

平成20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20年4月1日～平成21年3月31日]

平成21年10月

函 館 市

は じ め に

福祉サービス苦情処理制度は、福祉サービスを受けた市民に不利益が生じた場合に、相談窓口として第三者の立場から客観的に調査・判断し、問題の解決に向けた手助けを行うことにより、利用者の権利の擁護や福祉サービスの向上を目指すことを目的としております。

苦情の相談については、関係機関などに対し事実確認や調査を行った後、苦情処理委員が苦情の内容を客観的に判断し、サービスなどの改善が必要と思われる場合には、市に対しては勧告や提言を、また、事業者等に対しては改善の要請を行っており、これを受けた市や事業者等は、その意見を踏まえ、サービス提供のあり方の見直しや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向上に向けて、努力しております。

苦情・相談の受付件数は、平成13年に制度の運用を始めて以来、横ばいを続けていたものが、18年度以降は増加傾向を示し、19、20年度は100件を超える相談が寄せられましたが、同一人が複数回の相談を寄せることも増加の要因のひとつとなっております。

また、昨今の傾向としては、サービスの利用にあたっての利用者と事業者等とのコミュニケーションの不足から生じる苦情が増えてきており、この原因としては、利用者に対する制度そのものの説明が十分とはなっていないことが考えられ、また、案件が複雑化した後に相談に至るケースでは、解決までに相当の時間を要することが多くなっております。

苦情・相談の受付件数が増加したことは、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、具体的な苦情の解決を通じ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ことから、依然として苦情の形で表に現れない事例があることも踏まえ、今後もサービスを利用する側と提供する側の両者に平等に目を向けながら、市民が納得し安心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。

平成20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	1～2
	委員 窪田良弘（弁護士）	1
	委員 寺尾尚（函館大谷短期大学講師）	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	6～27

参考資料

資料1	苦情等の分類	28～29
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	30～33
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	34

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感想

函館市福祉サービス苦情処理委員 窪田良弘
(弁護士)

昨年度の苦情や相談で目立ったことは、第1に生活保護関係のものが多かったことです。内容としては、受給者の方が、市のサービス内容や担当職員の態度に関する不満を述べるもの、他の受給者の不正を指摘してそれを市がチェックしていない旨を批判するものなどが目立ちました。この背景には、昨年秋以来の不況の影響もあって、生活保護受給世帯を取り巻く経済情勢が一段と厳しくなっていることがあるものと思われます。

目立ったことの第2として、相談者にメンタル面の問題を抱えている方が少なくないことが上げられます。相談受付の段階でも、そもそも何を訴えておられるのかを当方が把握することが困難なケースや、訴え自体は明瞭であってもその根拠となる事実関係が相談の度毎に変化するために対応に苦慮するケースなども目に付きました。この背景には、メンタル面に問題を抱える方の訴えについて、従来は地域社会や職場である程度対応できていたところ、近時の少子高齢化の進行や経済不況の影響によりその対応力や余裕が失われてきた結果、公的機関に相談される方が増えたのではないかと推察しております。

目立ったことの第3として、他の地方自治体との対応の違いを指摘して、何度も繰り返して市の福祉サービスの内容や対応について苦情を述べる方がいたことです。ご指摘の中にはもともとと感じることもあれば、まったく的はずれと思われることもありましたが、苦情処理委員としては福祉法制全般について大変勉強になりました。

今年度も、寺尾先生や事務局の助けを借りながら、真摯に相談や苦情に取り組んでいきたいと考えておりますので、よろしくご協力をお願い致します。

○福祉サービス苦情処理委員としての1年目を終えて

函館市福祉サービス苦情処理委員 寺尾 尚

(函館大谷短期大学講師)

平成20年度から前任者の森山治先生(元北海道教育大学函館校准教授、現金沢大学大学院准教授)の後を受け、福祉サービス苦情処理委員として勤務させていただきました。

就任前に森山先生から委員の仕事についていろいろと話を聞き、それなりの覚悟を決めていましたが、この1年間で振り返ると、この仕事は想像以上に大変な責務であり、そのために私自身がいろいろと思案を巡らし、多くの勉強をさせていただきました。そんな試行錯誤の中で終えた平成20年度を振り返り、印象に残ったことを何点か述べてさせていただきます。

1点目は、森山先生も平成19年度の委員報告で述べていますが、やはり福祉サービス従事者の質の問題があるかと思えます。

福祉サービス従事者の質を向上させるためには、まず従事者が利用者を主とした適切なサービス提供を行うという立場での支援・援助をするという意識を持つことだと思います。

そのためには、従事者の思いや考えを一旦横に置き、まずは利用者の話に耳を傾けて聴き、ニーズを正しく把握することが必要です。

次にサービス提供に必要な不可欠な専門知識については、福祉制度(特に法制度)は頻繁に変わります。そのため従事者には常に専門知識をマイナーチェンジしなければならないという意識を持ち、情報を収集する弛まぬ努力が望まれます。

以上が改善されると、サービス利用者との信頼関係を築く上での最低条件が従事者側に身につく、支援・援助がスムーズに進んでいくと思われれます。

2点目はサービス利用者への視点です。いくつかの相談では不可解な不定愁訴が多い利用者に対し、単に利用者側の問題であると一掃しているものがありましたが、そうだとは言えないこともあります。

不定愁訴が多いと言うことは、もしかしたら従事者がその利用者のニーズを的確に捉えていないことがあるかもしれません。また利用者が従事者との関係を切りたくないことから様々なことを要求しているとも考えられます。

不可解な言動だけに注目するのではなく、是非とも利用者の気持ちに寄り添った支援・援助をお願いしたいと思います。

第3点目は今の時代を反映した生活保護に関する相談が増えていることです。私自身もこの業務を通じて社会保障についていろいろと勉強させていただきましたが、この制度について福祉サービス関係者だけではなく、一般市民も正しい情報と知識を持つべきだと感じました。

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、窪田委員ならびに事務局、市職員の皆様には大変お世話になりました。この場を借りて篤く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20年度に受付けた苦情は84件、苦情以外の相談等は18件で計102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	77	10	87
市の処分	30	4	34
市のサービス提供	23	-	23
市の介護保険に関する処分等	1	1	2
民間事業者のサービス提供 (介護保険サービス)	17	4	21
民間事業者のサービス提供 (介護保険サービス以外)	6	1	7
福祉サービス以外のもの	7	8	15
計	84	18	102

[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	77	10	87
高齢者福祉関係	9	-	9
障がい者福祉関係	7	2	9
生活保護関係	27	3	30
児童・母子関係	9	-	9
介護保険関係	19	5	24
その他の福祉サービス関係	6	-	6
福祉サービス以外のもの	7	8	15
計	84	18	102

[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	61 (57)	14 (7)	75 (64)
匿 名	23 (20)	4 (3)	27 (23)
計	84 (77)	18 (10)	102 (87)

区 分	苦 情	苦情以外の相談等	計
本 人	55 (49)	12 (6)	67 (55)
本人以外	29 (28)	6 (4)	35 (32)
計	84 (77)	18 (10)	102 (87)

[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	15 (14)	2 (1)	17 (15)
電 話	67 (61)	15 (8)	82 (69)
F A X	- (-)	- (-)	- (-)
手 紙	1 (1)	1 (1)	2 (2)
電子メール	1 (1)	- (-)	1 (1)
計	84 (77)	18 (10)	102 (87)

(2) 苦情の処理結果

寄せられた苦情 84 件のうち、福祉サービスに関するものは 77 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 42 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 16 件(市の機関が行う福祉サービスに関するもの 13 件、民間事業者が行う福祉サービスに関するもの 3 件)、匿名等により結果を相談者に通知しなかったものは 26 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 11 件(市の機関が行う福祉サービスに関するもの 8 件、民間事業者が行う福祉サービスに関するもの 3 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り組みが行われた。

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 7 件、対応途中で苦情に対して一応の解消・軽減が図られたもの 4 件、当制度での対応が困難なため関係機関に対応を依頼したものが 1 件、その後連絡が取れず対応を中止したものが 1 件、福祉サービスの個別の利用に係るものでないため、制度で取り扱う対象外のものが 10 件であった。

福祉サービス以外に関するものは 7 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	77	
調査を実施したもの	42	
申立書を受理し、調査結果を通知したもの	2	9. 13
苦情の相談を受け、相談者に調査結果を通知・報告したもの	14	6. 8. 10. 21. 24. 29. 30 31. 33. 38. 47. 53. 55. 63
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	26	3. 7. 11. 14. 15. 17. 18 19. 22. 23. 25. 26. 28. 32 34. 36. 37. 41. 42. 45. 46 57. 60. 62. 65. 66
調査を実施しなかったもの	35	
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	11	1. 4. 12. 27. 35. 40. 43 44. 51. 56. 64
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	7	5. 16. 20. 39. 48. 58. 59
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	2. 49. 50. 52
関係機関に対応を依頼したもの	1	61
その後の連絡が取れず、対応を中止したもの	1	54
継続中	-	
制度で取り扱う対象外のもの	11	
福祉サービス以外のもの	15	
計	84	

(3) 結果通知の内容

申立て2件は障害福祉課に対するものであった。

苦情処理委員による審査の結果、1件は一部改善の検討が必要とのことで所管課に対し提言を行い、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、所管課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14件については、苦情処理委員の意見を踏まえ、市または民間事業者に改善を依頼し、その改善内容を相談者に通知するなどの対応を行った。

(4) 苦情以外の相談等の処理結果

苦情以外にもさまざまな相談等が、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	11	
市の処分	5	障がい児施設サービスの運用拡大 生活保護費の支給要件 ケースワーカーの対応
市のサービス提供	-	
市の介護保険に関する処分等	1	要介護度の変更
民間事業者のサービス提供 (介護保険サービス)	4	入所施設の変更時期 ヘルパーへの対応 介護保険サービスの内容 ケアマネジャーの変更
民間事業者のサービス提供 (介護保険サービス以外)	1	施設の内部告発文書の取扱い
福祉サービス以外のもの	7	施設の労使関係 空家を福祉に活用する方策 成年後見制度における保佐人の資格 生活保護費の管理
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	13
関係機関・他部局を紹介したもの	5
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（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	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であるが、妻が仕事をしていたのが最近発覚し、生活支援課から指摘を受け保護費を返還することとなった。返還金は分割ですることとなっていたが、2月分の収入申告をしていなく、その分が差し引かれた。2月分の未申告分も、分割にしてくれたらいいのではないか。		
処理結果	相談者に対し、再度担当ケースワーカーと相談するよう助言し、苦情については、事務局から所管課に状況を伝える旨を伝えた。所管課に確認したところ、相談者には2回ほど説明しその都度納得はしていたが、実際お金がない状況なので苦情処理委員事務局に相談したと思われるとのこと。所管課から再度説明するよう対応を要請した。		

No.2

分類等	生活保護関係	相談者	親(実名)
要旨	生活保護受給中であるが子どもの就職内定に伴い、就職先から研究費が支払われることとなった。これは収入としてみなされるのかを、所管課へ確認したところ、収入とみなすとの説明をうけた。しかし、その研究費は5年間会社に貢献できなければ全額返済しないとならないものであり納得できない。		
処理結果	苦情処理委員との面接を予定していたが、面接前に相談者が所管課へ正式な内定書を持参したため、確認したところ、特別貸付奨学資金と記載があったため、収入とはならないとの説明をし、了承したとのこと。 しかし、相談者からの相談がなかった場合、不利益を被っていた可能性もあったことから、委員から、相談された内容については書類の確認などの対応をするべきとの意見があった。 所管課には、委員の意見を踏まえ、今回の事例を周知し、同様の相談があった場合に適切に対応できるように要請した。		

No.3

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要旨	精神関係の病院へ通院していて、今年の夏くらいから生活保護を受けている。 先日、住んでいるアパートの同じ階の部屋で死体を見た。その後、自分のアパートにはとても住めず祖母の家に泊まっている。ケースワーカーに事情を説明し転居したい旨を伝えたが、そのようなことで転居費用は出せないと言われた。転居しなければ、快方へ向かっていた病気が元に戻ってしまう。 精神的な病気なので、このような所に戻ったら病気が悪くなるのは明らかなのに、転居費用は出してもらえないのだろうか。		
処理結果	事務局への相談から数日後、相談者が担当のソーシャルワーカーに相談したところ、ソーシャルワーカーと担当ケースワーカーとが話し合いをすることとなったとのこと。 苦情処理委員との面接をすることとなっていたが、相談者から現時点では対応する必要がないとの連絡があったため対応を終了した。		

分類等	生活保護関係	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>相談者は生活保護を受給しており、無料で受けられる健康診断についてケースワーカーに聞いたが、明確な説明がなかったため、関係する窓口で聞いたところ「勝手なことはするな」と担当ケースワーカーに怒られた。なぜ、悪いこともしていないのに怒られなければならないのか。</p> <p>市の他の窓口職員はとても親切に対応してくれるが、担当ケースワーカーはとても威張っている。</p>		
処理結果	<p>担当ケースワーカーの名前は本人の意向で確認できなかったため、苦情内容を所管課に伝えることで了承を得た。</p> <p>所管課には苦情内容を連絡し、今後の対応に留意するよう要請した。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>生活保護を受給しており、体調が悪いが、担当ケースワーカーは体調不良に対する配慮がない。通院方法や理由について横柄な言い方で、必要ないだろうと言わんばかりである。通院に限らずあらゆる面で、まるで自分で支給しているような恩着せがましい態度で対応される。</p> <p>担当ケースワーカーが代わっても同じような対応が続くのは、上の者が指示しているからであり、福祉にたずさわる者として意識が低いのではないか。</p>		
処理結果	<p>相談者に対し、当制度の主旨を説明したところ、今までも各機関に苦情を訴えてきたが、何も改善されないで、調査や改善を求めているとのことであった。</p> <p>しかしながら、苦情の内容を聞いてほしかったとのことであるので、今後も状況に応じて事務局に相談するよう助言し了承を得た。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>生活保護を受けているが、担当ケースワーカーは横柄な態度で同じ事を何度も確認したり、相談者のことを考えた対応をしていない。就職活動の件でケースワーカーと会うことになっていたが、母の通院に付き添ったために遅れたところ、母親のことで仕事ができないとはならないと言われた。就職活動をしているし、仕事が見つからず焦ってさえているのに心外である。</p> <p>担当ケースワーカーを信頼できなくなり、このような状態で対応されるのであれば、生活保護をやめようかとも思っている。</p> <p>生活保護受給をやめた場合は、支給をうけていた生活保護費を遡って返さなければならないものなのか。</p>		
処理結果	<p>支給を受けた生活保護費を遡って返すことはない旨を説明。</p> <p>後日、苦情処理委員と面接を行ったが、精神的に不安定なこともあり、所管課からの説明が正しく理解されていない部分が多かったため、面接後、所管課に情報提供を行い確認したところ、相談者に対するケースワーカーの認識にずれがあった。</p> <p>委員からは、相談者に何らかの方法で受診を促すことと、対話により気持ちを整理させながら、業務を進めるようにとの意見があり、所管課へその旨を伝え、対応に配慮するよう要請した。</p> <p>相談者には、行き違いによる誤解があることを説明し、担当ケースワーカーに改めて相談するよう助言し了承を得た。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>生活保護を受給しており、当初、担当ケースワーカーから2か月ごとに訪問すると聞いていた。今日、訪問する旨連絡が来たので、まだ2か月たっていないと言ったら、訪問日はケースワーカーが決めることであり、相談者が決めることではないと言われた。</p> <p>1人暮らしであり、見張られているみたいで気持ちが悪い。</p> <p>2か月ごとに訪問することになっているのなら、2か月经ってから訪問すべきでないか。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、訪問期間について説明するが、理解してもらえず、説明途中で電話を切られたとのことだった。</p> <p>相談者は指導に従わない場面があり、担当ケースワーカーも対応に苦慮しているとのことだったが、今後とも対応に配慮するよう要請した。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>生活保護を受けているが、自宅に「訪問票」が投函されていたので担当ケースワーカーに電話をしたところ、「いつの話をしているのか、今から来い」と命令口調で言われた。</p> <p>また、事前連絡もなく突然家庭訪問を受けたりするので嫌である。ケースワーカーは言葉に出して言わないが、相談者を疑っている。担当ケースワーカーを変えてほしい。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、相談者が抱える問題について話をしたいが、まったく聞き入れてもらえず対応に苦慮している状況とのことであった。</p> <p>担当ケースワーカーとの信頼関係が崩れているため、その後については、担当ケースワーカーの上司が対応することになり、その旨相談者に連絡した。なお、所管課からは相談者が抱える問題については今後も関係機関と連携しながら対応していくとの報告があった。</p>		

分類等	障がい者関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>電動車椅子の修理申請をしたが、既にその修理については、完了しているということで却下となった。確かに以前自費で修理したが、今回の申請は別な修理である。</p> <p>補装具費の申請却下の理由の中に、「過去の補装具費の利用が適正に行われていない状況が認められるため」とあるが、適正でなければ不正ということであり、何らかの処分を受けているはずだが、今まで処分や刑事告発を受けたことがない。また、過去の他都市で受けた判定について、函館市は権限がなく、その部分について触れるのはおかしい。</p>		
処理結果	<p>申立てを受け付け、苦情処理委員が所管課および関連事業者への調査を行った結果、いずれも申し立てに理由がないと認められたため、その旨相談者に通知した。</p> <p><通知の内容></p> <p>電動車椅子の修理申請については、規定により、修理を行う前に申請することとなっているが、相談者が持参した見積書には日付の記載がないため、事業者を確認したところ、申請前に既に修理が完了したものであった。よって、申請行為自体が適当ではないとの理由により却下となったものであり、市の対応に不備はない。</p> <p>補装具費の申請却下の理由については、市町村の補装具費の支給の可否に関しては、身体障害者更正相談所（以下「総合相」）に判定依頼をすることになっており、当該申請についても、総合相が否補装具費支給と判定し、その理由として「過去の補装具費の利用が適正に行われていない状況が認められるため」と示されたものを、当該申請の却下理由として付したものであり、他都市の判定を取り消すものではなく、権限外のことは行っていない。また、「適正に行われていない」ということが、必ずしも不正であり、処分等に結びつくものではないので、処分等をされていないことを理由に「適正である」という証明にはならない。よって市の対応に不備はない。</p>		

分類等	障がい者関係	相談者	親 (実名)
要旨	<p>2人の子供が今年の春から養護学校に寄宿している。介護用ベッドを1台は春に申請し交付を受けているが、夏の帰省時にもう1台必要となるので申請したところ、子供は現在養護学校へ寄宿しているので制度上交付できないとのことであった。</p> <p>そうであれば、春の申請時に2台の申請をしていたのに、市役所では申請の時にそのようなことを一切教えてくれなかった。2名分必要なのは市役所でも当然知っているはずなのに、こちらから聞かなければ何も教えてくれないものなのか。</p> <p>結局、申請後に事業者から市の別事業でベッドの納品が認められた旨の連絡があった。しかし、これらの対応については、市役所からの連絡が一切無く事業者からの対応だけであった。また、以前にも別件での申請の際に不快な対応をされた。</p>		
処理結果	<p>苦情処理委員から、情報の共有化を図りながら相手のニーズを踏まえ対応すること、相談を受けた所管課がまず相談者に連絡することが必要であること、職員の窓口対応の部分について確認する必要があることとの意見があった。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の取り組みを要請したところ、所管課から職員対応については、日頃から注意を払っているが、今後はさらに留意して行くとの報告があった。</p> <p>その後、所管課が相談者へ説明し了承を得た。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人 (実名)
要旨	<p>生活保護を受給している。担当ケースワーカーの指定する歯科医院に歯の治療のため通院した際、歯を2本抜かれた。その後、別の歯科医院に行ったら2本のうち1本は、治療ミスなので治らないと言われた。指定した病院からケースワーカーはリポートを貰っているのではないのか。</p> <p>歯を抜いたため「うつ病」になり1か月ほど入院した。担当ケースワーカーを変えてもらえないのか。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、担当は歯科医院の指定を一切しておらず、本人が通院しやすいとの理由で決めた歯科であるとのこと。担当の変更については、来年の3月以降に変更する旨を伝え、了承を得ていたとのことであった。</p> <p>また、相談者の状況を考慮し、今後も定期的に本人を担当しているソーシャルワーカーと連絡を取り合い、連携した対応をすることとなった。</p> <p>事務局の対応経過を相談者へ説明し、所管課へつないだ。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人 (実名)
要旨	<p>事情があり、函館に来てホームレスの生活をしながら就職活動をしていたが、仕事がみつからず、生活に困窮してしまったため生活保護の申請に行った。しかし、居住する場所がなければ生活保護を受けられないと言われた。よそから来て土地に不案内だと話したところ、不動産屋と下宿の電話帳のコピーを渡された。結局、見当もつかない状態で数件に電話をしてみたが、断られ、探す意欲も失った。電話代も無駄である。もっと親身に対応してくれても良いのではないのか。本当に住所がなければだめなのか、自分の読んだ本には居住する場がなくても生活保護は受けられると書いてある。</p>		
処理結果	<p>所管課には苦情の内容を伝え、居所を決めなければならない法律的根拠を含め相談者に説明したうえで再度相談にのるよう要請した。</p> <p>その後、所管課から相談者は概ね了承し住居を探すこととなったとの報告があった。</p>		

分類等	障がい者関係	相談者	本人(実名)
要 旨	<p>電動車椅子の申請をしたところ、「運転能力について問題がある」として却下された、しかし却下にあたり、調査をしないで実施調査をしたかのように却下したのは、給付制度を無視したものである。</p> <p>体重が100kg以上であるのに、支給された機種は制限重量75kgまでのものであり、交付基準を誤って不適切な車椅子電動ユニットの支給決定をした。</p> <p>※申立て事項のほか、下記のとおり相談者から訴えがあった。</p> <p>補装具事業者が、補装具の申請を障害福祉課に委任状がないにもかかわらず行った。</p> <p>しかも、納入予定であった見積書と違う安いものを納品し、市にその差額を返還していないため、何度も市に報告するよう事業者に求めたが改善されなかった。このため、障害福祉課に告発したが、未だに何の連絡もない。</p>		
処 理 結 果	<p>申立てを受け付け、苦情処理委員が所管課および関連事業者への調査を行い、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、申し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><通知の内容></p> <p>○改善の必要性があるもの</p> <p>相談者の体重に対応できない車椅子電動ユニットが支給されたことについては、所管課の指示の有無を確認することができず、客観的に判断することができないものの、一般的に、不適切な機種の支給は故障、さらには事故の可能性があることは否めないことから、市の判断のみで決定できる補装具については事業者との連携を含め事務処理等の改善を検討する必要がある。</p> <p>車椅子電動ユニットの支給に関する調査段階において、当該ユニット自体が相談者に支給されていないことが判明したが、そのユニットに係る補装具費は事業者に支給されていたことから、市が然るべき調査を実施する必要がある。</p> <p>※本件は、申し立てに係る補装具が相談者に支給された事実が確認されなかったものであったが、今後の福祉サービス向上の観点から審査し提言したものである。</p> <p>○申し立てに理由がないもの</p> <p>電動車椅子の給付申請に対する却下理由が不備であるとの指摘については、市町村は補装具費の支給の要否に関し身体障害者更正相談所（以下「総合相」）に判定依頼をすることになっており、当該車椅子の支給申請に係る相談者の操作能力等の確認等は、障害福祉課職員立会いの下、総合相職員が確認し、これに基づく総合相の判定を受けて却下をしたものであり、対応に不備はない。</p> <p>以上の対応結果を相談者に報告後、適切に審査されていないとの訴えがあった。</p> <p>電動車椅子の給付判定に係る総合相職員の確認時には、実際に電動車椅子に乗っておらず納得できない。</p> <p>電動ユニットの支給については、当該調査の際、所管課職員が虚偽の報告をしている。</p> <p>※上記の訴えに対して、後日委員が相談者に対し回答を行った。</p> <p>総合相の判定内容については、北海道が行う事務処理であるため、当制度に権限はなく、内容に納得がいかなければ、直接北海道へ問い合わせ願いたい。</p> <p>市の機関は苦情処理委員に対し、積極的に協力しなければならないと条例で規定されているものであり、虚偽はないという前提である。申立人と市の言い分が異なり、事実を証明するものがない場合は客観的に判断できないこととなる。</p> <p>福祉事務所から提言に対し次のとおり報告があった。</p> <p>当該苦情の特殊性等を勘案すると、現時点で早急な事務処理の改善は必要ないものと判断するが、今後、補装具業者へ適正な補装具費支給制度の利用の啓発や連携のあり方も含</p>		

処 理 結 果	<p>め適正な制度執行を図れるよう検討を行う。</p> <p>請求の疑念に係る調査については、法に基づき事業者に対し調査を実施し、補装具費を返還させ、厳重な注意を行った。</p> <p>以上の提言に係る報告内容を相談者へ通知した。</p>
---------	---

No.14

分 類 等	生活保護関係	相談者	本 人 (実 名)
要 旨	<p>生活保護を受けているが、担当ケースワーカーは、まだ更新の必要がない精神障害者保健福祉手帳の更新をせかしたり、お金の使途がおかしいなどと言ったりする。</p> <p>態度も横柄で強権的である。前のケースワーカーは親切にしてくれた。担当ケースワーカーを変えてほしい。</p>		
処 理 結 果	<p>所管課に確認したところ、手帳の更新については、時期を確認しただけであり、また、金銭の管理についても、生活が困窮しているので、無駄遣いをしないように話をしているだけであり、精神的に不安定な受給者であることから対応には留意しているとのことだった。</p> <p>苦情処理委員から、所管課は医療ソーシャルワーカーや精神保健福祉士に本人の現状と対応などについて確認し、金銭管理については、病院関係者、ヘルパー等とも連携して本人と比較的關係が良好な人が話しかけていくのも方法であるとの意見があった。</p> <p>所管課に対し委員の意見を伝え、今後も引き続き対応に留意するよう要請した。</p>		

No.15

分 類 等	生活保護関係	相談者	本 人 (実 名)
要 旨	<p>担当ケースワーカーから、子どもの通う学校への支払いをしなければ、生活保護費から未納分を引き去り、生活保護費の支給を廃止すると言われた。担当ケースワーカーは命令口調であり精神的に参ってしまう。また、学校はなぜ、ケースワーカーに電話をするのか。学校への支払い等を含め、問題は子どもにあることを、教師も知っているはずである。</p>		
処 理 結 果	<p>当該相談者は過去にもケースワーカーに対する苦情を寄せている。また、精神的な問題があることから、事務局から相談者に対し、学校と文書等で連絡を取り合うことを助言し、所管課へは苦情があった旨を伝えることを説明し了承を得た。所管課へ確認したところ、学校への支払いについては分割納付するよう話し合い、了承していたとのこと。最近では、本人が病院に通うなどして、精神的に落ちついてきたとのことであった。</p> <p>苦情処理委員から、精神疾患に対する所管課の対応が、相手の状況を意識した対応へと変化してきているのが確認されたので、学校側と所管課がこれからも連携を継続するようとの意見があり、所管課に対し、委員の意見を踏まえた対応を求めた。</p>		

No.16

分 類 等	生活保護関係	相談者	弟 (実 名)
要 旨	<p>独居で生活保護を受給している義理の兄は、3月中旬にアパートで死亡しているのを発見され、検死の結果、2月下旬に死亡したものとされ、福祉事務所からは、2月に死亡したのであれば、3月分の生活保護費を返還するよう通知があったが、発見されるまで家賃や高熱水費等はかかっている。発見された日までの分を日割計算し支給できないのか。</p> <p>異議の申立ては何処にすればよいのか。</p>		
処 理 結 果	<p>所管課に確認したところ、生活保護は「最低限度の生活を保障する」ためのものであり、本人死亡の日以降については、保障する根拠がなく、支給の対象とはならないとのことであった。相談者には生活保護に関する決定について、北海道に対する審査請求の方法があることを助言し了承を得た。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>相談者は生活保護を受給しているが、発達障がいがあるため片付けなどができない。先日、担当ケースワーカーに結婚について相談し、併せて転居もしたいと申し出た。しかし、担当ケースワーカーは、約束した時までには部屋を整理できなければ、結婚は駄目だと言ってきた。交際相手も障がいがあり、とても期間までに整理できない。生活保護を受給しているから結婚は出来ないのだろうか、法律で言う結婚の自由とどちらが優先するのか答えが聞きたい。</p>		
処理結果	<p>苦情処理委員への面接を勧め相談することとなっていたが、後日、相談者から解決したため面接は不要との連絡があった。</p> <p>所管課へ確認したところ、担当ケースワーカーは部屋の掃除については厳しく指導していたが、掃除の期限を定めたことも、結婚を認めないと発言をしたこともないが、引越に関して、部屋を片付けるよう指導はしたとのこと。また、相談者を担当するソーシャルワーカーが本件について改めて相談者と話し合ったところ、誤解が解けたようであるとのことだった。</p> <p>委員から、ソーシャルワーカーと所管課が十分に連携しながら、ソーシャルワーカーから生活指導を行うことが有効と思われる。障がいのために部屋の片付けが出来ないのであれば、厳しく指導するだけでは効果はないとの意見があり、その旨を所管課へ伝え、今後の対応に配慮するよう要請した。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>生活保護を受給中だが、担当ケースワーカーから現在加入している生命保険を継続するために、受取人を変更するよう指示を受け、保険会社へ相談したが指示された内容で契約することはできないと言われた。解約すると、病気があるためもう加入できないとも言われた。</p> <p>生活保護の受給は一時的なものであり、自立後のことを考えると生命保険がなければ不安である。どうしても解約しなければならぬのだろうか。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、制度上、生命保険の継続は難しいとのこと。</p> <p>所管課の説明と相談者の認識で異なる部分があったことから、再度、担当ケースワーカーから相談者に説明をすることとなり、説明後、相談者からの了承を得たとのことであった。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>過去に生活保護を受給していたが、不正就労のため廃止となり保護費の返納をすることとなった。しかし生活が苦しいため未返済となっている。</p> <p>今年に入り自転車転倒し、怪我で仕事ができなくなった。収入が無くなり、子どもの授業料も滞納し生活が困窮したため、生活保護の受給申請をした。申請後、ケースワーカーから決定が遅れているとの通知を渡された際に、病院で検査を受け就労可能となった場合、申請が却下となることもあると言われた。手持ち金がほとんどなく今困っているのに、保護決定から支給までの期間がかかりすぎる。</p>		
処理結果	<p>相談者と所管課の話に行き違いがあったようであり、苦情処理委員事務局も同席し両者間の話し合いの場を設け、双方の誤解が解消された。しかし、その後の決定通知が遅く、相談者から再度訴えがあったため所管課へ確認したところ、支払いが早まるかについては、不明であるとの答えであった。</p> <p>委員から、今までの経緯を踏まえると相談者に問題があることは察せられるが、現在の家庭・生活状況をくみ取り迅速な対応が必要だったと思われるため、今後とも相談者の状況を的確に把握した対応をするようにとの意見があり、所管課には委員の意見を踏まえ、サービスの向上への取り組みを図るよう要請した。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要旨	生活保護を受けており、車を所有しているものの故障しているため乗っていないとケースワーカーに伝えていたが、先日、処分するよう文書指導されたため、指導に応じるため窓口に出向いた。その帰り、車を運転していないか確認するため、職員が妻の後をつけてきた。妻は車に乗っていたが、妻の勤務する会社から借りたものである。車の自己所有は禁止されていたが、借りた車の運転は禁止と聞いていない。最初から疑った目でみるのは失礼ではないか。福祉事務所は理由を付けて自分の生活保護費を打ち切ろうとしている。		
処理結果	<p>苦情処理委員との面接のなかで、今まで担当ケースワーカーと話し合ったことが無いとのことであったため、後日、疑問点を担当ケースワーカーと直接話し合うよう意見があった。</p> <p>相談者に対しその旨を伝え、話し合いの結果、納得できなければ、再度相談するよう助言し了承を得た。</p> <p>その後、相談者から事務局へ相談がないため、所管課に状況を確認したところ、説明により一定の理解を得たとのことであった。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>数年前から生活保護を受給している。以前まで担当ケースワーカーの了承を得て家主名義の車を使用していたが、4月から担当となったケースワーカーは、車の使用はレンタカーも含め認めないと言う。通院については、ハイヤー代が支給されるが、買物や病気の治療のために車を使うことは借りても駄目なのか。</p> <p>新しいケースワーカーは、手首に数珠をし態度も横暴で威圧感がある。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、前担当ケースワーカーも、車の運転を認めていないとのことであった。また、国へ対し車の使用について照会をしたところ、「緊急かつ妥当な理由」が必要であり、本件については該当しなかった。ケースワーカーの服装については、今のところ他の受給者から苦情はないが、実際に威圧感を与えているとの苦情であり、指導を検討しているとのことであった。苦情処理委員からは、車の使用における所管課の対応について不備はないものの、車の使用についての相談は今後も想定される事項であることから、研修等を通じ、所管課でその根拠について統一する必要があること。服装については、ケースワーカーは市民と直接関わるので、威圧感を与えないよう配慮が必要と思われるとの意見があった。</p> <p>所管課に対し、今後、委員の意見を踏まえサービスの質の向上につなげるよう要請した。また、相談者に対して所管課への対応について報告をした。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>生活保護を受給中、アパートの上の階からの水漏れのため、多くの費用がかかったが、担当ケースワーカーは全く相談にのってくれなかった。そのために家賃を滞納したら、担当ケースワーカーから保護費の支払いを窓口払いに変更するので、受け取りの際は不動産業者と来るようにと文書がきた。プライバシーの問題はどうなるのだろうか。また、入院するため、子どもの面倒を見てくれる知人がいるところへ転出したいと相談したところ、「勝手にしてくれ、転居費用は出せない」と言われた。このような状況で、生活に困ってしまい、どうすれば良いか分からない。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認した結果、苦情処理委員から、個々に応じた柔軟な対応を心がけ、今後のサービス向上に努めて欲しいとの意見があった。所管課に対し委員の意見を踏まえ業務の向上につなげる取り組みを要請した。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	他の家族(実名)
要旨	生活保護を受給していたが、担当ケースワーカーの対応が不適切で、何の連絡もないまま生活保護が廃止された。また、児童扶養手当の決定通知書が届いたが、その後支給されないこととなった。しかし、支給廃止の通知書が届かなかったため、問い合わせしたところ、手違いということで謝罪されたが、きちんと通知してほしい。		
処理結果	所管課に確認した結果、苦情処理委員から、対応に不備はないものの、生活保護の廃止については、相談者が廃止後窓口に来所した際、口頭で内容を説明するだけでなく、廃止の通知書を渡すべきであり、また、様々な手続により、市民が混同することは想定出来ることであることから、市民の目線に立った説明を心がけるようにとの意見があり、所管課に対し委員の意見を踏まえ、サービスの向上への取り組みを図るよう要請した。		

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(匿名)
要旨	子どもと一緒に児童センターの図書室を利用しているが、自分1人の時も利用したく職員に聞いたところ、18歳までしか利用できないと言われた。しかし、図書室はいつも利用者がいなく閉まっているし、先日はサークルの様な団体が使用していた。利用させてくれてもいいのではないかと。また、児童センターの職員は勤務時間中に、インターネットを見たりこの図書室から持ってきたと思われる漫画を読んだりしている		
処理結果	所管課に確認したところ、児童センターは広域的に利用される複合施設でもあるため、大人1人が来館した場合の利用は難しく、現状では18歳未満までの利用ということで理解を求めている状況である。また、団体の図書室利用の件については、集会室を他の団体に貸していたため、やむを得ず使用したものであったが、図書室本来の使用方法ではないため、今後適正な利用に向けて配慮するとのこと。職員のインターネットや読書については、当該職員は児童と接する機会に活用するための情報収集を行っていたとのことであったが、市民に誤解を与えることのないよう館長に要請したとのことであった。 確認結果を相談者に報告し、了承を得た。		

分類等	サービス利用	相談者	本人(匿名)
要旨	老人福祉センターのサークル会費の用途について不明な点がある。 また、サークルのカラオケは平等に楽しく利用出来ていないし、サークルの講師は何もしていないので必要ない。 4月からお茶の提供が中止となったのに再開された、お茶のないセンターが定着していたのに当番なども再開され煩わしい。		
処理結果	所管課に確認したところ、会費の件については市として介入できないが、会員内部で意思疎通を図り十分な理解を得るとしたほか、サークルは適切に運営されているとのことであったが、2回目の苦情でもあるため、誤解を招かない対応をすることを要請した。 講師については、サークル活動に直接参加しないが指導をおこなっているとのこと。お茶については、移動市長室で要望を受け再開することとなったとの報告を受けた。 相談者は要件を告げると電話を切ってしまったため、連絡先等が不明であることから、対応を終了した。		

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中である。子どもが骨折し完治していないのに、施設の活動でプール遊びをさせて骨折した手に痛みがでた。施設長に抗議したところ、誠意のない対応である。また、個人的な話をする時は場所と時間について配慮をしてほしい。自分だけ不当な扱いを受けている。		
処理結果	所管課に確認したところ、相談者から何度か相談を受けており、施設には対応に配慮するよう要請していたとのことだった。 苦情処理委員から相談者に対し、施設へ文書で要望を伝えるなど、十分な意思疎通を図るようとの助言があった。また、所管課に対して、今後も所管課と施設側の連携した対応が必要との意見があった。事務局から、今後も相談者が自立に向かうような支援をするよう要請した。		

分類等	制度関係	相談者	本人(実名)
要旨	市が発行する交通利用券は、町会館で交付されるが、寒い時期で歩いて行くのが大変なこと、町会館に向いたら沢山の人が待っていたことから、当時の担当係長に交付時期、場所について考えるように要望したところ、検討すると言っていたが3年経っても返答がない。 (1) 町会のコミュニティーセンターで、交付出来ないか。 (2) 交付時期について、3月でなく5月か6月に出来ないか。 以上、2点について文書で回答が欲しい。		
処理結果	所管課へ文書で回答するよう要請。 後日、相談者から連絡があり、所管課から文書で回答を得て一応の解決が図られたとのことであった。		

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担当は、自分の気に入った人だけに歌わせているので、皆が公平に歌えるようにセンターの所長に対し注意をしてほしい。また、老人福祉センター内の雰囲気非常に悪くなっている。		
処理結果	相談の途中で、相談者が電話を切ったため、対応結果の報告はできないものの、所管課には苦情の内容を踏まえ、対応に配慮するよう要請した。		

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中であるが、施設長と生活保護費の使い道で口論になり、施設長は子どもを置いて出て行けと言った。その後、学校へ子どもを迎えに行ったら、施設長から学校に電話があり、校長から子どもを今後も登校させるよう強く指導された。場合によっては教育委員会に報告するまで言われた。口論になったからと言って、学校にまで電話して施設での状況を話すなど、個人情報はどうなっているのか。		
処理結果	所管課を通じ施設に確認したところ、口論となった際、学校から子どもを連れてどこかへ行くことと予想されたため、校長へ連絡をしたとのことであった。施設長としては、相談者と子どもの今後を案じ、生活保護費の使い方について、いつもよりきつく話したとのことであった。相談者へは、施設としても学校との連携は必要であること、施設も学校も相談者と子どものことを心配してのことであると説明したところ納得したため、今後何かあれば再度相談するよう助言した。 施設に対しては、相談者に対し今後も対応に留意するよう要請した。		

分類等	申請・認定関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>市の担当課へ問い合わせの電話をしても、相談者をあまく見ているのか話を最後まで聞かずに、「わかった、わかった」と言って一方的に電話を切ってしまう。社会人としての会話が出来ていなく、コミュニケーションも図れない状況である。</p> <p>1か月くらい前に、住所変更の手続きをした保険証がまだ届いていないので、北海道からいつ送られてくるのかを担当課に確認したいが、聞きたくても聞けない状況である。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、当該職員の電話対応については、相談者から所管課に対しても苦情があり、既に本人に確認していたが、そのような対応はしていないとのことだった。</p> <p>また、保険証については、北海道からの交付が遅れているため、市としても苦慮している状況であることから、相談者に対し、保険証の交付遅延の説明をすることと、北海道に対しては、早急な対応を依頼するよう所管課に要請した。</p>		

分類等	サービス利用	相談者	本人(実名)
要旨	<p>昨年「高齢者生活援助員派遣サービス」を利用し家回りの草刈りをしてもらった際に、シルバー人材センターから派遣され草刈りをする援助員が、自分の世帯構成や病歴等の個人情報に関する書類を持っていた。草を刈るだけの援助員には必要ないのではないかと、苦情処理委員会に相談し、その後、所管課で検討がなされ、改善をするとの連絡があった。</p> <p>しかし、今年も草刈りをお願いしたところ、昨年と同じ状況であり改善されていなかった。</p>		
処理結果	<p>昨年も事務局へ同じ内容の苦情の訴えがあり、事業委託をする所管課へ再確認し、今後の対応についての報告を求めた。所管課では、苦情の内容を十分に把握せず対応をしたことが原因であり、改めて当該書類の取扱いについて検討し、援助員には個人情報の記載のない別様式の書類を提供するよう改善するとの報告があった。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	家族(匿名)
要旨	<p>祖母は通所介護を利用している。杖歩行のため、事業所の職員は移動の際、安全のために手をつないでくれているが、特定の職員だけはその様なことをしてくれない。その職員に対して理由を述べ、手をつないで介助してほしいと頼んだところ、汚い物に触れるかのような扱いをされた。また、特に不満があるわけではないが、利用料金の他の利用者との差についてその職員に尋ねてみたが、良く分からないのか教えてくれないこともあった。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、事業所においても当該職員への苦情が多いと認識しており、苦情の都度、本人には指導、利用者には責任者が謝罪してきたとのことであったが、状況を勘案し、担当の配置替えを行い対応した旨の報告があった。</p> <p>その後、所管課から事業所に対して今後の通所介護の管理の徹底を指示した。</p>		

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利用者が、施設内で農産物の販売をしており、センター職員も購入している。施設内で販売して良いのであれば自分もやりたいが、認めていないのであれば厳しく指導してほしい。</p>		
処理結果	<p>所管課へ確認したところ、販売の事実を確認し、販売をしていた人に対し注意し、了解を得たほか、他の施設利用者に対しては、販売や購入は出来ない旨を周知したとのことだった。</p> <p>なお、職員が購入した事実の確認は出来なかったが、全員に注意したとの報告があり、事務局から、相談者へ結果を報告し、了承を得た。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	市役所に足を運ばないので、新しい「障がい者のしおり」を送付してくれないかと担当課に電話をした。担当者は不誠実な態度であり、市役所まで取りに来るようにと言い一方的に電話を切った。 障がい者に対する、担当各課の対応が悪く不誠実である。		
処理結果	相談者には、職員の対応について、今後よりきめ細やかな対応をするよう所管課に伝えるということで了承を得た。 所管課に確認したところ、一方的に電話を切るような対応はしておらず、また、「障がい者のしおり」の郵送は特別な事情がない限りしていないとのこと。 郵送での対応等が困難であれば、その理由を相手に理解してもらうよう今後も十分に説明するよう要請した。		

分類等	職員の対応	相談者	本人(匿名)
要旨	老人福祉センターと市営温泉を利用しているが、常連の利用者なのか、我が物顔で他の利用者を怒鳴ったり、洗い場を占有する人がいたり、非常に利用しづらく不愉快な思いをしている。 老人福祉センターの受付の事務職員へこの苦情を伝えるが、人に気を遣うためか事務員は当事者にはいえないようである。		
処理結果	相談者は回答や対応を求めておらず、「言っておきたい」とのことであった。 老人福祉センターの件については所管課へ情報を提供し、今後の対応へ配慮するよう要請した。		

分類等	職員の対応	相談者	本人(匿名)
要旨	子どもが学校帰り市の施設を利用しているが、17時まで利用したいのに職員の気分で子ども達を早く帰らせてしまう。また、この職員は子どもに対する扱いが冷たい。		
処理結果	所管課に確認をしたところ、児童への自由開放は17時までであるが、冬期間の帰宅時間は16時30分と児童が学校から指導されており、帰宅経路や天候状態などからの安全面を考慮して帰宅時間を指導する場合もあるとのことであった。児童への接し方については、遊びの内容により厳しく指導することはあるが、児童の意志を尊重し楽しく利用できる環境づくりに努めているとのことであった。 今回の指摘を踏まえ、利用者に誤解を与えることのないよう所管課を通じ要請した。		

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は歌う順番のくじ引きが10時から行われる。人数が多いときのカラオケは午後まで時間がかかるが、先日、役員から皆が歌い終わるまで居なければクジを引かせないと言われた。公の施設であり皆が集う場所なのに、何故拘束されるのか、前に利用していた頃は、もっと大らかな雰囲気のところであった。所長に話したが、運営等については役員の方へ任せているとの答えであり、対応してもらえなかった。		
処理結果	所管課から施設に確認したところ、歌う順番が遅い場合、観客が少なく張り合いがないとの意見を受けたための措置であったとのこと。 所管課に対し、公の施設である以上、苦情が出た場合の調整を行うのも管理者の役目であることを認識させるよう要請した。		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>入所している母子支援施設で山登り行事があったが、子どもは前から足を痛めていたため、行事に参加させないでほしいと当直の職員に伝え、文書も渡していたのに参加させた。頼んだことに全く対応してくれないし、参加させたのであれば、施設側から報告があってもいいのではないか。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、施設職員は話を聞いており文書ももらっていたが、子どもが行事の準備をしており、相談者からも絶対に参加を認めない訳ではないと聞いていたので、子どもから目を離さないようにして参加させたとのことだった。</p> <p>なお、行事に参加したことについて、当日は相談者と会うことができず、特に問い合わせもなかったため、職員から報告をしていなかったとのことであった。</p> <p>行事の際の相談者への子どもの状況報告については、所管課に検討を要請し、結果を相談者に伝えるとともに、方法等についても直接話し合うよう助言した。</p>		

分類等	サービス利用	相談者	その他(実名)
要旨	<p>ケアプランを担当している利用者についての相談である。この利用者は施設の利用時に杖を振り回す等のほか暴力的言動をしたため、施設はサービス提供を中止したいとの意向であった。最終的にはサービス担当者会議において利用継続となったが、本人の行動を抑制するような条件が付けられた。施設は画一的なサービス提供をするのではなく、個別の状況に応じたサービスを提供するべきではないのか。</p>		
処理結果	<p>他の利用者へ迷惑が及んでいることを考慮すると、一方的に施設の対応に問題あるとは言えないが、施設側の一方的な判断でサービス停止をした場合は苦情処理制度の対象となる旨を伝えたところ、ケアマネジャーが調整をおこない、もう少し様子を見てみるとのことであったので、何か問題があれば連絡をもらうこととした。</p> <p>その後、ケアマネジャーが双方の調整を図っていたところ、利用者の状況が悪化し、別の施設を利用することとなった。</p> <p>利用者の家族へ苦情処理制度を説明した上で、今後の対応を考えることになっていたが、別の施設を利用し利用者の状態も落ち着いていることもあり、以前の施設についての話はしない方がよいとの判断から、対応は望まないとのことであったため本件の対応を終了した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>子どもが障がい児のため保健所の母子保健担当の世話になっている。違う町へ転居した際、担当の保健師が変わったが、新しい担当者とは転居して2年もたつのに一度も会っておらず、電話だけの対応となっている。</p> <p>電話での一方的な確認で終わっているが、このような状態は良いのか疑問である。担当の保健師へも苦情を言ったが、今日の苦情が本人だけの注意でなく、上司の方へも伝わるだろうか。</p>		
処理結果	<p>相談者には苦情の内容を所管課へ文書で伝える旨を説明し了承を得た。</p> <p>所管課へ確認したところ、担当保健師は、相談者の子どもが適切に支援に結びついていること、しっかりした親だったことから電話のみでの対応で問題ないと判断していたとのこと。また、上司が相談者に電話をしたところ、会って信頼関係を築いてから電話でのフォローにして欲しかったとのことであったため、今回の対応について謝罪したとのことであった。</p>		

分類等	サービス利用	相談者	本人(匿名)
要旨	老人福祉センターで、毎年新年会が行われるが、会費は半強制的に徴収される。会費制ではなく、持寄りでも出来るのに、何で会費を徴収してやるのかわからない。		
処理結果	所管課に確認したところ、苦情にあった新年会は、市内の各老人センターが一同に集まる恒例の交流会で、各サークルの自主事業として行われており、運営委員が必要な会費を徴収しているとのことであった。施設長から運営役員に苦情があったことを伝え、参加者から理解が得られるよう、会費の用途および内訳を明確に示すことを要請し、理解を得たとのことであった。 その後、利用者全員に対して説明を行ったと施設長から報告があった。		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	生活保護を受けながら母子生活支援施設に入所しているが、金銭管理をしてもらっている施設長にお金の払い出しをお願いしても対応してもらえない。きちんとした話し合いをしたい。また、他の職員ともコミュニケーションがうまくとれず、その影響で子どもが施設内でいじめられていないか心配である。金銭管理について、担当ケースワーカーに相談しても親身な対応ではなく、どちらともうまくコミュニケーションが取れない状況となっている。		
処理結果	相談者から複数回、同じ内容の苦情があるため、苦情処理委員から、子どもを含め今後の生活について、担当ケースワーカーや施設、学校関係者などと検討会を開催してはどうかと助言があった。所管課や施設長に状況を確認したところ、金銭は本人が管理するようになっており、時間の経過とともに状態は落ち着くものと考えられた。協議の結果、今後の状況を見守りながら、必要に応じて関係者の会議を持つこととなった。		

分類等	その他	相談者	親(匿名)
要旨	現在、子どもを市立の障がい児施設へ通わせているが、担当職員が3月で定年退職となる。 後任を2月になってから募集したとのことであるが、定年は事前に分かっているのだから、もっと早く募集するべきではなかったのだろうか。応募がない場合や良い人材でなかった場合を考えると、親としては不安である。		
処理結果	施設に確認したところ、苦情にある募集とは、当該施設の他の職種についてのものであり、当該退職者の後任は専門職の正職員を配置する予定で、既に採用試験は終了し、今後の職員の体制については、施設から保護者に対し説明会を行う予定でいたとのことだった。 説明会の際には、本件のように誤解している保護者もいることから、留意し対応するよう要請した。		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	先日、精神障害者保健福祉手帳の更新へ行ったが、対応した職員は、まだ話が終わっていないのに席を離れてしまった。また、障害年金や医療関係の手続きに行くと、口答だけで説明が終わるときがあるが、精神障がい者はその場で理解しても、その後忘れてしまう傾向にあるので、文書を渡して説明するなどの対応をしてもらいたい。 市や医療機関の対応が事務的であり、温かみが感じられない。もう少し我々の病気を理解し、その立場に立って対応してもらいたい。		
処理結果	匿名にて所管課へ苦情内容を伝える旨を説明し相談者の了承を得た。その後、所管課に対し情報提供を行った。		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	小学生の息子と、自分の弟が児童館を利用している。4月から代わった館長は、女の子に対して優しいが、男の子に対しては優しさが感じられなく、非常に差別的な扱いをしている。女の子が館長の手伝いなどをすると、館長持参のお菓子をくれるが男の子にはくれないほか、同じ悪さをしても女の子には怒らないが、男の子に対しては怒るなど極端な扱い方をしている。子ども達は大変な差別として受け止めている。このようなこともあり、弟は児童館へ行かなくなった。館長の子ども達に対する差別的な接し方は改めてほしい。		
処理結果	所管課に確認したところ、女の子だけに事務室内でお菓子を渡したことがあり、職員全員でそのようなことをしないようにとの話し合いをしていたことが判明したため、所管課から施設に対し、配慮に欠けた対応がないよう厳重に注意し、児童の健全育成の拠点としての役割を再認識するよう指導したとのことだった。		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	生活保護を受けながら母子生活支援施設に入所しているが、担当ケースワーカーに電話相談すると、対応が横柄で非常に感じが悪い。また、金銭管理を施設長にしてもらっているが、お金が必要になってもすぐに対応してくれず困っている。 そのほか、施設長が他の入所者に対し、自分を中傷する発言をしているようで困っている。		
処理結果	相談者からは以前にも同内容の苦情があり、精神的に不安定な状況でもあることから、事務局としては傾聴に努めるとともに、苦情内容を所管課に伝えることで了承を得た。 所管課に確認したところ、ケースワーカーの対応については特に問題はなく、また、施設でも相談者の状態を把握しながら、適切な対応に努めているとのことであった。		

(3) 市の介護保険に関する処分等

分類等	制度関係	相談者	本人(匿名)
要旨	インターネットや函館市以外で購入した福祉用具についても介護保険の対象になるのか所管課に問い合わせたところ、函館市が指定した業者でなければ対象にならないとのことで、業者と癒着しているように考えられる。利用者の自由な選択を抑制し、また、事業者の競争原理を失わせ、定価に近い価格が多くなっていると感じているので、このような制限は撤廃されるべきである。		
処理結果	所管課に確認したところ、相談者が言うような説明は行っていないとのこと。 法改正により、福祉用具の購入については、都道府県が指定する福祉用具販売事業者から購入することとなったが、それは福祉用具専門相談員を配置し利用者に適切な福祉用具が選定されるよう見直されたためであり、それらの事業者であれば他市町村の業者からの購入でも介護保険の対象になるとのことなので、相談者に対し所管課から、これらの説明と併せ、誤解を招くような説明をしたことに対する謝罪をした。		

(4) 介護サービス提供事業者に関する苦情

No.48

分類等	サービス内容	相談者	本人(実名)
要旨	以前契約を結んでいたヘルパーが、衣類を中心とした盗難を継続的に行っていたため、所属する事業所や警察に相談したが、対応してもらえなかった。野放しにしているのはおかしい、市で何とか止めさせられないのか。 現在来ているヘルパーも頼んだ仕事をしないなど対応が悪い。 函館はヘルパーに対する指導が甘いので、ヘルパーの質が悪い。		
処理結果	盗難に関しては、当制度で扱えないことを説明し、被害届を警察へ提出し相談することを助言した。ヘルパーに対する不満はヘルパーの交替等の方法が考えられるので、事業所やケアマネジャーに相談するよう助言し、改善されない場合は、再度当事務局へ相談するよう伝え了承を得た。		

No.49

分類等	職員の対応	相談者	家族(実名)
要旨	義理の母は介護福祉施設に入所来3回も骨折をしているが、母に瑕疵のあるものはない。ところが施設は、骨折の原因は高齢によるもので、責任はない旨の発言をし、謝罪をしたことがない。事故に対する施設側の説明、責任の所在、今後の対応等、施設としての誠意が全く感じられない。 この様な対応は、相談者の家族だけでないような気もするので施設と再度話し合いをする。その前に自分の考え方が正しいかを確認したい。		
処理結果	相談者の話の限りにおいては施設の対応に問題があると思われるので、施設側から「介護記録」、「事故報告書」等の記録の提示を求め確認するよう助言した。 後日、相談者から施設と話し合った結果、施設側が事故の責任等を全面的に認め謝罪をし、改善が図られることとなったとの報告を受け、当制度の調査は希望しないとのことから、対応を中止した。		

No.50

分類等	サービス利用	相談者	子(実名)
要旨	母の担当ケアマネジャーについて市と相談し、今までと違う事業所のケアマネジャーが担当に決まった。しかし、前のケアマネジャーとの連絡がつかないため、書類の作成ができないで困っている。		
処理結果	所管課に確認したところ、前のケアマネジャーが原因ではなく、相談者が在宅介護か施設利用かを決めていなかったため、保留状態になっているとのこと。その後、対応がされ、新しく担当となるケアマネジャーから相談者に連絡をしたとのこと。		

No.51

分類等	サービス内容	相談者	家族(匿名)
要旨	数年前から通所介護施設を利用している。家庭的雰囲気と言うことで通所したが、ここ1年で職員の言葉使いが荒くなったり、利用者をほったらかしにして職員同士が雑談をしたり利用者への対応がひどくなっている。		
処理結果	事業所へ苦情があった旨伝えることを説明し、今後とも改善されない場合は再度連絡をしてもらうよう助言をした。 事業所へ苦情を伝えたところ、渡島福祉事務所からも同様の苦情についての確認があったとのことであった。今後の対応に留意するよう要請した。		

分類等	サービス内容	相談者	子 (実名)
要旨	<p>施設入所中だった父親が、胃ろうの手術を受け施設に戻ったが、その後健康状態が悪化し、数か月後に死亡した。食事量に関する本人や家族の要望に対し改善がなく、また、それに対する明確な説明がないなど、施設の対応は不誠実であり疑問を感じる。</p> <p>また、じょく瘡のため病院へ行ったが、医師から「施設に戻って悪化している」と言われており、看護師の処置方法に対する知識不足や、病院に対する確認の不十分さを疑う。施設へは適切な処置をお願いしても、「人手が足りない」、「ここは病院ではない」という言葉が返ってきた。</p> <p>食事量の不足が体力の低下につながり、結果として「じょく瘡」の悪化を招いたのではないかと。</p>		
処理結果	<p>施設への事実確認については、施設側に相談者を特定されるので希望していないとのことであるが、苦情対象となった事由に対する考え方を施設から直接聞きたいとの要望もあることから、施設内の苦情処理制度を活用する方法もあると助言した。併せて市の苦情処理制度の概要を説明し、苦情処理委員に相談内容を報告のうえ相談者の希望に添える対応を協議し連絡することとなった。</p> <p>後日、事務局より委員との面接相談を再度勧めたが、態度を保留したいとの希望であったため、時間をおいてまた相談するよう助言し対応を中断した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人 (実名)
要旨	<p>昨年、要支援認定の訪問調査で、事業所の調査員に自分にとって辛い過去の話などを聞かれ不愉快な思いをしたが、また今年の更新時と同じ調査員が調査に来るのだろうか。一昨年のように市の職員が調査に来てほしい。</p> <p>また、相談者を担当する同施設の別のケアマネジャーは、失礼なことを言ったり、同じケアマネジャーが担当する相談者の知人のプライバシーに関することを尋ねたりするため、不信感が増大し、とても相談する気にはなれない。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、昨年調査を行ったケアマネジャーと相談者を担当するケアマネジャーは同一の事業所ではなかったが、苦情を受けて、訪問調査は市の調査員が行うこととした。また、別の調査員の場合でも、病歴に関して過去の経緯を確認する場合があるので、現在の身体状況以外の質問をされたら、答えたくない事はその旨を調査員に伝えてほしいとのことであった。</p> <p>相談者には、所管課を通じ当該事業所に対し対応に留意するよう要請したことを伝えるとともに、所管課から受けた助言についても併せて伝え、今後も不適切な対応があれば、再度相談するよう助言し了承を得た。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人 (実名)
要旨	<p>父が入所していた施設は、医師のいる施設であるにもかかわらず、病気に対する認識が甘く2回も誤嚥性肺炎を見逃し、一時は命に関わる状態にまでなった。3度目の救急搬送の際は、過去の状況を把握していない病院へ搬送したため死亡した。このような結果になったことに対して、施設には判断ミスや責任を認めてもらいたい。</p>		
処理結果	<p>苦情処理委員と面接をしたところ、相談者は慰謝料および賠償を求める様子であったため、当制度では取り扱えない旨を説明した。また、施設の苦情処理制度についての説明を行い、その制度を利用した場合の対応に問題があれば、改めて相談するよう助言した。</p> <p>その後、相談者からの連絡がないため対応を終了した。</p>		

分類等	利用契約関係	相談者	配偶者 (実名)
要旨	小規模多機能型居宅介護を利用している。入院のため1か月間全くサービス利用しなかったにもかかわらず、1か月分の料金を請求された。施設では契約当初に説明したと言うが記憶がなく、契約書等を確認しても記載がない。納得できないので、制度について教えてほしい。		
処理結果	<p>利用料の請求については問題ないが、契約時の説明等の状況について、所管課と合同で当該施設の調査を行った。</p> <p>調査の結果、苦情処理委員から、利用料の取扱いについては契約書等に記載がなく、口頭説明の際の表現においても不備が認められ、利用者に対する配慮が不足しているとの意見があった。委員の意見を踏まえ施設に対し、苦情の再発防止に向け、利用料の取扱いの明確化を図ること、相談者が円滑にサービスの利用を図れるよう配慮することを要請した。なお、調査時において施設から改善方針が示され、契約書等の記載変更等を行うとのことであったため、その実施を確実にし、改善を図るよう要請した。</p> <p>その後、施設から改善報告が提出され、調査結果を相談者に通知した。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	配偶者 (実名)
要旨	<p>夫は軽い認知症で老人保健施設に入所している。週2回ほど入所施設側から夫の洗濯物が返されてくるが、他の入所者の洗濯物が多数入っていたり、夫の衣服であるが明らかに他人が使用したと思われるものがある。持っていった下着がなくなったり、夏物の衣服が返ってこないで、介護職員へ尋ねたところ、調べてみると言ってそのまま答えが返ってこなかったこともある。</p> <p>先日、夫が胸の痛みを訴えたので、かかり付けの病院へ連れて行ってほしいと施設へ申し出たが、施設内の看護師に相談するように言われ受診できなかったが、以前からの持病であり、かかり付けの病院で受診させたかった。自分としては不安であり、洗濯物の件もあることから、施設を信用できない。以上の疑問・不満・退所を施設に伝えて欲しい。</p>		
処理結果	<p>迅速な対応を図り、相談者の不安の軽減を図ることが必要と思われたため、苦情処理委員との面接を勧めていたが、後日、相談者から退所することが決まり、面接を取りやめるとの電話があった。</p> <p>相談者の意向を尊重し、面接については中止としたが、参考のために所管課へ情報提供を行った。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	妹 (実名)
要旨	<p>姉は認知症があり、最近家主から火の始末に不安があるので退居してほしいといわれた。自分自身も体力的に面倒をみてゆくことは困難であるため、先日姉と話し合い、施設へ入居する方向で進んでいた。しかし、担当ケアマネジャーは、相談者へ確認せず、入居の意向を無視し、「妹なんだから姉の面倒みなければ」などと発言し、姉の在宅介護を高圧的な言動で一方的に決めてしまった。担当ケアマネジャーに対し恐怖感もあり、今後関わりたくない。</p>		
処理結果	<p>事業者を確認したところ、相談者の認識とずれがあった。苦情処理委員から、明確にケアマネジャーに不備があったとは判断できないが、ケアマネジャーが本人のみの状態をみて、在宅生活を判断した様子が窺えるため、家族の状況を踏まえたケアマネジメントが重要であるとの意見があった。</p> <p>事業者には委員の意見を踏まえ、今回の苦情に至った経緯を分析し、福祉サービスの向上に向けた取組みを要請した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	子 (実名)
要旨	在宅介護を受けている母は、昨日体調を崩し、以前通っていた病院に1人で行った。病院からケアマネジャーに連絡があったため、ケアマネジャーが母に付き添い、受診後にはヘルパーに連絡をしてくれたが、自分への連絡は最後であった。ヘルパーより先に家族に連絡をすべきではないのか、早い段階で連絡があれば、自分も病院へ行き医師の説明を聞くことができた。また、母が病院で診断された病気について、ケアマネジャーは別の病気だから、今までどおりの治療を継続するし、その旨ヘルパー等と確認していると言った。ケアマネジャーには大変世話になっているが、母の病気の件や昨日の対応の件など自分との考え方が違うので、ケアマネジャーを変えることが出来るのだろうか。		
処理結果	ケアプランの作成に当っては、本人と家族の同意が必要であり、納得できる説明が得られず、信頼関係がもてない場合には、契約変更することは可能である旨を説明した上で、ケアマネジャーに対する疑問等については、直接確認した方がよいと助言し了承を得た。		

分類等	その他	相談者	友人(実名)
要旨	友人は以前介護老人保健施設に入所していたが、次の要介護認定で要支援となる可能性が高いと言われ、施設職員と相談し病院に移った。その病院では有料老人ホーム開設の予定があり、開設後は生涯入居できると聞いたためである。しかし、有料老人ホームの計画は中止され、介護老人保健施設となり、その際入退所の意向を聞かれたが、行く場所もなく、入所継続となった。損害賠償請求をしたいができるものなのか。また、介護度は現在「要支援」とはならず「要介護3」と認定され、判定にも疑問を感じる。		
処理結果	損害賠償等に関することについては、当制度では対応できない旨を説明し「法テラス」を紹介した。また、施設の現況や不満については、所管課へ情報提供をすることを説明し了承を得た。なお、介護度に関する不満等については、再相談を試みたが相談者に連絡がつかず対応を終了した。		

分類等	サービス内容	相談者	子 (実名)
要旨	母が介護福祉施設（特別養護老人ホーム）に入所して2日後に死亡した。食事後に入れ歯を喉に詰まらせたことが原因と考えるが、病院搬送時、家族への連絡や対応が不十分であり、家族に状況を説明する姿勢が見受けられなかった。また、葬儀に際して集まった家族に施設から説明があるものと思っていたが、施設関係者の参列はなく、無責任な対応であると感じた。親族の求めに応じ訪れた職員の説明では、母の病状について家族と認識が異なっており、死亡原因についても納得できなかったため、責任者に再度説明を求めたが、誠意のない対応だった。 施設がたくさん整備され、利用できる場所が増えるのはよいが、認可にあたっては内容をきちんと精査してほしい。		
処理結果	事業者を確認したところ、状況説明について病院搬送時に相談者の家族に行ったほか、親族の求めに応じ再度説明しており、その際に「分かった」との発言があったことから理解されたものと受け取っていた。利用者の病状については、服薬状況を含め担当医に確認しており間違いのないとのこと。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、施設には説明責任があることから誠意をもって対応するよう要請した。なお、本件について事業者は、病状の急変であり事故と認識していなかったが、入れ歯の誤飲に起因する死亡事例とも考えられることから、施設としての責任を認識するよう指導し、事故報告書の提出を求めた。		

分類等	サービス利用	相談者	本人(実名)
要旨	母は市外のグループホームに入所している。母の入所している施設の金銭管理に疑問があるので、母を函館に引き取り面倒を見たいが、母を引き取ることで生活保護が廃止になると担当ケースワーカーに言われた。苦情処理委員の方から施設側に話しをしてもらえないか。		
処理結果	市外のグループホームの問題であり、当事務局では対応できないため、当該市の福祉調整委員会に苦情の内容を伝え、相談者の対応を引継いだ。 担当ケースワーカーの対応については、所管課に確認したところ、生活保護の廃止についても、担当ケースワーカーから説明を行っていたが、精神上的の疾患があり理解が難しい状況であるとのこと。なお、調査の結果グループホームに問題は見受けられないとのことであった。		

分類等	サービス内容	相談者	家族(匿名)
要旨	母は介護老人福祉施設に入所している。入浴に関し同性介助をお願いしても、理由の説明もなく断られている。また、何度か依頼しているうちに、不満があるなら施設を退所してほしいような話をされた。 施設を介護報酬で運営しているなら、介護保険料を負担している利用者や家族の要望に歩み寄る姿勢が必要ではないのか。		
処理結果	事業者を確認したところ、同性介助の要望については可能な限り対応しているが、職員間の認識が異なっている可能性があるため、事業所内での対応を再確認するとのことだった。 後日、担当職員の対応について留意するよう要請した。 その後、事業者から状況の確認と今後の対応について協議したとの報告があった。		

(5) 介護保険以外の民間サービスに関する苦情

分類等	サービス内容	相談者	親(実名)
要旨	2歳の子どもを保育園へ迎えに行ったが、園内に姿が見当たらなかったため職員とともに探したところ、園から2区画ほど離れた場所で発見された。このような事態に対して、保育園側の危機管理体制および対応が全く確立されておらず非常に不安であった。また、事件後の保育園側における、この件に関する経過報告、今後の改善策等についても明確な回答がなく非常に不信感をもった。 保育園側には、今まで子どもに対し細かく対応してもらい良い印象をもっているが、これからも子供を預けることについては不安を感じている。		
処理結果	事故にはならなかったものの、保育園側の責任、危機管理体制が問われる重大な事例と考え、所管課と共に法人に対し調査を行った。 調査結果を受け、苦情処理委員から、単なる保育士の意識の問題だけにとどまらず、法人全体の危機管理体制に原因があることから、人員配置や設備等の再検討を行うことのほか、法人全体で利用できる、分かり易い危機管理マニュアルの作成およびその周知徹底を行うなどの対応を求める意見があり、法人に対し改善の報告を要請した。 法人からは、安全管理マニュアルの作成と、その周知徹底および勤務体制と玄関施錠等の施設管理についての改善報告があった。		

分類等	サービス内容	相談者	親 (匿名)
要旨	<p>子どもが障がい者施設を利用しているが、子ども達を大切にしないなど施設の対応に不満があるため、体制づくりについて要望書を提出しているが回答がない。他の父母は子どもが世話になっているため、学園に苦情を言い出せないでいる。</p> <p>施設は、もう少し父母の意見に対して耳を傾けてほしい。</p>		
処理結果	<p>苦情処理委員との面接を勧めたが、相談者の希望により、まずは所管課が対応し、何も改善されない場合は、委員に相談することとなった。</p> <p>所管課では、苦情内容を踏まえ、今後の指導等において留意することとなった。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	子 (実名)
要旨	<p>相談者の母は相談者が知らないうちに施設へ入所させられており、今も退所したいと言っている。その施設は壊してもいない備品の弁償を求めたり、相談者が母への接見を求めても、必ず職員が同席するので、退所の話などの込み入った話が出来ないなど、相談者の要望を取り入れてくれず不満である。</p> <p>また、地域包括支援センターの職員は、母の退所について、施設側と話しをすると約束したのに、全くその気がない。</p>		
処理結果	<p>所管課および事業者を確認したところ、施設へ入所している母親は、相談者からの虐待などにより、民生委員、包括支援センター等の判断で緊急保護し、入所させたものであり、今退所させることは明らかに問題であるとのことであった。</p> <p>各関係機関に対し、今後も留意して対応してもらうよう要請した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人 (匿名)
要旨	<p>応急生活資金の貸付を受けたいので電話をしたところ、まだ申請書も提出していないのに、保証人の名前や職業まで聞かれたが、なぜ聞く必要があるのだろうか。申請の時に住民票を添付するが、その金額についても安いものではなく負担になる。担当者はもう少し思いやりのある対応をしてほしい。</p>		
処理結果	<p>社会福祉協議会に確認したところ、来所したのに「連帯保証人として資格がないため受けられない」と断ることを防ぐ意味で行っており、申請時の住民票添付についても、市内居住かを確認するために必要であるとのこと。苦情処理委員からは、事業者の対応に不備はないとの意見であった。</p>		

(6) 平成19年度から平成20年度へ継続した苦情

H19年度 No49 (継続)

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19年度から継続)</p> <p>苦情処理委員と面接後、事業者との再相談を助言し、事業者に対しても対応を要請したが、相談者が精神的に不安定な状態となったため対応できないとの連絡が事業者からあった。事業者を確認したところ、介護・看護記録の記載不足により適切な支援がされていたか確認できないことから、委員から、記録方法の改善とともに、本人・家族の状況に応じた適切な説明方法について検討するよう意見があり、事業者にはそれらを踏まえ、施設の苦情処理体制の見直し等も併せ改善するよう要請した。事業者からは、記録の記載方法の変更やリスクマネジメントに対応する体制整備と職員の意識改革、さらに家族等への説明に関する職員の情報共有と説明方法の検討等の改善内容が報告され、相談者にはその内容を報告し対応を終了した。</p>		

H19年度 No50 (継続)

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な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19年度から継続)</p> <p>苦情処理委員から、指導監督権限のある市立保健所にも対応を要請したところ、実施指導を2回行い、指導事項に対する改善報告の提出を受けたとの報告があった後、補足的に別途調査を行った。苦情発生当時の当該施設には施設長・管理者が複数おり責任の所在が分かりづらい状況で、また、ケアプランの作成・見直しにあたっては利用者の状況が的確に反映されているとは言い難かったほか、職員の資質向上に向けた各種研修が実施されているものの研修内容の共有化が図られていないことが確認された。</p> <p>委員から、施設の業務管理者と責任者の位置づけを明確にし利用者・家族に分かりやすい体制づくりをすべきであり、責任者となる職員の資質向上を図るとともに、職員研修等の情報は全職員が共有化すること、苦情処理の体制を強化し第三者委員を設置することについて意見があり、事業者に改善の要請をした。</p> <p>事業者から、施設の管理責任を明確化するため法人として組織を統一して分かりやすくしたほか、計画的な職員教育の実施や第三者委員を含めた苦情処理体制の整備について改善報告があり、相談者に対応結果について報告し対応を終了した。</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	相談内容の中に、次のような内容が含まれているもの ① 市の機関および民間事業者への不満 ② 市の機関および民間事業者から被害を受けた ③ 市の機関および民間事業者との間にもめごとが生じた 等利用者の信念や考えに基づく苦情、苦言などを含んだ意見・提言
相 談 等	苦情以外の相談や問合せで、 ① 話を聞いてほしい ② サービスに関して、アドバイスをしてほしい 等内容に苦情的要素を含まないものであり、その内容が明確なもの

2 苦情等の種別について

区 分	分 類 基 準	苦情等の内容
市 の 処 分	サービス利用者・申請者の個別的な状況に基づき、市が決定・実施する処分（行為）に関するもの （措置・認定・処遇等）	①高齢者関係 ②障がい者関係 ③生活保護関係 ④児童・保育関係 ⑤母子関係 ⑥その他
市のサービス提供	市の処分に基ついて、市が直接提供するサービスおよび市が取り扱っている福祉の事務に関するもの （委託先法人に関するものを含む。）	①制度関係 ②申請・認定関係 ③職員の対応 ④サービス内容 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	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

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。

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20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20年4月1日～平成21年3月31日]

平成21年10月発行

編集・発行

福祉サービス苦情処理委員事務局

〒040-8666 函館市東雲町4番13号

函館市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