

平成22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22年4月1日～平成23年3月31日]

平成23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。

苦情相談を受け付けた場合、関係機関などに対する事実確認や調査を経て、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、市や事業者等に対し勧告や提言、改善の要請を行っており、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尽力いただいております。

当制度は平成13年4月から運用を開始し、本年3月で丸10年経ちますが、この間、介護保険法の改正や障害者自立支援法の施行などが実施され、福祉施策の方向性の変化は大きく、福祉サービスは「与えられるもの」から「選ぶもの」へと、その流れは加速してきました。

ここ数年、民間サービスの利用に関する苦情が減少していることから、この流れの中で利用者、サービス提供者の意識変革が進み、何らかのトラブルが発生しても利用者とサービス提供者が対等な立場で話し合える環境が整ってきたものと推測されます。

しかしながら、当制度を利用する苦情相談については、双方の信頼関係が崩れ当事者間での解決が困難な状況にまで至っている事例が少なくありません。なかには、利用者のニーズの多様化・高度化によりサービス提供者側に負担を強いるケースもあることから、サービスの適切な利用と質の維持向上につなげるためにも、第三者の立場から公平な判断が必要と感じております。

今後、福祉サービスの利用・提供方法がさらに変化する可能性もありますが、当制度は利用者の権利擁護を第一としながら、適切なサービス提供の実施に向けた手助けをするとともに、この10年間には、他の自治体にも同様の制度が構築され、全国レベルの連絡組織もあることから、他制度の情報についても参考にして、当制度をさらに充実させてまいりたいと考えております。

平成 2 2 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 ~ 28

参考資料

資料 1 苦情等の分類	29 ~ 30
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	31 ~ 34
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	35

## 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中心でした。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るものや、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。ただし、昨年度は、これまで以上に相談や苦情の内容が詳細かつ細部にわたるものが増えている印象を受けました。また、いわゆるホームレス生活者からの相談もありました。長引く不況の影響を強く受けて、函館市でも生活保護受給世帯が増加していることや、非受給世帯でも余裕のない状況が続いていることが改めて感じられました。

第2に、これも従来と同様に、介護保険サービス関連の苦情や相談も相当数寄せられました。サービス受給者のご家族の方が、施設との契約関係や担当者の対応、または市の担当職員の対応に関する不満を述べるものがありました。中には介護事故に関する深刻な苦情やいわゆる高専賃からの対処時の返還金に関する相談もあり、高齢社会において、要介護者のご家族や関係者の皆さんが、様々な局面で大変ご苦勞をされている様子が窺われました。

その他には、精神障害者の入院などに関するもの、医療機関に関するもの、老人福祉センターの利用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、制度上の制約のためにこの制度による解決は困難な事例もありましたが、他方で担当部署や関係機関に苦情内容を伝えることで改善が図られたと思われる事例もありました。今後も関係各位のご努力によって、この制度がより一層、函館市民の間に浸透、定着していくことを希望いたします。

なお、私は、平成23年3月をもって、福祉サービス苦情処理委員の任期を終え、退任させていただくこととなりました。関係者の皆様には、2期4年間にわたりご指導ご協力を賜りましたことについて厚く御礼申し上げます。後任の野崎渉弁護士に対してもご厚情を賜りたくお願いする次第です。

○平成22年度を振り返って

**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)**

平成20年度から福祉サービス苦情処理委員として勤務をさせていただき、無事に3年目を迎えることが出来ました。

これは苦情処理委員の窪田先生を始め、福祉サービス苦情処理事務局の皆様のご尽力、福祉サービス提供者ならびに利用者の皆様のお陰だと強く感じております。本当にありがとうございました。

平成22年度の相談内容を振り返って見ますと、①生活保護関係、②職員の対応、に関する相談が多くありました。

①の生活保護関係については、現行の制度が分かりづらく複雑であるため、利用者・提供者双方に誤解を生じさせている様に見受けられます。

そのために昨年度も述べさせていただきましたが、制度に関する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理解できる様、対策を講じるべきだと思います。

②の職員の対応ですが、多くはサービス利用者の要望を十分に踏まえず対応したため、苦情や相談として挙げられたと思われまます。

福祉サービス提供の原則は「サービス利用者の要望（ニーズ）を把握し、それに合ったサービスを提供すること」です。

そのためには、まず話しやすい環境を整え、丁寧に聴くことが必要です。そこから双方の良好な関係が構築され、利用者が求めている真の要望（ニーズ）が見えてきます。

是非とも福祉関係者の皆さんには、このような対応をお願いいたします。

今後、福祉サービスを利用される方はさらに増加していくと思われまます。その中で、私も含め、利用者から「サービスを利用して良かった」と言われる様な福祉関係者でいたいものです。

## 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22年度に受付けた苦情は72件、苦情以外の相談等は31件で計103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	68	16	84
市の処分	22	6	28
市のサービス提供	33	5	38
市の介護保険に関する処分等	-	-	-
介護保険サービス提供事業者	11	4	15
介護保険以外の民間サービス事業者	2	1	3
その他（福祉サービス以外のもの）	4	15	19
計	72	31	103

[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	68	16	84
高齢者福祉関係	3	-	3
障がい者福祉関係	5	1	6
生活保護関係	44	10	54
児童・母子関係	-	-	-
介護保険関係	11	4	15
その他の福祉サービス関係	5	1	6
その他（福祉サービス以外のもの）	4	15	19
計	72	31	103

[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	44 (42)	25 (14)	69 (56)
匿 名	28 (26)	6 (2)	34 (28)
計	72 (68)	31 (16)	103 (84)

区 分	苦 情	苦情以外の相談等	計
本 人	52 (49)	21 (11)	73 (60)
本 人 以 外	20 (19)	10 (5)	30 (24)
計	72 (68)	31 (16)	103 (84)

[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 (13)	7 (2)	22 (15)
電 話	54 (53)	23 (14)	77 (67)
F A X	2 (1)	- (-)	2 (1)
手 紙	- (-)	1 (-)	1 (-)
電子メール	1 (1)	- (-)	1 (1)
計	72 (68)	31 (16)	103 (84)

## (2) 苦情の処理結果

寄せられた苦情72件のうち、福祉サービスに関するものは68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13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を受け付けたものを含め8件（市の機関が行う福祉サービスに関するもの6件、民間事業者が行う福祉サービスに関するもの2件）、匿名等により結果を相談者に通知しなかったものは5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）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17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7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、その後連絡がないなどで対応できなかったものが4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4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	68	
調査を実施したもの	13	
申立書を受理し、調査結果を通知したもの	1	36
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	7	4, 6, 8, 9, 12, 47, 51
相談者に調査結果の通知はないが、所管課または事業者 者に配慮を求めたもの	5	21, 26, 29, 30, 41
調査を実施しなかったもの	55	
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	16	13, 14, 17, 18, 20, 25, 27, 28, 31, 33, 34, 35, 39, 48, 50, 57
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	17	1, 2, 5, 7, 10, 11, 19, 22, 23, 24, 38, 40, 42, 44, 45, 52, 55
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	7	3, 15, 32, 37, 46, 53, 58
関係機関に対応を依頼したもの	1	49
その後の連絡が取れず、対応を中止したもの	4	16, 43, 54, 56
継続中	-	
制度で取り扱う対象外のもの	10	
その他（福祉サービス以外のもの）	4	
計	72	

### (3) 結果通知の内容

申立て1件は生活支援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、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7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、31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	16	
市の処分	6	転居に係る生活保護費の支給
市のサービス提供	5	生活に困窮している友人の生活救済
市の介護保険に関する処分等	-	
介護保険サービス提供事業者	4	配食事業者の変更 ケアマネジャーの対応 ヘルパー利用料の支払
介護保険以外の民間サービス事業者	1	高齢者専用賃貸住宅の返還金
その他 (福祉サービス以外のもの)	15	市道への排雪 入院している病院の対応
計	31	

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	5
計	31

### 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（29ページ～30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>兄は以前から精神疾患があり、病状が悪化してきているが、本人にはその自覚がないため、専門医に受診させられないでいる。過去には、警察からも兄を何とかほしいと言われ、最近では母も精神的に参っている状態である。</p> <p>以前から保健所には対応を求め続けているが、「市で対応が出来ない」と言われ相談にならない。</p> <p>これから、兄による母親への虐待の有無について、地域包括支援センターに確認してもらい、確認後に、地域包括支援センターのほかには介護高齢福祉課の職員も同席し話し合いが行われる予定である。</p> <p>母への虐待が認められた場合は、兄を強制入院させることが出来るかも知れない。</p>		
処理結果	<p>母に対する虐待の観点からではあるが、相談者の意向に対応する取組みが進行していることから、話し合いが終了した後に、再度、事務局に相談することを提案した。</p> <p>また、地域包括支援センター等との話し合いにより、今までの保健所の説明の意図が認識できる場合も考えられるのではないかと助言した。</p> <p>上記に対して相談者からの同意を得て、後日改めて相談を受けることとなっていたが、相談者からの連絡がないため、対応を終了した。</p>		

No.2

分類等	生活保護関係	相談者	本人（実名）
要旨	<p>生活保護を受給しアパートで単身生活をしている。大家から退去を求められているため転居先を探しているが、担当者から基準以内の家賃とするよう指示されていることが妨げとなり見つからない。支給された生活保護費で工面できれば問題ないのではないかと。</p> <p>また、上記の件で担当者は実家に相談をしているが、以前から実家との関わりを立ちたいと伝えているのに何も考慮してくれない。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認した結果、基準家賃を超える住居で暮らすことは原則認められないとのことであり、相談者の場合も例外ではないとのことだった。</p> <p>また、相談者の実家に相談することについては、実家側が相談者に対して支援することに理解を示しているため協力を求めることがあるからで、相談は最小限に留めるよう努めているとのことだった。</p> <p>確認結果を相談者に報告したところ、制度で規定されていることは理解したが、現実的な制度とは思えず納得できなく、また、本件を相談する親族についても、実家以外には思い当たらないが、自分としては受け入れられないので所管課に考慮してほしいとのことであったため、相談者からの意見として所管課に報告し対応を終了した。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人（匿名）
要 旨	<p>失業したため就労活動をしながらか生活保護を受給している。運転免許がないこともあり仕事が見つからない状態が続いているが、今までは、所管課に「求職活動状況届」を毎月提出して就労活動を報告することでこの状況を認めてもらっていた。</p> <p>しかし、今月は、担当者に上司が同席し、「このままの状況が継続するなら、生活保護費は受給できなくなる」旨の説明を聞かされた。</p> <p>自分としては、精一杯努力をしているのに、このような対応をされて不安を感じている。</p>		
処 理 結 果	<p>所管課に相談者が特定されないように相談内容を伝え、状況を改善してほしいとのことであったが、匿名のままでも所管課に事実確認することは困難である旨を伝えた。</p> <p>今後も所管課の対応についての疑問が消えないようであれば、改めて事務局に相談をすることとなり、対応を終了した。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人（実名）
要 旨	<p>失業が原因で、生活保護を受給している。ハローワーク以外の情報も集めて就職活動をしているが、年齢やスキル面で会社の面接までに至らない。</p> <p>特に年齢制限を設けた求人については、数年前に法律で禁止されたはずだが、募集上の表面的な改善でしかないため、採用される可能性を考えながら求人情報を収集する求職活動をしている。</p> <p>しかし、毎月の求職活動の有無を報告するために提出しなければならない「求職活動状況届」は、求人の実態を反映した様式ではなく、自分のような求職活動は記載できないため、担当者から求職活動の実績がないものとして扱われてしまう。</p> <p>様式には、求職活動内容の詳細な記載をさせるなど、誠実な活動が認められるものに改善すべきではないか。</p> <p>また、担当者からは、「頑張らなければ」「何でも良いから仕事を探すように」などと求職活動について指導されるが、生活保護受給者には、仕事を選択する権利がないのかと感じる。</p>		
処 理 結 果	<p>所管課に確認したところ、「求職活動状況届」の情報だけで、求職活動の有無を判断しているものではなく、本人への聞き取りを行うなど、状況を個別に勘案しながら対応しているとのことであった。</p> <p>また、生活保護法では受給者の稼働能力が活用できる機会がある場合には、積極的に求職活動を行わなければならないとなっており、相談者が考える求職活動の認識が生活保護制度における求職活動の定義と異なっている状態とのことだった。</p> <p>苦情処理委員から、「求職活動状況届」の記載事項および所管課の求職活動に係る判断内容は合理性があり問題はなく、また、生活保護制度における求職活動の指示内容は、妥当であり問題はなかったが、相談者が制度について疑問を感じていることは事実であるので、所管課は相談者に再度十分な説明を行ってほしいとの意見があった。</p> <p>所管課に委員の意見を踏まえ、改めて相談者に説明するよう依頼し、相談者には対応結果を報告した。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人（実名）
要 旨	<p>生活保護を受給している。最近転居をしたが、その際に担当者から「転居前のアパートの家賃は、生活保護の基準額を超えているので「法律違反」である。前アパートへの引越費用として支給した生活保護費を返還するように」と指示された。以前のアパートに転居した当時の基準額は25,000円であったが、不動産業者から基準額以上のアパートでも問題ないと説明されたので、入居してしまった。</p> <p>これまで何も指導されなかったことを、「法律違反」とまで言われ困惑している。その後の罰則についても心配なため、市民相談の法律相談を受けようとしたところ、事務局を紹介された。</p>		
処 理 結 果	<p>所管課に確認したところ、基準額以上の借家への転居については、転居費用が支給できないとのことであった。現在、相談者が前のアパートに転居した当時の状況を確認中であるが、相談者が心配しているような返還金以外での罰則はないとのことであり、その旨を相談者に伝えた。生活支援課としては、入居当時の経過確認と住宅扶助制度の説明を相談者にするとのことであった。</p> <p>後日、相談者に対し、所管課から再度説明がある旨を伝えるとともに、不明な点があれば、再度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>生活保護担当者から、自分の住所について、隣に住んでいる生活保護受給中の父親の家に同居しているため、生活保護受給申請書に記載した住所は認められないと一方的に言われ、生活保護辞退届を提出するようにと指示された。</p> <p>また、他町で生活保護受給をしていた母も、世帯を同一にするようにと指示をされた。生活保護受給後、担当者に引越を提案されたため、引越費用の相談をしたところ、転居費用は支給されないといわれたが、引越を勧めておきながら費用が支給されないのはおかしいのではないかと。</p> <p>父親は補償金を受けたが、本来、自立更生のための費用として認められるはずのものだが、担当者の説明不足が原因で収入の報告義務を怠ったとされ、返還しなければならなくなった。</p>		
処 理 結 果	<p>所管課に確認したところ、生活保護辞退届を提出させた事実はないとのこと。訪問調査では、相談者および相談者の母の住所のどちらにも居住実態がなく、家族が父親と同一世帯で生活をしている実態が認められたため、相談者に対し、居住実態がある住所で再申請する必要がある旨を伝えたとのことであり、その際に再申請するのであれば、当初申請していた書類を取上げる必要がある旨を併せて説明したとのことだった。</p> <p>また、母親に対しても、居住実態のある場所を申告するよう指導したとのことだった。</p> <p>補償金については、自立更生に要するものとして認められる費用があれば、事前に収入の申告をした場合に限り、返還を必要としないが、本件はその要件に該当しないとのことだった。</p> <p>苦情処理委員から、相談者の生活保護制度に対する認識に誤解があるところが見受けられたことから、制度の認識に差異が生じないように、受給者の状況に応じた、丁寧な説明を心がけてほしいとの意見があった。</p> <p>所管課に対し、委員意見を踏まえた対応を依頼したほか、相談者に対応結果を報告した。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要 旨	<p>現在、生活保護を受給しているが、精神障害1～2級の認定となる可能性がある。障がい認定された場合は、障害年金が5年前まで遡及され支給されることとなる。</p> <p>しかし、先日、担当者から、遡及分は全額生活保護費に返還になると説明を受けた。自分に支払われる年金を生活費の足しにしようとしているのに、なぜ返還しなければならないのだろうか。法律的に正しいことなのかを教えてください。</p>		
処 理 結 果	<p>担当者から詳しい説明を受けることを勧めたが、事務局を通じて確認したいとのことであったため、所管課に事実関係等を確認し、相談者に説明を行うこととした。</p> <p>所管課に確認したところ、相談者には現時点で障害年金の受給権が確定していないので、確定後に具体的な話し合いをする旨説明し、同意を得ていたとのことだった。</p> <p>また、生活保護は最低限の生活を送れない世帯に、不足分の生活費用をしている費用を補う制度であるため、受給期間中に得た収入は返還しなければならず、障害年金の遡及分についても収入として取り扱うとのこと。</p> <p>相談者に確認結果を伝えるとともに、年金の支給が決定した段階で、再度担当ケースワーカーから説明を受けるよう助言し、対応を終了した。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要 旨	<p>友人から1度だけ自動車を借りて運転したことが主因で生活保護が停止となった。体調が悪く精神的に落ち込んでいたことが理由の運転であるが反省している。</p> <p>しかし、所管課の対応は横柄であり、保護停止処分後に、友人の自動車が故障し、自分の家の前に長期間駐車することとなった旨を説明しても、「自動車を移動させなければ停止処分の解除は検討できない」と言い、自動車を貸した友人に会いたいと越権行為の調査をしようとする。また、以前、生活保護を受給した時は、自動車の運転を禁止すると聞いていたが、今回の受給時にそのような説明はされていない。</p> <p>生活をするだけの資金がない状態だから生活保護を受給しているのに、このような対応はおかしいと思う。今は、最低の生活以下の生活をさせられている。</p> <p>また、処分時にケースワーカーは、「停止処分の期間は言えないが、家賃だけは支給する」旨の説明をしていたが、途中から、処分中は家賃分も出ないと説明が変わった。</p>		
処 理 結 果	<p>所管課に確認したところ、自動車の保有および運転を禁止する旨の指導は生活保護決定時に文書により行っているとのこと。停止処分の説明時に相談者から家賃について尋ねられた事実はあるが、停止処分中に生活保護費の一部だけを支給することはないことから、家賃に限り支給するとの説明はしていないとのことだった。</p> <p>また、友人への調査については、相談者に調査の同意を求めたものであったが、断られたため行っていないとのことだった。</p> <p>苦情処理委員からは、所管課の指導内容や手続きに問題はなく、自動車の運転以前に文書で指示していた内容についても、難解なものでないと判断するが、今後は、指示内容が正確に伝わっているかを受給者からも確認するなど、認識に差異が生じないように対応をしてほしいとの意見があった。</p> <p>所管課に対し、委員意見を踏まえた対応を求めたほか、相談者に対応結果を報告した。</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いたが、粗暴な行為が原因で停止処分を受けたため、今月は約6千円しか支給されなかった。家賃や通院費など、これから先のことを考えると不安で憂鬱になる。収入がなくて生活できない状況を全く考慮しないのはいかがなものか。		
処 理 結 果	<p>相談者に対し、停止処分期間中の所管課の対応について確認をすることを伝えた。</p> <p>苦情処理委員から、相談者は、生活の困窮を訴えていることから、所管課は停止処分中においても自宅訪問などにより、相談者の状況を十分に把握し、生活の不安を可能な限り解消するように努めてほしいとの意見があった。</p> <p>所管課に対し、委員意見を踏まえた対応を依頼した。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人（匿名）
要 旨	<p>現在、自分は同居している娘から月5万円の生活費をもらって暮らしているが、生活が苦しいため、生活保護の相談を所管課にしたところ、所管課は、娘と同一世帯であるから、娘の収入額を含めた世帯の収入によって生活保護の支給の可否を判断するとのことだった。また、受給となれば、娘の車も処分する必要があると説明を受けた。</p> <p>娘にはこれ以上迷惑を掛けられないので、自分1人で受給したいと話したが、意向は聞き入れられないとのことだった。</p> <p>また、対応した職員は、受給せずに仕事を探みなさいといった態度であり、自分の話を親身に聞こうとしなかった。</p> <p>また、生活保護受給については、担当者の裁量で決まるものもあると思うので、受給できる良い方法があれば教えてほしい。</p>		
処 理 結 果	<p>相談者に対し、当制度についての説明を行った。</p> <p>また、生活保護制度の概要を説明したうえで、相談者が期待するような制度ではないことを伝えて理解を求めたほか、併せて生活の状況に変化が生じた場合などに、改めて所管課に相談することを助言した。</p> <p>相談者は、機会を見て再度相談するとのことであった。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人（実名）
要 旨	母と同居し生活保護を受給しているが、全ての保護費が母に支給されており納得できない。昨年、住民登録の世帯分離を行い、ケースワーカーに保護費を分割するよう依頼したが対応してもらえなかったが、分割して支給することはできないのだろうか。		
処 理 結 果	<p>所管課に確認したところ、生活保護制度での世帯分離については、住民登録上の世帯分離と異なるものであり、相談者の場合は同一世帯となるとのことであったため、担当者から再度説明するよう依頼した。</p> <p>相談者に確認結果を伝え、担当ケースワーカーから再度説明がある旨を説明するとともに、説明を受けた後も不明な点があれば、事務局へ相談するよう伝えた。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>傷病のため、生活保護を受給している。4か月分がまとめて支給される児童扶養手当の今回支給分の取扱いについて、前任のケースワーカーから、1か月分だけが収入認定となる旨の説明であったため、残り3か月分は手元に残ると思っていた。しかし、前任者の退職後に所管課から、4か月分の全額が収入認定になるので返納するようにと前と異なる説明をされた。</p> <p>また、今回説明した職員は、返還方法についても詳しく話さず、受給者の立場での説明をしていない。また、未だ担当者も決まらず、受給者としては不安である。</p>		
処理結果	<p>所管課に事実関係を確認した結果、苦情処理委員から、児童扶養手当の収入認定およびその説明について、所管課の説明と相談者の主張に差異があり、確認できなかったが、返還方法については、受給者の世帯状況を勘案していたものと判断することができることだった。また、受給者への対応結果は随時記録されており、引継ぎ方法に問題があるとは言えないが、担当者の退職と受給内容の変更などが重なる場合には、担当の変更後も詳細を確認できるよう複数名で対応するなど、担当者の変更によって受給者が不安を感じないように、受給者個別の状況に応じた配慮ある対応に努めてほしいとの意見があった。</p> <p>所管課に対し、委員の意見を踏まえた対応を求めるとともに、相談者に対し確認結果および委員意見の報告を行った。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>現在、年金と生活保護費で生活している。昨年、救急搬送されて入院し、今年3月の退院までの数か月間の記憶が全くないが、その間に、社会保険庁から年金の不足分が遡及され支給されたようで、その際に、生活保護費への返還に承諾する署名をさせられたようである。</p> <p>遡及分は生活保護受給以前の年金であるが、返還をしなければならないのだろうか。納得して返還金を納付したいので、返還金の積算根拠を知りたい。</p>		
処理結果	<p>相談者は、遡及され支払われた年金の期間と、年金の返還についての根拠を確認し、内容を十分に理解したうえで納得できれば返還に応じたいとのことだったため、再度担当者から説明を受けるよう助言したところ了承を得た。</p> <p>後日、所管課に事実確認をしたところ、制度上、生活保護受給以前に受給権がある年金の遡及分についても、返還の必要があるとのことであったため、改めて、相談者に十分な説明を行うよう依頼した。</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(匿名)
要旨	<p>担当ケースワーカーを替えてほしい。いつも人を見下したような対応をしている。</p>		
処理結果	<p>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。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人（匿名）
要旨	<p>母子家庭で生活保護を受給している。現在のケースワーカーが担当に替わってから、今までは3か月に1回だった自宅訪問が、ほぼ月1回連絡もなく突然訪ねてくるようになった。訪問時に不在だと理由を聞かれるなど、常時監視されているようである。親としては、子ども達に生活保護の話しなど聞かせたくないのに、突然ケースワーカーに訪問されるかと思うといつも落ち着かない旨をケースワーカーに説明し、自宅訪問の時間を設定するよう依頼したが断られた。</p> <p>また、面談の都度、しっかりとした仕事を探せと催促されたり、「頑張っている人もいる」などと他人と比較されたりなど、対応が横暴である。</p> <p>勤務先からは、通勤費が支給されないのでは会社の車で通勤しても良いと言われているが、ケースワーカーが怖くて相談出来ないでいる。</p> <p>今回、相談したことがケースワーカーに知られると仕返しされるのではないかと思ひ、苦情とするべきか迷っている。</p>		
処理結果	<p>苦情として所管課に対し事実関係を調査することにより、相談者が不利益な扱いを受けることはない旨を説明し、調査への同意を求めたが、今後のケースワーカーの対応次第で制度の利用を決めていきたいとのことであったため、相談者に対し、社有車の使用については、担当者に詳しく事情を伝え相談するよう助言した。</p> <p>その後、相談がないため対応を終了した</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>現在、生活保護を受給している。自動車の運転など、自分に非のある行為があったことは十分に理解しているものの、所管課の対応にも問題があると感じている。</p> <p>今年、地区担当者の変更がなかったが、自分だけ担当者が替わり、常に職員2名で対応されるようになり、他の受給者とは別の扱いを受けている。また、受給に係る重要なことは妻にばかり相談をするなど、自分を相手にしていない。</p> <p>窓口での対応についても、周囲の状況に配慮することなく話をされ、プライバシーが守られていない。</p> <p>これらのことを弁護士に相談をしようと思っているが、事前に事務局にも話を聞いてもらいたく電話をした。</p>		
処理結果	<p>事務局を訪問し詳細を話した後に、所管課への事実関係を確認するか検討したいとのことであったが、相談者が来庁せず、連絡先も伝えられていなかったため、対応を中止した。</p>		

分類等	サービス利用	相談者	匿名（本人）
要旨	<p>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。また、特定の利用者が、施設利用のルールを守らなく、センターを好き勝手に使用しているため、利用者間のルールがくずれている。近々、総会があるので、それまでに所管課に伝えてほしい。</p>		
処理結果	<p>担当する所管課に相談内容を伝えることで了承を得た。</p> <p>所管課に情報提供を行った。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人（匿名）
要旨	<p>子どもが特別児童扶養手当に該当するか所管課に確認したところ、「子ども医療費」の対象であれば、該当するとの説明を受けたため、後日、窓口で確認した内容を伝え申請書を受領したが、違う書類を渡された。</p> <p>後日、正しい申請書を受領したところ、申請書以外に戸籍謄本やその他の書類が必要であることが分かり、大変な思いをして書類を整えて申請に行ったところ、手当には所得制限があり該当しないと言われ、その際に「所得が少なければ」といった旨の失礼な発言までされた。</p> <p>障がいのある子どもを抱える親が申請書類を揃える際には、子どもを預けなければならぬなど、大変な手間と労力を要することであり、そのために事前に確認をしている。</p> <p>今後、同様の問題が起こらないよう、慎重な対応をしてもらいたい旨を所管課に伝え、そのことを十分に認識させてほしい。</p>		
処理結果	<p>所管課に対する事実確認については行わないでほしいとのことであった。</p> <p>所管課に対し苦情内容を伝え、今後の対応に留意するよう依頼した。</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。今朝のことだが、数十年も音信不通で顔も覚えていない父から突然電話があり、生活保護に係る扶養義務者の照会をされたと言われた。</p> <p>生活保護の申請の際に、父の住所は不明と記載をしたが、所管課で断りもなく調査したのだろうか。妹への照会時には、その際は事前に連絡が来ていたが、このようにプライバシーのことを考慮した対応をすべきではないのか。</p> <p>子どもの生活に生活保護の受給が影響しないようにしていたが、今朝の電話を聞いていた子ども達は、生活保護の情報が誰に知られているのか不安になっている。どの様な根拠に基づいて照会したのか、生活保護者のプライバシーはどこまで守られるのかを知りたい。</p>		
処理結果	<p>所管課との関係は崩れていない様子であり、所管課に事情を確認する前であったことから、直接所管課から説明を受けることを提案し、所管課から十分な対応がされなかった場合には、再度事務局に相談するよう助言したところ、相談者は事務局との相談で落ち着いたので、所管課から直接事情を聞き理解をしたいとのことだった。</p>		

分類等	サービス利用	相談者	本人（実名）
要旨	<p>視力障がいがあるが、高齢に伴う言語障がいを防ごうと考え、障がい者会館でカラオケをしようと思っている。障がい者会館に行くためガイドヘルパーを利用したいと思ったが、サービス利用の対象者ではなかった。また、カラオケを歌いたくても画面の歌詞が見えないので、誰か指導をしてくれる人はいないだろうか。2～3か月前に所管課に相談したが答えが返ってこない。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、昨年まではボランティアグループがあり対応をしていたが、現在は解散してしまったということであった。所管課では、対応について現在検討中とのことであり、相談者に所管課から説明をするとのことであったため、対応を依頼した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	親子（匿名）
要旨	<p>数か月前に離婚した娘は、生活が苦しくなり、生活保護の窓口相談に行ったが、娘の住所地を担当する庁舎ではなかった。</p> <p>娘は、生活保護を受けるのが初めてであり、負い目を感じ、緊張した状態で職員に声を掛けたようであるが、職員の対応が余りにも雑だったらしく、ショックを受け、何も相談せずに帰宅し、体調を崩したようである。</p> <p>生活保護の担当課であるのなら、概略的な説明だけでもするべきではないのか。本庁にある他の窓口のように親切な対応がなぜできないのだろうか。</p>		
処理結果	<p>苦情を所管課に伝えることで了承を得た。これから相談することとなる所管課においても、このような対応をされた場合は再度相談したいとのことだった。</p> <p>所管課に確認したところ、苦情にあるような対応をした事実は確認できなかったとのことであったが、誤解を与えることのないよう説明に留意するよう依頼した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人（実名）
要旨	<p>夫婦で老人福祉センターを利用しているが、先日センターの風呂から上がり、脱衣場の自分のバックの中を見ると、自分のものではない目打ちが入っていた。このため、センター所長とカラオケ係の会長に話したら、会長は自分の話を聞いた後、他の利用者に状況を話して対応してくれた。</p> <p>しかし、所長は笑って聞くだけであり、何も対応してくれなかった。昨年もしじめられたことがあるが、所長はサークル内のことであると言って対応してくれなかった。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、目打ちについてはセンター所長がサークルの施設利用者に状況を伝えるとともに、注意の喚起および快適なセンター利用への協力についても依頼したとのことであった。その後、所管課から各センターに対し、同様の苦情を防止するために情報提供を行ったとの報告があった。</p> <p>事務局から相談者に確認内容を説明し、了承を得た。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人（実名）
要旨	<p>生活保護を受給している。新しい担当者から、「変更後の電話番号が分からないので、来庁するように」との不在通知が入っていた。電話番号は、前担当者に伝えていたのでその旨を話したところ、確認できたようであったが、引継ぎの不備を自分のせいにされてると感じた。</p> <p>また、先日医療機関を受診したことについて、担当者への報告が必要であるとは知らずにいた。後日、担当者から注意を受けたが、その対応が非常に横柄であるので、以前のような担当者に替えてほしい。</p> <p>この苦情によって、今後の対応が更に悪くなると嫌なので、相談者が特定できないように配慮して所管課に伝えてほしい。</p>		
処理結果	<p>担当者を変えることは、特別な理由がない限り困難である旨を説明し、相談者の地区を所管する課に対しては、相談者の意向に従い匿名の苦情として情報提供する旨を伝え、今後も問題が継続するようであれば、再度相談するよう助言し対応を終了した。</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母子世帯だが、現在、生活保護停止の処分を受けている。処分の理由に納得することができないため、再度、所管課に処分の理由を確認したいが、現在の自分の精神状態では無理であると思い、友人夫婦と一緒に所管課に行った。所管課に事情を説明し、友人を第三者として同席させたいと申し出たが、「友人同席の面接は受けられない」と断られた。同席させられない根拠を尋ねても説明してもらえなかったが、生活保護制度では、第三者の立会いが認められていないのだろうか。</p> <p>生活ができない状態であるため、子ども達と別に暮らしているため、この状況を早く打開したい。</p>		
処理結果	<p>第三者の同席について所管課に確認したところ、本人の意向であれば同席を認めているが、あくまで一般論であり、個別の状況により判断が変わる可能性もあるとのことであった。事務局からは相談者に対し、再度所管課に同席を認めない理由の説明を求め、誠意ある対応がなされない場合は改めて相談するよう助言し了承を得た。</p> <p>また、保護停止処分については、北海道に審査請求中とのことであったため、当事務局としては関与できないことを説明した。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>生活保護を受給しているが、担当ケースワーカーが約1年で替わった。担当者が替われば、今までの話しが中断したり、担当者の性格を知るために、受給者にとって大きな負担となる。</p> <p>少なくとも3年間は同じ担当者であることが望ましい。</p>		
処理結果	<p>所管課に参考意見として情報提供することを伝え了承を得た。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>生活保護を受給している。眼鏡の度数が合わなくなったので、病院で検査し、その結果を持って担当者に購入の相談をしたところ、担当者は、買い替えまでの必要性があるのかと自分を疑った発言をした。</p> <p>また、現在生活保護費を月々3千円返還しているが、返す金額が少なすぎるとも言われた。窓口での相談だったため、他の来庁者からも見られ、非常に辛い思いをした。担当者を替えてもらえないだろうか。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、現在、相談者が使用している眼鏡については、1年半前に購入したものであった。今回の購入理由が視力低下など、やむを得ないものと認められるのであれば、生活保護費から費用を支給するが、前任者からの引き継ぎで破損と聞いていたこと、持参した診断書では眼鏡の更新が必要と判断できなかったことなどから、相談者に確認する必要がある旨を伝えたと、納得せず帰ったとのことだった。</p> <p>苦情処理委員から、確認行為に問題はないが、事前情報があったとしても、相手の訴えが異なるのであれば、先入観を持たずに再度確認してほしいとの意見があった。</p> <p>所管課に対し、委員意見を踏まえた対応を依頼した。</p>		

分類等	サービス利用	相談者	本人（匿名）
要旨	今日は近くの老人福祉センターの休館日だったため、他のセンターに行ったが、臨時休館になっていた。休館の理由は工事であったが、工事は定例の休館日にするなど、利用者のことを考えるべきである。また、臨時休館が多すぎる。		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、センター間で休館日が重ならないよう調整するのは、工事の場合も例外ではないが、今回は近隣の工事が影響し休館せざるを得なかったものであり、日程が調整できなかったとのこと。</p> <p>今後、臨時休館となる場合は、相談者の意見を踏まえ、全センターに休館日を表示し、利用者に周知を行うこととなった。</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おり、世帯分離の相談をしたく所管課に電話をしたところ、担当者が休んでいるので答えられないと言われた。所管課であればどの職員にも相談できると思っていたため、電話口の職員と口論となったが、人権を無視したような対応をされ憤慨している。今回の対応については、厚生労働省に監査をしてもらい、警察にも相談したい。また、担当者の変更と併せ、本件を所管課の責任者に伝えてほしい。		
処理結果	<p>苦情の内容を所管課に伝え、事実関係を確認するということで了承を得た。</p> <p>所管課に確認したところ、世帯分離については初めての相談であること、担当ケースワーカー以外の説明では理解が得られない可能性があることなどを勘案し、改めて担当と話をしよう伝えたとのことだった。</p> <p>後日、担当者が相談者と話し合いをすることとなったため、対応を依頼した。</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、昨年担当者が替わってから、理解できない対応をされることがある。毎月の収入を申告する締切り時期が変わっても、事前の説明がなかったり、何年も前に解決していることを、今になって再度確認されることなどである。家庭訪問についても、以前と違う時間帯に突然訪問してくる。 もう少し配慮することはできないのだろうか。		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、収入申告の締切日変更については、相談者の給料日の数日前に報告する予定でいたとのことであった。</p> <p>また、解決済みの話を再確認したのは、書類で得ていた認識に誤りがないかを確認するために行ったとのことであった。</p> <p>家庭訪問については、受給者の生活実態を把握するためのものであり、訪問時間は担当者によって異なるが、訪問時には市役所と名乗り、第三者にケースワーカーの訪問と知られないよう注意しているとのことであった。</p> <p>確認結果を相談者に報告したところ、相談者は担当者の行動に誤った認識を持っていたとのことであったため、今後、不明な点が生じた場合は、その都度担当者または所管課に遠慮せず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>2年ほど前から生活保護を受給しているが、今年から替わった担当者は大変失礼である。担当者に医療券を発行し自宅に持ってきてほしい旨を依頼したところ、窓口に取りに来るのが原則だと言われた。担当者の説明、内容、判断については間違っていないが、話し方などが事務的で、苛立っているようにも感じられる。</p> <p>次回の自宅訪問時には、担当者に上司が同行して実態を把握してほしい。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、医療券については来所できないような事情がある場合を除き、窓口での受け渡しが原則であることから、相談者の理由では認められない旨を説明したところ、相談者が納得せず、口論となったとのこと。また、相談者に配慮しながら話していたが、その配慮が逆に相談者の心証を害することになったとも考えられるとのことであった。</p> <p>所管課に対し、今後の相談者への対応について留意するよう依頼した。</p> <p>相談者に対し、対応結果を報告するとともに、なお不明な点があれば、再度事務局に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	本人(匿名)
要旨	<p>目が不自由なため、音声誘導の小型送信機を持ち歩いている。総合福祉センターを利用しているが、玄関口はかなり近づかないと音声案内が作動しないため、あまり効果的ではない。国立視力障害センターや函館駅、国立函館病院で設置している誘導装置に変えてもらえないだろうか。</p> <p>総合福祉センターにも話したが、設置されなかった。</p>		
処理結果	<p>総合福祉センターに情報提供を行うことで了承を得た。</p> <p>総合福祉センターに確認をしたところ、小型送信機反応の機器については、過去の受診テストにおいても、十分な距離で反応をすることを確認しており、現時点で他の誘導装置に変更する予定はないとのことだったため、今後、同様の苦情が寄せられた場合は事務局にも報告するよう依頼した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>生活保護を受給している。転居により担当者が替わったが、訪問調査のタイミングが合わず不在の時と重なった。不在の場合、以前の担当者は訪問票を投函していたので、それに合わせて予定を立てていたが、今回は不在票が投函されず、担当者から「いつも不在であるがどこに行っているのか」などと一方的に尋ねられ、精神的負担から体調を崩してしまった。</p> <p>また、先日は担当者に「近所に生活保護を受給している人達が住んでいるが、仲良くならないように」と理由が分からないことを指示された。前任者と違い、自分の話を聞いてくれない。</p>		
処理結果	<p>相談後、相談者は担当者との連絡が取れ、後日自宅訪問を受けることとなったが、その時の対応結果で、担当者的上司に相談するかを判断したいとのことであった。</p> <p>その後、連絡がないため対応を終了した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>娘は夫からの暴力により離婚し、現在は生活保護を受給しながら一人で暮らしている。親としては、娘には生活保護を受給している以上、規則正しい生活をしてほしいと思ひ、できる限りの支援をしているつもりであるが、以前、担当者から、「自宅に住んでいない、就職活動をしていない」との理由で、娘の生活保護を停止すると言われた。</p> <p>娘が制度に反することをしているのであれば、支給停止処分もやむを得ないと思う一方で、娘は、障がいや前夫からの暴力が原因のアルコール依存症があるため雇用の場がなく、また、来訪者があっても家に籠ったまま玄関を開けないこともあることから、心配していた。</p> <p>しかし、先日、担当者から、生活保護が停止されていることを初めて聞かされた。今までの心配が何であったかと思うと腹立しい。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、相談者が娘の借家の保証人であることなど、娘の生活保護停止処分の影響が相談者に及ぶことを担当者が懸念し、以前から相談者に娘の生活環境改善の支援を依頼したほか、支給停止処分となった場合の対応についても協議していたが、その意図が十分に伝わっていなかった可能性があるのではないかとのことだった。</p> <p>今後については、担当者が再度、相談者から理解を得られるよう説明をするとのことだったが、相談者の不在が続いたことから、連絡先を把握した後に対応することとなった。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>高齢者・障がい者の交通利用証の交付を受けに行ったところ、会場は待ち時間がない地区と長蛇の列になっている地区ができていたが、会場の職員は何も対応していなかった。</p> <p>このため、会場の職員に対して「効率が悪いのでは」、「対応を考えては」などと伝えしたが、改善しようとせず高齢者を立たせたままにしていた。いすは、障がい者用として置いてあったが高齢者用はなく、また、いすを利用すると受付の順番が分からなくなってしまう。福祉の事業であるのに、長時間立たせたままにしているも何も感じない職員の無神経さと意識の低さに驚いている。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、各町1窓口で対応していたが、町によって交付対象数に開きがあったことが混雑の原因とのことだった。他町担当の職員も手が空いた都度混雑している地区の応援をしていたが、混雑解消に時間を要したとのことだった。</p> <p>交付の方法については、次回の手続きでは、交付対象数が多い町の窓口を増やすなど、効率的な対応を検討しているとのことだったが、今回は、混雑した会場が混乱する恐れがあったため変更しなかったとのこと。</p> <p>いすの配置は、交付手続に要する時間が一人あたり1分程度と短く、座席の移動が頻繁になることから、余計に混雑を招く恐れがあるとの判断をしているが、窓口の設置数の見直しなどの効率性も踏まえながら検討していきたいとのことだった。</p> <p>相談者に対し確認結果を報告した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(知人)
要 旨	<p>担当ケースワーカーに書類を貸しているが、1年以上経過しても返ってこない。担当者に連絡し、今日中に返還するように指導してほしい。</p> <p>所管課に連絡しても直ぐに対応しない可能性があると考え事務局に電話した。</p>		
処 理 結 果	<p>所管課に確認をしたところ、担当者の失念が原因で返還が遅れ、本人には次回訪問時に返還する旨説明していたとのこと。その判断が返還の更なる遅れとなっているとのことであったため、至急本人に連絡を取り、説明のうえ返還するよう要請した。</p> <p>翌日、対応状況を確認したところ、担当者は本人に経過を説明し、書類を返還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>失業が原因で生活保護を受給している。就労活動については、ハローワーク・情報誌などを利用して精一杯行っているが、年齢制限、資格、通勤手段などが支障となり採用されないのが実態である。</p> <p>数か月前に担当者から「就労支援プログラム」の利用を勧められたので、その制度を活用することとした。しかし、就労指導員の就労指導は、就労先のランクを下げろと言ったり、以前に就労できないと伝えていた業種を紹介するなどであり、支援とは言えない。</p> <p>また、就労指導員に、資格取得のための講座を受講したい旨相談をしたところ断られたが、資格取得は今後の就労活動に資するものであり、認められるべきものである。</p> <p>就労指導員は高圧的な態度であり、また、自分に対して「法律を知っているから質が悪い」などと市民に対して不適切な発言をしている。</p>		
処 理 結 果	<p>申立を受け付け、苦情処理委員が所管課に調査を行った結果、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>&lt;通知の内容&gt;</p> <p>就労支援プログラムにおける就労指導については、双方の認識が対立するものであり、調査結果からは就労先のランクを下げるよう強く迫った事実を認定することはできず、また、就労支援プログラムの効果については、申立人の場合もプログラム参加によって積極的に就労活動を行っている事実があることなどから、生活保護受給者個別の事情を把握せずに行われているために効果がないと断定することはできない。</p> <p>資格取得講座の受講の可否については、就労指導員のほか担当ケースワーカーも具体的な受講希望や申請がないとのことであり、双方の認識が対立しているものであるが、市の担当者側が受講を拒絶した事実を認めることはできない。ただし、一般論として、資格取得が就労活動に資することがあり、生活保護受給者の自立を促す効果も認められる場合があることは、申立人の主張するとおりと認められる。</p> <p>就労指導員の言動については、所管課は、申立人が面談開始時に「文句を言いにくさ」と発言するなど興奮していたため、長時間を使い申立人の訴えを聞いてから面談の目的についての説明を行ったとの認識であったほか、就労指導員も不適切な発言をした記憶がないとのことであり、双方の認識が対立しているため、申立人を軽視するような言動を取った事実を認めることはできない。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人（実名）
要 旨	自分には精神上的の疾患があり、家族で生活保護を受給している。入院している父を担当しているケースワーカーの対応が悪いと感じる。 その担当者は、相談しても話を聞かずに横柄であり、勝手に物事を決め付けるため、こちらの要件が伝わらないことがある。持病が会話の仕方や判断力に影響しているのか聞いてほしいと思い事務局に電話をした。		
処 理 結 果	相談者との会話に違和感はないが、所管課に対する事実関係の確認後に改めて連絡したい旨を伝えたところ、現時点では、所管課への確認は不安であることから、事務局への相談に留め、問題が解決しないようであれば、再度相談をしたいとのことだったため、傾聴し対応を終了した。		

分類等	職員の対応	相談者	本人（実名）
要 旨	現在、生活保護を受給している。先日、担当者から、「自立支援医療の支給認定」の申請をしなければ、今後の医療費は実費負担と言われたが、申請についての説明を受けたのは初めてのことであり、突然であった。 また、以前には、「体調が良ければ働きたい」との意向を伝えたところ、「働いてどうする」と言われ、全く相談にならなかった。		
処 理 結 果	所管課に確認したところ、自立支援医療に係る説明については、更新時期となったため、申請漏れのないよう確認したとのことであり、相談者からの就労相談については、体調の回復に専念し、回復の後に改めて話し合いをすることを提案したとのことだったが、説明に対する認識が異なっていることから、今後は、コミュニケーションを十分に図り対応するよう依頼した。 相談者に対し、対応結果を報告するとともに、今後も対応に疑問が生じた場合は、所管課または事務局に相談するよう伝え、了承を得た。		

分類等	サービス内容	相談者	本人（実名）
要 旨	老人福祉センターで、お風呂の熱交換機工事が行われた。工事後は浴場の湯量と温度が安定すると聞いていたが変わっていない。 また、15時頃になると、浴槽に足し湯がされなくなるためぬるくなるほか、上がり湯も水のようになる。この相談内容をセンターに伝え改善して欲しい。 工事の目的や概要についても掲示し周知してほしい。		
処 理 結 果	苦情内容を所管課に伝えて改善されれば良いとのことであった。 所管課に確認したところ、上がり湯を温めている熱交換器は、源泉の熱を利用しているという機器の構造上、源泉の温度、気温、浴場での使用湯量などの影響を受けるとのこと。追い炊きのボイラーを設置することで改善できるが、費用の面で難しいため、バルブの調整等により対応するとのことだった。 施設の湯温について、利用者に周知のうえ理解を求めたとのことだった。		

分類等	職員の対応	相談者	本人（匿名）
要旨	<p>働きながら生活保護を受給し2～3年になる。生活保護費は、毎月報告した勤労収入と調整されて支給されるが、ケースワーカーの手違いで支給額が少なかった。</p> <p>期限のある支払いもあることから、至急振込をするように頼んだが、ケースワーカーは事務処理中で遅くなるとしか言わなかった。</p> <p>あまりにも一方的な対応なので法務局の人権擁護課に電話をしたところ、苦情処理委員事務局を紹介された。</p>		
処理結果	<p>今後のケースワーカーとの関わりが心配なので、現時点での調査は不要との意向だったため、一般的には、受領の方法を口座振込から窓口に変更すれば受け取り日が早まる旨を伝えた。また、今後もケースワーカーとの間で問題が生じる場合には事務局に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>先日、老人福祉センターの休憩室でテレビを見ていたら、施設の職員が急にチャンネルを替えていったため、その職員に対し苦情を言ったところ、他の人からの要望とのことであった。しかし、周りにそのような人はいなかった。</p> <p>チャンネルを替えるのであれば、見ている人達に確認をするのが常識ではないか。利用者に対して、全く気配りのない対応に不満を感じる。</p>		
処理結果	<p>苦情について所管課が認識すれば良く、相談者に報告は必要ないとのことだった。</p> <p>所管課に確認したところ、チャンネル変更の要望は実際にあったとのことだったが、対応した職員は、利用者への配慮が不足していたことを認め、相談者が来館した際に、謝罪と併せ経緯を改めて説明したいとのことだった。</p> <p>所管課からは、当該センター以外に対しても、対応に留意するよう周知を行ったとのことだった。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人（実名）
要旨	<p>障がいを持つ子どもをそれぞれ別の施設に通園させている。先日、長男が通園する市の施設Aの三者面談で、次男を現在の施設Bから施設Cに変えるように言われたが、なぜ関係のない次男のことを指示するのだろうか。</p> <p>施設Aの指示によって施設Bから次男が退園となるのではないかと悩んでいる。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、相談者から2人の送迎が負担になっているとの相談を受けたため、通園バスを運行している施設を探すことも方法として考えられる旨を助言したものの、今回の苦情を踏まえ、今後は誤解を受けることのないよう留意したいとのことだった。</p> <p>相談者に確認結果を報告するとともに、施設の対応で不明な点がある場合は当事務局を含めた市の機関に相談するよう助言し対応を終了した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要 旨	現在、生活保護を受給し入院中であるが、3月の退院時には年金を受給するようになる。年金を受給することにより、生活保護費が減額となるため、経済的に生活が苦しくなるため、担当者に相談したところ、生活保護費についての説明を受けたが、自分には内容がよく理解出来ない。担当者に対してもう少し親切に対応するよう注意してほしい。		
処理結果	匿名で相談者が特定できないように留意して担当者に改善を促してほしいとのことであったが、相談者の意向に沿っての対応では改善は困難である旨を伝え、今後の対応について話し合っていた途中で電話が切れてしまったため、再度の相談を待っていたものの、連絡がないため対応を中止した。		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要 旨	母と2人暮らしで、生活保護を受給して生活している。母には障がいがあり、1人にしておけない状態であるが、担当者に母を来庁させてほしいと言われた。 このため、母は体調が悪いので行けない旨を伝えたくて要件を尋ねたが、来庁しなければ話せないと横暴な対応をされた。		
処理結果	所管課に確認したところ、相談者には来庁が必要な理由を説明し、当初は了承を得ていたとのこと。しかし、その後納得できないとの電話があり、再度説明をしていたところ、途中で電話を切られてしまったとのことだった。 事務局から相談者に連絡し、再度、担当者から説明を受けることと併せ、聞き違いを防ぐために確認内容を記録するよう助言し了承を得た。		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要 旨	母と2人で暮らしており、現在は母の年金とパートの収入で生活をしている。しかし、昨年予想外の出費が発生し、年金を担保に借金をしたので、現在はその借金返済が原因で生活が困窮している。 先日、生活保護を申請したく、所管課に相談に行ったが、職員から「ゴミのような仕事を止め、車を廃車にしなければ対象にならない」と言われ申請を拒否されたが、自分なりに頑張っている仕事に対し、ゴミのような仕事と言われ腹立たしかった。 後日、再度申請に行ったが、同じ担当者から添付書類が揃わなければ手続きが出来ないと言われたが、その説明を受ける前には、他の担当者から、添付書類がなければ、内容が分かる書類を提出すれば良いとの説明を受けていた。受付した担当者は、何かと理由を付け受給させないようにしているようにしか思えない。		
処理結果	所管課に確認したところ、担当者は、後日相談者が申請に来た際に、「申請の際に添付書類が不備であっても、後日、書類が整えば良い」旨の説明をしており、また、相談者に対し担当者が、「ゴミのような仕事」との発言はしていないとのことであった。なお、車の所持については、相談者の世帯の状況では認められないとのことだった。 相談者に対し、確認結果を伝えたところ、再度所管課に相談のうえ申請するとのことだったため、所管課に対し、認識に差が生じないよう説明には十分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	生活保護を受給している。父の障がいの等級が上がったため、ケースワーカーに関係書類を提出しなければならないが、今日電話があり、早く申請するようにと強い口調で催促された。子どものことで忙しい旨を説明したが、「関係ない話」と言われた。書類の提出期限まではもう少し先であるのに、このような対応をされ悔しく感じている。		
処理結果	相談によって気持ちが落ち着いたので、今後、再度問題が発生するようであれば相談したいとのことだったため、遠慮なく相談してほしい旨を伝え対応を終了した。		

## (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(親子)
要旨	<p>母は高齢者下宿に入所し、介護保険サービスを受けている。自分は遠隔地に住んでいるため、年に数回しか母の状況を確認することができない。</p> <p>(1) 入所当初の母は要支援状態であったが、昨年はかなり身体状況が悪化していた。しかし、ケアマネジャーは要介護度の変更申請を行わず、サービス量を増やしてほしいとの母の意向も聞かず、高齢者下宿のヘルパーに対応を任せたままであり、母の情報を自分に提供したことがないだけでなく、介護度の更新手続きも行っていた。</p> <p>(2) 先日、母が通院介助を受けた際、自分の意向を無視し、車いすを利用させずに杖歩行をさせ、さらに、下りエスカレーターまで利用させた。母の意向に沿ったためとのことだが、この対応によって、母は、エスカレーターから転倒しそうになり、その際にヘルパーが無理に母の体制を立て直したことが原因と見られる骨折をしてしまった。この対応について、理事長に説明を求めたが返答がなく、誠実に対応してもらえない。</p>		
処理結果	<p>両事業者を確認したところ、相談者の母(以降、「本人」)には十分な判断能力があるとの認識であり、相談者の認識と大きく差異があった。このため、両事業所ともに本人の意向に沿った対応を行っていた。</p> <p>なお、(1)の事業者に対する、本人からのサービス量増加の意向については、高齢者下宿が提供しているサービスでの対応が可能である旨を助言した他、高齢者下宿の職員とも連携し定期的に本人の状態を確認していたとのことだった。(2)の事業者に対する、理事長からの返答がないことについては、担当者が既に事実関係の詳細を相談者に行っている旨を相談者との電話で回答しているとの認識であった。</p> <p>苦情処理委員から、(1)の事業者に対し、円滑なサービス提供を行うためには、介護に関わる家族の意向も考慮する必要がある。特に、遠隔地に住む家族に対しては、定期的に連絡を取り、介護に関係する者の認識が一致したサービス提供が継続できるよう努めてほしい。(2)の事業者に対し、エスカレーター使用の是非については、客観的な判断基準となるものがないことから、評価をすることは適当ではないと考えるが、理事長からの回答については、結果として、担当者と同一の回答となる場合においても、理事長からの回答であることを相談者に明確に示すべきではないかとの意見があり、各事業者に対し、委員の意見を踏まえ、今後のサービス提供についての改善点を検証するよう依頼した。</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	親子(匿名)
要旨	<p>親は介護老人福祉施設に入所している。今年に入ってから、数回施設を訪問しているが、職員の対応に疑問を感じている。親は車いすを利用しているが、トイレに入ると、職員は別な作業をするために、親が勝手に出られないようにとドアの前に車いすを置いたので、その対応について、職員に疑問を呈したもののまったく意に介さなかった。</p> <p>また、入所者に肩を揉ませている職員がいたが、その職員は、隣で尿意を訴えている入所者がいても介助することをしないため、こちらから職員に注意を促してみたが、聞き入れられなかった。</p> <p>施設に対し、何らかの対応をして改善させてほしい。</p>		
処理結果	<p>匿名での相談であったが、事業者に事実関係の確認について協力を求め、状況を確認したところ、車いす利用者に対してのトイレ介助については、他室でナースコールがあり、その際にトイレを利用していた入所者には判断能力があったため、一時的にトイレを離れる理由と併せ、排泄終了時にはナースコールを押すよう説明し、了承を得てから、他室に向ったものであるが、その際、車いすが他の利用者の通行を妨げないように、ドアの前に車いすを寄せたことがあるとのことだった。</p> <p>入所者に肩を揉ませていた事実はあったとのこと。現場を目撃した職員に注意され、直ちに止めたとのことだった。肩を揉ませた理由については、肩を揉んだ入所者との話し合いによるものとのことだったが、職員の行為として不適切である旨、嚴重に注意を行ったとのことだった。</p> <p>また、尿意を訴えている入所者への対応について、不適切な対応は見受けられなかったとのこと。</p> <p>職員全員参加の研修会の際に、本件の周知および利用者への対応について再確認を行うとのことだった。</p>		

分類等	利用契約関係	相談者	他の家族(実名)
要旨	<p>有料老人ホームを退所したが、未だに保証金が返還されない。契約書には、退所後速やかに返還すると記載されているが、退所から3か月が経過している。退所時、施設は4月末に返還するとの話をしていたが、その後、手続きミスとの理由で5月末にずれ込み、さらに、その説明の一週間後には8月末まで遅れるとの連絡があった。施設長に理由を確認しても明快な答えが返ってこない。</p> <p>施設長は入居者のことを良く考えてくれる人であり、この件では苦慮しているように感じられた。推測でしかないが、施設ではなく施設を運営する法人の対応に問題があり、今回に限った話だけではないのではないかと。</p>		
処理結果	<p>数日後、相談者から連絡があり、法人職員が訪問して保証金が返還され、苦情が解消された旨の連絡があった。</p> <p>しかし、相談者は、苦情は解消されたものの、問題の根本的な部分が解決されていないければ、今後も同じ事案が発生するのではないかと懸念を示していたため、指導監督権限のある北海道(渡島総合振興局保健福祉部)に情報提供する旨を説明し、了承を得た。</p> <p>後日、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	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>自分は、視覚障がい者で、介護保険では要支援の認定を受けている。医者からは重い物を持つことや、かがむ体勢を禁止されていることに加え、体調が良くないこともあり、家事援助を頼みたかったが、ケアマネジャーは、娘と同居しているとの理由で、サービスを制限する。ケアプランの観点からすれば良いものだと思うが、利用者にとっては厳しく、身体状況を考慮していないプランだと感じることもある。</p> <p>また、約1か月前、通院時の視覚障がい者のガイドヘルパーを頼んだが、その後、ケアマネジャーから何も連絡がないため催促をしたが、さらに、2週間経過しても連絡がないため、所管課に確認をしたところ、申請書がまだ提出されていないことが分かった。</p> <p>ケアマネジャーは、急いで手続きをすと話しておきながら、提出をしていないのはおかしいのではないかと、自分に相談をせず勝手な判断をしているのではないかと。</p>		
処理結果	<p>所管課を通じ、担当ケアマネジャーに確認をしたところ、ケアマネジャーは、申請手続き前に、障がいの種類の変更や世帯で利用している介護保険サービス利用についての調整が必要と判断しており、その検討に時間を要していたとのことだった。</p> <p>また、相談者は検討内容について説明をしていたとのこと。しかし、催促を受けていることは事実であることから、相談者への連絡が不十分であったと反省し、再度、事情を伝えたいとのことだったため、相談者に十分な説明をするよう依頼した。</p> <p>確認結果を相談者に報告したところ、申請手続きが行われ、状況の確認もできたので、結果としては解決したが、今後は、利用者の立場を考慮して対応してほしいとのことだった。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>夫は、障がいがあるほか、介護保険では要介護の認定も受けている。先日、要介護認定の更新に係る訪問調査を受けたが、当該調査を行った介護認定調査員に夫に本を買っている話をしたところ、「目が見えないのに本を読むのか」と視力を疑う発言をされた。</p> <p>夫は弱視であるが、読書用の眼鏡を使用すれば読むことができるため、調査員にその旨説明しようとしたが、一切聞こうとしなかった。なぜ、調査員はそのような言動や態度をしたのかが知りたいと思うと同時に、言いようのない怒りとむなしさを感じた。</p> <p>また、調査を受ける側の身体状況や環境は一様なものではないということを理解し、配慮のうえ調査をしてほしい。</p>		
処理結果	<p>所管課同席により事業者を確認したところ、相談者から夫は全く目が見えないと聞いていたが、夫に本を購入しているとの説明を受け、調査結果に不整合が生じたため確認をしたものであり、疑っていると受け取られるような発言をしていないとの認識であった。また、相談者の話を遮ることはしていないとのことだった。</p> <p>苦情処理委員から、聞き取り結果が矛盾と感じられる場合についても、発言を肯定的に捉えるように留意すること、相手に緊張感を与えないよう、答えやすい質問の導入や方法などを工夫することが相手への配慮につながるとの意見があり、事業者に対し、委員の意見を踏まえた福祉サービスの提供を要請した。</p> <p>相談者に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	妻と二人で生活保護を受給して暮らしている。妻は手術を受け、退院後に通所介護施設でリハビリをしていたが、指導員から何の説明もなくリハビリ機械に座らされ、無理な動きをさせられた。リハビリの翌日に、足腰に痛みがあるため整形外科を受診したところ、リハビリによって骨盤を痛め、腱が伸びているとの診断を受けた。リハビリに問題があるにも関わらず、事業所は整形外科受診の際のタクシー料金すら負担しない。謝罪と補償をしてほしい。		
処理結果	<p>損害賠償の請求に向けての相談であったため、苦情処理制度での対応はできないものの、リハビリの翌日の痛みとのことから、損害賠償請求先に対し、痛みがリハビリに起因する旨を客観的に示した書類等を提示する必要があるのではないかと助言した。後日、相談者は、複数のケアマネジャーとともに、痛みの原因について、医師から説明を受けたが、痛みとリハビリの因果関係は認められないとのことだった。</p> <p>通院先が遠いために、タクシー料金が家計を圧迫しているとのことであり、また、現在は手術後の症状が固定しているとの話もあったことから、通院先の医療相談室に自宅近隣の提携医療機関などを紹介してもらうことも可能である旨を伝えたところ、検討し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	<p>介護保険の認定を初めて受けたが、サービス利用の仕方が分からないため、地域包括支援センターに電話をした。しかし、対応した女性職員に、「無理してサービス利用しなくて良い」など利用を断わる話を繰り返されパニックになってしまった。</p> <p>再度電話し、対応した女性職員の名前を尋ねても職員をかばう話ばかりされ、自宅訪問をしたいと言われたが、その日はとても対面する気になれず、今日電話を貰うこととしていた。しかし、連絡が来ない。</p>		
処理結果	地域包括支援センターとは今後も長く関わっていくことから、嫌がらせを受たりしないか不安であるとのことだったため、今後も地域包括支援センターに対しての疑問が続くようであれば、再度事務局に相談するよう助言し対応を終了した。		

分類等	契約関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>昨年、両親が兄の家から戻ってきたので、再び一緒に暮らし面倒を見ることとなった。両親が兄と同居する前から両親を担当していたケアマネジャーが、兄との相談で両親との利用契約を解除してしまった。事業所との契約は自分がしたのに、兄と契約解除をすることはおかしいのではないかと。</p> <p>両親が介護サービスを受けられず、自分の生活に支障をきたしているため、事務局からケアマネジャーに対し、両親を担当するように、再度、働き掛けてほしい。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、契約解除については、契約者である両親と解除時点で両親を介護していた兄が合意しているとのことだった。また、契約の解除時においては、両親が介護サービスを利用していなかったとのことであった。</p> <p>ケアマネジャーについては、利用者と居宅介護支援事業者との契約に関することであり、市から事業者に働き掛けはできない旨説明した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	親子（実名）
要旨	<p>父は、長期入院をしたため、現在の施設を一度退所せざるを得なかったが、退院後は再び現在の施設に期限付きで入所している。再入所の際、施設からは、希望する施設に転居が決まるまでは入所を継続させるなど配慮するとの説明を受けていた。</p> <p>再入所後、父に対する施設の処遇に疑問を感じ、何度か改善するよう求めたが、対応しないため、道に相談して施設に事実確認をしてもらったところ、施設から、今後改善する旨の回答を得たが、同時に「別な施設を紹介するので退所してもらいたい」などと言われ、再入所時に聞いていた説明が変わっていた。</p> <p>退所の原因は道に相談したことかと施設に尋ねたところ、「話す時期が重なっただけ」との理由であったが、その後も、父のことを全く考慮しない提案ばかりされる。</p> <p>なぜ急に施設側の対応が変わったのか知りたいが、施設は十分に納得できるような説明をしない。</p>		
処理結果	<p>施設との話し合いが継続中であることや、今後の話し合いには所管課も同席することなどから、現時点で事務局の対応は不要であるとのことだった。</p> <p>今後の話し合いにおいても施設に対する疑念が消えない場合については、改めて事務局を訪問して委員と面談したいとのことであった。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人（匿名）
要旨	<p>母は夏から秋にかけて体力も気力も急激に落ちてしまったので、入所しているグループホームに介護度の変更をお願いしたが、母の動きは前と変わらないからと対応しなかった。しかし、今年に入ってから、自分で市に母の介護度の変更申請をしたところ、要介護度が2段階も上がった。このことは、施設が適切に要介護度の変更申請を行っていない結果だと思う。</p> <p>また、今までに2回も転倒していることも分かった。</p> <p>施設に対しては、母に食事を十分与えておらず、介護度の変更に対する知識も不十分であり、転倒事故も家族に知らせないなどのことから不信感が募っている。</p> <p>他の入所者の今後のためにも、施設に苦情を伝え改善してほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者は、現在、他の施設入所に向け手続き中であるが、当該苦情が母の新施設の入所に影響を与えることを懸念しているとの理由から、施設に対する事実確認については、相談者が事務局に再度相談してからにしてほしいとのことであった。</p> <p>その後、連絡がないため対応を中止した。</p>		

分類等	その他	相談者	本人（匿名）
要旨	<p>最近、高齢者施設の近くに引越してきたが、施設で鳥に残飯を与えるため糞害となっている。施設に注意をしてもらえないだろうか。</p>		
処理結果	<p>施設に確認したところ、施設も糞害で困っているとのこと。また、鴬が施設の池の鯉を狙って飛来するため、鯉が襲われないようにと入居者が鯉の餌を鴬に与えることがあるとのことであった。</p> <p>施設としては、鴬対策を検討するとともに、入居者に対しては鴬への餌やりを禁止することについて理解を求めていきたいとのことであった。</p>		

(5) 介護保険以外の民間サービスに関する苦情

No.58

分類等	サービス利用	相談者	本人(実名)
要旨	<p>先日、姉の見舞いでガイドヘルパーを利用した。当該サービス利用料については、事業所から特に説明を受けていなかったため、障がい福祉サービスを利用したとの認識であったが、後日、全額自己負担となるとの説明を受けた。</p> <p>利用料が異なるのであれば、サービス前に説明すべきではないのか。</p>		
処理結果	<p>所管課同行のもと事業者に事実関係を確認したところ、サービス提供前に全額自己負担となる可能性がある旨を説明していたとのことであり、相談者との認識と大きく異なっていたため、相談者に確認結果の報告と併せ、再度当時の状況を確認したが、そのような記憶はなく納得できるものではないとのことだった。</p> <p>その後、相談者から、事業者から説明不足により理解が得られなかったことに対しての謝罪があったので苦情を取り下げたい旨の連絡があったため、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いて、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・利用 ⑤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申請・認定関係 ③職員の対応 ④サービス内容・利用 ⑤保険料・利用料関係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職員の対応 ②サービス内容・利用 ③利用契約関係 ④介護支援専門員 ⑤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職員の対応 ②サービス内容・利用 ③利用契約関係 ④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
<p><b>【解決・了解】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申立書を受理し，調査結果を通知したもの</li> <li>・ 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</li> <li>・ 相談者に調査結果の通知はしないが，所管課または事業者に配慮を求めたもの</li> <li>・ 所管課または事業者に苦情の事実を伝え，対応に配慮を求めたもの</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> </ul>	<p>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</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 相談者の混乱や不安が解消</li> <li>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</li> </ol>
<p>関係機関等に対応を依頼したもの</p>	<p>苦情の内容が管轄外であるため関係機関・他部局に情報提供等を行った場合 (相談者に関係機関を紹介した結果，本人が関係機関や他部局に相談する意向を持っている場合を含む。)</p>
<p>その後の連絡が取れず，対応を中止したもの</p>	<p>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）</p>
<p>継 続 中</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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の相談等が予定されている場合</li> <li>② 調査等が継続している場合</li> </ol>
<p>制度で取り扱う対象外のもの</p>	<p>苦情内容が福祉サービスの個別の適用を受けている者に直接関わらない場合</p>
<p>その他（福祉サービス以外のもの）</p>	<p>上記のいずれにも属さない場合</p>

## 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日以内に行わなければならない。

4 委員は、第2項の規定による報告を受けたときは、その内容を速やかに申立人に通知しなければならない。

(勧告等の尊重)

第18条 市の機関は、第16条第1項の規定による勧告または前条第1項の規定による提言を受けたときは、当該勧告または提言を尊重し、誠実かつ適切に対応しなければならない。

2 市長は、第9条第4号または第5号の意見を受けたときは、当該意見を尊重し、誠実かつ適切に対応しなければならない。

(処理状況の報告)

第19条 委員は、毎年、申立ての処理状況について、市長に報告しなければならない。

#### 第4章 雑則

(運用状況の公表)

第20条 市長は、毎年、この条例の運用状況について公表するものとする。

(規則への委任)

第21条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

#### 附 則

1 この条例は、平成13年4月1日から施行する。

2 この条例は、平成12年4月1日以後に発生した事実に係る申立てについて適用する。

3 特別職の職員の給与等に関する条例（昭和40年函館市条例第22号）の一部を次のように改正する。

#### 別表第2中

「

介護認定審査会の委員	日額 12,000円
------------	------------

を

」

「

介護認定審査会の委員	日額 12,000円
福祉サービス苦情処理委員	月額 147,000円

に

」

改める。

### 資料3 函館市福祉サービスの適用に係る苦情の処理に関する条例施行規則

平成13年3月30日

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22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22年4月1日～平成23年3月31日]  
平成23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