

平成17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17年4月1日～平成18年3月31日]

平成18年6月

函 館 市

## はじめに

1998年に発表された「社会福祉基礎構造改革について（中間まとめ）」は、社会福祉の改革の理念を「個人が人として尊厳をもって、家庭や地域の中で、障害の有無や年齢にかかわらず、その人らしい安心のある生活が送れるよう自立を支援すること」にあるとしました。これまで、与えられる福祉に馴染んできた人々にとって衝撃的な発想の転換でした。

この理念を受けて改正された社会福祉法（2000年5月29日成立）第8章は、福祉サービスの適切な利用を定めています。利用者が必要とする福祉サービスを選んで、事業者と対等な立場で契約して利用するという原則を明らかにするとともに、福祉サービスに関する苦情解決について、その仕組みを定めました。

福祉サービス苦情処理制度にはサービスの利用に関する苦情が寄せられますが、この1年間、制度の趣旨に添った苦情は46件ありました。

この数字は、これまで利用者の側が、苦情を申し出ることがタブー視されてきたことを考えると、ようやく、サービスに不満があれば苦情を申し出てもいいという土壌が作られつつあると考えることができます。

しかし、個別の案件をみますと、サービス提供側に対して匿名を希望される方も多く、やはり多くの方が、苦情を申し出ることによって、何らかの不利益を受けるのではないかと心配されているケースも多く見受けられました。

苦情の大半は、職員の対応やサービスの質（内容）に関するものでしたが、本来の苦情からは少し離れた、自分の悩みを聞いてほしい、自分の思いを受け止めてほしい、制度の説明をしてほしい、といったものもありました。このような申し出も、窓口で排除するのではなく、受容的に受け入れるようにしています。

福祉サービス苦情処理制度では、一つひとつの案件に丁寧に対応する中で、苦情を申し出た方の納得を得られるよう努力を重ね、今後も、利用者の声をサービスの質の向上につなげるために、また利用者の権利擁護を図るために、一步一步努力していきたいと思っています。

今後ともご協力を賜りますようお願い申し上げます。

平成 17 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

はじめに

1 福祉サービス苦情処理委員としてのこの1年 .....	1
委員 森 山 治 (北海道教育大学教育学部函館校助教授)	
委員 和根崎 直 樹 (弁護士)	
2 苦情等の受付状況および処理結果 .....	2～4
(1) 苦情等の受付状況 .....	2
(2) 苦情の処理結果 .....	3
(3) 結果通知の内容 .....	3
(4) 苦情以外の相談等の処理結果 .....	4
3 苦情の具体的事例 .....	5～18

参考資料

資料1 苦情等の分類 .....	19～20
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 .....	21～24
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 .....	25

## 1 福祉サービス苦情処理委員としてのこの一年

福祉サービス苦情処理委員 森 山 治  
(北海道教育大学教育学部函館校助教授)

この一年の相談内容を振り返ってみますと、苦情や相談の傾向は、制度の発足当初に比べ福祉サービスにかかわるものに集約されてきました。制度に対する理解が多少なりとも浸透しつつあるかと感じております。

苦情別では生活保護制度や介護保険サービスに集中している様に思えます。どちらの制度も利用者の方にとって制度内容が厳しく変化しているものであります。しかし、苦情の内容を個別にみると、利用者の方に対する接遇の姿勢や相談時の配慮など、相談に携わる専門職としての基本的態度に欠けていると考えられる例も見受けられます。職員のモラルや意識を高める努力をすることはその組織の大きな責任です。個人の責任に転嫁するのではなく、組織の責任との意識を持つことが大切ではないでしょうか。

最後に、相談にあたっては、利用者の希望にそってその苦情内容を所管部署へ連絡・改善依頼を行っております。市民の方から寄せられる苦情の積み重ねが福祉サービスの改善に寄与するものと信じております。

福祉サービス苦情処理委員 和根崎 直 樹  
(弁 護 士)

本制度の利用件数は前年度なみになっております。これは、福祉に対する苦情が増大していないと喜ぶべきことなのでしょう。お世話になっている施設だから、これからもお世話になる施設だから、苦情を申し立てたりすれば不利益を被るのでは、そんな気持ちから苦情を言わない利用者もいるのではないのでしょうか。

立派な制度や建物をつくっても、運用するのは結局は人間です。制度に問題があるにもかかわらず、現場の職員の熱意と犠牲のうえに制度や施設がなりたっているのであれば、そのような福祉はもろいものです。また、立派な制度、設備でも、携わる人間の意識がそれについていかなければ、そのような福祉ももろいものと言わざるを得ません。

オンブズマン制度は問題点を客観的立場から指摘して、福祉の質の向上に努めようとする制度です。内部では気付かないこと、言えないことも、オンブズマン制度ではそれをすくい取ることができるのです。そのためには、利用者からどんどん申立てをしてもらわなければなりません。オンブズマンの活動が活発になれば、一般市民や利用者の福祉や行政に対する関心も高まります。また、関心が高まれば、なお一層オンブズマンの活動が活発になります。もちろん当制度において本人が希望する場合は、誰が申し立てたのか特定されないように照会や連絡を行うこともできます。

利用者が心に抱いている疑問や不満等を、気兼ねなく言ってもらえる、そのような制度を目指しております。

## 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17年度に受付けた苦情は49件、苦情以外の相談等は18件で計67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	46	10	56
市の処分	3	-	3
市のサービス提供	23	6	29
市の介護保険に関する処分等	1	-	1
民間事業者のサービス提供 (介護保険サービス)	16	4	20
民間事業者のサービス提供 (介護保険サービス以外)	3	-	3
福祉サービス以外のもの	3	8	11
計	49	18	67

[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	46	10	56
高齢者福祉関係	7	-	7
障がい者福祉関係	2	2	4
生活保護関係	19	4	23
児童・母子関係	1	-	1
介護保険関係	17	4	21
その他の福祉サービス関係	-	-	-
福祉サービス以外のもの	3	8	11
計	49	18	67

[相談者の属性]

区 分	苦 情	苦情以外の相談等	計
実 名	28 (26)	11 ( 6)	39 (32)
匿 名	21 (20)	7 ( 4)	28 (24)
計	49 (46)	18 (10)	67 (56)

区 分	苦 情	苦情以外の相談等	計
本 人	29 (27)	8 ( 6)	37 (33)
本人以外	20 (19)	10 ( 4)	30 (23)
計	49 (46)	18 (10)	67 (56)

[受付方法]

区 分	苦 情	苦情以外の相談等	計
来 所	6 ( 6)	4 ( 2)	10 ( 8)
電 話	40 (37)	14 ( 8)	54 (45)
F A X	- ( -)	- ( -)	- ( -)
手 紙	3 ( 3)	- ( -)	3 ( 3)
計	49 (46)	18 (10)	67 (56)

※上表中 ( ) は、福祉サービスに関するものの件数

## (2) 苦情の処理結果

寄せられた苦情49件のうち、福祉サービスに関するものは46件であったが、所管課または事業者に対し事実確認等調査を行い、その結果を通知したものは2件（民間事業者が行う福祉サービスに関するもの2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場合などにより、具体的に調査を行わない場合について、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26件（市の機関が行う福祉サービスに関するもの15件、民間事業者が行う福祉サービスに関するもの11件）あり、所管課や民間事業者では、申請時の対応や各サービス内容の説明について、利用者の意向を重視したきめ細かな対応を行うよう職場内での研修などを行い、改善に向けた取組みなどが行われた。

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10件、相談途中で苦情に対して一応の解消がなされたもの4件、その後連絡がなく対応できなかったものが1件、福祉サービスの個別の利用に係る以外のものであるため、制度で取り扱う対象外のものが3件であった。

福祉サービス以外に関するものは3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、所管する関係部局等へ連絡し、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	46	
調査を実施したもの	2	
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、委員の意見に基づいて調査結果を通知したもの	2	31・35
調査を実施しなかったもの	44	
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	26	2・3・4・5・7・8・9 10・12・13・15・17・18・21 23・26・27・28・32・33・34 37・39・41・42・43
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	10	1・6・14・19・20・25・29 30・38・40
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	4	11・22・24・36
その後の連絡が取れず、対応を中止したもの	1	16
制度で取り扱う対象外のもの	3	
福祉サービス以外のもの	3	
関係部局に対応を依頼したもの	3	
計	49	

## (3) 結果通知の内容

結果通知の2件は、事務局と所管課が事業者に対して調査を実施し、調査結果に対する委員の意見を踏まえ、市から事業者に改善要請を行い、事業者から報告のあった具体的な改善内容について相談者に報告を行った。

(4) 苦情以外の相談等の処理結果

苦情以外にも様々な相談等が、18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	10	
市の処分	-	
市のサービス提供	6	生活保護受給者 更生医療の手続き 民生委員の対応
市の介護保険に関する処分等	-	
民間事業者のサービス提供 (介護保険サービス)	4	施設での事故にかかる治療費 入所施設の変更 事業所の管理者
民間事業者のサービス提供 (介護保険サービス以外)	-	
福祉サービス以外のもの	8	職場での処遇 医療機器のリース 道路工事現場での視覚障がい者への対応 土地の売買 医師からの退院要請 身内間の金銭問題 火災家屋の管理
計	18	

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	11
関係機関・他部局を紹介したもの	7
計	18

### 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（19ページ～20ページ）を参照してください。

#### (1) 市の処分に関する苦情

No. 1

分類等	生活保護関係	相談者	知人（実名）
要旨	<p>生活保護の相談に福祉事務所を訪れたが、すぐに申請を受理してもらえなかった。</p> <p>また、障害年金の手続きのための検診では「就労不可」との診断であったが、その後、保護申請に伴う検診命令の結果「就労可能」と診断され、保護の申請は却下された。</p> <p>福祉事務所は、検診で就労可能と診断される状態を待って、申請を受理したのではないか。</p>		
処理結果	<p>相談者には、当制度で保護の要否の判定について判断することはできない旨説明した。</p> <p>また、生活保護法に規定する、市長が行った保護の決定に対する不服申し立てについて説明し、了解を得た。</p>		

#### (2) 市のサービス提供に関する苦情

No. 2

分類等	サービス内容	相談者	本人（匿名）
要旨	<p>利用している老人福祉センターでは、女性用浴室の浴槽に浮遊物が浮いていたり、廊下のカーペットが汚れている。</p> <p>また、センターは、禁酒・禁煙となっているが、利用者の中には規則を守っていない者も見られる。</p> <p>みんなが快適に利用できるように管理を徹底してもらいたい。</p>		
処理結果	<p>事務局から苦情の内容を所管課に伝え、実態を把握のうえ、苦情にあるような状態が確認された場合は、早急に改善するよう要請した。</p>		

No. 3

分類等	サービス内容	相談者	本人（匿名）
要旨	<p>老人福祉センターを利用しているが、風呂のお湯が濁り浮遊物が浮いているので、衛生管理を徹底してもらいたい。</p>		
処理結果	<p>これまでも同様な苦情があり、再度、所管課へ確認を依頼した。</p> <p>所管課からは、老人福祉センターの風呂については、毎日、入浴時間終了後に委託業者が浴槽・洗い場の清掃を実施しているが、今後、利用時間中の湯温管理の際に、併せて目視確認を実施し、快適に施設を利用してもらえるよう、衛生管理を徹底していきたいとの報告があった。</p>		

No. 4

分類等	サービス内容	相談者	本人(匿名)
要旨	老人福祉センターでは利用者同士で体操をするが、その際に、特定の利用者が、センターに勤務している職員の悪口を言っている。 聞いていて、とても不愉快であり改めてほしい。		
処理結果	苦情の内容は、施設利用者の言動に対するものであるが、所管課に伝え、各種事業の実施状況を把握し、快適な施設利用が図られるよう要請した。		

No. 5

分類等	サービス内容	相談者	本人(匿名)
要旨	老人福祉センターを利用した際に、浴室から男性が服を着ないでトイレに行く姿が見えた。 男性の利用者に注意を促してほしい。		
処理結果	苦情の内容を所管課に伝え、利用者に対する施設利用の際のマナーの徹底を要請した。		

No. 6

分類等	サービス利用	相談者	本人(実名)
要旨	重度身体障害者タクシー基本料金の助成券を使用した際、身体障害者手帳の提示を求められたが、今まで求められたことはなく、とまどった。 障がいのある人の中には手帳の内容を見せたくない人もいると思うが、手帳を提示する必要があるのか疑問である。		
処理結果	所管課では、助成券には氏名と番号しか記載されていないため、使用にあたり、本人確認のため手帳の提示を求めるよう、ハイヤー協会に指導しているが、本人確認にあたっては、写真と氏名が記載されている部分だけの提示でよいとのことなので、その旨相談者に伝え、了解を得た。		

No. 7

分類等	職員の対応	相談者	本人(匿名)
要旨	生活保護の担当ケースワーカーが替わったところ、指定された訪問日は都合が悪いため変更を申し出ても聞いてもらえなくなった。(できないと言われた。) また、これまで、稼働収入の申告にあたり、郵送で給与の明細書を提出していたが、今後は、直接持参するように言われた。 これまでと異なる対応に不満である。		
処理結果	苦情の内容を所管課に伝えたが、所管課では、保護世帯の生活状況等を把握し、処遇に反映させることや、自立を助長することを目的として、世帯の状況に応じて訪問することとしているが、受給者の勤務時間等の都合でなかなか面接できない場合などは、通常は受給者の意向を踏まえ対応しているとのことであった。		

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が、担当ケースワーカーが自宅を訪問した際、各部屋の戸を開けるように言われる。 寝室には、洗濯物を干していることもあり、度が過ぎるのではないのか。 以前はこの様なことはなく、新年度に入り、担当ケースワーカーが替わってから言われるようになった。		
処理結果	匿名の苦情であり、事実確認は行えなかったが、苦情の内容を所管課に伝えた。		

分類等	職員の対応	相談者	子(実名)
要旨	母が生活保護を受給しているが、担当ケースワーカーが、事前に連絡をせずに訪問してくる。 担当ケースワーカーには、訪問の際は事前に連絡してほしい旨を伝えていたが、その後も、連絡がないまま訪問された。 訪問する際には連絡をくれるのが常識ではないのか。 また、担当ケースワーカーは受給者を見下す感じがあり、対応について不満である。		
処理結果	相談者(子)から事務局に相談があったあと、本人(母)から連絡があり、苦情の申立ての意思はないが、訪問時は事前に連絡をしてほしいとの希望があった。 このため、事務局から所管課に苦情の内容と意向を伝えることとした。		

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が、4月分の保護費について、定例支給日の午後口座を確認したところ、入金されていないがどうなっているのか。		
処理結果	事務局から所管課に苦情の内容を伝えた。 所管課で直ちに調査した結果、相談者世帯の世帯分離に伴う名義人変更の事務処理の際、口座名義人を誤入力したため、入金されなかったことが判明した。 所管課では、直ちに相談者に連絡をとり、処理の誤りにより、保護費の振込が遅れたことを謝罪し、今後このようなことがないよう確認を徹底する旨を説明し、相談者から了解を得た。 相談者に苦情の申立ての意思はなかったが、事務局から、今回の対応については、生活保護受給者へ不利益を与えるばかりでなく、市の生活保護行政に対する信頼性を著しく損なう可能性があることから、再発防止に向けた対応策を徹底するよう要請した。 所管課からは、ケースワーカーのチェックの強化、所管課と会計担当課との連携の強化およびチェックリストの出力項目の再検討等により、再発防止に努める旨の報告があった。		

## No.1 1

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、5年ほど前から、現在のアパートに居住しており、当初から家賃の額が、生活保護の基準を超えていたため(1000円)、一応、当時の基準額で契約し、福祉事務所に届け、差額は自己負担していた。今年から担当ケースワーカーが替わり、このことについて指摘を受けたが、当時の担当ケースワーカーも了解済みであったはずであり、いまさら指摘を受けても困る。		
処理結果	当時の担当ケースワーカーがどのように了解していたかについては確認できなかったが、委員からの助言により、相談者は、再度、担当ケースワーカーと話し合い、家主と契約書の再締結を行い、現在の基準額で再認定することとなった。		

## No.1 2

分類等	申請・認定関係	相談者	本人(実名)
要旨	市の交通利用証の更新会場について、A町の人がB町の会場まで出向かなければならず、高齢者には大変である。 昨年も同様の話を担当課に相談した際は、「検討してみる」との回答であったが、今年もまた同じ会場であった。変更できない理由を説明してほしい。		
処理結果	苦情の内容を所管課に伝え、相談者への説明を依頼した。 所管課の説明では、交通利用証については、有効期間が当該年度末までとなっているため、毎年、本庁・亀田支所・湯川支所・銭亀沢支所管内のそれぞれの会場において更新手続きを行っており、できるだけ近くの会場で行えるように交付場所を決定しているが、短期間のうちに限られた人数で対応しなければならず、交付場所を増やすことは困難とのことであった。		

## No.1 3

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自宅訪問の際に、親族の状況を記載して提出するよう用紙を渡されたが、調査の趣旨等についての説明もなく、説明を求めても、ただ提出するよう話すのみである。 担当ケースワーカーは、調査についてきちんと説明すべきではないか。		
処理結果	相談者から、苦情の申立ては行わないが、調査にあたり、担当ケースワーカーにきちんと説明してほしいとの要望があった。 また、委員から、扶養義務者の状況確認は、生活保護の適正な実施を図る観点から必要と考えるが、確認にあたって十分な説明を行い、理解を得ることが必要であるとの意見があった。 相談者の要望および委員の意見を所管課に伝えたところ、生活保護受給者に対して、調査の趣旨や内容について説明し、理解してもらうことは、信頼関係の確立を図るためにも重要であると考えており、今後の業務に十分生かすよう徹底していきたい旨の回答があった。		

分類等	職員の対応	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>生活保護を受給しているが、数年前から福祉事務所へ届けずにアルバイトをしていたことが発覚し、担当ケースワーカーから指摘され収入申告を行ったが、その後、担当ケースワーカーが勤務先に照会を行ったため、生活保護を受給していることが会社に知れ、働きずらくなり退職した。</p> <p>原因は自分にあると考えるが、担当ケースワーカーは、もう少しプライバシーに配慮した対応をするべきでないか。</p>		
処理結果	<p>通常、就労収入については、本人からの申告により認定することとなるが、申告内容に関し、稼働能力、就労状況、地域の賃金水準等にてらし、疑義がある場合については、直接事業主に具体的な内容について調査確認する場合があることを説明した。</p> <p>匿名による相談のため、制度として事実確認等の調査が困難であることを説明し、苦情の内容を所管課に伝えることとした。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>生活保護を受給しているが、担当ケースワーカーが、自宅付近で24時間監視しており、また、自分のプライバシーをあちこちで言いふらしている。このため、精神的にまいっており、なんとかしてほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者の訴えは、いずれも具体性に乏しく、根拠のない一方的な思い込みによるものと考えられ、事務局での対応中も妄想と思われる言動があった。</p> <p>委員から、相談者からの苦情については、事実確認を含め、当制度で対応することは困難であると判断されるため、今後は保健師や関係機関との連携を図り、場合によっては同行訪問も必要であるとの意見があり、このことを所管課へ伝え、相談者との対応について、その旨配慮するよう依頼した。</p>		

分類等	申請・認定関係	相談者	子(実名)
要旨	<p>別世帯の父が入院中で生活保護を受給しており、紙おむつ代の支給を受けていた。これまで姉が支給認定の手続きを行っていたが、転出したため、再認定の手続きをしないまま、紙おむつを購入していた。このため、福祉事務所に相談しおむつ代の申請用紙をもらったが、そのまま手続きをせずにいた。</p> <p>その後、申請を行ったところ、紙おむつ代の支給は、前2か月までしか遡及できないと言われたが、不満である。</p>		
処理結果	<p>相談者には、保護の遡及認定に係る不服については、当制度での対応は困難であることを説明し、早急に紙おむつ代の支給認定手続きを進めるよう助言した。</p> <p>その後、今後の対応について協議するため、事務局から相談者に連絡をとるが、電話および郵便でも一切の連絡がとれず、対応を中止した。</p>		

## No.17

分類等	サービス内容	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>新年度に入り、子どもが通園している保育園に行ったところ、「混合保育になり教室が変わった」と言われたが、事前に保護者に対して連絡がなく、他の保護者も戸惑っていた。事前に十分に周知すべきでないか。</p>		
処理結果	<p>市のサービス提供に係る苦情の申立てについて説明を行ったが、匿名の相談であり、制度として事実関係等の調査は困難であるため、苦情の趣旨を所管課に伝えることとした。</p>		

## No.18

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>生活保護を受給しているが、前月と比較して保護費が少なくなったので、担当ケースワーカーに説明を求めたが、きちんと説明してくれない。</p> <p>以前にも同じようなことがあったが、きちんと説明してくれず、応対時の強い口調が怖く何も言えなくなってしまい、精神的に苦痛である。</p> <p>担当ケースワーカーを変更してほしい。</p>		
処理結果	<p>所管課では、相談者には保護費の変更のたびに説明を行っており、その時は納得してもらっているが、時間が経つと、また説明を求められることがたびたびあるとのことなので、十分に理解してもらえよう説明方法を検討するなど、対応に配慮するよう依頼した。</p>		

## No.19

分類等	制度関係	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>生活保護を受給して4年ほど経過したが、福祉事務所から、兄弟のところに家族構成や扶養の可否、預金額等を記載して提出するよう文書が届いた。</p> <p>生活保護を受けているとはいえ、兄弟まで調査する必要があるのか。</p>		
処理結果	<p>生活保護法による、保護の決定に伴う扶養照会の趣旨について説明し、了解を得た。</p>		

## No.20

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>新年度に入り生活保護の担当ケースワーカーが替わったが、一か月を過ぎても訪問がない。</p> <p>担当ケースワーカーに問い合わせをしたら、訪問予定日を言われたが、すみやかに訪問すべきでないか。</p>		
処理結果	<p>新年度に入り、担当地区の変更に伴う引継ぎ等もあり、訪問に時間がかかったことも考えられるが、予定日には訪問すると思われるので、その間の生活状況の変化については、電話等で相談するよう助言した。</p>		

## No.2 1

分類等	職員の対応	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>生活保護を受給しているが、住宅扶助について聞きたいことがあり、福祉事務所へ電話をし、自分の名前と担当ケースワーカーを告げた際、対応した職員に「担当者がいない」と言われ、話しをさえぎられた。</p> <p>聞きたい内容は、一般的な家賃のことであり、「担当者がいない」との対応に不満である。福祉の窓口なのだから、しっかり対応できる職員を配置すべきであり、このことを所管課へ伝えてほしい。</p>		
処理結果	<p>事務局から所管課へ苦情の内容を伝え、電話対応を含め、市民との適切な接遇を要請した。</p>		

## No.2 2

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>生活保護を受給しているが、居住しているアパートにゴキブリが発生し、気持ちが悪いため家主に駆除してもらったが、まだ出てくるため早急に転居したいと考えている。</p> <p>担当ケースワーカーに転居費用(権利金、敷金等)の支給について事前に相談したが、なかなか返事をもらえないで困っている。</p>		
処理結果	<p>所管課から、相談者からの転居に係る相談については事務処理中であり、近いうちに相談者に連絡する予定であるとの説明があったので、その旨相談者に伝え、了解を得た。</p>		

## No.2 3

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>生活保護では、児童扶養手当は収入認定されるとの説明があったが、前の担当ケースワーカーから聞いていた説明と違うため、よくわからなかった。</p> <p>また、訪問調査の際、夕方に来て、滞在時間も長く、同じ内容を何度も聞かれたり、大した内容でもないことを聞き忘れたといい、電話がある。</p> <p>このほか、単身世帯となったため、基準内家賃住宅への転居にあたり、転居費用の支給について尋ねても明確な説明がなく、保護費で支給されるのか不安である。</p>		
処理結果	<p>委員から、相談者からは、家庭訪問について昨年と同様な苦情があり、所管課からは対応に配慮するとの説明があり、了解が得られたにもかかわらず、その後の対応に変化が見られないことに対して不満があり、相談者の精神的に不安定な状況と、担当ケースワーカーや査察指導員の受入れが困難な状況を考慮すると、今後の対応には留意する必要があるとの意見があった。</p> <p>所管課では委員の意見を踏まえ、今後の取扱いを協議し、転居に関する事務処理等は、別のケースワーカーが対応することとなった。</p>		

### (3) 市の介護保険に対する処分等

No.2 4

分類等	申請・認定関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>前居住地で「要介護1」の認定を受け、当市に転入したが、更新認定の結果、「要支援」となった。</p> <p>その後の更新認定でも「要支援」であったが、実際にサービスを利用してみて介護度が下がったことで生活に支障があることに気がついた。</p> <p>このため、今回の認定結果に関し、北海道に対し再審査を求めたが、保険者の弁明書には、「強度の近視による生活上の困難さ」についての記述がないことに気がついた。</p> <p>これまでの介護認定審査会でどのような審査が行われていたのか知りたく、審査資料の請求を行ったが、交付できないと言われた。</p>		
処理結果	<p>所管課では、相談者から審査資料の請求があった際、転入時からの審査会議事録は、相当数になるため、直近のものであれば短時間で交付できるが、古いものは若干時間を要するとの説明をし、また、その際、議事録の発言委員の氏名も明らかにしてほしいとの希望があったが、これについては対応できない旨の説明を行っていた。</p> <p>所管課で、改めて相談者に説明を行い、議事録を交付することとなったが、その後、相談者から議事録は不要との連絡があった。</p>		

### (4) 介護保険サービス提供事業者に関するもの

No.2 5

分類等	サービス内容	相談者	子(実名)
要旨	<p>母が介護老人福祉施設に入所しているが、転倒した際、家族へ3日間連絡がなく、受診もさせていなかった。家族が連絡を受け面会に行ったところ、下肢に麻痺がみられ、施設医師の診断の結果、入院となった。</p> <p>また、しばらく嘔吐が続いた際も3日間連絡がなく、点滴で対応していたが、家族の希望により受診させた結果、入院となった。</p> <p>どちらも、利用者の状態の変化に対して看護師の適切な判断がされておらず、家族へきちんとした説明もなく不安である。</p>		
処理結果	<p>委員からは、利用者の状態の変化が、入院に結びついているため、施設の「緊急時の対応」と「家族への連絡」についての方法(マニュアル)等の徹底が必要と考えるが、家族は施設に対する事実確認等の調査を希望していないため、苦情の内容を所管課へ報告するに留めるとの意見があった。</p> <p>委員から相談者に対し、状態の変化時の連絡について、施設ともよく話し合い、家族の希望を明確に伝えるよう助言した。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>相談者は女性で、二つの事業所で通所介護を利用しているが、入浴時の介助者が男性のため、同性介助を希望したところ、「介助は力仕事なので、男性職員でなければ対応できない」と言われた。</p> <p>もう一方の施設では、希望を受け入れてくれた。</p> <p>何とか同性介助を行ってほしい。</p>		
処理結果	<p>匿名の苦情であったが、事業所へ苦情の内容を伝えた結果、今後の入浴介護については、利用者の意向を確認し、希望に添う形で対応する方向で検討したいとの回答があった。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>相談者は女性で、通所介護を利用して入浴介護を受けているが、介助者が男性のため、女性の入浴の際は同性介助にしてほしいと、施設内の意見箱に投函したが改善されない。事業者に対し、調査をしてほしい。</p>		
処理結果	<p>匿名の投書による苦情であったが、今回の苦情対象となった事業所については、これまでも同様な苦情があり、事業者から利用者の意向を最大限に尊重し、希望に添うよう努める旨の回答があったが、再度、同じ内容の苦情が寄せられたものであった。</p> <p>改めて事業者へ苦情内容を伝えた結果、今後は、原則、女性の入浴および着替えの介助体制については、同性介助を行うこととし、全利用者に対して周知するとの報告があった。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	子(実名)
要旨	<p>母が介護療養型医療施設に入院しているが、家族が面会に行ったところ、顔面の一部が腫れていた。</p> <p>ほとんど寝たきりの状態に近い母が、自分で移動して転倒することは考えられず、理由を看護師長に聞いても、きちんとした説明がなく、事故があったのではないかと心配だ。</p> <p>入院して1年以上経過するが、面会に行くたびに処遇に不満を感じる事が多く、早急に他の病院に転院させたい。</p>		
処理結果	<p>転院については、相談者の強い要望があり、事務局から介護保険施設リストを提供し、検討してもらうこととした。</p> <p>また、施設に対する事実確認等の調査を行うことについては、相談者の了解が得られないこともあり、事務局から苦情の内容を所管課に報告することとした。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	子(匿名)
要旨	<p>義父が7か月ほど前から市外のグループホームに入所しているが、当初の説明では、頻繁に面会に来なくてもいいと言われた。</p> <p>しかし、義父は時々、情緒不安定になり、暴力は振るわないが、大声を出して入所者と喧嘩することがあり、その際、家族が面会に来るよう施設から求められることがある。</p> <p>当初の説明と違い、たびたび面会を求められても、遠方であり困っている。(入所後4回ほど面会に行っている。)</p>		
処理結果	<p>相談者には、距離的事情も判るが、本人の情緒不安に対しては、家族との面会により落ち着きを取り戻すこともあるので、本人の状態をみて、施設の支援員と対応について相談してみるよう助言した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	配偶者(実名)
要旨	<p>訪問介護を利用しているが、派遣されているヘルパーが夫から借金し、さらに貸してほしいと言われ困っている。</p> <p>苦情を市から事業者へ伝え、何とかしてもらえないか。</p>		
処理結果	<p>所管課が、事業者およびヘルパー本人に対して事実確認を行ったが、相談者の言うような事実は確認されなかった。また、事業者においても夫本人に対して確認したが、妻の言うような事実はないことが確認された。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	子(実名)
要旨	<p>母が通所リハビリテーションを利用中に、トイレで転倒し、骨折したため、病院へ搬送された。</p> <p>施設から、事故時の状況について詳しい説明はなく、その後の家族への連絡が遅いなど施設の対応に不満がある。</p>		
処理結果	<p>施設に対して、事実確認のため調査を実施した。</p> <p>利用者に係るケアプランには、「方向転換や着座時にバランスを崩す事がある。」との記載があったが、施設では、利用者本人から施設内での移動等については、自分でできると介助に対する拒否もあり、歩行やトイレへの移動時に見守りは行われていなかった。また、発見後の医療的対応は迅速に行われていたが、家族への事故の状況についての説明の仕方について、家族と施設では、受け止め方に違いがあった。</p> <p>委員からは、ケアプランの留意事項を踏まえたサービス提供の必要性や、事故時の説明については、家族の気持ちに配慮した対応が必要であるとの意見があった。</p> <p>これらを踏まえ、施設からは、施設内の移動環境の再点検を行うとともに、事故発生時の対応マニュアルの再確認と職員への徹底を図るなど、転倒事故の再発防止に向けた方針が示され、相談者へその旨通知した。</p>		

## No.3 2

分類等	その他	相談者	妹(実名)
要旨	<p>グループホームに入所している姉が深夜、一人でトイレに行き、部屋へ戻る際に体のバランスを崩して転倒し、骨折した。</p> <p>慰謝料を請求するつもりはないが、医療機関への治療費は事業者が負担すべきでないか。</p>		
処理結果	<p>苦情の主旨は、サービスの提供にあたっての事業者の対応の是非ではなく、骨折に係る治療費はどちらが負担すべきかという内容であり、当制度で対応は困難である旨説明し、事業者と話し合うよう助言した。</p> <p>また、事業者には苦情の内容を伝え、解決に向けた、利用者や家族に対する適切な対応を要請した。</p>		

## No.3 3

分類等	サービス内容	相談者	本人(実名)
要旨	<p>通院の際、一人でバスを利用することができないため、ヘルパーの利用を考えているが、バスを利用した通院介助ができる人材は少なく、これまでサービスを利用した際にも、介助の仕方に不安を持ったことがあり、安全に任せられるかどうか心配である。</p> <p>ヘルパーの質の向上を図ってほしい。</p>		
処理結果	<p>市としては、ヘルパーの介助技術の向上については、これまでも利用者の特性を理解し、実践的な介護を行うことができるホームヘルプサービスの提供が求められていることから、各種研修事業を行っているところであるが、苦情については、提言として所管課に伝えることとした。</p>		

## No.3 4

分類等	職員の対応	相談者	その他(匿名)
要旨	<p>通所介護を提供している事業所の職員が、利用者に対し、まるで認知症の人に接しているように、大声で送迎バスに誘導しており、自分が利用者であれば不快だろうと思った。</p> <p>また、その事業所で食事をとり帰宅すると、利用者がよく体調を崩すという話を聞いた。</p>		
処理結果	<p>本件は、匿名の投書による苦情であり、なおかつ当該事業者の提供する介護サービスの利用者以外からのものであったが、苦情の内容を事業者に伝えることとした。</p> <p>事業者から、大声でのバスへの誘導については、耳が遠く歩行困難な利用者があり、危険回避のため大きな声になる場合もあること、食事については、これまで体調不良を訴えた利用者はいないとの報告があった。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	姉(実名)
要旨	<p>弟が訪問介護の利用中に、派遣されていたヘルパーを自宅に残し、一人でタバコを買いに外出した際に、転倒して骨折した。</p> <p>サービスを利用するにあたり、事業所には転倒に十分注意を払ってほしいと頼んであったにもかかわらず、このようなことになり、一人で外出させたヘルパーの判断は、介護に従事する職員として配慮に欠けているのではないかと。</p> <p>また、事業者から謝罪もなく、事故を事務的に処理しようとする態度にも不満がある。</p>		
処理結果	<p>事業者に対する調査を行った結果、担当ケアマネジャーは、転倒に留意するようケアプランを作成していたが、サービス提供事業者に十分な情報提供が行われておらず、これまで利用者が自費で同事業者の生活援助サービス(調理等)を利用して来たこともあり、事業者の転倒のリスクに対する認識は少なかった。</p> <p>委員からは、利用者が不在の中でのサービス提供は行えないこととなっており、また、訪問介護における生活援助中の利用者の安否確認については、従事する担当者には、一連の日常生活上の行動に対する安全の確保が求められるものであること、さらに、サービスの提供にあたっては、ケアマネジャーと事業者相互の密接な連携が不可欠であるとともに、利用者の生活状況の変化については、家族への報告が必要であるとの意見があった。</p> <p>事業者からは、これらの意見を踏まえ、サービス提供にあたって、①利用者の生活ニーズの把握、②信頼関係の構築、③自己決定の尊重、④安全の確保、⑤自立に向けた支援、⑥関係者との連携の6つのポイントを再確認するとともに、介護員が専門性に基づくサービス提供が行えるよう、事例研究を積み上げ、多様な場面で対応できるよう、研修の充実に努める旨の方針が示され、相談者へその旨通知した。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	本人(実名)
要旨	<p>訪問介護を利用しているが、ヘルパーの「鍋の洗い方」が不十分なため、何度も注意しているが改善されない。</p>		
処理結果	<p>事務局へ苦情の相談があったあと、事業者から相談者に対する謝罪と、苦情のあった点については、すみやかに改善していくとの説明があり、相談者としては苦情に対して一応の解消が図られた旨の連絡があったので、その後の対応を中止した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	子(匿名)
要旨	<p>親が入所している介護老人福祉施設の職員が、防火扉の前で喫煙していたり、介助中に携帯電話を使用している。</p>		
処理結果	<p>施設名は確認できなかったが、苦情の事例として道南地区老人福祉施設協議会に伝え、各施設へ周知することとなった。</p>		

No.38

分類等	サービス利用	相談者	子(実名)
要旨	ケアマネジャーに1か月も前から介護タクシーの利用の相談をしているが、事業者から連絡がなく、冬期間になったのに利用できないので困っている。		
処理結果	介護タクシーは、市内では事業者が限られており、特に冬期間の利用については、すぐ利用できない場合があるので、通院等の利用予定を踏まえ、再度、担当ケアマネジャーと連絡をとり、調整を行うよう助言した。		

No.39

分類等	職員の対応	相談者	子(匿名)
要旨	母が訪問介護を利用しているが、テレビショッピングで商品を購入して、派遣されているヘルパーに贈っている。母は感謝の気持ちでしていることとは言うが、ヘルパーの対応としてはいかがなものか。		
処理結果	苦情の内容を所管課へ伝え、事業者に対して事実確認が行われたが、相談者からの苦情にあるような事実は確認できなかった。		

No.40

分類等	サービス内容	相談者	配偶者(実名)
要旨	夫が介護療養型医療施設の入院中に亡くなったが、病状急変時の対応や死亡経過にも納得できない。 十分な治療が行われたのか、疑問がある。		
処理結果	相談者は、利用者の死亡に至る経過等についての説明に強い不信感があり、施設側の医療的な過失について、明らかにしたい意向があると判断した。 委員から相談者へ、施設側の医療的対応の是非について、当制度で対応することは困難であることを説明し、場合によっては民事訴訟等の検討を助言した。		

## (5) 介護保険以外の民間サービス

No.41

分類等	その他	相談者	親(匿名)
要旨	子どもが通っている地域共同作業所では、代表者が自分の気に入らない職員を辞めさせるなど、作業所の運営の仕方が不透明であり、不満がある。 自分の子が作業所に通っており、今後のこともあるので、代表者にはなかなか話せないでいる。		
処理結果	相談者は匿名の意向のため、事実確認はできないが、苦情の内容については、所管課に伝えることを説明し、当該作業所の状況について適宜確認するよう、所管課へ依頼した。		

分類等	サービス内容	相談者	子(匿名)
要旨	<p>親が入所しているケアハウスでは、高齢者の嗜好に配慮した献立が提供されていない。</p> <p>また、2階廊下に椅子やその他の物品が置かれており、火災が発生した場合の避難に支障があるのではないかと。</p>		
処理結果	<p>匿名の投書による苦情であったが、事務局で施設を訪問し、苦情の内容を伝え、状況を確認した。</p> <p>施設では、食事に関して、年2回、入所者に対する嗜好調査を行い、その結果を反映させるため、施設長、栄養士、調理員等でメニューの検討を行っているとの説明があったが、食事の満足感を高めることは、施設のサービス評価にもつながることであり、今後も献立の工夫等について申し入れた。</p> <p>また、消火設備の近くに椅子が並べられており、施設からは保管上の一時的なものであるとの説明があったが、防火管理上、支障があると考えられるので、すみやかに他の場所に移すよう要請した。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	本人(実名)
要旨	<p>ケアハウスに入所しており、これまで施設の送迎バスを利用して通院していたが、突然、停車する場所がこれまでと変わり、病院から少し離れた場所で停車するようになった。</p> <p>このため、バスから降りて歩かなければならず、杖を使用しているため、通院が大変になった。</p> <p>これまでどおり、病院の前で停車してほしいと施設に相談をしたが、いい返事がなかった。</p>		
処理結果	<p>施設に確認したところ、送迎バスの運行は業者に委託しているが、道路運送法が改正され、委託業者が営業許可を受けなければならなくなったとのことであり、営業許可の取得にあたっては種々規制があるため、路線の変更を含めてこれまでの停留箇所の見直しを行い、利用者に対しては、1か月前から提示板などにより周知を行っていたとのことであった。</p> <p>委員からは、できる限り改善へ向けた対応が必要であるが、法律の関係で難しいのであれば、改めて利用者へきちんと説明する必要があるとの意見があった。</p> <p>委員の意見を施設に伝え、通院している利用者の利便性の向上のための対応を依頼し、相談者へその旨伝えた。</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	市の処分に基づいて、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 ⑤サービス利用 ⑥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保険料・利用料関係 ③申請・認定関係 ④サービス内容 ⑤職員の対応 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サービス内容 ②サービス利用 ③職員の対応 ④利用契約関係 ⑤介護支援専門員 ⑥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サービス内容 ②サービス利用 ③職員の対応 ④利用契約関係 ⑤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
解決・了解 ① 調査結果を申立人，相談者に通知 ② 説明，助言を行い了解 ③ 苦情の内容を所管課または事業者 に報告 ④ 苦情に対して一応の解消がなされ たため対応を中止	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 ① 相談者の混乱や情緒が安定 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
関係機関・他部局を紹介	苦情の内容が管轄外であるため関係機関・ 他部局を紹介した場合 （相談者に情報を提供し，本人が直接関係機 関・他部局へ連絡する意向を持っている場合 を含む。）
継 続 中	相談の継続が必要な場合であり，相談者 の意思により次回相談等が予定されている 場合
対 応 を 中 止	相談者からの連絡がなく，対応を中止し した場合 （匿名のため連絡取れないもの等）
そ の 他	上記のいずれにも属さない場合

## 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

条例第 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17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17年4月1日～平成18年3月31日]  
平成18年6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  
函館市福祉部福祉推進課内

電話 0138(21)3297

FAX 0138(26)6657