

平成19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19年4月1日～平成20年3月31日]

平成20年8月

函 館 市

は じ め に

福祉サービス苦情処理制度は、施設や在宅で福祉サービスを受けた方が不利益を得た場合に、相談窓口となり客観的に問題を調査・判断して、第三者の立場から問題の解決に向けた手助けを行いながら、利用者の権利利益を守るもののほか、苦情の解決により福祉サービスの質の向上を目指すことを目的としています。

苦情相談の内容については、関係課や機関に対し事実確認や調査を行ったうえで、苦情処理委員が客観的に判断し、改善が必要と思われる場合は、市に対し勧告や提言を、また事業者に対しては改善の要請を行います。市や事業者は苦情処理委員の意見を踏まえ、サービス提供のあり方を見直し、具体的な改善策を検討するなかで、苦情の再発防止と福祉サービスのより一層の質の向上に向け、努力していただけているものと思います。このように具体的な苦情の解決を通して、福祉サービス全体の向上を図ることが、当制度が担う最も重要な役割であると考えております。

平成13年に制度の運用を始めて以来、苦情・相談の受付件数は横ばいを続けていたましたが、18年度以降増加を続け、19年度は5年ぶりに100件を超え、また、申立ても単年度で3件提出されました。昨今の苦情相談は、福祉サービスに関する利用者の権利意識の上昇に対し、サービス提供者の意識が追いついていないことから生じる問題が多くなっているうえ、それぞれの案件が複雑化し、調査・調整等を行うため、解決までに相当の時間を要する傾向にあります。しかしながら、案件が複雑化する一方、苦情に至る根本的な原因は、概して、事由が発生した当初の適切な説明の欠如や、日頃からのコミュニケーション不足であることが多くなっているように感じられます。

苦情相談の受付件数の増加は、利用者が苦情を訴えやすい環境が整ってきたとも言えますが、依然として苦情の形で表に現れない事例もあると考えており、今後もサービスを利用する立場と、提供する立場の両者に平等に目を向けながら、安心し納得して福祉サービスの利用ができるよう努めてまいりたいと考えております。

<p style="text-align: center;">平成19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</p>

はじめに

1 福祉サービス苦情処理委員から	1～2
前委員 森山 治 (金沢大学大学院准教授)	1
委員 窪田 良弘 (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	6～26

参考資料

資料1 苦情等の分類	27～28
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	29～32
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	33

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としての7年間

前函館市福祉サービス苦情処理委員 森 山 治
(金沢大学大学院准教授)

平成13年度から19年度までの7年間福祉サービス苦情処理委員として勤務しました。この間制度を利用していただいた市民の皆様、改善にご協力いただいた福祉関係者の方々、市民とサービスの調整にご努力いただいた事務局の皆様にご挨拶を申し上げます。

さて委員の退任にあたり、7年間の経過も含めて感想を述べさせていただきます。

平成19年度は18年度と比較して苦情の件数が大幅に増えました。内容別にみると市の処分に対する苦情の増加が顕著でありました。また苦情の総件数のうち1/3にあたる30件に対して調査も実施しました。苦情の具体的事例については、報告書の内容をご参照下さい。

さて7年間を総括すると、毎年の繰り返しではありますが次の2つの点に苦情の内容は集約されると言えます。

1つ目は福祉サービス従事者（市職員を含む）の質の問題です。

相談内容によってはあきらかに従事者側のコミュニケーション技術の未熟さ（理念の欠如を含む）や専門知識の不足を感じさせるものが持ち込まれてきています。サービス利用者との信頼関係を築く上での最低条件が提供側に欠けていると言えます。

2つ目には施設運営者の危機管理（リスクマネジメント）に関する意識の低さについてです。

厚生労働省の基本的な考え方は、QI（クオリティーインプルーブメント）と表現され、より質の高いサービスを提供することによって多くの事故が未然に回避できるという考え方に基づいています。そのなかで特に強調されているのは社会福祉法人・社会福祉施設経営者のリーダーシップの重要性です。契約による利用を原則とする福祉サービスにおいては、契約内容を適切に履行することが最低限求められるようになりました。その為には、経営者の果たすべき役割が強く求められます。

社会福祉サービスの現状は、公私問わず人手不足の問題や、制度の矛盾など、事業者だけに責任を求めるべきではない状況が背後にあることも事実です。加えて福祉サービスは対人サービスである特徴ゆえ、必ずしも利用者から100%の満足が得られるものでもありません。市民の方にはこうした社会福祉サービスの現状を理解していただければ幸いです。

最後に行政オンブズマンは処罰機関ではなく、市民に対してより良い福祉サービスが提供される様、市民と事業者の関係を結びつける、潤滑油としての役割が本来の姿であると考えます。客観的な立場から現状のサービスの問題を指摘し、問題の改善をとおして市民の権利を保障し、福祉の質の向上に寄与する制度と言えますことから、市民の方から寄せられる苦情の積み重ねが函館市の福祉サービスを向上させるものと信じています。

○初めての福祉サービス苦情処理委員としての1年間

函館市福祉サービス苦情処理委員 窪田良弘
(弁護士)

平成19年4月に福祉サービス苦情処理委員に任命され1年間の過ぎました。一言でいえば、予想していた以上に苦情や相談が多く、いろいろと勉強をしたり考えさせられたりした1年間でした。以下、雑ばくですがこの1年間の感想を若干述べさせていただきます。

まず、福祉関係の法規や制度がきわめて多岐にわたっている上に、その法規や制度の改正等が頻繁に行われることから、市の職員をはじめとして福祉サービスに従事する方々は、相当な研鑽を積みまなければ利用者の方々に適正なサービスを提供することが困難だということです。

しかし、現場の職員の方々は日常業務で手一杯になりがちであり、なかなかじっくり勉強する機会に恵まれないことが多いのではないかと想像しております。

次に、近年の地域コミュニティーの弱体化により、従来であれば隣近所での助け合いや相談により早期に解決できていたと思われる問題が、未解決のまま放置されて深刻化する傾向が見られるということです。

周りに相談できる人がいない方々は、福祉サービス従事者に対する苦情についても、一人で思い悩んだ末に、ある日突然怒りを爆発させることになりかねないと考えられます。

また、苦情申立てや相談の際に相手方の話を虚心坦懐に聞くことは、簡単そうにみえて実はなかなか難しいということがあります。

相談者に対して、限られた時間内できちんと正面から向き合って相手方の話を聞くことには、それなりの修練と覚悟を要することを再認識した次第です。

最後になりましたが、この1年間、市民の皆様、福祉関係者の皆様、市職員の皆様には大変お世話になりました。この場を借りて御礼を申し上げます。

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19年度に受付けた苦情は90件、苦情以外の相談等は27件で計117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	78	22	100
市の処分	21	2	23
市のサービス提供	23	11	34
市の介護保険に関する処分等	3	-	3
民間事業者のサービス提供 (介護保険サービス)	18	9	27
民間事業者のサービス提供 (介護保険サービス以外)	13	-	13
福祉サービス以外のもの	12	5	17
計	90	27	117

[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	78	22	100
高齢者福祉関係	8	6	14
障がい者福祉関係	8	-	8
生活保護関係	28	3	31
児童・母子関係	5	3	8
介護保険関係	21	10	31
その他の福祉サービス関係	8	-	8
福祉サービス以外のもの	12	5	17
計	90	27	117

[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	50 (42)	12 (10)	62 (52)
匿 名	40 (36)	15 (12)	55 (48)
計	90 (78)	27 (22)	117 (100)

区 分	苦 情	苦情以外の相談等	計
本 人	50 (40)	18 (14)	68 (52)
本人以外	40 (36)	9 (8)	55 (48)
計	90 (78)	27 (22)	117 (100)

[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	16 (15)	1 (-)	17 (15)
電 話	69 (58)	26 (22)	95 (80)
F A X	1 (1)	- (-)	1 (1)
手 紙	2 (2)	- (-)	2 (2)
電子メール	2 (2)	- (-)	2 (2)
計	90 (78)	27 (22)	117 (100)

(2) 苦情の処理結果

寄せられた苦情90件のうち、福祉サービスに関するものは78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30件であった。

そのうち、結果を相談者に通知したものは、申立てを受け付けたものを含め21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7件）、匿名等により結果を相談者に通知しなかったものは9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8件（市の機関が行う福祉サービスに関するもの4件、民間事業者が行う福祉サービスに関するもの4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12件、相談途中で苦情に対して一応の解消がなされたもの2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3件、その後連絡がなく対応できなかったものが3件、19年度では対応が終了せずに20年度に継続となったものが2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18件であった。

福祉サービス以外に関するものは12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	78	
調査を実施したもの	30	
申立書を受理し、調査結果を通知したもの	3	2・7・26
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	18	1・4・11・12・16・18・24 28・32・33・35・39・43・44 47・53・54・60
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	9	13・14・19・22・25・27・41 45・55
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	8	29・30・31・34・37・56・57 59
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	12	3・5・8・9・10・17・21 42・46・48・51・58
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	2	6・52
関係機関に対応を依頼したもの	3	36・38・40
その後の連絡が取れず、対応を中止したもの	3	15・20・23
継続中	2	49・50
制度で取り扱う対象外のもの	18	
福祉サービス以外のもの	12	
計	90	

(3) 結果通知の内容

申立て3件は全て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、2件は改善が必要とのことで福祉事務所に対し提言を行い、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、福祉事務所の対応に不備はなく、苦情には理由がない旨申立人に通知した。

また、申立て以外の18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、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	22	
市の処分	2	文書指導を受けた際の対応
市のサービス提供	11	児童遊園のベンチの補修 敬老祝金の手続き 高齢者世帯への除排雪サービス 高齢者宅の改修
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)	9	施設での食事介助の方法 短期入所利用時の私物の管理 施設入所者の所持金のトラブル
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	5	空き地の木の剪定 医師の勧める手術の是非
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	22
関係機関・他部局を紹介したもの	5
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（28ページ～29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	障がい者関係	相談者	本人（実名）
要旨	<p>障がいに関する手帳を所持しており，生活保護を受給中である。</p> <p>半年以上前からヘルパー派遣を希望していたが，担当ケースワーカーから，ヘルパーを利用したければ，施設入所か居宅生活を先に決めなければならないと言われ，2週間前に施設を見学し，居宅生活を続けることに決めた。</p> <p>しかし，ヘルパーを早く利用したいのに，所管課から連絡が無く非常に不安である。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ，先にヘルパーの利用を調整するのは可能だったが，施設入所か居宅生活を決めなければヘルパーを利用できないと相談者が思い込んでしまい，説明や調整に半年過ぎてしまったとのこと。</p> <p>後日，所管課と相談支援事業者等が会議を開催し，支援方針を決めてから相談者に連絡する予定とのことだったので，相談者に，所管課から近日中に連絡が行くことを伝え，了承を得た。</p>		

No. 2

分類等	障がい者関係	相談者	本人（実名）
要旨	<ul style="list-style-type: none"> ・事情があり，住民票と異なる場所に居住したため，身体障害者手帳の記載住所の変更を障害福祉課に申し出たところ，断われた。その後対応可能になったが，当初から2～3週間も経ってしまった。 ・身体障害者更生指導台帳に過去の情報が引き継がれておらず，不備があるため，修正を依頼したが，聞き入れてもらえない。 ・身体障害者手帳の表記は左右どちらの障がいかわからないうえ，北海道で認定を受けた障がいの程度が反映されていない。 ・ヘルパーを利用したく，サービスの支給決定を受けたが，相談者は転入してきたばかりであり，事業者の情報が全くわからない。障害福祉課がサービスの空き情報などを管理し，利用者に情報提供すべきである。 ・ショートステイは利用者の自己負担が0円なのに，補装具については25,000円まで負担しなければならず，納得いかない。補装具についても自己負担は0円でないか。 ・同課窓口での相談について，全くプライバシーへの配慮がない。相談者に確認し，必要であれば相談室など他の場所を用意すべきである。 		
処理結果	<p>○申立てを受け付け，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は所管課に提言し，また，申立てに理由がないと認められたものについてはその旨相談者に通知した。</p> <p><改善の必要性があるもの></p> <p>(1) 身体障害者手帳の表記について，同じ内容であっても，北海道や他都市と函館市の表記内容は異なっており，手帳所有者に誤解が生じるので，よりわかりやすい表記について検討すること。</p> <p>(2) 障害福祉課の窓口はオープンカウンター形式であり，そこで立ち立った相談を行うには，相談者のプライバシーが十分に守られない恐れがある。また，他課の相談室を利用していたが，車いすの通行には困難が生じるものであり，車いすの利用者でも容易に利用できるよう，会議室等の他の部屋の利用について検討すること。</p>		

処理結果	<p>(3) 補装具の自己負担について、結果的には不備はないが、相談者と湯川福祉課とのやりとりの過程のなかで、誤った金額の通知をするなど、市に対し不信感を生じさせるような事務処理が見受けられたので、職員の指導教育をより一層徹底する必要がある。</p> <p><申立てに理由がないもの></p> <p>(1) 身体障害者手帳の住所変更について、障害福祉課で検討が必要なため即答はできなかったものの、手続きを拒んだ事実はなく、対応可能である旨の検討結果の連絡については2日後に行っていた。実際、相談者に連絡がついたのはその後であるが、最初の相談から1週間で相談者は住所変更の手続きを終了しており、2～3週間経っていたという事実もなく、対応に不備はない。</p> <p>(2) 身体障害者更生指導台帳の修正について、この台帳は当該身体障がい者の現在の状況を記載するものであり、過去の情報を継続させるものではないので、対応に不備はない。</p> <p>(3) 身体障害者手帳への北海道の認定結果の反映について、手帳の障がい認定は現在の当該身体障がい者の状況を記載するものであり、過去の情報を継続させるものではないので、対応に不備はない。</p> <p>(4) 障害福祉課においてサービスの空き状況などの情報提供を行うことについて、現実的に刻々と変化する事業者の空き状況をリアルタイムで把握することは困難であり、また、市には、事業者に対して情報提供を義務づける法的権限もないので、対応に不備はない。</p> <p>○福祉事務所（障害福祉課、湯川福祉課）から、提言に対し次のとおり報告があった。</p> <p>(1) 身体障害者手帳の表記について、誤解を与えないよう改善する。</p> <p>(2) 障害福祉課窓口におけるプライバシーの保護について、オープンカウンターに衝立を設置した。また、会議室等の活用や自宅訪問については、従前から行っており、今後も引き続き行っていく。</p> <p>(3) 事務処理に係る職員への指導教育の徹底について、生活保護に携わる職員を対象に、障がい福祉制度について研修を行い、実践的な事務能力の向上を図るとともに、障害福祉課と連携し、通知書交付時におけるチェック体制を強化した。</p> <p>○以上の対応結果を相談者に報告した。</p>
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

No. 3

分類等	生活保護関係	相談者	友人等（匿名）
要旨	<p>友人は生活保護を受給中であるが、担当ケースワーカーは、友人の身体障がいなどの事情を考慮せずに就労指導をするので、指導内容に見合う求職活動を実行できない。</p> <p>そのような状況にもかかわらず、求職活動の不備を理由とする生活保護の廃止について文書指示を受けた。これから弁明のため所管課へ出向くことになっているが、このような対応はおかしいのではないかと。</p>		
処理結果	<p>相談者は、弁明の結果によって再相談を考えるとのことだった。</p> <p>所管課に確認したところ、本人の事情を考慮したうえで、求職活動の不誠実さを指摘し就労指導を続けてきたが、改まらないため文書指導を行ったとのことであった。</p> <p>後日、相談者から再度連絡があり、保護廃止により生活が困窮しているとのことだったので、改めて所管課へ相談するよう助言した。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人（実名）
要旨	生活保護を受給しており、整形外科に通院し電気治療を受けている。しかし、担当ケースワーカーから通院頻度について指摘を受け、通院は月8回までと言われた。しかし、週2回の通院では調子がよくなり、毎日でも通院したいぐらいであり、なんとかならないか。		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、相談者は月に20回以上通院していたこともあり、担当ケースワーカーから通院の必要性の回数について話をしたところ、相談者から週2回の提案があったので、問題ないと回答したことにより、そのような指示を受けたと相談者が思い込んでしまったとのこと。</p> <p>必要な受診は制限しないことを説明しているが、なかなか理解して貰えずにいるとのこと。</p> <p>所管課には、今後も説明を重ねるなど、対応に一層の配慮を依頼し、相談者には、確認内容を説明し、担当ケースワーカーと改めて話し合うよう助言した。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人（匿名）
要旨	相談者は生活保護を受給しており、同じく生活保護を受給している女性との結婚を希望しているが、2人とも障がいがある。同女性と一緒に暮らしたいと担当ケースワーカーに申し出たところ、相談者が仕事に就いてから同居すべきだと言われた。しかし、障がい者への求人は少なく就労できずにいる。就労も同居も達成できず悩んでおり、改めて担当ケースワーカーに相談したが、就労すべきとの一点張りである。		
処理結果	<p>委員との面接を勧めたが、希望しなかった。</p> <p>相談者の就労可否について不明な点も見受けられたため、再度担当ケースワーカーと充分話し合うことを助言し、了承を得た。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	友人等（匿名）
要旨	<p>生活保護を受給している友人が入院したが、身内がなく、相談者が身の回りの世話をしている。その際、オムツは相談者の家族の分を提供したほか、購入して友人に渡した分もある。オムツ費用は、所管課への申請により支給されるとのことで、病院から担当ケースワーカーに相談したらしいが、どのような取扱いになるのか不安である。</p> <p>また、身内でもない相談者が申請する立場ではないはずであり、担当ケースワーカーが病院と連携して手続きするものではないのか。</p>		
処理結果	<p>所管課に対し事実確認する旨を説明したところ、相談者はこれから担当ケースワーカーと話し合いを持つ予定であり、その結果により再相談するかどうか決めたいとのことであった。</p> <p>翌日、相談者から、話し合いの結果、一応の解決が図られたとの連絡があった。</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おり、担当ケースワーカーに転居を希望したところ、転居費用を認めてくれない。</p> <p>現在のアパートは、他の住人の行動が不穏で、精神的に苦痛であり、うつになってしまった。</p> <p>建物も相当古く、玄関の鍵がきちんとかからず、ドアの隙間から雪が入ってくる。</p> <p>また、別居している一人暮らしの母親が心配なので、近くに転居して面倒をみたい。</p> <p>しかし、担当ケースワーカーはダメの一点張りで、納得がいかない。</p>		
処理結果	<p>○申立てを受け付け、委員が所管課に調査を行ったところ、次のとおりであった。</p> <p>(1) 精神的な病状を理由に転居費用を認めるには、転居により病状が改善する旨の主治医の意見が必要であるが、「転居により病状が改善するかどうかは現時点では判断できない。」という意見であり、それをもとに転居費用を認めることはできないという判断に不備はない。</p> <p>(2) アパートの老朽化については、他に住人も居住しており、居住に耐え難い状況とは言い難い。</p> <p>なお、事務局職員も現地を確認したが、居住に耐え難いとは認められず、判断に不備はない。</p> <p>(3) 母親の面倒をみるという理由については、生活保護の規定上、認めることは困難であり、判断に不備はない。</p> <p>○以上のことから、転居費用が認められないという所管課の判断に不備はなく、申立てに理由がないと判断し、その旨相談者に通知した。</p> <p>なお、所管課は相談者に全て説明しているとのことであり、改めて理解が得られるよう説明を継続することを依頼した。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>病気になり、仕事を続けるのが難しくなったため、生活保護の相談をしたところ、医師診断書の提出が必要と言われた。そこで、主治医へ診断書の交付を依頼したところ、生活保護を受けるための行政的判断が含まれる診断書は交付できないと言われ、交付してもらえなかった。</p> <p>所管課へその旨説明したが、診断書は必要なので提出するように言われるだけであり、再度、主治医に交付を依頼しても、結局交付してもらえなかった。</p> <p>診断書を交付してもらえず困っていることを説明しているにもかかわらず、とにかく診断書提出が先であるという所管課の対応は、相談を親身に受け止める姿勢に欠けている。</p>		
処理結果	<p>事務局から、診断書の交付を受けることが最優先すべき問題であり、再度、主治医と話し合い、誤解を解く必要があることを助言した。</p> <p>後ほど、相談者から、主治医に改めて説明した結果、診断書の交付が認められたと連絡があった。所管課の苦情については、今後の状況をみて考えるので、現時点では対応する必要はないとのこと。</p> <p>その後、相談者から連絡はなかった。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人（匿名）
要旨	<p>生活保護を受給している相談者は、同じく生活保護を受給している女性との同居を希望していたが、就労していないことを理由に認められずにいた。しかし、このたび、主治医から就労不可と判断され、同居が認められない理由が無くなった。</p> <p>ところが女性に借金が有ることがわかり、相談者の担当ケースワーカーから、同居は借金完済後にすべきと指導されたが、女性の担当ケースワーカーは、借金完済後も同居を認めたくないようである。</p> <p>今後、ケース診断会議の判断を待つことになるという結果になった場合不満である。</p>		
処理結果	<p>生活保護において、処遇や判断が難しい場合は、ケース診断会議の判断により対応されることを説明し、結果について納得いかなければ、所管課からしっかり説明を受けるよう助言した。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人（匿名）
要旨	<p>生活保護の申請時、資産等を調査するための同意書を所管課に提出した。同意書の有効性は申請時に限るものと思っていたが、その後も有効であるようで、定期的に資産等を調査されるのは納得いかない。今後調査する時は、相談者へ事前に連絡してから行うようにすることはできないか。</p>		
処理結果	<p>申請時の同意書は、生活保護決定後も一定期間有効な場合もあるので、担当ケースワーカーと話し合うよう助言し、了承を得た。</p>		

（２）市のサービス提供に関する苦情

分類等	サービス利用	相談者	本人（実名）
要旨	<p>先日、高齢者を対象としている草刈りサービスを受けた際、サービス提供者が相談者の家族構成や病歴等の個人情報が記載されている書類を持っていることがわかった。</p> <p>地域包括支援センターからサービス提供者へ情報提供されたものと思うが、草刈り作業については、世帯の詳細な情報を持つ必要はないと思う。</p> <p>サービスには大変助かっているが、改善されなければ利用したくない。</p>		
処理結果	<p>委員との面接は体調面で難しいので、事務局から確認してほしいとのことであった。</p> <p>所管課に確認したところ、市の高齢者生活援助員派遣事業のことであった。この事業は、単なるサービスの提供だけでなく、利用者の安否確認や生活状況の変化の確認などを目的としているため、一定程度の個人情報の提供は必要であり、相談者についても情報提供については同意を得ているとのことであったが、取扱いについて検討するとのことであった。</p> <p>後日、所管課から、個別のサービスごとに個人情報の取扱いを検討した結果、草刈りサービスは個人情報の提供対象外とする旨の報告があり、相談者に確認結果を説明した。</p>		

No.12

分類等	その他	相談者	本人（実名）
要旨	<p>老人福祉センターの男性用浴室の修繕を行っているため、女性用浴室を男性と女性が日替わりで利用している状況であるが、修繕してから数日経っている。修繕はタイルを部分的に貼り替える工事であり、既に使用できる状態なのになぜ使用しないのか。</p> <p>また、年末における各センターの浴室の最終利用日が異なるのもおかしい。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、建物の老朽化で下地の損傷がひどく、表面上使用できるように見えても、内部の乾燥に時間がかかるとのこと。</p> <p>年末における各センターの浴室の最終利用日については、翌年に向けて改善できるか検討したいとのこと。</p> <p>事務局から相談者に確認内容を説明した。</p>		

No.13

分類等	サービス内容	相談者	本人（匿名）
要旨	<p>市内の各老人福祉センターでは、新年度の4月からお茶のサービスが受けられなくなる。講師の謝礼を減らすことなどで経費削減を行い、浮いた分をお茶代に充てるなどの工夫が出来ないか。</p> <p>また、谷地頭老人福祉センターには、カレンダーを貼っていないため不便である。</p>		
処理結果	<p>匿名であり、回答は必要ないとのことであった。</p> <p>所管課に確認したところ、お茶のサービスを廃止し、各種教室についても開催回数を減らし、講師の謝礼金も削減することになっており、市の厳しい財政状況ではどちらも削減せざるをえないとのこと。</p> <p>また、谷地頭老人福祉センターに確認したところ、大きくはないが、カレンダーは数か所に貼っていた。</p>		

No.14

分類等	サービス利用	相談者	本人（匿名）
要旨	<p>谷地頭老人福祉センターを訪れたところ、お風呂は利用中止という札がかかっていた。遠方から訪れた高齢者にとって、突然の利用中止を知るのには辛いことである。</p> <p>中止の札は、前日に突然かかることが多いので、故障箇所を早期に把握するなどして、中止の場合は早めに知らせてほしい。</p>		
処理結果	<p>回答は必要なく、苦情を同センターに伝えてほしいとの意向であった。</p> <p>所管課に状況を確認したところ、突然の故障の場合は、前日や当日の中止のお知らせになってしまうが、予定を把握している工事や修理であれば必ず事前に周知しているとのことであった。</p>		

No.15

分類等	申請・認定関係	相談者	他の家族（匿名）
要旨	<p>家族に障がい者がいるが、サービスを受けるための申請手続きが複雑でわかりづらい。書類提出のために数回窓口に行かなければならないだけでなく、サービスを受けるためには何段階かの手続きを踏まえることになる。しかも手続きの管轄が北海道と函館市に分かれており、非常に不便である。</p>		
処理結果	<p>委員との面接を予定していたが、面接日に訪れなかった。相談時は匿名であったため、対応を中止した。</p> <p>所管課に、通常のサービス利用に係る手続きについて確認したところ、訴えにあるような状況は見受けられなかった。</p>		

分類等	申請・認定関係	相談者	本人（実名）
要旨	身体障害者用自動車改造費の助成の申請のため、改造見積書を所管の窓口へ提出したが、改造する箇所が助成の対象から外れていると説明を受けた。しかし、障がいのある相談者の場合、改造しなければ操作に危険が伴うものであり、助成の対象にならないのは納得がいかない。		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、今回の対応は担当者の独断によるものだったが、報告を受けた上司は対象になる可能性があるため、北海道に確認中とのことであった。その後、調査と課内協議の結果、本件を助成対象としたという報告があったので、その旨相談者に伝えた。</p> <p>その後、所管課から、判断が難しいケースはその場で回答せず、課内で確認や協議を行ったうえで改めて連絡するという手順の周知徹底を図ったと報告があった。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人（実名）
要旨	<p>自立支援医療の関係の手続きを行うために市役所を訪れたが、窓口がわからず、職員に書類を見せて尋ねたところ、「障がい者のやつでしょ。」と言われ、非常に不快な思いをした。相談者は病気のため、自立支援医療の手続きが必要だが、障がい者ではないし、そのような言い方は障がい者にも失礼である。</p> <p>対応した職員を探し出して注意してほしい。</p>		
処理結果	<p>対応した職員を確認していたところ、相談者からのハガキが市役所に届き、そこには先の苦情に加え、事務局職員の対応についての不満が訴えられていた。</p> <p>ハガキの内容から、対応職員が判明したので、今後の対応に留意する旨依頼した。</p> <p>相談者には、事務局職員の対応について謝罪するとともに、先に訴えのあった職員に注意した旨を説明し、了承を得た。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人（実名）
要旨	<p>単身で借家に住んでいるが、生活保護の担当ケースワーカーから、「家主が困っているから借家をあけてほしい。」と言われたので、家主に確認すると、借家を出て行く必要はないと言われた。</p> <p>また、書類等をバッグに入れて担当ケースワーカーに渡したが、書類もバッグも返してくれない。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、以前、家主の事情により、借家を空けなければならないという話になったので、相談者と話し合い、施設入所の申込みを行った。その際に書類とバッグを借りたが、間違いなく返却しているとのことであった。</p> <p>借家のほうは、結果的にあと2年間は引き続き住めることになったが、建物が相当古く寒くて困っていること、持病もあり今後の独居生活に不安があることから、施設入所の話を進めていたが、そのことが相談者の不安感を増大させた可能性はあるとのこと。</p> <p>担当ケースワーカーに対する不信感が大きいので、今後は査察指導員が対応するとのことであり、今後の対応に留意するよう依頼した。</p> <p>相談者に対し、調査の結果、話の行き違いがあることを報告し、改めて査察指導員と話し合うよう助言した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	友人等（実名）
要旨	生活保護を受けている友人の生活習慣について、素行調査を行うよう情報提供があったとのことで、担当ケースワーカーが情報に対する真偽の確認や調査を経ずに生活上の指導を行ったため、友人は落ち込んでしまった。担当ケースワーカーは、提供された情報の内容について、状況確認や調査を行ってから本人に話をするべきではないか。 また、相談者は友人の名を明かさず話していたところ、担当ケースワーカーが友人の名前を出してきた。個人情報に対する配慮がない。		
処理結果	謝罪や報告は不要であるが、担当ケースワーカーの対応について改善を求めたいとのことであった。 所管課に確認したところ、査察指導員から本人に対し、担当ケースワーカーの対応について確認しており、概ね理解しているとのことで、落ち込んでいる様子は見受けられなかったとのことであった。 しかし、相談者に対し個人名を出してしまったことは事実だったため、今後、対応に留意するよう依頼した。		

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は、所管課の窓口で話をする時の態度は普通であるが、電話で話をする時は高圧的な態度に変わり、怒鳴られたりする。担当ケースワーカーを替えてほしい。		
処理結果	委員と面接を予定していたが、面接日に来なかったため、対応を中止した。 担当ケースワーカーに確認したところ、高圧的な態度を示したことはないが、相談者は他の部局でもいろいろな問題を起こしており、そのことについて注意したことはあるとのこと。 今後の対応に配慮するよう依頼した。		

分類等	職員の対応	相談者	本人（匿名）
要旨	親族の葬儀があり、10日間自宅を不在にしていたところ、生活保護の担当ケースワーカーから、1週間程の不在は事前の届出が望ましいこと、さらに不在期間が延びる場合は滞在先から連絡してほしいと言われ、不愉快な思いをした。 1週間程度の不在でも報告しなければならないものか。届けなければならない不在期間の目安を示すものはあるか。		
処理結果	委員との面接は、今後の様子を見て検討するとのことであった。 相談者には、不在期間については、生活上の大きな変化となる場合は届ける必要があると思われるが、各世帯の事情により判断が分かれることも考えられるため、担当ケースワーカーと充分話し合うよう助言した。		

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、本人しか申請できない証明書を用意するよう言われたが、その書類の用途をはじめとして全く説明がなく、非常に不快である。		
処理結果	所管課に苦情内容を伝えてほしいとの意向であった。 所管課に確認したところ、書類の使用目的など必要な説明を行い、相談者の了解を得ていたとのことだった。精神的に不安定な受給者とのことであり、今後も対応に留意するよう依頼した。		

分類等	職員の対応	相談者	友人等（匿名）
要旨	<p>生活保護を受給している友人が入院したが、身内がないので、相談者が入院の手続きや身の回りの世話をすることになった。</p> <p>障害認定や要介護認定の手続き、生活しやすい新たな住居探し等を本人の代わりにしているが、相談者自身も体調が悪く、入院しなければならない状態である。友人という第三者的立場の相談者が、全ての手続きをするのは納得できず、担当ケースワーカーに相談したところ、協力すると言っていたのに、全く動く様子がない。</p>		
処理結果	<p>現時点では苦情処理制度での対応の必要がなく、相談者、友人ともに匿名、担当ケースワーカーの名前も教えられないとのことであった。</p> <p>近いうち、相談者は所管課の窓口に行く予定であり、その対応次第では、再度相談するかもしれないとのことであったが、その後連絡がなく、対応を中止した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	友人等（実名）
要旨	<p>生活保護を受けている友人が入院しているが、身内がないため、相談者が身の回りの世話などを行っている。</p> <p>しかし、担当ケースワーカーが無責任なため、いろいろな手続きを身内でもない相談者がしなければならない。今般、病院の医療相談室から頼まれて、身体障害者手帳と介護認定の手続きをしたが、担当ケースワーカーがもっと主体的に考えるべきではないか。</p> <p>ケースワーカーができないことは相談者も協力するつもりでいるが、何の対応も情報提供もないため、結局、相談者がいろいろ調べて対応しなければならない。</p> <p>担当ケースワーカーはもっと友人のことを考え、相談者に対し情報を提供してほしい。</p>		
処理結果	<p>委員から、担当ケースワーカーと周囲との連携が不足しているとの意見があった。</p> <p>また、ケースワーカーのできる業務を明確に示し、相談者や医療相談室と連携しながら本人の対応にあたるべきだが、現在、相談者と担当ケースワーカーとの信頼関係は完全に崩れているため、今後の支援体制を話し合うために、関係者会議を開催すべきとの助言があった。</p> <p>後日、本人、相談者、医療相談室、地域包括支援センター、所管課に事務局を含めた関係者会議が開催され、今後の支援体制について話し合いを行い、それぞれの役割を明確化するとともに、担当ケースワーカーと相談者との連絡体制などについて確認した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人（実名）
要旨	<p>生活保護の担当ケースワーカーに話があり所管課に電話したが、担当ケースワーカーの名前を忘れてしまった。その際、自分の名前を名乗らずに、「担当ケースワーカーの名前を忘れた。」と話したところ、応対した職員に「あなたの名前を言わないとわからないでしょ。」と笑われた。名乗らなかった自分も悪いが、その職員は、全体的に受給者を馬鹿にした話しぶりで、非常に不愉快であった。</p>		
処理結果	<p>怒りが収まらないので、当制度に電話した様子であったため、傾聴し、苦情の内容を所管課に伝え、注意するということで了承を得た。</p> <p>所管課に確認した結果、対応した職員は特定できなかったとのことだったが、今後の対応に留意するよう依頼した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	子(実名)
要旨	<p>高齢の両親が生活保護を受給し2人で暮らしていたが、父親が亡くなった。相談者は遠方で生活しており、母親の一人暮らしが心配なため、養護老人ホームへの入所を希望したところ、入所のための判定会議が3回ほど説明もなく延ばされた。</p> <p>担当ケースワーカーの対応は冷たいところがあり、もう少し弱者の立場に立った対応をしてほしい。</p>		
処理結果	<p>○申立てを受け付け、委員が所管課に調査を行い、改善の必要性が認められたため、次のとおり提言を行った。</p> <p>(1) ケース記録票の記載内容に不備があり、援助の適切さを認めることは困難なため、記録内容の改善に取り組むこと。</p> <p>(2) 担当ケースワーカーと入所判定会議の所管課との話に食い違いがみられ、連携が不足していたのは明らかであり、そのような状況では適切な説明を家族に行うことは困難であったと思われるので、組織的連携を強化すること。</p> <p>(3) 函館市のケースワーカー一人当たりの受け持ち世帯数は、強制力はないものの、国が示す標準をはるかに上回っている。また、現業職員の一定の質を示す目安となる社会福祉主事について、資格のない職員が40%以上を占めている。</p> <p>これらのことから、適切な人員配置に努めること。</p> <p>(4) 生活保護に関する苦情は、コミュニケーション不足により、要望のレベルから責任追求のレベルに発展することが多く、特に遠方の家族と対応する際は、その心情を理解することが重要である。</p> <p>今後の苦情のリスクを減らすため、研修等の企画・実施に向けた検討を行うこと。</p> <p>○福祉事務所から、次のとおり報告があった。</p> <p>(1) ケース記録票の記載について、会議や研修などで周知徹底する。</p> <p>(2) 関係部局とは、お互いに連絡を取り合うようにし、連携を強化する。</p> <p>(3) 職員の増員は難しいが、資格者、経験者の配置に努めるとともに、業務内容の改善を行い、ケースワーカーの負担を軽減し、質の高いサービスを提供する。</p> <p>(4) 接遇技術や疾病患者などの特性の理解のための研修の機会を設け、リスクマネジメントを行うこととする。</p> <p>○以上の対応結果を相談者に通知した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	友人(匿名)
要旨	<p>生活保護を受給している友人は、必要があり病院にかかっているのに、担当ケースワーカーから通院回数が多いと指摘される。また、担当ケースワーカーは受給者を見下しているような対応をするので不愉快である。困窮している人に対するこのような態度は許せない。函館市の保護行政全体の問題として改めてほしい。</p>		
処理結果	<p>委員との面接を勧めたが、匿名希望であり、所管課にこのようなケースワーカーの対応を改善するよう伝えてほしいとのことであった。</p> <p>所管課に確認したところ、担当ケースワーカーが受け持つ受給者の中に、通院の指導を行っている者はいないとのことであったが、言葉の受け止め方は一様ではないことを踏まえ、改めて対応に留意するよう依頼した。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	本人（実名）
要旨	相談者が入所している施設では、巡回のため職員の各居室への入室が始まることになったが、入所者に提案内容を図ったものではなく、一方的な決定だった。巡回理由は、火気取扱い安全確認等となっており、不在時でも入室されるとのことであるが、プライバシーの問題もあり不満である。		
処理結果	委員との面接は日程調整の関係で難しく、施設には苦情を知られたくないとのことだったため、匿名としたうえで、所管課を通じ施設へ状況確認を行った。 施設から、説明会を行った際には反論がなかったため、理解を得たと認識していたが、再度、入所者への説明会を開催し、不安や不満を解消したうえで実施するとの報告があった。 確認内容を相談者へ説明した。		

分類等	職員の対応	相談者	本人（実名）
要旨	総合福祉センターで、諸手続や印刷機器等を使用するときの、所管課の職員の態度が無愛想で、声かけも悪く、不親切である。		
処理結果	所管課に伝えてほしいという要望であり、所管課に内容を伝えるとともに、苦情の再発防止に向けた検討を行うよう要請した。		

分類等	申請・認定関係	相談者	本人（匿名）
要旨	福祉灯油購入助成の申請をしたが、該当にならなかった。 福祉灯油購入助成が受けられる要件は2段階に分かれており、両方満たさなければならないが、パンフレットを一見すると、どちらかを満たしていれば該当になるように思える。勘違いする人も多いのではないか。		
処理結果	相談者は、同事業が継続される場合は、市民の目線に立った、わかりやすいパンフレットに改めるよう、所管課に苦情の内容を伝えてほしいとの意向であった。 所管課に苦情内容を伝え、今後、パンフレットを作成する際には、市民が理解しやすい表現に留意するよう依頼した。		

分類等	申請・認定関係	相談者	本人（実名）
要旨	相談者は75歳以上であるが、市道民税が課税されており、福祉灯油購入助成の対象者には該当しない。しかし、相談者より収入の多い知人は、75歳以上の者全員が支給の対象になると言い、実際に助成を受けたという。このようなおかしい認定はやめてほしい。		
処理結果	回答は必要なく、知人の名前は明かせないが、このような不可解な認定をやめてほしいとのことであった。 所管課に苦情の内容を伝えたところ、相談者の知人が実際に支給の対象になったかどうかは、個人が特定できなければ確認できないとのことであったが、このような苦情があるということを確認し、今後の参考にするとのことであった。		

分類等	その他	相談者	本人（実名）
要旨	<p>生活保護を受給している相談者が、民生委員が関係する不動産業者でアパートの部屋を借りたところ、契約書の家賃より高い金額を請求された。また、引っ越しの際に、会社の人勝手に手伝いに来て、謝礼を要求され支払った。</p> <p>このような悪質な会社に関わっている者が民生委員をしているのは許せない。</p>		
処理結果	<p>双方の話には相当の食い違いがあり、事実確認はできなかった。相談者にはその旨説明するとともに、賃貸契約の問題については当制度で対応できないことを説明した。</p> <p>なお、相談者は、当該アパートを退居した後も、別の不動産業者と揉め事を起こしたとのことであった。</p> <p>担当ケースワーカーには、今後の対応に留意するよう依頼した。</p>		

分類等	その他	相談者	本人（実名）
要旨	<p>相談者が入院した際に、高齢の父親のことを民生委員にお願いしたところ、突然、父親のところに地域包括支援センターの職員が来て、いろいろ話をしていったようである。しかし、事前に何の連絡もなく、父親は内容がわからず困惑したとのことであった。</p> <p>また、入院費を支払ったため、年金が入るまでの生活費に困っている。民生委員は相談場所を紹介してくれたが、結局解決されず、それ以上は何もしてくれない。困っている人を支援するのが民生委員の仕事ではないのか。</p>		
処理結果	<p>民生委員および地域包括支援センター職員に確認したところ、不適切な対応は確認できなかった。</p> <p>民生委員に不備な点は見受けられなかったことを相談者に説明したところ、すでに相談者と民生委員が話し合いを行っており、その結果、誤解があったことがわかり、了承したとのことであった。</p>		

（３）市の介護保険に関する処分等

分類等	申請・認定関係	相談者	本人（実名）
要旨	<p>要介護認定の申請をし、訪問調査員が訪れたが、調査概要の説明がないまま立会人が必要かと聞かれた。その意味が分からないまま不要と答えてしまったが、調査を始める前に立会人の必要性を説明すべきだったのではないか。</p> <p>また、調査も調査票の事項をチェックするだけで、具体的に身体状況を問われることはなかった。</p>		
処理結果	<p>他の苦情受付窓口に訴えるので、当制度での対応は不要とのことだったが、所管課に確認したところ、すでに相談者から苦情を受けており、担当する地域包括支援センターと連携し説明を行うなど、対応を行っていた。</p> <p>所管課に対し、今後のサービス提供にあたり改めて対応に配慮するよう依頼した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人（実名）
要旨	<p>相談者は僅かな収入から介護保険料を払っているが、生活が苦しいので、介護保険料の相談をしに窓口を訪れた。そこで、事業者の不正の話を応対した職員にしようとしたが、その職員は、そのような話は関係ないとばかりに、相談者の話を遮り、介護保険料の支払いの件に終始した。</p> <p>また、隣に他の人がいるのに、声を荒げ相談者の名前を何回も言うので、不快な思いをした。</p>		
処理結果	<p>委員から、職員の責務は理解できるが、生活が苦しい状況で介護保険料を支払わなければならない相談者の気持ちは容易に推測できるものであり、話を遮ってまで支払いの話に終始する姿勢は不適切である。担当業務外であっても、市民の訴えを丁寧に聞くことも業務のひとつであると認識し、業務外の相談については所管課に引き継ぐ等の対応をすべきであるとの意見があった。</p> <p>所管課には、委員の意見を踏まえた窓口サービスの向上へ向けた取り組みを依頼した。</p> <p>相談者に調査結果について報告するとともに、介護保険料については必ずかかるものであり、改めて担当窓口に相談するよう助言した。</p> <p>その後、所管課から相談者に謝罪し、介護保険料の支払いに関する相談を継続した。</p>		

（４）介護サービス提供事業者に関する苦情

分類等	サービス内容	相談者	本人（匿名）
要旨	<p>以前利用していた、デイケアやデイサービスのうち3つの事業所のスペースが狭く、談話室でリハビリを行ったり、ぶつかって転倒する利用者がいたので、利用するのをやめた。</p> <p>事業所を指定した所管部署に、施設が面積基準を満たしているか否かを確認させてほしい。また、基準を満たしていたとしても、実際は狭くて支障が出ているということ、現場を見て認識してほしい。</p>		
処理結果	<p>事業所の指定や指導監督に関しては北海道（渡島保健福祉事務所）が所管であることを説明したところ、相談者への報告は必要ないので、市から苦情内容を伝えてほしいとのことであった。</p> <p>北海道に情報提供を行ったところ、3事業所とも基準は満たしているが、実態については指導監査の参考にすると報告があった。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	子（実名）
要旨	<p>訪問介護全般に不満がある。相談者の経験から言うと、利用者側はヘルパーの介護技術に関する具体的な不満があるから苦情を訴えるが、事業者は苦情をかわす手段として、利用者の短所・欠点を挙げるなどして事態に直面しようとならない。</p> <p>市は、客観的な立場で利用者の苦情を受け止め、ヘルパーの介護技術の不備を指摘するなど、解決に向けた視点を持ってほしい。</p>		
処理結果	<p>事業者への確認等は必要なく、このような苦情と要望があるということ、市に認識してほしいとのことであったため、事務局で留意するとともに、所管課へも苦情の内容を伝えた。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	知人（匿名）
要旨	<p>知人の母が利用しているデイサービスでは、月2回程度利用者を遠出させており、本人がその行事を望んでいなくても、半ば強制的に行かなければならない状況であると聞いた。このような強制的に参加しなければならない行事があってもいいのだろうか。</p>		
処理結果	<p>匿名の相談であり、苦情を訴えた後、電話が切れてしまっていた。 所管課に確認したところ、外出による機能改善としてケアプランの中に盛り込まれているのであれば、行事は妥当であるが、参加したくない場合はケアマネジャーへ相談すべきとのことだった。 また、所管課から指導監督権限のある北海道（渡島保健福祉事務所）に情報提供したところ、当該行事の妥当性については指導監査で指摘している事項とのことであった。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	子（実名）
要旨	<p>老人保健施設に入所していた母が、早朝、ショック状態で発見され、同日の午前中に医師の診察を受け、午後には救急車で病院に運ばれたが、半月後に死亡した。 発見から搬送されるまで長時間経っていたことについて、施設から明確な説明がなかったため説明を求めたところ、事務長と職員が相談者宅を訪れたが、謝罪と今後の改善の尽力について述べるだけで、事故状況の説明は無く、何を聞いても適切な返答が得られなかった。 家族として事故の状況を知りたいとともに、施設入所者が安心して介護を受けられることを望む。</p>		
処理結果	<p>委員から、施設には説明責任があるので、再度、詳細な説明を行う必要があるとの意見があり、施設に対し、改めて家族に説明を行うよう依頼したが、後日、相談者から、納得できる結果が得られなかったとのことで、再度、相談があった。 事業者には調査を実施したところ、先に市に報告のあった事故の説明と調査時の説明では、発見時の状況が異なっているなど、リスクマネジメントに対する取り組み不足や苦情に対する体制の不備が認められたため、委員意見を踏まえた改善を要請した。 事業者から、苦情処理マニュアルの周知徹底、職員研修による資質向上などの改善報告があり、相談者に対応結果について報告した。</p>		

分類等	その他	相談者	本人（実名）
要旨	<p>あるヘルパーが利用者の不在時に訪問するなど、サービス実態に不正があるのを知っている。 このような不正が行われていることに自分の介護保険料が使われるのは納得できず、少ない年金収入から支払うのは困難なので、介護保険料は払わない。</p>		
処理結果	<p>苦情内容については、所管課から指導監督権限のある北海道（渡島保健福祉事務所）へ情報提供することで了承を得た。 介護保険料については、必ずかかることを説明し、支払いが困難であれば、所管課に相談するよう助言した。</p>		

分類等	サービス利用	相談者	他の家族（匿名）
要旨	相談者の家族は介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）に申し込んでから入所まで数年かかったが、他の家族から2か月で入所したと聞いた。優先順位があるのは理解しているが、その人は2か月で入所しなければならない状態とは思えない。施設の恣意的な判断で入所を決めているのであれば許されることではない。		
処理結果	匿名の投書であったが、当該施設に調査を実施したところ、施設では、北海道老人福祉施設協議会が作成した入居優先度判定指針に基づいたランク付けを行い、必要に応じて入所判定会議を開催していた。 また、この指針は介護者等の状況や経済的状況なども勘案しているため、本人の身体状況だけでは判断できないものであり、優先順位については入所申し込み時に家族等へ説明しているとのことであった。 最近数か月の入所者について確認したところ、適切に処理されていると判断されたが、誤解を招きやすい部分であることから、今後も利用者やその家族等に十分な説明を行うなど対応に留意するよう依頼した。		

分類等	サービス内容	相談者	子（匿名）
要旨	母をグループホームに入居させる時、腸の働きを良くする薬を服用させるよう申し入れていたが、半年ほど前、下痢症状が続いたため一旦服用を中止した。回復後に再開しているものと考えていたところ、先日、便秘症状が強くなり入院した。症状発生前後の経過から、施設が服薬を中止していたようである。 また、声掛けは排便の有無の確認だけであり、日常から便の様子などを問う声掛けが足りなかった。		
処理結果	相談者も本人も、同施設が居場所であると考えており、苦情を出したことを施設に知られたくないため、事実確認等の対応は希望しないとのことだった。 相談者には、今後、疑問な点は遠慮なく施設に確認し、新たな事態が生じた時には再度相談するよう助言した。		

分類等	サービス利用	相談者	子（実名）
要旨	小規模多機能型居宅介護施設に入所した母が、体調を崩し入院したところ、同日、施設から退所の取扱いになるとして、母の荷物を引き取るよう話があり、退所後の部屋は新しい利用者が入所するとのことであった。 施設とは、相談者の兄弟がやりとりしているが、契約書や重要事項説明書には入院時の扱いが記載されておらず、また、一方的に退所を告げられたということを知っており、施設の対応について不満である。		
処理結果	事業者を確認したところ、施設の性格や提供するサービス内容について説明はしているものの、家族に的確に伝わっておらず、また、入院時の対応も、遠方にいる家族の気持ちに対する配慮が不足していた。 今後、退院後の支援について、カンファレンスを予定していたので、対応を検討し、改めて、家族に誤解を与えないよう、適切な説明を行うよう要請した。 相談者へは確認内容を報告するとともに、再度、事業者と話し合うよう助言した。 その後、話し合いの場が持たれ、説明時の誤解が解消され、今後の支援について話し合いを行っていることを確認した。		

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（特別養護老人ホーム）に入所しており、昨年、車いすからベッドに移乗する際の介助中に転倒し骨折した。その時は謝罪もあり、事故は仕方がないものと考えていた。</p> <p>しかし、先日、母が車いすから転倒してケガをした。施設内の安全性はどうなっているのか。</p> <p>また、二度目の事故なのに、施設からは電話での謝罪しかない。</p>		
処理結果	<p>相談後、相談者から連絡があり、施設長等が相談者宅を訪れ謝罪したため、施設の対応については了承したが、二回目の事故であり、感情的に納得がいかず、他にも事故があるのではないかと懸念しているとのこと。</p> <p>委員から、施設の対応は、家族への連絡、説明、謝罪、事故に至った分析、報告など迅速に行われており適切と思われるが、頻繁に事故が続くようであれば行政の指導監査の対象になることを説明し、事故報告書が市に提出されないようであれば、所管課に情報提供する旨説明した。</p> <p>後日、事故報告書が提出されたことを確認し、施設に苦情内容を伝え、今後のサービス提供に留意するよう依頼した。</p> <p>相談者へ対応結果を報告した。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	子(匿名)
要旨	<p>母がショートステイを利用しており、入浴にあたっては女性による介助を希望していたが、先日は男性による入浴介助とのことであった。そこで、責任者に念を押して頼んだのだが対応してくれない。市から責任者に、同性介助の要望があるということを伝えてほしい。</p> <p>しかし入浴に関し、同性介助を行わないことが事業者の方針ならばやむを得ないので、その旨周知してほしい。</p>		
処理結果	<p>今後の利用もあるので、匿名であるが、要望を市から事業者伝えてほしいとのこと。</p> <p>事業者を確認したところ、現在、男性職員が多いこと、および入浴介助は体力的な問題もあり、女性職員であれば複数で対応しなければならないことから、女性による同性介助は難しいとのことであったが、事前に要望があれば、可能な限り対応したいとのこと。</p> <p>事業者に対し、同性介助の要望が寄せられた際に、対応が無理な場合は、その理由を明確に説明するよう依頼した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	他の家族(匿名)
要旨	<p>母が、有料老人ホームに入所している祖母への面会を拒否された。施設職員の説明では、祖母の身元引受人から、母を祖母に会わせないでほしいと頼まれているからとのことである。</p> <p>身元引受人と母の関係が崩れかけているのは事実だが、施設側が身元引受人の意図にのみ加担していいものであろうか。</p>		
処理結果	<p>祖母に不利益が及ぶことは避けたいので、施設への調査は必要ないとのこと。</p> <p>所管課に確認したところ、入院における面会謝絶が有効な場合があることとは異なり、一般的に、福祉の施設において面会を一方的に規制することは、感染症などの特別な場合を除いて想定されるものではないとのこと。相談者にその旨伝え、身元引受人を含めた親族間で話し合いを行うよう助言した。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	子(実名)
要旨	<p>母が短期入所施設を利用中、麻痺している腕を骨折したが、施設から説明がない。事故報告書では、ベッドから移動させる時、腕が車いすにぶつかったためとなっていた。しかし、母は骨折してから2、3日後、「転んだような気がする」と話しており、骨折の原因はほかにあるのではないかと考える。</p> <p>また、事故報告書に、事故に至る経過、家族の要望、今後の対応が記載されていないうえ、生年月日などの誤りがある。</p> <p>現場の職員は謝ってくれたが、責任ある立場の者からの謝罪がない。</p>		
処理結果	<p>施設に確認したところ、骨折の原因に関し、施設内でも調査を行ったが、転倒の事実はなく、医師の診断からも、車いすにぶつけたためと判断したとのことであった。</p> <p>しかし、家族に対して詳細な説明を行っておらず、謝罪についても責任者からは後日行う予定であるとのことであった。</p> <p>相談者の苦情内容を伝え、改めて説明を行うことを依頼するとともに、責任者から早急に謝罪を行うことを助言した。</p> <p>後日、施設から相談者へ改めて説明を行い、施設長から謝罪し、了承を得たとの連絡があった。施設に対し、今後、家族の立場に立った対応に留意する旨依頼し、相談者には対応結果を報告した。</p>		

分類等	サービス利用	相談者	子(実名)
要旨	<p>母親が介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）に入所しており、入所中の介護に必要な物品について費用負担を求められるが、本来、施設で用意すべきものではないか。</p>		
処理結果	<p>施設に相談者から苦情があったことは知られたくないとのことであり、施設への事実確認については行わず、所管課に確認したところ、入所者が費用負担するものかどうかは、重要事項説明書を確認する必要があるが、施設が用意するものも入所者が費用負担を求められている可能性があるとのこと。相談者に説明したところ、一定程度納得し、このまま様子を見てもとのことであった。</p> <p>また、指導監督権限のある北海道（渡島保健福祉事務所）にも、市から情報を提供してほしいという意向であったため、北海道に苦情の内容について情報提供を行った。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	子(実名)
要旨	<p>母が老人保健施設に入所していたが、入所中に栄養不足となり、病院で検査を受けたところ、そのまま入院となり、2か月経たないうちに亡くなってしまった。</p> <p>栄養不足になるまで何もしなかった施設の対応に納得いかない。</p> <p>また、目薬の取扱いやリハビリの内容など、いろいろ不満な点を訴えたが、改善してもらえなかった。</p>		
処理結果	<p>※平成20年度に継続。</p> <p>施設に調査を行った。委員の意見を踏まえ、改善依頼を行う予定。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	子(実名)
要旨	<p>母はグループホームに入居してから体重が減少するなど健康状態が悪化し、入居後約1年で退居したが、施設の対応は入居者やその家族の意向を無視したものであり、次のとおり不誠実なものであった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の責任者が明確でなく施設の体制が機能していなかった。また、責任者の資質に問題があった。 ・職員の入れ替わりも多く、引継ぎが適切に行われぬままサービスが提供されていた。 ・ケアプランに本人、家族の意向が反映されず、形式的に作成されていた。 ・専門的知識が欠けている職員が多く、適切なサービスが提供されていなかった。 ・通院、処方について、家族へ継続して報告がなされなかった。 <p>このような施設の体制は改善させるべきである。</p>		
処理結果	<p>※平成20年度に継続 委員から、指導監督権限のある市立保健所にも対応を依頼したところ、実施指導を2回行い、改善報告の提出を受けたとの報告があった。 その後、補足的に別途調査を行い、委員からの意見を受け、改善依頼を行う予定。</p>		

(5) 介護保険以外の民間サービスに関する苦情

分類等	その他	相談者	親族(匿名)
要旨	<p>養護老人ホームに入所している親戚が、介護職員に金銭を渡そうとしていたようである。職員も最初は断っていたようだが、その後受け取るようになったようである。入所者と職員間での金銭の収受は問題ないのか。</p>		
処理結果	<p>相談者は、これから施設長と話し合いを行うとのことだったので、その結果、対応に納得がいかないようであれば、再度連絡をするよう助言した。 その後、相談者から連絡はなかった。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	親(実名)
要旨	<p>知的障害児施設に子どもが入所しており、衝動的に物を破損したりするので、施設では、この症状が出現した時は外部と遮断された1畳ほどの窓のない部屋を活用し、気持ちを落ち着かせるという支援を行っていた。しかし、親の知らないうちに、食事と入浴を除いて一日のうちのほとんどをその部屋で過ごしていたので、職員に改善を求めたが対応されなかった。 また、眼科受診を適切に行わなかったため、目の状態が悪化した。</p>		
処理結果	<p>委員と面接したところ、相談者は、後日施設側と話し合いを持つ予定だったので、その結果を受け、改めて相談するよう助言した。 その後、相談者から連絡があり、話し合いを行った結果、施設側から謝罪があり、職員の変更、居室の間取りの変更、外部の専門機関と連携した今後の支援計画の作成などが示されたので、一定の納得を得たとのことであった。 事務局から施設に対し、苦情があったことを伝え、今後の対応に留意するよう依頼した。</p>		

分類等	利用契約・解除関係	相談者	本人（実名）
要旨	身体障がい者である相談者が、居宅介護（ヘルパー）の利用を希望し、3か所の事業者に相談したが、3事業者全てからサービス提供を拒否された。提供可能な時間だけの対応でもいいということで話をしたが、その後全く連絡がない。		
処理結果	<p>調査の結果、1つの事業者は障がい者を対象とする居宅介護の事業者ではなく、事業者から相談者にその旨説明し、理解を得たと認識していたとのことだった。</p> <p>2つの事業者は、相談者の希望する時間数は提供できない旨説明したところ、納得していたので、理解を得たと認識していた。可能な時間だけでも提供してほしいという相談はなかったとのこと。</p> <p>委員から、相談者と各事業者の話は大きく食い違っており、事実を確認することはできないが、3事業者ともに、相談者は納得していたと認識しており、客観的に考えても、当時、相談者が苦情を訴えていた様子は窺えないとの意見があった。</p> <p>また、所管課においても、当時、サービスが利用できず困っているという相談はなかったとのこと。</p> <p>相談者に対応結果を報告した。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	本人（実名）
要旨	視覚障がい者である相談者は、居宅介護（ヘルパー）を利用しているが、先日、体調を崩して寝ていたとき、いつもは承諾を得て行う郵便物の開封を、通り慣れたヘルパーが無断で行った。個人の郵便物の無断開封は犯罪行為であると思うし、ヘルパーに対する信頼感の喪失とこれまでの事業者への不満から、当月いっぱい契約を解除する旨伝えた。		
処理結果	<p>すると、事業者から謝罪があったものの、言い訳ばかりで誠意ある対応とは言い難く、逆に一方的に契約を解除された。</p> <p>事業者を確認したところ、当該ヘルパーは、相談者の体調を考慮し郵便物を開封したとのことであるが、事業者としては非を認め、相談者に謝罪し、理解を得たと認識していたとのことであった。しかし、事業者から一方的に契約を解除する行為は行っていないとのことであった。</p> <p>委員から、一方的な契約解除については事実確認できないが、ヘルパーの行為は基本的な認識に欠けた不手際であるとの意見であり、事業者に改善を依頼した。</p> <p>事業者から、今回の苦情を所属全ヘルパーに周知するとともに、研修会を開催し、資質向上に努める旨の報告があり、相談者に対応結果を報告した。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	本人（実名）
要旨	函館市には、障がい者同士が学び合う場所が少なく、場があったとしても、行事などに物足りなさを感じる。		
処理結果	<p>例えば、精神障がい者の事業所では、利用者のためにパソコンを設置しているが、自由な使用を促すばかりで、教えることはしてくれない。</p> <p>匿名のうで所管課へ伝えてほしいとの意向であったので、所管課へ状況を確認したところ、当該事業所ではパソコンを教える事業は行っておらず、自由に利用してもらう目的で設置しているものであった。</p>		

No.56

分類等	職員の対応	相談者	本人（匿名）
要旨	以前、施設で暮らしていたが、入所時は精神上的の病気があったことで人間関係に悩み、次第に他の入所者との関係が悪化した。 また、職員には相談者の病状を説明していたが、精神上的の病気の特性を全く理解してくれない対応であった。		
処理結果	苦情の内容が事業者に伝わると、相談者が特定されて施設から仕返しされるので、調査は行わず、今は、このような状況を市に認識しておいてほしいとの意向であったため、所管課に苦情の内容を伝えた。		

No.57

分類等	職員の対応	相談者	本人（実名）
要旨	母子生活支援施設に入所していた時、他の入所者や施設職員との関係を築けず、職員からは、相談者の病気を適切に捉える配慮をして貰えなかった。 現在は施設を退所しており、最近、入所時の苦情を施設側に訴えたところ、それ以降、相談者からの電話は着信拒否されるようになった。 しかし、相談者は、施設入所者へ個別の用事で連絡をする必要があるため、支障が出て困っている。市から改めさせてほしい。		
処理結果	委員との面接を示したが、所管課へ直接話したいとの意向が示されたため、所管課へ対応を依頼した。 後ほど、相談者から連絡があり、施設との話し合いの結果、和解し、着信拒否は解かれたとのことであった。		

No.58

分類等	職員の対応	相談者	本人（匿名）
要旨	母子生活支援施設に入所しているが、相談者も子どもも施設から不当な扱いを受けている。 例えば、子ども同士で喧嘩をした際は、相談者の子どもだけが悪いと言われる。 また、施設長は、相談者のプライバシーに関わることを他の入所者に話したりする。		
処理結果	委員への面接を勧めたが、相談者は、相談内容が思いこみであった場合のことを考えると、施設長や施設職員を傷つけることになるので、もう少し様子を見て考えるとのこと。		

No.59

分類等	職員の対応	相談者	本人（匿名）
要旨	函館市社会福祉協議会に電話をしたが、担当の男性の態度がひどい。 困って相談しているのに、人を見下した態度、言葉遣いもひどく、福祉関係の仕事をしているとは思えない。		
処理結果	電子メールによる苦情であり、詳細確認のため返信したが、連絡が取れなかった。 社会福祉協議会へ苦情を伝え、今後の対応に留意する旨依頼したところ、社会福祉協議会にも同様の電子メールが届いており、謝罪の文書を返信していたとのことであった。		

分類等	サービス利用	相談者	親（実名）
要 旨	<p>子どもが社会福祉協議会に応急生活資金の貸付けを申し出たが、申請には連帯保証人が必要であり、その条件として、同居以外の者であって、申請者以上の収入がある者と言われた。しかし連帯保証人を頼める者で、その収入金額に当てはまる者はいないため、結局、申請を断念したが、この条件は厳しく、困っているときの制度として成り立たないのではないか。</p> <p>また、対応した職員は、こちらを疑っているようであり、貸したくない様子が感じられた。</p>		
処理結果	<p>社会福祉協議会に確認したところ、連帯保証人の収入面の条件は、“返済能力があること”であり、その金額的な基準は設けておらず、本件のような説明はしないが、借り主の月額収入金額などを確認していくなかで、誤解を与えた可能性は否定できない。</p> <p>また、悪質な借り主による未返済が多いため、貸付基準を厳しくし、詳細な聞き取りが必要になったことから、貸したくないと思われる可能性はあるとのこと。</p> <p>説明時の対応に留意するよう依頼した。</p> <p>相談者へは、確認内容を説明し、誤解の可能性もあるので、改めて相談するよう助言した。</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	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
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 （匿名のため連絡が取れないもの等）
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 申立ての手続、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。

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19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19年4月1日～平成20年3月31日]

平成20年8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

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