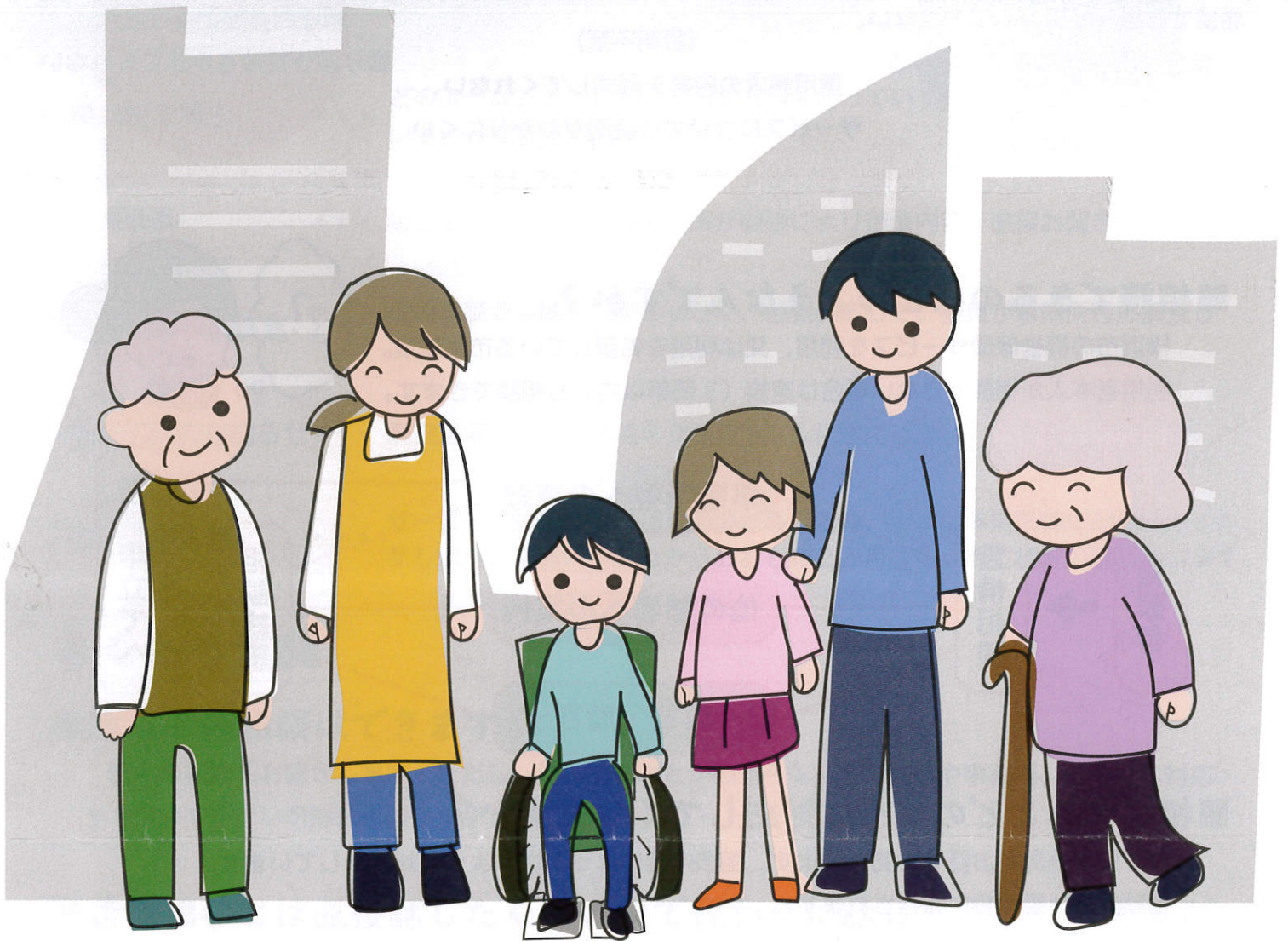


福祉保健サービスの 困りごとはありませんか？

～ あなたの声を聞かせてください ～



横浜市福祉調整委員会

横浜市福祉調整委員会は、横浜市の福祉保健サービスに対する市民からの苦情を受け、中立・公正な第三者機関として、サービス提供者（市・区又は事業者）に対して調査・調整を行い、苦情の解決をめざすとともに福祉保健行政における透明性を確保し、サービスの質の向上を推進する活動を行っています。

委員会は学識経験者（大学教授・弁護士・医師）及び市民（公募）からなる委員により構成されています。

苦情相談の流れ

■どのような相談ができますか？

高齢福祉・介護保険、障害福祉、児童福祉などの福祉保健サービスに関する苦情相談をお聞きします。これらのサービスを提供している施設や事業所、区役所や市の機関への苦情相談も対象となります。



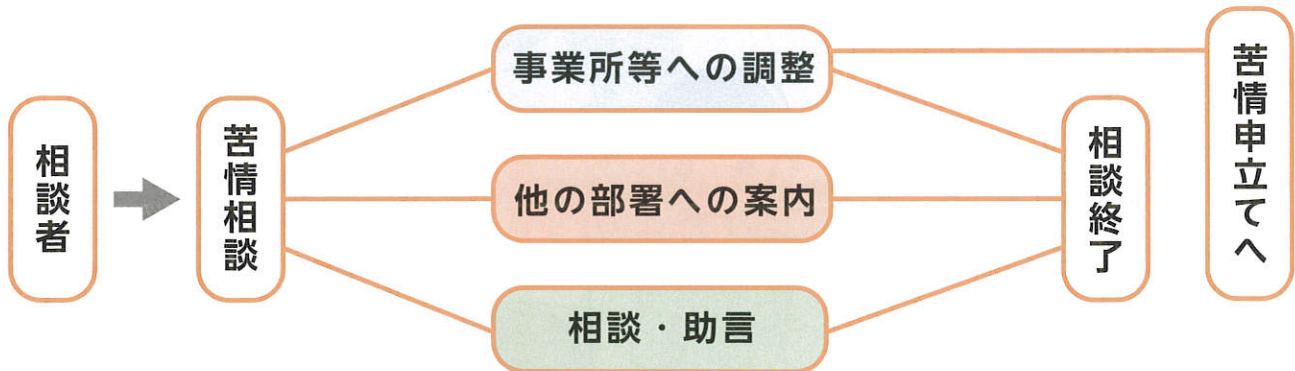
〈サービス内容〉
希望するサービスをしてこない、
安全や衛生面に不安を感じる

〈説明不足〉
費用請求の内容を説明してくれない、
サービスについての説明がわかりにくい

〈職員対応〉
威圧的な言動をされた、
寄り添う気持ちを感じられない

■相談できるのはどのような人ですか？

横浜市の福祉保健サービスを利用、又は利用を希望している市民です。
利用者本人が相談できない場合は家族（3親等以内）も相談できます。



■相談するとどのように対応してくれますか？

まずは事務局がお話をお聞きします。相談内容によって次のような対応をしています。
相談内容は委員会に報告されます。

事業所等への調整・・・苦情にいたった状況を確認するため、事業所等に連絡します。
その上で、相談者のお気持ち・ご意見をお伝えするとともに、対応をお願いします。

他の部署への案内・・・制度・基準の説明や指導等については事業を所管する部署を案内します。

相談・助言・・・どうしたらよいかわからないという方には、お話を聞いて相手方に伝えられるようにまとめたり、どこに、だれに伝えたらよいかなどを助言します。



苦情申立ての流れ

■ 苦情申立てとは何ですか？

事務局が事業所等への調整をした結果、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の場合、苦情申立ての手続きを案内します。

なお、苦情申立てに際しては、次のことに了承をいただきます。

- ・ 調査等で申立人及び本人の個人情報の提供や閲覧を行うこと
- ・ サービスの質の向上を図るため、個人情報をふせた上で申立事例を公表すること

事業所等への調整

- 1 申立書の提出 …… どのようなことに対して不満や苦情を持っているのか、どうしたいと思っているのかまとめていただきます。
- 2 委員面談 …… 担当する横浜市福祉調整委員が面談により苦情内容を直接お聞きします。
- 3 事業所等への調査 …… 委員面談での聴取内容をもとに、必要に応じて、委員が事業所等に調査します。
- 4 調査結果のお知らせ …… 調査結果、委員の意見を文書で申立人に送付します。
- 5 改善の申入れ …… サービスの質を向上させる必要がある場合、委員は事業所等に改善の申入れをします。なお、申入れからおおむね2か月後に、対応状況の確認をします。

よくある質問

■ 匿名での相談はできますか？

匿名の相談もお聞きします。ただし、具体的なことがわからないと、施設や事業所、区役所に対応をお願いできない可能性もあります。

■ 苦情相手とは直接話したくないので代わりに話してほしいのですが…

委員会がいわゆる「代理」をつとめることはありません。

相談者と事業所等がより良いコミュニケーションが取れるよう、双方と調整します。

■ 福祉保健サービスのことなら何でも相談できますか？

申し訳ございません。たとえば次のようなご相談はお受けしておりません。

- ・ 現在、裁判所で係争中のこと、すでに判決等が出ていること
- ・ 申立ての原因となった事実の発生した日から1年以上経過していること
- ・ 医療行為や食品・環境衛生に関すること
- ・ 生活保護の決定や、児童相談所の一時保護決定等の専門的な判断がされていること
- ・ 損害賠償、担当者の変更や職員の処分等の人事に関すること …… など



「苦情申立てをした方の声」

委員面談では、サービス利用のハードルの高さをよく理解してもらい、うれしく思いました。



苦情申立てによって自身の状況は変わりませんでした。委員に話ができよかったです。担当課には実際にサービスを利用する者の身になって考えてほしいです。

苦情申立ての趣旨を十分理解し、改善の申入れをしてくれて感謝しています。事業所は速やかに誠実に対応してほしいです。

「サービス提供者の声」

ずっとやってきたことなので、何の疑問も持たずに日々の業務を行ってききましたが、改善の申入れを受け、職員全員で自分たちの仕事を見直すことができました。

今回の調査で、業務の課題が明確になりました。

利用者だけでなく、サービス提供者の話も十分に聞いてもらえました。



ご相談はこちらまで

相談日 月曜から金曜（祝日、年末年始は除く）

相談時間 8:45 ~ 17:15（12:00 ~ 13:00 を除く）

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）

〒231-0005 横浜市中区本町6丁目50番地の10

電話番号：045-671-4045

FAX 番号：045-681-5457

Eメール：kf-fukushisodan@city.yokohama.jp

ウェブサイト <https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/fukushi-kaigo/chiikifukushi/chosei/>

