

平成23年度
函館市福祉サービス苦情処理制度
運用状況報告書
[平成23年4月1日～平成24年3月31日]

平成24年10月

函 館 市

平成23年度
函館市福祉サービス苦情処理制度
運用状況報告書
目次

1	福祉サービス苦情処理委員から	1～2
	委員 寺尾 尚 (函館大谷短期大学講師)	1
	委員 野崎 渉 (弁護士)	2
2	苦情等の受付状況および処理結果	3～5
	(1) 苦情等の受付状況	3
	(2) 苦情の処理結果	4
	(3) 結果通知の内容	5
	(4) 苦情以外の相談等の処理結果	5
3	苦情の具体事例	6～24
参考資料		
	資料1 苦情等の分類	25～26
	資料2 函館市福祉サービスの適用に係る苦情の処理に関する条例	27～30
	資料3 函館市福祉サービスの適用に係る苦情の処理に関する条例 施行規則	31

1 福祉サービス苦情処理委員から

○平成23年度を振り返って

函館市福祉サービス苦情処理委員 寺尾 尚
(函館大谷短期大学 講師)

平成23年度は福祉サービスに関する件数が60件であり、そのうち市のサービス提供が33件と半数以上を占めています。また分野別件数では、生活保護関係が30件と半数になっています。そのうち、調査を実施したものが19件でした。

具体事例については報告書を参照していただければと思いますが、調査実施した内容の多くは、福祉サービス提供者（以下、提供者）の初期対応の不十分さ、認識や説明の誤り、連絡調整や引継の不備でした。

初期対応は、相談援助ではインテーク（受理面接）と言われ、一番慎重に行わなければならない面接です。というのは、福祉サービスを利用する人（以下、利用者）には、自分の持っている問題そのものに対する不安と、その問題を他人に話すということへの不安があると言われています。

提供者は、利用者自身が持っている相談だけに対応するのではなく、その方が他人（提供者など）に話すことへの不安があることを踏まえた「心ある対応」をお願い出来ればと思います。

認識や説明の誤りは、単に提供者側の認識・勉強不足だと思われます。福祉サービスの制度や方法、法令は日々目まぐるしく変化しています。その変化を提供者は常に意識し、マイナーチェンジに心がけることを強く望みます。

連絡調整や引継の不備ですが、これは連絡・引継等を含め、日々の業務が正しく遂行しているか、提供者側が日々確認することを怠らない努力が必要です。

また、業務に慣れるにつれ、行うべき確認を怠る傾向があると言われ、実際に遂行していないことを「〇〇したつもり」と誤って解釈する危険性があり、これが場合によっては重大なインシデントを招くこともあります。

以上、福祉従事者の皆さんにおかれましては「慎重な初期対応」「マイナーチェンジ」「日々の業務確認」を心がけていただければと切に願っております。

最後になりましたが、私自身、苦情処理委員を拝命され丸4年を迎えることが出来ました。これは苦情処理委員の野崎先生を始め、福祉サービス苦情処理事務局の皆様のご尽力、福祉サービス提供者ならびに利用者の皆様のお陰だと強く感じております。ありがとうございました。

○委員1年目を振り返って

函館市福祉サービス苦情処理委員 野 崎 渉
(弁 護 士)

昨年4月から委員を務めさせていただいております。この1年の間にも、福祉サービスに関する苦情・相談等が、昨年度と同程度寄せられましたが、事務局の方に多大なご協力を賜りながら、初年度の任務を何とか遂行することができました。ここに、感謝の意を表させていただきます。

さて、行政オンブズマンとしての役割とはどのようなものなのでしょうか。本来的には、行政オンブズマンとは、行政の在り方を第三者の視点から批判的に検証するという役割を担うものであり、苦情等を申し出る市民の要望を満足させるための仕事ではないと思っています。また、行政オンブズマンは、弁護士が通常業務として行っている代理業務とは異なり、あくまで、苦情を前提として行政過程を検証する役割を果たすに過ぎません。もっとも、行政過程を検証する目的は、結果的には市民サービスの向上にあるため、行政過程の検証においては、市民の視点を欠くことはできないのは言うまでもありません。

このような苦情処理の制度を利用する市民からすれば、苦情がダイレクトに望む結果に結びつかないことへの不満もあるかもしれません。これは制度上そのようなものとしてオンブズマンや苦情処理制度というものがあることからくる限界です。

ところが、行政オンブズマンが有効に機能するには、まさに市民からの苦情や相談が必要不可欠であり、その苦情に対する委員の調査や勧告等が行政に対して有効になされ続けることが必要となります。行政を形作り育てるのは市民です。

これからも、このような視点を持った苦情や相談が、市民の方々から多く寄せられることを、委員として期待しております。

2 苦情等の受付状況および処理結果

(1) 苦情等の受付状況

平成23年度に受付けた苦情は79件、苦情以外の相談等は20件で計99件であった。

[受付件数と内訳]

区 分	苦 情	苦情以外の相談等	計
福祉サービスに関するもの	60	6	66
市の処分	10	-	10
市のサービス提供	33	3	36
市の介護保険に関する処分等	2	-	2
介護保険サービス提供事業者	14	3	17
介護保険以外の民間サービス事業者	1	-	1
その他（福祉サービス以外のもの）	19	14	33
計	79	20	99

[分野別件数]

区 分	苦 情	苦情以外の相談等	計
福祉サービスに関するもの	60	6	66
高齢者福祉関係	6	-	6
障がい者福祉関係	1	-	1
生活保護関係	30	3	33
児童・母子関係	-	-	-
介護保険関係	6	-	6
その他の福祉サービス関係	17	3	20
その他（福祉サービス以外のもの）	19	14	33
計	79	20	99

[相談者の属性] ※表中の（ ）は、福祉サービスに関するものの件数

区 分	苦 情	苦情以外の相談等	計
実 名	58 (47)	14 (2)	72 (49)
匿 名	21 (13)	6 (4)	27 (17)
計	79 (60)	20 (6)	99 (66)

区 分	苦 情	苦情以外の相談等	計
本 人	56 (41)	12 (3)	68 (44)
本人以外	23 (19)	8 (3)	31 (22)
計	79 (60)	20 (6)	99 (66)

[受付方法] ※表中の（ ）は、福祉サービスに関するものの件数

区 分	苦 情	苦情以外の相談等	計
来 所	19 (18)	4 (1)	23 (19)
電 話	55 (40)	16 (5)	71 (45)
F A X	1 (-)	- (-)	1 (-)
手 紙	1 (1)	- (-)	1 (1)
電子メール	3 (1)	- (-)	3 (1)
計	79 (60)	20 (6)	99 (66)

(2) 苦情の処理結果

寄せられた苦情79件のうち、福祉サービスに関するものは60件であり、所管課または事業者に対し事実確認等調査を行ったものは19件であった。

そのうち、結果を相談者に通知したものは申立を受け付けたものを含め16件（市の機関が行う福祉サービスに関するもの14件、民間事業者が行う福祉サービスに関するもの2件）、匿名等により結果を相談者に通知しなかったものは3件であった。

また、相談者が所管課または事業者に対して、氏名等を明らかにすることを望まないなどの理由により、具体的に調査を行わないが、所管課または民間事業者に対し、事務局から苦情の内容を報告し、取扱いに配慮を求めたものが13件（市の機関が行う福祉サービスに関するもの8件、民間事業者が行う福祉サービスに関するもの5件）あり、所管課や民間事業者において、職場内で周知を図り、今後の対応の改善に向けた取組みが行われた。

さらに、事務局または委員が実情等を聴取し、説明・助言により相談者が了解したものが8件、対応途中で苦情に対して一応の解消・軽減が図られたもの6件、当制度での対応が困難なため関係機関に対応を依頼したものが1件、その後連絡がないなどで対応できなかったものが4件、23年度では対応が終了せずに24年度に継続となったものが1件、福祉サービスの個別の利用に係るものでないため、制度で取り扱う対象外のものが8件であった。

福祉サービス以外に関するものは19件であったが、本制度で取り扱う対象外のものであるため、苦情の内容を聴取後、所管する関係機関等へ連絡し、対応を依頼した。

[処理結果]

区 分	件数	具体事例No.
福祉サービスに関するもの	60	
調査を実施したもの	19	
申立書を受理し、調査結果を通知したもの	2	1, 34
苦情の相談を受け、相談者に調査結果を通知・報告したもの	14	3, 4, 5, 7, 9, 12, 15, 16, 24, 28, 48, 30, 37, 50
相談者に調査結果の通知はないが、所管課または事業者に配慮を求めたもの	3	25, 41, 49
調査を実施しなかったもの	41	
所管課または事業者に苦情の内容を伝え、対応に配慮を求めたもの	13	8, 10, 11, 13, 23, 26, 29, 31, 39, 43, 44, 45, 46
苦情を聴取し、説明および助言等により相談者が了解したもの	8	14, 18, 21, 22, 27, 32, 33, 35
対応途中で、苦情に対して一応の解消・軽減が図られたもの	6	6, 19, 20, 36, 38, 42
関係機関に対応を依頼したもの	1	51
その後の連絡が取れず、対応を中止したもの	4	2, 17, 40, 47
継続中	1	
制度で取り扱う対象外のもの	8	
その他（福祉サービス以外のもの）	19	
計	79	

(3) 結果通知の内容

申立て2件は、介護高齢福祉課および福祉事務所に対するものであった。

苦情処理委員による審査の結果、1件は、申立人の損害を補填するために、要綱の改正など申立人が受けられなかったサービスと同等の対応をすることの提言を行い、その改善報告を受け、対応結果を申立人に通知した。

1件は、福祉事務所の対応が不十分とのことで、申立人が受けた不利益を救済措置の検討をするよう提言を行い、その改善報告を受け、対応結果を申立人に通知した。

また、申立て以外の14件については、苦情処理委員の意見を踏まえ、市または民間事業者に改善を依頼し、その改善内容を相談者に通知するなどの対応を行った。

(4) 苦情以外の相談等の処理結果

苦情以外にもさまざまな相談等が、20件寄せられた。

区 分	件 数	主 な 内 容
福祉サービスに関するもの	6	
市の処分	-	
市のサービス提供	3	基準家賃を超えた転居 他都市生活保護受給者の旅費の工面
市の介護保険に関する処分等	-	
介護保険サービス提供事業者	3	介護施設の入居契約 介護老人施設入居者に対する医療サービス
介護保険以外の民間サービス事業者	-	
その他 (福祉サービス以外のもの)	14	カスタマーセンター職員の対応 隣家からの嫌がらせ
計	20	

上記の相談等については、事務局が必要に応じて所管課に問い合わせるなどして、相談者に対して説明・回答を行ったが、相談内容によっては関係機関または他部局を紹介し、直接相談するよう助言した。

[処理結果]

区 分	件 数
相談等の内容を聴取後、説明・回答を行ったもの	14
関係機関・他部局を紹介したもの	6
計	20

3 苦情の具体事例（福祉サービスに関するもの）

分類等については、参考資料1（25ページ～26ページ）をご覧ください。

（1）市の処分に関する苦情

No.1

分類等	高齢者関係	相談者	本人（実名）
要 旨	<p>昨年、夫は要介護5の認定を受け、結果通知の送付とともに在宅高齢者等サービスの案内も同封されてきた。夫は入院していたが、案内の「家族介護用品給付サービス」にある「紙おむつ」は、支給要件に合致するので、申請を行えば受給できるものと思い、期間をおかず支所の窓口に行ったが、対応した窓口職員は「医療機関に入院中の者は対象外」との説明であり、申請することを諦めていた。</p> <p>しかし、今回の市政はこだてに当該サービスの掲載があり、その内容を確認すると、該当するものと思われ、納得ができなかったので介護高齢福祉課に確認した。</p> <p>確認の結果、該当するとの説明であったため、申請を遡及するよう頼んだが、それはできないと言われた。</p> <p>市職員の間違った説明で、約1年間「紙おむつ」を受給できなかったのだから、受給できたはずの紙おむつ分を何らかの形で補填してほしい。</p>		
処 理 結 果	<p>昨年、申立人は、当該サービスを所管していない窓口で相談をしていたものであったが、検討の結果、福祉サービス苦情処理委員が、申立てを受け付け、所管課に調査を行い、次のとおり、改善の必要性を認め所管課に提言を行うとともに、その内容について申立人に通知した。</p> <p><通知の内容></p> <p>調査の結果、相談者が申請について相談に行き、対応した窓口から誤った説明を受けたと考えるのが自然であり、その対応によって、申請の機会自体が失われたものであるため、公平性を保つためには何らかの救済を行うべきであるが、現行要綱上では、遡及しての支給ができないことから、要綱の改正などにより、申立人が受けられなかったサービス（紙おむつの現物支給）と同等の対応をする必要がある。</p> <p>介護高齢福祉課から提言に対し、次のとおり報告があった。</p> <p>検討を行った結果、要綱を一部改正し、今後の1年間で、申立人が受けられなかった紙おむつを支給することとしたほか、今後、所管する各サービスについて、広報誌を活用し、周知・啓発に努めるとともに、市民対応する各部局においても、サービス担当課について再確認するなど連携し、市民サービスの向上を図っていく。</p> <p>以上の対応結果を申立人に報告した。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>生活保護を受給している。足が不自由なため、通院時のタクシー代が生活保護費から支給されている。先日、薬局でオムツやおしり拭きなどを購入したため、担当者にタクシー代を請求したが認められなかった。</p> <p>薬局を利用した際のタクシー料金が認められないのは納得できない。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、以前から相談者に対し、生活保護費でタクシー料金を支給するものは「医療に係る移送費」である旨の説明をしているが、相談者は納得せず、通院以外のタクシー料金についても繰り返し請求してくる状態に対応に苦慮しているとのことであり、本件についても支給対象として認められないとのことだった。</p> <p>相談者に対し、確認結果を報告するとともに、相談者の認識と所管課の認識に差異が生じていないかを確認したところ、納得できないと告げ対応途中で電話を切った。</p> <p>その後、相談者から連絡がないため、所管課に対し、今後についても相談者の認識に差異が生じないよう説明を続けるよう依頼し、対応を終了した。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>生活保護を受給している。障がいがあり、タクシーでの通院が認められているものの、自宅が一方通行の道路に面しているために往路と復路で料金が異なってしまうことから、ケースワーカーにタクシー料金の内訳を厳しく問われる。</p> <p>また、通院時にはヘルパーの介助が必要であり、ヘルパーが訪問する時は、今まで、アパートの駐車場を使用させてもらっていたが、最近、使用出来なくなり、このままではヘルパーが来られなくなってしまう。</p> <p>以上の理由から、担当者に転居したい旨を伝えたが、認められないと言われた。</p> <p>この状況を理解し、転居費用を支給してもらえよう伝えてほしい。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、相談者が現在の住居に住んだのは最近であり、転居する際に、生活に支障を来たさない物件を探すことを、生活保護費から転居費用を支給する要件としているとのことだった。なお、今回転居するのであれば、転居費用を生活保護費から支出することはできないが、自分で工面して転居することは問題ないとのことだった。</p> <p>なお、駐車場の有無がヘルパーのサービス提供に支障を来たさないことについては、所管課が事業者を確認しているとのことだった。</p> <p>また、通院時のタクシー料金については、職務として確認する必要があるとのこと。本件のように往路と復路で料金が異なる場合であっても、正当な理由であれば支給しないことはないとのことであった。</p> <p>相談者に確認結果を説明し、了承を得た。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>生活保護を受給している。就労報告が遅れてしまったために、2か月分の給与収入額分を返納しなければならず、来月末までの暮らしが非常に苦しくなってしまった。</p> <p>返納は分割としてもらいたいが、担当ケースワーカーに聞きいれてもらえないでいるが、何とかしてもらえないだろうか。</p>		
処理結果	<p>相談により確認した内容について、所管課に情報提供を行ったところ、相談者の生活状況が困難であれば、所管課が相談を受け、必要に応じて対応することはあり得るとのことだったため、相談者に対し、再度所管課に相談するよう助言し、対応を終了した。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>生活保護を受給している。運転で指導されたことがない妻の運転をケースワーカーが確認し、一度の猶予もなく生活保護が廃止された。先月からは、夫婦二人の収入が一定程度見込まれるとのことで、ケースワーカーからは、生活保護の辞退を打診されていたが、医療費のこともあり、決断できないでいたところ、車の運転が原因で、ケースワーカーが持って来た書類を、写させられて、押印させられた。受給前は、沢山の時間と書類を書かせるのに、廃止の時は、紙切れ一枚で終わってしまうことに納得できない。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、廃止の理由は、就労により収入が一定程度見込まれ、自立の目途が立ったことによるもので、運転事実が直接の理由ではないが、保護廃止の相談をしている頃に夫が運転しているのを確認したことについて言及したとのこと。なお、今後の就労が不安定になり、生活に不安が生じた場合は、改めて相談するよう説明しているとのことだった。</p> <p>苦情処理委員から、辞退届の受理から生活保護廃止に至るまでの手続きについては、問題ないものとするが、本件は、就労による自立と運転禁止の指導指示に反した処分の可能性という、保護の停廃止に関する事案がほぼ同時期に重なる、認識の違いが生じやすい事例であり、各事案を明確に分けるなど、相談者との認識の違いが生じないよう留意した説明が必要であった。今後、運転禁止に係る指導や処分の手続きは、制度の信頼性や公平性を担保する観点から、事実関係を精査し、必要な対応に努めてほしいとの意見があった。</p> <p>所管課に対し、委員の意見を踏まえた対応を求めるとともに、相談者に対し確認結果および委員意見の報告を行った。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>昨年春から生活保護を受給し、一生懸命に就労活動を行っていたが、なかなか就労先が見つからないため、精神的に追い詰められていた。しかし、担当ケースワーカーは、そのような状態を心配することもせず、訪問や電話を頻繁に繰り返すので、さらに追い詰められた。</p> <p>また、今日は生活保護費が振込まれるはずだが振込まれていなかった。何の連絡もせずに生活保護を打ち切ったのではないかと、そうであれば職権の乱用ではないかと。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、保護受給当初、相談者から強い就労の意向が示されたため、就労活動を誠実にやることや諸届けの期日までの提出などを条件に、支援を行ってきたが、最近では、求職活動届けが滞り、就労支援プログラムもトラブルで活動していない状況であり、その後、就労情報を提供するため電話連絡や訪問をしても連絡がつかないことから、連絡票を投函し、保護費支給方法の変更措置を実施したとのことだった。</p> <p>相談者には、担当ケースワーカーに健康状態等を伝えて相談することを助言し、後日、所管課から相談者に対し、受給者の生活の維持向上のため、訪問や窓口払いにより状態を確認していることを改めて説明したところ、納得した様子だったとのことであり、所管課からは、担当主査同行で話しの行き違いや誤解を招かないよう、対応に留意しながら、今後の推移を見守ると報告があったため、双方一定の理解を得たものとし、対応を終了した。</p>		

(2) 市のサービス提供に関する苦情

No.7

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	生活保護を受給しているが、担当ケースワーカーの対応に疑問を感じている。当初は穏やかに接してくれていたが、最近はずべて命令口調である。 自分の就労、同居している息子や障がいのある娘のことについて、こちらの話を聞くこともせず指示ばかりされ、場合によっては配慮のない言葉まで言われる。 あまりに強い指示・命令をされるので、精神的に追い込まれている状況である。 この状況を上司に伝え、担当者を変えるなど改善してもらいたいと考えたが、取り次いでもらえない。		
処理結果	事務局から所管課に対して相談者の状況を改めて説明し、今後の対応に配慮を求める旨を説明したほか、担当ケースワーカーは、地区ごとに決まっているため、変更することはできない旨を併せて説明し了承を得た。 所管課に確認したところ、相談者と担当者との認識が異なっていたことから苦情内容にある事実を確認することはできなかったが、苦情となっている事実を踏まえ、今後の対応に留意するよう依頼し、当面の間、上司が同席し対応することとなった。 対応結果を相談者に報告した。		

No.8

分類等	職員の対応	相談者	兄弟(実名)
要旨	認知症の姉が交通事故を起こした。相手側は、姉と連絡が取れないとの理由で介護高齢福祉課に情報提供を求めたところ、対応した職員は姉を担当している地域包括支援センターの担当者名を教え、その担当者に相談するようにと言ったそうであるが、そのような理由で個人情報を提供することは不適切だと考えている。 個人情報についての市の見解を示してほしい。		
処理結果	相談者は、所管課に対しての事実確認は必要ないので、自分の意見が正当かを判断してほしいとのことだったため、当制度の概要を説明のうえ、所管課への事実確認が必要となる旨を説明したが、理解が得られなかった。 相談者の意向を確認したところ、所管課の職員の判断に責任を持つ立場にある職員の見解を確認したいとのことだったため、所管課に対応を依頼し、所管課から相談者に説明した結果、理解を得たとのことだった。		

No.9

分類等	制度関係	相談者	本人(実名)
要旨	夫婦で生活保護を受給し生活している。自分は数年前に腰を圧迫骨折し治療をしている。最近、また腰が痛くなり、市内の複数の病院を受診したが、いずれからも治せないとされた。このため、治療できる市外の大学病院を探したところ、主治医からの紹介状があれば治療できるという病院が本州にあったので、夫を同伴してその病院で治療を受けたい旨をケースワーカーに伝えたところ、転出するしかないと言われた。 転出した場合、転出先でも生活保護が確実に認定になるのだろうか。また、転出せずに、市外で手術するための交通費や付き添いの費用を出してもらえないのだろうか。		
処理結果	所管課に確認したところ、市内に治療できる医師がいない場合など、特殊な事情がある場合を除き、最寄りの医療機関を利用することが原則とのこと。 相談者を治療している医師からそのような意見があったものではないことから、相談者が希望する病院での治療に要する費用などについては、生活保護費から支給することができないとの説明を行ったとのことだった。 確認後、確認結果を相談者に説明し了承を得た。		

分類等	職員の対応	相談者	他の家族(実名)
要旨	<p>昨年死亡した元義理の姉は、生活保護受給者で借地にある持家に住んでいた。死亡の事実は、先日、法定相続人である自分の子どもに地主から地代などの請求によって初めて知った。</p> <p>義理の姉が亡くなった当時の状況などを確認したく、所管課に行き説明を求めたところ、対応したケースワーカーの説明が不明瞭かつ不自然であり、信頼することができなかった。</p> <p>下記について、再度確認をしたいがどのような手続きをすれば良いだろうか。</p> <p>①遺留品を処分した理由（制度上、法定相続人に確認する必要はないのか。）</p> <p>②市は、死亡した生活保護受給者の財産処分の方法を決めていないのか。</p> <p>③振込対応していた地代を本人支給に変更した理由。</p> <p>④入院した頃からの生活保護費の支給状況。</p>		
処理結果	<p>相談内容を所管課に情報提供後、所管課から改めて説明することになり、その際の対応で納得できない場合は、苦情として当制度を利用したいとのことであった。</p> <p>所管課から相談者への説明後に当事務局への相談はないことから、対応を終了した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>生活保護担当職員の対応がひどいため電話した。</p> <p>現担当者と話をするのは初めてであり、相談した時間は、5～6分程度と短時間だったにもかかわらず、まるで犬や猫を扱うような態度であった。一時は死ぬことも考えたが、親戚になだめられて、事務局に電話した。</p> <p>できることなら、担当者を替えてほしい。嫌がらせされることが怖いので、匿名で担当者に注意できないか。</p>		
処理結果	<p>本件を匿名とした場合、事実関係の確認ができないことを説明したが、相談者は、所管課の対応についての苦情があった事実だけを伝えてほしいとのことだった。</p> <p>所管課に生活保護受給者への対応について苦情があった旨の情報提供を行った。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>仕事をしているものの母子家庭で収入が少ないため生活保護を受給しているが、今年度からの担当者は、対応があまりにもひどいために信頼できない。</p> <p>面談や窓口に行けない期間が長期化し、書類提出が遅延したことが原因で、生活保護費が窓口払いに変更された。自分にも非があるとは思っているが、仕事が忙しく時間の調整がつけられないため、窓口に行くことは困難で、前任の担当者は生活実態を考慮してくれていた。</p> <p>しかし、現担当者は、最初から自分を信じようとしないうばかりか、担当者がミスをした際も、担当者の都合で娘まで使おうとするなど、一方的な対応ばかりである。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、書類提出の遅延理由を確認した際の発言内容について、相談者と担当者が異なる認識をしたようであるとのことだった。</p> <p>所管課には、相談者に再度説明するよう依頼するとともに、説明の際は誤解を防ぐために、複数名で対応するなど、認識違いが生じないよう配慮を依頼した。</p> <p>その後、相談者は前・現担当者と面接し、お互いに不信感の解消に勤めているが、理解するまでに至っていない。今後は、生活環境が整い次第、自立に向け複数の職員で対応する旨所管課に確認できたため、対応を終了した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(匿名)
要旨	生活保護を受給している。窓口で担当者と話をすることになっていたが、用事が長引いて約束の時間に遅れた時にいた職員の対応が失礼であった。 職員はそのような意図ではないと弁明していたが、接遇が悪いと感じるので改善してほしい。		
処理結果	苦情の内容が漠然となっても構わないので、所管課に対応する際には、相談者が特定できないよう留意してほしいとのことだったため、所管課には窓口対応の改善要望があったことを伝えるとともに、今後の業務の参考としてほしい旨を伝え対応を終了した。		

分類等	サービス内容	相談者	本人(実名)
要旨	生活保護を受給している、かかりつけの医院に薬を出してほしいと依頼したが断られたため、理由を医師に尋ねたところ、制度が変わったので簡単に処方しないよう市から指示されたと言っていた。今まで処方されていた薬であり、投薬してもらえないと生活できない。 制度を変更するならば、変更前に文書などで内容を知らせるべきではないか。 福祉事務所に事情を尋ねたが、そのようなことは聞いたことがないと言い、確認してから返答するとのことだった。至急調べて回答してほしい。		
処理結果	所管課に確認したところ、薬の重複等が認められた場合に投薬を制限することがあるが、その場合、本人に確認を経てからとなるとのこと。相談者は投薬を制限する対象となっておらず、本人が投薬の判断をしている医師に理由を再確認する必要があるとのことだった。 確認結果を相談者に伝えるとともに、再度医師に確認するよう助言した。 後日、所管課から相談者に、複数の医療機関からの投薬は行わない場合がある旨説明した結果、相談者の苦情が解消されたとの連絡があり対応を終了した。		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	生活保護を受給している。精神障がいの等級変更に伴い、これまであった障害加算金が停止になったが、その理由について通知書には、「厚生老齢年金の認定変更」と記載されており、なぜ生活保護担当課は権限もないのに年金を勝手に変更したのかと思った。また、障がいの等級変更を担当者に報告しなかったことで、加算金分の加支給が続き、今後それを返還するため生活が苦しくなっており、保護費の変更理由や加支給について所管課に説明を求めたが納得できる回答ではなかった。 障がいの等級変更に係る情報については、同じ市の組織の中で把握しているのだから、その情報を共有して速やかな事務処理をすべきではないか。		
処理結果	所管課に確認したところ、保護費の変更理由や加算金の変換方法については、時間をかけて相談者に説明をしていたが、理解を得るまでには至っていなかったとのことだった。改めて事務局から相談者に対し、資料を提示しながら所管課からの確認内容を説明し、一定の理解が得られた。 所管課には、受給者の立場になり、経過を整理しながら丁寧に、説明することが必要であることを伝えるとともに、障がいに係る情報の共有については、同様の苦情を防止するためにも、業務管理の方法を検証したうえで、必要に応じた改善について検討するよう要請する苦情処理委員の意見を伝えた。		

分類等	職員の対応	相談者	配偶者(実名)
要旨	<p>生活保護を受給している。8月から年金が支給されることに伴い、担当者から年金額が確認できる書類の提出を求められていたため、8月の年金受給後に通帳の写しを提出した。</p> <p>しかし、担当者からは書類の提出が遅いと言われ、すでに支給され重複収入となった分については、9月分および10月分の保護費で調整すると言われた。</p> <p>担当者が、年金は市が引き落とすとの説明をしていたので、振込まれた年金は使えるものと思い使ってしまう10月の生活費が足りなくなってしまう。担当者の言うとおりに書類を提出したのに、遅いと言われ、異なる対応をされるのは理解できない。</p> <p>本件に係るその他の対応についても、社会福祉協議会から貸付を受けようと思い、相談しても相談にならなかったほか、収入申告書を担当者が勝手に作成するなど納得できないことばかりしている。</p> <p>また、介護保険料も引かれると聞いた。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、年金額を確認するための書類提出について、担当者は5月頃から相談者に繰り返し依頼していたものの提出されなかったため、暫定的に8月分の生活保護費は年金額を考慮しない額で算定し支給したとのことだった。</p> <p>このため、担当者は、8月分の生活保護費を支給する際、相談者に対し、年金分は9月・10月の生活保護費で調整することになる旨を説明していたが、理解を得られていないことも想定し、年金を受給した際には担当者に連絡するよう依頼していたとのことだった。社会福祉協議会の貸付金については、返済の際の交通費などが今後の生活を圧迫する可能性がある旨を伝え、できる限り現在の手持ち金で生活するよう助言したとのことであり、収入申告書については、記入方法を理解していない様子が窺えたことから、本人の意向を事前に確認し、その内容を反映した見本を送付したとのことだった。</p> <p>介護保険料については、10月から市の代理納付となるが、9月分についてのみ相談者が納入しなければならないことを説明していた。</p> <p>確認結果を相談者に説明したところ、手続きの遅延に伴い収入額が減少すると誤った認識をしている様子であったため、収入は今までと変わらないことを繰り返し説明し、不安な点は今後も担当者に相談するよう助言した。</p> <p>所管課に対し、対応結果を報告するとともに、今後も相談者への十分な説明を継続するよう依頼した。</p>		

分類等	申請・認定関係	相談者	友人等(実名)
要旨	<p>病弱な友人は生活が困窮し、生活保護を申請した。申請後に担当者が友人宅を訪ねてきたが、友人は耳が不自由であるため、気付かないことがあったようである。今日は生活保護の決定日なので、その確認を頼まれ、所管課に連絡したが担当者が不在とのことで、内容を教えてもらえなかった。申請者の身体状況等を考慮し、何らかの対応ができないのか、保護決定の状況が分からず、友人は不安をかかえ困っている状態である。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、生活保護の受給要件に時間を要するため、決定期間の延長に係る通知を前日に発送したとのことだった。</p> <p>所管課では、受給を検討するため訪問による申請者の生活状況の確認が必要であり、申請者の身体状況を考慮し、事務局が仲介し相談者と訪問日程を調整したが、申請者の体調不良などのため訪問できず、また居所での生活実態が確認できないこともあり、申請は却下となった。</p> <p>その後、相談者から再度連絡があったため、却下の決定理由について所管課に確認するよう助言したが、相談者から改めて苦情がないことから対応を終了した。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	本人(実名)
要旨	<p>毎年、樺太引揚者上陸記念碑記念祭に参加しているが、今年はいつもの場所で開催されていなかった。</p> <p>自分は一般参加者で、開始一時間前には会場近くのベンチに腰掛け待っていたが、関係者が現れた様子はなかった。</p>		
処理結果	<p>相談者から詳しく話を聞いたところ、開催場所周辺にいる人はいたが、関係者かどうかが分からなかったとのことであった。</p> <p>所管課に確認したところ、記念祭の数日前から、大型の台風が上陸するとの情報があったため、開催日前日に参加者の安全を考慮し、場所を変更したが、樺太引揚会の会員以外の一般の参加者には連絡手段がないことから、当日、変更前の会場に職員を配置することによって対応をしていたとのことだった。</p> <p>確認結果を相談者に説明し理解を得たが、同様な事態が発生した場合の対応について、所管課に検討を依頼した結果、職員配置のほか、記念碑前に張り紙等を設置し対応したいとの報告があり、対応を終了した。</p>		

分類等	サービスの内容	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>いつも利用している老人福祉センターの風呂の管理について、当該センターを所管する課にお湯が汚れて温度も温いと苦情のメールをしたが返事がない。</p> <p>至急、返答するよう担当者に伝えてほしい。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、当該メールは前日の日曜日に届いたものとのこと。</p> <p>当該センターの状況を確認してから相談者に返答しようとしたものの、休館日であるため、明日回答する予定でいたとのことだったが、至急返答との相談者の意向を受け、所管課から相談者に電話し話し合いを行った。</p> <p>また、お湯の温度については、体に負担がかからない温度設定とのことであり、汚れについては、当該センターと改善の方法を検討していきたいとのことだった。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>現ケースワーカーの対応に問題がある。受診証明書を出してくれるよう頼んだら、生活保護受給者証を見せると受診できると言われたので、病院で言われたとおりに提示したが、「何これ」と言われ受診しないで帰って来た。前に通っていた病院を受診したいので、医療券を出してもらえるようにしてほしい。</p> <p>現ケースワーカーは、娘が怖がって窓を閉めるほど、訪問時に大声で名前を連呼したこともあった。また、生活保護と関係ないことを話すほか、頼んでもいないのに娘と世帯を別にするよう勧められる。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、相談者の状態を考慮し、市役所を経由せずに病院受診ができるよう生活保護受給証での受診を勧めており、その方法で受診すれば病院と連絡調整し医療券を送付するとのことだった。相談者が以前通った病院の受診を要望していることを所管課に連絡したところ、医療券の交付があり、受診に問題はなくなった。</p> <p>なお、訪問調査の際、相談者は耳が遠いこともあり、外から大声で呼びかけたことがあったほか、相談者との信頼関係を築く目的で話をしたこともあったとのことなので、相談内容を伝え、今後の対応の参考にするよう依頼した。</p>		

分類等	制度関係	相談者	本人(実名)
要旨	生活保護を受給している。隣町に住んでいる高齢の両親の世話のために自動車を運転したい。運転については、主治医から問題ないとの診断を受けているほか、民生委員からは「道徳的に問題ない」と言われている。自分名義ではない自動車を道徳的な理由で使用するのでは処分されないと思っているが問題ないだろうか。		
処理結果	<p>当事務局への相談前に、担当ケースワーカーに相談したかを確認したところ、相談していないとのことであり、担当者に相談するよう助言したものの「意味がない」とのことだった。</p> <p>このため、相談者に対し、特別な場合を除き、生活保護受給者は自動車の保有や運転は認められていない旨の説明を行ったが、相談者は納得せずに道徳的な理由での運転は認められると主張し、その主張について、当事務局が同意することを繰り返し求めた。</p> <p>同相談は2回寄せられたが、主張を繰り返すのみであったため、当事務局ではこれ以上対応することができない旨を説明し、対応を終了した。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	本人(実名)
要旨	老人福祉センターの風呂の温度が上がらないために入浴が中止になり、多くの利用者が、がっかりして帰っていった。湯温が上がらない原因が熱交換機の故障であることは、数日前から分かっていたのだから、事前に修理すれば良かったのではないかと。同じことが起こらないよう施設の管理者に指導してほしい。		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、当該施設の給湯は、源泉の熱で温めて貯めたお湯を供給する設備であることから、利用時の水温やお湯の使用量で給湯量が変化するものであり、特に水温が低下する冬期間は、利用量に給湯量が追いつかない場合があるとのこと。今回は上記の理由により、やむなく利用時間を短縮したとのことだった。</p> <p>相談者に対し事情を伝えたところ、サービスの疑いも残るとの意見だったが、一定の理解が得られたため、対応を終了した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	生活保護を受給している。担当ケースワーカーに、交通事故の慰謝料で収入があったのではないかと問われたので、そのようなものはない旨を答えたところ、担当者は自分を騙そうと使途も説明せず同意書の提出を求めてきたため、絶対に押印しないと断った。		
処理結果	<p>同意書については、保険会社などを調べるためと分かっている。説明しないで押印を求めることに、ショックを受けて持病が悪化した。</p> <p>相談者は、事務局から担当者に対し、苦情内容を伝えるだけで良くそれ以上の対応はしないでほしいとのことだった。</p> <p>所管課に情報提供を行ったところ、同意書の使用目的については書類に記載しているが、口頭でも保険会社への調査を行うためのものである旨説明しているとのこと。当該苦情を踏まえ、今後の対応には留意していきたいとのことだった。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>障がいがあり、3週間以上前に所管課にベッドの申請を行ったが、結果が出ないことから確認したところ、手続きを失念していた様子であった。対応した職員は、遅くなった原因を説明することなく、謝罪するばかりだった。</p> <p>上記のほか、所管課には障害者手帳の申請手続きを行っているが、結果について、申請時は3～4週間との説明だったが、今日は北海道または医師に確認する場合があります、その場合は1～2か月が必要となると異なる説明をされた。</p> <p>また、電話を転送する際の職員の対応も悪い。</p> <p>上記の問題は、責任者が説明のうえ謝罪するべきではないか。</p> <p>ベッドの手続きについては、所管課長が謝罪に来たが、許されるものではない。担当者を処分してほしい。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、ベッドの手続きについては、事務処理の遅延が原因であったことから、至急手続きを行い、認定結果を持参のうえ、所管課長が相談者宅を訪問し謝罪した。</p> <p>障害者手帳の結果に係る説明については、申請者の障害内容によって変わることから、苦情にあるような説明は行っていないとのことであり、相談者への謝罪時に、相談者の場合についての決定までの経過を説明のうえ、時間を要すること等の説明を併せて行ったが、ベッドのことで不信感が拭えない様子であり、相談者からの理解が得られなかったとのことだった。</p> <p>当初、相談者は、福祉サービス苦情処理を利用したいとの意向だったが、数日後、所管課の対応に納得ができたとの報告があり、苦情を取り下げたいとの依頼が併せてあったため、対応を終了した。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	本人(実名)
要旨	<p>老人福祉センターの風呂利用者の中に、全身皮膚がボロボロで、脱衣箇所を皮だらけにする者がいる。不潔であるほか病気感染が心配であり、不快感を訴える人も多くいる。</p> <p>注意をした利用者もいるようだが、言い返され聞き入れてもらえなかったようである。センター長に苦情を言ったが、改善されないので電話した。</p> <p>その利用者を風呂に入れないようにしてほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者に対し、利用者の状況によって対応が変わるとされる旨を説明し理解を求めた。</p> <p>所管課に確認したところ、当該利用者は感染性の皮膚炎ではない旨確認済みであるとのことだった。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>市政はこだてに、バス利用等高齢者関係(交通機関乗車料金助成・敬老祝金)の事業仕分けの結果が掲載されていたが、とんでもないことと思っている。</p> <p>市職員給与を削減すれば、それくらいの費用は出せるだろうし、仕分け委員に高齢者が入っていないことも問題である。</p> <p>この苦情を直接市長に伝え、市長からの見解を回答してほしい。</p>		
処理結果	<p>福祉サービス苦情処理制度の概要を説明したうえで、政策に対する意見であれば所管課に情報提供をする旨の説明をしたが理解が得られなかった。</p> <p>相談者は、市長に直接苦情を伝えるよう言い電話を切ったため、所管課に情報提供を行い対応を終了した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	生活保護を受給している。変更後の担当ケースワーカーから、求職活動状況届書の提出を求められているが、その書類のことが分からない。 また、一方的に人を見下したような態度であることから担当者を変更してほしい。		
処理結果	所管課に確認したところ、当該書類については、担当者が変更となつてから、相談者に対し、再三に渡り提出を促してきたとのこと。 また、当該届は、相談者に複数枚渡している旨を前担当者からの引き継ぎで確認しているとのことであるが、持ち合わせが無いのであれば、早急に送付できるとのことだったため、確認結果を相談者に伝えたところ、相談者が担当者に直接連絡し、確認したいとのことだったため、対応を終了した。		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	障がいのある娘と生活保護を受給し暮らしているが、収入申告をしていないとの理由から生活保護が廃止されることとなった。収入申告については、過去に一度指導を受けたことはあるものの、今回は、収入から勤務に要した必要経費を差し引くと、申告するものがなかったからであり、その理由を所管課に説明しようとしたが、所管課は弁明を受けることもなく廃止としており、その手続きに納得できないでいる。 私自身も持病があり、薬なくしては生活もままならない状態であり、娘とどのように生活すれば良いのかなど、今後の生活に不安を感じている。 また、母からは、報告すべきものを報告しないで生活保護を受給しているのは詐欺行為だと言われた。 以上について、委員に何らかの意見を求めたい。 なお、先程廃止通知が届き、このことで弁護士に相談したところ、北海道への不服申立や市への問題でもないとのことで、担当者兩名に対して精神的苦痛を受けたとの理由で損害賠償請求をすべきとの説明を受けた。		
処理結果	今回の件については、弁護士と相談の結果、裁判により決着したいと考えているとのことだった。 併せて福祉サービス苦情処理制度も利用し、委員からも意見を求めたいとのことであったが、裁判とする場合は、当制度で対応できないことを説明したうえで、提訴の内容が明確になった時点で改めて相談してほしい旨を伝え、対応を中断した。		

分類等	その他	相談者	本人(実名)
要旨	自治会会長でもある民生委員が、相談者が生活保護受給者であることを同じ地域の夫妻に教えたところ、その夫妻から聞いた。民生委員という立場で、同じ地域に住む生活保護受給者達のこと他言しているとすれば、その人達も迷惑を被るので、守秘義務を守らせる方法はないのか。直接話しても良いが、いざこざになるのも嫌なので、当該民生委員に守秘義務遵守を理解してもらい、円満に解決できることを望む。		
処理結果	所管課に確認したところ、所管課からは、民生委員対象の各会議の中で委員の守秘義務を徹底させる啓発を進める方法を提案され、相談者の了解を得たことから対応を終了した。		

分類等	職員の対応	相談者	親子(実名)
要旨	<p>母は昨年から生活保護を受給し、脳梗塞で入院し最近退院しており、賃貸住宅に入居しようとしたが、担当ケースワーカーとその上司に、「給付金額」の不足のため入居できないと言われた。ケアマネジャーに、生活保護受給者も入居している事実があることを聴いていたので、担当の上司に入居できない説明を求めても、明確に答えようとしないため、本庁に尋ねたところ、入居できる旨の回答があった。しかし、本庁職員も、所管課の間違いを他人事のように謝ろうとしないし、担当のケースワーカーやその上司は、一般と生活保護者の入居費の違いを、よく調べもせずに対応したことについて、謝ろうとしない。その姿勢に疑問を感じている。</p>		
処理結果	<p>調査の結果、本件は、相談者が求めていた説明と所管課の対応との隔たりによって生じた苦情であった。施設入居費用を記載した資料については、生活保護受給者の入居費が記載と異なることを説明することなく施設側が相談者に渡したために、所管課が、当該資料からは入居の可否を判断することができず、施設に生活保護受給者の場合の入居費用を再確認することになったものであり、結果までの間、所管課は相談者に制度の説明を主に行っていた。</p> <p>一方、相談者は、事前に施設から、施設には生活保護受給者の入居者がおり、本人も入居できる旨を確認したうえで、所管課への手続きを行ったものであることから、所管課の対応は予想に反したものであり、それらの疑問に対する回答を求めていたが、上記の差異が解消されることなく、結果として所管課への不信感につながった。</p> <p>苦情処理委員から、事務処理をスピーディーに解決することがきちんとした対応ではなく、相談する側の意図を汲んだ対応に配慮すべきとの意見があり、当該事例について、職場に周知するよう依頼し対応を終了した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>市所管の施設を利用しているが、駐車場利用の際に駐車場の職員に怒鳴られ「早く、車を入れろ」と頭ごなしに命令された。知的障がい者への対応として、福祉にやさしい市がすることとは思えず、また、このような対応で、沢山の利用者が不快な思いをしているとのことだった。当該職員に注意したら、逃げるように居なくなり、気持が収まらないことから施設の責任者に伝え改善してほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者の了解を得て、苦情の内容を所管課へ伝え、配慮を求めた。</p>		

分類等	制度関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>介護ヘルパーによる除排雪の可否について、所管課に問い合わせていたところ、話し中に担当者から電話を切られてしまった。説明もできない職員なら、税金の無駄なので、辞めさせてほしい。役人はいつも、理屈をこねてごまかそうとする。あまりにひどい対応なので、かっとなって話してしまった。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、相談者は、「ヘルパーは除雪しないのか」、「ヘルパーが除雪をしなければ誰がするのか」とまくし立て、相談の内容が要領を得ず、さらに感情的になったため、所管課から電話を切ったとのことだった。</p> <p>なお、相談者は、市の対応に問題があると長時間にわたり苦情を繰り返し、担当者の反応を楽しんでいる様子が窺えたことから、事務局においても事実関係を整理し、厳格に対応することとした。相談者には、所管課と相談者の認識違いを説明したところ、理解が得られたことから、対応を終了した。</p>		

分類等	制度関係	相談者	本人(実名)
要旨	生活保護を受給している息子が働くことになり、2月收入見込みの金額を1月末にケースワーカー伝えた。3月支給の保護費から2月收入見込み金額が引かれると思っていたが、引かれることなく、4月支給分から2月と3月の収入決定額を同時に引かれることになったが、2ヶ月分の収入金額を引くと4月分の支給額がマイナスになり、4月の生活は苦しいものとなる。別のケースワーカーが、見込み額で引くこともできると言っていたこともあり、2月收入見込みを、何故3月支給分から引かないのか確認してほしい。		
処理結果	所管課に確認したところ、収入見込額として保護費から差し引くことは可能だが、収入申告額と収入決定額に大きな差異が生じた場合に、過払いや追給になることから、それらを避けるため、正確な収入額で保護費を決定することもあり、本件は、後者の方法をとったとのことだった。4月以降の生活については、分割納付を含め、担当ケースワーカーと十分に相談するよう助言し、対応を終了した。		

分類等	申請・認定関係	相談者	本人(実名)
要旨	生活保護を受給しているが、引越の際には転居費用が出ることを、前のケースワーカーから聞いていた。この度、市営住宅の当選があり、転居の準備を担当ケースワーカーに伝え、保護費受給日に、転居したと引越費用の領収書を提出したところ、事前に2社以上からの見積書を取らなければ、引越費用は出ないとのことだった。引越費用の支払いで借入をしたが、4月分の保護費から住宅料の過払いも発生していることから、4月の生活が不安である。借入の返済や住宅料の過払いで、分割での相談には乗ってもらえるとのことだが、転居費用が出ないのであれば、引越をしなかった。		
処理結果	<p>申立てを受け付け、苦情処理委員が所管課に調査を行い、次のとおり、改善の必要性が認められたものについて所管課に提言した。</p> <p><通知の内容></p> <p>本件は、前住居の家賃の変更について、前任ケースワーカーと相談者が口頭確認のみで書類の確認なしに転居指導済みとして処理したことで、双方の認識違いが発生したものと考えられる。さらに前任から現任ケースワーカーへ、そのまま引き継がれたため、相談者が転居した際に認識の相違が生じた。受給者側に変更が生じた際には、関係種類の提出・確認・保管が最低限必要であり、本件において相談者側に不利益を与えたことは、福祉事務所側の対応が不十分だったと言わざるを得ず、相談者に対し、何らかの救済措置を検討するよう提言する。しかしながら、相談案件以外については、前任、現任CW共に業務上問題はなく、さらに相談者と現任CWとの関係は良好であることから、今後は双方の認識違いを起こさないよう、最低限必要な初歩的な事務処理を行い、再確認するようお願いしたい。</p> <p>福祉事務所から提言に対し次のとおり報告があった。</p> <p>相談者に対する救済措置について検討を行った結果、本件は、担当ケースワーカーの確認の不備から転居費用を扶助の対象とせず生じた不利益であることから、内容を再確認し、敷金および移送費を扶助することとした。今後は、必要書類の提出等により受給者の状況を適切に確認し、業務を遂行する。</p> <p>以上の提言に係る報告内容を相談者へ通知した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>月額6万5千円の障害年金を受給し、自宅で一人暮らしをしている。生活費が足りなくなると、親から援助を受けているが、兄弟に嫌な顔をされることから、生活保護の申請をした。しかし、以前、生活保護を受給していたため、申請を受け付けてくれなかった。相談を親身になって聞こうとしないのは、問題だし、担当を替える等の対応をしてほしい。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、相談者には知的障がいがあり、生活保護の申請理由として相談者に確認した内容だけでは、保護の対象にはならないこと、また、生活状況や親からの経済面の援助について調査することを説明したところ、相談者から話を打ち切ったとのことだった。</p> <p>相談者には、所管課では申請受付を拒否したのではなく今後も相談に乗ることを伝え、納得したことから、対応を終了した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>父と弟との3人暮らしで、自分の生活が苦しいことから、所管課に電話で生活保護の相談をした。その際の担当職員の対応が悪く信用できないので、対応者の変更をしてほしい。</p> <p>また、以前に父親が生活保護を受給していた際には、生活保護対象から自分を外して弟と二人で受給していたが、その対応に不信感があるので、父と担当ケースワーカーとの当時のやりとりをFAXで送るよう、ケースワーカーに指示してほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者は、申請書を提出予定のようであり、担当者の変更はできないが、他の職員の同席を依頼できること、FAXについては、個人情報であり所管課が判断することになる旨を説明し、一定の了承を得た。</p> <p>所管課に相談内容を伝えたところ、相談者は、電話で同じ質問を長時間におよび繰り返し、執拗に要求等を繰り返したため、次回来所時には、複数の職員で対応し相談者に配慮したいとのことだったので、十分な配慮を依頼し対応を終了した。</p>		

分類等	申請・認定関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>ここ2年ほど生活保護を受給している。就労活動中に知り合った会社社長の紹介で、所管課に留守にすることを言わずに、被災地に10日間ほど働きに行った。帰宅後、社長の同席のもと所管課に出向き、社長からの強い圧力と今後継続的に仕事が続けられると見込み、生活保護の辞退届書を提出したが、その後、仕事の紹介がない。被災地での仕事により7万円くらいが1ヶ月後に入る予定になっているが、このまま仕事の話がなければ、来月の生活に目途がたたない。仕事が安定するまで保護費を支給してほしい。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、相談者は、担当職員が訪問しても何回か不在を繰り返していたため、保護費の支給方法を変更したが、その後、自動車運転の確認や就労についての通報により、所管課は就労先を割り出し、就労先の社長も同席して以上について面談を行っていた。同席した社長から、今後も仕事を紹介できると説明され、最終的に生活保護を辞退しており、既に相談月の末日付けで廃止が決定されていることから、不服を申し立てるか、生活を優先するのであれば、再度申請を相談した方が現実的であると助言し、対応を終了した。</p>		

(3) 市の介護保険に関する処分等

No.38

分類等	保険料・利用料	相談者	本人(実名)
要旨	<p>生活保護受給者の介護保険料に係る市からの領収書(介護保険料代理納付通知書)には、受領者名や受領年月日が入っていない。自宅の郵便物が抜き取られることから、間違いなく証明できる書類がほしい。</p> <p>昨年、所管課に改善を求め、今年度から受領年月日を書き載せると言ったが、いまだ改善されていないので、改善してほしい。</p>		
処理結果	<p>所管課に事実関係を確認し、相談者に連絡することとなった。</p> <p>所管課に確認したところ、相談者から相談を受けている事実はあるが、通知書には市が代理納付した各期の保険料について記載し、市長名により通知していることを相談者に説明し理解を求めており、通知書の書式を変更すると伝えたことはないとのことだった。</p> <p>相談者に確認結果を報告するとともに、通知月に通知書が届かないと思われる場合は所管課に電話すれば確認できる旨などを説明したところ了承を得た。</p>		

(4) 介護サービス提供事業者に関する苦情

No.39

分類等	サービス内容	相談者	親子(実名)
要旨	<p>介護老人福祉施設に入所中に風邪をひき、その後容体が急変し死亡した。体調を崩していたのに家族に連絡をしないのは、職員間の連携不足によるものや、事業所の管理体制に問題があるのではないかと疑問を抱いた。</p> <p>死亡後、事業所から経過説明を受けたが、入所中の記録の写しを入手したい。</p>		
処理結果	<p>容態急変についての事業所に対する事実確認は不要との意向であった。</p> <p>入所中の記録について、事業所に確認したところ、家族からの申し出があれば可能とのことだったため、相談者への説明の際は誠意を持って対応するよう依頼した。</p> <p>相談者に対し確認結果を報告した。</p>		

No.40

分類等	サービス内容	相談者	他の家族(匿名)
要旨	<p>おじは介護保険で入浴のサービスを利用しているが、おばは、そのヘルパーに謝礼を払い、草むしりや買い物などをお願いしている。また、おばは、中古住宅を探しているが、不動産業者の斡旋までもそのヘルパーに依頼したようであり、今日、不動産業者に案内されることになっている。</p> <p>ヘルパーがこんなことをしても良いのか。不動産業者からマージンを得る目的の紹介としか思えない。苦情処理委員事務局の意見を聴きたい。</p>		
処理結果	<p>事実関係の確認が必要である旨を説明し、事業者名と相談者の連絡先を確認したが、教えることはできないので、意見だけを聞きたいとのことだった。</p> <p>相談途中で相談者が電話を切ったため、対応を保留としたが、その後も連絡がないため対応を中止した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>訪問介護事業所に掃除のヘルパーを派遣してもらっているが、そのヘルパーに家の物を盗まれる。どちらの時も盗難現場は見えていないが、ヘルパー以外に訪問者がいないこと、ヘルパーが帰った後でいずれも物がなくなっていることなどが証拠となる。</p> <p>このため、事業所に電話し、盗品の返還を依頼したところ、代表者から「そのような事実はない」、「警察を呼ぶ」などと事実確認もせず強い口調で言い返されたが、利用者への対応としてあまりにも不適切ではないか。</p> <p>また、事業所への電話後も別な物が盗まれた。</p>		
処理結果	<p>相談中、事業者が相談者に対応していた様子も見受けられたため、相談者に対し、事業者から再度説明を受け、その後も対応に納得できなければ再度相談するよう助言し、併せて、盗難に関する事実確認については、当制度で対応することができない旨を説明し、了承を得た。</p> <p>事業者を確認したところ、当該苦情の発生前に、相談者からの苦情を受け、既に担当者から事実関係を確認し相談者にも報告していたとのことであった。</p> <p>また、今後同様の苦情が発生することのないよう、ヘルパーが利用する荷物入れは透明な袋に変更したとのことだった。</p> <p>事業者と相談者との認識が異なっていたため、事業者に対し、事実関係の確認結果について、相談者から理解が得られるよう、再度説明するよう助言した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>初めて短期入所施設を利用したが、ケアマネジャーと施設職員の入所前後の料金説明が異なっていた。また、帰宅の希望時間を尋ねておきながら、施設の都合の良い時間に合わせられて送られた。</p> <p>初めて利用する人には、内容や料金を詳しく説明してほしい。</p>		
処理結果	<p>事業者に本件の情報を伝え、今後のサービス向上に活用させることについて、相談者から了承を得ようとしたが、担当者が既に辞めていることから必要なく、苦情を事務局に伝えたいとの意向であり、苦情が軽減され、一応の解消が図られたことから対応を終了した。</p>		

分類等	その他	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>介護老人福祉施設の車いす専用駐車場3台分のうちの2台分に、いつも施設の車が止まっていて、障がい者が駐車場を利用できない状況になっている。</p> <p>施設の車が止まっている理由は何か。改善するよう指導してほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者は施設と直接の関わりがないことから、福祉サービスに関する市民からの疑問として、施設に苦情内容を伝えただけで事実関係の確認協力を求めた。</p> <p>施設に確認したところ、相談者が指摘していたとおり、車いす表示がされている駐車スペースは3台あったが、うち2台分には施設車両が駐車しており、車いす専用として確保している場所は1台分であった。</p> <p>施設車両を2台駐車している理由については、入所者の通院や緊急時の対応などのためであり、車いす用の表示との不整合について、施設利用者や家族から、これまでクレームはないとのことだった。</p> <p>業務上、施設車両の駐車場所は屋根がある今の場所が望ましく、車いす専用のマークがあることで、誤解が生じているのであれば、マークを取り除くことを検討することであり、地域との不必要なトラブルは、極力避けなければならないことから、改善が必要であれば、それに向けて努力するとのことだった。</p> <p>制度上の苦情ではないことから、福祉サービスに関する市民からの疑問として対応をお願いすることで、終了した。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	親子(実名)
要旨	<p>親が入所している施設の衛生管理に疑問がある。施設の衛生用品の交換頻度は他の医療機関と比較するときわめて長い。また、親には不衛生が原因の疾患があるように感じている。</p> <p>これらのことを、中心的に親の介護をしている兄弟に相談したが、なにもしないしてほしいと言われている。施設に事実確認を行うと不利益な対応をされるのではないかと不安もあり、何か良い方法はないかと思い相談した。</p>		
処理結果	<p>相談者は、入所している親および介護方針を決めている兄弟から、当制度を利用することの了承を得ていないが、相談者が特定されないよう調査できないかとのことだった。</p> <p>相談者に対し、解決には施設への具体的確認が必要であるが、現状では対応が困難である旨を伝えたほか、当制度利用にあたっては、本人または相談者の兄から了承を得ることが必要であると説明した。また、今後のために、施設対応で疑問に思った点を詳しく記録し整理するよう助言した。</p> <p>相談終了後、所管課に苦情内容の情報提供を行い、今後の施設への対応に留意するよう依頼し、その旨相談者に説明を行い、了承を得たため対応を終了した。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	親子(実名)
要旨	<p>短期入所生活介護を利用して帰宅してきた母が風邪を引いている様子だったので、すぐに病院を受診させたところ、肺炎と診断され入院した。入所前、事業者から母の体調管理は看護師がするとの説明を受けていたので安心していただけ、体調に変化があれば連絡があるものと認識していた。母の体調管理の状況を事業者を確認したところ、責任回避のための言い訳としか思えない内容ばかりであった。すでに施設には、苦情として伝えているが、今後のこともあるため、苦情処理制度の観点から施設の対応で改善すべき点がないかと思い相談した。</p>		
処理結果	<p>福祉サービスの向上の観点から、相談者の苦情内容を事業者へ情報提供することとなった。</p> <p>事業所に情報提供を行った結果、事業所は職員に苦情内容を周知し、同様の苦情が発生しないよう留意したいとのことだった。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	親子(実名)
要旨	<p>母は要介護4になり、グループホームに入居したが、アルツハイマーの症状があり、夜間の徘徊で頭に怪我をして手当てを受けたこともあった。施設は夜間、職員が1名で入居者9名を見ている状況であり、職員体制に疑問があった。</p> <p>また、母の部屋は2階の個室で窓があり、入居時は、開閉できないよう施設に依頼し確認していたが、たまたま、訪問した際に窓が開いていた。失禁の臭いもあり、本人が睡眠中とはいえ認知症のある入居者の管理としては、ずさんであると思った。そのほか、室内は衣類が散乱し、居室とトイレを同じスリッパで利用しているなど、衛生管理にも疑問がある。</p>		
処理結果	<p>グループホームの所管課と協議し、相談者の了承を得て対応を引き継いだ。</p>		

No.47

分類等	サービス内容	相談者	親子(実名)
要旨	有料老人ホームの対応で何点か疑問点があり相談したいが、対応窓口が分からずにいる。		
処理結果	北海道渡島総合振興局から苦情内容から函館市が相談窓口と思われるとの相談があり、当事務局で相談者に内容を確認することとした。 相談者から苦情内容を確認した結果、相談内容が多岐にわたるため、関係書類の送付を求め、その後、対応を検討することとし、了解を得ていたものであるが、その後、書類の送付も連絡もないことから、対応を中止した。		

No.48

分類等	職員の対応	相談者	親子(実名)
要旨	認知症の父はデイサービス利用中に骨折したが、その事故に係る施設の対応に疑問を感じている。 父がサービス利用中に転倒し骨折したことや、その後、すぐに父を医療機関に連れて行かなかった施設の判断は過失が問われるものだと考えるが、施設から受けた説明は曖昧であり、本件以外を含めた施設の損害賠償責任の考え方に疑問を抱かざるを得ない内容だった。 また、事故に係る施設長の対応は非常に不誠実であった。施設職員からの説明が不明瞭だったのは、施設長の当該事故に対する意識、ひいては福祉に対する意識が低いことが原因ではないかと思う。 他の利用者のためにもしっかり調査してほしい。		
処理結果	事業者を確認したところ、転倒直後には複数の職員が迅速に対応し、その後、本人の妻(相談者母)と数回に渡り受診する医療機関の相談をしながら搬送したが、数日後苦情となったことから、妻に対して事故の経過を説明し謝罪したほか、損害賠償請求がなかったため保険は活用せず見舞金を渡しており、施設として本件への対応は十分行っていると認識しているとのことだった。 苦情処理委員から、転倒直後の職員対応については、骨折の可能性のあるなか施設作成の対応マニュアルとは異なる対応をしており、マニュアルの職員教示が適切か否かの再検証が必要と考えられるほか、病院への搬送経過については、施設と家族の認識が異なっており事実を確認することはできず、また事業所の事故防止対応についても、職員会議を開催し事故原因の分析等を行っているものの検証が十分とは言えないことから、改めて事故防止策や事故発生時の対応に係る検証を行い、必要な対応に努めてほしいとの意見があった。 事業所に対し、同様の苦情の再発防止とサービスの向上のため、委員の意見を踏まえた対応を求めるとともに、相談者に対し確認結果および委員意見の報告を行った。		

No.49

分類等	サービス内容	相談者	親子(実名)
要旨	母は介護老人保健施設に入所しているが、その施設の衛生管理に問題を感じている。最近、衛生管理が原因と思われる疾病に罹患し、相談者が購入した薬で対応している。 この状況を何とかできないかと思い相談に来た。		
処理結果	以前にも相談があった案件であるが、当該相談については、本人や主介護者からの同意を得たものではなく、また、施設への調査は匿名で行ってほしいとの状況に変わりはないことから、現状では、聴き取りには限界があることを改めて説明したほか、施設に調査を行い事実関係を明らかにするためには、家族間で意見を一致させることが最低限必要である旨を伝え、相談者からの理解を得た。 また、上記の状況について、所管課に情報提供することに対し、相談者からの同意を得たため、所管課に情報提供を行い対応を終了した。		

分類等	職員の対応	相談者	親子(実名)
要旨	<p>疥癬になった父に係る事業者の対応に不満がある。</p> <p>事業所の職員は、「他の利用者に感染する」、「不衛生だから疥癬になった」などと、すべてこちらが悪く、父が感染源のような対応をするだけで、詳しい説明をすることがない。</p> <p>また、以前から事業所では疥癬が発生していたようであり、問題は事業所の衛生管理ではないかと感じているほか、発疹について、最初に内科を受診させた事業所の看護師の判断もおかしいのではないかと感じている。</p>		
処理結果	<p>事業者を確認したところ、事業所内で疥癬が発生していたと受け取れる発言をした職員がいたものの、過去に事業所内で発生した事実はなく、当該利用者の感染経路や時期は不明とのことだった。また、内科の受診については、事業所利用者の健康管理を担当する医師が当該利用者の主治医でもあったことから受診したとのことであり、皮膚科受診までの経緯について相談者と事業者では認識に差が生じていた。苦情処理委員から、事業者からの説明や対応が不十分だったことが原因であると指摘があった。事業所内の衛生管理を強化徹底するほか、サービス利用にあたっての不安・不満を解消するため担当職員が積極的にコミュニケーションを図ることなど、調査時において改善に向けた方策の提示があったことから、確実な実施を要請し、相談者にも報告して対応を終了した。</p>		

(5) 介護保険以外の民間サービスに関する苦情

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>市内の事業者が開設している介護員研修講座での講師の講義内容および態度に問題があるので指導してほしい。</p>		
処理結果	<p>担当機関である北海道渡島総合振興局保健福祉部を紹介したが、受講を開始してから数日の相談であったため、相談者から事業所や講師本人に対しての改善を求め、経過を見守ることも必要ではないかと助言し対応を終了した。(確認済)</p>		

参 考 資 料

資料1 苦情等の分類

資料2 函館市福祉サービスの適用に係る苦情の処理に関する条例

資料3 函館市福祉サービスの適用に係る苦情の処理に関する条例施行規則

資料1 苦情等の分類

1 受付分類について

区 分	分 類 基 準
苦 情	相談内容の中に、次のような内容が含まれているもの ① 市の機関および民間事業者への不満 ② 市の機関および民間事業者から被害を受けた ③ 市の機関および民間事業者との間にもめごとが生じた 等利用者の信念や考えに基づく苦情、苦言などを含んだ意見・提言
相 談 等	苦情以外の相談や問合せで、 ① 話を聞いてほしい ② サービスに関して、アドバイスをしてほしい 等内容に苦情的要素を含まないものであり、その内容が明確なもの

2 苦情等の種別について

区 分	分 類 基 準	苦情等の内容
市 の 処 分	サービス利用者・申請者の個別的な状況に基づき、市が決定・実施する処分（行為）に関するもの （措置・認定・処遇等）	①高齢者関係 ②障がい者関係 ③生活保護関係 ④児童・保育関係 ⑤母子関係 ⑥その他
市のサービス提供	市の処分に基ついて、市が直接提供するサービスおよび市が取り扱っている福祉の事務に関するもの （委託先法人に関するものを含む。）	①制度関係 ②申請・認定関係 ③職員の対応 ④サービス内容・利用 ⑤その他
市の介護保険に関する処分等	要介護認定や保険料徴収等の介護保険に係る行政処分および制度に関するもの	①制度関係 ②申請・認定関係 ③職員の対応 ④サービス内容 ⑤保険料・利用料関係 ⑥その他
介護保険サービス提供事業者	介護保険サービス提供事業者が提供するサービスに関するもの	①職員の対応 ②サービス内容・利用 ③利用契約関係 ④介護支援専門員 ⑤その他
介護保険以外の民間サービス事業者	介護保険以外で、民間福祉サービス事業者が提供するサービスに関するもの （利用者間の契約に基づくサービスを含む。）	①職員の対応 ②サービス内容・利用 ③利用契約関係 ④その他
そ の 他	福祉サービス以外に関するもの	①医療関係 ②地域関係 ③その他

3 処理結果について

区 分	分 類 基 準
<p>【解決・了解】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 申立書を受理し，調査結果を通知したもの ・ 苦情の相談を受け，相談者に調査結果を通知・報告したもの ・ 相談者に調査結果の通知はしないが，所管課または事業者に配慮を求めたもの ・ 所管課または事業者が苦情の事実を伝え，対応に配慮を求めたもの ・ 苦情を聴取し，説明および助言等により，相談者が了解したもの ・ 対応途中で，苦情に対して一応の解消・軽減が図られたもの 	<p>相談者の相談目的が，一応達成されたと判断できたり，確認ができた場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 相談者の混乱や不安が解消 ② 相談者の意向が反映されることとなり，苦情に対して，一応の解消または軽減がなされた場合等
<p>関係機関等に対応を依頼したもの</p>	<p>苦情の内容が管轄外であるため関係機関・他部局に情報提供等を行った場合 (相談者に関係機関を紹介した結果，本人が関係機関や他部局に相談する意向を持っている場合を含む。)</p>
<p>その後の連絡が取れず，対応を中止したもの</p>	<p>相談者からの連絡がなく，対応を中止した場合 (匿名のため連絡が取れないもの等)</p>
<p>継 続 中</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① 相談の継続が必要な場合であり，相談者の意思により次回の相談等が予定されている場合 ② 調査等が継続している場合
<p>制度で取り扱う対象外のもの</p>	<p>苦情内容が福祉サービスの個別の適用を受けている者に直接関わらない場合</p>
<p>その他 (福祉サービス以外のもの)</p>	<p>上記のいずれにも属さない場合</p>

資料2 函館市福祉サービスの適用に係る苦情の処理に関する条例

平成12年12月20日
条例第66号

目次

- 第1章 総則（第1条～第5条）
- 第2章 福祉サービス苦情処理委員（第6条～第11条）
- 第3章 申立ての手續，調査，勧告等（第12条～第19条）
- 第4章 雑則（第20条・第21条）
- 附則

第1章 総則

（目的）

第1条 この条例は、福祉サービスの適用に係る市民の苦情の処理に関し必要な事項を定め、公平な立場で適切かつ迅速に処理することにより、市民の権利利益の擁護を図り、もって市政に対する市民の信頼の確保に資することを目的とする。

（定義）

第2条 この条例において「福祉サービス」とは、福祉のサービスその他福祉に関する事務事業をいう。

（申立事項）

第3条 この条例による苦情の申立て（以下「申立て」という。）をすることができる事項は、市の機関が行う福祉サービスの個別の適用に関するものとする。ただし、次に掲げる事項については、申立てをすることができない。

- (1) 裁判所において係争中の事項または既に裁判所において判決等のあった事項
- (2) 現に行政不服審査法（昭和37年法律第160号）による不服申立てを行っている事項または不服申立てに対する裁決もしくは決定を経て確定している事項
- (3) この条例により苦情の処理が終了している事項

（申立人）

第4条 申立てをすることができる者は、次の各号のいずれかに該当する者とする

- (1) 福祉サービスの適用を受け、もしくは取り消され、またはその申請を却下された者（以下「本人」という。）
- (2) 本人の配偶者または3親等以内の親族
- (3) 本人と同居している者
- (4) 本人の住所地の区域を担当する民生委員
- (5) 市の区域を担当する身体障害者相談員または知的障害者相談員
- (6) その他市長が特に認める者

（申立期間）

第5条 申立てをすることができる期間は、当該申立てに係る事実のあった日の翌日から起算して1年以内とする。ただし、函館市福祉サービス苦情処理委員が、この期間内に申立てをすることができなかつたやむを得ない理由があると認めるときは、この限りでない。

第2章 福祉サービス苦情処理委員

(設置)

第6条 第1条の目的を達成するため、函館市福祉サービス苦情処理委員（以下「委員」という。）を置く。

(委員の定数等)

第7条 委員の定数は、2人とする。

2 委員は、人格が高潔で、福祉に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が委嘱する。

3 委員の任期は、2年とする。

4 委員は、再任されることができる。

(委員の解嘱)

第8条 市長は、委員が心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認めるとき、または委員に職務上の義務違反その他委員たるにふさわしくない非行があると認めるときは、その委員を解嘱することができる。

(委員の職務)

第9条 委員は、それぞれ独立して、次に掲げる職務を行う。ただし、第3号に掲げる職務（制度の改善に係るものに限る。）については、委員の合議によるものとする。

(1) 申立てについて調査し、適切かつ迅速に処理すること。

(2) 是正の措置を講ずるよう勧告すること。

(3) 制度の改善等について提言すること。

(4) 市長の諮問に応じ、社会福祉法人等が行う福祉サービスについて意見を述べること。

(5) 社会福祉法人等が行う福祉サービスに係る苦情の相談を受け、および必要に応じこれに関し市長に意見を述べること。

(委員の責務)

第10条 委員は、福祉サービスに関する市民の権利利益の擁護者として、公正かつ適切に職務を遂行しなければならない。

2 委員は、その地位を政党または政治的目的のために利用してはならない。

3 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

4 委員は、申立ての処理に当たっては、個人情報の保護について最大限の配慮をしなければならない。

(市の機関の責務)

第11条 市の機関は、委員の職務の遂行に関し、積極的に協力しなければならない。

第3章 申立ての手續、調査、勧告等

(申立手續)

第12条 申立てをしようとする者は、次に掲げる事項を記載した書面を委員に提出しなければならない。ただし、委員が書面によることができない特別の理由があると認めるときは、口頭により申立てをすることができる。

(1) 申立てをしようとする者の氏名および住所

(2) 申立てに係る事実のあった日

- (3) 苦情の内容
- (4) その他規則で定める事項
(調査に係る通知)

第13条 委員は、申立てについて調査をするときは、関係する市の機関にその旨を通知しなければならない。

- 2 委員は、申立てがその要件に適合しないと認めるときは、その旨を理由を付して申立てをした者（以下「申立人」という。）に通知しなければならない。
- 3 委員は、申立ての調査を開始した後において、申立てがその要件に適合しなくなったこと等により当該調査を中止したときは、その旨を理由を付して申立人および関係する市の機関に通知しなければならない。

(調査の方法)

第14条 委員は、申立ての調査のため必要があると認めるときは、市の機関に対し説明を求め、その保有する帳簿書類その他の記録を閲覧し、もしくはその提出を求め、または実地に調査することができる。

- 2 委員は、申立ての調査のため必要があると認めるときは、関係者に対し、質問し、もしくは事情を聴取し、または実地に調査することについて協力を求めることができる。

(審査)

第15条 委員は、申立ての調査の結果に基づき、当該申立ての内容の当否について審査しなければならない。

(勧告等)

第16条 委員は、前条の規定による審査の結果、申立てに理由があると認めるときは、市の機関に対し、当該申立てに係る福祉サービスの個別の適用については是正の措置を講ずるよう勧告しなければならない。この場合において、委員は、勧告の内容を申立人に通知しなければならない。

- 2 市の機関は、前項の規定による勧告を受けた場合において、是正の措置を講ずるときは当該措置の内容を、是正の措置を講ずることができないときはその理由を委員に報告しなければならない。この場合において、委員は、報告の内容を速やかに申立人に通知しなければならない。
- 3 前項の規定による報告は、勧告を受けた日の翌日から起算して60日以内に行なければならない。
- 4 委員は、前条の規定による審査の結果、申立てに理由がないと認めるときは、その旨を理由を付して申立人および関係する市の機関に通知しなければならない。
- 5 第1項の規定による通知および前項の規定による通知は、申立てがあった日の翌日から起算して45日以内に行なければならない。ただし、この期間内にすることができない特別の理由があるときは、その旨を理由を付して申立人に通知しなければならない。

(提言等)

第17条 委員は、第15条の規定による審査の結果に基づき必要があると認めるときは、市の機関に対し福祉サービスに係る制度の改善等について提言することができる。この場合において、委員は、提言の内容を申立人に通知しなければならない。

2 市の機関は、前項の規定による提言を受けた場合において、制度の改善等をするときはその内容を、制度の改善等をする事ができないときはその理由を委員に報告しなければならない。制度の改善等をする事ができる場合において、それを直ちにすることができないときは、それをしたときに、その旨を委員に報告しなければならない。

3 前項前段の規定による報告は、提言を受けた日の翌日から起算して90日以内にしなければならない。

4 委員は、第2項の規定による報告を受けたときは、その内容を速やかに申立人に通知しなければならない。

(勧告等の尊重)

第18条 市の機関は、第16条第1項の規定による勧告または前条第1項の規定による提言を受けたときは、当該勧告または提言を尊重し、誠実かつ適切に対応しなければならない。

2 市長は、第9条第4号または第5号の意見を受けたときは、当該意見を尊重し、誠実かつ適切に対応しなければならない。

(処理状況の報告)

第19条 委員は、毎年、申立ての処理状況について、市長に報告しなければならない。

第4章 雑則

(運用状況の公表)

第20条 市長は、毎年、この条例の運用状況について公表するものとする。

(規則への委任)

第21条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

1 この条例は、平成13年4月1日から施行する。

2 この条例は、平成12年4月1日以後に発生した事実に係る申立てについて適用する。

3 特別職の職員の給与等に関する条例（昭和40年函館市条例第22号）の一部を次のように改正する。

別表第2中

「

介護認定審査会の委員	日額 12,000円
------------	------------

を

」

「

介護認定審査会の委員	日額 12,000円
福祉サービス苦情処理委員	月額 147,000円

に

」

改める。

平成13年3月30日
規則第30号

(趣旨)

第1条 この規則は、函館市福祉サービスの適用に係る苦情の処理に関する条例（平成12年函館市条例第66号。以下「条例」という。）の施行に関し必要な事項を定めるものとする。

(条例第12条第4号の規則で定める事項等)

第2条 条例第12条第4号の規則で定める事項は、条例第4条第2号から第6号までの規定に該当する者が条例第3条に規定する申立て（以下「申立て」という。）をする場合における当該申立てに係る本人（条例第4条第1号に規定する者をいう。以下同じ。）の氏名および住所ならびに当該申立てをする者の本人との関係とする。

2 条例第12条の書面は、別記第1号様式の申立書によるものとする。

(調査に係る通知等)

第3条 次の各号に掲げる通知等は、当該各号に定める様式の通知書等によりするものとする。

- (1) 条例第13条第1項の規定による通知 別記第2号様式の通知書
- (2) 条例第13条第2項の規定による通知 別記第3号様式の通知書
- (3) 条例第13条第3項の規定による通知 別記第4号様式の通知書
- (4) 条例第16条第1項の規定による勧告 別記第5号様式の勧告書
- (5) 条例第16条第1項の規定による通知 別記第6号様式の通知書
- (6) 条例第16条第2項の規定による報告 別記第7号様式の報告書
- (7) 条例第16条第2項の規定による通知 別記第8号様式の通知書
- (8) 条例第16条第4項の規定による通知 別記第9号様式の通知書
- (9) 条例第16条第5項ただし書の規定による通知 別記第10号様式の通知書
- (10) 条例第17条第1項の規定による提言 別記第11号様式の提言書
- (11) 条例第17条第1項の規定による通知 別記第12号様式の通知書
- (12) 条例第17条第2項前段の規定による報告 別記第13号様式の報告書
- (13) 条例第17条第2項後段の規定による報告 別記第14号様式の報告書
- (14) 条例第17条第4項の規定による通知 別記第15号様式の通知書

(委員の庶務)

第4条 函館市福祉サービス苦情処理委員の庶務は、福祉部において処理する。

(運用状況の公表)

第5条 条例第20条の規定による公表は、次に掲げる事項を告示し、または広報紙に掲載して行うものとする。

- (1) 申立ての件数および苦情の概要
- (2) 申立ての処理状況
- (3) 条例第9条第4号の諮問および意見ならびに同条第5号の意見の概要

(補則)

第6条 この規則に定めるもののほか必要な事項は、別に定める。

附 則 この規則は、平成13年4月1日から施行する。

平成23年度函館市福祉サービス苦情処理制度運用状況報告書
[平成23年4月1日～平成24年3月31日]
平成24年10月発行

編集・発行

福祉サービス苦情処理委員事務局

〒040-8666 函館市東雲町4番13号

函館市保健福祉部地域福祉課内

電話 0138 (21) 3297

FAX 0138 (26) 4090

E-mail : fukushi-kujosyori@city.hakodate.hokkaido.jp