

平成29年度 函館市福祉サービス苦情処理制度の運用状況について

1 福祉サービス苦情処理制度について

福祉サービス（福祉のサービスその他福祉に関する事務事業）の苦情を、公平な立場で処理し、市民の権利権益の擁護を図るため、福祉サービス苦情処理委員を置き、苦情の処理にあたる。

2 福祉サービス苦情処理委員

福祉サービス苦情処理委員は、法律や社会福祉の専門家である2名の委員が就任し、市の機関が行う福祉サービスの適用を受けている方、もしくは取り消された方の苦情について、その内容を調査し、必要に応じて、サービス決定や内容を是正するよう勧告したり、制度の改善等の提言を行う。

3 苦情処理の流れ

(1) 苦情の受付、相談対応

福祉サービス苦情処理委員事務局（保健福祉部管理課内）において、苦情の受付や、相談対応を行う。

(2) 申立て

相談者は、福祉サービス苦情処理委員に対して、書面により苦情の申立てを行う。

(3) 調査

福祉サービス苦情処理委員は、市の機関などから事情を聴取し、場合によっては実地調査を行う。

(4) 勧告・提言等

福祉サービス苦情処理委員は、調査結果によっては、市の機関に対し、書面によって是正の勧告や制度の改善などについて提言を行うほか、相談者に対して、その内容を通知する。

4 平成29年度の運用状況

平成29年度は、申立てに至る苦情はなかったが、事務局で受け付けた苦情等は下記のとおりである。

(1) 苦情等の受付件数

区 分	苦 情	相談等	計
福祉サービスに関するもの	24件	11件	35件
市の処分	2件	—	2件
市のサービス提供	13件	7件	20件
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	5件	2件	7件
介護保険以外の民間サービス事業者	4件	2件	6件
その他	3件	—	3件
計	27件	11件	38件

※上記以外の、行政サービスへの問合せ等については集計外

(2) 苦情等の内容

① 福祉サービスに関する苦情

区 分	件 数
高齢者福祉関係	1 件
障がい者福祉関係	3 件
生活保護関係	1 5 件
介護保険関係	5 件
計	2 4 件

② 相談等

区 分	件 数
高齢者福祉関係	2 件
障がい者福祉関係	1 件
生活保護関係	7 件
介護保険関係	1 件
計	1 1 件

③ その他の苦情として、職員の対応に関するものが3件あり。

(3) 苦情の処理結果

区 分	件 数
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	2 件
相談者に調査結果を通知していないが，所管課または事業者に対し調査を行い，対応することを求めたもの	6 件
所管課または事業者に苦情の内容を伝え，今後のサービス提供について配慮を求めたもの	1 3 件
事務局が苦情を聴取し，説明および助言等により相談者が了解したもの	3 件
計	2 4 件

(4) 苦情の具体例

① 市の処分に関する苦情（生活保護関係）

過去に収入を意図的に申告しなかったことから、不正受給として今後の保護費から徴収すると通知があったが、生活するのがやっとなりで、今さら払うことはできないとの苦情が寄せられた。

事務局から所管課に確認したところ、毎月納付することが確約できれば、分割納付や金額の相談に応じるとのことであり、相談者に伝えたところ、納得された。

② 市のサービス提供に関する苦情（生活保護関係）

現在住んでいるアパートが手狭であることから、引越の際に敷金、礼金、家財の運搬などの費用を出してもらえないのかケースワーカーに訪ねたところ、保護費に該当しないとの回答であり、納得がいかないとの理由で事務局に苦情があった。

事務局から所管課に対して苦情の内容を説明し、所管課から相談者に引越に関する保護の認定基準を説明したところ、納得された。

③ 介護保険サービス提供事業者に対する苦情（高齢者福祉関係）

グループホームの共用スペースで、ハサミで紙を切る作業を行わせているが、作業をする方には認知症の方もおり、ハサミを手にとれる位置に置いておくのは危険であるとの苦情があった。

事務局から施設を監督する所管課に内容を説明し、所管課から施設に対して、安全管理に関する指導を行った。

5 平成29年度を振り返って

(1) 前福祉サービス苦情処理委員 野崎 渉 (弁護士)

平成29年度は、苦情・相談の件数が計38件であり、これまでで最小の件数となりました。

この苦情・相談には、市の福祉サービスに関するものと、民間事業者のサービスに関するものがありますが、いずれの苦情等も減少している理由としては、本制度の開始以来、委員及び事務局が処理してきたことによる制度の周知、並びに、民間事業者内におけるサービスの向上及び苦情処理の精度の上昇等が考えられるところです。

もっとも、福祉サービスは、近い将来、本格的な高齢化や人口減少を迎えることが確実な状況において、その需要の拡大とともに、人材確保や教育をはじめとした質と量の確保が必要になるところ、その実現には非常に困難な経済的ないし物理的問題が待ち構えております。

したがって今後は福祉サービスに関する苦情や相談が増加することも見込まれますところ、行政が福祉サービスを担う指導的役割を果たして民間事業者とともに福祉サービスの向上を図っていくことが必要になっていくと思われれます。

本制度は、そのような行政サービスの補完的役割を担っており、苦情の窓口及び苦情の処理が、結果的には福祉サービスの向上につながっていくものと考えております。

当職は、平成30年3月末をもって任期途中での退任となりましたところ、後任の渡邊先生においては、齋藤先生及び事務局とともに、本制度を発展させていただきたいと考えております。

7年間の委員としての任期を務めることができたのは、寺尾尚元委員を始め、歴代事務局の皆様のご尽力の賜物と思っております。

この場を借りて、厚く御礼を申し上げます。

(2) 福祉サービス苦情処理委員 齋藤 征人 (北海道教育大学函館校准教授)

福祉サービス苦情処理委員として、この1年間様々な相談内容に触れさせていただきました。

それら一つひとつには切実なものがありますが、その都度、窓口となって対応してくださった事務局各位のご尽力により、大きなトラブルに進展することなく、収束を見てきたように感じています。

相談の内容は、従前からの傾向に引き続き「生活保護」に関するものが多いようですが、初動の対応によっては「苦情化」せずに済んだのではないかとと思われるものも、散見されました。

市民は「わからないから聞いている」のでしょうし、「どうすることもできない」から困っているのでありましよう。それが自力で何とかできるのであれば、苦労はないわけです。

しかし、他意はないにしても、ときとして行政と市民との間に認識のずれが生じたとき、現に何らかの生活のしづらさに困っている住民は、やるせない気持ちになり、それは「苦情」として顕在化します。

苦情として電話をかけざるを得ない市民の声、窓口に来てまで苦情を訴える市民の気持ちに寄り添い、その背景に横たわるものを思い浮かべながら、たとえ非力であってもしっかりと受け止めてくれる…本制度の基本はそうありたいと願います。

福祉サービスと多様な住民との間に立って、市民がこの制度に安心と信頼と、そしてほんの少しの心強さを感じていただけるよう、与えられた職務に一層邁進する所存です。