

令和6年11月8日

介護保険サービス事業所  
障害福祉サービス事業所 各位

横浜市福祉調整委員会  
代表委員 下尾 直子

## 横浜市福祉調整委員会意見交換会の開催について（御案内）

時下、ますます御健勝のこととお喜び申し上げます。

横浜市福祉調整委員会では、中立・公正な第三者機関として、福祉保健サービスを利用されている市民からの苦情や御意見を受け付け、苦情の解決を目指すとともにサービスの質の向上を推進する活動を行っています。

活動の一環として、福祉保健サービス事業所において日頃さまざまな苦情を受けている担当者の方を対象に、福祉調整委員と対応困難事例等について共有・意見交換しながら、苦情対応力の向上につなげていただくことを目的に意見交換会を毎年開催しています。

令和6年度は、下記のとおり、市内3カ所の地域ケアプラザを会場として開催することになりました。

つきましては、会場となる地域ケアプラザ近隣の事業所のみなさまにおかれましては、下記を御確認の上、ぜひ積極的にご参加くださいますようお願いいたします。なお、なるべく多くの事業所に御参加いただきたいと考えておりますので、1事業所1名のお申し込みをお願いいたします。

### 1 意見交換テーマ

「対応困難な苦情事例～地域での多職種・多機関連携を考える～」

苦情の多い利用者家族への対応に困難を感じている、暴言のある利用者へのサービス提供に苦慮している、など、対応に困難を感じているケースはありませんか？

高齢分野、障害分野、両分野の事業所にお集まりいただき、貴事業所や近隣福祉保健サービス事業所の皆様が行政や他事業所等と連携して対応した困難事例等を共有していただき、福祉調整委員を交えて意見交換を行います。みなさまが御苦勞されている事例を挙げていただき、苦情の背景をお話いただきながら、参加者、委員がそれぞれの知識や経験から意見を交換し、より良い対応を共に考えたいと思います。

### 2 定員

20名（各会場先着順）

※会場となる地域ケアプラザの近隣事業所のみなさまのご参加を優先します。

※参加可能者には、開催日の1週間前までにメールでご連絡します。

※駐車場の御用意はありませんので、御来場は公共交通機関を御利用ください。

裏面あり

### 3 開催日時等

区	緑区	港南区	金沢区
会場	横浜市鴨居地域ケアプラザ 多目的ホール	横浜市上永谷駅前 地域ケアプラザ 多目的室 2AB	横浜市能見台地域 ケアプラザ 多目的ホール
住所	緑区鴨居 5-29-8	港南区丸山台 1-9-10	金沢区能見台東 2-1
アクセス	・JR 鴨居駅より徒歩 10 分 ・JR 鴨居駅よりバス(市営・神奈中)56 系統竹山団地行き「鴨居町」下車	・横浜市営地下鉄「上永谷」駅下車 徒歩約 5 分 ・上永谷駅前バスターミナル 徒歩約 5 分	京浜急行能見台駅 徒歩 5 分
日時	令和 6 年 12 月 13 日(金) 14:30~16:30	令和 6 年 12 月 17 日(火) 14:00~16:00	令和 7 年 1 月 15 日(水) 14:00~16:00
担当委員	西村 貴直 (関東学院大学教授)	福馬 健一 (神奈川県立保健福祉大学 講師)	下尾 直子 (洗足こども短期大学教授)
対象 事業所の 留意点	各会場所在区の区内事業所、または、近隣区事業所の参加を優先します。		
申込 フォーム			
URL	<a href="https://shinsei.city.yokohama.lg.jp/cu/141003/ea/residents/procedures/apply/158678fe-9bdb-43ba-96ff-f8a4d5e336c4/start">https://shinsei.city.yokohama.lg.jp/cu/141003/ea/residents/procedures/apply/158678fe-9bdb-43ba-96ff-f8a4d5e336c4/start</a>	<a href="https://shinsei.city.yokohama.lg.jp/cu/141003/ea/residents/procedures/apply/002a3560-dc4d-4f23-a85a-4ea0fc0bfa27/start">https://shinsei.city.yokohama.lg.jp/cu/141003/ea/residents/procedures/apply/002a3560-dc4d-4f23-a85a-4ea0fc0bfa27/start</a>	<a href="https://shinsei.city.yokohama.lg.jp/cu/141003/ea/residents/procedures/apply/83f9a48b-2de5-49d7-bel7-cla5046a54cl/start">https://shinsei.city.yokohama.lg.jp/cu/141003/ea/residents/procedures/apply/83f9a48b-2de5-49d7-bel7-cla5046a54cl/start</a>
申込締切	令和 6 年 11 月 22 日(金)	令和 6 年 11 月 26 日(火)	令和 6 年 12 月 25 日(水)
担当	佐野	宮川	青木

※電子申請フォームからの申込が難しい場合は、その旨、担当まで、メール等でご連絡ください。

担当：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)  
久遠、青木、佐野、宮川  
〒 231-0005 横浜市中区本町 6-50-10  
電話 671-4045 FAX 681-5457  
Email : kf-fukushisodan@city.yokohama.lg.jp