときの、行政における対象者への早めの周知、及び情報が届いているのか、内容や注意点を理解したかの確認をどう行うのかを検討すること。
申入れの対応状況	（1）今後、漢方薬対応可能な病院の紹介について相談された場合は、相談の初期の時点で医療機関の紹介等は困難であることを明確に説明し、主治医に相談するように案内を行う。 （2）横浜市では一般に、国の通知等が市に到着後、健康福祉局生活支援課で周知文を作成し、各区生活支援課から各受給世帯に郵送等で案内している。周知文の送付だけでは十分な理解が困難な場合には、生活保護担当職員が、定期的な面接や訪問で直接説明する機会を利用し、個々の生活保護受給者に対して補足的に説明する。

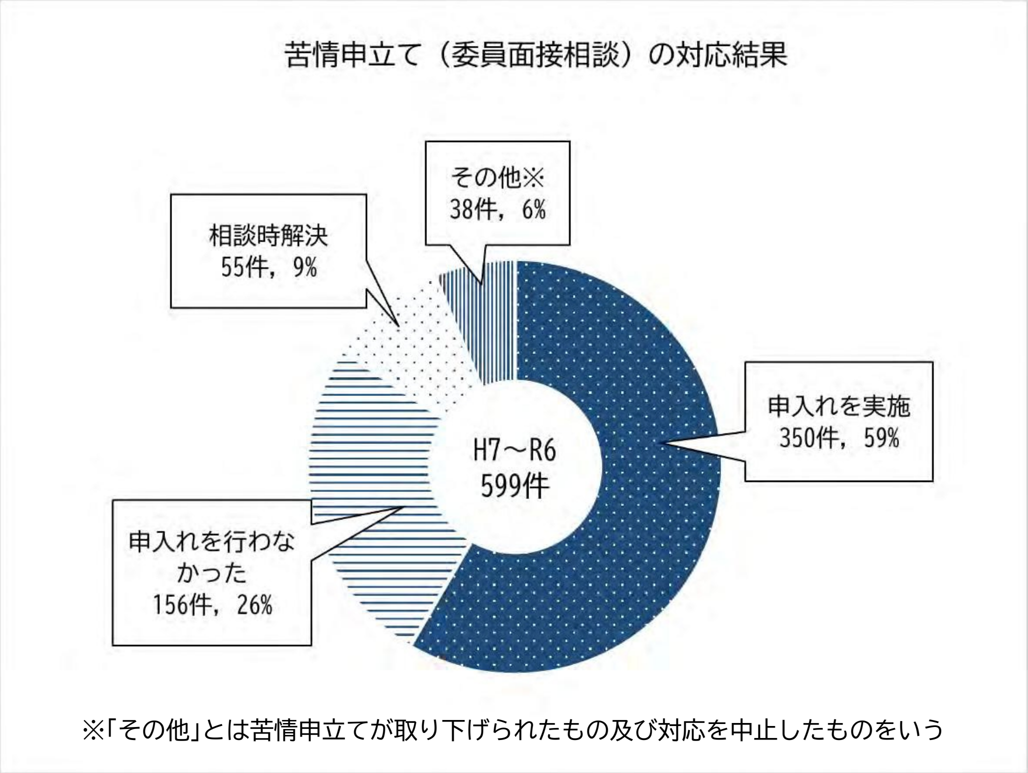
ウ　障害福祉分野

居宅介護事業所の対応について	
申立人	サービス利用者の姉の夫
調査対象機関	居宅介護事業所
苦情申立ての趣旨	同居する本人は重度障害と感染性疾患があり、日中は居宅介護サービスを利用、夜間は家族のみで介護しており、感染予防に細心の注意が必要である。しかし、居宅介護事業所（以下、事業所）のサービスや応対は不十分で、前任事業所からの引継ぎ後の初回単独訪問時に担当者の判断で突然契約解除を申し出られた。申立人は次の点を問題視している。 （1）手順書に沿った介護が行われず、足浴時のベッド角度や清潔・不潔エリアの区別を守らなかった。 （2）ヘルパーへの家族からの大声での注意を理由に契約解除されたが、慎重な判断や文書での通知がなく不適切。 （3）サービス中の録音を事業所から提案されたが、プライバシー保護の観点で不適切。休息のため、サービス提供中に家族が外出することを提案したが、事業所は断った。 （4）契約時に約束した後任事業者探しが履行されなかった。 （5）書類返還時に他利用者の書類が混入し不信感を抱いた。 （6）話し合いで脅しと感じる発言や無言電話があり、謝罪もなかった。
居宅介護事業所への調査結果	（1）足浴時のベッド角度など手順書の不順守が確認された。理由は、前任事業所からの引継ぎが体調不良で２回のみとなり、初回単独訪問時に家族から大声で厳しい注意を受け精神的に追い詰められたためである。 （2）契約解除については、初回訪問時にパワハラを受けたと感じ、その場で契約解除を申し出、後日書面通知を郵送。理由は、継続的に大声で注意を受け、当日分の費用請求をしないよう言われ、さらに反省文の提出を要求され、

	介護業務を逸脱していると感じたため。しかし、利用者にとって契約解除は重大であり、今後は猶予期間を設け、事業所内検討や利用者との話し合いを行う改善策が必要と事業所は考えている。 （３）契約継続のためサービス提供中の録音を事業者から利用者に提案したが利用者は拒否した。また、サービス提供中に家族が外出するという利用者から事業所への提案は事業者が拒否した。 （４）後任事業者は複数に問い合わせたが断られ、申立人に報告済み。 （５）他利用者書類混入については謝罪し、市に事故報告を行った。改善策として利用者ごとにファイル分けを実施した。 （６）話し合いで「裁判」と発言したが脅しではなく正当な手段と説明。無言電話については、携帯操作ミスによる誤発信後、折り返し電話で謝罪した。
福祉調整委員の意見	申立人は契約継続の意向はないので、横浜市全体の福祉サービス向上を目的に次の意見を述べる。 （１）居宅介護契約解除について、横浜市障害福祉サービス事業の設備及び運営の基準に関する条例は提供拒否禁止やサービス提供困難時の対応等を定めており、解除には相当重い理由が必要とされている。委員会は正当性を判断する機関ではないが、事業所は条例を踏まえ、今回の経緯を省み、実効性ある改善を求めたい。手順書不順守の理由として「引継ぎ２回では不十分」との説明は理解し難く、条例第３条に基づき適切なサービス提供が前提である。 （２）他利用者書類混入は情報管理意識に問題があり、ファイル分けだけでなく他事業者の方法も参考に改善を検討すべき。 （３）条例第40条は苦情対応窓口設置を義務付けており、話し合いで「裁判」発言は穏当とは言えない。
申入れ内容	申入れ事項無し

（４）苦情申立ての対応結果

委員会が30年間で対応した599件の苦情申立てのうち、サービス提供者（市又は事業者）に調査・調整を行い、是正・改善の申し入れを行ったものは350件となりました。一方、サービス提供者の対応に特に不備がない、又はやむを得ないものとして、是正・改善の申し入れを特に行わなかったものは156件でした。その他、申立人に対して福祉調整委員からアドバイスや情報提供により面接相談時に苦情解決したものが55件、その他が38件ありました。



苦情申立て（委員面接相談）の対応結果（件）

年度	申入れを実施	申入れを行わなかった	相談時解決	その他※	計
H7～H26	332	153	55	36	576
H27	3	—	—	—	3
H28	1	—	—	—	1
H29	1	1	—	—	2
H30	—	—	—	—	0
R1	—	1	—	—	1
R2	2	—	—	1	3
R3	5	—	—	—	5
R4	1	1	—	1	3
R5	2	—	—	—	2
R6	3	—	—	—	3
合計	350	156	55	38	599

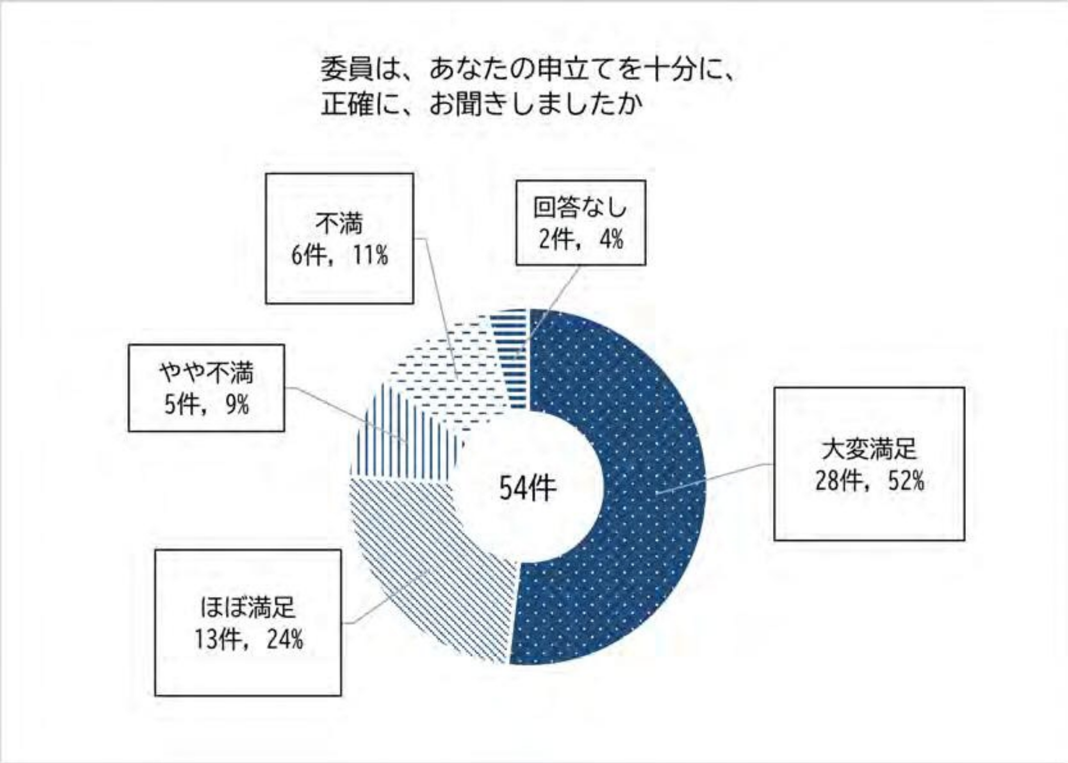
（５）申立て利用後のアンケート

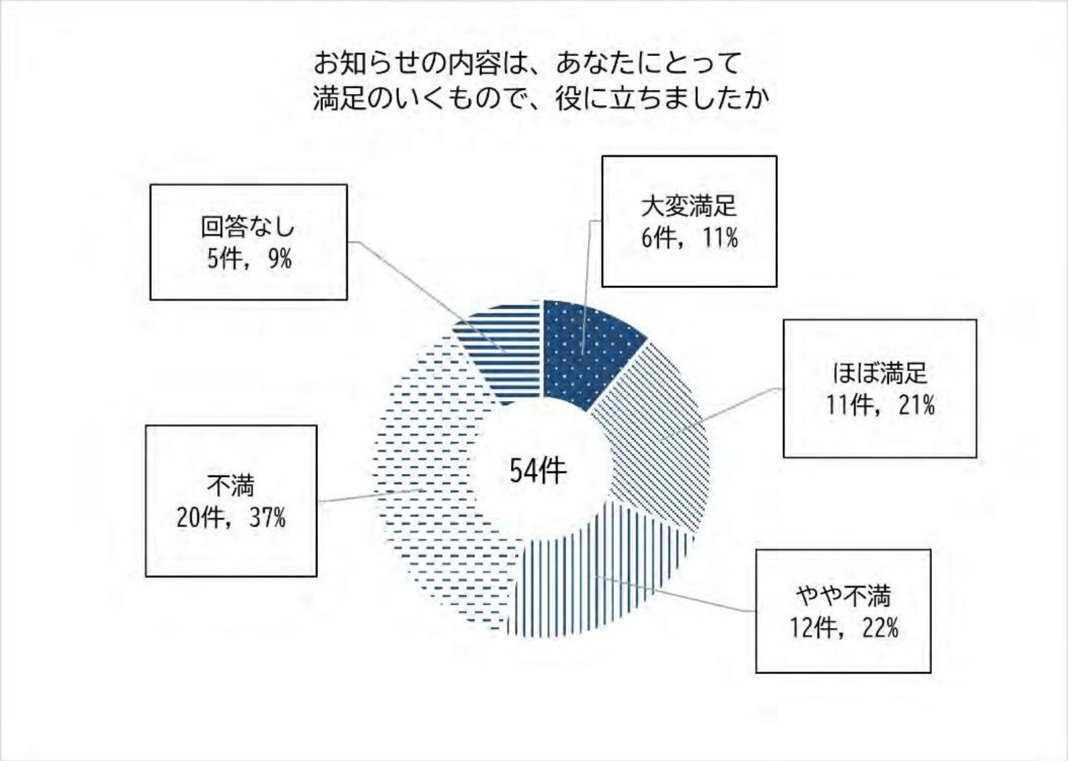
委員会制度の一層の充実や向上を図るため、申立人に対して利用者アンケートを実施しています。また、同様に調査を実施したサービス提供事業者に対して、事業者アンケートを実施しています。アンケートでは、委員面接や委員による「調査結果のお知らせ」の表現や分かりやすさについては高い評価を得ている一方、その内容については「不満」や「やや不満」とする回答が寄せられています。委員会の調査調整結果が申立て人の主張を支持することにはならなかった場合、このような評価となる傾向があります。このことは委員会が苦情申立てを一方的に支持することなく、

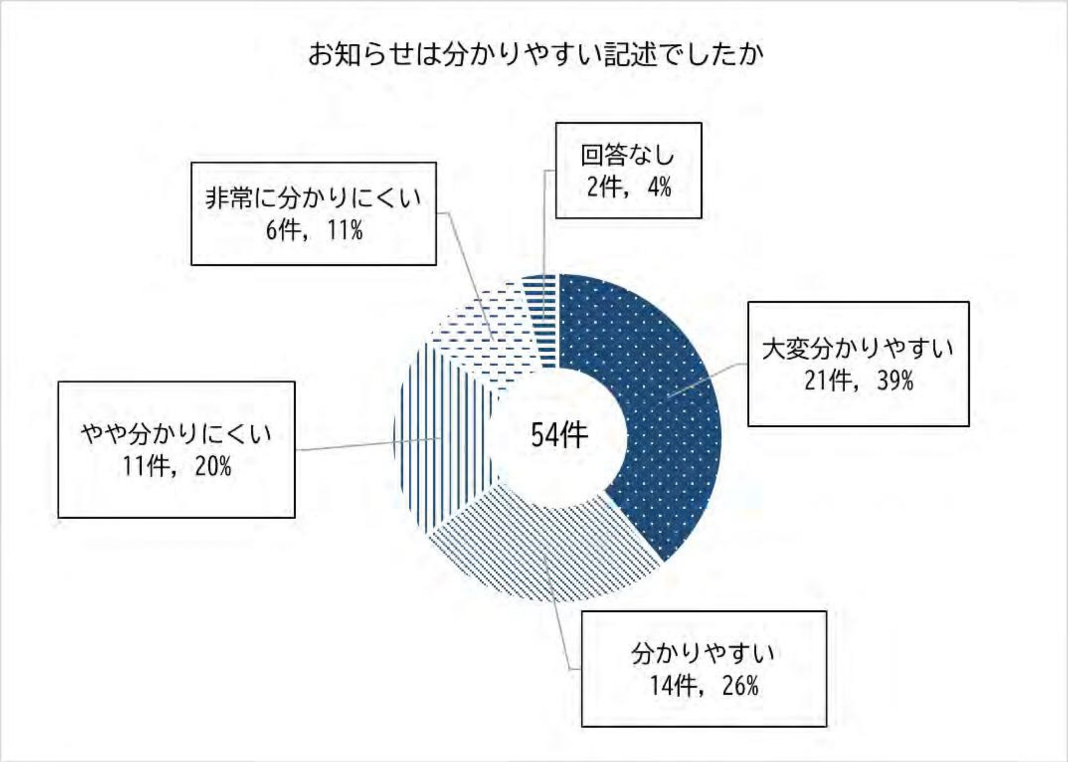
中立的な立場でその解決を図っているため、ある程度やむを得ないものと考えています。一方、調査を実施したサービス提供者に対するアンケートでは、いずれの項目も比較的高い評価を得ています。

平成 20 年度から令和６年度までの 17 年間で、54 名の申立人と 64 か所の福祉サービス提供事業者等にアンケートにご協力いただきました。

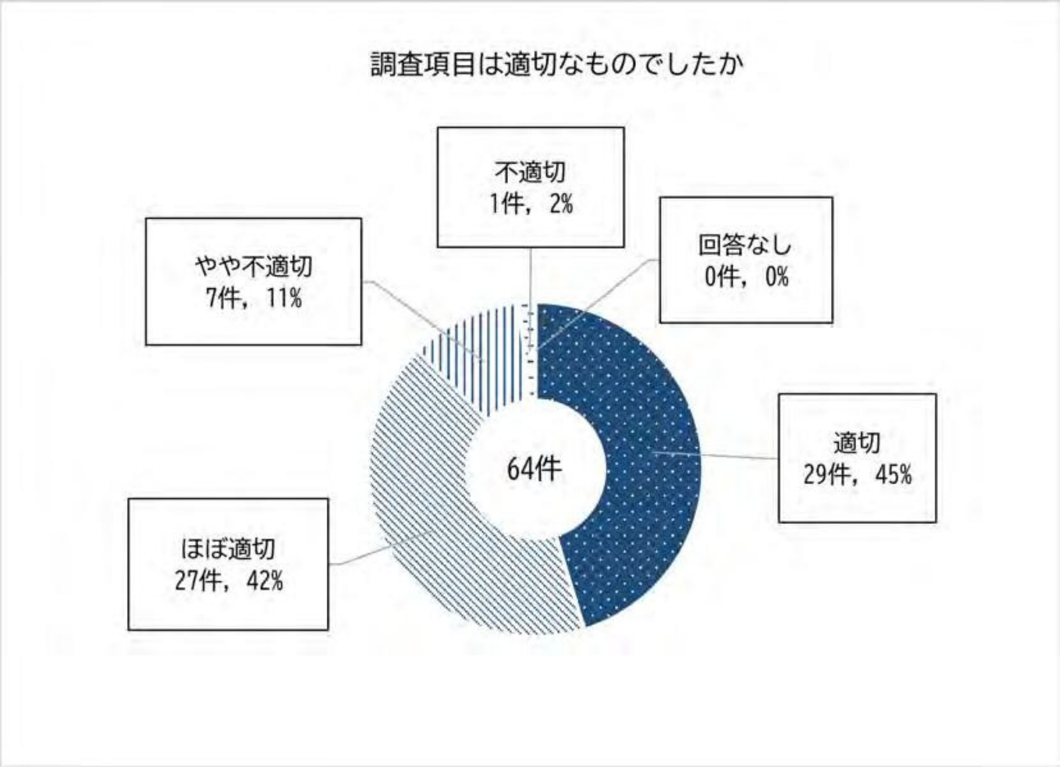
ア　利用者アンケート

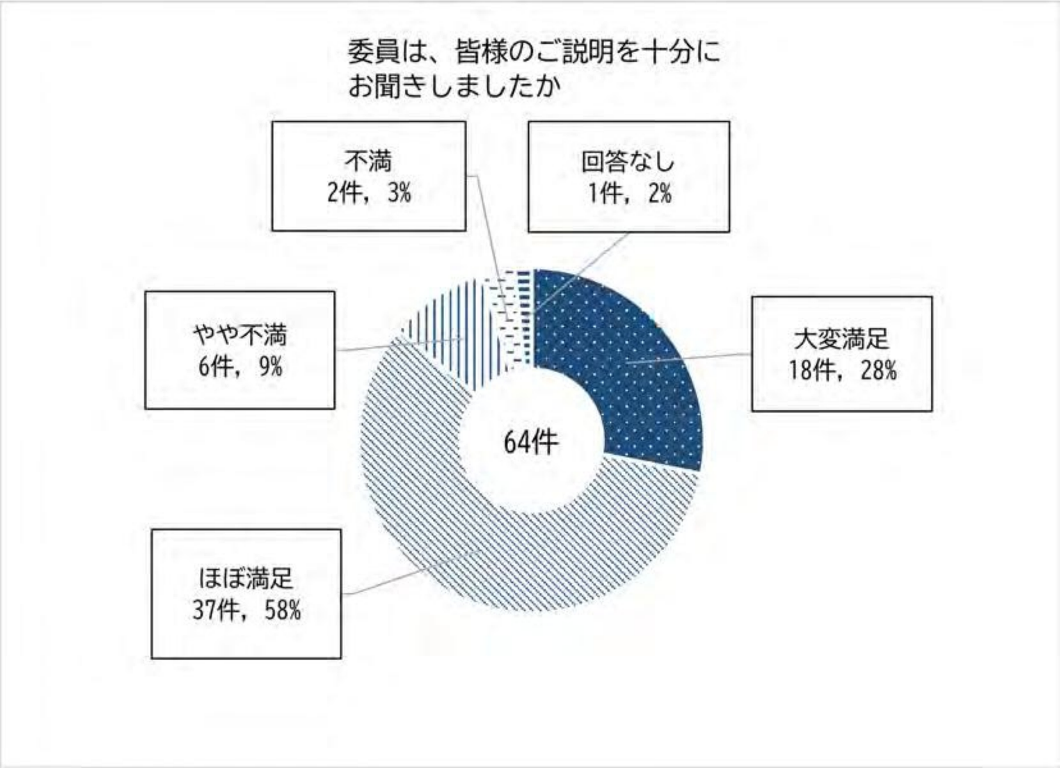


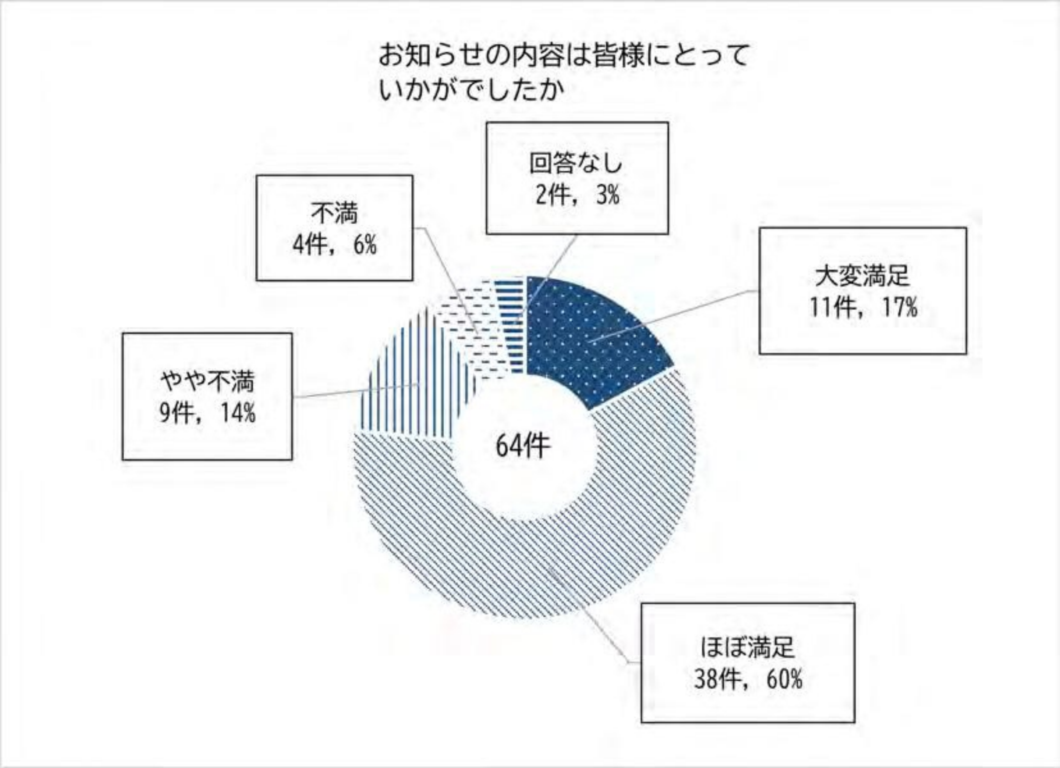



お知らせは分かりやすい記述でしたか
回答なし
2件，4%
非常に分かりにくい
6件，11%
大変分かりやすい
21件，39%
やや分かりにくい
11件，20%
54件
分かりやすい
14件，26%

イ　事業者アンケート


調査項目は適切なものでしたか
不適切
1件，2%
回答なし
0件，0%
やや不適切
7件，11%
適切
29件，45%
64件
ほぼ適切
27件，42%


委員は、皆様のご説明を十分に
お聞きしましたか
不満
2件，3%
回答なし
1件，2%
やや不満
6件，9%
大変満足
18件，28%
64件
ほぼ満足
37件，58%


お知らせの内容は皆様にとって
いかがでしたか
回答なし
2件，3%
不満
4件，6%
大変満足
11件，17%
やや不満
9件，14%
64件
ほぼ満足
38件，60%

４　市長への提言

委員会は、苦情に関して、特に福祉保健サービスの制度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ます。また、市長はこの提言を受けた場合は、その提言を尊重するものとされています。

※横浜市福祉調整委員会運営要綱抜粋

（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。

市長への提言の実績

年度	提　言　内　容
H7	**無認可保育施設に対する援護費について** 昭和 60 年度以降に新設された無認可保育施設への援護費の支給
H8	**横浜市在宅心身障害者手当制度の市民に対する周知の徹底及び手続の改善について** 横浜市在宅心身障害者手当制度の周知徹底、申請受理期間の制限を廃止し、常時申請受付の実施、及び要件を満たしながら申請漏れのあった場合の救済
H9	**高齢者等入浴サービス事業の充実について** 訪問入浴サービス利用回数を月４回以内から週１回へ実施回数増
H10	**福祉施設利用者の人権擁護のためのガイドラインの策定等について** 福祉施設において、利用者への虐待などの人権侵害を未然に防止し、適切なサービスを担保する、人権擁護の基準となる「ガイドライン」の策定
H11	**保育所保留児童の早期解消に向けて** 保留児童の解消のために、緊急保育計画の推進と併せて、３歳児についても継続して保育を受けられるような対策を講じること等、保育支援の仕組みの検討
H12	**母子生活支援施設の機能強化等について** 母子の自立支援につながる施設運営の推進、プライバシーに配慮した施設への計画的な改修、及び母子シェルターとしての位置づけや役割の拡充等
H14	**福祉サービスにおけるリスクマネジメントについて** 高齢者福祉施設等を始めとする福祉サービス提供者に対して、リスクマネジメントの取組を促す。
H27	**障害者虐待防止法運用の実効性向上について** 障害者虐待防止・対応マニュアルの改訂、市内全事業所対象の研修構築及び障害者虐待防止法をめぐる啓発活動を促す。

5　地域巡回訪問

（１）地域ケアプラザ訪問

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、委員が福祉施設等を訪問して施設職員等との意見交換を行う地域巡回訪問を実施しています。特に地域包括ケアシステムの中核を担い、福祉保健サービスの利用者が多く訪れる地域ケアプラザとの連携を重視しており、地域ケアプラザを会場として、主に苦情対応をテーマに地域の福祉保健サービス事業者と意見交換を年に数回行っています。

地域ケアプラザ訪問の実績

訪問区		訪問箇所数（箇所）	地域ケアプラザ名	事業者参加人数（人）
H14～H27		52		722
H28～R7	鶴見	2	鶴見中央　東寺尾	35
	神奈川	1	菅田	23
	西	－	－	－
	中	1	新山下	11
	南	1	清水ケ丘	11
	港南	2	日下　上永谷	28
	保土ヶ谷	－	－	－
	旭	3	万騎が原　南希望が丘　二俣川	50
	磯子	1	新杉田	5
	金沢	2	六浦　能見台	34
	港北	2	城郷小机　新吉田	19
	緑	2	東本郷　鴨居	26
	青葉	2	鴨志田　青葉台	37
	都筑	1	葛が谷	16
	戸塚	－	－	－
	栄	2	笠間　本郷台駅前	29
	泉	1	いずみ野	19
	瀬谷	1	二ツ橋第二	24
H28～R7 合計		24	－	367
総合計		76	－	1,089

（２）福祉施設訪問

社会福祉事業の経営者の責務として、社会福祉法ではサービス利用者からの苦情の適切な解決に努めることを規定していますが、委員が民間の福祉施設を訪問して施設職員との意見交換を行い、苦情対応等への助言を行う福祉施設訪問活動を実施してきました。

この活動を通じて、利用者の苦情や不満の解決のための助言、苦情対応の仕組み等の検討、福祉施設の現状の把握のほか、委員会と施設との相互理解や連携強化、委員会活動のＰＲに取り組んでいます。

福祉施設訪問の実績

年度	訪問施設名
H12	特別養護老人ホーム 新鶴見ホーム（鶴見区）
H13	特別養護老人ホーム さわやか苑（保土ヶ谷区） 知的障害者更生施設 であい（戸塚区）
H14	特別養護老人ホーム しらゆり園（戸塚区） 身体障害者療護施設 よこはまリバーサイド泉（泉区）
H15	特別養護老人ホーム クロスハート栄・横浜（栄区） 知的障害者更生施設 航（金沢区）
H16	特別養護老人ホーム 戸部ハマノ愛生園（西区） 身体障害者療護施設 横浜らいず（港北区）
H17	特別養護老人ホーム　ハートフルガーデン川和（都筑区） 知的障害者通所更生施設　朋（栄区）
H18	知的障害者更生施設　てらん広場（保土ヶ谷区） 小規模多機能型居宅介護　真珠のかがやき（南区）
H19	中央児童相談所・青少年相談センター（南区） 介護老人保健施設　プラチナ・ヴィラ青葉台（青葉区）
H20	横浜市ホームレス自立支援施設　はまかぜ（中区） 横浜市総合保健医療センター生活訓練ハイツかもめ（港北区）
H21	相談支援・地域活動ホーム　ガッツ・びーと西（西区） 横浜市南部児童相談所（磯子区）
H22	横浜市なしの木学園（泉区） 社会福祉法人　十愛療育会　横浜療育医療センター（旭区）
H23	社会福祉法人若竹大寿会（特別養護老人ホーム「わかたけ青葉」介護老人保健施設「リハリゾート青葉」）（青葉区）
H26	横浜市中央児童相談所（南区） 社会福祉法人　十愛療育会　横浜療育医療センター（旭区）
R5	障害者地域活動ホーム・生活支援センター みはらしポンテ（中区）
R6	横浜市松風学園（泉区）

6　委員会の諸活動

（１）定例会

委員会では毎月１回、委員全員が出席する定例会を開催し、委員会事務局で対応した苦情相談等の報告をするとともに、対応の質の向上に向けた検討を行っています。特に困難事例への対応については、各委員の専門性と経験をもとに活発な意見交換が行われています。また、必要に応じて、本市の事業所管部署等からの事業説明の機会を設けるなど、本市の施策や事業展開の把握にも努めています。

（２）他都市との連携

年１回開催される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、全国の自治体オンブズマン等との情報交換や今後の自治体オンブズマン制度の課題等について意見交換を行っています。令和６年度は横浜市が幹事市を務め、連絡会の会議では当委員会の代表委員が司会進行を務めました。

（３）広報

ア　チラシ、メーリングリスト

市内の各区役所、各地域ケアプラザ、介護保険施設、障害者施設、保育所等に配布するとともに、関係機関にメーリングリストで委員会の活動内容を周知しています。

イ　ホームページ

委員会の活動内容、苦情相談等の方法、苦情申立ての流れ、過去の申立て事例・運営実績報告書などを紹介しています。

ウ　運営状況報告書

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、地域ケアプラザ等に配布し、市民への閲覧に供しています。また、全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会参加自治体にも送付することで、委員会の活動をＰＲしています。

第３章　市民委員

1　当委員会の市民委員の特徴

横浜市では、複雑化・高度化・多様化する行政課題に専門的知見等を反映するとともに、多様な行政需要を把握するために、学識経験者や市民など第三者の視点を取り入れる附属機関を設置しています。附属機関において特に市民の視点を反映する役割を担うのが市民委員です。市民委員は福祉、子育て、まちづくりなど、幅広い分野の附属機関で市長から任命されています。

多くの附属機関では市民委員は主に会議などの場で表明される市民の視点に基づく意見を、附属機関の活動に反映させるという役割を担っていますが、当委員会においては、このような役割に加えて、学識経験者、弁護士、医師の委員と同様に、個別の苦情申立ての対応に直接関わっています。苦情申立人と面談し主訴を聞き取り、サービス提供者や行政の所管部署に調査を行い、中立公正な立場で担当委員としての見解をまとめ、申立人とサービス提供者等に担当委員名を記載した調査結果の報告を行っています。他都市においても類似する苦情解決の制度はありますが、市民委員の任命の例はなく※、当委員会の設置当初から続いている、このような実務を伴う市民委員の存在は、当委員会の際立った特徴となっています。

市民委員は福祉保健分野の専門性を必ずしも持つものではありませんが、福祉保健サービスの向上への情熱と献身をもち、加えて専門性を有する他の委員のサポートを受けながら、これまでに多くの苦情申立てを担当してきました。これは、公的サービスに対する市民による直接的な参加と貢献であり、横浜市の福祉保健施策における誇りうる取組であると考えます。

※「全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」（総務省行政評価局所管）登録機関名簿による。

2　選考方法

市民委員の選任は、委員会設立当初は市政モニター経験者で福祉に関心のある者を対象としていましたが、設立 11 年目からは、広く満 20 歳以上の市内在住者（横浜市職員、福祉保健サービス提供者を除く）を対象として公募しています。任期は２年、１期に限り再任できることとし、最長４年間活動することができます。

委員募集は、横浜市ホームページへの掲載のほか、区役所や地域ケアプラザなどで募集要項を配布することにより行っており、応募者には小論文による書類選考と、書類選考通過者を対象に面接を行い、合格者を決定しています。福祉保健に理解があり、苦情解決の活動を通じて本市の福祉サービスの質の向上に情熱をもって職務に従事できる者を選考しています。

委員会設立時は委員９名のうち市民委員は２名としていましたが、申立て件数の推移などを踏まえ、平成 25 年度からは委員６名のうち１名を市民委員としています。

3　活動状況

現在まで 16 名が市民委員として活動してきました。委員会設立から令和６年度までに苦情申立てがあった 599 件のうち、市民委員が担当した件数は 140 件となっています。特に申立て案件が多かった平成９～10 年度は、委員会として年間 70 件以上の申立て案件を受け付けており、当時の市民委員は、任期中に 20 件以上の苦情申立てを担当しました。

また、申立て内容を踏まえて制度の改善等の措置が必要と委員会が判断する場合には、市長に対して提言を行っています。これまでに８回市長への提言を行いましたが、提言につながった申立て 33 件のうち、市民委員は 10 件を担当しています。

市民委員が担当した苦情申立て件数

市民委員任期	市民委員数（人）	申立て件数（件）	市民委員担当件数（件）	市民委員担当割合（%）
H7～H8	2	100	22	22
H9～H10	2	144	45	31
H11～H12	2	101	25	25
H13～H16	2	97	14	14
H17～H20	2	71	14	20
H21～H24	2	53	13	25
H25～H28	1	14	4	29
H29～R2	1	6	1	17
R3～R6	1	13	2	15
合　計	15	599	140	平均 22

市長への提言につながった申立て案件（件）

実施年度	提　言　内　容	提言につながった申立て件数	左記のうち市民委員担当件数
H7	無認可保育施設に対する援護費について	1	0
H8	横浜市在宅心身障害者手当制度の市民に対する周知の徹底及び手続の改善について	3	1
H9	高齢者等入浴サービス事業の充実について	1	0
H10	福祉施設利用者の人権擁護のためのガイドラインの策定等について	15	6
H11	保育所保留児童の早期解消に向けて	6	1
H12	母子生活支援施設の機能強化等について	2	2
H14	福祉サービスにおけるリスクマネジメントについて	4	0
H27	障害者虐待防止法運用の実効性向上について	1	0
合　計		33	10

４　寄稿　市民委員を経験して

杉山　昌之

プロフィール
在任 平成 29～令和２年度
複数の実務者研修を修了し、ヘルパーとして、福祉の現場で業務に携わる。

■市民委員に立候補したきっかけ

先ず第一に行政型オンブズマン制度である事から市民目線での見方、考え方を意見に反映させることが大事であると考えました。そういう意味から福祉の専門職で就いている立場よりもヘルパーとして活動している自分のような者の方が本来の市民目線という視点ではベストなのではと考え立候補しました。

■委員会活動時の思い出

毎回、各委員の先生方のプロとしての視点と考え方を聞くにつれ、自分がその中で討議についていくことができるかの不安を抱えながらの参加でありましたが、先生方の熱い討議に自分は胸を震わせ、いつの間にかその一員に加えさせて頂いている事に大きなやりがいを感じることができました。その中で意見を求められた際には素直に感じたままを話すのが最良と考え、そのように努めたつもりです。先生方は些細な話にも真剣に耳を傾けてくださり、一つの考え方として受け止めていただけたと感じています。

印象に残った事としては、ジェンダーに係る苦情申立て案件です。当初は申立者の自己中心的な考えが強いような印象をうけながら討議に参加していましたが、担当する小山先生は専門的知見に基づき、ご本人や関係者の聞き取りを始めとして、市役所に対しては関係する全ての部署への聞き取り調査を徹底して行われていました。様々な視点からの考察による問題解決の手法は非常に勉強になり、理解を深めることができました。

もう数年が経ちましたが、今になって考えてみますと時代の先取りのような案件だったと思いますし、この結果が現在の市の行政に生かされていれば良いなと感じています。

■担当した申立て案件で印象に残ったこと

宿泊型自立訓練施設入所者の行方不明事案を端緒とした入所者施設への苦情申し立て案件でした。当委員会の趣旨については予め説明しているとはいえ、申立者にとってはやはり相手側へ何らかの処罰的なものを求める傾向が強いと感じています。本案件についても申立者への調査結果報告は納得とまでには至りませんでした。

しかし、対する施設に対しては、マニュアルの見直しや安否確認の再検討を申し入れましたが施設側よりマニュアルの見直しをはじめ、ミーティングや訓練の実施、更には防犯カメラの増設などの取り組み結果の報告を受け、委員会の趣旨たる福祉サービスの向上の一助になれたと感じています。

■今後の福祉調整委員会に期待すること

施設等の申し入れを行った際に、それで終了ではなく、その改善が図られるまでの確認を行う事はもとより、それが継続的なものになっているかを年度ごとに検証するなど、福祉調整委員会の役割が真に実効性を高める存在になっていく事を期待しています。

小林　幸栄

プロフィール
在任 令和３～６年度
介護に関する資格を取得し、高齢者施設での勤務や介護講師などの業務に携わる。

■市民委員に立候補したきっかけ

私自身が、家族の心配ごとを市に相談をして助けられましたが、相談の電話をする際は、とても不安で勇気が必要でした。その経験から、相談することへの不安な気持ちや、相談することの大切さを知る者として、相談者の立場から何かできることはないかと思い市民委員に応募致しました。

■委員会活動時の思い出

虐待を危惧するような不適切ケアに関わる事案の相談対応について、当初は市の対応方法がわかりづらく、市民として疑問に感じたことを覚えています。しかし、相談があった際の対応を、具体的なフローチャートの明示とともにわかりやすく説明を頂けた際は、市民の一人として、とても安心致しました。

■担当した申立て案件で印象に残ったこと

相談者と面談をした際は、相談者の切実な思いを心の底から感じました。「気持ちの安らぐ日常がありますように」という相談者への思いは、時間が経った今も私の心に残っています。

また、担当した案件に共通していたことは、「対応している経緯が見えない」状況により、事業者への不信が増し、相談が複雑化していると感じました。事業者の相談者に対する「姿勢」が求められていると思いました。

■任期後の活動に影響を与えたエピソード

福祉調整委員会を通して、市が私たちの声を聴いてくださっていること、聴こうとしていること、市は頼れる存在であることを実感し、市に協力したいという私の思いがより強くなりました。現在も日常的な会話の中で、市に対する思いを周囲に伝えていくようになったと思います。

■今後の福祉調整委員会に期待すること

相談者は複雑な相談内容の中にも、「これから」の福祉保健サービスに期待を込めて相談をしていると思います。その期待は、サービスの課題として質の向上へ続く存在になり、より良いサービス利用に繋がると信じています。利用者や事業者からは、その役割が見えづらいかもしれませんが、「これから」の福祉保健サービスを支えていく上でなくてはならない存在です。いつまでも私たちの支えであってほしいとの思いとともに、福祉保健サービスの形をさらに築き上げてほしいと願っています。

プロフィール
在任 令和７年度～
横浜市内で、民生委員経験者として地域の方々の困りごとのサポート役として長く活動している。

藤田　恵子

■市民委員に立候補したきっかけ

30 年弱の民生児童委員活動の中、地域の高齢化は肌で感じてきましたが、地域の障害のある方々と民生児童委員がかかわることは少なく、声を直接聞くことが難しいという感覚がありました。市民委員募集の案内を目にして、障害のある方々から、実際にはどんな内容の相談が寄せられているのか知りたいと感じ、また、福祉に対する市民の期待に触れてみたいと思いました。

■民生委員の活動の中で感じたこと

私が民生委員になった頃、地域には１か所の軽費老人ホームしかありませんでした。その施設を借り、民生委員の定例会や、地域の高齢者の食事会や子育て広場を開催するなど、施設は地域とのつながりのある住民にとって身近で頼れる場所でした。高齢者施設や障害者施設などが、もっと地域に開かれ、誰もが立ち寄れるような風通しの良い場所にできないかと思います。

■市民委員の活動の中で印象に残ったこと

着任して日が浅く、市民委員だからこそできたと感じた活動はありませんが、活動の中で自分の心の中にすとんと入ってくる気づきがありました。障害のある若い女性が、ヘルパー等必要なサポートを受けながら仕事をして、自立して一人暮らしをされているお話を委員会の会議の中で聞き、とても印象に残りました。サポートを上手に活用しながら、自分らしく日々生活されていることを知り、きっと大きな充実感があるのではと感じました。

■他の委員の申立て案件対応から感じたこと

申立人は、複数回事務局に相談し、事務局がサービス提供者側に調整をしても改善が見られず、対応にも納得できなかったことから、最終的に苦情申立てに至る場合が多いのだと思いました。委員面談では、委員は丁寧に申立人の苦情に寄り添って対応しますが、中立・公正な立場で、改善等が必要な点については改善の申入れをします。しかし、その内容が必ずしも申立人が望む解決策につながらないこともあるのだと感じました。

■福祉調整委員として取り組みたいこと

私が以前に夫の介護をしていた際、介護保険を利用し、さまざまなサービスを利用していました。このときに、この福祉調整委員会の存在を知っていたなら、相談事が発生した際に解決へ向けて力になっていただけたと思います。

私は民生委員として、地域で困り事を抱える方々からの相談者として、関係機関につなぐことを役割として担ってきました。また、つないだ後も地域の伴走者として、その後の様子を聞き同じ地域にいる人間として寄り添い続けてきました。福祉調整委員として、地域のさまざまな立場の人たちが安心して相談できる「より身近な存在」でありたいと思っています。

第４章　苦情相談等の現状と委員会に期待される役割

家族形態の多様化や地域のつながりの希薄化など、社会の変化によって身近な支援が届きにくくなっている時代における委員会の役割について考えるため、委員の発案により、委員と事務局職員による座談会を行いました。年間 800 件を超える苦情相談等に対応する事務局職員の現場感のある報告をもとに、委員と事務局職員が率直に意見交換を行うことを通じて、委員会に期待される役割が見えてきました。

- ■　**テーマ　苦情相談等の現状と委員会に期待される役割**
- ■　**日　時　令和７年８月 18 日（月）　18：30～20：30**
- ■　**会　場　市庁舎調停委員会室**
- ■　**参加者**

＜横浜市福祉調整委員＞

下尾 直子　代表委員（学識経験者／障害福祉分野）
川島 通世　副代表委員（弁護士）
西村 貴直　委員（学識経験者／公的扶助分野）
福馬 健一　委員（学識経験者／高齢福祉分野）
藤田 恵子　委員（市民委員／民生委員）
松﨑 尊信　委員（精神科医）

＜事務局職員＞

健康福祉局相談調整課長 椽木 誠司、担当係長 山崎 由佳、担当職員３名

＜ファシリテーター：下尾代表委員＞

1　繰り返される相談に向き合う

繰り返し相談される方の増加／精神障害のある方の相談割合増加／苦情相談対応の質の維持

◇**下尾代表委員**　今日は座談会なので、忌憚なく、率直にお話ができればと思います。まず、寄せられる苦情件数自体が大きく伸びているというのが、最近の傾向としてあると思いますが、なぜでしょうか。繰り返し相談される方が多いということでしょうか。

◆**担当職員**　中には、相談件数が、一人あたり 40 件以上になる方もいます。そのような方の対応時間が積み重なっている面はあるかと思います。いろいろな訴えはあるものの、60 分とか、ある一定時間話をお聞きすると、「長い時間話を聞いてくれてありがとうございました。」という感じで終わることが多いです。身近に相談できる人がいない方は、当委員会だけでなく、他の相談窓口にも電話をかけている様子もあります。当委員会も、「話を聞いてもらえる一つの場所」として、認識されている感じがします。本来はここに電話をしなくても、身近に相談できる方がいれば、ご本人にとって一番良いのに、と思います。

◇**下尾代表委員**　そうですね、繰り返しの相談はどのような内容が多いですか。

◆**担当職員**　繰り返しの相談は、「事業所職員の対応に納得できない。」という内容が多いです。納得できない時は丁寧な説明を求めたり、話し合いの場を設けてほしい、ということを、事務局の調整として、委員会からサービス提供事業所に依頼することを相談者に提案しています。事業所と話し合うことにより、少しずつ問題点を理解したり、落とし所を見つけることができれば、という趣旨です。しかし、話し合いで解決というよりは、「納得できない、許せない。あの人は異動させてほしい。」ということにこだわってしまう方もいますが、当委員会は「この職員は別の事業所に異動させて下さい。」と言うことはできません。何とか当事者間で話し合う方向に持っていきたいのですが、相談者は「あの人さえいなければいい。」と主張されて、話し合いに進まないことがあります。「納得できない。」との理由で相談が繰り返されることもあります。

◇**下尾代表委員**　話し合いがしたくない、できない状況があるということですが、できない方としたくない方がいるのでしょうか。

◆**担当職員**　したくない方のほうが少し多いような気がします。できないのだったら誰かに助けてもらったり、話し合いの手助けになる人ということで、例えば障害者総合支援法の計画相談を提案できます。しかし、したくない方は「もう話し合う余地はない。」となってしまう方が多いと思います。

◇**下尾代表委員**　精神障害のある方からの相談の件数の割合が高いというのもデータにありますが、専門でいらっしゃる松﨑委員はどう思われますか。

◇**松﨑委員**　精神障害者数や相談件数が増えていることもあると思います。精神障害者といっても、統合失調症やうつ、発達障害など、色々な病気があります。相談の時には必ずしも自分の疾患について伝えていないと思いますが、疾患によって対応の仕方も変わってくると思います。疾患ごとにうまく話を聞いていかないと、結局、何も解決せず、繰り返すこともあるかもしれません。状況の理解度の違いもあるかもしれません。その辺は今後の課題になるのかなという感じはします。

◆**担当職員**　精神障害の方の新規の相談も多いように思います。新規の相談の方は、相談の主訴にたどりつくまでにとても時間がかかるということはあります。

◇**松﨑委員**　当委員会の活動は、横浜市のサービスとしてやっています。予算や人員に制約がある中で、相談はどんどん増えていき、相談時間も長くなり、持続的な事業として続けていけるのかという懸念はあります。この傾向を見ながら「増えてきたね。」というだけでなく、職員の負担も減らしながらサービスの質も落とさずにやっていくには、どうしたらいいかというのは必要な視点かと思いました。私のところも精神科で、初診時には、いきなり話を聞くのではなく、インテークのシートで、ある程度主訴を書いてもらいます。ざっくりしたメモなどがあると、少し時間を削減できるかもしれません。これから議論していければと思います。

◇**西村委員**　これを問題と捉えるかどうかです。大変ですが、相談が増えたこと自体は、それだけ市民が利用しているということです。大変だから人を増やしたり、減らさない理由にはなりますが、増えていくこと自体は問題ととらえなくてもいい気はします。この前提で職員の配置や勤務の体制を考えるベースにすればいいのではないでしょうか。

2　支援の狭間にいる方の声

不満感・不安感を受け止める場所の不在／地域ケア会議や民生委員の役割／制度の対象とならない人々への支援

◇**下尾代表委員**　その他に、最近の相談の傾向はありますか。

◆**担当職員**　時々電話があって、様子を聞かせてくださる方が何人かいます。高齢の親を介護している子の立場で、母親の年金と自分のパート就労の収入で生活していますが、今後母親の体調によっては施設入所を検討しなければならないだろうといった背景の方です。親世代が入所すると、生活費が足りなくなり、残された子ども世代の、自分の不安感や親の入所に対する不満感が苦情になることがあります。このような不満感・不安感を受け止めるところの一つに、当委員会がなっているという感じがします。不満感・不安感の受け皿となる傾向が強まっているのではないかとは感じています。

◇**下尾代表委員**　母親のことを高齢福祉の所管課に相談しているけれども、実は自分にも抱えているものがあって、そちらのほうが本当は生活に大きく影響する問題だったりするのですね。しかし、この問題は、高齢福祉の所管課では扱えません。そういう複合的な福祉課題が絡まっている相談をどこで受けるのかということになると、当委員会が窓口のひとつになっているということですね。

◆**担当職員**　今お話しした事例も「親の介護の話ばかりで、介護が終わった時には、誰も自分に寄り添ってくれない。」という訴えになりました。

◇**下尾代表委員**　「介護が終わったのだから大丈夫でしょう。」という放り出し方をされていると感じているということですよね。それも含めて当委員会で受け取るべきものなのか、とも思いますが、ここで受け止めないとその方たちは行くところがないのかもしれません。昔は地域や民生委員を含め、受け止めるところが身近にあったのだと思います。

◇**藤田委員**　高齢の両親が入所してしまうと、同居していた子ども世代は残るわけです。その方が病気や障害があると、どうなるのか、地域ケア会議でもやはり議題になります。母親に付いていたケアマネジャーも、残された方をそのままにはしておけないなと思っています。民生委員も含め、地域でどのようにケアしていけるかは、話し合いをしていくことになります。

◇**下尾代表委員**　実際は、制度のすき間になってしまいますね。

◇**藤田委員**　そうですね。何かの制度にあてはまればいいですが、あてはまらなくて、１人で暮らしている方もいます。入所していなくても、高齢の親が何らかのケアが必要な状況なのに、同居の子ども世代が様々な事情で必要なケアができないということになると、地域ケア会議で、民生委員や包括センターが一緒になって考えていくことになります。

◇**川島副代表委員**　そのような方の場合、弁護士が後見を受けることも多いです。親世代の年金で世帯丸ごと生活しているケースがあります。生活できている時はいいですが、いざ親世代の介護が必要になり、入所などしなくてはならなくなると、そのために年金をほぼ使うことになります。元の世帯に残る生活費がなくなり、残された方は困ります。また、親の年金を自分の生活に使い、介護費用に使わないというようなこともあって、役所が措置で親を入所させると、残った家族は

「区の人が勝手に施設に連れて行った。」、「経済的虐待」、「成年後見人を付けて私たちの生活を搾取している。」となるわけです。父親の名義の年金を、家族の生活費に使うことは、地域の実態から見ると「仕方ないのだ。」という話になると思います。失われた 30 年で非正規雇用の方が増えています。この方たちは収入が低かったり、年金が少なかったりします。9060 問題で、自分が年金をもらうときには年金額が少ないので、親のお金で生活することになります。残る子ども世代が生活保護を受給するかというと、なかなかスムーズにはいきません。父親の持ち家などがあることもあります。そこに暮らし続けていきたいときにどうするのか。このようなケースは、今後増えるのだろうと思います。

３　施設運営に活かす第三者の視点

施設にもメリットがある適切な苦情対応／施設の第三者委員の活用／「カスハラ」としての受け止めの問題点

◇**下尾代表委員**　その他、苦情相談を受けていて気になることはありますか。

◆**担当職員**　高齢者福祉や障害者福祉の施設や事業所は、苦情解決体制を整えることを運営基準上義務付けられています。事業所内の苦情受付窓口で適切に対応されていれば、当委員会の出番はないと感じることがあります。厚生労働省の「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」という通知では、法人内に第三者委員を置くことが求められています。それがどのぐらい機能しているのか。感覚としては、あまり機能していないと感じることがあります。例えば、当委員会への相談者に事業所内の第三者委員への相談を提案しても、その後、再度当委員会に連絡があり、「第三者委員に相談したけれど、その委員は地域の不動産業者の方で、施設のサービスのことは全然分かっていない。地域では有名な社長のようだが。」という感じだったりします。福祉事業所として地域の方と協力することは大切ですが、苦情解決の役目を担ってもらえるのかというと、そこまでは対応が難しい方に第三者委員を依頼していることもあるのではないかと思います。事業所内部のことも分かっている第三者委員が、あるいは、事業所の責任ある立場の方が第三者委員と協力して、解決していくことも大事なのではないかとは感じます。選択肢が多いことは大切なので、当委員会にも相談ができることは大事ですが、事業所内の苦情解決体制や取組が充実すると良いのではないかと感じた相談は、何件かありました。

◇**下尾代表委員**　苦情解決責任者が、施設長やサービス管理責任者であるところが多いように思います。不満を持っている相手が苦情解決の窓口だと、言いにくいということがあるのかもしれないですね。

◆**担当職員**　そういうことは多いです。「その人（窓口になっている人）に対して不満なのだから。」ということです。利用している立場だと言いにくいというのはどうしてもあります。「母が入所しているので、やはり言いにくい。」というお話も多いです。第三者委員に安心して相談できる、となるといいですが。

◇**下尾代表委員**　第三者委員は、苦情解決というよりは、年に何回か施設の運営協議会等に参加し、施設のあり方の話し合いに同席したり、報告を受けたりという印象があります。いきなり施設の苦情を言われても、対応が難しいのではという感じはします。

◇**藤田委員**　地域にいくつか高齢者施設がありますが、地域の方が、第三者委員になっていることが多いです。でも、何も相談されたことはないし、役割はあまり無い、と聞きます。会議に呼ばれることもあるらしいですが、本当に年に１回ぐらいのことで、ただ名前として委員になっている印象がある、ということも聞きます。町内会の役員や民生委員が、第三者委員になるように施設から頼まれたりします。

◇**福馬委員**　同僚が第三者委員をしていますが、その人は施設に行き、一定の時間いて、直接話を聞くそうです。複数でやっているので、代わるがわるです。第三者委員をどういうスタンスでやるかが大きいかと思います。地域の方がやることになったときに、「やってください。」と言われて引き受けても、本人もどういうアプローチがあるのか分からなかったりするのかなとは思います。形骸化している部分もあるのかなと思います。

◇**下尾代表委員**　一定の時間施設にいるというやり方は、施設がお願いしているのですか。その方が自分から提案したのですか。

◇**福馬委員**　話し合って決めたようです。「名前だけ委員としていても意味がないから。」ということだったようです。

◇**川島副代表委員**　施設には内部の苦情担当窓口と、第三者苦情担当窓口と２種類あると思いますが、私が申立案件で担当したケースでは、第三者委員に行く前の、施設内部の苦情担当窓口もうまく機能していないのではないかと感じることがありました。数人規模の小規模な事業所ということではなく、大規模な施設でも、うまく苦情を汲み上げられていないのではないかと思う相談がありました。もちろん、当委員会で受けるのはいいと思うし、すべきだとは思いますが、当委員会が所管課と連携して、施設内の苦情相談窓口をもう少し充実させてもらうような提案などをしていくのはどうでしょうか。今までの申立案件を集めても、全体的な傾向として感じるので、将来的に市長提言につなげることも考えられるのかもしれません。施設や事業所で苦情相談をある程度受けてくれれば、ご本人の納得性も高くなるのかなと思います。ここに申し立ててくることも勇気が必要と思うので、自分で施設に言おうとする方も多分います。

◇**下尾代表委員**　施設とうまくいかなかったり、施設が言ってきたことに対して「うん」と言わざるを得なかったりということもあるのではないでしょうか。

◆**担当職員**　一方で、やや安易にカスハラ対応のようになっている場合もある、と感じることもあります。カスタマーハラスメントは社会問題にもなっており、職員を守るためにも、適切な対応が必要です。施設を管理する方にとっても、大きな負担になっていることと思います。しかし、「カスハラ」というのはすごいパワーを持っている言葉だと思います。「カスハラ」と言うことによってすごく正当性があるように感じられます。「カスハラの客にはもうこういう対応でいい。」という傾向も、少しあるように思います。良くない傾向かと思います。「カスハラ」と言うことにより、何かがシンプルになるのかもしれませんが、それを引き起こしてしまったのは自分たちの対応かもしれないと考える視点も、必要かもしれません。苦情解決の体制を充実させることが、施設側にもメリットもあると考え、そこに力を使っていただければと思います。「苦情を解決していくことは、自分たちの施設運営にとってもすごくいいことだ。」という発想が、業界全体に広がると良いと思います。

◇**下尾代表委員**　「カスハラ」と言ってしまうことで、サービス提供者が力を増している気もします。当委員会への苦情相談は、高齢分野と障害分野が多くなっています。高齢も障害も、支援する人とされる人のパワーバランスがそもそも不均衡なので、そこで不満が出てくるし、それを言いにくい構図を最初から持っています。そこに更にカスハラが加わってくると、もっと言いにくくなってくるのは、大いにあるだろうと思います。

４　福祉調整委員会が担う“見えない支援”

委員会に期待される役割／相談担当職員のスキル向上と適切な人材配置

◇**福馬委員**　当委員会に寄せられる相談の内容が、当委員会の第一の目的とのずれがあることを、皆さんはどう感じているでしょうか。この委員会は、福祉保健サービスの質の向上が第一の目的ですが、「話を聞くことそのものがサービス提供になっているのではないか。」というところのずれについてです。私はやはり、そのような相談にも対応せざるを得ないかなと思います。

◆**担当職員**　直接的に本人の支援をするのは、区や事業者です。相談対応をする私たちとしては、直接的な支援はできないけれど、ご本人の苦情を聞いて、「ここできちんと対応してもらえた。」という満足感を得てもらうことも、すごく大事なのかなと感じています。本人の苦情を、きちんと丁寧に聞き取るのは、大事にしています。事業者と調整する中で、「そういうふうにご本人は思っているのですね。」と言われることがありますが、事業者が気づかなかった視点を、こちらから伝えられる部分もあります。当委員会として、そういう意味では、役に立てているかと感じています。

◇**下尾代表委員**　そのような役割は、放り出せない気は、すごくします。相談の記録を見ると、あちらにもこちらにも電話して傾聴してもらって、それでも気が済まない、不満感が消えないというケースが多い気がします。

◆**担当職員**　相談対応の種別で、「他機関案内」というカテゴリーがありますが、その場合、所管課を案内することが多いです。話し合いというよりは「処分してほしい。」「指導してほしい。」というような、苦情に怒りが合わさったような相談も多いです。当委員会ができること（サービス提供事業者との話し合い等の調整）を説明するとがっかりされたり、期待と違うと言われます。「では、指導できるところはどこか。」となり、所管課を案内することが、すごく多くなっています。「当委員会には指導の権限はないけれども、どうやったらもっといい形でサービス利用できるか、所管課や事業者から説明してもらうのはどうか。」という提案もしますが、調整はあまり望まない方が多いです。

◇**福馬委員**　電話をかける方たちは、調整よりも、すぐどうにかしてもらおうということを求めているのでしょうね。

◆**担当職員**　中立・公正な第三者としての立場であることをご説明していますが、利用者としては、中立とわかっていながらも、代理人のような利用者の味方だと思ってかけてきている方が多いのかなと感じます。

◆**担当職員**　本来の目的とは少し違います。それでも、必要とされているような相談は、一定程度あるとは思います。ガス抜きのようなこと、例えば、家族の中でもめている状況に「こういうこともありますよね。」という助言ができることもあるかなと思います。私は、それは必要だと思っています。そのような対応を減らしたいということはありません。

◆**椽木課長**　過去、当委員会では、市長提言を多く行っていた時期がありました。その頃は、様々な制度に改善の余地があって、所管課と当委員会の共通認識として「実現できそうだな。」という思いがあったと思います。当委員会の提言に対して所管課も「では、やってみよう。」という流れもあったのではないでしょうか。現在、制度的には充実してきていますが、相談は増えています。制度で解決できないような相談が増えていると感じます。当委員会にも新たな役割が求められているのかもしれません。今回振り返る中で、地域で孤立している方たちの相談が多くなっていると、改めて感じています。このような方の場合、話を聞くことが問題の解決につながることもあります。このようなお話への対応は、意味のある事と感じています。しかし、当委員会には、福祉保健サービス全体に広く影響を与えられるような役割を担うことも期待されています。最近はそのよ

うな取組があまりできていないことに、事務局を担当する課長として悩んでいるところです。

◇下尾代表委員　地域力が弱くなっているのでしょうか。地域自体が高齢化して、色々な意味で、支える力はどこも弱くなっています。その代わりになっている感じでしょうか。

◆橡木課長　そのように思います。近所の方と話をするということは、一定の年齢より上の方では多くあるかもしれませんが、若い人は、地域よりも自分が関わっているコミュニティにつながっているところがあります。つながっていることはよいことですが、悩みの解決を引き受けてくれるようなコミュニティは、あまりないのかもしれません。また、これまで地域が持っていた支える機能はだんだんなくなりつつあって、当委員会のようなところに相談が来るのかもしれません。地域においては、自分をよく知っている人と対面では話しにくいことや相談しづらいことがあるかもしれませんが、当委員会は市として相談を受けますとなっていますので、権利として相談ができます。当委員会の主な業務として、そのような対応を行うことはありうるかもしれませんが、議論が必要だと思います。

◇下尾代表委員　聞いているうちに、悩みが見えてくることもありますよね。地域が、そういう役目をしていたことがあったと思います。井戸端会議で話しているうちに何かが見えてきて、「それ困っていたの？」ということは、あったと思います。本人も、何に困っているのか気づいていない困り事もあります。そういうことを掘り出すことが、福祉の力として実はとても大事なのだと思いますが、それを「担います。」というふうには、なかなか言えないことでしょう。

◇西村委員　「困っている人は電話してください。」と言ってしまうと、逆に減るかもしれません。今は「苦情相談」という形で受けているから、電話しやすいところがあります。

◇下尾代表委員　つまり、「母のことで電話しているのであって、私のことではないんです。」という話から始めることが可能になるということですね。

◇西村委員　「孤独なのだ。」というのは言いにくいですが、目的があると電話しやすいということは、あるのかもしれません。

◆橡木課長　主訴がはっきりしない相談があります。こちらがお聞きすると、無理に主訴を作り出してしまう方もいるようです。本当の思いが出てくる場合もありますが、話を聞いてもらうことが本当の目的で、解決を求めていない方への対応は難しくなりがちです。

◇下尾代表委員　時代的には、すごく求められているでしょうね。将来的に、市長提言につなげていくことができればいいなと思います。当委員会が大事な役割を担っていることを、もう一度とらえ直したいと思います。

◇西村委員　問われているところは、電話を受けている人のスキルや能力にあると思います。今は相談に対応する職員は３人いますが、そこに充てる人をどのように選び、配属するのかということです。今はうまくいっていますが、うまくいかないと当委員会の機能を果たせません。

◆橡木課長　役所の職員には異動があります。「こういう人を是非」ということは、人事部門に伝えており、これまでは福祉の経験やコミュニケーションの力がある職員が配置されていますが、人材不足も懸念されています。

◇川島副代表委員　きちんとスキルのある職員をそろえるのは、とても重要です。私が法律相談を受ける時も、頭から「民法何条の問題です。」などと言ってくれる方はいません。一体何の問題なのか、こちらから探っていくのは一緒で、それにはスキルが必要です。探った結果、「それは法律問題ではない。」ということもかなりの割合で含まれています。人生相談のこともあるし、税理士の問題もあります。弁護士会で広く相談を受け付ける機能があったときに、「法律問題でないものを予めきちんと分けてきてください。」というのは、相談窓口としては、やはりないのだろうと思います。生存権を最終的に保障するのは、国、そして地方公共団体でしかありませんからなおのことです。「ちょっとどうかな。」とは思いつつ、やれるところまでは広げてやる姿勢でいいのかなと、私は思います。相談をお受けする中で、本当に危なそうになっているところを見逃さない、という意味もあります。予防的な役割になりますが、それを担ってもいいのかなと思っています。

◇下尾代表委員　当委員会への相談ニーズが高まる中で、福祉サービスの利用者が、安心して声を届けられる場が、行政だけでなく、社会のさまざまな場面に広がっていくことが望まれます。話を聴くことの価値を改めて実感した座談会でした。本日は長時間にわたり、貴重なお話をありがとうございました。

令和７年度　福祉調整委員

第５章　30 周年記念　講演会＆トークセッション

■ テーマ　支援者の心のケア　～心が折れないコミュニケーション～
■ 日　時　令和７年 12 月２日（火）　14：00～16：45
■ 会　場　横浜市社会福祉センターホール
■ 参加者　市内の福祉保健サービス事業者等　133 人

サービスの担い手不足は福祉保健サービスの現場にとって大きな課題となっています。この原因のひとつに、仕事が続けられないほど支援者の心が消耗してしまうことがあります。今回、スピリチュアルケアに取り組まれている、看護師で僧侶の玉置妙憂氏を講師に招き、福祉調整委員とともに支援者の心のケアについて考えました。

開会あいさつ　下尾代表委員

皆様、本日は横浜市福祉調整委員会設立30周年記念講演会・トークセッションにお越しいただき、誠にありがとうございます。

まず、横浜市福祉調整委員会について簡単にご説明いたします。ご存じの方も多いと思いますが、当委員会は、市民の皆様が福祉・保健サービスに関して困りごとを抱えた際に相談できる窓口です。

市役所の事務局では、平日３名の相談員が電話を受けており、課長や係長を含めると最大５名で対応することもあります。年間で 800 件以上、月に 60～70 件の相談が寄せられています。内容はさまざまで、所管課への取次ぎで解決する場合もあれば、じっくりお話を伺うこともあります。中には２時間に及ぶこともあり、時には強い怒りを示される方もいらっしゃいます。こうした電話を日々受け続ける事務局には、精神的な負荷がかかるのが現実です。

さらに、月１回の委員会では、福祉調整委員が集まり、相談内容を確認します。電話対応だけでは納得できない場合や、事業所への働きかけを求める声がある場合は苦情申立案件となり、申立書を提出いただきます。その際は委員の中から担当者が選ばれ、市民の方と直接面談し、さらに区役所や事業所にも出向いて双方の意見を伺い、「調査結果のお知らせ」を作成します。

このように、電話相談も申立対応も、どちらも心に負担がかかる業務です。時には心が折れそう

になる瞬間があります。そんな中、事務局の一人が玉置妙憂先生の著書に出会いました。今の悩みに答えてくれる本だと感じ、事務局に紹介したところ、先生の著書がブームになり、皆で読みながら救われる思いやヒントを得ることができました。

こうした経緯から、今回の 30 周年記念イベントでは、電話をくださる市民の方、対応する事業所や区役所の方々、そして私たち自身も含め、心が折れそうになる瞬間にどう向き合うか、そのヒントを得たいと考え、玉置先生をお招きしました。本日の講演が、皆様にとって支えとなることを願っています。

◆第１部　講演会　「支援者の心のケア」

講師　非営利一般社団法人　大慈学苑　代表
看護師・僧侶・スピリチュアルケア師　　**玉置　妙憂　氏**

皆さん、こんにちは。玉置妙憂と申します。

私は約 15 年前に僧侶となりましたが、その前からずっと看護師をしていました。現在は、看護師であり僧侶という立場で、主に「スピリチュアルケア」を行っています。今日は「支援者の心のケア」というテーマでお話しします。

皆様はさまざまな立場で、人を支援することに心を砕いていらっしゃると思います。その支援の現場で起きている問題の根底には、「スピリチュアルペイン」があるのではないか――私はそう考えています。

そこで、講演の前半では「スピリチュアルペインとは何か」を改めて整理します。皆様もすでに学ばれていると思いますが、復習を兼ねてお話しします。そのうえで、スピリチュアルペインを土台に、そこから積み上がって現れる問題について考えていきます。ぜひ、そのイメージを持ちながらお聞きください。

スピリチュアルペインとは何か

ちなみに、スピリチュアルペインやスピリチュアルケアという言葉を聞いたことがある方はいらっしゃいますか？ありがとうございます。半分くらいでしょうか。

この概念が広まったのは 1998 年頃、ＷＨＯが、もっと緩和ケアを充実させるべきだ、と医療に提言したことがきっかけです。当時、がんの末期患者の疼痛コントロールは不十分で、病棟では痛みに苦しむ方が多くいました。これは日本だけでなく世界的な問題でした。そこでＷＨＯは、良いケアとは何かを議論し、従来の、身体・心・社会の３要素に加え、４つ目の要素として「スピリチュアリティ」を提唱しました。

つまり、人間が良い状態であるためには、身体・心・社会に加えて、スピリチュアリティが健全であることが必要だということです。逆に、どんなに条件が整っていても、スピリチュアリティが損なわれていれば、その人は良い状態とは言えません。

この議論から、スピリチュアルペイン、スピリチュアルケア、スピリチュアルヘルス、という概念

が生まれました。スピリチュアリティが傷ついた状態がスピリチュアルペイン、それに対する支援がスピリチュアルケア、そして回復した状態がスピリチュアルヘルスです。

余談ですが、日本では同じ頃「スピリチュアル」という言葉が別の意味で流行しました。テレビで、前世やオーラを語る方々が話題になり、その影響で今もスピリチュアルケアという言葉に怪しさを感じる人が少なくありません。実際、私が僧侶の姿で話すと「終わったら壺を売られるのでは。」と思う方もいるようです（笑）。

３年前に行った意識調査では、500 人中６割が「怪しい」と回答しました。ですが、私が言うスピリチュアルケアは医療用語に基づく、科学的なケアです。水晶玉をこすることはありませんので、ご安心ください。

とはいえ、スピリチュアルケアという言葉は日本語に訳しづらいのが現状です。「魂のケア」では怪しさが増してしまいますし、世界的な概念なので中国語にも訳されていますが、漢字にするとどうか、中国語では「霊性」と書きますが、これも日本語にすると、霊魂の霊にりっしん偏の性で、さらに怪しさが増してしまいます。日本語訳を模索する動きは続いていますが、まだしっくりくる言葉は見つかっていません。ある先生は「本体的な痛み」という案を出しましたが、これも却下されそうです。私はもう諦めて、誤解を招きやすい言葉ですが、スピリチュアルという言葉を使ってお伝えしています。

では、スピリチュアリティとは何でしょうか。これは新しい概念ではなく、太古の昔から人間が育んできたものです。簡単に言えば「超越した何かを信じる気持ち」です。なぜそんなものが必要だったのか。それは、人間がとても弱い存在だからです。皮膚はすぐ傷つき、爪では木の皮も剥けません。自然の脅威や獣に囲まれた中で生きるために、人間は何かに守られているという思いを必要としました。神でも仏でも構いません。何かが守ってくれるはずだという気持ちがなければ、明日への希望を持てなかったのです。この、超越した何かを信じる気持ちがスピリチュアリティの根底です。

現代は安全になったからスピリチュアリティは不要かというと、そうではありません。人間関係や社会の複雑さは、むしろ大きなストレスを生みます。職場で突然関係が悪化する、詐欺に遭うなど、危険は身近にあります。だからこそ、スピリチュアリティは今も必要です。例えば初詣。多くの方が新年に神社へ行きますが、それは神道だからではありません。家族の健康や仕事の順調を願いたいという気持ちがあるからです。自分の努力だけではどうにもならないことがあると感じるとき、人は、何かに守られたい、と思います。これがスピリチュアリティの働きです。

皆さんのスピリチュアリティは概ね安定しているでしょう。なぜなら、来年の手帳をもう買っているからです。誰も保証していないのに、来年も生きている、と信じている。これがスピリチュアリティの安定です。

一方、私が勤める緩和ケア病棟では、余命を宣告された方々は来年の手帳を買いません。カレンダーも飾れません。自分はその日を迎えられない、と思うからです。そうなると、何のために生きてきたのか、今なぜ生きているのかを問い始めます。この状態がスピリチュアルペインです。

スピリチュアリティとは「超越した何かを信じる気持ち」。何を信じるかは人それぞれです。神や

仏、先祖、あるいは亡くなったペットを信じる方もいます。お母さんが必ず守ってくれる、ペットの太郎ちゃんがそばにいて助けてくれる、そうした思いが、その人の支えになっています。

スピリチュアリティは、人によってさまざまな形で表れます。亡くなったペットを信じる方もいれば、自然や土地に結びついている方もいます。ある方は富士山でした。生まれてからずっと富士山を見て育ち、今は東京の病院でベッドにいますが、目を閉じれば胸の中に富士山がある。それが見えれば大丈夫だと思える、これもスピリチュアリティです。

スピリチュアリティは、生まれ育った場所や環境、家族関係、人生体験、教育、宗教、死生観など、さまざまな要素が影響しながら、その人自身が作り上げてきたものです。固定されたものではなく、流動的で、経験や出会いによって変わり続けます。だからこそ、スピリチュアルケアで関わることができるのです。最後の瞬間まで変わり続ける可能性がある。それを信じて関わるのがスピリチュアルケアです。

ただ、スピリチュアリティは宗教や道徳、法律と非常に近い概念で、紛らわしくなりやすいのも事実です。特に日本では宗教に対する拒否感が強く、病院で、宗教ならお断りですと言われることもあります。そこで私たちは、スピリチュアリティは宗教とは違う、と伝えなければなりません。その違いは単純です。宗教には儀式がありますが、スピリチュアリティにはありません。

例えば、神社に行って手を合わせるとき、神様の名前を知らなくても、二礼二拍手一礼でなんとなく安心します。お寺でも、ご本尊が何か分からなくても手を合わせます。これはスピリチュアリティです。しかし、僧侶や神主が現れて、こういう作法で祈ってくださいと言い始めたら、それは宗教です。つまり、心から湧き上がる思いで自由に手を合わせる、それがスピリチュアリティなのです。道徳や法律との違いもあります。例えば「人を殺めない」という価値観。法律に罰則があるからやらないのではなく、私はそういうことはしない、という思いがある。これがスピリチュアリティです。罰則や他人の評価とは関係なく、自分の信念に基づいて行動する、それがスピリチュアリティなのです。

このスピリチュアリティが崩れた状態をスピリチュアルペインと呼びます。別の言い方では「存在の危機」。つまり、今の自分のありようを肯定できないことによる苦しみです。ここが難しいところで、その人が、これでよしと思えていれば、どんなに大変な状況でもスピリチュアルペインはありません。逆に、周囲から見れば普通の状況でも、本人が、生きていても意味がないと感じれば、深いスピリチュアルペインに陥ります。

例えば、親を亡くした方が、母がいない人生なんて生きていてもしょうがない、後を追いたいと言うことがあります。私たちは、それは誰もが経験することと思いますが、本人にとっては存在の危機なのです。誰もが親を看取る経験をしますから、あなただけじゃないと言いたくなることがあります。しかし、その方にとって耐えられない状況であれば、百万人が乗り越えていても、その人にとってはスピリチュアルペインなのです。そこには支援が必要です。これがスピリチュアルペインの難しさです。

よりどころを探すプロセスに寄り添う

医療現場では、骨折していれば支援が必要、していなければ不要と白黒つけやすいですが、スピリチュアルペインはそうはいきません。骨折していなくても、この状況は無理だ、と本人が感じれば、支援が必要なのです。

さらに、日本人特有のスピリチュアルペインのあり方があります。この概念は西洋から入りましたが、うまく適用できなかったのは、日本人のスピリチュアルペインが異なるからです。西洋では一神教の影響が強く、最終的な苦しみは、神に許されるかという形になります。牧師や神父が仲介し、神はあなたを許しますと伝えることでケアされます。

しかし、日本では違います。私の経験では、死を前に、仏様に許されるだろうかと言う方はいませんでした。むしろ逆で、ある僧侶が末期に、仏はいないと言ったことがあります。日本人が許しを乞うのは、神ではなく、家族です。母親としての役割が果たせない。こんな私でも家族は生きていていいと言ってくれるだろうか、と。そしてもう一つは社会です。何の生産性もない私が生きていていいのか、と問います。日本人のスピリチュアルペインは、神ではなく、横にいる人や社会からの承認に関わっています。だから、日本人のスピリチュアルペインをケアするのは、宗教者ではなく、同じ時代を生きる横にいる人です。つまり、皆さんが普段の支援の中で、知らず知らずスピリチュアルケアをしている可能性があります。

では、スピリチュアルケアとは何をすることか。スピリチュアルペインは、自分のありようを肯定できないことによる苦しみです。ケアとは、その人がもう一度、自分のありようを肯定できるようになるためのよりどころを得ることです。崩れたスピリチュアリティを再構築するには、本人だけの力では難しいため、外からの支えが必要です。

例えば、仲の良い夫婦で夫が突然亡くなり、残された妻が、生きていてもしょうがない、一緒に死にたいと言いました。深いグリーフ（喪失の悲しみ）です。周囲も心配しましたが、半年後、その方は犬を飼い始めました。すると、この子のために頑張りますと言い始めたのです。夫を失った事実は変わりませんが、新しいよりどころを得て、もう一度前を向けるようになった。この犬がスピリチュアリティの再構築を助けたのです。

よりどころは、人だけでなく、動物や自然、趣味、役割など、さまざまなものがなり得ます。スピリチュアルケアは、その人が、もう一度生きていこうと思える支えを共に探すことなのです。

よりどころになり得るものは、人や動物だけではありません。音楽や言葉、物、宗教など、さまざまです。例えば、娘さんを亡くした方がいました。深い悲しみで痩せ細っていく中、その方はネットで、写真を送るとそっくりの人形を作ってくれるサービスを見つけました。娘さんの写真を送り、30㎝ほどの人形が届くと、その人形と一緒に食事をし、入浴し、寝て、買い物や旅行にも連れて行くようになりました。人形という「もの」が、その方にとってかけがえのないよりどころとなり、元気を取り戻したのです。

このように、よりどころは人それぞれです。見つかればスピリチュアリティがケアされ、スピリチュアルヘルスという健全な状態に近づきます。ただし、よりどころは本人が自分で探し当てなければ意味がありません。誰かが、犬を飼えばいい、仏像をあげると言っても効果はないのです。探す作業は大変で、深いスピリチュアルペインを抱えたまま人生を終える方もいます。だからこそ、支援者の役割は「探すプロセスに寄り添うこと」です。結果を目的にするのではなく、変化のプロセスを支えることがスピリチュアルケアです。

スピリチュアルケアの本質は、その人を幸せにすることではなく、その人自身が苦しみの本質を理解し、受け入れることです。そうできた時、いつの間にか楽になっている、それがケアのゴールです。私たちは触媒に過ぎません。炎を燃やす本人のそばで、消えないように空気のように寄り添う。それがスピリチュアルケアの立ち位置です。

スピリチュアルケアは螺旋構造です。状況は変わりません。亡くなった伴侶は戻らないし、治ら

ない病気は治せません。医療は「状況を変えるケア」ですが、スピリチュアルケアは「状況を変えずに、その人の視点を変えるケア」です。絶望で崩れたスピリチュアリティを、もう一度立て直す。状況は同じでも、本人が上に上がり、視野が広がることで抜け道がある、湖が見える、と気づける。これがスピリチュアルケアの構造です。

語りを支え、存在で支える

では、具体的にスピリチュアルケアをどう行うのか、ここで出てくるのが「聞く」ということです。支援を日頃からされている皆様は、傾聴を嫌というほど実践されていると思います。今さら聞くこと？と思われるかもしれませんが、違います。聞き方が違うのです。

私は看護師ですので、看護師の聞き方を例に挙げます。看護師も傾聴を重視しますが、癖があります。大きく３つです。

①　情報収集に走る

眠れない、と言われると、ご家族は何と言っていますか、と聞いてしまう。普段の業務では必要ですが、スピリチュアルケアでは邪魔になります。本人の心の奥に潜っていく聞き方が必要なのに、横に意識が逸れてしまうからです。

②　すぐ方法論を出す

ＡＬＳの方が眠れないと言った時、看護師は、足を温めましょう、薬を変えましょうと提案し、結果眠れるようになりました。しかし、その方が本当に言いたかったのは「今日まぶたを閉じたら、明日自分で開けられるだろうか。」という恐怖でした。方法論で表面的な問題を解決すると、奥底の苦しみを蓋（ふた）してしまうのです。

③　すぐまとめる

スピリチュアリティが傷ついている人は、混沌とした話をします。死にたい、と言ったかと思えば生きる方法はないか、と言う。時系列も空間もごちゃごちゃです。それを、お辛いですね。とまとめてしまうと、本人は置き去りになります。まとめるのは本人自身です。私、辛かったんですねと言えるようになるために、根気よく聞くことが大切です。

なぜ語ってもらうことが大事なのか。出来事は五感で捉え、瞬時に感情が生まれます。辛さや悲しみは、話さない限り生々しいまま残り、弱った時にフラッシュバックとして繰り返し襲ってきます。語ることで、その出来事を言葉に変換し、整理し、心の中で位置づけることができます。これがケアの第一歩です。辛い出来事を語ることは苦しい作業ですが、語ることでその出来事は過去になっていきます。語れば語るほど、時間が流れ、経験値に上がり、今の生き方にフィードバックされます。これが人間の力です。

たとえば「キャンサーギフト」という言葉をご存じでしょうか。がん告知を受けた瞬間は、誰にとっても大きなショックです。しかし、半年ほどかけて語り続けることで、その出来事が経験値となり、がんになったおかげで人の優しさが身にしみた、世界の美しさに気づいた、と言えるようになる方がいます。病気は治らなくても、物語を書き換えることで生き方が変わるのです。

同じように、伴侶を失った方が、生きる意味がないと言っていたのに、語り続けるうちに、昨日食べたラーメンが美味しかった、と話し始めることがあります。そこから、生きているとこういうこともある、と気づきが生まれます。語ることで、瞬時に作った、人生に意味がないという物語が書き

換えられていくのです。

しかし、ナレーション（語り）が成立しない場合があります。

① 経験が特別すぎて言葉がない場合（虐待や死など）

② 語彙力が不足している場合（若者の「うざ」「やば」など）

この場合は、支援者がパラフレーズで言語化を助けます。

③ 聞く側に耳がない場合

学校に行きたくないと言った子に、みんな行ってるよ、と返すのは、ボールを受けずに剛速球を投げるようなものです。まずは相手の言葉を受け止めることが大切です。

語ってもらうことで、壊れたスピリチュアリティが再構築されます。これはコミュニケーションの最も深い段階です。言葉は道具に過ぎず、終末期や認知症では早いうちに使えなくなります。だからこそ、言葉を超えた寄り添いが必要になります。

言葉が使えなくなった時、スピリチュアルケアはさらに深い段階に入ります。ここで重要なのは、存在で存在を支えるということです。目の前の方の存在が危機的状況にある時、支えるのは皆様方のあり方です。どんな言葉をかけるか、どんな方法論を知っているかではなく、どういうありようでそこにいるか、が響きます。

言葉がなくても、ただ黙ってそばにいるだけで、助かったと言われることがあります。私たちは何もしていないと思うかもしれませんが、実はしているのです。そこにいるという存在そのものが、その人を支えているのです。

心を折らないための３つの提案

しかし、支援を続ける中で、支援者自身もスピリチュアルペインを抱え、心が折れそうになることがあります。そこで、心を折らずに続けるための３つの提案をします。これは答えではなく、提案です。

① 川を渡らない

人と人の間には川があります。その川に足を踏み入れないこと。相手の苦しみを自分のものにしてしまうと、共依存になり、支援は続けられません。死にたいのはあなたであって、私ではない、病気になったのはあなたであって、私ではない、という線引きが必要です。冷たく聞こえるかもしれませんが、この一線があるから支援を続けられるのです。

② 支援者はトイレである

支援者は、必要な時に安心して使えるトイレのような存在であるべきです。暖かく、安全で、座りやすい場所。来たら受け止め、出したものは流し、何事もなかったようにまた待つ。追いかけない、押し付けない、相手が出したい時に出せるようにする。これが支援者のあり方です。

③ 己のあり方を整える

最後に大切なのは、自分自身のあり方です。どんな言葉を使うかよりも、どんな自分でそこにいるか。支援者自身が安定していなければ、相手を支えることはできません。自分のスピリチュアリティを整え、支援者としての軸を持つことが、最も重要です。

支援者にとって最も大切なのは自分自身の安定です。目の前の方が、死にたいと言ったり、強い怒りをぶつけてきたりする場面があります。その時、どう言葉をかけよう、どう収めよう、と考え始めると、心は不安定になります。不安定な心で、落ち着いてくださいと言っても、伝わるのは不安定さ

です。相手は落ち着きません。

逆に、言葉がなくても、自分が安定していることに集中すると、30 分ほどで相手が落ち着いてきます。安定したあり方は、言葉以上に伝わります。最初は怒っていた方が、悪かったね、話を聞いてくれてありがとうと言い始めることもあります。何も特別なことをしていなくても、支援者の安定がケアになるのです。

だからこそ、支援者はどう対応するかよりも、どう安定し続けるかに意識を向けることが大切です。困った時こそ、あ、安定しようと自分に集中してください。それが自然に相手に伝わり、ケアにつながります。

本来なら、どうやって自分を安定させるかという話に進みたいところですが、時間となりましたので、ここで終わります。ご清聴ありがとうございました。

◆第２部　トークセッション「心が折れないコミュニケーション」

登壇者	講師	**玉置 妙憂**	氏	
	横浜市福祉調整委員	**下尾 直子**	代表委員	（学識経験者／障害福祉分野）
		川島 通世	副代表委員	（弁護士）
		西村 貴直	委員	（学識経験者／公的扶助分野）
		福馬 健一	委員	（学識経験者／高齢福祉分野）
		藤田 惠子	委員	（市民委員／民生委員経験者）
		松﨑 尊信	委員	（精神科医）

下尾代表委員

玉置先生、１時間 20 分にわたる素晴らしいご講演をありがとうございました。皆様の心に多くの気づきやアドバイスが積み重なったことと思います。

ここからは、第２部トークセッションに移ります。私たち福祉調整委員会の委員が、玉置先生のお話を受けて意見交換を行います。それぞれの立場から、講演を聞いて感じたことや、日頃の活動に照らした考えを共有していきたいと思います。

まずは、川島委員にお話を伺います。川島委員は弁護士として活動されており、日常業務の中でどのように心の問題やスピリチュアルペインに向き合っているのか、また今回の講演を受けてどのような意識の変化があったのか、具体例を交えてお話しいただきます。

川島副代表委員

玉置先生のお話を伺って、用意してきた原稿は全く使えないと思いました。それほど深い内容で、私が考えていたことは浅かったと痛感しました。

弁護士の仕事は、人生最悪の時を迎えた方々と向き合うことです。例えば、１日に３人の方から相談を受けるとします。朝一番に来られた方は、もう自分の財産を全部借金で使い果たしてしまって、明日食べるお金もありません。借金の整理、どうしたらいいでしょうか、本当に人生最悪です、とおっしゃるんです。

次に来られた方は、うっかり知らない電話に出てしまって、ＬＩＮＥにつなげと言われたら、警察官の服装をした人が出てきて、言われるままに何百万円も振り込んでしまいました、という特殊詐欺の被害に遭われた方。

そして三番目の方は、父が亡くなったんですが、兄弟は３人いるのに、遺言書には２人の子どもにだけ財産を残して、私には何も残さないと書かれていました。どうしたらいいでしょうか、という相続のトラブルを抱えている方です。

皆さん、本当に人生の最悪の時を迎えていて、じゃあ私が何を考えるというと、明日が今日より少しでもマシになるように、と考え、情報収集や解決策を提示します。戸籍謄本を持ってきてください、調停を起こしましょう…と。でも、先生のお話を聞いて、解決策をすぐ出すことが蓋になるという言葉にドキッとしました。

最後に示された「川を渡らない」「支援者はトイレである」「己のあり方」という言葉は、深く心に響きました。特にトイレの比喩は衝撃でしたが、すぐに流す、追いかけない、清潔で温かい場所であるという意味を聞いて納得しました。

弁護士という存在が、相談者にとって安心して話せる場所であること。それを意識するだけで、自分も楽になれると思いました。そして、平静を保ち、安定した空気を出すこと。それならできるかもしれないと感じました。

下尾代表委員

それでは続きまして、委員のもうお一方をご紹介いたします。藤田委員です。藤田委員は、普段は民生委員として地域で活動されている方です。この委員会では、市民委員という立場で、市民からの公募によって参加していただいています。地域の声をしっかり届けてくださる大切な存在です。藤田委員、どうぞよろしくお願いいたします。

藤田委員

今からお話しするのは、ＡＬＳを発症された方の事例です。最初にお会いしたのは 10 年ほど前、ご主人を亡くされて私が訪問するようになった頃でした。当時はＡＬＳとは無関係で、普通にお話をしていました。ところが２年半ほど前、洗濯物を干すのが辛い、と手が上がらないことを話されました。検査のため大学病院に２か月入院しましたが、原因不明と言われ、その後も症状が進み、着替えも辛いと訴えられました。私は包括支援センターにお連れし、介護保険の話もしましたが、ご本人は、死ぬまで自宅で一人で生活したいとヘルパーの利用を望まれませんでした。その後も月１回訪問し、病状の進行を見守っていましたが、先月、雨戸が閉まったままになり、ケアマネから緊急入院と聞きました。ＡＬＳの診断は隣人から聞きましたが、ご本人は話されず、私も触れませんでした。今は転院予定で自宅には戻れないとのこと。突然いなくなり、私の中にぽっかり穴が開いたような喪失感があります。もっとできることがあったのではないかと考えてしまいます。もう一つの事例です。民生委員になったばかりの頃、難病で動けない奥様を見守るために訪問していましたが、

１年後に奥様は療養型病院へ入院。その後、ご主人と挨拶程度の関わりを続けていました。糖尿病を抱えながら一人暮らしでしたが、世話をする女性がいると聞き、訪問は減りました。10 年ほど経ち、ご主人がお酒で倒れ、救急搬送されることもありました。ある日、末期の大腸がんで入院と聞き、数日後に亡くなられました。お線香をあげる機会を逃し、その後もお参りもできませんでした。現在は奥様と思われる方が住んでいますが、訪問を拒否され、心を開いてもらえず、どう関わるべきか悩んでいます。

下尾代表委員

支援者としての無力感、これでよかったのかな、もっとやってあげられたのでは、という思いは、皆さんにもあるのではないでしょうか。玉置先生、こうした気持ちへのアドバイスはありますか。

玉置妙憂氏

理想は、ケアに入る前と後で、自分の気持ちが一切変わらないことです。うまくやってあげられなかった、うまく支援できた、という思いは、矢印が自分に向いていますよね。本来、視線は常に相手に向けたいところです。もちろん、相手が良くなったかどうかを見る必要はありますが、それによって自分の気持ちが晴れたり落ち込んだりしないのが理想です。心の湖面が静かであるイメージです。もし、もっとやってあげられたかも、と波立っているなら、どこかでボタンが掛け違っているのかもしれません。目線なのか、期待なのか、ご自身の安定なのか。そこを見直すことが大切です。

とはいえ、私たちは人間ですから、波立つことはあります。私も年に数回、眠れなくなることがあります。でも、その状態に気づき、何か違うところに入っているぞと認識し、リセットする。それが支援者としてのプロフェッショナルの見せ場です。引っ張られず、自分の状態を探り、整理し、リセットする、それが支援者のもう一つの力だと思います。

松﨑委員

玉置先生、貴重なお話をありがとうございました。これだけ多くの方が同じ目的で集まっていることに驚きましたし、支援者がここにいるというだけで安心感が生まれるというのは本当にその通りだと思います。

私は普段、精神科医として統合失調症、うつ病、発達障害、依存症、認知症など、さまざまな患者さんと向き合っています。最近ではネット依存やゲーム依存、不登校の相談も増えています。理由が分からず、いじめもないのに学校に行けない子どもたちもいます。今日のお話を聞いて、これがスピリチュアルペインなのだと理解しました。つまり、存在の危機、自分自身を肯定できない状態です。これを言葉で明確にしていただき、腑に落ちました。

周囲ができることは、その方を肯定すること。過去は変えられませんが、これから肯定していくことが大切だと思います。

心が折れるという言葉、今ではよく使われますが、実はプロレスラーの神取忍さんが「相手の心を折る」と発言したことがきっかけで広まったそうです。私自身、この会に参加する前に、心が折れ

るってどういうことだろうと考えていました。心には実体がないのに、なぜ折れるのか？骨や硬いものは折れますが、豆腐は折れませんよね。つまり、心が折れるのは「硬い」からなんです。芯が強い人ほど、折れることがある。だから、心が折れた経験がある方は、それだけ心が強かった証拠だと思えば、少し気が楽になるのではないでしょうか。では、折れないためにはどうするか？柔らかい心は折れません。こうあるべき、と強くこだわるのではなく、そういうこともあるんだ、と柔軟に受け止めること。ふにゃふにゃの豆腐のように、しなやかな心でいることが、心を折れにくくする秘訣だと思います。

下尾代表委員

それではここからは、この委員会の委員の学識経験者の先生方をご紹介します。まずお一人目は、福馬先生です。それでは、福馬先生、よろしくお願いいたします。

福馬委員

玉置先生、貴重なご講演ありがとうございました。私は養護老人ホームに勤務した経験を踏まえ、高齢者福祉の現場で支援者が直面する課題についてお話しします。

現場では人員不足が深刻で、制度上の配置基準もギリギリの状態が続いています。その中で業務を滞りなく進めるためには効率性が求められますが、利用者支援では相手のペースに合わせることが重要です。この効率性と相手に合わせることの両立が難しく、支援者は常に時間も心も余裕がない状況です。

その結果、もっと丁寧に介護したい、倫理的に望ましい方法があるのに実行できない、というもどかしさや苦しさを抱えることがあります。望ましい方向は分かっているのに進めない、この葛藤は、支援者としての深い苦しみです。

この苦しみは、海外では1980年代からモラルディストレス（道徳的苦悩）として研究されています。倫理的に望ましいケアを実践できない状態は、職員が自分の仕事に誇りを持てない状態でもあります。これは、玉置先生がお話しされた、自分のありようを肯定できない苦しさとつながる部分があると感じました。

さらに、支援者がこの苦しみを職場で話せず、孤軍奮闘してしまうと、苦しみは深まります。だからこそ、組織内で、この苦しさを話しても大丈夫と思える心理的安全性が重要です。信頼に基づくコミュニケーション、話す・聞くという基本が、心が折れないための第一歩であり基盤になると考えます。

下尾代表委員

それではもう一方、西村委員をご紹介したいと思います。西村委員のご専門は公的扶助です。お願いいたします。

西村委員

学識経験者と呼ばれるのは正直恥ずかしいのですが、今日は学生指導の立場からも多くの学びを

得られました。生活保護に関する相談は委員会でも一定数あります。相談記録は簡潔ですが、現場ではケースワーカーが強い言葉を受けているだろうと想像します。生活がかかっているため、利用者の不満や不安は切実です。

生活保護のケースワーカーは非常に特殊な立場です。援助を歓迎されないことも多く、制度上、働けない理由や家族関係、金銭管理など、個人の内面に踏み込む必要があります。これは利用者にとって苦痛であり、援助者も制度に縛られ、板挟みになります。援助関係を築く前提に高いハードルがあり、権力性を感じさせる場面もあります。

こうした状況で、ちょっとした言い間違いや説明の食い違いが苦情に発展することもあります。現場のワーカーは、自分の存在意義に葛藤しながら働いているのではないでしょうか。制度の複雑さや説明の難しさも背景にあります。学生が現場に出た時、こうした悩みを相談されたら、今日の話を踏まえて対応したいと思います。特に、制度に縛られながら利用者との間で板挟みになる支援者へのスピリチュアルケアをどう考えるか、今後の課題だと感じました。

下尾代表委員

福祉専門職は知識に基づいて支援しますが、今日のお話はそれに加えてスピリチュアルケアの重要性を示していました。玉置先生、どのようにお考えでしょうか。板挟みになってしまっておられる方がたくさんいるということですが。

玉置妙憂氏

スピリチュアルケアでは、相手が話したくないことを無理に深掘りすることはありません。しかし、福祉の現場では制度上、働けない理由や家族関係など、相手が答えたくないことも聞かなければならない。これが支援者にとって大きなストレスになるのだと思います。

生活保護の窓口に立つ方々のスピリチュアルペインについて、私が感じるのは「板挟み」です。国の制度を背負い、社会復帰を目指す方向性で相談に応じているのに、現実は一向に進まない。働きたいけど働けないという訴えを何年も聞き続ける中で、私は何をやっているのかという自問自答に陥る。これは深いスピリチュアルペインです。

この問題には答えがありません。結局、自分がどう納得するか、どう落とし前をつけるかです。でも、それを一人でやるのは難しい。だからこそ、誰かに話せる場が必要です。ここで注意したいのは、相談を受けた時にすぐ、あなたはよくやっていると励ましてしまうこと。励ましたくなるんです。でもこれは数段先の話です。まずは、その人が、無意味だ、板挟みで苦しいと思っている景色を一緒に見ることが大切です。無意味だと思っているんだね、と共感することです。

私たちは方法論や励ましに飛びつきがちですが、それでは本人の物語は変わりません。本人が納得できないままでは、孤独を抱え、やがてバーンアウトしてしまいます。だからこそ、まずは同じ景色を見る、そこから始めることが支援者のケアにつながります。

下尾代表委員

この業界ではバーンアウトが非常に多く、大きな課題だと感じています。私は、障害福祉を専門にしており、特に知的障害、発達障害、精神障害のある方と接することが多いのですが、コミュニケーションに課題があるため、こちらの質問に対して全く違う答えが返ってくることがあります。そうなると、会話が成り立たないと感じる場面があり、委員会に寄せられる相談の多くも、このコミュニケーションの難しさが背景にあるのではと思います。

今日の講演を聞いて、障害のある方のスピリチュアリティは意外に安定しているのではないかと感じました。自分を疑わず、自分を信じている方が多い。その強いスピリチュアリティがあるからこそ、私たちの言葉が納得できず、そこに溝が生まれる。そして、その溝がスピリチュアルペインを生んでいる。実は私たち支援者のせいなのではないか、そう反省しました。

私自身、話がかみ合わないと、つい、こういうことですね、こうしてみましょうとまとめたり提案したりしてしまいます。知的障害のある方は優しいので、そうかなと応じてくれますが、本当はそうではない。その瞬間、私がスピリチュアルペインを作ってしまっているのかもしれません。

今日のお話で、障害者福祉においては、彼らのスピリチュアリティをもっと信じていいのだと感じました。支援者側が作ってしまうペインの怖さを改めて考えさせられました。本当にありがとうございました。

玉置妙憂氏

皆さんのお話を伺って感じたのは、支援者が、もっとできるはず、理想のケアをしたい、と思う気持ちが強いことです。でも、その思いが自分を追い詰め、バーンアウトにつながることがあります。身も蓋もない話ですが、そもそも人が人を完全に支えることはできません。共感すら、本質的には不可能だと思っています。それなのに、私たちは、支援できるはずだという硬い信念を持ち、それがプロとしてのプライドやアイデンティティになってしまう。そこに届かない現実に直面すると、できない自分を責めてしまうのです。

では、どうすればいいか。発想を変えて、「何もできない」をベースにすることです。できない自分を前提に、１ミリでもできたらＯＫ。そう考えれば、挫折もバーンアウトもありません。折れるものを自分の中に作らないからです。柔軟で、何度でもやり直せる状態になります。

支援は、神様や仏様のように万能ではありません。だからこそ、手の届く範囲で、粛々とできることをやる。それで十分です。そういう考え方を持つことで、心が折れない支援者になれるのではないでしょうか。

下尾代表委員

ありがとうございます。今日は、弁護士という職業を持っている川島委員も、今日のお話を受けて、トイレになろうとしている、というのが印象的でした。自分をゼロにして、流してしまう、一度、何もできないというところに立つ。この考え方は、福祉だけでなく、どの職業にも共通して必要なことなのではないでしょうか。特に福祉という仕事は、理想を追い求めるあまり、この陥りがち

な穴に落ちやすいのだと、私自身も感じています。川島さん、いかがでしょうか。

川島副代表委員

玉置先生の言葉、一つひとつが響きました。今日の会場を見ていても、誰も居眠りせず、皆さんが深く頷きながら聞いているのが伝わってきました。普段、私が講演会などで話すときは３分の１くらいの方が意識が飛んでいることもあるので、今日のトークセッションは本当に違うなと感じました。

司法試験に合格して弁護士になりましたが、私は弁護士を職業だと思っています。先輩の中には弁護士として死にたい、という方もいますが、私は絶対に嫌です。これは、玉置先生がおっしゃった「川を渡らない」という考え方につながると思います。

職業柄、福祉の方と考え方が違って衝突することもあります。例えば、病院から退院して施設に入る方について、気力がないのでどんどん話しかけてリハビリを、と病院から指示されることがあります。でも、本人は休みたいかもしれない。それでもしなければいけないのか、私は疑問に思います。

また、認知症の方がゴミ屋敷状態の家で暮らしている場合、そんな環境で住む自由はないのだろうか、と考えます。確かに危険で不潔に見えますが、本人がそこに住みたいなら、それでいいのではないかと思うことがあります。今日のお話を伺って、本人がそれでいいと思っているなら、たとえ病気の症状や判断力の低下によるものであっても、それを尊重するという考え方もあるのだと、応援していただいたような気持ちになりました。

玉置妙憂氏

私たち支援者が落ちやすい落とし穴があります。それは「普通」という価値観です。学校に行くのが普通、部屋を片付けるのが普通、仕事をするのが普通、こうした基準に相手を合わせようとする時、支援はダメ出しになってしまいます。できていないから支援する、という構図です。

もちろん、社会の秩序を保つために一定のルールは必要です。しかし、その陰に隠れてしまう、その人の生き方やよしとするものを見失ってはいけません。支援する時、私たちは無意識に、あなたは普通じゃないとジャッジしてしまうことがあります。その価値観は本当に正しいのか、常に自問自答できる支援者でありたいと思います。

下尾代表委員

障害者福祉に携わってきた中で、「普通とは何か」を問い続けてきました。社会が多様な普通を認められるようになり、その中で秩序が形成されることを願っています。

今日は玉置先生のお話を通じて、支援の本質を改めて考える機会になりました。先生の隣にいるだけで癒されるような空気を感じました。ぜひ先生のご著書も手に取っていただければと思います。

本日は本当にありがとうございました。

（当日配付次第）

横浜市福祉調整委員会設立 30 周年記念　講演会＆トークセッション

支援者の心のケア

～心が折れないコミュニケーション～

日時：令和7年12月2日（火）14：00～16：45
会場：横浜市社会福祉センターホール
主催：横浜市福祉調整委員会

プログラム

◆オープニング　　横浜市福祉調整委員会代表委員　下尾（しもお）　直子（なおこ）

◆第１部　講演会（14：00～15：15）

「支援者の心のケア」　　講師　玉置（たまおき）　妙憂（みょうゆう）　氏

休憩（15 分）

◆第２部　講師と福祉調整委員によるトークセッション（15：30～16：45）
「心が折れないコミュニケーション」

横浜市福祉調整委員
下尾（しもお）　直子（なおこ）
川島（かわしま）　通世（みちよ）
西村（にしむら）　貴直（たかなお）
福馬（ふくま）　健一（けんいち）
藤田（ふじた）　恵子（けいこ）
松﨑（まつざき）　尊信（たかのぶ）

◆クロージング

■本会の録画・録音・SNS へのアップ等はお控えください。
■本会は、支援者の心のケアを目的としており、特定の思想や信条を推奨するものではありません。
■本日はお時間の関係上、登壇者へのご質問等は承っておりませんので、ご了承ください。
■アンケートのご案内
本日のご感想をアンケートにてお聞かせください。
12 月 15 日（月）までに横浜市電子申請・届出システムよりご回答をお願いします。

＜第１部　講師紹介＞

玉置　妙憂

東京都中野区生まれ。専修大学法学部卒業。夫の“自然死”という死にざまがあまりに美しかったことから開眼し出家。高野山真言宗にて修行を積み僧侶となる。現在は非営利一般社団法人「大慈学苑」を設立し、終末期からひきこもり、不登校、子育て、希死念慮、自死ご遺族まで幅広く対象としたスピリチュアルケア活動を実施している。また、子世代が親の介護と看取りについて学ぶ「養老指南塾」や、看護師、ケアマネジャー、介護士、僧侶をはじめスピリチュアルケアに興味のある人が学ぶ「訪問スピリチュアルケア専門講座」「訪問スピリチュアルケア専門オンライン講座」等を開催。さらに、講演会やシンポジウムなどで幅広くスピリチュアルケア啓発活動に努めている。著書『まずは、あなたのコップを満たしましょう』（飛鳥新社）『困ったら、やめる。迷ったら、離れる。』（大和出版）『死にゆく人の心に寄りそう医療と宗教の間のケア』（光文社新書）、他多数。

ラジオニッポン放送「テレフォン人生相談」パーソナリティ。

＜第２部　横浜市福祉調整委員紹介＞

下尾　直子（学識経験者／障害福祉分野）洗足こども短期大学教授

専門は障害児者福祉。保育者になる学生に社会福祉や特別支援教育を教えています。どんな障害があっても地域の中で他の人と同じように暮らせるよう、適切な支援が自然な形で広がるように願って活動しています。

著書『じぶんぐらしのほん』シリーズ１～３（石田絵本）
　『知的障害のある子を育てた母の障害観ーICF による質的分析からー』（生活書院）

川島　通世（弁護士）神奈川県弁護士会所属

関内にある法律事務所で、主に一般民事事件を受任している、いわゆる「マチベン」です。

神奈川県弁護士会の「高齢者・障害者の権利に関する委員会」に所属し、特に高齢者の権利に関心を持って活動しています。

共著『高齢者法の理論と実務』（第 11 章「認知症高齢者の意思能力をめぐる司法判断」執筆）（中央経済社）

西村　貴直（学識経験者／公的扶助分野）関東学院大学社会学部教授

専門は公的扶助論、貧困問題、社会保障。

先進国や開発途上国の貧困問題・対貧困政策の特徴を学びながら、日本の社会保障や生活保護のあり方を考えています。社会福祉士の養成課程に関わり、実習指導も担当しています。

著書『貧困をどのように捉えるかーH・ガンズの貧困論』（春風社）

福馬　健一（学識経験者／高齢福祉分野）神奈川県立保健福祉大学　講師

専門は高齢者福祉です。自分自身の実践経験をもとに、利用者理解と試行錯誤しながら支援することを大切にする社会福祉士を育てたいという思いで教育に携わっています。施設内での不適切ケアの予防について研究中です。

藤田　惠子（市民委員）民生委員・児童委員

平成 8 年より民生委員・児童委員の委嘱を受け活動をしてきました。活動の中で居住地域の高齢化を目の当たりにしています。平成17年に青葉区の学校支援の生涯学習講座を受講し、地域の力を学校教育に繋ぐNPO法人あおば学校支援ネットワークを立ち上げ、地域での世代間交流活動や地域の力を学校に繋ぐ学校支援活動をしています。

松﨑　尊信（精神医療関係医師／保健分野）精神科医

精神医療を専門とする精神科医です。福祉をはじめ多職種の皆さんと協力し、精神障害のある方が地域で安心して暮らし、その人らしい歩みを続けていけるよう、日々の診療に取り組んでいます。

30 周年記念講演会＆トークセッション　アンケート

■参加者アンケート集計結果

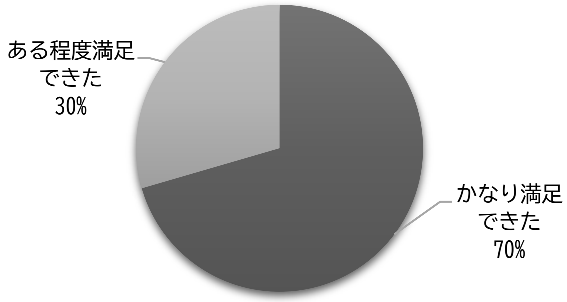
参加者数	133 名
アンケート回答者数	61 名
アンケート回収率	46 ％

■アンケート回答者内訳

内　訳		人　数
市福祉保健サービス所管部署		**28**
	高齢・障害	13
	生活保護	4
	その他	11
福祉保健サービス提供事業所		**33**
	高齢・障害	4
	障害	17
	高齢	10
	児童	2
合　計		**61**

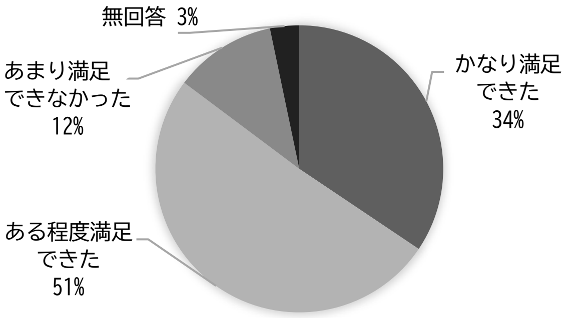
■第１部　講演会の内容について

内　訳	人　数
かなり満足できた	43
ある程度満足できた	18
合　計	**61**



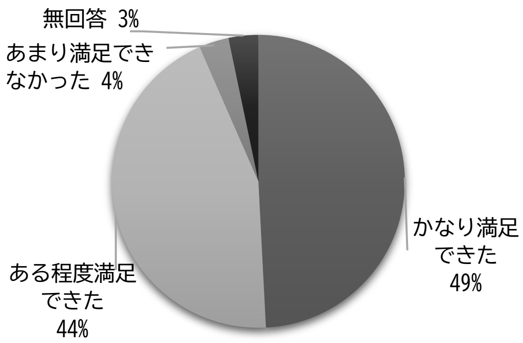
■第２部　トークセッションの内容について

内　訳	人　数
かなり満足できた	21
ある程度満足できた	31
あまり満足できなかった	7
無回答	2
合　計	**61**



■講演会及びトークセッション全体について

内　訳	人　数
かなり満足できた	30
ある程度満足できた	27
あまり満足できなかった	2
無回答	2
合　計	**61**



■アンケートコメント　抜粋

講演会の内容について
スピリチュアルペインについて学ぶことができ、また支援者としての心の持ちよう、考え方を学ぶことができて参考になった。もう少し心を安定させる方法等まで聞きたいと思った。
支援者として、傾聴の大切さや誘導尋問をしないことを改めて教えられた。
人に寄り添うときにどのような心持ちで接したらよいのかヒントがたくさんあり、普段の業務や私生活でも大変役立つ話でした。また、何となく考えていたことを分かり易く言語化していただいた部分もあり共感しました。
トークセッションについて
実際に調整委員さんのお話や玉置先生のお話が聞けたのが良かったです。各担当者から自分は心が折れないように心がけていることなどが聞けたらもっと良かったと感じました。
簡単には答えが出せない中、同じように悩みながら志を高く持っている仲間がいる事に安心感を得た。
様々な職種のパネラーの考え方に共感する部分が多くありました。それに対して講師の玉置先生が優しくも芯をついた話をされており、支援者のあり様を深く考えられました。
専門の方々のご意見を聞く事が出来て良かったです、また多くの専門の方が関わって下さっている事を知りました。
有識者の委員のみなさまの玉置先生への問いに、考えさせられることが多かったです。質問タイムが無かった分、ありがたかったです。
期待以上に先生方が本音を話して下さり、それぞれの分野での大変さをお聞きして、自分だけでなかったと勇気が湧きました。
全体について
福祉職に係る人の心のケアは大事なテーマであると感じています。自身もメンタル不調になった経験があり、今回の講演会に出席しました。支援者のケアに係る研修内容が増えてくると良いなと感じました。
支援者支援は支援者の心持ちの問題だけでなく、支援者が属している組織の問題もあると思う。組織の見直しで支援者支援が上手くいくと思う。
心が折れない心構えを学ぶことができた。相談件数の多さに驚いた。
先生の元々は私たちは何もできないという言葉が大変心に響きました。自分で高い壁を作っていたように思います。それに気づくことができたことは大きかったです。
精神科医の「柔らかい心は折れない」、講師の「自分ができると思うこと自体おこがましい」という言葉が特に印象に残りました。自身のあり方や支援について振り返り、変化に寄り添えるような存在を目指したいです。

あとがき

副代表委員　川島　通世

平成 7 年 7 月 20 日から相談業務を開始した当委員会は、今年で 30 周年を迎えました。平成 7 年の発足当初は、福祉サービスに苦情を持っている市民と横浜市の間に入って、公正・中立な立場で適切な調整を図ることを主な目的としていました。平成 12 年の介護保険制度導入により、それまで行政の「措置」であった福祉サービスが、利用者と提供者の「契約」により実施されることになり、サービス提供者である民間事業者に対する苦情を対象とすることを明確化しました。

福祉分野においてこの 30 年間の意味を考えるとき、昭和 24 年の約 270 万人を頂点とする出生数の推移が大きな意味を持つと思います。いわゆる「団塊世代」です。その後、出生数は昭和 30 年頃まで減少しますが、再び、「団塊ジュニア世代」と呼ばれる昭和 48 年の 209 万人の頂点に向けて、増加していきます。その後は、現在に至るまで減少の一途をたどり、令和 6 年には出生数は 70 万人を切りました。つまり、この 30 年間は、現在 75 歳前後の団塊世代と現在 50 歳台前半の団塊ジュニア世代が、十分な人数で、その上の世代を支えてきた 30 年間であったと言えると思います。当委員会の目的も、「弱い立場に置かれがちな福祉サービスの利用者」と「サービス提供者である民間事業者」や「行政」との間の公正・中立な調整に主眼がありました。

これからの 30 年間は、どうでしょうか。30 年後には「団塊ジュニア世代」が 80 歳台になります。一方で、今年成人式を迎えた世代の出生数は、概ね 100 万人ですが、この世代が 50 歳くらいになり、人口数 2 倍の世代の支え手となります。必要な福祉サービスはだんだん増え、支え手はだんだん減ってきます。そうなると、サービスを受ける側も、提供者も、制度を運営する行政も、みんなが知恵を絞って、そして、少しずつ我慢することも必要になってくるのではないでしょうか。また、サービスを受ける人たちだけでなく、支え手にも配慮しないと、サービスの質の低下を招きかねません。

当委員会では、30 周年記念の講演会・トークセッションとして、「支援者の心のケア～心が折れないコミュニケーション～」を開催しました。講師の玉置妙憂先生のお言葉の中で、「支援者にとって最も大切なのは自分自身の安定」とのお言葉が心に残っています。当委員会では、これからの 30 年間も、引き続き「弱い立場に置かれがちな福祉サービスの利用者」に配慮し、さらに加えて、サービス提供者にもお役に立てるような活動を行うことで、人口が減少する難しい時代にあっても、横浜市の福祉サービスの質を維持向上させる役割が、期待されているのだと思います。

参 考 資 料

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
最近改正　令和８年１月１日　　健相第92号

（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。

（担任事務）
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) 市民
　横浜市に住所を有する者をいう。
(3) 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中又は処理を終了した事項並びに本号に規定する事項と実質的に同一と認められる事項

(3) 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

(4) 市会に請願や陳情を行っている事項又は行った事項

(5) 福祉調整委員の職務に関する事項

(6) 医療行為及び食品・環境衛生に関する事項

(7) 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

(8) 行政処分など専門的な判断のために現に調査等が行われている事項又は既に行政処分など専門的な判断がなされた事項

(9) 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、健康福祉局企画部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ったときは、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、健康福祉局企画部相談調整課、こども青少年局総務部企画

調整課の職員を持って充て、庶務事務等を処理する。

（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。

附　則
この要綱は、令和７年４月１日から施行する。

附　則
この要綱は、令和８年１月１日から施行する。

第１号様式（第１６条）

福祉保健サービス苦情申立書

横浜市福祉調整委員会

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	ﾌﾘｶﾞﾅ 氏　名		生年月日	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）	ﾌﾘｶﾞﾅ 氏　名		生年月日	年　　月　　日（　　　歳）
	住　所	〒		
	電　話			

※以下、苦情申立内容を記載ください。（申立書提出後に内容を追加することはできません。）

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	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。

〇以下、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

□ ①暮らしのガイド（その他市広報紙等）
□ ②区役所・市役所（局）（　　　　　区・局　　　　　課）から案内
□ ③施設・事業者（名称　　　　　　　　　　）から案内
□ ④委員会のポスター・リーフレット
□ ⑤委員会のホームページ
□ 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

□ 無　□ 有

⇒ 有の場合、

□ ①区役所・市役所（局）（　　　　　区・局　　　　　課）
□ ②施設・事業者（名称　　　　　　　　　　）
□ ③かながわ福祉サービス運営適正化委員会
□ ④神奈川県国民健康保険団体連合会
□ 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。

1　面 接 相 談

↓

2　調査（健康福祉局・こども青少年局・区福祉保健センター・事業者等）

↓

3　調査結果に基づく委員の意見のまとめ

↓（→ 調査対象機関に対する申入れ（健康福祉局・こども青少年局・区福祉保健センター・事業者等））

4　相談者へ調査結果のお知らせ文送付

【注意】

◆ 面接から調査結果のお知らせ文の送付まで、早くても約30日間ほどかかります。ただし、相談内容等により、それ以上かかる場合もありますのでご了承願います。

◆ 調査にあたって、匿名を希望される場合には委員にご相談ください。

横浜市福祉調整委員会活動実績

年度	内　　容	参　考
Ｈ７	**・「横浜市福祉調整委員会」設置** （７月１日：専門委員４名、市民委員２名） ・委員面接相談開始（週１回：自宅訪問も対応） ・区巡回活動を開始（第１回：泉区役所から）→22年度まで ・市長への提言 「無認可保育施設に対する援護費について」（11月２日）	◇国の動き ・「障害者プラン」策定 ・「精神保健法」改正 （「精神保健および精神障害者福祉に関する法律」） ・「高齢社会対策基本法」制定 ○市の動き ・精神障害者保健福祉手帳認定事業開始 ・在日外国人高齢者・障害者等福祉 ・給付金支給事業開始
Ｈ８	・委員会周知ポスター・リーフレット・ＰＲカード作成、各区等に配布 ・平成７年度運営状況市長報告（６月６日） ・市長への提言 「横浜市在宅心身障害者手当制度の市民に対する周知の徹底及び手続の改善について（１月21日） ・福祉局長要請 「ホームヘルパーの養成及び充実・強化」 「障害者の移動に関する社会的支援の多様化」（１月21日）	○市の動き ・高齢者グループホーム事業開始 ・ひとり暮らし高齢者等定期訪問事業開始 ・高齢者保養研修施設「ふれーゆ」開設 ・痴呆性高齢者緊急一時入所事業開始
Ｈ９	・平成８年度運営状況市長報告（４月28日） ・市ホームページに委員会ＰＲ記事掲載 ・市長への提言 「高齢者等入浴サービス事業の充実について」（11月26日）	◇国の動き ・「児童福祉法」改正（保育制度） ・「介護保険法」制定 ○市の動き ・「横浜市福祉のまちづくり条例」制定 ・「横浜市緊急保育計画」開始 ・福祉保健研修交流センター「ウイリング横浜」開設
Ｈ10	・保健分野業務の一部を委員会の対象分野に追加 （４月１日：専門委員１名増員） ・平成９年度運営状況市長報告（４月14日） ・市長への提言 「福祉施設利用者の人権擁護のためのガイドラインの策定等について」（３月11日） ・横浜市新採用職員フォロー研修への啓発活動を実施	◇国の動き ・中央社会福祉審議会 「社会福祉基礎構造改革について」（中間まとめ）発表 ○市の動き ・「横浜生活あんしんセンター」開設

年度	内　容	参　考
H11	・福祉調整委員会ホームページ開設 ・平成10年度運営状況市長報告（６月23日） ・市長への提言 「保育所保留児童の早期解消に向けて」（３月13日）	◇国の動き ・介護保険の要介護認定開始 ・「ゴールドプラン２１」策定 ・「新エンゼルプラン」策定 ○市の動き ・「よこはま子育て情報局」（ホームページ）開設 ・「精神障害者生活支援センター」開設
H12	・介護保険サービスに関する苦情を委員会の対象分野に追加 （４月１日：専門委員２名増員） ・委員面接相談日を週２回に増加→24年度から事前予約制 ・平成11年度運営状況市長報告（７月13日） ・福祉施設訪問活動を開始 特別養護老人ホーム 新鶴見ホーム（鶴見区）を訪問 ・市長への提言 「母子生活支援施設の機能強化について」（３月22日）	**介護保険制度開始** ◇国の動き ・新成年後見制度、任意後見制度開始 ・「児童虐待防止法」制定 ・「社会福祉法（旧社会福祉事業法）」制定 ・「交通バリアフリー法」制定 ○市の動き ・「横浜市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」開始
H13	・委員会ＰＲ活動の拡大（市民広報ポスター等への掲載） ・平成12年度運営状況市長報告（７月10日） ・施設訪問　２か所 特別養護老人ホーム さわやか苑（保土ケ谷区）、知的障害者更生施設 であい（戸塚区）	◇国の動き ・「高齢者の居住の安定確保に関する法律」制定 ・「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律」制定 ○市の動き ・「男女共同参画推進条例」制定 ・「よこはま子育て支援計画」開始 ・「よこはま虐待ホットライン」開設 ・「横浜市後見的支援を要する障害者支援条例」制定

年度	内　　容	参　考
H14	・調査結果に対する「利用者満足度調査」（アンケート）を開始 ・地域巡回訪問活動を開始　５か所　（参加：45人、19事業所） 鶴ヶ峰CP（旭区）、いずみ中央CP（泉区）、大場CP（青葉区）、泥亀CP（金沢区）、中山CP（緑区）を訪問 ・平成13年度運営状況市長報告（７月22日） ・福祉施設家族会との意見交換会を開始→平成15年度まで ・市長への提言 「福祉サービスにおけるリスクマネジメントについて」（３月25日） ・施設訪問　２か所 特別養護老人ホーム しらゆり園（戸塚区）、身体障害者療護施設 よこはまリバーサイド泉（泉区）	◇国の動き ・「母子及び寡婦福祉法」一部改正 ・「母子家庭等自立支援対策大綱」制定 ・「ホームレスの自立の支援等に関する特別措置法」制定 〇市の動き **・区福祉保健センター設置** ・横浜市「こころの健康相談センター」開設
H15	・障害者福祉分野　支援費サービスに関する苦情を委員会の対応に追加 ・ケアマネジャー研修会への啓発活動を開始 ・社会福祉事業従事者に対する研修会への啓発活動を開始 →平成16年度まで ・委員会で受け付けた苦情相談等の記録をデータベース化 ・平成14年度運営状況市長報告（７月31日） ・調査結果に対する「福祉保健サービス事業者調査」（アンケート）を開始 ・地域訪問　６か所　（参加：55人、26事業所） 港南中央CP（港南区）、新栄CP（都筑区）、大豆戸CP（港北区）、矢向CP（鶴見区）、小菅ケ谷CP（栄区）、舞岡柏尾CP（戸塚区） ・施設訪問　２か所 特別養護老人ホーム クロスハート栄・横浜（栄区）、知的障害者更生施設 航（金沢区）	**支援費制度開始** 〇市の動き ・「第２期高齢者福祉保健計画・介護保険事業計画」開始 ・「横浜市母子家庭自立支援計画」開始
H16	・平成15年度運営状況市長報告（7月30日） ・委員会設立10周年記念「市長座談会」開催（7月30日） ・委員会設立10周年記念「シンポジウム」開催（11月24日：横浜市健康福祉総合センターにて） ・委員会10周年記念誌作成 ・地域訪問　７か所　（参加：98人、26事業所） 磯子CP（磯子区）、戸部本町CP（西区）、星川CP（保土ケ谷区）、本牧原CP（中区）、大岡CP（南区）、新子安CP（神奈川区）、二ツ橋CP（瀬谷区） ・施設訪問　２か所 特別養護老人ホーム 戸部ハマノ愛生園（西区）、身体障害者療護施設 横浜らいず（港北区）	◇国の動き ・「児童手当法」改正 〇市の動き ・「第１期地域福祉計画」開始 ・「第１期横浜市障害者プラン」開始

年度	内　容	参　考
H17	・「対応困難な苦情相談事業の事業者対応状況調査」実施 ・平成16年度運営状況市長報告（７月１日） ・設置要綱改正（局名称変更、苦情の範囲の明確化等） ・地域訪問　７か所（参加：69名、22事業所） 　もえぎ野CP（青葉区）、戸塚区役所（戸塚区）、中区役所（中区）、つるみ地域活動ホーム「幹」（鶴見区）、南区役所（南区）、港南中央地域活動ホーム「そよかぜの丘」（港南区）、下泉CP（泉区） ・施設訪問　２か所 　特別養護老人ホーム　ハートフルガーデン川和（都筑区）、知的障害者通所更生施設　朋（栄区）	◇国の動き ・「障害者自立支援法」制定 ・「高齢者虐待防止法」制定 ・「介護保険法」改正（予防重視型システムへの転換等） ・ 小規模多機能型居宅介護創設 ・ 地域包括支援センター創設 ○市の動き ・「かがやけ横浜こども青少年プラン前期計画」開始
H18	・事業者相談を地域ケアプラザ等意見交換会で開始 ・平成17年度運営状況市長報告（７月７日） ・地域訪問　６か所（参加：64名、36事業所） 　上白根CP（旭区）、保土ケ谷区役所（保土ケ谷区）、地域活動ホーム「りんごの森」（金沢区）、東戸塚CP（戸塚区）、神奈川区役所（神奈川区）、しんよこはま地域活動ホーム（港北区） ・施設訪問　２か所 　知的障害者更生施設　てらん広場（保土ケ谷区）、小規模多機能型居宅介護　真珠のかがやき（南区）	○市の動き ・健康福祉局・こども青少年局設置 ・「第３期高齢者福祉保健計画・介護保険事業計画」開始 ・地域包括支援センター設置 ・小規模多機能型居宅介護開始
H19	・平成18年度運営状況市長報告（８月３日） ・地域訪問　６か所（参加：46名、21事業所） 　鶴見区役所（鶴見区）、港北区役所（港北区）、保土ケ谷区精神障害者生活支援センター（保土ケ谷区）、せや活動ホーム太陽（瀬谷区）、長津田CP（緑区）、都筑区役所（都筑区） ・施設訪問　２か所 　中央児童相談所・青少年相談センター（南区）、介護老人保健施設　プラチナ・ヴィラ青葉台（青葉区）	
H20	・平成19年度運営状況市長報告（８月１日） ・地域訪問　６か所　（参加：39名、23事業所） 　西区役所（西区）、地域活動ホーム「どんとこいみなみ」（南区）、東永谷CP（港南区）、磯子区役所（磯子区）、並木CP（金沢区）、栄区役所（栄区） ・施設訪問　２か所 　横浜市ホームレス自立支援施設　はまかぜ（中区）、横浜市総合保健医療センター生活訓練ハイツかもめ（港北区）	○市の動き ・後期高齢者医療制度開始
H21	・平成20年度運営状況市長報告（７月31日） ・地域訪問　５か所　（参加：56名、28事業所） 　潮田CP（鶴見区）、旭区役所（旭区）、篠原CP（港北区）、泉区役所（泉区）、東戸塚地域活動ホームひかり（戸塚区） ・施設訪問　２か所 　相談支援・地域活動ホーム　ガッツ・びーと西（西区）、横浜市南部児童相談所（磯子区）	○市の動き ・「第４期高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」開始 ・「第２期地域福祉保健計画」開始 ・「第２期横浜市障害者プラン」開始

年度	内　容	参　考
H22	・平成21年度運営状況市長報告（８月27日） ・福祉保健サービス事業所意見交換会実施（市域事業者） ・地域訪問　６か所　（参加：85名、53事業所） 片倉三枚CP（神奈川区）、麦田CP（中区）、仏向CP（保土ケ谷区）、瀬谷区役所（瀬谷区）、屏風ケ浦CP（磯子区）、富岡東CP（金沢区） ・施設訪問　２か所 横浜市なしの木学園（泉区）、社会福祉法人　十愛療育会　横浜療育医療センター（旭区）	○市の動き ・「かがやけ横浜こども青少年プラン後期計画」開始
H23	・平成22年度運営状況市長報告（８月５日） ・地域訪問　８か所　（参加：204名、122事業所） 睦CP（南区）、野七里CP（栄区）、川井ＣＰ（旭区）、原宿ＣＰ（戸塚区）、美しが丘CP（青葉区）、東山田CP（都筑区）、日吉本町CP（港北区）、港南区役所（港南区）を地域訪問 ・施設訪問　１か所 社会福祉法人若竹大寿会（特別養護老人ホーム「わかたけ青葉」介護老人保健施設「リハリゾート青葉」）（青葉区）	◇国の動き ・「障害者虐待防止法」制定 ○市の動き ・「福祉のまちづくり推進指針（改訂版）」策定
H24	**・附属機関設置条例・新運営要綱施行**（４月１日） ・平成23年度運営状況市長報告（７月22日） ・地域訪問　４か所　（参加：69名、52事業所） 生麦CP（鶴見区）、宮崎CP（西区）、阿久和CP（瀬谷区）、高田CP（港北区）	◇国の動き ・「障害者自立支援法」改正（障害児支援の強化、相談支援の充実） ・「障害者総合支援法」制定 ・「子ども・子育て関連３法」制定 ○市の動き ・「第５期高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」開始
H25	・平成24年度運営状況市長報告（７月８日） ・地域訪問　３か所　（参加：55名、40事業所） 下永谷CP（港南区）、今宿CP（旭区）、さつきが丘CP（青葉区）	◇国の動き ・「障害者差別解消法」制定 ・「障害者雇用促進法」改正 ・「子どもの貧困対策法」制定
H26	・平成25年度運営状況市長報告（７月15日） ・地域訪問　３か所　（参加：47名、39事業所） 反町CP（神奈川区）、浦舟CP（南区）、洋光台CP（磯子区） ・施設訪問　２か所 横浜市中央児童相談所（南区）、社会福祉法人　十愛療育会　横浜療育医療センター（旭区）	◇国の動き ・「地域医療・介護総合確保促進法」制定 ○市の動き ・「第３期地域福祉保健計画」開始

年度	内　　容	参　考
H27	・平成26年度運営状況市長報告（12月11日） ・市長への提言（12月11日） 「障害者虐待防止法運用の実効性向上について」 「市長提言・懇談会」開催 ・委員会20周年記念誌作成 ・地域訪問　３か所　（参加：47名、37事業所） 常盤台CP（保土ケ谷区）、上倉田CP（戸塚区）、十日市場CP（緑区）	○市の動き ・「第６期高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」開始 ・「第３期横浜市障害者プラン」開始 ・「子ども・子育て支援事業計画」開始 ・「子どもの貧困対策に関する計画」開始
H28	・平成27年度運営状況市長報告（12月22日） ・地域訪問　３か所　（参加：57名、35事業所） 鴨志田CP（青葉区）、六浦CP（金沢区）、万騎が原CP（旭区）	◇国の動き ・「障害者総合支援法」「発達障害者支援法」一部改正 ・「児童福祉法」一部改正
H29	・平成28年度運営状況市長報告（12月22日） ・地域訪問　２か所　（参加：28名、22事業所） 笠間CP（栄区）、鶴見中央CP（鶴見区）	◇国の動き ・「介護保険法」一部改正（地域包括ケアシステム強化） ・「児童福祉法」一部改正 ・「児童虐待防止法」一部改正
H30	・平成29年度運営状況市長報告（７月20日） ・訪問介護事業所・居宅介護事業所にアンケートを実施 ・地域訪問　２か所　（参加：36名、26事業所） 東本郷CP（緑区）、菅田CP（神奈川区）	◇国の動き ・「生活困窮者自立支援法」一部改正 ○市の動き ・「第７期横浜市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」開始
R１	・平成30年度運営状況市長報告（８月21日） ・ケアマネジャーを対象にアンケートを実施 ・地域訪問　３か所　（参加：46名、33事業所） 葛が谷CP（都筑区）、新山下CP（中区）、いずみ野CP（泉区）	◇国の動き ・「障害者雇用促進法」一部改正 ○市の動き ・「第４期横浜市地域福祉保健計画」開始
R２	・令和元年度運営状況市長報告（９月23日） ・地域訪問　２か所　（参加：16名、12事業所） 城郷小机CP（港北区）、日下CP（港南区）	◇国の動き ・「社会福祉法」一部改正（地域共生社会の実現） ○市の動き ・「第２期横浜市子ども・子育て支援計画」開始

年度	内　容	参　考
R３	・令和２年度運営状況市長報告（８月３日） ・地域訪問　３か所　（参加：33名、29事業所） 新杉田CP（磯子区）、南希望が丘（旭区）、新吉田CP（港北区）	◇国の動き ・「介護保険法」改正（感染症対策、地域包括ケア強化、認知症対策、費用負担の公平化） ・「障害者差別解消法」一部改正 (合理的配慮の民間事業者義務化) ○市の動き ・「第８期横浜市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画・認知症施策推進計画」開始 ・「第４期横浜市障害者プラン」開始
R４	・令和３年度運営状況市長報告（７月27日） ・地域訪問　３か所　（参加：47名、41事業所） 清水ケ丘CP（南区）、本郷台駅前CP（栄区）、東寺尾CP（鶴見区）	◇国の動き ・「児童福祉法」一部改正 ・「障害者総合支援法」一部改正 ○市の動き ・こども家庭総合支援拠点機能を全区に設置 ・「第２期横浜市子どもの貧困対策に関する計画」開始
R５	・令和４年度運営状況市長報告（７月28日） ・委員会周知リーフレット・チラシを改訂、事業所等に送付 ・ホームページに「過去の申立て事例集」掲載 ・地域訪問　３か所　（参加：55名、48事業所） 二ツ橋第二CP（瀬谷区）、青葉台CP（青葉区）、二俣川CP（旭区） ・施設訪問　１か所 障害者地域活動ホーム・生活支援センター みはらしポンテ（中区）	
R６	・令和５年度運営状況市長報告（８月７日） ・委員会周知チラシ（やさしい日本語版）作成、事業所等に送付 ・地域訪問　３か所　（参加：49名、40事業所） 鴨居CP（緑区）、上永谷CP（港南区）、能見台CP（金沢区） ・施設訪問　１か所 横浜市松風学園（泉区）	◇国の動き ・「生活困窮者自立支援法」一部改正 ・「改正障害者差別解消法」（合理的配慮の義務化） ・「児童福祉法」一部改正（児童虐待防止対策関係） ○市の動き ・「第４期横浜市地域福祉保健計画」開始 ・「第９期横浜市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画・認知症施策推進計画」開始
R７	・令和６年度運営状況市長報告（７月29日） ・委員会設立30周年記念「講演会＆トークセッション」開催（12月２日：横浜市健康福祉総合センターにて） ・委員会30周年記念誌作成	◇国の動き ・「児童福祉法」一部改正（児童虐待防止対策関係） ○市の動き ・「第３期子ども・子育て支援事業計画」開始

苦情相談等実績推移

苦情申立て総件数	599件
相談問い合わせ総件数	17,860件

年度		H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16
合計		153	289	496	485	475	565	438	544	637	662
苦情申立て件数		36	64	71	73	57	44	36	21	21	19
内訳	高齢福祉・介護保険	4	18	22	25	12	10	6	9	7	7
	障害福祉	15	19	14	10	13	9	7	3	4	3
	児童福祉	4	9	9	10	11	10	5	3	3	1
	生活保護	13	15	25	23	19	11	15	6	6	4
	その他	0	3	1	5	2	4	3	0	1	4
相談問い合わせ件数		117	225	425	412	418	521	402	523	616	643

年度		H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26
合計		593	692	704	690	740	814	807	732	685	714
苦情申立て件数		20	23	18	10	20	12	13	8	6	4
内訳	高齢福祉・介護保険	10	8	9	2	6	7	4	7	2	1
	障害福祉	5	5	4	3	4	3	5	0	2	2
	児童福祉	2	2	3	1	5	1	2	0	0	0
	生活保護	2	8	2	4	4	1	2	1	1	1
	その他	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0
相談問い合わせ件数		573	669	686	680	720	802	794	724	679	710

年度		H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
合計		712	678	622	545	548	525	614	755	702	843
苦情申立て件数		3	1	2	0	1	3	5	3	2	3
内訳	高齢福祉・介護保険	2	0	2	0	1	1	0	0	1	2
	障害福祉	1	0	0	0	0	1	3	2	1	0
	児童福祉	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	生活保護	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1
	その他	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
相談問い合わせ件数		709	677	620	545	547	522	609	752	700	840

横浜市福祉調整委員名簿（年度別　50音順）

平成7年度、8年度

大澤　隆	（障害者福祉・高齢者福祉分野）
古賀　恭子	（市民委員）
水地　啓子	（弁護士）
松原　康雄	（児童福祉分野）
村川　浩一	（高齢者福祉分野）
山本　茂	（市民委員）

平成9年度

大澤　隆	（障害者福祉・高齢者福祉分野）
佐々木　法夫	（市民委員）
水地　啓子	（弁護士）
春山　和代	（市民委員）
松原　康雄	（児童福祉分野）
村川　浩一	（高齢者福祉分野）

平成10年度

大澤　隆	（障害者福祉・高齢者福祉分野）
岡上　和雄	（精神保健分野）
佐々木　法夫	（市民委員）
水地　啓子	（弁護士）
春山　和代	（市民委員）
松原　康雄	（児童福祉分野）
村川　浩一	（高齢者福祉分野）

平成11年度

岩田　恭子	（弁護士）
大澤　隆	（障害者福祉・高齢者福祉分野）
岡上　和雄	（精神保健分野）
五味　登志江	（市民委員）
佐藤　幸男	（市民委員）
橋本　宏子	（社会保障法分野）
松原　康雄	（児童福祉分野）

平成12年度

岩田　恭子	（弁護士）
大澤　隆	（障害者福祉・高齢者福祉分野）
岡上　和雄	（精神保健分野）
小林　良二	（高齢者福祉分野）
五味　登志江	（市民委員）
佐藤　幸男	（市民委員）
田中　千枝子	（医療福祉分野）
橋本　宏子	（社会保障法分野）
松原　康雄	（児童福祉分野）

平成13年度、14年度

岩田　恭子	（弁護士）
大澤　隆	（障害者福祉・高齢者福祉分野）
笠井　清司	（市民委員）
栗原　智子	（市民委員）
小林　良二	（高齢者福祉分野）
竹島　正	（精神保健分野）
田中　千枝子	（医療福祉分野）
根本　嘉昭	（公的扶助分野）
松原　康雄	（児童福祉分野）

平成15年度

岩田　恭子	（弁護士）
大澤　隆	（障害者福祉・高齢者福祉分野）
大嶋　恭二	（児童福祉分野）
笠井　清司	（市民委員）
栗原　智子	（市民委員）
小林　良二	（高齢者福祉分野）
澤田　信子	（介護福祉分野）
竹島　正	（精神保健分野）
根本　嘉昭	（公的扶助分野）

平成16年度

岩田　恭子	（弁護士）
大嶋　恭二	（児童福祉分野）
笠井　清司	（市民委員）
栗原　智子	（市民委員）
小林　良二	（高齢者福祉分野）
澤田　信子	（介護福祉分野）
竹島　正	（精神保健分野）
中野　敏子	（障害者福祉分野）
根本　嘉昭	（公的扶助分野）

平成17年度

岩田	恭子	（弁護士）
内田	利昌	（市民委員）
大嶋	恭二	（児童福祉分野）
小林	良二	（高齢者福祉分野）
澤田	信子	（介護福祉分野）
田島	小夜子	（市民委員）
中野	敏子	（障害者福祉分野）
根本	嘉昭	（公的扶助分野）
松本	俊彦	（精神保健分野）

平成18年度～20年度

石渡	和実	（障害者福祉分野）
岩田	恭子	（弁護士）
内田	利昌	（市民委員）
大嶋	恭二	（児童福祉分野）
小林	良二	（高齢者福祉分野）
澤田	信子	（介護福祉分野）
田島	小夜子	（市民委員）
根本	嘉昭	（公的扶助分野）
松本	俊彦	（精神保健分野）

平成21年度

阿川	喬司	（市民委員）
石渡	和実	（障害者福祉分野）
伊丹	昭	（精神保健分野）
岩田	恭子	（弁護士）
大嶋	恭二	（児童福祉分野）
小林	良二	（高齢者福祉分野）
鈴木	知佐子	（介護福祉分野）
高橋	由利子	（市民委員）
根本	嘉昭	（公的扶助分野）

平成22年度

阿川	喬司	（市民委員）
石渡	和実	（障害者福祉分野）
伊丹	昭	（精神保健分野）
大嶋	恭二	（児童福祉分野）
岡部	卓	（公的扶助分野）
小林	良二	（高齢者福祉分野）
佐賀	悦子	（弁護士）
鈴木	知佐子	（介護福祉分野）
高橋	由利子	（市民委員）

平成23年度、24年度

阿川	喬司	（市民委員）
伊丹	昭	（精神保健分野）
大嶋	恭二	（児童福祉分野）
岡部	卓	（公的扶助分野）
小山	聡子	（障害者福祉分野）
小林	良二	（高齢者福祉分野）
佐賀	悦子	（弁護士）
鈴木	知佐子	（介護福祉分野）
高橋	由利子	（市民委員）

平成25年度

伊丹	昭	（精神保健分野）
小山	聡子	（障害者福祉分野）
小林	理	（児童福祉分野）
佐賀	悦子	（弁護士）
鈴木	知佐子	（介護福祉分野）
松本	恩	（市民委員）

平成26年度

伊丹	昭	（精神保健分野）
小山	聡子	（障害者福祉分野）
小林	理	（児童福祉分野）
佐賀	悦子	（弁護士）
松本	恩	（市民委員）
山口	道宏	（介護福祉分野）

平成27年度、28年度

伊丹	昭	（精神保健分野）
梅田	幸子	（弁護士）
小山	聡子	（障害者福祉分野）
小林	理	（児童福祉分野）
松本	恩	（市民委員）
山口	道宏	（介護福祉分野）

平成29年度～令和2年度

伊丹	昭	（精神保健分野）
梅田	幸子	（弁護士）
小山	聡子	（障害者福祉分野）
小林	理	（児童福祉分野）
杉山	昌之	（市民委員）
山口	道宏	（介護福祉分野）

令和3年度、4年度

川島	通世	（弁護士）
小林	理	（児童福祉分野）
小林	幸栄	（市民委員）
下尾	直子	（障害者福祉分野）
松﨑	尊信	（精神保健分野）
山口	道宏	（介護福祉分野）

令和5年度、6年度

川島	通世	（弁護士）
小林	幸栄	（市民委員）
下尾	直子	（障害者福祉分野）
西村	貴直	（公的扶助分野）
福馬	健一	（高齢者福祉分野）
松﨑	尊信	（精神保健分野）

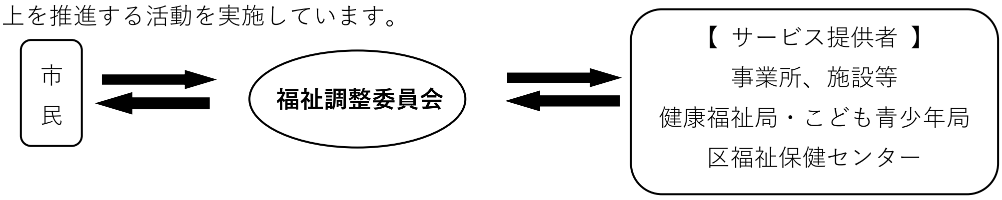
令和7年度

川島	通世	（弁護士）
下尾	直子	（障害者福祉分野）
西村	貴直	（公的扶助分野）
福馬	健一	（高齢者福祉分野）
藤田	惠子	（市民委員）
松﨑	尊信	（精神保健分野）

横浜市福祉調整委員会について

1　目的

横浜市福祉調整委員会は、横浜市の所管する福祉保健サービスに関する市民からの苦情相談を受け、中立・公正な立場で、サービス提供者(市・区又は事業者)に対して調査・調整を行うとともに、福祉サービスの質の向上を推進する活動を実施しています。



2　概要

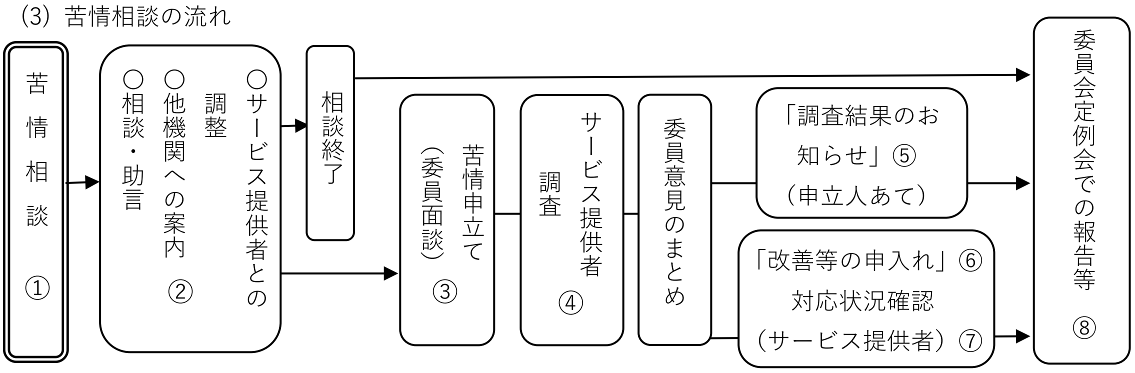
(1) 根拠

横浜市附属機関設置条例、横浜市福祉調整委員会運営要綱

(2) 福祉調整委員

６名（学識経験者５名(大学教授、医師及び弁護士)、公募市民１名）

(3) 苦情相談の流れ



① 電話、ＦＡＸ、Ｅメール、手紙で苦情相談が寄せられます。

【相談時間】祝日・年末年始を除く月曜日から金曜日　8：45～17：15(12：00～13：00 除く)

② サービス提供者との調整：苦情に至る状況を確認するためサービス提供者に連絡します。その上で、相談者のご意見等をお伝えするとともに、対応をお願いします。

他機関への案内：制度・基準の説明や指導等については事業を所管する機関を案内します。

相談・助言：どうしたらよいか分からないという方には、お話を聞いて主訴を整理したり、どこに伝えたらよいかなどを助言します。

③ 事務局調整の結果、必要に応じて苦情申立ての手続きを案内します。

ア　苦情申立ての方法等

「苦情申立書」の提出を受け、委員が面談により市民から申立て内容を聞き取ります。

面談場所：横浜市庁舎　※身体状況など、必要に応じて訪問面談も実施

イ　対象範囲

横浜市の所管する福祉保健に関するサービス内容及び手続等に関するもの

ウ　申立人の範囲

サービスの利用者又は利用希望者（本人）、本人の配偶者又は３親等以内の親族、その他市長が特に認めた者

④ サービス提供者に対し、調査・調整を行います。

⑤ 調査結果に委員意見を付して申立人に回答します。

⑥ サービスの改善等が必要な場合に、サービス提供者に意見の申入れを行います。

⑦ 申入れ後、おおむね２か月後に対応状況の確認を行います。

⑧ 定例会で対応案件について報告します。

なお、毎年１回、市長に対して委員会の運営状況を報告します。

3　事務局

横浜市健康福祉局相談調整課

横浜市福祉調整委員会30周年記念誌

福祉保健サービスの向上をめざして

横浜市福祉調整委員会

　事務局／横浜市健康福祉局相談調整課

令和８年３月発行

〒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メール　kf-fukushisodan@city.yokohama.lg.jp

ウェブサイト　https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/fukushi-kaigo/chiikifukushi/chosei/

OPEN YOKOHAMA 横浜市

©Expo 2027

GREEN×EXPO 2027
YOKOHAMA JAPAN

2027年国際園芸博覧会 2027年3月～9月 横浜・上瀬谷

公式マスコットキャラクター　トゥンクトゥンク