

平成18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18年4月1日～平成19年3月31日]

平成19年6月

函 館 市

はじめに

福祉サービス苦情処理制度の役割は、福祉サービスを利用された際に発生した苦情に対して迅速に対応することにより、福祉行政に対する公正・透明性の確保や信頼性の向上を図るとともに、サービスの質の向上を図ることであると考えます。

本制度に対する苦情や相談の件数はほぼ一定件数で推移しています。

その内容を分類してみますと、明らかに苦情に類するもののほか、一般的な情報提供を求めるもの、要望として傾聴を求めているものなどさまざまであります。

問題の所在が比較的はっきりしており、調査によってその問題点を明らかにし、改善点を指摘しやすいものがあるほか、サービスの内容に関するものについては、サービスを利用される方の要求するサービス水準と、市や事業者が提供するサービスの水準にギャップが見られる場合など、苦情に至る背景には多種多様な事情があり、簡単には解決しないことがかなりあります。

制度における役割分担としては、まず、市民からの苦情に対する事務局（福祉推進課）の一次対応（窓口相談）と、福祉サービス苦情処理委員が対応する面接対応がありますが、事務局では、委員への苦情の申立てを行うことを勧めたり、サービスに関する説明・助言等を行ったり、他の適切な対応機関を紹介したりしています。

この場合、事務局の最初の対応が適切であったかどうかは、制度の透明性に影響を与えるため、今後とも十分に配慮が必要であると考えており、より効果的な相談体制を構築して行く必要があると考えています。

また、民間の事業者や関係団体、北海道福祉サービス運営適正化委員会や北海道国民健康保険団体連合会などの苦情解決の第三者機関、さらに福祉サービスの第三者評価機関といったさまざまな関係機関と「苦情」を通じて連携して情報交換を行い、制度として研鑽を積んでいく必要があると考えています。

本報告書はこの一年間に寄せられた苦情等の内容をまとめたものです。

福祉サービスを利用されている方や行政、民間事業者等の方々にご覧いただき、苦情がどのようなものであり、サービス提供にあたってどのような対応が求められるか、また、苦情をどのように生かすのか等に配慮していただき、福祉サービスの質のさらなる向上につながれば幸いです。

平成 1 8 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から	1
委員 森 山 治 (北海道教育大学函館校准教授)	
委員 窪 田 良 弘 (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) 苦情以外の相談等の処理結果	4
3 苦情の具体事例	5～15

参考資料

資料1 苦情等の分類	16～17
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	18～21
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	22

1 福祉サービス苦情処理委員から

福祉サービス苦情処理委員 森 山 治
(北海道教育大学函館校准教授)

今年1年の相談件数は、前年度と比較して大きな変化はありませんでした。苦情や相談の内容も生活保護制度（処分内容・職員対応）、介護保険サービス（サービス利用・職員の対応）に集中している様に思えます。どちらもサービス利用に厳しい制限が課されていることから、苦情につながることも多いかと考えられます。

福祉サービス以外の苦情も寄せられていますが、その場合には適切な相談窓口につながるように対応しています。

さて、個々の苦情等の内容をみるとこれも昨年と同様ですが、利用者の方に対する接遇の姿勢等、相談に携わる専門職としての基本姿勢に欠ける対応から苦情が発生していると言わざるを得ません。個々の職員が資質の向上に努めることは必要ですが、職員のモラルや意識を高めることは組織としての責任であると委員の立場として再度強調したいと思います。

オンブズマン制度は、客観的な立場から問題点を指摘し、改善を要望することで福祉の質の向上に寄与する制度です。市民の方から寄せられる情報の積み重ねが函館市の福祉サービスの向上につながるものと信じております。

福祉サービス苦情処理委員 窪 田 良 弘
(弁 護 士)

平成19年4月1日付けにて函館市福祉サービス苦情処理委員の委嘱を受けました弁護士の窪田です。先任の森山委員や前委員の和根崎委員の助言を仰ぎながら、現在福祉サービスについて勉強中です。至らない点が多々あるかとは存じますが、よろしくご指導を下さいますようお願いいたします。

なお、手前味噌になりますが、北海道弁護士会連合会では、高齢者や障がい者の権利擁護のための取り組みを進めております。当事者の方、福祉行政に携わる方、福祉団体の方など、いろいろな方の日頃の経験や思いを共有できるように努めてまいりたいと考えているところです。

関係各位に何かとお世話になるかとは存じますが、この場をお借りして、よろしくご協力を賜りたくお願い申し上げます。

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18年度に受付けた苦情は57件、苦情以外の相談等は27件で計84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	48	8	56
市の処分	7	2	9
市のサービス提供	18	3	21
市の介護保険に関する処分等	4	1	5
民間事業者のサービス提供 (介護保険サービス)	14	1	15
民間事業者のサービス提供 (介護保険サービス以外)	5	1	6
福祉サービス以外のもの	9	19	28
計	57	27	84

[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	48	8	56
高齢者福祉関係	7	3	10
障がい者福祉関係	3	1	4
生活保護関係	15	2	17
児童・母子関係	1	-	1
介護保険関係	21	2	23
その他の福祉サービス関係	1	-	1
福祉サービス以外のもの	9	19	28
計	57	27	84

[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	41 (34)	17 (4)	58 (38)
匿 名	16 (14)	10 (4)	26 (18)
計	57 (48)	27 (8)	84 (56)

区 分	苦 情	苦情以外の相談等	計
本 人	28 (22)	17 (4)	45 (26)
本人以外	29 (26)	10 (4)	39 (30)
計	57 (48)	27 (8)	84 (56)

[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	12 (11)	3 (2)	15 (13)
電 話	45 (37)	23 (6)	68 (43)
F A X	- (-)	- (-)	- (-)
手 紙	- (-)	- (-)	- (-)
電子メール	- (-)	1 (-)	1 (-)
計	57 (48)	27 (8)	84 (56)

(2) 苦情の処理結果

寄せられた苦情57件のうち、福祉サービスに関するものは48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、その結果を相談者に通知したものはなかった。

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22件（市の機関が行う福祉サービスに関するもの16件、民間事業者が行う福祉サービスに関するもの6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研修を行うなど、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5件、その後連絡がなく対応できなかったものが2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9件であった。

福祉サービス以外に関するものは9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	48	
調査を実施したもの	-	
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	-	
調査を実施しなかったもの	48	
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	22	2・3・4・5・7・9・11 12・14・15・16・18・19・20 21・23・24・26・27・33・37 38
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	8・10・13・17・22・25・32 34・36・39
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	5	1・6・28・31・35
その後の連絡が取れず、対応を中止したもの	2	29・30
制度で取り扱う対象外のもの	9	
福祉サービス以外のもの	9	
計	57	

(3) 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、27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	8	
市の処分	2	生活保護の再申請
市のサービス提供	3	電車・バスの利用証のカード化 身体障害者手帳の申請 老人福祉センターの位置の誤認
市の介護保険に関する処分等	1	介護保険施設の利用料の変更
民間事業者のサービス提供 (介護保険サービス)	1	事故報告書の提出先
民間事業者のサービス提供 (介護保険サービス以外)	1	施設内の病気感染
福祉サービス以外のもの	19	家庭用機器の訪問販売 福祉施設職員の間人関係 投票所への移送サービス 借家明け渡し時の補修費用 未払い賃金の請求 行方不明者の家財道具処分 家族内での金銭トラブル 老人下宿の家賃の返還
計	27	

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	16
関係機関・他部局を紹介したもの	11
計	27

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（16ページ～17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	生活保護関係	相談者	本人（実名）
要旨	生活保護を受給中、息子の名義の住宅に居住していたところ、福祉事務所から急に転居するよう指導を受け、転居費用も出せないと言われた。		
処理結果	福祉事務所では、転居費用を支給できることも含め、本人には何回か説明を行っているものの、精神的に不安定であり、なかなか理解してもらえず、担当ケースワーカーも対応に苦慮しているとのことであった。 福祉事務所では、今後、息子とも連絡を取りながら相談者に説明していくとのことであり、対応に、より一層の配慮を依頼した。		

No. 2

分類等	生活保護関係	相談者	本人（実名）
要旨	生活保護の収入認定について、交通事故にあった際に、示談金を受け取ったことで、福祉事務所から、その金額を全額返還するよう言われた。示談に至るまでの相手側との話し合い等で交通費や電話代などの諸費用がかかっており、必要経費として認めて貰えないのか。		
処理結果	相談者には、担当ケースワーカーに再度、決定内容について確認し、必要経費の認定について相談することを助言した。 また、納付できない場合は、北海道に対する不服申し立ての手続きを行うよう説明した。 福祉事務所では、何回か説明を行ってきたが、なかなか理解してもらえないとのことであったため、引き続き説明を行うとともに、理解が得られるよう、説明時の配慮を要請した。		

No. 3

分類等	生活保護関係	相談者	本人（実名）
要旨	生活保護の通院移送費の支給に関し、福祉事務所から、タクシーの領収書の日付と通院日の日付が違っているため移送費は支給できないと言われた。その日は自分が体調を崩したため、翌日、妻が代わりに薬をもらうため、タクシーを利用したので日付が違うのであり、そのような事情を理解し、もっと柔軟に対応してほしい。		
処理結果	福祉事務所では、通院日と領収書の日付が違う場合、通院したとは認められないため、移送費の支給はできない旨説明済みであり、妻が取りに行ったのであれば、なおさら支給対象とはならないとのことであった。		

(2) 市のサービス提供に関する苦情

No. 4

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	今月の生活保護費が前月と比較して少なくなったので、担当ケースワーカーに説明を求めたが、きちんと説明をしてくれない。		
処理結果	福祉事務所では、相談者には保護費の変更のたびに説明をし、その時は納得して貰っているが、時間が経つとまた説明を求められるなど、対応に苦慮しているとのことであったが、引き続き十分な説明を行うように依頼した。		

No. 5

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	生活保護の申請にあたって、面接担当職員の対応は口調がきつく、耐えられない。また、相談時、面接室のドアを開けたままで、話が外に筒抜けであり、生活保護の申請をさせないような感じを受けた。		
処理結果	委員と相談の結果、今後の状況を見て、苦情の申立てを検討することとなった。 後日、相談者から、生活保護の開始が決定したとの連絡があり、相談者の誤解もあったようなので、苦情の申立ては行わないこととなった。 福祉事務所へは、面接時には、相談者の心理状態に配慮した慎重な対応を行うよう依頼した。		

No. 6

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	生活保護の担当ケースワーカーから、何の説明もなく書類に記名押印を求められ提出した。後日、書類の内容を確認するため、担当ケースワーカーに写しの送付を頼んだが、いまだに届いていない。		
処理結果	委員から、もう少し書類が届くのを待ち、届かなければ、再度要求するよう助言を行った。後日、相談者から依頼していた書類が送付された旨連絡があった。		

No. 7

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	函館市に転入し、生活保護のことで福祉事務所に相談に行ったが、対応した職員の態度は、転入したことの説明や事情を理解しようとする感じではなかった。 困って相談しているのに、面接した職員の態度は相談業務に携わる者として不適格であると思う。		
処理結果	相談者が再度生活保護の相談をした際に、面接した職員から、不信感、不快感を与えたことに対する謝罪があり、苦情の申立ては行わないこととなった。		

No. 8

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	生活保護費の支給方法が窓口払いに変更になったので、今まで通り、口座払いの継続を頼んだところ断られた。		
処理結果	保護費の支払方法の変更について、通常は、適切に生活保護の決定を実施するうえで必要な場合があることを説明し、福祉事務所に理由を確認してみよう助言した。		

No. 9

分類等	サービス内容	相談者	本人（匿名）
要旨	今年から、生活保護受給者に対する優遇制度（交通利用証の交付、下水道料金の減免等）が廃止になるが、少ない保護費の中でどうやって生活していけと言うのか。		
処理結果	所管課および福祉事務所へ苦情の内容を伝え、生活保護受給者全般に対し、家庭訪問時に十分な説明を行うなど、今後のよりきめ細かな対応を依頼した。		

No.10

分類等	サービス利用	相談者	本人（実名）
要旨	今後の自立に向けヘルパー養成講座の受講の可否を生活保護の担当ケースワーカーに相談したところ、あとで相談して返事すると言うだけで、どのくらい時間がかかるか曖昧な答えしかなく、それよりもまず仕事を見つけるよう言われ、今後の方針が立てられないでいる。もう少し親身になって相談にのってほしい。		
処理結果	相談者に苦情の申立ての意志はなく、委員から、受講費用捻出や将来の自立計画について、再度担当ケースワーカーに相談するよう助言した。		

No.11

分類等	職員の対応	相談者	配偶者（匿名）
要旨	重度身体障害者等タクシー基本料金助成制度を利用のため、身体障害者手帳の交付手続きについて、担当窓口で相談をした際、対応した職員から、診断書料をかけてまで手続きする必要はないような言い方をされた。		
処理結果	所管課には苦情の内容を伝え、相談者の障がい等級が、当該事業に該当しないことが明らかであったとしても、その際の言動によって、本件のような苦情に発展することがあるので、今後、対応について配慮するよう要請した。		

No.12

分類等	職員の対応	相談者	子（実名）
要旨	父の身体障害者手帳の等級について、窓口で相談したところ、対応した職員の口ぶりが、「病名は本当なのか」「病院を替えてみたら」「リハビリをしていないから」など、言っていることを疑うような不愉快なものであった。		
処理結果	相談者は匿名希望であったため、苦情の内容を所管課へ伝え、窓口での接遇に配慮を求めた。		

No.13

分類等	職員の対応	相談者	本人（実名）
要旨	子は、知的障がいがあり、離婚に伴い妻が子を引きとったが、2か月前に突然、どこかに転出したらしく、居所がわからなくなった。子は障がい福祉サービスを利用しているので、担当窓口で子の居所を訊ねたが個人情報の保護を理由に教えてもらえなかった。自分は親であり、福祉事務所の対応に納得できない。		
処理結果	相談者には、個人情報保護の観点や、離婚した妻等を含め家族の事情もあるので、居所を教えることができない場合もあることを説明した。		

No.14

分類等	職員の対応	相談者	本人（匿名）
要旨	利用している老人福祉センターの職員は、気に入った利用者とはばかり親しげに話をするが、気に入らない人とは横を向いて話もしない。		
処理結果	所管課では、本件のような実態は確認できなかったが、利用者の誤解を招かぬよう日頃の対応に注意することを、老人福祉センターの全職員に改めて指導した旨報告があった。		

No.15

分類等	職員の対応	相談者	子（実名）
要旨	母が利用している老人福祉センターでは、毎回血圧を測られ入浴時間も制限されるうえ、さらに帰宅時には家族が母を必ず迎えに来るように言われている。職員の口調から、母にセンターを利用してほしくないのではないかという気がする。 母のような老人は、センターを利用できないのか。また、毎回迎えにいかなければならないものなのか。		
処理結果	委員からは、センター職員の対応は、利用者の不測の事態を防ぐという観点から、血圧測定や入浴時間の制限を行っていると考えられるが、帰りの迎えについても含め、相談者はその理由を聞いていないようなので、十分に説明を行う必要があるとの意見があり、所管課へ苦情内容を伝え相談者への説明を依頼した。 所管課からは、相談者へ説明を行うとともに、利用者へ誤解を与えないよう、適切な対応に努めるよう職員に周知した旨報告があった。		

No.16

分類等	サービス利用	相談者	本人（実名）
要旨	老人福祉センターのカラオケを、一部のグループが占領している。また、そのメンバーに飲酒する人がいるが、誰も注意しない。 皆が楽しく老人福祉センターを利用できるよう、市としてしっかり指導してほしい。		
処理結果	所管課へ事実確認を依頼したところ、苦情にあるような事実はなかったが、利用者の快適な利用に関し、各センター所長には改めて、センターの管理を徹底していくよう指示した旨の報告があった。		

No.17

分類等	サービス利用	相談者	子（実名）
要旨	父が利用している老人福祉センターでは、5月の連休中、1日と3日から5日まで休館であった。父は囲碁を楽しみにしており、このような利用者のことを考えて開館すべきでないか。また、開館時間も午後5時位まで延長すべきでないか。		
処理結果	相談者に対し、センターの開館日については、条例で規定されていることを説明し、連休となる場合のセンター開館日の扱いなどについては、相談者の希望を所管課に伝えた。		

No.18

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	介護保険のことで電話した際、対応した職員の冷たい話し方に不愉快な気持ちになった。態度を改めてほしい。		
処理結果	<p>所管課から、対応した際の状況について、相談者の話の内容が直接介護保険に関するものではなく、話も長時間に渡ったため、対応した職員の口調がつい強くなってしまったとの説明があった。</p> <p>委員から、対応できない相談をされ、説明も通じないという職員の気持ちもわかるが、どのような場合であっても、相談者の立場で丁寧に話を聞くことも相談業務の一つであることを念頭に置く必要があるとの意見があり、所管課へ今後の対応について留意するよう依頼した。</p>		

No.19

分類等	サービス内容	相談者	本人(実名)
要旨	<p>介護保険の要支援の認定を受け、地域包括支援センターと契約を結ぶことになり、電話連絡の約束をしていたが、約束の日に電話連絡がなかった。事業者は謝罪したが、準備不足ならその旨電話1本入れればすんだ話である。</p> <p>事業者は苦情を伝えているので、市からも指導してほしい。</p>		
処理結果	所管課へ苦情の内容を伝え、事業者への指導を要請した。		

No.20

分類等	サービス利用	相談者	子(実名)
要旨	<p>地域包括支援センターの職員が、約束していた時間を過ぎても来ないため、電話したところ、「約束を忘れていた」と言うだけで、その後の日程調整の連絡もない。また、申請の手続きの際に預けた介護保険の被保険者証が戻ってこない。</p>		
処理結果	<p>申立てはなかったが、委員からは、訪問予定の失念の再発防止や被保険者証の管理方法について、所管課へ改善を依頼した。</p> <p>所管課では、当該事業所から「業務の進め方の再点検」「所内ミーティングの開催」などの改善内容が示されたうえで、地域包括支援センターの役割の再認識と、適切な業務の遂行を指示した旨報告があった。</p>		

(3) 市の介護保険に関する処分等

No.21

分類等	申請・認定関係	相談者	子(実名)
要旨	<p>父の要介護認定の申請を行ったが、突然、認定の延期通知書が届いた。その後、市に催促し、申請から1年半以上も経ってから訪問調査に来た。</p> <p>また、延期通知書には、訪問調査にも来ていないのに、「介護認定資料の精査により、審査判定になお期間を要するため」と書かれており、その遅延理由に納得がいかない。</p>		
処理結果	<p>申立てはなかったが、委員からは、制度改正に伴う影響による調査遅延という市のやむを得ない状況も理解できるが、相談者の言い分ももっともであり、円滑な事務処理に努める必要があるとの意見があった。</p> <p>所管課へ改善の依頼を行ったところ、①申請受付時、利用者のサービス利用希望時期の確認を行うよう改めて指示したこと、②延期通知書については、延期理由の表現を改めて通知を始めたとの報告があった。</p>		

No.22

分類等	申請・認定関係	相談者	本人（実名）
要旨	要介護認定結果が要介護1から要支援2に変更になり、これまで週5回（2時間）ヘルパーを利用していたが、週3回に回数を減らさざる得なくなり、生活に支障がある。 何とかこれまでどおりヘルパーを利用できないか。		
処理結果	要介護認定結果に不服がある場合は、変更申請もしくは北海道が設置している介護保険審査会への不服申立ての手続きが出来ることを説明した。 変更申請や審査会への申立て手続き、ヘルパー利用に係るケアプランの調整については、地域包括支援センターに相談するよう助言した。		

No.23

分類等	申請・認定関係	相談者	配偶者（実名）
要旨	地域包括支援センターを通じ夫の要介護度に関して区分変更の申請を行ったが、1か月経っても調査に来ない。さらに先日、認定の延期通知書が届いた。どうなっているのか。		
処理結果	区分変更申請については、本人が入院したため取り下げの手続きが行われていたが、その後、家族からの退院時の連絡が無く、ヘルパー事業者から本人の退院を知った地域包括支援センターが、再度、区分変更申請のため相談者への連絡を考えていたとのことであった。 延期通知書については、取り下げ申請と延期通知書の発送処理の電算システム上のタイミングのずれで発送されてしまったものであった。		

(4) 介護サービス提供事業者に関する苦情

No.24

分類等	サービス内容	相談者	子（実名）
要旨	母から、訪問介護によるベッドへの移動介護を受けていた際、柱に頭をぶつけ転倒した、と訴えがあった（痛みの訴えはないため病院受診はしていない。）。大事には至らなかったが、ヘルパーとして介護技術の専門性に欠けるのではないかと事業者の代表に苦情を言ったが、事実を認めようとせず、謝罪すらない。事実をヘルパーから責任者に報告しているのか疑問がある。		
処理結果	相談者からの電話を受け、早期の病院受診を助言した。 ケアマネジャーの話では、相談者の母がヘルパー派遣中に柱に頭をぶつけたという報告はなく、事業者にも確認したがそのような事実はないとのことであった。（ヘルパーが帰ったあと転倒した可能性もある。） 転倒の事実認定に関しては双方の言い分が食い違っており、相談者およびケアマネジャーに対しては、当事者間での事実関係の話し合いを行うよう助言した。		

分類等	職員の対応	相談者	子（実名）
要旨	<p>義父が白血病の疑いがあった際、担当ケアマネジャーは、本人に病気の話をして不安を助長させるなど、配慮が足りないと感じた。</p> <p>また、義母のグループホームの入居に関して、家族の間の話に入ってきており、余計なお世話だと思う。</p>		
処理結果	<p>ケアマネジャーの業務やサービス提供にあたって通常配慮すべきことを説明した。</p> <p>また、相談者は、苦情について事を荒立てることに対して、このケアマネジャーの所属する事業者が経営するグループホームを、義母が利用していることが気がかりな様子であったが、不満な点は遠慮なく伝えてみるよう助言した。</p> <p>所管課へは苦情の内容を報告した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	配偶者（実名）
要旨	<p>デイケアの利用にあたり、契約書の内容に疑問があったため、事業者に文書で質問し、見解について回答を求めようとした。</p> <p>後日、別の職員から、家族のこのような行動に対して、強い口調で「契約できない」と言われた。事業者の一方的な対応に不満である。</p>		
処理結果	<p>事業者から強い口調で一方的な対応を受けたとする相談者と、相談者からの挑発的な言動（説明をしようとした職員が契約書を投げつけられた。）があり、口調が強くなってしまったとする事業者と、双方の言い分に隔たりがあった。</p> <p>委員からは、サービス利用にあたり、いろいろな経緯があるとしても、語気を荒げたことは、事業者として不適切であると言わざるを得ないとの意見があり、事業者に対し、適切な対応を行っていくよう要請した。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	子（実名）
要旨	<p>義父がグループホームから老人保健施設に入所できることになり、契約書の規定どおり1か月前の予告期間において事業者に届けたが、老人保健施設への入所が早まり、退居予定日が早まった。その際、事業者から、退居月（翌月分）の家賃、1か月分を請求された。苦情を言うと検討すると言われたが、いまだ回答がない。</p> <p>契約書や重要事項説明書には、このような場合の家賃の扱いについては記載されておらず、1か月分支払うのは納得がいかない。</p>		
処理結果	<p>委員からは、事業者からの回答がまだであれば催促し、また根拠条項の説明を求めるよう助言、その説明を待って、今後の対応を検討することとした。</p> <p>その後、事業者から相談者に、退去予定日以降の当該月分の日割家賃および入居金を返金する旨の回答があり、解決に至った。</p> <p>なお、委員からは、月途中で退去する際の家賃の清算方法については、利用者とのトラブルを避けるため、入居時の十分な説明および契約書や重要事項説明書等に、明確に記載する必要があるとの意見があり、所管課に各事業者への指導を要請した。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	子（実名）
要旨	<p>父はグループホーム内で転倒したため骨折し入院していたが、その後容体が悪化し亡くなった。施設内で骨折し、入院したことが原因と考えられるが、このことに関し事業者から説明や謝罪はなく、誠意がない対応に不満がある。</p> <p>入院中の医療費および利用料を支払わされたことにも、納得がいかない。</p>		
処理結果	<p>委員から、責任追求・金銭補償に関することについては当制度では判断できないことを説明した。</p> <p>また、これまで事業者から何度か話し合いの申し出があったとのことだが、家族はそれを拒否しており、まず話し合いの場につくことを助言した。</p> <p>苦情の内容は、所管の保健所に報告し、保健所からグループホームに対し事故報告書の提出と家族への説明を含めて適切に対応するよう、指導を行った。</p> <p>その後、事業者から家族へ説明と謝罪が行われ、医療費は事業者が負担し、入院中の利用料についても全額返金されることとなり、家族は了解し苦情の解決に至った。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	子（匿名）
要旨	<p>特別養護老人ホームに入所中の父に面会に行った際、入所者が廊下で食事をしているところを見かけた。また、食事介助の仕方が、ただ口に食べ物を押し込んでいるようで、とても食事をしているようには見えず、介助のあり方に疑問を持った。</p>		
処理結果	<p>苦情については相談者が一度、自ら事業者に話をしたいと考えているとのことであり、施設名等を教えてもらえなかった。</p> <p>事業者と話をした結果、納得がいかない、改善が見られないという状況であれば、再度事務局へ相談するよう助言したが、その後連絡はなかった。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	配偶者（匿名）
要旨	<p>夫が入所している介護保険施設の職員に、サービス提供とは関係がないと思われる個人情報を聞かれた。サービスの提供に必要な情報を市やケアマネジャーから入手するのは構わないが、事業者として個人情報の保護はどうなっているのか。</p> <p>また、点眼薬をなくしたり、入所時に頼んだことをやってくれていない等、施設に対する不満感がある。</p>		
処理結果	<p>相談者は、匿名を希望し、事業者名も教えてもらえず、相談者が言う個人情報がどのようなものかも教えてもらえなかった。</p> <p>相談者は委員との面接を含め、今後の対応を考えてみるとのことであったため、委員の日程などを説明したが、その後連絡がなく、対応を中止した。</p>		

No.31

分類等	サービス内容	相談者	子(実名)
要旨	母が老人保健施設に入所中のところ、施設内で転倒したらしく、大腿骨を骨折したが、一連の経緯について、事業者から納得のいく説明がない。入院する際、施設職員は、退院するまでベッドを空けて待つと言っていたのに、結局、退所するよう言われた。また、夜間の排泄介助について、職員から「あなたがいるから夜休めない」と言われたことがあると母から聞いている。		
処理結果	委員から、事業者疑問点、不満内容等を率直に伝えて回答を求めるとともに、医療費負担についてもよく話し合いを行うよう助言した。その後、話し合いが行われ、事故について一連の説明を受けて、大筋では説明内容について納得したと報告があった。事業者に対しては、今後同様の苦情が発生しないよう、適切な対応について要請した。		

No.32

分類等	サービス内容	相談者	子(実名)
要旨	母が特別養護老人ホームに入所中であるが、①請求内容が曖昧である。②ケアプラン、契約書、重要事項説明書に関する説明がない。③自立に向けた適切なサービスが提供されていない。④職員の入れ替わりが激しく、職員が不足しているのではないか。⑤寄付に対する使途の報告がない等、施設の運営に疑問がある。		
処理結果	本件に関しては、その内容が施設運営の根幹に係る苦情であり、他の利用者にも同様の扱いが予測されるため、今後の対応としては、指導監査権限を持つ北海道(渡島保健福祉事務所)に情報提供することを説明した。		

No.33

分類等	サービス内容	相談者	本人(実名)
要旨	介護保険で貸与を受けている日常生活用具(サイドウォーカー)を使用中、製品が破損したため転倒しケガをした。事業者の責任を追求したい。		
処理結果	転倒した原因について、事務局に意見を求められたが、製品の破損によるものなのか否かは当制度では判断できないものであり、製品の瑕疵については利用者側が立証しなければならぬことを説明した。担当ケアマネジャーには、状況把握と福祉用具貸与事業者との調整を要請するとともに所管課にも苦情の内容を伝えた。		

No.34

分類等	サービス利用	相談者	本人(実名)
要旨	介護保険でベッドの貸与を受けているが、入院した際に、福祉用具貸与の事業者が家に来て、入院期間を確認もせずにベッドを引き揚げようとした。退院後に、また使用するの分かっているはずであり、納得がいかない。		
処理結果	相談者には、入院等による、貸与ベッドを使用しない期間の利用料の負担が発生しないよう、いったん貸与の中止をすすめる場合があることを説明した。また、担当ケアマネジャーに対し、福祉用具貸与について、事業者とどのような調整が行われたのか確認するよう助言した。		

(5) 介護保険以外の民間サービス

No.35

分類等	サービス内容	相談者	妹（実名）
要旨	<p>救護施設に入所中の兄は、短気なこともあり同室の人と合わないらしく部屋替えを希望したが、施設では、それを認めるとみんなが希望を言い出すので、出来ないと言われている。</p> <p>また、これまで、私物のカップがなくなったり、相談もなくテレビのチャンネルの設定が同室者の希望に変更されたことがあり、職員に不満を言っても取り合ってくれなかった。</p> <p>このままではトラブルがエスカレートしないか心配である。部屋替えはしてもらえないものなのか。</p> <p>なお、近々、身元引受人である長兄が事業者と話し合いを行う予定である。</p>		
処理結果	<p>委員から、キーパーソンである長兄と事業者との話し合いの結果を受けて対応を考えたほうがよいとの意見があった。</p> <p>後日、相談者から、他の施設に入所できる見込みがたち、本人も落ち着いているので、このまま様子を見たいとの報告があった。</p> <p>苦情に対して一応の軽減があったものとして、対応を終了した。</p>		

No.36

分類等	サービス内容	相談者	子（匿名）
要旨	<p>ケアハウスに入居していた父が、無断外出し、施設の近くで亡くなっているのを発見された。利用者に対する、施設管理上の問題があるのではないか。</p> <p>家族への連絡は、行先が分からなくなってから2時間も経っており、もっと早く見つけていれば、このような事態は防げたのではないか。</p>		
処理結果	<p>サービスの提供過程で利用者に事故などによるけが等が発生した場合の、施設側の安全配慮義務の取り決めについては、契約書中に記載されているものとするが、今後、事業者側の管理責任を法的に問うことを検討するのであれば、訴訟等を起こす必要があり、専門家と具体的な相談をするよう助言した。</p>		

No.37

分類等	サービス内容	相談者	本人（匿名）
要旨	<p>ケアハウスに入居中であるが、入居者全員が、事業者側の都合で早急な退去を迫られており、心配はいらぬという今までの事業者の説明と違い、困っている。このようなことがあっていいのか。退居するにも費用は出してもらえず、入所一時金の返還もない状況にある。</p> <p>民間住宅は、年金収入では金銭的に厳しいため、公営住宅の入居を希望したが、特例は認められず抽選になることになっている。</p>		
処理結果	<p>法人の事業の存続に関わる事態であり、市としても対応を行っていることを説明した。</p> <p>所管課には、苦情の内容を伝え、今後の入居者への対応を依頼した。</p>		

No.38

分類等	サービス内容	相談者	本人（匿名）
要旨	<p>子どもが通っている保育所では、厨房設備の工事が始まるため、月4回は弁当を持ってくるよう、突然言われた。 工事は前もって予定されていたはずであり、親のほうとしても、突然言われても困る。</p>		
処理結果	<p>相談者は、保育所名を教えてくれなかった。 所管課に苦情の内容を伝えたところ、該当する保育所を特定できたため、改善を依頼したとの報告があった。</p>		

No.39

分類等	サービス利用	相談者	本人（実名）
要旨	<p>社会福祉協議会から応急生活資金を借りようとしたが、前回借入金の返済が終わったばかりで、返済完了後1年以上経過していないので、貸し付けできないと言われたが納得できない。</p>		
処理結果	<p>社会福祉協議会では、返済完了後1年経過していないことを理由に貸し付けの制限はしておらず、過去の償還状況が悪いとか、返済完了してすぐ再借入を繰り返す人についても、資金の必要性や緊急度を十分に確認し、その上で真に必要とする人には貸し付けを行っているとのことであった。 相談者へは、再度相談を行うよう助言した。</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	<p>相談内容の中に、次のような内容が含まれているもの</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>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</p>
相 談 等	<p>苦情以外の相談や問合せで、</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>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</p>

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	<p>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）</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>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。）</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>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。）</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>福祉サービス以外に関するもの</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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 意志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。

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

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18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18年4月1日～平成19年3月31日]
平成19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