

横浜市福祉調整委員会運営要綱

制 定 平成 24 年 4 月 1 日 健相第 276 号（局長決裁）
最近改正 令和 8 年 10 月 1 日 健相第 114 号（局長決裁）

（趣旨）

第 1 条 この要綱は、横浜市附属機関設置条例（平成 23 年 12 月横浜市条例第 49 号）第 4 条の規定に基づき、横浜市福祉調整委員会（以下「委員会」という。）の組織、運営その他必要な事項について定めるものとする。

（担当事務）

第 2 条 横浜市附属機関設置条例第 2 条第 2 項に規定する委員会の担任する事務の細目については、次に掲げるものとする。

- (1) 横浜市の福祉保健サービスに関する市民からの苦情相談に関すること。
- (2) 横浜市の福祉保健サービス制度について市長に対して行う提言に関すること。

（定義）

第 3 条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 福祉保健サービス
横浜市の所管する福祉保健に関するサービス内容及び手続等をいう。
- (2) 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 苦情の申立てがあつた後に、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 委員の申立面談等は、横浜市の開庁日及び開庁時間内の委員会が指定する日時に行う。

(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、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。

(改善等の申入れの対応状況の確認)

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。

(区局の長への意見通知)

第24条の2 委員会は、苦情相談への対応等を通じて把握した課題について、必要があ

ると認めるときは、区局（横浜市事務分掌条例（昭和 26 年 10 月横浜市条例第 44 号）第 1 条に規定する統括本部及び局、会計室、区役所、消防局、水道局、交通局並びに医療局病院経営本部をいう。以下本条において同じ。）の長に対し意見を通知することができる。

- 2 区局の長は、前項の規定による通知を受けた場合は、その意見について必要な検討を行うものとする。

（提言等に係る対応状況の確認）

第24条の3 委員会は、第 24 条の規定による提言及び前条の規定による意見通知に係る対応状況を確認するため、報告等を求めることができる。

（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、こども青少年局企画部企画調整課の職員を持って充て、庶務事務等进行处理する。

（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。

附 則

この要綱は、令和8年10月1日から施行する。