

平成21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21年4月1日～平成22年3月31日]

平成22年7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方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問題を調査・判断し、問題の解決に向けた手助けを行い、利用者の権利擁護や苦情の解決を通じた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ついては、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い、市や事業者等におきましては苦情処理委員の意見を踏まえ、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質の向上に向け、努力していただいております。

苦情・相談の受付件数は、平成19年度に117件に達して以来、年間100件を超える相談が寄せられる状況が続いておりますが、平成21年度の特徴としては、これまで介護保険を含めた高齢者福祉に係る相談とほぼ同数であった生活保護に関する苦情・相談件数が、急激に増加して全体の約4割に達しており、現に受給している方だけでなく受給申請をしようとした方からの苦情が増えていることから、これは近年の経済状況の悪化により生活保護の受給申請が増加しているためと考えられます。

逆に、民間事業者が提供するサービスや施設に対する苦情が減少しておりますが、相談のなかには利用者・家族と事業者の間の信頼関係が崩壊している事例が見受けられ、事業者のサービスの質が向上し、苦情に至る事例が少なかったとは単純に捉えることができないと思われれます。

これら苦情相談の多くは、サービス利用にあたって最初の段階における利用者と事業者等の双方の説明不足による行き違いが原因となっており、特に近年の傾向として、利用者の要望がサービスの枠を超えて過大になっていることが一因であ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、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ことから、依然として苦情の形で表に現れない事例もあると受け止め、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、安心して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>平成21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
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	6～21

参考資料

資料1 苦情等の分類	22～23
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	24～27
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	28

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)

昨年度も、従来と同様に、生活保護関連の苦情や相談が目立ちました。内容もほぼ同様であり、受給者またはその関係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たり、非受給者の方が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意見などが多数寄せられました。生活保護受給世帯も非受給世帯も一昨年秋以来の不況の影響を強く受けており、市民生活全般において余裕が無くなって来ている様子が感じられました。

第2に、介護保険サービス関連の苦情や相談も相当数ありました。サービス受給者のご家族の方が、施設のヘルパーやケアマネジャー、市の担当職員などの対応や介護認定に関する不満を述べるものがあり、高齢化社会の中で要介護者を支えるご家族の方々が大変なご苦勞をされている様子が窺われました。

その他には、老人福祉センターの浴場やカラオケ利用に関するもの、児童館などの子ども用の施設に関するもの、個人情報取扱いに関するものなども複数寄せられました。

上記の苦情や相談の中には、財政や制度上の制約のためにこの制度による解決は不可能な事例もありましたが、他方で担当部署に苦情内容を伝えることで改善が図られた事例もありました。このような関係各位のご努力によって、この制度がより一層、市民の間に浸透、定着していくものと受け止めております。

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2年目を終えて

函館市福祉サービス苦情処理委員 寺尾 尚
(函館大谷短期大学コミュニティ総合学科講師)

福祉サービス苦情処理委員として、任期満了の2年目を何とか終わることが出来ました。

これも窪田先生を始め、福祉サービス苦情処理事務局の皆様のご尽力のお陰だと強く感じております。ありがとうございました。

そして、市民の皆様、福祉関係者の皆様、市職員の皆様にも、この2年間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。

今年度の相談内容を振り返って見ますと、昨年も挙げさせていただきましたが、昨今の時代を反映した生活保護に関する相談が多くありました。

この守られるべき社会保障の根幹である生活保護制度については、昨年も挙げさせていただきましたが、正しい最新の情報と知識を、福祉従事者のみならず市民全体が持つべきだと思います。

現在は、生活保護制度以外にも、様々な福祉サービスがあり、多様化していますが、実際には制度や仕組みが分かりづらく、利用しづらい現状がたびたび見受けられます。

福祉サービスは「人々がより良い生活を送るための“well-being（ウェルビーイング）”の視点に立った生活に即した実践的サービス」が基本だと私は考えていますので、是非とも福祉従事者の皆さんには、この視点に立った支援・援助をお願いいたします。

また、福祉サービスは地域に暮らす全ての人々に与えられたものですので、皆様が「より良い生活」を送るための手段のひとつとして活用していただければと思います。

そのためには、福祉サービス全般がお互いに「分かりやすく・利用しやすく」なるよう、工夫を重ねていくことが必要だと考えます。

最後になりますが、接客業界には「ホスピタリティ（おもてなし）」という言葉があります。これには相手のニーズ（要求・要望）を把握し、それに合ったサービスをするという意味が含まれていますが、福祉においてもこの考え方は全く同様だと思います。

私を含め、この「ホスピタリティの心」を持って日々の業務に当たることで、サービスを提供する側とされる側との間により良い関係が生まれ、その積み重ねが、より良い地域社会を形成する力になると考えます。

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21年度に受付けた苦情は70件、苦情以外の相談等は32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	67	22	89
市の処分	12	1	13
市のサービス提供	35	13	48
市の介護保険に関する処分等	4	-	4
民間事業者のサービス提供 (介護保険サービス)	10	5	15
民間事業者のサービス提供 (介護保険サービス以外)	6	3	9
福祉サービス以外のもの	3	10	13
計	70	32	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	67	22	89
高齢者福祉関係	6	2	8
障がい者福祉関係	4	2	6
生活保護関係	34	10	44
児童・母子関係	3	2	5
介護保険関係	16	5	21
その他の福祉サービス関係	4	1	5
福祉サービス以外のもの	3	10	13
計	70	32	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	39 (39)	25 (16)	64 (55)
匿 名	31 (28)	7 (5)	38 (33)
計	70 (67)	32 (21)	102 (88)

区 分	苦 情	苦情以外の相談等	計
本 人	53 (50)	18 (11)	71 (61)
本 人 以 外	17 (17)	14 (11)	31 (28)
計	70 (67)	32 (22)	102 (89)

[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 (12)	8 (3)	20 (15)
電 話	58 (55)	24 (19)	82 (74)
F A X	- (-)	- (-)	- (-)
手 紙	- (-)	- (-)	- (-)
電子メール	- (-)	- (-)	- (-)
計	70 (67)	32 (22)	102 (89)

(2) 苦情の処理結果

寄せられた苦情70件のうち、福祉サービスに関するものは67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23件であった。

そのうち、結果を相談者に通知したものは5件で、すべて市の機関が行う福祉サービスに関するものであり、匿名等により結果を相談者に通知しなかったものは18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7件、民間事業者が行う福祉サービスに関するもの1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11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6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、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3件であったが、本制度で取り扱う対象外のものであるため、苦情の内容を聴取後、所管する関係機関等へ連絡し、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	67	
調査を実施したもの	23	
申立書を受理し、調査結果を通知したもの	-	
苦情の相談を受け、相談者に調査結果を通知・報告したもの	5	17. 20. 23. 26. 35
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	18	4. 9. 10. 11. 12. 13. 15 16. 18. 25. 29. 31. 32. 33 34. 36. 43. 45
調査を実施しなかったもの	44	
所管課または事業者 に苦情の内容を伝え、対応に 配慮を求めたもの	8	6. 8. 19. 28. 39. 41. 44 49
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	11	1. 2. 5. 7. 14. 22. 24 27. 38. 42. 47
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	6	3. 21. 30. 37. 40. 46
関係機関に対応を依頼したもの	1	48
その後の連絡が取れず、対応を 中止したもの	-	
継続中	-	
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	3	
計	70	

(3) 結果通知の内容

申立てに至る苦情はなかったが、申立て以外の5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、32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	1	補装具費の支給決定期間
市のサービス提供	13	技能習得資金の貸付基準 身体障害者手帳の申請 生活保護受給者の就労 老人福祉センターの風呂の温度
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)	5	ヘルパーの対応 両親の介護疲れ 特別養護老人ホームの退所 地域包括支援センターの変更
民間事業者のサービス提供 (介護保険サービス以外)	3	事業所職員の対応
福祉サービス以外のもの	10	隣家からの嫌がらせ 医療費の補助 生活資金の相談 アパート借用時の保証人
計	32	

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	26
関係機関・他部局を紹介したもの	6
計	32

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（22ページ～23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	<p>生活保護を受給している。先日、自動車を使用しないようにとの文書による指示を受けたが、自立するためには自動車が必要であり納得できない。前の担当ケースワーカーは、自分が運転していたことを知っていたが指導はしなかった。指導の必要があるのならば、黙認であり、以前の対応に問題を感じる。</p> <p>また、最近、ケースワーカーが2名で対応しており、圧力をかけられている。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、相談者には以前の担当者も車を処分するよう指導しており、文書による指示も今回で2度目とのことであった。相談者には就労できない事情もあり、所管課としては、停止等の処分を行うこともできず、対応に苦慮しているとのことであった。</p> <p>相談者に対し、確認結果とともに相談者の場合は自動車の所有が認められていないことを併せて説明したが納得せず、その後も保有を続けたため、所管課から保護停止の処分を受けた。</p> <p>保護停止処分後、相談者から処分が不服であるとの相談を受けたため、処分に対する不服は、北海道に審査請求をするよう説明するとともに、今後の生活については、担当ケースワーカーに再度相談するよう助言し、了承を得た。</p>		

No.2

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>昨年、生活保護を廃止された。廃止の理由は、現住所地に居住をしていないとのことであったが、自分には身に覚えがない。しかも、呼び出しを受けただけで弁明の機会も与えられず、一方的な廃止であった。</p> <p>その後、仕事を見つけて生活していたが、最近は仕事がなく生活が困窮しているため、何度か所管課に相談した。しかし、居住実態がないため、引っ越さなければ受給できないと、引越し費用がないのに言われる。また、隣近所に居住実態の確認をしようと言っていたが、プライバシーの侵害ではないか。</p> <p>来年4月には仕事があるので、1月から3月まで生活保護費を受けられないだろうか。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、昨年の生活保護費支給廃止の理由は、電気・水道等使用状況や家主等からの聴き取りの結果、現住所に居住実態がないためとのことであった。</p> <p>生活保護の相談を受けた場合には、生活実態のある住所地で申請してほしいと伝えているとのことであり、廃止に当たっては本人に理由を告げ、弁明の機会を与えているとのことであった。</p> <p>所管課への確認後、相談者に内容の説明をしたところ、所管課の説明について異なる解釈をしている様子が窺えたため、再度、所管課と相談するよう助言し了承を得た。</p> <p>その後、所管課には相談者の状況を伝え、認識に違いがないか確認のうえ対応するよう依頼した。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要旨	生活保護を廃止されたが、理由は文書の指示に従わなかったためである。担当ケースワーカーに、経緯を説明したが聞いてもらえなかった。自分には通院を続けなければならない持病がある。また、今後新たに病気になる場合も考えられるが、暮らしていけないのに、どうしろというのか。		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、廃止の理由は、指示違反と違反についての報告の義務を怠っていたためとのことであった。弁明の機会を付与し理由を確認したものの、合理的な理由を認めることはできなかったとのことであった。</p> <p>廃止後の生活については、別居している父を頼ることなど再度検討するよう伝えているとのことだった。</p> <p>後日、相談者が父と所管課で相談した結果、父親の協力により生活することとなったため対応を終了した。</p>		

2) 市のサービス提供に関する苦情

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>病気のため失業し、生活保護を受給しており、介護保険は要支援の認定を受けている。現在のケアマネジャーとは1年で2～3回しか会ったことがなく、コミュニケーションが不足していると感じている。ケアプランについても渡されておらず、ヘルパーの訪問時間も正確でない。先日、ケアマネジャーの訪問の際に、いろいろと話をしたが意向が伝わっていないと感じる。ケースワーカーに相談したいと思うが、訪問に来ないのでどうすることもできない。</p>		
処理結果	<p>相談の結果、相談者が再度ケアマネジャーと話をしてみることとなった。後日、相談者から、誤解が解けたのでケアマネジャーに対する苦情については、取り下げたいとの報告があったため、ケースワーカーに対する苦情の確認のみすることとした。</p> <p>所管課に確認したところ、担当ケースワーカーが休職しているため、現在の対応状況になっているとのことであり、新しいケースワーカーが決まり次第自宅訪問し、コミュニケーションを図っていくとの報告があった。</p> <p>相談者には確認結果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>現在、失業給付金と障害年金を受給しながら、娘と二人で暮らしている。失業給付金が今月で終了してしまうため、約2か月前に所管課に生活保護の相談に行ったところ、職員から所持金が無くなってから申請に来てほしいと言われた。</p> <p>その後、所持金が無くなったため、所管課に申請に行ったところ、娘と別居しなければ対象にならないと、前に聞いていない説明を受けた。現在は、家を借りるための権利金や敷金も持っていない。なぜ事前にその様な説明をしてくれなかったのか。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認をしたところ、担当者は「娘のところから引越した後に」所持金がなくなった場合は申請に来てほしい旨の説明をしているとのことだったため、相談者に対し再度説明するよう依頼した。</p> <p>事務局からも相談者に対し、所管課からの確認結果を説明し了承を得た。</p>		

No6

分類等	職員の対応	相談者	本人(匿名)
要旨	介護保険について分からないことがあり、所管課に電話をしたら、応対した職員は、自分の話を良く聞かず、非常に対処が悪かった。 自分は脳梗塞のため話が不明瞭であるが、市の職員であるなら、もう少し丁寧な電話対応をすべきではないのか。職員の電話対応を改善してほしい。		
処理結果	相談者への回答は不要とのことであった。 苦情内容を所管課に報告し、今後の対応に留意するよう依頼した。		

No7

分類等	職員の対応	相談者	本人(匿名)
要旨	民生委員をしているが、町内を担当するケースワーカーに必要な情報を送付してほしいと頼んでも対応してくれない。 また、ある母子家庭が座談会などで自分の個人情報を言いふらしているが、その原因は、前のケースワーカーが、その母子家庭を特別扱いし、自分の情報を漏らしたからである。 生活保護受給の決定方法についても疑問を感じている。		
処理結果	民生委員への情報提供の可否等に係る事実関係の確認は、相談者が対応を希望しないとのことであったため傾聴に留めた。 個人情報の漏洩については、相談者から対象となる担当者や具体的な内容が告げられず対応は困難であった。 生活保護の決定方法については、ケースワーカーが世帯状況を確認のうえ決定していることであるが、受給世帯に対する苦情等がある場合は、所管課に情報提供し事実関係の確認を行っている旨を説明し了承を得た。		

No8

分類等	サービス利用	相談者	本人(匿名)
要旨	「精神障害者保健福祉手帳」の更新手続きに行ったところ、非課税であれば「NHK受信料」が無料となることを知った。 新しい制度を自分から関係機関に確認するのではなく、サービス利用者の立場での情報提供は出来ないものだろうか。 また、所管課職員の電話対応が事務的であり、障がい者にとって温かみを感じられないので、もう少し時間をかけた電話対応をしてほしい。		
処理結果	相談者が特定されないよう考慮し、所管課へ苦情内容を伝えてほしいとの依頼であったため、所管課への対応は情報提供に留めることとした。		

No9

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、カラオケを利用しているが、歌う順番を決めるクジ引きで不正が行われている。不正を止めるように、直接担当者に話をしても改めないため、最近利用者が減ってきた。 明日、利用者の役員会があるので、所長から不正をただすように伝えてほしい。		
処理結果	所管課に確認したところ、クジ引きの担当者を複数にして、交代で担当することで不正をなくすとのことであった。昨年と同様の苦情があったため、センター職員に、注意し見守るよう指導を行ったとの報告があった。		

No.10

分類等	サービス内容	相談者	本人(実名)
要旨	<p>老人福祉センターで、風呂の温度が高いと受付の職員に話したら、市役所の担当者に直接話してほしいと言われたので、市役所の担当主査に苦情を言ったところ、翌日にセンターの所長から謝罪があった。</p> <p>しかし、その後も温度が高いままで改善されていない。真面目に働いていないボイラーマンがいるようであるが、一体どの様な管理をしているのか。利用者は高齢者なので、低めの温度設定にすべきでないのか。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、当該施設では以前にも同様の苦情を受けており、その後は、約1時間おきに温度の確認をするように指導していたが、今回の苦情を受け再度確認したところ、まだ設定温度を超えている日が大半とのことだった。</p> <p>このため、センターに対し、高齢者にとって適切な温度を保健師と相談するとともに、温度の定期的な管理を徹底するよう指導したとのことであった。</p>		

No.11

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>生活保護を受給しているが、人事異動で担当ケースワーカーが変更となった。しかし、担当すると聞いていた職員と違う職員であり、前の説明は何であったのかと思った。</p> <p>また、送付されることとなっていた書類が届かないので、ケースワーカーに確認したところ、郵便局の集配の関係で遅れているのではないかと説明を受けたが疑わしい。</p> <p>通院移送費の使い道について確認されたが、そのようなことまで聞かれなければならないのか。</p> <p>担当ケースワーカーに電話をしても、煩わしそうに應對され感じが悪い。人を見下した対応をされることもある。</p>		
処理結果	<p>相談者へは、所管課に苦情を伝えることで了承を得た。</p> <p>苦情処理委員からは、相談者の精神面を考慮する必要がある、先に苦情に係る不信感を払拭したうえで、相談者の過去の状況を参考としながら対応することが必要との助言があった。</p> <p>所管課からは、コミュニケーションを図り、相談者の信頼を得ていきたいとの回答があった。その後、相談者は落ち着いているとのことである。</p>		

No.12

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>要介護認定に係る訪問調査の時間を早くしてほしいと頼んだが断られたため時間を変更した。しかし、変更前の断られた時間に連絡もなく調査員が来た。</p> <p>また、「身体障害者手帳」の交付を受けた場合、どのようなサービスを利用したら良いかと思ひ、障がい福祉の所管課へ問い合わせをしたが、要介護認定を受けている場合は介護保険の担当課に聞いてほしいと言われた。</p> <p>総合的なことを聞いてくれる部署はないのだろうか。</p>		
処理結果	<p>福祉サービスは非常に多岐にわたるため、ひとつの窓口が、すべての福祉サービスについて責任をもって説明することは困難であるが、利用したいサービスを伝えてもらえれば、連携を図り対応することとなっていることを伝える。この様な対応がなされていない場合は、当事務局に再度相談するよう助言し了承を得た。</p> <p>訪問調査の件については、苦情内容を所管課に伝えるだけの対応としてほしいとのことであった。所管課に情報提供したところ、訪問調査は半年以上前のことであり、事実確認は困難であるものの、相談者が訴えるような対応をすることは考えにくい、誤解のない対応をするよう留意していきたいとのことだった。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	生活保護を受給しているが、地区内の前民生委員が老人福祉センター内で自分のことを生活保護者だと吹聴したため、利用者の話題になってしまった。前民生委員が、公共の場で個人情報情報を漏洩していることに怒りを感じる。何らかの対応をしてほしい。		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、センターおよび前民生委員への調査結果からは実態の確認が出来なかったとのことだった。相談者が直接現場を目撃したことはないとのことだったため、具体的な内容があれば再度連絡するよう助言した。</p> <p>また、所管課から前民生委員に対して、守秘義務を了知しているかの確認と、個人情報の保護の徹底を行った。</p>		

分類等	制度関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>生活保護を受給している。過去に男性から暴力を受け、極度の男性不信となった。担当ケースワーカーは男性であるため、事情を説明し、自宅訪問は玄関先での調査にしてほしいと頼んだが、認められなかった。次回からは部屋に上がるとのことだったが、部屋に上がる必要はあるのだろうか。ケースワーカーを女性に替えることはできないのだろうか。</p> <p>また、病院から精神障害者保健福祉手帳の申請書類が届いたため、送付の理由を尋ねたところ、ケースワーカーに依頼されたとのことだったが、自分は説明を受けていない。ケースワーカーには、このようなことをする権限があるのか。</p>		
処理結果	<p>相談者が誰かを特定されないように確認してほしいとの意向であったため、所管課に一般的な取扱いを確認したところ、部屋に上がっての調査は、生活保護受給者の生活実態の把握のために必要であるとのことであった。ケースワーカーを選ぶことは出来ないが、相談者の状況によっては対応を検討するので、一度相談してほしいとのことであった。また、精神障害者保健福祉手帳の申請手続きを、本人に確認せず行うことは考えにくいとのことであった。所管課への確認の結果を相談者に伝えたと、現時点でこれ以上の対応は希望しないとのことであったので、対応を終了した。</p>		

分類等	サービス利用	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>老人福祉センターを利用しているが、浴場の上がり湯用シャワーを独占する利用者がいる。注意をすると、暴言を吐きトラブルになることが多いので、「上がり湯専用シャワー」と判るような表示をしてほしい。</p> <p>他の老人福祉センターから来た利用者のマナーが悪いと感じている。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、昨年まではシャワーの設置が1か所だけであったため、古くからの利用者間で、上がり湯用のシャワーに使うとの決め事があるとのこと。</p> <p>しかし、現在は全ての洗い場にシャワーが設置されており、約束事を知らない人もいたり、洗い場数が少なく混雑時にはシャワーが足りなくなることから、センターの規定として「上がり湯専用」とはできないと考えているとのことであった。</p> <p>また、利用者からの苦情があった際は、上記の経緯等を説明し、互いに譲り合うようお願いしているとのことであった。</p> <p>今後、利用者間のトラブルを防ぐため、苦情の内容および利用者へ協力を求める内容を掲示するとのことであった。</p>		

分類等	サービス利用	相談者	本人(実名)
要旨	<p>老人福祉センターの入浴ができない日が多すぎる。しかも、突然利用が出来なくなるので、交通費が無駄になる。</p> <p>また、脱衣場のロッカーの悪臭が酷いのに、清掃・消毒もされていないようなので、職員に話したが一向に改善が図られない。</p> <p>このような状態が続くのであれば、センターを廃止し、谷地頭温泉の利用券を何日分か配布した方が、経費がかからなくてよい。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、最近、浴場の清掃・消毒やボイラー故障のため、入浴が休止となるが多かったとのことであった。今後休止となる場合は、当該センターのみならず、各センターにも休止となる理由を含め掲示するなど、利用者への周知に努めるとのこと。</p> <p>また、ロッカーは清掃しており悪臭はしなかったが、今後は定期的に扉を開放するなどの対応をするとのことであった。</p> <p>所管課および当事務局から相談者に説明を行い、了承を得た。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>以前、函館で生活保護を受給していたが、夫からのDVを避けるため、離婚し他都市に逃げていた。体調を崩したため、函館に戻って再び生活保護の申請をしたが、訪問調査の際に複数の職員から「何で函館に戻ってきた」と妻まれたり、常に人を疑った対応をされ、態度が悪かった。</p> <p>また、生活保護要否の決定が遅いため、知人が所管課に遅延の理由を確認したが、職員はその知人に自分の前夫の名前を教えていた。個人情報の漏洩ではないか。</p>		
処理結果	<p>苦情処理委員から、所管課の相談者への対応については、相談者の主張を事実と確認することができなかったものの、個人情報の漏洩ではないかとの訴えについては、相談者の知人が前夫の名前を認識しているものとして、所管課が対応したことは、内容を勘案すると理解できるが、個人情報の取扱いには、より一層注意を払い、今後も情報の適正な管理に努めてほしいとの意見があった。</p> <p>相談者へ対応結果を報告した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>義理の兄の生活保護受給に係る書類が送付されて来たが、送付されてきた理由が分からず、所管課へ確認の電話をした。</p> <p>書類は兄を扶養できるかの調査であったが、経済的に扶養は困難であるため、その旨を所管課の担当者に伝えたところ、収入・負債に関する資料を送付してほしいと言われた。</p> <p>しかし、こちらの個人情報を求めておきながら、義理の兄の住所は個人情報だからと教えてくれないほか、自分が送付する資料の用途についての説明を求めても、明確な返答がないなど、対応に納得ができないでいる。</p> <p>書類を見る側の立場で説明すべきだと思うが、職員の電話対応から親切心を感じることができなかった。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、担当者は相談者が他都市からも同様の調査を受けたことがあったので、内容を理解しているものと思い対応していたとのことであったため、再度相談者へ説明をするよう依頼した。</p> <p>その後、事務局から相談者へ所管課の対応について確認をしたところ、説明は理解したが、担当者の電話対応に不満があるとのことであったため、改めて所管課に対し、相談者の苦情を伝えるとともに、対応の改善を求めた。</p>		

No.19

分類等	サービス利用	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>孫が児童館を利用した際に、職員から児童館の利用方法について指摘を受けたが、知らない決まりであったり、心当たりのないことであったりで嫌な気持ちになった。 注意の仕方次第で気持ちよく利用できるものと思う。 また、児童館をあまり利用しない人には、対応が冷たいのではないかと感じた。</p>		
処理結果	<p>苦情内容を所管課に伝える旨を説明し了承を得た。 匿名での苦情であり、事実関係を確認することはできなかったが、今後、職員の対応について、留意するよう所管課に対し依頼した。</p>		

No.20

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>問い合わせの電話をした際、最初に対応した職員は名乗りもせずに自分の名前を尋ねてきたが、職員が先に名乗るべきではないのか。このことについては、前任の主査に話をし、改善すると約束をしていたことである。 改善が図られていないと上司に苦情を伝えたが、自分の意見を汲まず、職員側に立った一方的な回答しかされなかった。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、数年前に相談者が改善を求めた事実があったが、指摘を受けた後に事実関係を確認しても、電話対応に問題のある職員はおらず、当時は情報の周知を図っていなかった。このため、今回の相談者からの苦情に対する回答が、以前の状況を踏まえたものとなっていなかった。 苦情処理委員から、指摘の背景が不確定な案件の場合は、事実関係を明確にしたうえで慎重な対応が必要であること、事実関係が認められない場合においても情報の周知徹底を図る必要があるとの意見のほか、所管課においては調査時に、本件に対する問題点の整理をしていたことから、今後もこのような対応に努め、改善点を確実に実行し、福祉サービスの向上に繋げてほしいとの要請があった。</p>		

No.21

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>現在、息子と2人で暮らし、生活保護を受給している。自分は、心臓が悪く病院からペースメーカーを入れるように言われているが、手術費用が高額で払えない。息子は、精神的な病気が原因で暴力を振るうため、殺されるのではないかと恐怖を感じ、以前母が住んでいた家に避難をしているが、うつ病になってしまった。このような生活を続ける自信がないため、何とかしてほしいと担当ケースワーカーに相談した。 担当ケースワーカーは上司と相談すると言って、その後連絡がないため、何度か窓口で足を運んだが、「今はいない」などと言われ、対応をしてもらえなかった。今日になって初めて、担当ケースワーカーが入院していることが分かり、対応した職員に今までの相談内容を説明したところ、自分をあしらうように「来週返事をする」と言われた。来週も返事がこないのではないかと。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、担当者が休暇中の対応は上司がしており、保護受給者からの問い合わせ等については、随時応じていたとのことであった。しかし、急を要しない案件については、担当者の復帰後ということでした承してもらっており、来週には担当者が復帰することであった。ペースメーカーについては、手続後に全額公費負担となるとのことであった。息子の暴力については、どの程度なのか把握し、同じ町内での転居では解決にならないと思われることから、担当ケースワーカーが、相談者の意見を調整し別居することとなった。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要 旨	<p>母は生活保護を受給しているが入院中のため、その介護とお金の管理をケースワーカーのアドバイスで兄に任せている。しかし、兄は母の世話をせず、母の認知症を進行させてしまい、兄の妻も母に対しどのような対応をしているのかが分からない。また、自分は母が転院したことも知らなかった。</p> <p>ケースワーカーの助言によって母の状態が悪くなったのだから、責任を取ってほしい。</p>		
処 理 結 果	<p>お金の管理など、家族の問題については当事務局では対応できない旨を伝えた。</p> <p>相談者は、同様の相談を繰り返し事務局に寄せていたことから、担当ケースワーカーから説明を受けるように話し、その際の対応に疑問があった場合は、再度事務局に相談するように伝え対応を終了した。</p> <p>所管課に状況を確認したところ、家族間の問題であり対応できないため、相談者の兄と協議する場を設けるなどしているものの、相談者が参加を拒むため、話し合いが進展せず対応に苦慮しているとのことであった。</p>		

分類等	市のサービス提供	相談者	本人(実名)
要 旨	<p>生活保護を受給しているが、市外で就職先を探したところ、転居すれば採用を考えたと言った会社があったので、その旨を担当ケースワーカーに伝え、併せて引っ越し費用の支給可否についても相談した。担当ケースワーカーは積極的に転居を勧め、具体的な転居費用の支給日まで話していた。しかし、採用がまだ決まっていなくて知った途端、費用は出せないと対応が一変した。転居の準備を進めていたことを説明しても、「上司の指示」、「勝手にしたことは知らない」等と無責任な対応をされた。他人事のような発言ばかりだけでなく、以前に話したことも「聞いていない」、「聞き違いだ」と言い全く信用が出来ない。</p> <p>また、家庭訪問の時には、マスク・手袋・外套を着用したまま部屋に上がり、服のホコリを払うような仕草をされた。</p>		
処 理 結 果	<p>苦情処理委員からは、相談者との意思疎通が不十分で、担当者の真意が十分に伝わっていない状況が見受けられたため、今後は、事務的な説明に終始することなく、相手の状況に配慮した対応に心がけること。自宅訪問の際にマスク等を着用したまま対応することは、一般的には礼を失する行為のため、体調が悪い時などは相手に同意を得るなどして、誤解を与えないよう配慮することとの意見に加え、同様の苦情を防ぐためにも、課内に周知し、共通の認識を持って対応してほしいとの要望があった。</p> <p>所管課には、委員の意見を踏まえたサービス向上への取組みに併せ、相談者との信頼関係が築かれるまでは上司が同行するなど、対応に配慮するよう依頼した。</p>		

分類等	制度関係	相談者	本人(実名)
要 旨	<p>生活保護を受給しているが、昨年交通事故に遭い、損害賠償金が支払われた。担当ケースワーカーは、損害賠償金の確認のため預金通帳を見たいと言うが、プライバシーの侵害ではないのか。また、テレビが壊れたため、損害賠償金で購入したいと話したところ、それは「自立更生の経費」からと言われたが、意味が分からない。所管課の決定は絶対的なものなのか。</p>		
処 理 結 果	<p>所管課に確認をしたところ、本件に係る話し合いは相談者と数回行っており、説明すると納得していたため、損害賠償金の確認と自立更生の経費を切り離し、相談者に説明することを提案していたとのことであった。</p> <p>なお、預金通帳の確認は損害賠償額の入金部分のみの確認ができれば良いとのことであったため、相談者に対し確認結果を伝えるとともに、再度、所管課と相談するよう助言した。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>老人福祉センターの風呂の温度設定が昨年秋から41度に変更されたが、冬場は5～6人入るとお湯がぬるくなってしまふ。高齢者の健康を考えた湯温管理なのは理解するが、気温等を考慮してもう少し温度を上げてほしい。温度が低いため、長風呂となって具合が悪くなる場合がある。</p> <p>また、センター職員が、親しくなった利用者に対し、他の利用者の個人情報を話すため、利用者同士でトラブルがあり、不愉快な思いをすることが度々ある。個人情報の取扱はどうなっているのか、職員に対して憤りを覚える。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、医学的観点から温度設定を42度から41度に見直したとのことであった。湯温管理の苦情については、こまめに確認することにより減少しているが、苦情があった場合は理解を得られるよう説明しているとのことだった。</p> <p>また、職員の個人情報の取扱いについては、苦情となるような疑念をもたれないよう、該当する職員に対し、厳重に注意しているとのことであり、他の職員は個人情報の扱いに十分に留意しているとのことであった。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>生活保護を受給するためには引越しが必要と言われ、引越しをして申請に行ったところ、「返還金の滞納があるので、受給できないと思う」と、初めと異なった説明をされており、説明が不足しているのではないかと。また、母親についての質問で、「母親は死んでいるか」と尋ねられたが、「元気ですか」等と聞くべきではないかと。求職活動については、自分の説明を信じず求職先に確認をしていたが、個人情報の漏洩ではないかと思う。申請時の訪問調査後に自動車の運転を確認され、「保護の受給はない」と言われたが、決定前も運転できないとは聞いていない。</p>		
処理結果	<p>苦情処理委員からは、相談者が生活保護受給の要件等について、所管課の説明が不足していると訴えていたことに関しては、事実関係の確認はできないものの、認識の違いはあったことは事実であることから、申請受付時等では十分に説明すること、また、「死んでいるか」との発言は、相談者に確認の意図を伝えたとしても、立場によって誤解を招く可能性もあることから、言動には一層の注意が必要であるとの意見があった。なお、相談者の求職活動の確認については、職務に基づく必要最低限のものと思われるとのことだった。</p> <p>所管課に対し、今回の苦情に対する委員の意見を踏まえ、福祉サービスの向上にさらに取り組むよう依頼し、相談者には対応結果について報告した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	親子(実名)
要旨	<p>生活保護を受給している父親は昨年の秋から入院をしている。</p> <p>昨日、父の入院先とは別の病院から、入院に関して保証人の書類が必要との電話があったため、前の病院に内容の確認をしたところ、数日前に転院したとのことであった。自分が長男であるにも関わらず、なぜ担当ケースワーカーから連絡がないのだろうか。転院の理由を知りたい。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、転院については、以前から相談者と病院・ケースワーカーとが話し合い了承されていたが、相談者が不在で連絡が取れず、やむを得ず移ったとのことであった。</p> <p>後日、相談者が来庁し、転院先の病院の雰囲気が大変良いため、このまま入院させるので、苦情を取り下げたいとのことだったため、対応を中止した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(匿名)
要旨	今日、ケースワーカーが自宅訪問に来たが、話しが一方的である。		
処理結果	内容を確認する間もなく、電話を切られたものであるが、所管課に苦情があった旨の情報提供を行った。		

分類等	職員の対応	相談員	親子(実名)
要旨	<p>父が病気になり生活が困窮したため、母が所管課へ生活保護受給についての相談に行ったところ、「働けないのであれば、病院で就労不可の証明を取るように」と言われ、病院に行った。</p> <p>しかし、医師からは、このような証明はケースワーカーが対応するものだと言われ、診断の結果、就労不可にはならないと言われた。生活が困窮しているのに、診断料を支払わされ納得できない。相談の際には、もう少し詳しく親切に説明すべきではないのか。</p> <p>また、今後、両親はどうしたら良いのだろうか。</p>		
処理結果	<p>相談者から、今後の説明は相談者の母にしてほしいとの依頼があった。</p> <p>所管課に確認したところ、説明内容と苦情内容に差異があったため、相談者の母に再度説明を行うよう依頼した。</p> <p>相談者の母に確認結果を伝えたくて、再度、所管課と相談するよう助言し了承を得た。</p> <p>その後、相談者の母から問題なく対応してもらったとの電話があった。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>障害年金を受給しており、1か月約10万円で生活をしている。生活が苦しいので所管課に生活保護の相談に行ったが、担当者に今の年金で十分に生活出来ると言われた。</p> <p>しかし、相談の際に担当者の計算が間違っており、収入から経費を除くと生活費が手元に残らなくなってしまう。また、乱暴な話し方をするなど、人を見下した対応をしていると感じたため、帰宅してから所管課へ電話で不満を伝えたが、担当者は全く意に介さなかった。市の職員は、そのような意識で仕事をしていいのだろうか。人権侵害にあたるので法務局や人権問題を取り扱うところに訴えることも考えている。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、そのような事実は確認できなかったため、改めて相談者に説明するとともに、説明の際には上司も同席し、認識の差が生ずることのないよう対応することを依頼した。</p> <p>しかし、後日、相談者から一時的に生活に困窮をきたしたものであり、年金受給後の生活は維持できるので、本件に係る対応は不要であるとの意向があったため、対応を中止した。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	親子(匿名)
要旨	<p>子どもは新しく統合された児童館になってから、「行っても楽しくないから行きたくない」と言って利用するのをやめてしまった。前の児童館職員は、子どもが「遊ぼう」と声をかけると遊んでくれたが、今は声をかけても無視し、事務室から出てくるのがほとんどない。また、その他でも、子ども達の気持ちに配慮した対応をすることがなくなってしまったと感じている。</p> <p>自分の子どもだけでなく、友達にも利用しない子が増えているという。子どもの話を聞くと、職員全員が悪いのではなく、特定の職員の対応に問題があるようである。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、苦情内容にある対応をした事実は確認できなかったが、子ども達に不快な印象を与える対応があった可能性は否定できないことから、今後、同様の苦情を防ぐためにも、日頃の対応には十分配慮するよう指導したとのことであった。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	親子(実名)
要旨	<p>息子は、体調を崩して働けなくなり、生活保護受給の申請をしていたが、判定前に亡くなったため申請を取り下げた。しかし、取り下げたにも関わらず、ケースワーカーから、「息子の郵便局口座にお金があるが、何のお金か」と強い口調の電話があった。まだ四十九日も迎えておらず、家族が悲しんでいる時に非常識ではないのか。</p> <p>また、申請の際に添付したものとして返送されてきた書類が別人の資料であったため、取りに来るように伝えたが、「分かりました」と言ったきりで何の連絡も来ない。個人情報の漏洩ではないのか。</p>		
処理結果	<p>所管課に連絡し、再度書類の確認を依頼したところ、カナ文字で同姓同名者の資料を、誤って送付していることが判明した。</p> <p>担当者は、送付した資料が本人のものと認識し対応したため、相談者からの説明が理解できず、取りには行かない旨を相談者に伝え、その後の対応も不要と整理していたとのことであった。</p> <p>所管課が電話で相談者に事情を説明した後、担当者と上司が相談者宅を訪問し、経緯の説明を再度行い謝罪した。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	本人(実名)
要旨	<p>老人福祉センターの風呂を利用している。以前は42～43度あったが数日前から39度の日もあり、温度が低くて利用者が風呂からなかなか上がれない状況である。前は温度が高く水を足していたため、浴槽内のお湯の入れ替えが出来ていたが、今はそれができず、浴槽内のお湯が汚れている。多くの利用者が温度を上げてほしいと思っているので、ボイラー担当者に温度を上げるよう依頼したが、「温度を上げないよう指示をされている」と言われた。また、所長に話しても改善はされないと思っている。</p>		
処理結果	<p>温度については、高齢者が利用する施設であることを考慮して、保健師等と協議し、すべてのセンターが41度に設定されていることを説明し理解を求めた。</p> <p>要望と状況については、担当所属課に伝えることとし、了承を得た。</p> <p>所管課に確認したところ、温度を下げたことにより、指摘にある苦情が発生したことは事実であるとのこと。指摘を受けて、今まで以上にこまめに温度管理を行うなどの対応をした結果、それ以降の苦情は受けていないとのことであり、今後も適切な温度管理に努めていくとの報告があった。</p>		

(3) 市の介護保険に関する処分等

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>介護保険料について、夫婦で説明を受けたかったので店の方へ来てもらったが、担当職員の説明内容は不明瞭で分かりづらく、良く理解が出来ないため質問をしたが、明確な答えが返ってこなく非常に不信感を持った。</p> <p>夫の介護保険料が滞っていたため、担当職員から店に納付を催促する電話があったが、接客中のため切ろうとすると、疑うような発言をされ非常に不愉快な思いをした。</p> <p>後日、担当職員が店を訪れ、来庁すると言っていたのに、何故来ないのかとしつこく聞いてきたので説明をしたが、職員は納得せず理由を教えろと連呼するばかりで非常に不愉快であった。担当職員を替えてほしい。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、担当者は相談者との話に誤解が生じていたものの、説明をしていないとのことであったため、厳重に注意するとともに、今後、同様の苦情を防ぐためにも、日頃の対応には十分配慮するよう指導したとのことであった。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要 旨	<p>両親の介護をしているが、母の認知症が進み、介護に疲れたため、所管課に相談した。その結果、関係する介護事業者も含めた協議の場が設けられたが、自分の意見が全く反映されたものではなく、事業者主導で行われてしまったため、再度、協議するよう所管課に求めたが、全く連絡がなく対応してもらえない。</p> <p>自分には兄がいるが、兄は両親の状況を理解していないうえ、介護をする気もない。しかし、所管課は兄と連絡をとっており、私が相談した内容について兄に返答しているようであり、おかしいのではないか。</p> <p>自分が求めているとおりのサービスを提供する事業者やケアマネジャーを所管課は紹介してくれない。</p>		
処理結果	<p>所管課および事業者に事実関係の確認を行ったところ、相談者が訴えるような対応はしていないとのことであった。</p> <p>また、相談者の訴えは、「家族間の問題」や「制度を超えた要望」など、公的サービスでは対応できないことが多く、相談者の意に沿わない内容となった場合は、「担当者の変更を要求し電話を切る」「相談者が電話を切ってしまう対応できない状態であるにも関わらず、電話が来ないと苦情が来る」など対応に苦慮しているとのことであった。さらに、介護保険サービス利用にあたり、利用者本人に直接会って話をする必要があるが、相談者はそれを認めない状況のため、今後の方針を検討中であるとのことだった。</p> <p>苦情処理委員から、相談者の主張にある事実関係の確認をすることはできなかったものの、相談者との認識の差異により、所管課および事業者の意図に反し、誤解が生じたことは否めないことから、決定事項等については、文書で確認するとともに、関係機関で連携を図りながら対応してほしいとの意見があった。</p> <p>事務局からは、委員の意見を踏まえサービス向上のため、関係者へ今回の苦情を分析・活用することを要請した。</p>		

(4) 介護サービス提供事業者に関する苦情

分類等	職員の対応	相談者	親子(実名)
要 旨	<p>母親は訪問介護を受けているが、体調の悪い状態が続いているため、事業所に慣れたヘルパーの派遣を依頼した。事業所は派遣するヘルパーの調整結果を報告もせず、新しいヘルパーを派遣したうえ、そのヘルパーは契約している時間よりも早く訪問し、業務を行っていた。</p> <p>これらの対応を事業所の苦情処理担当者に伝えたところ、その担当者は「調整結果についての連絡をよこせと言ったのか」、「契約時間まで業務をしているので問題ない」と答えた。家族の心情や状況を考慮しないで対応する職員を、苦情担当とする事業者は問題があるのではないか、介護保険料から報酬を受けている事業者なので、行政として指導してほしい。</p>		
処理結果	<p>事業者を確認したところ、苦情処理担当者はそのような対応をしていないとのことであった。相談者の訴えが事実であることの確認はできなかったが、相談者が問題ある対応と感じたことは事実であるため、今後の対応に留意するよう協力を求めたところ、事業所としては、相談者の苦情については、責任者が対応することとなり、相談者に対し、対応結果を伝えた。了承を得た。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	親子(実名)
要旨	<p>母と現在のケアマネジャーとは良い信頼関係が築かれているのに、突然、明日から担当が替わると告げられ、若いケアマネジャーを紹介された。新しいケアマネジャーは、経験が浅そうであり、家庭の事情まで考慮した対応が出来ないのではないかと不安である。また、急に明日から替わるなどは、利用者のことを無視しているのではないかと。</p> <p>事前に分かっていることを利用者に伝えず、一方的な対応をする事業所の対応に疑問を感じている。</p>		
処理結果	<p>ケアマネジャーの選択は利用者ができるので、再度事業者と話し合うよう助言した。</p> <p>その後、相談者から、事業所と話し合った結果、前の担当者が継続してくれることとなったので苦情を取り下げたいとの連絡があった。</p> <p>相談者の意向により、事業者への対応は行わないこととした。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	他の家族(匿名)
要旨	<p>祖父が入所している介護老人保健施設は、ケアマネジャーの作成したケアプランに沿った対応をしていないようである。介護職員は入所者のそばにいただけであり、入所者と一緒に何かをすることはなく、入所者全員が身体を動かす機会を見ることがない。</p> <p>施設のケアマネジャーからの連絡では、ケアプランどおり実施されているとのことだが、実際にはされていないのではないかと。</p> <p>最近では祖父の認知症が進んできていると感じられ、施設に対して不信が募っている。</p>		
処理結果	<p>相談内容では施設の対応状況について不明な点が見受けられたことに加え、施設に対する事実関係の確認を事務局に依頼するか相談者の判断がつかない状態であった。</p> <p>そのため、相談者がサービス提供状況を記録し、ケアプランとの相違があればケアマネジャーに相談することを勧め、改善が見られない場合は、再度、事務局へ相談するよう助言し了承を得た。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	親子(実名)
要旨	<p>母の入所している介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)を訪問した際、車いすに座っていた母が疲れていると思い、ベッドへ移動させようとしたところ、職員から「なに勝手に動かしているの」と怒鳴られた。車いすに座らせている理由は、ベッド上では勝手に動くからとのことであり、それは職員の都合としか受け取れなかった。別の職員も同様の発言を他の入所者に対し行っており、自由な行動ができない状態である。母の様子を聞いたら、6時から19時まで車いすに座りっぱなしとのことであった。また、利用者が使用するテーブルの上で、「おむつ」等をたたんでいたが、常識から外れた行為ではないのか。</p> <p>このような施設の接遇を含めた対応に疑問を感じているので、サービスを向上させてほしい。</p>		
処理結果	<p>対象者が絞り込まれるため、事実関係の確認はせず、苦情の事実を施設に伝えてほしいとの相談者からの意向であったため、施設に対しては苦情内容を伝えただけで、一般的な事実関係の確認を行った。</p> <p>施設は、日中できる限り離床をさせるようにしているのは事実だが、強制ではなく、利用者の求めに応じた対応をしているとのことであり、また、「なに勝手に動かしているの」等の発言は想像し難いとのことであった。洗濯物については、オムツ類をたたんだことはないが、タオル類はたたんでいたことがあったとのことだった。</p> <p>なお、今後については「苦情となったことの実事を重く受け止め、対応についても実態把握をするとともに、同様の苦情が再度起こらないように対応を検討する」とのことであったため、今後のサービス提供に留意するよう協力を求めた。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(匿名)
要旨	以前利用していたデイサービスセンターは、施設長がよく代わるので、職員に対する指導がよく行き渡っていないようであり、職員の質が悪い。ケアマネジャーや介護職員は口も悪く、不愉快な思いをしたので利用を止めた。 他の事業者は数回利用したが、金持ちを優先していると感じる事業者だったり、狭い事業所だったりであった。地域包括支援センターのケアマネジャーには、デイサービスを利用してはと言われるが、どこを利用しても不愉快な思いをしそうで気が進まない。福祉関係に携わる職員に対し、研修等を行って質を高めてほしい。		
処理結果	引きこもりになることを、娘が心配しているとのことなので、ケアマネジャーとよく相談し、体験利用等に向けた取組みについて助言した。 相談者は、来庁し具体的な話をしたいとのことであったが、その後、来庁はなく、連絡先も不明であるため、対応を終了した。		

分類等	職員の対応	相談者	親子(匿名)
要旨	親が、介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)へ入所しているため、先日親の様子を見に行ったとき、元気がなく無口になっていた。施設で集団検診があった際に、看護師が順番に並んでいる髪の薄い男性入所者を不適切な表現で呼んでいたようである。親は、最近髪が薄くなっているのを、自分を指されているように感じ、落ち込んだようであった。 看護師は冗談のつもりだが、このように傷ついている人達もいると思うので、もう少し入所者に対し気を使った対応をしてほしい。		
処理結果	相談者は苦情を寄せたことにより、施設での対応が悪くなるのではとの不安を感じており、事実関係の調査は求めないとのことであった。 相談者の意向を踏まえた対応について所管課と協議した結果、相談者を特定出来ないように配慮したうえで、施設に対し苦情内容を伝え、今後の対応に留意するよう依頼することとした。		

分類等	サービス内容	相談者	親子(実名)
要旨	両親は同じ介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)に入所していたが、母が亡くなった際の施設側の対応に不信感がある。 母のユニットと父のユニットでは、提供するサービスの質が違っていると感じており、ケアプランの提示方法やサービス利用料の説明にも疑問がある。		
処理結果	相談者に対し、当苦情処理制度の概要を説明し、施設への調査について同意を求めたが、現時点で施設への確認は希望せず、様子をみたいとのことであった。 また、施設の苦情処理制度を利用する方法もある旨を伝えたところ、先に施設の制度の利用を検討したいとのことであったため、制度利用後に改善がなければ改めて、当事務局に相談するよう助言した。		

分類等	その他	相談者	本人(匿名)
要旨	熱帯植物園の駐車場で、車からストレッチャーを降し、消毒をしながら掃除をしている事業者がいたが、公共の駐車場ですることはいかがかと思ひ連絡をした。どこに連絡して良いか分からず電話したが、関係するところであれば注意してほしい。		
処理結果	相談者から得た情報を基に事業者を特定し確認したところ、事実であることを認めため、今後の対応に配慮を求め、是正するとの回答を得た。		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	地域包括支援センターのケアマネジャーの質が悪い。例えば、ヘルパーは水の一滴も飲まないが、ケアマネジャーは出された物をすべて食べて帰る。ケアマネジャーから便宜を図ってもらおうと考える利用者は、ケアマネジャーに「接待」をするようになるのではないかと。そのほかにもケアマネジャーに対する苦情があったので、所管課に電話をしたところ、強い口調で対応された。		
処理結果	苦情の対象となった所管課および事業者に事実確認等の対応は不要とのことであったため、相談内容の傾聴に留めた。		

(5) 介護保険以外の民間サービスに関する苦情

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	応急生活資金の貸付申請の相談をしたところ、失業中であれば該当しないと言われた。生活が一時的に困窮しているのに、なぜ該当しないのだろうか。また、申請書類だけでも受け取りたいと思ったが、それもできない雰囲気であった。 また、他の制度なら利用できるのではないかと思い、その申請書を頼んだところ、職員は内容の説明もせず、カウンターに投げるようにして渡した。 対応がとても横柄で、福祉業務に携わる人とは思えなかった。		
処理結果	貸付事務局に確認をしたところ、相談者の状況では貸付要件に該当する貸付制度が所管以外にもないため、その旨説明し理解を求めた。しかし、相談者は納得することなく、他制度の申請書を求め続けたことから渡したが、相談者の言うような対応はしていないとのことであった。 事実確認はできなかったが、立場や状況によって受け取り方が異なることはあるので、今後はその点について留意し対応するよう依頼した。		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	現在、就労支援事業所に通っている。昨年体調を崩し施設長へ診療を受けたいと申し出たが、病状の経過観察をすと言って受診できなかった。母親が事業所に受診の依頼をし、今年やっと診療することができたが、病院の診察がもっと早ければ、ここまで悪化しなかったと思う。 また、事業所職員から、病気について気にしていることを言われたり、病気を確認するためだと言って、トイレに立ち会って観察されたりした。 その他にも、事業所の対応に不満があり、利用をやめる旨を申し出ているが、事業所は預けている健康保健証と障害福祉サービス受給者証、薬を返してくれない。		
処理結果	至急対応する必要があると判断されたため、所管課が道と連携し対応することとなった。その後、状況に応じて当事務局が事業者への事実確認を行うこととした。 しかし、対応中に施設が相談者と話し合いを行い、その結果、再度通所することとなり、相談者が苦情を取り下げたいと申し出たため、相談者の意向を尊重し、対応を中止した。		

No.47

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	生活保護を受給しているが、一時的にお金が必要となったため、「応急生活資金」を利用しようと思い申請に行ったところ、保証人は市内居住者でなければ該当しないと言われた。身内が七飯町にいる旨を伝えたが、保証人の対象にはならないとのことであった。 隣町の七飯町でも認められないものなのか。自分には貸さないようにと、生活保護の所管課が貸付の事務局に話している気がする。		
処理結果	対応は不要とのことであったため、傾聴に留めた。		

No.48

分類等	サービス内容	相談者	匿名(本人)
要旨	総合福祉センターの「おもちゃライブラリー室」を利用しているが、室内が乾燥しているので、加湿器を設置してほしい。 また、風邪を引いた親がマスクもしないで来場しており、風邪をうつされてしまった。このような無神経な利用者もいるので、入口へ風邪引き者に対する制限の表示をしてほしい。		
処理結果	関係機関へ確認したところ、施設全室への加湿器設置を検討しており、全室設置は予算的な理由により困難であるが、「おもちゃライブラリー」室については、優先的に設置するよう検討したいとのことであった。また、風邪を引いている利用者に対する利用の制限についても、今後検討していくとのことであった。		

No.49

分類等	サービス利用	相談者	本人(実名)
要旨	子どもを保育園に預けているが、園長の対応が冷たく、子どもの迎えが遅れると、事情があっても文句を言われる。子どもを預けている弱い立場であることを、もう少し理解してほしい。		
処理結果	保育園に対し事実関係の確認や苦情内容の詳細を伝えず、苦情があった事実だけを伝えてほしいとのことであったため、相談者の意向に沿って、所管課から保育園への事実関係は行わず、個人が特定されないよう、情報提供のみに留めた。		

参 考 資 料

資料1 苦情等の分類

資料2 函館市福祉サービスの適用に係る苦情の処理に関する条例

資料3 函館市福祉サービスの適用に係る苦情の処理に関する条例施行規則

資料1 苦情等の分類

1 受付分類について

区 分	分 類 基 準
苦 情	相談内容の中に、次のような内容が含まれているもの ① 市の機関および民間事業者への不満 ② 市の機関および民間事業者から被害を受けた ③ 市の機関および民間事業者との間にもめごとが生じた 等利用者の信念や考えに基づく苦情、苦言などを含んだ意見・提言
相 談 等	苦情以外の相談や問合せで、 ① 話を聞いてほしい ② サービスに関して、アドバイスをしてほしい 等内容に苦情的要素を含まないものであり、その内容が明確なもの

2 苦情等の種別について

区 分	分 類 基 準	苦情等の内容
市 の 処 分	サービス利用者・申請者の個別的な状況に基づき、市が決定・実施する処分（行為）に関するもの （措置・認定・処遇等）	①高齢者関係 ②障がい者関係 ③生活保護関係 ④児童・保育関係 ⑤母子関係 ⑥その他
市のサービス提供	市の処分に基づいて、市が直接提供するサービスおよび市が取り扱っている福祉の事務に関するもの （委託先法人に関するものを含む。）	①制度関係 ②申請・認定関係 ③職員の対応 ④サービス内容 ⑤サービス利用 ⑥その他
市の介護保険に関する処分等	要介護認定や保険料徴収等の介護保険に係る行政処分および制度に関するもの	①制度関係 ②保険料・利用料関係 ③申請・認定関係 ④サービス内容 ⑤職員の対応 ⑥その他
介護保険サービス提供事業者	介護保険サービス提供事業者が提供するサービスに関するもの	①サービス内容 ②サービス利用 ③職員の対応 ④利用契約関係 ⑤介護支援専門員 ⑥その他
介護保険以外の民間サービス事業者	介護保険以外で、民間福祉サービス事業者が提供するサービスに関するもの （利用者間の契約に基づくサービスを含む。）	①サービス内容 ②サービス利用 ③職員の対応 ④利用契約関係 ⑤その他
そ の 他	福祉サービス以外に関するもの	①医療関係 ②地域関係 ③その他

3 処理結果について

区 分	分 類 基 準
解決・了解 ① 調査結果を申立人，相談者に通知 ② 説明，助言を行い了解 ③ 苦情の内容を所管課または事業者 に報告 ④ 苦情に対して一応の解消がなされ たため対応を中止	相談者の相談目的が，一応達成されたと判断 できたり，確認ができた場合 ① 相談者の混乱や情緒が安定 ② 相談者の意向が反映されることとなり， 苦情に対して，一応の解消または軽減がな された場合等
関係機関・他部局を紹介	苦情の内容が管轄外であるため関係機関・他 部局を紹介した場合 （相談者に情報を提供し，本人が直接関係機 関・他部局へ連絡する意向を持っている場合を 含む。）
継 続 中	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21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21年4月1日～平成22年3月31日]
平成22年7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