

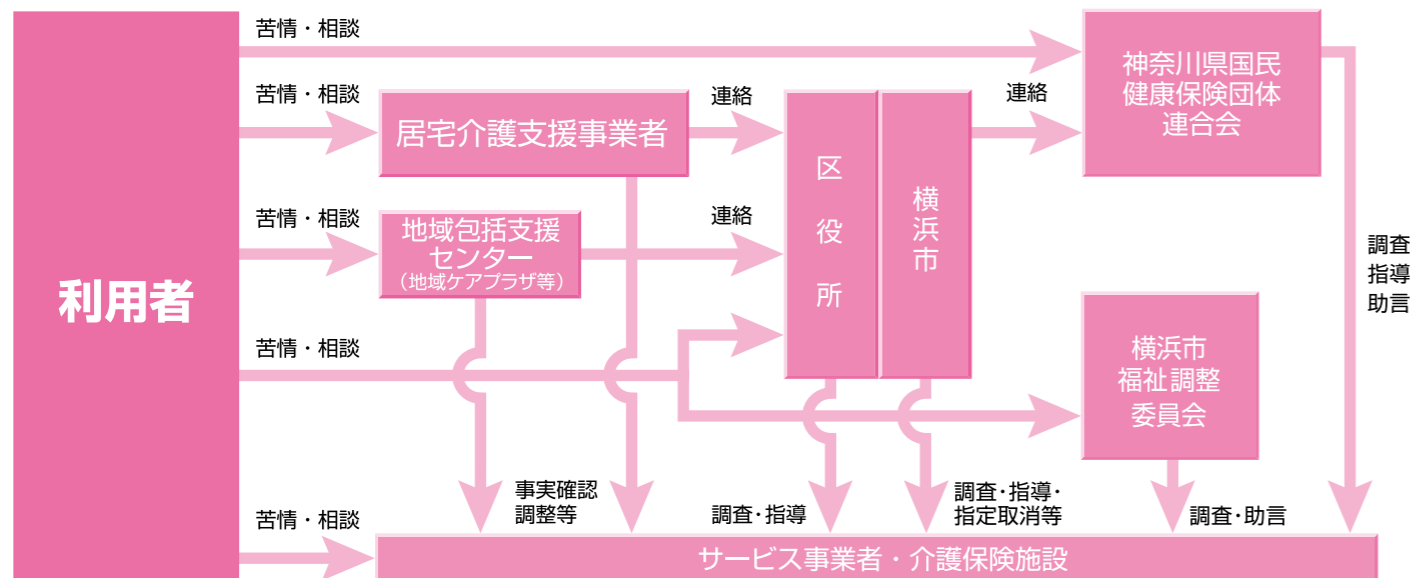
# 苦情は どこに申し出る？

受けているサービスに不都合や不満があるときは、その事実を申し出て相談したり、苦情の申し立てをして改善を求めることができます。

## 1 相談は身近な窓口へ

- 各サービス事業者から提供されているサービスの内容に不満があるときは、まず、その事業者の相談窓口にご相談することをおすすめします。サービス事業者は、苦情があったときは誠実に対応することとされています。
- サービスに対する不満は、ケアプランを作成した居宅介護支援事業者に申し出ることもできます。居宅介護支援事業者は、事実関係を確認したうえでサービス事業者に改善要請を行ったり、事業者を変更する場合等の調整をします。
- また、地域ケアプラザ等の地域包括支援センター及び区役所高齢・障害支援課の窓口においても、苦情・相談に応じます。

### サービスに対する苦情への対応（横浜市）



## 2 苦情の申し立て方法

- 上記の相談だけでは十分な解決が得られない場合には、横浜市または必要に応じて神奈川県国民健康保険団体連合会に対し「苦情申立書」を提出して、法令に基づく調査や指導を行うことができます。

**お問合せ** 神奈川県国民健康保険団体連合会介護保険課介護苦情相談係  
TEL.045-329-3447  
ナビダイヤル 0570-022-110

- 横浜市では、中立な第三者機関である「横浜市福祉調整委員会」が設置されており、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、必要な調査・調整を行い福祉保健サービスの質の向上を推進します。

**お問合せ** 横浜市福祉調整委員会事務局（健康福祉局相談調整課）  
TEL.045-671-4045 FAX.045-681-5457

## お問合せ

### 各区高齢・障害支援課 要介護認定・サービス利用に関すること

区	電話番号	FAX番号
鶴見	045-510-1770	045-510-1897
神奈川	045-411-7019	045-324-3702
西	045-320-8491	045-290-3422
中	045-224-8163	045-222-7719
南	045-341-1138	045-341-1144
港南	045-847-8495	045-845-9809
保土ヶ谷	045-334-6394	045-334-6393
旭	045-954-6061	045-955-2675
磯子	045-750-2494	045-750-2540

区	電話番号	FAX番号
金沢	045-788-7868	045-786-8872
港北	045-540-2325	045-540-2396
緑	045-930-2315	045-930-2310
青葉	045-978-2479	045-978-2427
都筑	045-948-2306	045-948-2490
戸塚	045-866-8452	045-881-1755
栄	045-894-8547	045-893-3083
泉	045-800-2436	045-800-2513
瀬谷	045-367-5714	045-364-2346

### 各区保険年金課 被保険者の資格や保険料に関すること

区	電話番号	FAX番号
鶴見	045-510-1807	045-510-1898
神奈川	045-411-7124	045-322-1979
西	045-320-8425	045-322-2183
中	045-224-8315	045-224-8309
南	045-341-1126	045-341-1131
港南	045-847-8425	045-845-8413
保土ヶ谷	045-334-6335	045-334-6334
旭	045-954-6134	045-954-5784
磯子	045-750-2425	045-750-2545

区	電話番号	FAX番号
金沢	045-788-7835	045-788-0328
港北	045-540-2349	045-540-2355
緑	045-930-2341	045-930-2347
青葉	045-978-2336	045-978-2417
都筑	045-948-2334	045-948-2339
戸塚	045-866-8449	045-871-5809
栄	045-894-8425	045-895-0115
泉	045-800-2425	045-800-2512
瀬谷	045-367-5725	045-362-2420

### 横浜市健康福祉局

課	電話番号	FAX番号	内容			
介護保険課	045-671-4252	045-681-7789	介護保険制度全般に関すること			
	045-671-4256	045-681-7789	要介護認定に関すること			
	045-671-4253	045-681-7789	被保険者資格に関すること			
	045-671-4254	045-681-7789	保険料に関すること			
介護事業指導課	045-671-4255	045-681-7789	保険給付に関すること			
	045-671-3413	045-681-7789	居宅サービス事業所の指定・更新に関すること			
	045-671-3466	045-681-7789	地域密着型サービス事業所の指定・更新・整備に関すること			
	045-671-3414	045-681-7789	居宅サービス、地域密着型サービスの監査・指導に関すること			
高齢施設課	045-671-2356	045-681-7789	施設サービスに関すること			
	045-671-3461	045-681-7789	介護予防・日常生活支援総合事業に関すること			
高齢在宅支援課	045-671-3923	045-641-6408	地域包括ケア推進課	045-671-2405	045-681-7789	地域包括ケアシステムに関すること
高齢健康福祉課	045-671-3464	045-681-7789	よこはま地域包括ケア計画に関すること			

事業所検索「介護サービス情報公表センター（情報公表システム、介護情報サービスかながわ）」  
<https://center.rakuraku.or.jp/>

お困りのときは

横浜市コールセンター ※内容によっては、担当部署へ転送または引き継ぐことがあります。

電話 **045-664-2525** (朝8時から夜9時まで) 365日年中無休

FAX 045-664-2828

横浜市コールセンター 検索