

横浜市福祉調整委員会

令和7年度 運営状況報告書

(令和7年4月1日～令和8年3月31日)



令和8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7年4月1日現在

1 目的

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

2 概要

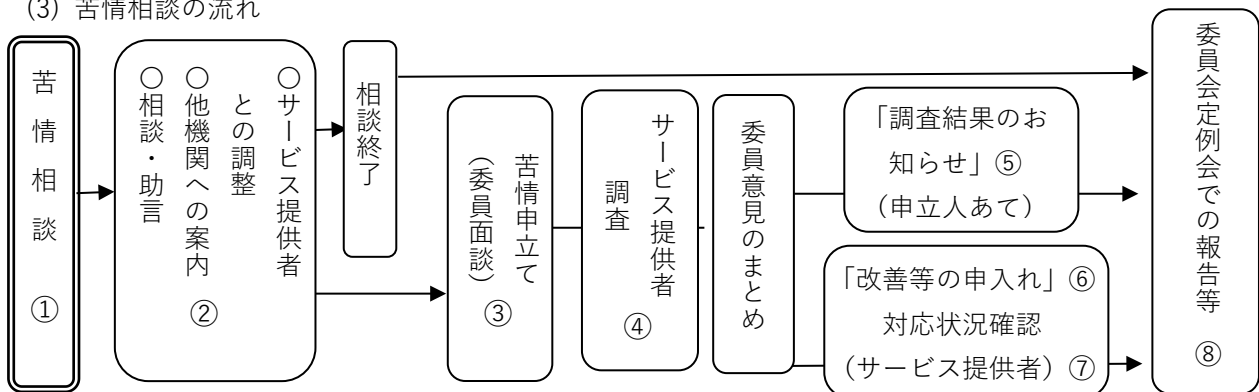
(1) 根拠

横浜市附属機関設置条例、横浜市福祉調整委員会運営要綱

(2) 福祉調整委員

6名(学識経験者5名(大学教授、医師及び弁護士)、公募市民1名)

(3) 苦情相談の流れ



- ① 電話、FAX、Eメール、手紙で苦情相談が寄せられます。

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

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

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

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

- ③ 事務局調整の結果、必要に応じて苦情申立ての手続きを案内します。

ア 苦情申立ての方法等

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

面談場所： 横浜市庁舎 ※身体状況など、必要に応じて訪問面談も実施

イ 対象範囲

横浜市の所管する福祉保健に関するサービス内容及び手続等に関するもの

ウ 申立人の範囲

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

- ④ サービス提供者に対し、調査・調整を行います。

- ⑤ 調査結果に委員意見を付して申立人に回答します。

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

- ⑦ 申入れ後、おおむね2か月後に対応状況の確認を行います。

- ⑧ 定例会で対応案件について報告します。

なお、毎年1回、市長に対して委員会の運営状況を報告します。

3 事務局

横浜市健康福祉局相談調整課

はじめに

横浜市福祉調整委員会としての 2025 年度は、30 周年という記念すべき年でありました。この節目を、これまでの歩みを振り返るとともに、今後の活動の方向性を見つめ直す重要な機会として位置づけ、特別な取り組みを実施いたしました。具体的には、2025 年 12 月 2 日に開催した講演会およびトークセッション、そして 2026 年 3 月に発行した 30 周年記念誌の制作です。これらの取り組みは、委員会の活動を改めて内外に発信する機会となると同時に、福祉を取り巻く環境の変化の中で、私たちに求められる役割について再考する契機ともなりました。

講演会では、日頃より市民の皆さまから寄せられる多様な相談に対応している職員の間で話題となり、その著書に深い学びを得たという声が多く聞かれていた玉置妙憂先生をお招きし、「支援者の心のケア」をテーマにご講演いただきました。近年、福祉の現場においては、支援を必要とする方々の課題が複雑化・多様化しており、それに伴い支援者自身が抱える負担や葛藤も大きくなっています。そのような状況の中で、支援する側の心の在り方やセルフケアの重要性について、具体的な事例や実践的な視点を交えてお話しいただいた本講演は、非常に意義深いものでした。委員会にご相談くださる市民の方々に限らず、利用者やそのご家族との関係に悩みながら日々業務にあたっている事業所職員の方々にとっても、多くの気づきと示唆を得られる機会となり、参加者からは高い評価が寄せられました。

さらに、講演後に実施したトークセッションでは、「心が折れないコミュニケーション」をテーマに掲げ、委員それぞれの専門性や実務経験に基づいた多角的な議論が行われました。現場で実際に生じている課題や対応の難しさについて率直に共有し合う中で、支援の現場におけるコミュニケーションのあり方について、改めて深く考える機会となりました。時には玉置先生にも加わっていただき、専門的な助言や新たな視点をいただきながら、当事者だけでなく、その家族、そして支援に関わるすべての人々が安心して暮らせる社会の実現に向けて、今何ができるのかを共に模索する時間となりました。この対話を通じて得られた気づきは、今後の委員会活動においても大きな指針となるものと思います。

一方、30周年記念誌の制作にあたっては、従来の報告書とは異なるアプローチを試みました。委員一人ひとりの所感を掲載する形式ではなく、委員と職員による座談会を実施し、その内容を誌面上で紹介しました。定例の委員会では時間的制約から十分に議論しきれないテーマについて、改めてじっくりと意見を交わすことができた点は大きな成果であったといえます。各委員がそれぞれの専門分野において培ってきた経験や知見を持ち寄り、本委員会に寄せられる多様な相談にどのように向き合うべきかについて率直に語り合うことで、委員会としての役割や使命を再確認する機会となりました。

また、この座談会を通じて、委員同士および職員との相互理解が一層深まり、それぞれの強みや視点を活かしながら協働していくことの重要性を改めて認識することができました。こうした積み重ねは、委員としての活動に対する自信と責任感を高めるだけ

でなく、より質の高い相談対応や調整業務の実現にもつながるものと考えています。そして、その成果は必ずや市民の皆さまへの支援の充実という形で還元されていくものと確信します。

「周年」という節目は、単に過去を振り返るだけでなく、これまでに培ってきた経験や知見を土台として、次の一步を踏み出すための重要な機会でもあります。30 周年というこの年に委員として関わることができたことは、福祉のこれまでの変遷を改めて見つめ直し、社会の変化に応じて緩やかに姿を変え続ける福祉の未来に思いを巡らせる貴重な経験となりました。少子高齢化の進行や地域社会のつながりの希薄化など、福祉を取り巻く環境は今後も変化し続けることが予想されます。そのような中であって、本委員会に求められる役割もまた、より一層重要性を増していくものと考え、身を引き締める思いでおります。

令和 8 年 3 月 横浜市福祉調整委員会 代表委員 下尾 直子

目 次

I 委員会の概要

1 横浜市福祉調整委員会とは	1
2 苦情相談等への相談の流れ	1
3 苦情相談等の件数	3
4 苦情相談等への対応状況（福祉保健サービスに関するもの）	5
5 苦情申立てへの対応状況	6
6 委員会の諸活動	7

II 苦情申立て

1 令和7年度の苦情申立て内容と傾向	9
2 分野別苦情事例	10
障害福祉分野	10

III 30周年記念事業

IV 福祉調整委員による一年の活動の振り返り

参考資料

○ 横浜市福祉調整委員会運営要綱	23
○ 「福祉保健サービス苦情申立書」（第1号様式）	28
○ 苦情相談後の流れ（委員面接時資料）	30
○ 委員会関係データ	31
○ 令和7年度活動実績	36

I 委員会の概要

1 横浜市福祉調整委員会とは

横浜市福祉調整委員会（以下、「委員会」という。）は、横浜市附属機関設置条例を設置の根拠とする、市長の附属機関です。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。

2 苦情相談等への相談の流れ

（１）電話等による苦情相談等の受付

委員会では、土日祝日・年末年始を除く毎日、電話、電子メール、FAX、手紙、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。

す。

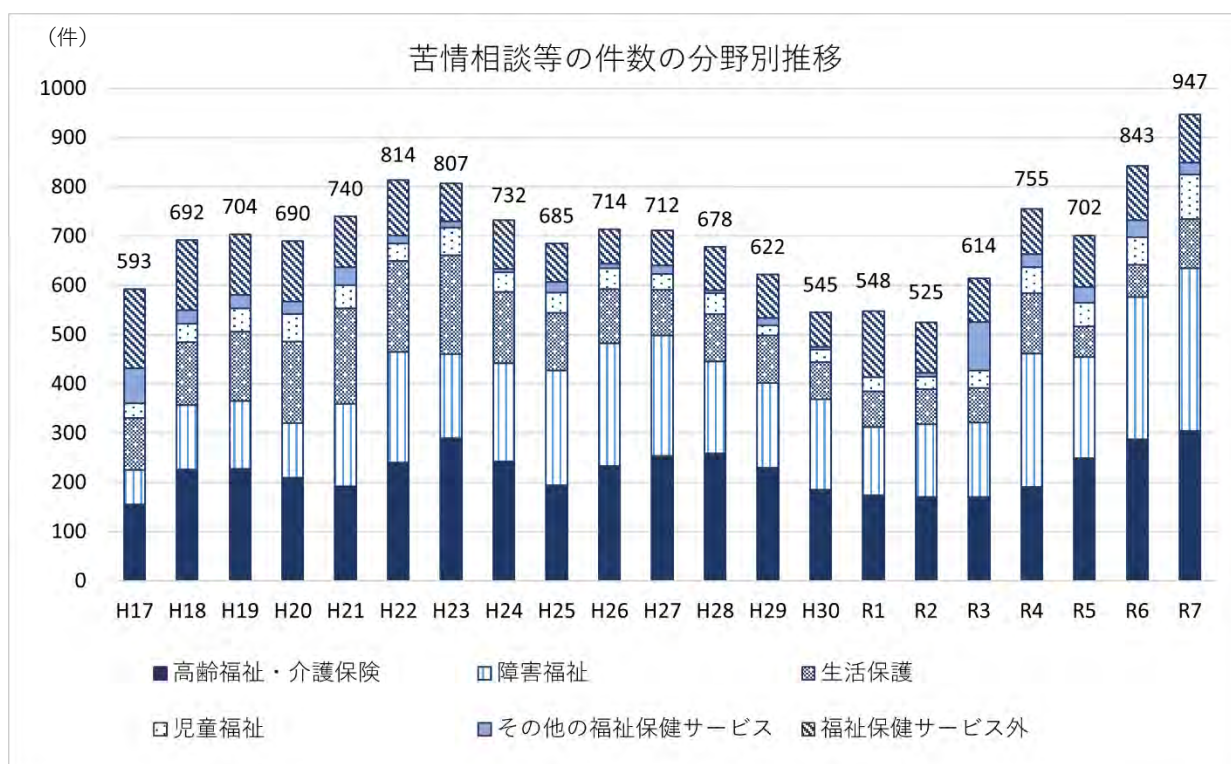
イ アンケートの実施

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。

3 苦情相談等の件数

(1) 苦情相談等の件数の推移

令和 7 年度に委員会が受け付けた苦情相談等の総件数は 947 件（月平均約 79 件）となり、平成 7 年度からの累計は 19,406 件となりました。平成 18 年度以降は 700 件前後で推移し、平成 22・23 年度に 800 件を超えた後、徐々に減少していましたが、令和 3 年度以降再び増加し令和 7 年度は、前年より 100 件以上増加し、過去最多件数となりました。



(2) 苦情相談等の受付状況

令和 7 年度の内訳は、福祉保健サービスに関するものが 849 件（月平均 71 件）、福祉保健サービス以外のものが 84 件（月平均 7 件）、委員会制度に関するものが 14 件（月平均 1 件）となっています。

福祉調整委員会には様々な苦情相談等が寄せられますが、相談内容の主訴に応じて分類すると、①苦情（例：提供されるサービスの内容や職員対応に納得できない）、②相談（例：自分に適したサービスは何か、どうすればよいか）、③問い合わせ（例：制度がよく分からないので説明して欲しい、サービスを取り扱う窓口を教えて欲しい）に大別することができます。近年は相談内容も複雑化し

ており、委員会には相談者の主訴が何であるかを的確に把握する力、サービス利用者と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。

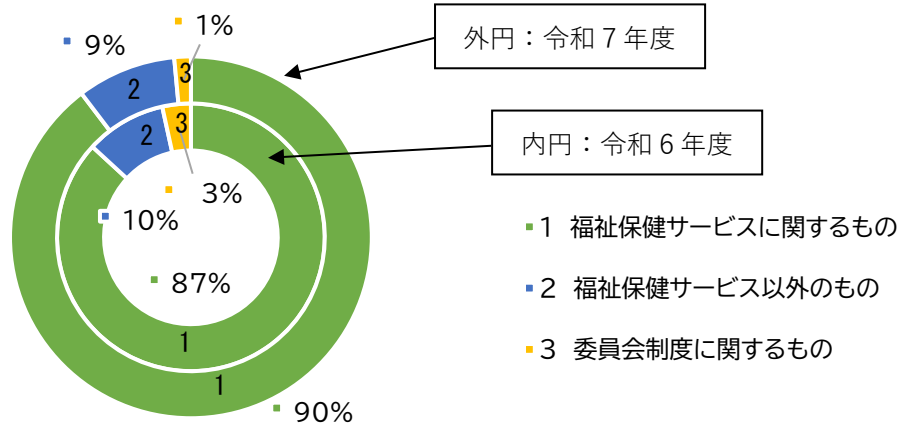
苦情相談等の件数（件）

（ ）は月平均

分 類	令和 7 年度	令和 6 年度
1 福祉保健サービスに関するもの	849 件（71 件）	732 件（61 件）
2 福祉保健サービス以外のもの ※ 1	84 件（ 7 件）	82 件（ 7 件）
3 委員会制度に関するもの	14 件（ 1 件）	29 件（ 2 件）
合 計	947 件（79 件）	843 件（70 件）

※ 1 福祉保健サービス以外の苦情相談・問い合わせ等

苦情相談等構成比



苦情相談等受付分類（福祉保健サービスに関するものを計上）（件）

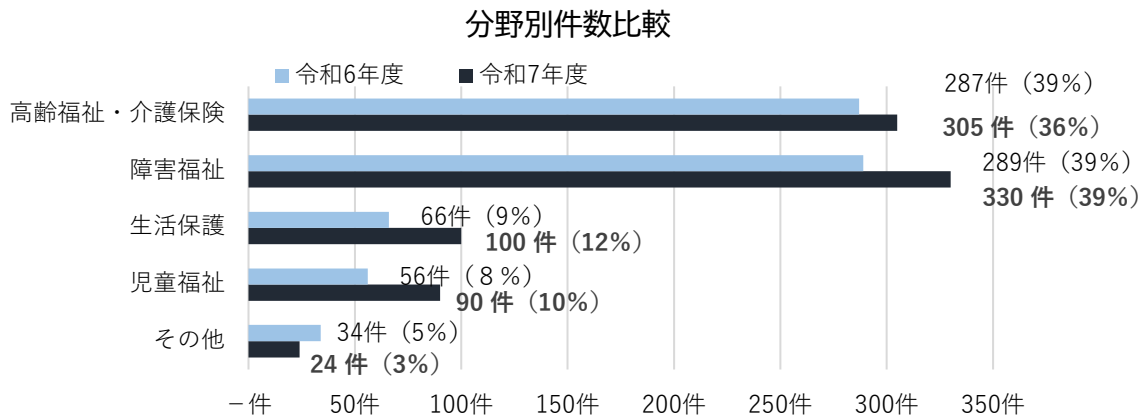
主分類	令和 7 年度	令和 6 年度
苦情	509 件	444 件
相談	137 件	127 件
問い合わせ	158 件	146 件
要望	45 件	15 件
計	849 件	732 件

4 苦情相談等への対応状況（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、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する説明・助言を行っています。

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継続案件については、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。

令和7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 849 件を分野別にみていくと、高齢福祉・介護保険 305 件（36%）、障害福祉 330 件（39%）、生活保護 100 件（12%）、児童福祉 90 件（10%）、その他 24 件（3%）となっています。



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	令和 7 年度	令和 6 年度	説 明
苦情申立て （委員面接相談等）	2 件	3 件	福祉調整委員が面接相談をしたもの及び申立て後対応を中止したものの合計件数
説明・助言等	447 件	361 件	福祉保健サービスの制度や内容に関し説明や助言を行ったもの等
福祉保健サービス提供者との調整	166 件	167 件	相談者の状況を考慮し、迅速な解決を図るためサービス提供者と調整を行ったもの
他機関案内	234 件	201 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	174 件	131 件	局所管課(係)
区	42 件	46 件	区所管課(係)
その他	18 件	24 件	国・県等の機関
合 計	847 件	732 件	

5 苦情申立てへの対応状況

福祉調整委員会が対応した2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1件でした。

苦情申立て（委員面接相談等）の内訳（件）

調 整 区 分	令和7年度	令和6年度
苦情申立て（委員面接相談等）	2件	3件
A 市又は事業者に対し申入れを実施したもの	1件	3件
B 申入れを行わなかったもの	0件	0件
C 面接相談時解決・終了	0件	0件
D 委員会が対応を中止したもの	0件	0件
E 面接相談後に取り下げられたもの	0件	0件

調査対象か所数比較

	調査なし (相談時解決)	調査あり	計	延べか所数※
令和7年度	1件	1件	2件	2か所
令和6年度	1件	3件	3件	3か所

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

委員面接からお知らせ発送までの平均所要日数（日）

	平均日数
令和7年度	56日
令和6年度	59日

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。

(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。

○ ホームページ URL

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



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。

(4) 地域ケアプラザ訪問 (令和7年度は30周年記念事業開催のため実施せず)

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。

(5) 福祉施設訪問 (令和7年度は30周年記念事業開催のため実施せず)

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います。

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。

Ⅱ 苦情申立て

1 令和7年度の苦情申立て内容と傾向

サービス提供者との事務局による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。

福祉調整委員が対応する苦情申立て件数は、この10年ほどは年に数件程度で、令和7年度についても委員面談を実施した苦情申立ては、障害福祉分野1件となっています。

【苦情申立て事例】

<障害者支援施設における訪問診療等に関する対応について>

兄は障害者支援施設に入所しているが、6年8か月にわたり訪問診療で本人が対面診察を受けておらず、看護師や支援職員が本来担うべき、状況把握と調整が適切に行われていなかった。施設として、健康管理責任が果たされていないのではないか。また、令和7年6月の事故では虐待の可能性と通報義務を指摘したが施設は否定し、担当職員の変更もなかった。さらに、説明拒否や相談窓口職員の固定化、管理者に会わせてもらえないなど苦情対応にも問題があり、信頼関係は破綻している。また、障害者支援施設所管課の虐待通報への対応が遅く、通報対象職員を連絡窓口とするなど体制が不適切で、安全確保が不十分な状況が続いていることから、組織全体の問題として改善と再発防止を求める。

令和7年度は申立件数が限定的であるため、傾向を示すことは難しいですが、今年度の申立てにおいては、施設と家族との間で、医療・支援体制に関する認識の違いや、質問意図と回答内容のずれ違いなど、コミュニケーションに関する課題が見られました。

また、虐待通報への対応に関する苦情については、調査の中立性や公平性の確保及び個人情報や守秘義務への配慮から、調査手順や事実確認の内容に関する説明が限定的とならざるを得ない中で、申立人の求める情報との間に隔たりが生じている状況がうかがえました。あわせて、利用者支援として家族と連携を図ることが重要であることから、守秘義務等に十分配慮しながら、情報共有することの必要性も示されています。

面接相談分野の内訳（件）

	高齢・介護	障害福祉	生活保護	児童福祉	その他	計
令和7年度	0件	1件	0件	0件	0件	1件
令和6年度	2件	0件	1件	0件	0件	3件

2 分野別苦情事例

【障害福祉分野】

申立NO.1: 障害者支援施設における訪問診療等に関する対応について

申立人：サービス利用者の妹

調査対象機関：障害者支援施設、健康福祉局障害施策推進課及び障害施設サービス課

1 苦情申立ての主旨

兄は、20年来、障害者支援施設に入所中。6年以上前から訪問診療時に本人が診察を受けていない状態が続いている。また、令和7年6月に施設内で事故があった際に、虐待の可能性と行政への報告義務を指摘したが、相談窓口であるA職員（以下、A職員という）は認めず、対応した職員（以下、B職員という）の変更もされていない。このような状況の中で、A職員による一連の苦情対応に強い不信感を抱くようになり、関係改善も困難であることから、別の担当者による対応を求めている。また、市所管課の通報への対応姿勢に懸念があり、本人の安全確保が著しく不十分な状態が続いている。

以下の指摘を個別の苦情として処理するのではなく、組織全体のあり方として受け止め、再発防止と真の改善に向けた誠実な対応を求めて、苦情申立てを行う。

（1）訪問診療の無診察状態の継続

クリニックによる施設への訪問診療の際、6年8か月もの間本人が対面で診察を受けていなかった。対面で診察するかどうかは医師任せにして、施設としての判断責任を回避しており、看護師や支援職員が本来担う状況把握と調整が適切に行われていなかった。

（2）令和7年6月の事故前後の不適切対応

事故について虐待の可能性と行政への報告義務を指摘したが、施設はこれを拒否。法令理解が欠如し、通報義務を軽視している。対応したB職員の変更もされず、施設と合意して預けたスマートフォンも突然返却すると言われた。これは記録・通報・証拠保全を妨げる意図である。

（3）申立人への苦情相談対応の問題

ア 訪問診療の実施状況を看護師に説明してほしいと求めたが、拒否された。

イ 絆創膏を本人の小遣いから購入していた件について説明を求めたが、購入の事実と医療記録との整合性がなかった。

ウ A職員を相談窓口から交替してほしいという要望を施設管理者に伝えるよう求めたが、「すべて私が窓口です」として、取次ぎを断られた。また、A職員以外の人に伝える手段がなかった。

（4）障害者支援施設所管課（以下、所管課）の虐待通報への対応

事故について、虐待通報を行ったが、所管課から調査内容や日程が示されず、通報対象職員が連絡窓口となる不適切な体制となっている。調査開始まで約1か月かかり、通報対象のB職員がサービス提供を継続するなど安全確保も不十分。

※（1）～（3）は障害者支援施設への苦情内容。（4）は所管課への苦情内容。

2 障害者支援施設及び所管課への調査結果 ※注1

(1) 障害者支援施設

ア 訪問診療における施設職員（看護師含む）の役割について

クリニックへの通院が訪問診療になったのは、当該クリニックからの提案による。施設としては通院先確保のためこの提案を受け入れた。訪問診療は利用者とクリニックの契約になるため、他の利用者を含め、訪問診療への切り替えの案内をした。当時の家族等への説明記録は残っていない。通常、通院は家族同行を原則とし、難しい場合は、職員（生活支援員）が同行して、医師へ利用者の健康状況等について説明し、医師の所見を施設の看護師や他の職員に伝えることとしている。訪問診療も通院と同様であり、看護師は同席せず生活支援員からの診療内容の情報を集約する役割のため、医師の説明を直接受ける機会はなく、家族への情報提供ができるわけではない。

イ 訪問診療における診察について

訪問診療ではクリニックの方針により、医師の要請がない限り対面診察は行われず、職員（生活支援員）が医師に利用者の情報を提供し、それに基づいて必要な対応が行われていた。対面での診察が必要とする状態が確認された場合は職員が医師に依頼するという対応をしていた。当該利用者についても同じ対応をしており、訪問診療に切り替えた後の対面診察は数回行われたのみであった。

ウ 怪我の記録がないにもかかわらず小遣いから絆創膏代が支払われていた件

令和3年2月、手指のひび割れが確認され、家族から傷を保護するよう要望があった。皮膚科受診時にテーピングで保護するよう医師から所見が示され、職員が本人の小遣いでテーピング材を購入した。当時、応急処置用品は施設が用意していたが、継続的に個人が使用するものや医療的処置を伴わない物品は利用者負担とする施設の基準があった。その後、市の助言に基づき、絆創膏などの自己負担分は返金した。

エ 令和7年6月15日の事故前後の対応について

① 支援体制・職員対応

居室カメラの映像と対応した職員からの報告に相違がなかったとして虐待状況は認められなかったため、「施設として認めるわけにはいかない」と申立人にお伝えし、対応したB職員の交代は行っていない。B職員の止血対応が不十分だったため、看護師がレクチャーを実施し、怪我を未然に防ぐための生活環境の見直しも行った。

② スマートフォンの取扱い

居室カメラの映像を家族の求めに応じて共有する目的でスマートフォンを使用することを家族と合意し、預かっていたが、このスマートフォンに、メッセージアプリを介して申立人から連絡があり、合意していた内容以外の用途で使用されたため返却を申し出た。施設は個人のツールでの連絡を行わない方針としており、他の家族と同様の対応をお願いしている。

③ 面接時の制止

申立人が怒って席を立ち、室外に出て管理者を探しに行こうとしたため、業務や利用者支援に支障が生じる恐れから職員が入口で制止した。

④ 苦情相談対応

苦情受付は申立人からの相談窓口でもあるA職員が窓口となり、回答内容や応対に齟齬が生じないようにしている。定期面談時はその他に係長、主任も同席している。情報は施設

長・部長へ共有され、幹部会議に報告し組織的に判断した後、現場に伝達して対応に当たっている。

(2) 所管課

虐待事案の調査には中立性・公平性・公正性が不可欠であり、調査と虐待認定は切り離せない関係にある。そのため、進行中の調査内容や手順を申立人へ伝えることは、調査や認定に影響を及ぼす可能性があるとして回答できないと判断している。一方、事案終結後については、通報者の不安など必要がある場合には、個人情報や法人情報の扱い、守秘義務に十分配慮しつつ、事実確認の結果や対応を可能な範囲で説明することが必要と考えている。

注1 福祉調整委員が行う調査は、申立て内容について所管課や事業者等の認識を、主にヒアリングによって確認するものです。調査結果は、こうした認識を整理した内容であり、委員には、申立て内容について事実を認定したり、どちらが正しいかを判断したりする権限はありません。委員は、当事者間で認識に相違があることを前提に、自身の意見を調査結果に付し、申立人へ通知しています。また、必要と判断した際には、所管課や事業者等に対して、改善を求める意見を申し入れます。なお、申立人への通知や、所管課・事業者等への改善の申し入れは、あくまで委員の意見表明であり、行政処分に該当するものではありません。

3 福祉調整委員の意見

(1) 障害者支援施設

今回の申立てに関する施設の対応は、サービス内容・提供方法の見直しや訪問診療実施状況の改善、事故後の研修実施など、一定の改善に取り組んでいる点を確認できる。利用者・家族からの苦情がサービス向上の契機となり、施設が真摯に対応したことが改善につながったと捉えているが、検討の余地があることについて意見をお伝えする。

ア 重要事項説明書について

訪問診療に看護師が同席しないという施設の方針と、家族が抱く「医療面は看護師が把握しているはず」という認識の間に齟齬が生じていた。重要事項説明書には「通院と治療」に関する説明文がなく、双方の認識が一致しにくい構造となっている。重要事項説明書は条件を共有し合意を形成するための文書であり、施設としての基本方針を明確に記載することで、誤解を防ぎ、建設的な話し合いの土台となる。重要事項説明書の「通院と治療」の項目に、施設としての基本となる考え方を記載することについて、十分な検討を行うことが良いと思われる。

イ 訪問診療時の対応について

訪問診療で対面診察が行われていなかった背景には、クリニックの方針があったが、施設側に「診察がないことへの疑問」が乏しかった面もある。医師自らの診察が行われない事態は原則として望ましい状況ではなく、行われない場合には行われなかった事実と理由を記録として残しておく必要がある。このような背景が、ご家族からの訪問診療時の診察の実態に関する質問に対して根拠を持って説得力のある説明がなされなかった要因の一つであると考ええる。

ウ 話の要点把握と端的な回答を意識したコミュニケーション

面談記録や調査時の質疑から、申立人が知りたい点に対し、施設側の回答が焦点を外していた可能性が示唆される。家族が要望や苦情を伝える際は不安や心配が強く、的確な回答が得られないと不信感が増幅する。説明不足の積み重ねが、担当者変更の要望や面接時の行動

につながった可能性がある。今後は質問の意図を正確に捉え、簡潔かつ必要十分な回答を行うことを意識したコミュニケーションが必要であると思われる。

(2) 所管課

虐待認定は境界が曖昧で判断を誤れば被害者が適切に保護されず関係者への不当な不利益につながる。このため、慎重で厳正な調査と中立・公正な姿勢が所管課に求められる。今回の調査では、事案終結後に個人情報保護と守秘義務に配慮しつつ、申立人へ可能な範囲で説明する方針が示された。また、利用者支援には家族との協力が不可欠であり、今後も共に支援を考える役割が確認された。結果は申立人の意向に沿わない部分もあったが、所管課として誠実な姿勢を示したものと受け止められる。

4 障害者支援施設への申入れ内容

(1) 重要事項説明書の項目に関する説明文の記載について

重要事項説明書の「通院と治療」の項目には説明文が記載されていないが、利用者やこれから利用を検討する人にとって、施設のサービス内容をわかりやすく説明することは重要である。そのため、通院・治療に関する基本的な考え方や提供体制について加筆を検討されたい。個別対応が必要な場合には、双方で合意した内容を記録し文書化しておくことが望ましい。加筆するか否かの判断は施設に委ねられるが、「これまで質問がなかったから」という理由で見直しを行わないことは避けるべきである。質問がなかった背景には「施設に任せていれば安心」という気持ちや、本音が言い出しにくい状況が含まれている可能性があり、その状況自体を振り返り、より良いサービス提供につなげることが大切である。

(2) 今回の申立て内容に関する苦情解決責任者による説明について

今回の申立ての内容は、これまでも A 職員から申立人へ説明が行われてきたと考えられるが、今回の申立ては貴施設に対する「苦情」に該当するため、施設の苦情解決の仕組みに沿って対応することが適切である。したがって、苦情受付担当者である A 職員ではなく、苦情解決責任者が主体となり、当委員会の調査で示された内容を改めて申立人に説明し、話し合いの場を設けることを検討されたい。

5 申入れの対応状況

(1) 重要事項説明書の項目に関する説明文の記載について

「通院と治療」に関する内容については、重要事項説明書への明記を進める方針だが、反映時期は未定である。個別支援計画で個別に確認することが基本であるため、内容を文書化すると柔軟な対応が難しくなることが懸念される。一方、入居者の高齢化に伴い、疾病や怪我の発生が増加している現状から、全入居者に必要な支援内容を改めて整理し、文書の加筆・整備を進める方針である。

(2) 今回の申立て内容に関する苦情解決責任者による説明

令和 7 年 11 月 19 日(水)、法人本部において、委員会から通知された「調査結果のお知らせ」の内容に基づき、申立人および利用者の母親に対する説明の場を設けた。説明は、苦情解決責任者である管理者・支援部長が担当し、施設側から管理部長、苦情受付担当者が同席した。

Ⅲ 30周年記念事業

横浜市福祉調整委員会は、平成7年に横浜市福祉調整委員会設置要綱を根拠として平成7年に設置され、令和7年度に設立30周年を迎えました。これを記念し、記念講演会&トークセッションの開催、福祉調整委員と事務局の座談会の実施、30周年記念誌の発行を行いました。

1 講演会&トークセッションの開催

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。こうした背景を踏まえ、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る講演会を開催しました。

■ 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

■ プログラム

◆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

◆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 恵子 委員 (市民委員／民生委員経験者)

松崎 尊信 委員 (精神科医)

2 座談会の実施

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）

松崎 尊信 委員（精神科医）

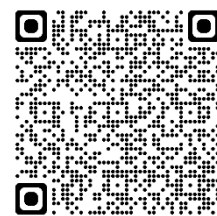
<事務局職員>

健康福祉局相談調整課長 榎木 誠司、担当係長 山崎 由佳、担当職員3名

3 記念誌の発行

設立 30 周年を迎えるにあたり、委員会のこれまでの取組を振り、次の一步を踏み出すための機会とするとともに、委員会の役割や活動内容を市民の皆さんに知っていただくことを目的として、「横浜市福祉調整委員会 30 周年記念誌」を令和 8 年 3 月に発行しました。

▼表紙



記念誌はこちらから

IV 福祉調整委員による一年の活動の振り返り

＊50音順 敬称略

福祉調整委員会がめざすもの～苦情の「解決」とは～

川島 通世（弁護士）

令和7年度は、横浜市福祉調整委員会設立30周年のアニバーサリーイヤーでした。30周年記念誌発行や、委員と事務局職員との座談会開催、看護師・僧侶として、医療・福祉従事者が持つ苦悩にも心を寄せる活動をしていらっしゃる玉置妙憂先生をお迎えしての講演会・トークセッションを行うなど、例年に比して活動量の多い1年間でした。事務局職員の業務量の多さは、委員の比ではなかったと思いますが、そのかいがあって、充実したアニバーサリーイヤーになりました。

それらの30周年記念行事を行いつつ、当委員会の「本業」である、市民のみなさまからの福祉サービスに関する苦情受付件数も、過去最高の947件となりました。私自身は、委員歴5年目でしたが、この1年を振り返ってしみじみと思うことは、苦情の「解決」は、本当に難しい、ということです。

当委員会では、苦情を申し立てた福祉サービスのご利用者やご家族と、苦情を申し立てられた事業者や行政部門等の双方のお話をうかがって、「調整」によって苦情を解決することをめざしています。どちらか一方のご要望を100%かなえようとすれば、どうしても相手方に不満が残りますから、「ご利用者・ご家族」と「事業者・行政部門」の双方に少しずつ譲歩していただいて、完全に納得とはいかなくとも、「まあ、これでいいか。」と認めていただければ、それが苦情の解決といえるのではないかと考えています。そこで、例えば、「ご利用者・ご家族」が、「特定の職員の態度が悪いので辞めさせてほしい。」と主張された場合は、職員の担当替えやご利用者の利用日変更などで調整ができないか、と試みます。「事業者」が「サービス契約は解除する。今後は何もしない。」と主張された場合は、解除の理由を丁寧にご説明いただくことで調整ができないか、と試みます。当委員会の機能が「調整」である以上、いずれか一方でも、何らかの譲歩をしていただけない場合は、苦情の解決が難しくなってしまいます。解決しない場合は、紛争状態が続いてしまうことも少なくありません。

当委員会の守備範囲は、継続的関係が想定される「福祉サービス」ですから、紛争状態にある当事者の精神的なご負担を考えると、譲歩がないために、全く解決の方向性に進まないよりは、一定の譲歩をしていただいても、解決の方向に進む方が良いケースは多いと思うのです。

「調整」は柔軟な手段であって、ご提案できる方策は、いろいろあるはずですが、どのような調整を試みれば、苦情が解決の方向に進むのか、知恵を絞り続けることが、当委員会に求められていると思います。

1 年を振り返って

下尾 直子（学識経験者／障害福祉分野）

「福祉」という言葉は、「福」と「祉」という、どちらも「幸せ」を意味する漢字からできているそうです。法律上、「すべての国民のために」ある福祉は、社会全体、誰もが幸せになるために社会が用意する仕組みであるはずです。年齢や立場、健康状態に関わらず、誰もが安心して暮らせること、その積み重ねが福祉なのだと感じます。

では、そもそも「幸せ」とは何かと考えると、簡単には答えが出ません。一見豊かな時代ですが、お金があっても満たされない、家族や友人がいても寂しいということがよくあります。一生幸せでいることは、とても難しいことなのだと感じます。

何かのCMで「想像できることは実現する」と言うのを聞いたことがあります、「空飛ぶ車」や「人より優しい介護ロボット」のような未来は思い描けても、すべての人が一生幸せに過ごす社会の姿は、なかなか具体的に想像できません。幸せの形はそれぞれだし、人はどこまでも貪欲に幸せを追い求めるものだからです。

それでも、何かしなければと思うとき、まずは目の前にいる一人に寄り添い、その人の困りごとを少しでも軽くすることが、今の私にできることなのだと思うしかありません。最近ホームに入居した母を見舞いながら、母にとっての「今日の小さな喜びは何か」を考えています。

母の好きな干し芋を差し入れに持っていったとき、隣に座っていらした男性にもおすそ分けしました。その方は「これなに？」とおっしゃいます。「干し芋です」と答えると、「え？ほしいの？これ、ほしい？」と返され、「いえ、そうじゃなくて、これが干し芋なんです」と思わず笑ってしまいましたが、「そう、ほしいの？あげるよ。かわいいね、はいどうぞ」と言って、小さな子どもにするように優しく、私に返してくださいました。そのしぐさがうれしくて、やり取りが面白くて、母も周りも一緒に笑っていました。そんな小さな笑いの時間が、「幸せ」を少しずつ具体的にすることにつながり、やがては他の誰かの幸せにつながっていくかもしれないと感じながら、「福祉」とは何かを考え続けようと思っています。

横浜市福祉調整委員会：1年を振り返って

西村 貴直（学識経験者／公的扶助分野）

2025 年度も福祉調整委員としての仕事を終えることができました。委員面談や地域巡回訪問の機会はありませんでしたが、30 周年の記念行事に参加できたことは強く印象に残っています。

ところで、2025 年度をもって、社会福祉法や介護保険法の施行に象徴される「社会福祉基礎構造改革」から四半世紀以上が経過したことになります。私は 1995 年に大学の社会福祉学科に入学しましたので、基礎構造改革の実現に至る議論を横目に見ながら福祉政策の勉強を始めたことを思い出します。1990 年代の終わりに一連の改革を主導した人々は、福祉サービスにおける契約方式の導入や介護保険の実施がもたらす「明るい未来のビジョン」を語っていましたが、それがどのような「現実」につながったのかについて、福祉調整委員の仕事をしながら改めて考えるようになりました。

当時の政策論議のなかでは、基礎構造改革の意義として、「民営化と契約方式の導入によって競争原理が働くようになり、福祉サービスの効率化と質の向上が同時に実現できる」というメリットが強調されていました。市場化された福祉・介護が将来有望な産業に成長して働く人が増え、誰もが必要なときに専門的な福祉・介護サービスを受けながら、老後になっても安心して生活を送れるようになる。このようなイメージの拡散とともに、一連の改革は進められたと記憶しています。それから 25 年が経過した現在、私たちの前にはどのような光景が広がっているのでしょうか。

基礎構造改革の実現は、福祉・介護サービスからスティグマを払拭し、利用を身近なものにするという大きな成果をもたらしたことは確かでしょう。福祉や介護の利用に関わる権利意識の向上は、福祉調整委員会に寄せられる声の多さの一因になっているはずです。しかしその一方で、職業としての福祉・介護の人気は低迷し、慢性的な人手不足に悩む事業所も多くなっています。シフトの穴が埋まらず、いわゆる「スキマバイト」を使って何とかまわしている施設も増えていると聞きました。このような「競争」がもたらした現場の疲弊もまた、近年における苦情の増加につながっているのだと思います。

福祉調整委員会に参加し、多くの苦情を共有させていただくことで、福祉政策の目的や意義だけでなく、予期せざる効果や逆機能にも目を向けることの重要性を改めて意識するようになりました。福祉政策を学び、教える者として、長い時間をかけて現われてくる制度改革の結果を、複数の視点から観察し続ける姿勢をもちながら、今後も委員会活動に関わっていきたいと考えています。

1 年を振り返って

福馬 健一（学識経験者／高齢福祉分野）

この1年間、福祉調整委員として活動する中で、福祉保健サービスに関する苦情相談が、市民の暮らしと深く結びついているものであることを改めて感じました。委員会には年間800件を超える相談が寄せられており、制度やサービスに関するご相談からサービス提供事業所や職員の対応へのご不満など、その内容は多岐にわたります。実際、福祉調整委員会に寄せられる相談を確認していくと、日々の暮らしの中で感じている不安や戸惑いを誰かに理解してほしいという気持ちが込められているように感じています。30周年を記念して行った事務局職員と委員による座談会でも話題になりましたが、近年は家族や地域とのつながりが薄れ、身近に相談できる相手がいない方も増えています。そのような状況にある方々にとって、この委員会が「話を聞いてもらえる場所」として受け止められている側面があります。事務局職員の皆さんが、時間をかけてお話をお聴きし、相談者が「話を聞いてもらえてよかった」と言って電話を終えられることが多々あるという状況は、この委員会が市民の声を受け止める大切な場所の一つになっているのだと感じます。委員としての活動を行うに際して、これからも頂戴した相談の一つひとつにそれぞれの生活の背景や思いがあることを忘れない、ということを意識して参りたいと思います。

また、相談を通して、他者と信頼関係を築いていくことの難しさを改めて感じる事ができました。そのような関係性を築く上で、相手の話を傾聴することの大切さが言われます。それと同等に重要になるのが、説明の仕方や情報の伝え方であることを再認識することができました。こちらの伝え方によって、相手の受け止め方が変わることもあります。ほんの小さな行き違いが不安や疑問につながることもあれば、丁寧な説明や対話によって理解が深まることもあります。日頃の他者とのやりとりを振り返り、その中で見えてくる気づきを手掛かりに、よりよいコミュニケーションにつなげていけたらと思います。

この1年の活動を通して、福祉調整委員会の役割は、単に苦情に対応することだけではなく、市民の声を受け止め、それを福祉保健サービスのよりよいあり方へとつなげていくことにあるのだと改めて感じました。これからは、力不足ではありますが、市民に信頼される仕組みとしての福祉調整委員の役割を果たしてきたいと思います。

横浜市福祉調整委員会：1年を振り返って

藤田 恵子（市民委員）

昨年4月に初めて福祉調整委員会に出席して、事務局が対応された福祉保健サービスに関する相談・問い合わせの多さに驚きました。特に高齢者福祉と障害者福祉に関することが多く、内容としては施設の対応や区役所、事業所の担当職員についての相談や苦情が多いと感じました。事務局がこの一つ、一つに真摯に対応されていることは、私の想像を超えるものでした。

4月に委員としての活動が始まり、相談の多さに驚き、とまどいながら30周年記念事業を終えて、今思うことがあります。私の夫は10年ほど介護を必要として、住まいの近くの介護老人保健施設に6年半ほどデイケアに通っていました。その施設では、夫は身体の動きが思うようにならない中、施設内でのレクリエーションやイベントに夫のアイデアを採用してもらえることもあって、積極的に主体的にかかわりながら通所することができました。夫にとって充実した時間になった理由は、その施設の中心的な職員さんに夫本人や家族の話をよく聞いてもらえているという実感があったからだと思います。当時、私が民生委員として訪問活動をしていた折にも、介護を必要としている高齢者、障害者とその家族の方々から直接お話を聞く機会がありましたが、老健のその職員さんにはよく話を聞いてもらえるから頼りにしているという声を聞いていました。

施設の職員さん方、役所や事業所の方々も対象者の言われることをよく聞いていただき、そのお話や言葉の中にある思いを探っていってもらえれば、と思います。

福祉調整委員の歩みを振り返る

松崎 尊信（精神医療関係医師／保健分野）

最近、家でほとんどTVを見ない。生活スタイルが変わったこともあるが、今はスマホでいつでもどこでも、好きな映像を好きなだけ見ることができる。技術の進歩によって、とても便利な時代になったような気がするけれど、一方で、好きな映像を一人でみるため、同じコンテンツを他の人と共感することが減っているように思う。

さて、そんななか、私は、映画「男はつらいよ」をスマホで一気見した。ご存じの方も多いと思うが、この映画は、渥美清演じる車寅次郎（寅さん）と、下町の人たちの間で繰り広げられる人情あふれる喜劇だ。フーテンの寅さんが、叔父夫婦の営む葛飾柴又の団子屋とらやにふらっと旅から戻ってきて、異母妹のさくら夫婦、叔父さん叔母さんや隣の印刷工場のタコ社長と喧嘩して、最後に「こんな家、出てってやらあ！」と啖呵を切って飛び出していく。そして、旅先でマドンナに恋をして、ふられて、また旅に出る。毎回だいたい同じ筋だけれど、そんな人間関係が懐かしく、昔の日本の下町の空気がよく伝わる。寅さんが国民に広く愛されたのも頷ける。

私は、横浜市福祉調整委員会の委員として、障害、児童から高齢分野まで横浜市民からの多くの相談に関わってきた。さまざまな要因によるサービス利用者と事業者の意見の違い、制度の解釈をめぐる問題、行政と市民の認識の差など、どちらが良い悪いという問題ではないことも多く、意見を取りまとめることにいつも苦慮した。

市民からの相談に、寅さんならどう対応するだろうか。寅さんは、決まって家族とぶつかるが、喧嘩は長く続かず、家族も、「しょうがない人だねえ」と言いながら、また受け入れる。人間関係というものは、表面的に波風を立てない関係よりも、時には本気でぶつかり、喧嘩し、そういう関係のほうが、深く、長く続くのかもしれない。法律や福祉の制度や仕組みの向こうには必ず一人ひとりの生活や感情があり、それぞれの事情があるが、ぶつかり合いながらも双方で落とし所をさぐっていく過程それこそが、よりよい人間関係だけでなく、健全な福祉につながるのではなかろうか。

劇中の寅さんにこんなセリフがある。

「生まれてきてよかったなって思うことが何べんかあるじゃない。そのために人間生きてんじゃねえのか。」

人生はつらいことも多いけれど、生まれてきてよかったと思える瞬間が、必ずある。福祉の役割もまた、誰もが生きてきてよかったと思える瞬間を地域の中に作り出すことかもしれない。

時代が流れても、横浜のまちのどこかで、人と人がぶつかり合いながらも、困ったときに

は誰かが声をかけ、支え合う。そんな風景が残されていくことを願いつつ、次の委員にバトンをつなぎたい。

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) 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。

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	フリガナ 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）	フリガナ 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。）

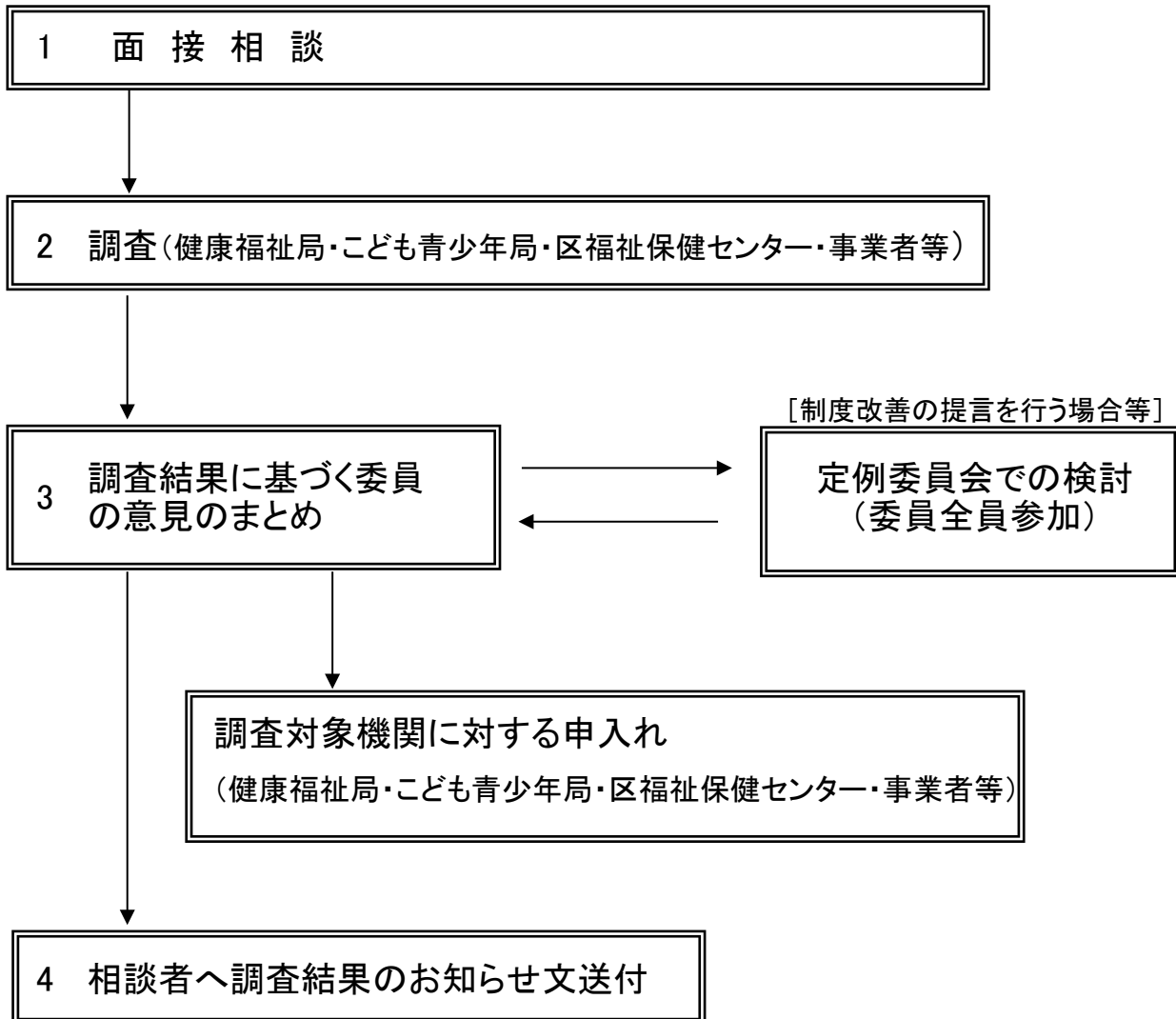
申立ての対象サービス・事業名・対象 機関等	
原因となった事実があった年月日	年 月 日
苦情の内容 具体的に書いてください。 苦情申立内容がこの様式では書ききれない場合、別紙（様式自由）にお書きください。	

（裏面あり）

苦情相談後の流れ

横浜市福祉調整委員会

本日お寄せいただいた苦情相談については、次の手順で調整が行われます。



【注意】

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

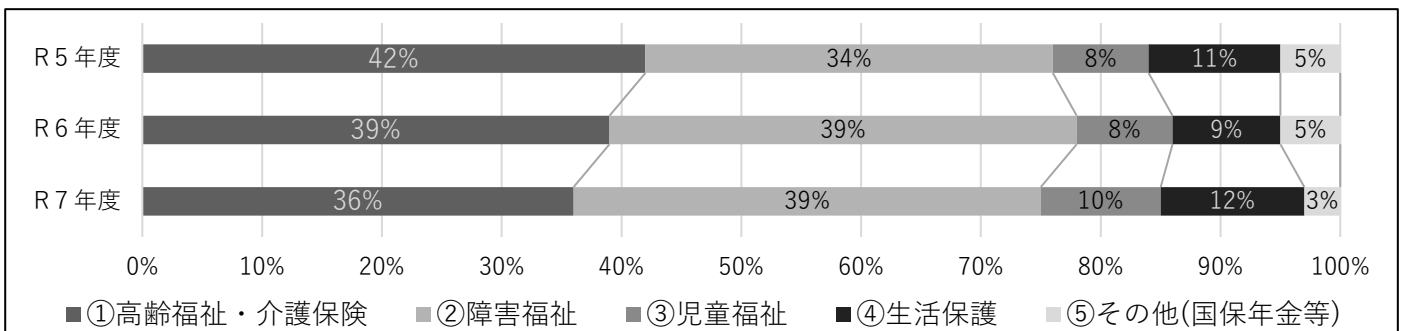
- 1 苦情相談等の分野・相談者別内訳
- 2 苦情申立て以外の相談等への対応状況（事務局対応分）
- 3 過年度実績

1 苦情相談等の分野・相談者別内訳（令和7年度分）

※（ ）は苦情申立件数で内数

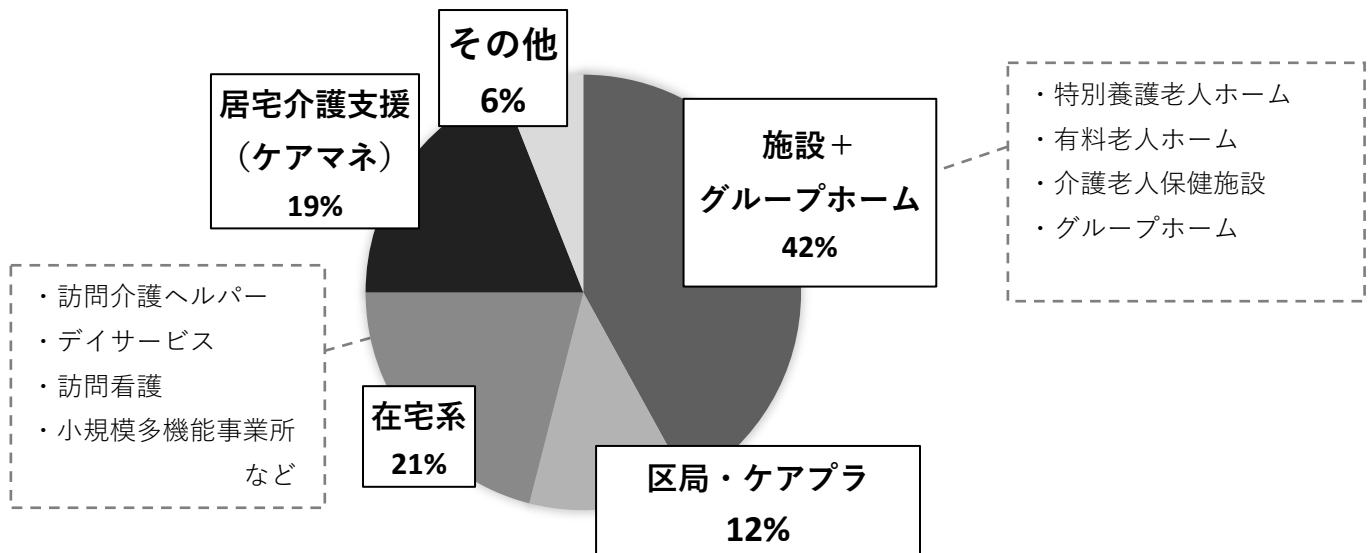
分 類 項 目	本人	家族	その他	計	令和6年度計	令和5年度計
福祉保健サービスに関するもの	412件（一）	332件（1件）	105件（1件）	849件（2件）	732件（3件）	597件（2件）
①高齢福祉・介護保険	77件（一）	187件（一）	41件（1件）	305件（1件）	287件（2件）	250件（1件）
手続等	11件（一）	21件（一）	2件（一）	34件（一）	46件（一）	34件（一）
職員対応	22件（一）	52件（一）	6件（一）	80件（一）	85件（一）	99件（1件）
制度内容	7件（一）	15件（一）	8件（一）	30件（一）	16件（一）	28件（一）
在宅サービス	28件（一）	50件（一）	13件（一）	91件（一）	74件（1件）	32件（一）
施設サービス	9件（一）	49件（一）	12件（1件）	70件（1件）	66件（1件）	57件（一）
②障害福祉	229件（一）	65件（1件）	36件（一）	330件（1件）	289件（一）	205件（1件）
手続等	10件（一）	3件（一）	3件（一）	16件（一）	22件（一）	23件（一）
職員対応	90件（一）	15件（一）	11件（一）	116件（一）	145件（一）	133件（一）
制度内容	13件（一）	3件（一）	一件（一）	16件（一）	14件（一）	13件（一）
在宅サービス	95件（一）	23件（一）	13件（一）	131件（一）	91件（一）	23件（一）
施設サービス	21件（一）	21件（1件）	9件（一）	51件（1件）	17件（一）	13件（1件）
③児童福祉	4件（一）	66件（一）	20件（一）	90件（一）	56件（一）	48件（一）
手続等	1件（一）	1件（一）	1件（一）	3件（一）	4件（一）	3件（一）
職員対応	1件（一）	17件（一）	1件（一）	19件（一）	31件（一）	25件（一）
制度内容	一件（一）	3件（一）	1件（一）	4件（一）	1件（一）	4件（一）
保育関係	1件（一）	18件（一）	8件（一）	27件（一）	6件（一）	13件（一）
手当関係	一件（一）	一件（一）	一件（一）	一件（一）	一件（一）	一件（一）
在宅関係	一件（一）	25件（一）	9件（一）	34件（一）	13件（一）	2件（一）
施設関係	1件（一）	2件（一）	一件（一）	3件（一）	1件（一）	1件（一）
④生活保護	87件（一）	8件（一）	5件（一）	100件（一）	66件（1件）	62件（一）
手続等	一件（一）	一件（一）	一件（一）	一件（一）	5件（一）	5件（一）
職員対応	一件（一）	一件（一）	一件（一）	一件（一）	44件（1件）	48件（一）
制度内容	一件（一）	一件（一）	一件（一）	一件（一）	7件（一）	7件（一）
生活相談	87件（一）	8件（一）	5件（一）	100件（一）	10件（一）	2件（一）
⑤その他(国保年金等)	15件（一）	6件（一）	3件（一）	24件（一）	34件（一）	32件（一）
手続等	9件（一）	3件（一）	1件（一）	13件（一）	24件（一）	23件（一）
職員対応	2件（一）	一件（一）	一件（一）	2件（一）	6件（一）	6件（一）
制度内容	4件（一）	3件（一）	2件（一）	9件（一）	4件（一）	3件（一）
福祉保健サービス以外のもの	43件（一）	18件（一）	23件（一）	84件（一）	82件（一）	78件（一）
委員会制度に関するもの	3件（一）	一件（一）	11件（一）	14件（一）	29件（一）	27件（一）
合 計	458件（一）	350件（1件）	139件（1件）	947件（2件）	843件（3件）	702件（2件）

■福祉保健サービスに関するもの（分野別相談件数の推移）

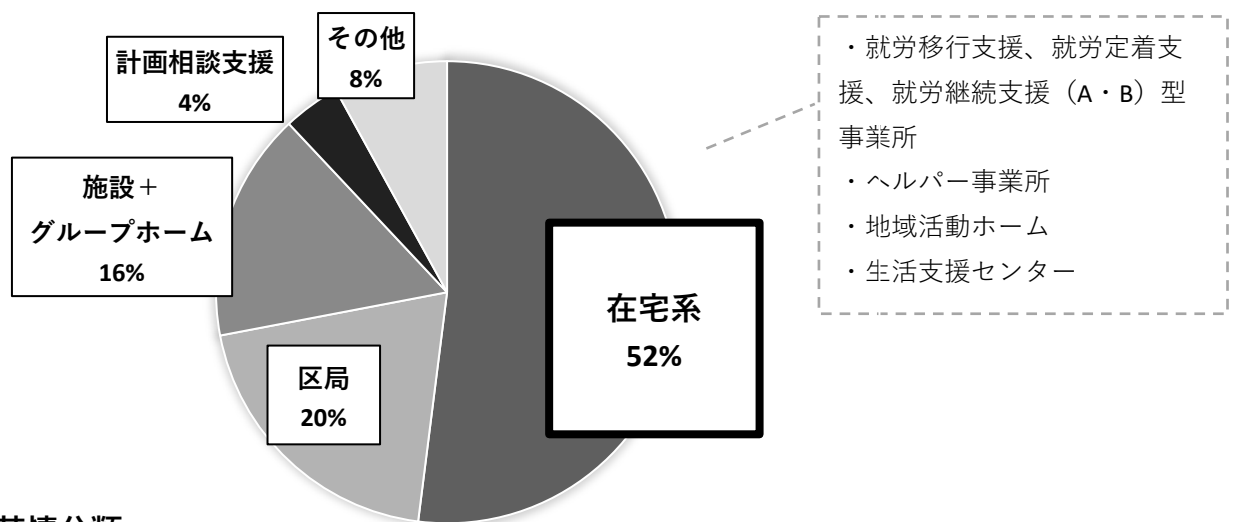


令和7年度の苦情相談は、「高齢福祉・介護保険分野」の相談が最も多く（39%）、次に「障害福祉分野」の相談が多かったです（36%）。この2分野が全体の約7割を占めています。

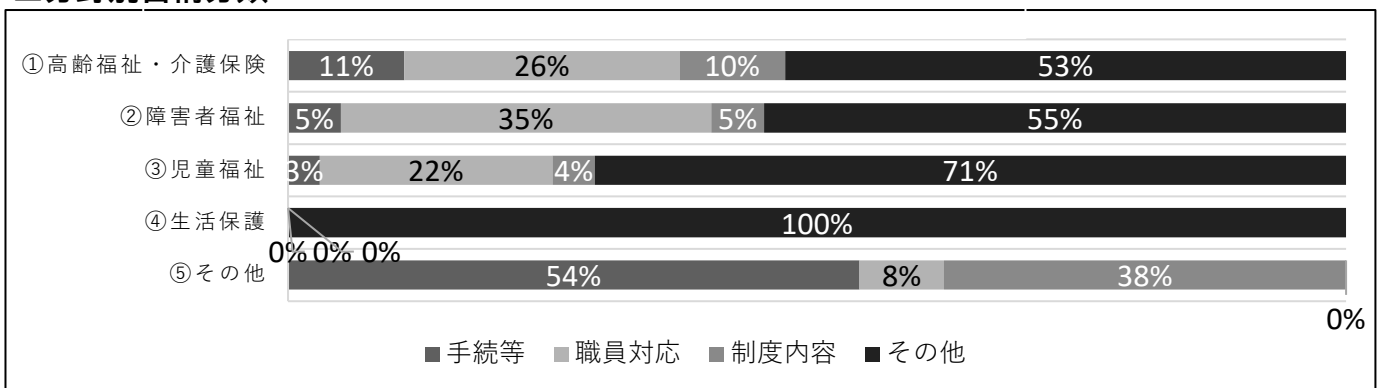
■高齢福祉・介護保険分野の苦情先相談傾向



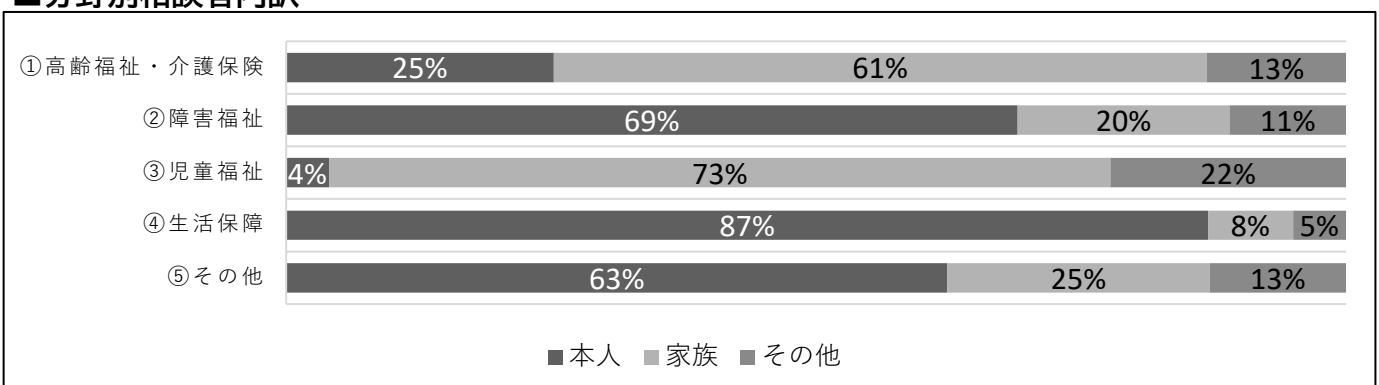
■障害福祉分野の苦情先相談傾向



■分野別苦情分類



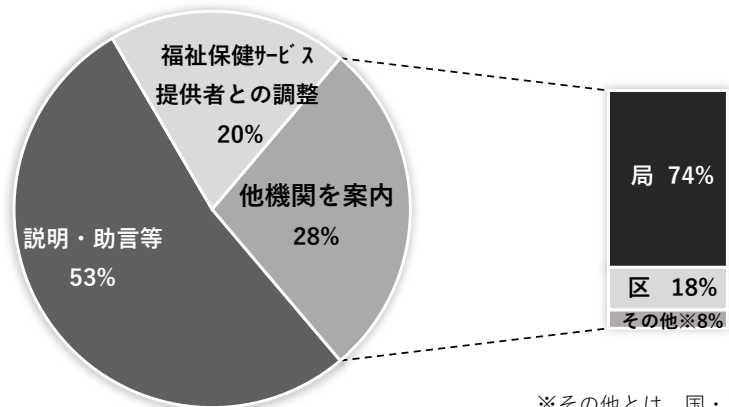
■分野別相談者内訳



2 苦情申立て以外の相談等への対応（令和7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	447件
他機関を案内	234件
局	174件
区	42件
その他※	18件
福祉保健サービス提供者との調整	166件
計	847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

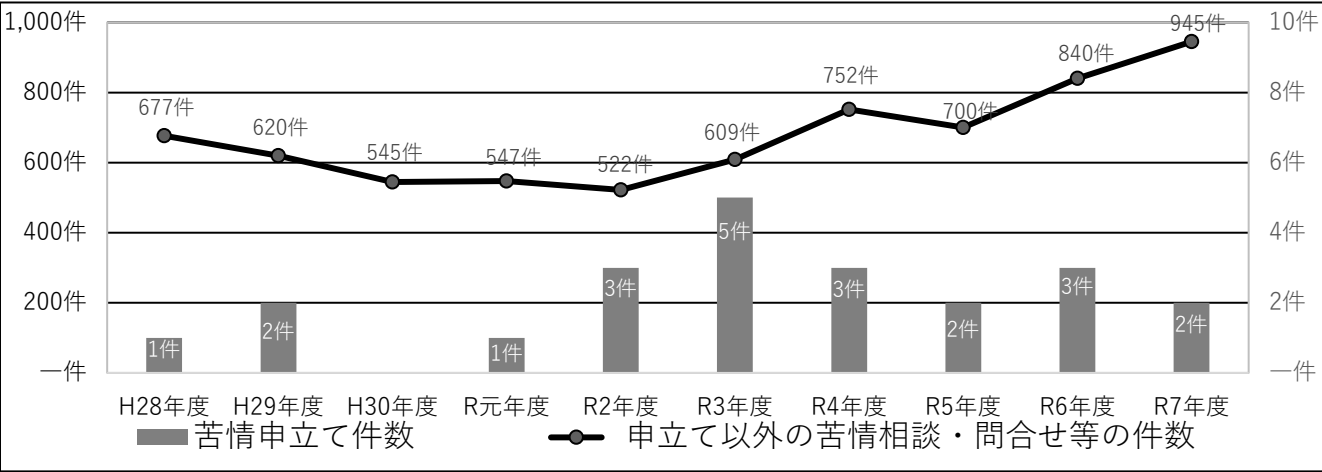
■分野別対応分類

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	145件 (48%)	120件 (39%)	39件 (13%)	304件 (100%)
手続等	12件 (35%)	20件 (59%)	2件 (6%)	34件 (100%)
職員対応	52件 (65%)	15件 (19%)	13件 (16%)	80件 (100%)
制度内容	9件 (30%)	21件 (70%)	(—)	30件 (100%)
在宅サービス	45件 (49%)	30件 (33%)	16件 (18%)	91件 (100%)
施設サービス	27件 (39%)	34件 (49%)	8件 (12%)	69件 (100%)
障害福祉	183件 (56%)	63件 (19%)	83件 (25%)	329件 (100%)
手続等	7件 (44%)	7件 (44%)	2件 (12%)	16件 (100%)
職員対応	71件 (61%)	10件 (9%)	35件 (30%)	116件 (100%)
制度内容	5件 (31%)	11件 (69%)	(—)	16件 (100%)
在宅サービス	76件 (58%)	20件 (15%)	35件 (27%)	131件 (100%)
施設サービス	24件 (48%)	15件 (30%)	11件 (22%)	50件 (100%)
児童福祉	45件 (50%)	31件 (34%)	14件 (16%)	90件 (100%)
手続等	1件 (33%)	2件 (67%)	(—)	3件 (100%)
職員対応	9件 (47%)	1件 (6%)	9件 (47%)	19件 (100%)
制度内容	2件 (50%)	2件 (50%)	(—)	4件 (100%)
保育関係	18件 (67%)	6件 (22%)	3件 (11%)	27件 (100%)
手当関係	(—)	1件 (—)	1件 (—)	1件 (—)
在宅関係	13件 (38%)	19件 (56%)	2件 (6%)	34件 (100%)
施設関係	2件 (67%)	1件 (33%)	1件 (—)	3件 (100%)
生活保護	69件 (69%)	2件 (2%)	29件 (29%)	100件 (100%)
手続等	1件 (—)	1件 (—)	1件 (—)	1件 (—)
職員対応	1件 (—)	1件 (—)	1件 (—)	1件 (—)
制度内容	1件 (—)	1件 (—)	1件 (—)	1件 (—)
生活相談	69件 (69%)	2件 (2%)	29件 (29%)	100件 (100%)
その他(国保年金等)	5件 (21%)	18件 (75%)	1件 (4%)	24件 (100%)
手続等	4件 (31%)	9件 (69%)	1件 (—)	13件 (100%)
職員対応	1件 (50%)	1件 (—)	1件 (50%)	2件 (100%)
制度内容	1件 (—)	9件 (100%)	1件 (—)	9件 (100%)
計	447件 (53%)	234件 (28%)	166件 (19%)	847件 (100%)

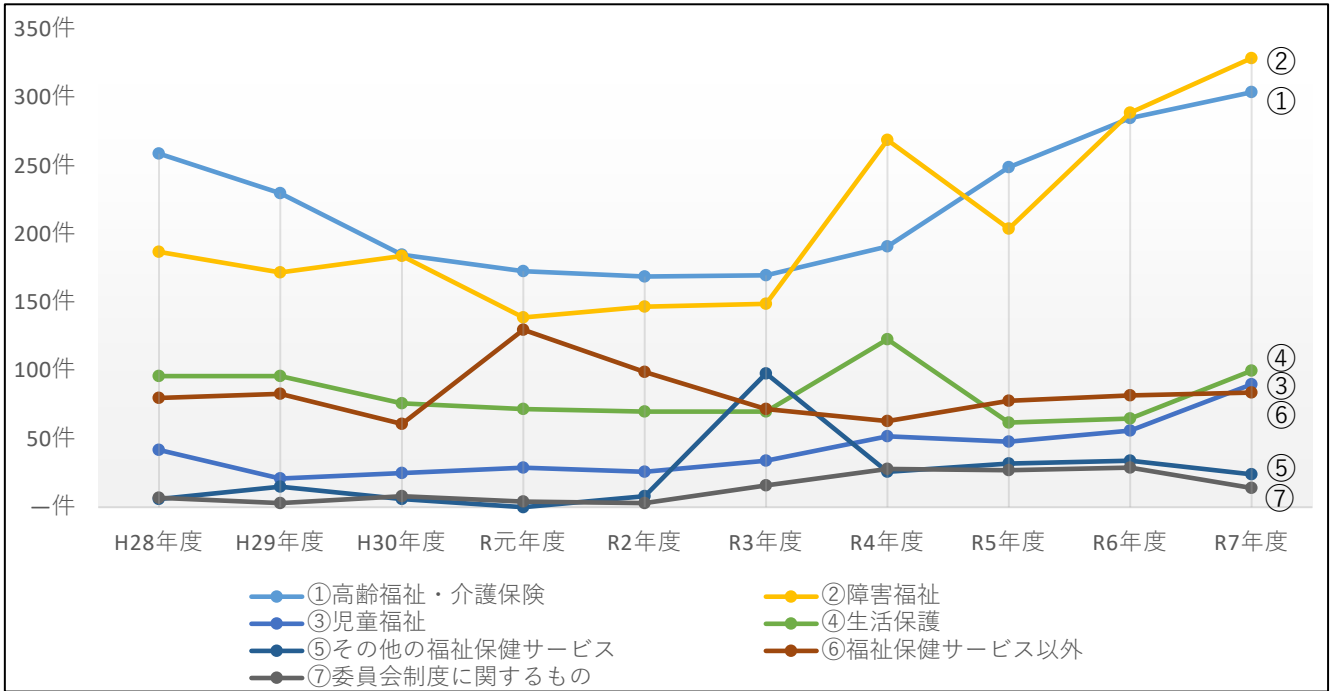
3 過年度実績（過去10年間）

■ 苦情相談等実績推移

		H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
合 計		678件	622件	545件	548件	525件	614件	755件	702件	843件	947件
苦情申立て件数		1件	2件	1件	1件	3件	5件	3件	2件	3件	2件
内 訳	高齢福祉・介護保険	1件	2件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	2件	1件
	障害福祉	1件	1件	1件	1件	1件	3件	2件	1件	1件	1件
	児童福祉	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件
	生活保護	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件
	その他の福祉保健サービス	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件
申立て以外の苦情相談・問合せ等の件数		677件	620件	545件	547件	522件	609件	752件	700件	840件	945件
内 訳	①高齢福祉・介護保険	259件	230件	185件	173件	169件	170件	191件	249件	285件	304件
	②障害福祉	187件	172件	184件	139件	147件	149件	269件	204件	289件	329件
	③児童福祉	42件	21件	25件	29件	26件	34件	52件	48件	56件	90件
	④生活保護	96件	96件	76件	72件	70件	70件	123件	62件	65件	100件
	⑤その他の福祉保健サービス	6件	15件	6件	1件	8件	98件	26件	32件	34件	24件
	⑥福祉保健サービス以外	80件	83件	61件	130件	99件	72件	63件	78件	82件	84件
	⑦委員会制度に関するもの	7件	3件	8件	4件	3件	16件	28件	27件	29件	14件



■ 苦情相談等の分野別実績推移



令和 7 年度活動実績

4 月	4 月 18 日	定例会 ・ 苦情相談状況について ・ 申立て案件について
5 月	5 月 16 日	定例会 ・ 苦情相談状況について ・ 申立て案件について
6 月	6 月 20 日	定例会 ・ 苦情相談状況について ・ 申立てが見込まれる案件について ・ 福祉調整委員会 30 周年記念行事について
7 月	7 月 11 日	定例会 ・ 申立て案件について ・ 福祉調整委員会 30 周年記念行事について ・ 施設見学会について ・ 苦情相談状況について ・ 令和 6 年度運営状況報告書について
	7 月 29 日	市長へ令和 6 年度運営状況報告書提出
8 月	8 月 18 日	定例会 ・ 福祉調整委員会設立 30 周年記念座談会 開催
9 月	9 月 19 日	定例会 ・ 申立て案件について ・ 福祉調整委員会 30 周年講演会&トークセッションについて ・ 苦情相談状況について
10 月	10 月 17 日	定例会 ・ 福祉調整委員会 30 周年講演会&トークセッションについて ・ 苦情相談状況について ・ 申立て案件について
11 月	11 月 21 日	定例会 ・ 福祉調整委員会 30 周年講演会&トークセッションについて ・ 苦情相談状況について ・ 申立てが見込まれる案件について
12 月	12 月 2 日	福祉調整委員会 30 周年講演会&トークセッション 開催
	12 月 5 日	全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会 出席
	12 月 19 日	定例会 ・ 福祉調整委員会 30 周年講演会&トークセッションについて ・ 福祉調整委員会 30 周年記念誌について ・ 苦情相談状況について ・ 申立て案件について
2 月	2 月 20 日	定例会

		・福祉調整委員会 30 周年記念誌について ・苦情相談状況について ・申立て案件について
3 月	3 月 27 日	公開会議 ・令和 7 年度実績報告について ・申立て案件の振り返りについて
		定例会 ・苦情相談状況について
	3 月 31 日	福祉調整委員会 30 周年記念誌 発行

[事務局] 横浜市健康福祉局相談調整課

〒231-0005 横浜市中区本町6丁目50番地の10

TEL 045-671-4045 FAX 045-681-5457

E-mail kf-fukushisodan@city.yokohama.lg.jp

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



令和8年7月発行



公式マスコットキャラクター トウンクトウンク

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

©Expo 2027

