

平成24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24年4月1日～平成25年3月31日]

平成25年10月

函 館 市

平成24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

1 福祉サービス苦情処理委員から	1～2
委員 寺尾 尚 (函館大谷短期大学講師)	1
委員 野崎 渉 (弁護士)	2
2 苦情等の受付状況および処理結果	3～5
(1) 苦情等の受付状況	3
(2) 苦情の処理結果	4
(3) 結果通知の内容	5
(4) 苦情以外の相談等の処理結果	5
3 苦情の具体事例	6～28
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

○平成24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 講師)

平成24年度は福祉サービスに関する件数が100件であり、そのうち市のサービス提供に関する内容が昨年同様、約半数以上を占めています。

詳細については報告書を参照していただければと思いますが、調査実施した内容の多くは、昨年度同様、福祉サービス提供者（以下、サービス提供者）の初期対応の不十分さ、認識や説明の誤り、連絡調整や引継の不備でした。

上記について、サービス提供者を含む福祉従事者の皆様に「慎重な初期対応」「マイナーチェンジ」「日々の業務確認」を心がけていただきたいと思います。残念ながら十分に認識されていない様に思われます。その原因として、双方のコミュニケーションが上手くいかない「ミスコミュニケーション」が考えられます。

コミュニケーションとは、「人（送り手）から人（受け手）への情報の移動」そのもの、もしくはその情報の移動の結果生じた「心のふれ合い」「共通理解」「協同関係」だと考えられます。言い換えれば、情報のやり取りを介し、双方が情報を共有し、共通理解の元でお互いに協同関係を築くものです。

この「情報の共有」がコミュニケーションの基盤になります。しかし、送り手が発した「情報」を常に受け手が正しく受け取るとは限りません。それがミスコミュニケーションを引き起こします。苦情で挙がるケースのほとんどが、お互いの情報が共有されず、このミスコミュニケーションに陥っています。

ミスコミュニケーションを防ぐためには、送り手の情報が正しく受け手に伝わるかどうか、送る前に受け手のことをよく考え、相手のニーズを把握し、吟味することが必要です。

近年、相談機関が細分化され、それぞれの機関での相談件数が減少する傾向が伺えますが、その状況下において、サービス提供者に関する相談件数の比率が減少しないことは、明らかに提供者側の相談援助に関する意識改革が早急に必要だと考えざるを得ません。

この状況を打破するためには、某予備校講師の先生ではありませんが、「いつやるか？今でしょ！」という思いで、やるしかないかと思えます。

最後になりましたが、私自身、苦情処理委員を拝命し丸5年を迎えることが出来ました。これは苦情処理委員の野崎先生を始め、福祉サービス苦情処理事務局の皆様のご尽力、日々業務に邁進している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。ありがとうございました。

○平成24年度を振り返って

函館市福祉サービス苦情処理委員 野 崎 渉
(弁 護 士)

平成24年度は、委員に任命されてから2年目となりましたが、前年度と比較して、苦情の申立てに至る事案は減少しました。もっとも、福祉サービスに関する苦情や相談が前年度に比べて減少したわけではなく、本格的な高齢化社会を迎え、また、函館市全体の経済状況がなお厳しい中、福祉サービスに対する市民の不満や苦情を聞く窓口としての苦情処理委員の役目はより一層重要なものと考えております。

近年、函館市においては生活保護受給率が年々増加し、それに伴い、苦情等も生活保護に関わるものが半数近くを占めています。この苦情の中には、行政側の対応に再考の余地があるものもあれば、必ずしも行政側に対応の問題があるとは思われない事例も相当数ありました。生活保護の場合、それを受けられなければ基礎的な生活そのものが難しくなる恐れもあるため、行政側の細やかな対応が求められるところ、職員と受給者の僅かな認識等の齟齬が即苦情となることもあることが、この原因だと思われまます。このような行政側の細やかな対応の必要性は、生活保護サービスに限ったことではなく、高齢福祉施設等についても同様であり、苦情処理という窓口があることで、市民と行政側に生じる問題等が解決され、円滑な行政サービスを提供するための一つの潤滑油になることが望ましいと思っております。

さて、私は、平成25年度に委員に再任され、平成26年度まで任務を務めさせていただくことになりました。事務局の方々にはこの先も多大なご協力を賜りながら、任務を遂行させていただくこととなりますので、どうかよろしくお願い申し上げます。

2 苦情等の受付状況および処理結果

(1) 苦情等の受付状況

平成24年度に受付けた苦情は76件、苦情以外の相談等は24件で計100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	71	12	83
市の処分	16	1	17
市のサービス提供	44	9	53
市の介護保険に関する処分等	1	-	1
介護保険サービス提供事業者	8	2	10
介護保険以外の民間サービス事業者	2	-	2
その他（福祉サービス以外のもの）	5	12	17
計	76	24	100

[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	71	12	83
高齢者福祉関係	14	2	16
障がい者福祉関係	7	2	9
生活保護関係	44	7	51
児童・母子関係	2	-	2
介護保険関係	2	-	2
その他の福祉サービス関係	2	1	3
その他（福祉サービス以外のもの）	5	12	17
計	76	24	100

[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	49 (45)	14 (6)	63 (51)
匿 名	27 (26)	10 (6)	37 (32)
計	76 (71)	24 (12)	100 (83)

区 分	苦 情	苦情以外の相談等	計
本 人	42 (39)	13 (6)	55 (45)
本人以外	34 (32)	11 (6)	45 (38)
計	76 (71)	24 (12)	100 (83)

[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	9 (9)	3 (-)	12 (9)
電 話	65 (60)	21 (12)	86 (72)
F A X	-	-	-
手 紙	1 (1)	- (-)	1 (1)
電子メール	1 (1)	- (-)	1 (1)
計	76 (71)	24 (12)	100 (83)

(2) 苦情の処理結果

寄せられた苦情76件のうち、福祉サービスに関するものは71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28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19件（市の機関が行う福祉サービスに関するもの18件、民間事業者が行う福祉サービスに関するもの1件）、匿名等により結果を相談者に通知しなかったものは9件であった。

また、相談者が所管課または事業者に対して、氏名等を明らかにすることを望まないなどの理由により、具体的に調査を行わないが、所管課または民間事業者に対し、事務局から苦情の内容を報告し、取扱いに配慮を求めたものが14件（市の機関が行う福祉サービスに関するものが14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10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2件、当制度での対応が困難なため関係機関に対応を依頼したものが1件、その後連絡がないなどで対応できなかったものが2件、福祉サービスの個別の利用に係るものでないため、制度で取り扱う対象外のものが14件であった。

福祉サービス以外に関するものは5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	71	
調査を実施したもの	28	
申立書を受理し、調査結果を通知したもの	1	42
苦情の相談を受け、相談者に調査結果を通知・報告したもの	18	1, 2, 3, 10, 12, 15 17, 24, 26, 28, 33, 34 36, 38, 40, 45, 53, 57
相談者に調査結果の通知はないが、所管課または事業者に配慮を求めたもの	9	16, 18, 31, 35, 37, 39, 49, 52, 56
調査を実施しなかったもの	43	
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	14	4, 6, 8, 9, 13, 19 20, 22, 23, 25, 27, 30 32, 47
苦情を聴取し、説明および助言等により相談者が了解したもの	10	5, 7, 11, 21, 29, 43 44, 46, 48, 54
対応途中で、苦情に対して一応の解消・軽減が図られたもの	2	51, 55
関係機関に対応を依頼したもの	1	50
その後の連絡が取れず、対応を中止したもの	2	14, 41
継続中	-	
制度で取り扱う対象外のもの	14	
その他（福祉サービス以外のもの）	5	
計	76	

(3) 結果通知の内容

申立て1件は、福祉事務所に対するものであった。

苦情処理委員による審査の結果、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18件については、苦情処理委員の意見を踏まえ、市または民間事業者に改善を依頼し、その改善内容を相談者に通知するなどの対応を行った。

(4) 苦情以外の相談等の処理結果

苦情以外にもさまざまな相談等が、24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	12	
市の処分	1	生活保護廃止後の生活困窮について
市のサービス提供	9	町会単位の茶話会に係る周知方法 障がい者住居の新築に伴う補助制度
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	2	介護施設の危機管理意識について 障がい児の受け入れ施設について
介護保険以外の民間サービス事業者	-	
その他 (福祉サービス以外のもの)	12	ヘルパーの無断駐車について 市営住宅の入居希望について
計	24	

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	23
関係機関・他部局を紹介したもの	1
計	24

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	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>今年1月に保護申請し、2月に決定となったが、4月から暖房費がなくなり、今後保護費と母の年金収入だけでは生活が苦しくなる。また、保護申請時に、2人分の基準額の説明を受けたが、支給された保護費は基準額に満たないのではないか、保護申請時に説明を受けた内容と違うと思うので確認してほしい。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、相談者には、保護受給全般の説明をし、その中で4月から冬期加算がなくなることや、年齢により基準額が変わることなど、保護費の説明をしたことから、理解できなかったのではないかとのこと。</p> <p>事務局から所管課の説明内容を伝え、相談者本人に計算してもらったところ、理解を得たようだった。相談者には、保護受給から間もないこともあり、不明な点については担当ケースワーカーに相談するよう助言した。</p>		

No.2

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>会社の経営状況が悪化し、破産整理後、生活保護を受給した。歩行障がいと内臓疾患で、二箇所の病院に通院しなければならないが、自分の住む町は郊外にあることから、通院のためのタクシー代が相当かかる。このため、車の使用許可をお願いし、叶わぬ時は、タクシー代の立て替えでなく、チケットのような方法で支払いができないか、担当ケースワーカーに相談していた。数日前に担当者から「車の使用は認められない」との回答があり、認められない理由の説明もなかった。不服のある場合は、渡島総合振興局に行くよう言われ、行ったところ、渡島総合振興局ではないと言われた。弁護士等に相談した結果、事務局に伺った。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、相談者には両下肢に障がいがあり、妻にも手足のしびれ等の持病があることから、運転は危険を伴うと判断し、タクシーの移送費を認めた。また、移送費は保護受給者が立て替える制度になっており、チケットのような支払い制度はないとのこと。なお、立て替え額が高額になるようなら、臨時での支払いができるので領収書を郵送するなどの方法で請求してほしいとのことであった。相談者には、所管課の回答内容を伝え、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	生活保護受給者である。先月引越をしたが、転居費用の不支給理由を担当ケースワーカーに尋ねても、出ないと言うだけで、その理由を教えてくれない。転居費用の支給について、審査請求のできるところを紹介してほしい。		
処理結果	<p>不服申立ができる北海道を紹介するが、転居費用を支給されない理由を確認してからも遅くはないので、事務局から担当ケースワーカーに確認し、相談者に伝えることとした。</p> <p>所管課に確認した結果、相談者の転居理由は、子どもの学校での虐めと家主や近隣とのトラブルが原因であることから、相談者に対し生活保護法の要件に満たないことから転居費用は出ないことを伝えていたとのこと。相談者には、所管課から改めて説明を受けるよう助言し、納得しない場合には、再度事務局に相談するよう話をし、了承を得た。以後、相談者から連絡がないことから対応を終了した。</p>		

(2) 市のサービス提供に関する苦情

分類等	申請・認定関係	相談者	本人(匿名)
要旨	ストマを使用しているのに、購入のための手続きをしたが半月以上経過しても、市から助成の金券が届かない。金券が来なければ、業者に迷惑がかかり、付き合いをやめられてしまうので、所管課に処理を早くするよう指導してほしい。		
処理結果	<p>手続日などの記憶が曖昧な様子であったため、当該業務の遅延理由を確認後、必要に応じて対応する旨説明したが、「俺が遅いと言っているのだから苦情担当として所管課を指導しろ」と一方的に話をし、納得しなかった。「処理を早くしてほしい」との苦情であるため、所管課に伝える旨相談者に説明したところ、了承を得たため、所管課に苦情内容を報告し対応を終了した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	生活保護を受給しており、夫は入院中である。自分も通院先の薬がなくなってきており、担当医師からは早く受診するよう言われていることから、夫の入院状況も含めて担当ケースワーカーに相談したところ、お金がなければお金が入るまで受診を控えるように言われた。また、夫の入院の長期化により、保護費の支給額が減るため、これからの生活が苦しくなり、精神的・身体的に不調をきたし、いつ呼吸が苦しくなるのか不安である。		
処理結果	<p>相談内容は、病院の受診希望のほか、通院手段、夫の入院に係る問題など多岐に渡ることから、担当ケースワーカーに受診に絞って確認する旨説明し、了承を得た。</p> <p>所管課に確認したところ、受診の緊急性を認識していなかったため、相談者には確認内容を伝え、再度担当ケースワーカーに相談するよう助言した。</p>		

分類等	制度関係	相談者	その他(匿名)
要旨	<p>函館市の福祉は、嘱託を2～3人雇い、生活保護受給者の年金を調べるとのテレビニュースを見たが、年金をもらいたくない人だっているはずだ。厚生労働省に確認したら、こんなことをしているのは、函館市だけだと言っていた、なぜ、全国でしないことを函館市の福祉は実施するのか。函館市の福祉は、何でも勝手に決めてやるが、市民をまどわすようなことはするな。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、今年度の目玉事業として取り組む生活保護費の抑制に係る事業の苦情ではないかとのこと。眠っている年金の活用であり、この事業に取り組む市町村が増えているのは事実であるとのことだった。なお相談者は、相談中に大声で怒鳴りながら一方的に話し、電話を切ったため、事実関係を伝えることはできず対応をその場で終了している。</p>		

分類等	制度関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>生活保護の苦情で、渡島振興局に郵送した手紙が、市に転送されていないかとの問い合わせである。</p> <p>苦情内容は、道外に転出しても、引き続き生活保護を受給できるよう函館市から口添えをしてほしい。また、転居費用についても保護費で扶助してほしい。保護費からの扶助が無理であれば、社会福祉協議会の貸付金の保証人を担当ケースワーカーにお願いできないか。市長に直接頼んだら出来ると聞いたが、つないでもらえないか。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、既に相談者の希望に対応できない旨を伝えてあったが、相談者には、事務局から改めて所管課で決定した内容を伝えるとともに、生活保護を受給している以上は、生活保護の制度を遵守する必要があることを説明したところ、相談者は、理解を示した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>生活保護を受給しているが、用事があり所管課に電話をしたところ、担当ケースワーカーの上司が、担当ケースワーカーに電話をつなぐ際に、自分の名前を呼び捨てにした。謝るように言ったら、「すみません、申し訳ありません」と言うが、まったく誠意が感じられない。人を見下したような言動で、一応謝っておくというような態度だ。保護受給者だからなのか、人格を否定するような言動はやめて、普通の対応してほしい。来週の月曜日に所管課へ行く予定なので、今すぐ苦情があったことを伝えてほしい。</p>		
処理結果	<p>所管課主査に伝えたところ、相談者は、精神的な問題があって、感情が不安定になり、威圧的な言動をする人物であり、土下座して謝れと言われたが、それはできないと断っている状況であるとのこと。所管課に対し、月曜日の面談については、言動に注意し対応するよう助言した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	友人等 (匿名)
要 旨	<p>知人は生活保護受給者で、定時制高校に通学する子どもがいるが、遅刻を理由に勤務先を解雇された。その際ケースワーカーから「親子で、社長に土下座し再雇用してもらえ」と言われたり、16、7歳の高校生で経済力がない子を世帯分離するなど脅かされているようだ。保護受給者を馬鹿にしているから、この様な対応になるので受給者への対応を見直すよう徹底して欲しい。</p>		
処 理 結 果	<p>所管課・担当ケースワーカーなど特定する情報を得られないことから、相談者には関係各課に対し相談内容を伝える旨説明したところ、了承を得たため、各課には、今後の業務の参考となるよう情報提供した。</p>		

分類等	制度関係	相談者	本人 (実名)
要 旨	<p>身体障がい者1級で毎日病院に通院しているが、これまで無料だった電車・バスの利用制度が変わり、今年度からは、最初に一枚千円のカード3枚の交付を受けた。高齢者用の半額券の購入場所はたくさんあるが、障がい者用の無料カードの交付場所は限られており、足の不自由な者にとっては、大変な思いをしている。郵送でも受け付けると言うが、いちいち電話し、使用済みカードを同封して、ポストまで行くのも辛いので、せめて一度の交付で枚数を増やすことができないのか、窓口で聞いても、明確な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、市電・函館バス交通料金助成制度については、これまで障がい者等の利用頻度の平均値に基づき、函館バスへ乗車料金を支払っていたが、事業仕分け評価委員から、利用実態で支払うよう指摘があり、その指摘も踏まえ制度の変更を行ったとのこと。制度変更後、同じような苦情が寄せられていることから、所管課としては、本年度の使用実態を踏まえ、各方面の意見を聞いたうえで交付方法を検討したいと考えているとのことだった。相談者に、所管課の見解を説明したところ、相談者は、一定の理解を示し、了承を得たことで対応を終了した。</p>		

分類等	制度関係	相談者	本人 (実名)
要 旨	<p>生活保護受給者で、男児と二人暮らしの母子世帯である。子どもが6月から施設に入所することになり、多く支給された6月分の保護費は、7月分の保護費から返還することになった。返還内容は、担当ケースワーカーから聞いていたが、家賃相当額くらいはできるものと思っていたが、7月分でも返還出来ない額だった。7月は、未収入でアパート代も支払えないことから生活に不安を感じ相談した。</p>		
処 理 結 果	<p>所管課に確認したところ、所管課の指導と異なることはないとのこと。相談者には、今後、支給される旧こども手当と児童扶養手当も返還の対象になることから、返還額の分割回数等について、担当のケースワーカー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	友人等 (実名)
要旨	<p>生活保護を受給している友人は、憔悴して電話を掛けられる状況にないので、代わりに掛けた。担当ケースワーカーは、生活保護者に対してあまりにも強制的で、友人が可哀想になった。「保護費の使い方が悪い、食費を切り詰めろ」、「近くの保育園に変更しろ」、車の運転はしていないのに、「車の運転をしている」とか、本人は働く意思があり就労活動しているのに、「就労意欲がない」などと言い、それぞれに理由があるのに、話を聞こうとしない。このことで、本人は、憔悴し体調を崩し、病院に行きたいが、代理者で医療券を出してもらえるのか。</p> <p>また、メンタルクリニックを受診したところ、友人は鬱病と診断された。医者診断では、薬の影響があるので、友人に対し刺激的な言動をしないよう、本人の意思を尊重してやってほしい。このことを事務局から所管課に伝えてほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者には、苦情の内容を確認後、受給者本人に説明し、その上で対応を検討していくことで了承を得、調査を開始した。</p> <p>所管課に確認したところ、保護費から通園費が出ないため、自宅から保育園までの交通費の負担を考えた時、近くの保育園に通ったほうが合理的であり、たまたま自宅近くの保育園で募集があったことから話をしたとのこと。車の運転については、来庁時に職員数人が目撃しており、制止を無視して走り去ったこともある。過去に文書指導したが、今後は、弁明の機会後、次の段階に進むことになるとの見解だった。就労については、複数の求職状況届けの内容を確認した結果、内容に疑義があると所管課は判断しているとのこと。</p> <p>受給者には、双方に認識の違いがあるものの、今後の所管課の対応について見守ることを説明し、以後、改めて問題が生じるようであれば、再度、事務局に相談するよう伝え、受給者の了承を得た。</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10年になるが、担当ケースワーカーから暴言やセクハラ的扱いを受けている気がする。ガン検診を受けたいと相談すると、生活保護制度には検診の扶助はない、病気になったら医療費を払ってやると言われた。保護受給者でも非課税証明があれば、検診できることを、調べて教えてくれない。何を言っても、相手にされていない様子を感じる。私が病気になったのも、当時の担当者に子どものことで、強く言われたことが原因になっている。担当ケースワーカーは、受給者を脅かすばかりではなく、親権のない親でも、子どもを育てられる監護権の制度等を教えてくれたりするのだが、本当の支援ではないのか。</p>		
処理結果	<p>相談者から担当ケースワーカーの名前が明確に告げられていないほか苦情内容が数年前の案件と思われるものもあるが、今後、同様の苦情が発生することも想定されることから、相談者の要望により所管課には、相談者が特定されないよう情報提供した。</p>		

分類等	申請・認定関係	相談者	配偶者(実名)
要旨	<p>2月初めに、支所で妻の身体障害者手帳の申請を行った時、担当者から一ヶ月位で発行になるとの説明を受けたが、4月中旬になっても発行されないことから、支所を通じ本庁に確認したところ、5月中旬に発行されることが分かった。市の業務の怠慢ではないのか、説明どおり、一ヶ月位の発行であれば、医療費の支払いや自動車税の減免も間に合ったはずである。所管課の担当者からは、「透析の数値に問題があったため手帳の発行までに時間がかかった」旨の説明をされたが、時間がかかったことで、各種制度の恩恵(医療費の助成・自動車税の免税)が受けられなかった。遡って受けられないのか市としての対応と見解を聞きたい。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、相談者の妻は人工透析を行っており、医師の判定は、1級相当との診断であったが、検査結果の一部が、国の基準に満たないことから、函館市身体障害者手帳事務取扱要領により、北海道立心身障害者総合相談所へ調査依頼をし、その回答を経て、最終の函館市社会福祉審議会への諮問となったとのこと。ただ、社会福祉審議会の開催が年4回となっており、相談者の申請(2月)があつてから、審議会(4月)までの間があつたことは、指摘のとおりと考えられるとのこと。</p> <p>所管課からは本案件のように、特殊な審査手続きが必要となる事例については、申請者に対し、途中説明等の対応が必要であり、今後は、その方法も含め検討しなければならない旨報告があつた。</p> <p>その後、所管課から相談者に対し説明と謝罪をする中で、相談者からこの経験を、今後の業務に生かしてくれれば良いとの意向が示され、一定程度の理解が得られたことから対応を終了した。なお、自動車税については、本年度から対象になるとのことで、すでに手続済みとのことだった。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>生活保護を受給しているが、担当ケースワーカーが訪ねてきて、書類に印を押させ持ち帰った。押印だけの書類が気になり、担当者に何の書類なのか尋ねたところ、後日、担当者が訪ねてきて、印を押した書類をやぶり、丸くしてポケットに入れてしまった。新しい書類には、名前や住所を記載し印鑑を押した。やぶり、ポケットに入れた書類は何だったのか、気になるので調べてほしい。</p>		
処理結果	<p>担当ケースワーカーに確認したところ、書類は収入申告書であり、相談者が高齢のため、相談者には代筆する旨話をした上で、印鑑を押してもらったことから、了承を得たものと思っていたが、その後、相談者から苦情の電話があつたため、相談者直筆の書類に変更し、前に提出した書類はやぶり、丸めて廃棄したとのことだった。</p> <p>確認内容を相談者に伝えたところ、自身が記載できる書類は、自署させるよう担当者の上司に伝えて欲しい旨事務局に依頼があつたので、相談者からの要望を担当者の上司に伝え、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	生活保護受給者だが、担当ケースワーカーが替わったら書面や電話で連絡するのが筋ではないか。自分の名前は間違えるし、時折、保護費の明細書が届かなかったりするなどだらしなく、担当を替えてほしい。また、大家の犬の鳴き声がうるさく、不眠症を理由に引越の相談をしたが、自己都合の場合、引越費用は自己負担だと言う。事務的に生活保護者を扱っており、担当ケースワーカーの上司とも話したが、全く頼りにならない。親身になって相談出来るケースワーカーは、函館市にいないのか。		
処理結果	相談者側の理由で、担当ケースワーカーを変えることはできないことや、転居費用については、所管課が判断し決めること等を説明していたところ、相談者が一方的に電話を切ったため、対応を終了した。なお、所管課では苦情内容を把握していたため、口頭で情報提供をした。		

分類等	サービス利用	相談者	親子(実名)
要旨	昨年、母を特別養護老人ホームに入居させると言ったきり、何の連絡もないことから、市の担当職員に尋ねたが、何を聞いても分からないと言われた。また、デイサービス事業者に連絡したら、担当者は不在だった。		
処理結果	所管課に確認したところ、相談者とは、親子の虐待で昨年から関わりができ、地域包括、デイサービス事業者、市の3者で対応してきたものである。現在、母親は居宅介護支援施設に入居しているが、いずれ自立ができなくなることを考え、特別養護老人ホームの予約を相談者の了承の基、昨年10月に行っている。相談者には、ホームの空きが出ない状況等を説明しているが、理解を得られないでいるとのことだった。相談者には事務局からも所管課の内容を説明したが、理解を得られず対応を終了した。		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	市外から転入し生活保護を受けて1年になるが、現在の担当ケースワーカーは前任者に比べ物の言い方が冷たく、親身になってくれない。自分は、色々な病気をもち、よく幻覚症状が起きていた。父が死亡し預金を管理していた姉が預金を引き出せないことから、兄と自分の証明書が必要と言われ、担当者からは、通知書が来たら知らせるように言われている。		
処理結果	相談者には、担当ケースワーカーの上司に苦情内容を伝え、上司から相談者への対応について配慮する旨を伝えることで、了承を得た。 所管課に確認したところ、相談者は、精神疾患があり、精神状態が不安定になっているとのこと。相談者に預金の相続があった場合は申告するよう説明していたが、相続以外の話をしたので、話をさえぎったところ、腹を立てたようすだったとのこと。所管課には、今後、相談者に配慮し対応をするよう伝え対応を終了した。		

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が、昨年、大腸ポリープで入院し、生命保険から給付を受けた。訪問した担当ケースワーカーから、そのことで、不正受給をしたのではないかと疑いをかけられた。昨年のことだったため、前任のケースワーカーが事務手続きを怠ったものと思い、前任者に確認したところ、間違いなく手続き済みだった。4月から今の担当になったが、前任者から事務の引き継ぎがきちんと行われていたかを確認し、結果を伝えてほしい。		
処理結果	<p>※ 生活保護受給時に、生命保険の加入継続は、低額のため認められていて、生命保険会社からの給付額は、13万円程度あったとのことだった。</p> <p>相談者からは、事務処理が間違いなく行われ、相談者が不正受給をしていないことが確認できれば良いとの申し出であったことから、所管課をとおし担当ケースワーカーに伝えることで、了解を得た。</p> <p>翌日、所管課に確認したところ、現任者は、前任者から経緯を聞き、相談者に対して謝罪済みとのことであり、今後の事務取扱について確実に履行することを徹底させる旨の説明があった。相談者には、確認結果を伝え了承を得たので、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	自分は聴覚障がい者で、妻も交通事故で手足が不自由な状況であるにも関わらず、聴覚障害者用通信装置の貸与に必要な書類を、何度となく提出させ、挙げ句の果てには、その職員から出してやるというような態度をされ、身も蓋もない、そんな想いでいっぱいだった。市の職員は、障がい者の痛みや立場をまったく理解していないようで、障がい者への対応について、意識改革が必要ではないのか。		
処理結果	職員対応に関する意見として、所管課に相談内容を伝え、今後の参考にさせてもらう旨説明し、相談者の了承を得た。		

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が、アルバイト予定先の車を運転していたところ、担当ケースワーカーの上司に声をかけられ、車の運転で注意を受けた。今回は2回目です前回に文書指導を受けていた。前回は、担当者が家の周りをうろろろして、近所の人にストーカーに間違われ、今回は、変装し後をつけてくるなど、恐怖で不安になる。受給者を尾行したり、家の周りをうろろろするなど、そういう汚い行為はやめてほしい。その上司は、生活保護の停止・廃止について、後で通知があると言い帰っていった。通知後、苦情があれば連絡するが、今回は所管課に伝えなくても良い。		
処理結果	相談者から所管課には伝えなくても良いとの申し出があったため、相談者には、通知後に不満があるようであれば、再度、相談するよう説明し対応を終了した。		

No22

分類等	制度関係	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>自分は、アスペルガー症候群であるが、障がい者でも、社会資源を生かし普通の社会生活をしたく、各方面に相談した。しかし、アスペルガー症候群という障がいを理解してもらえず、自身、落ち込み孤立感に悩まされ自殺を考えてしまう。発達障害者支援法が施行されているにも関わらず、国も行政も何の手当てもせず、取り組みが遅すぎる。市長が日本一の福祉を目指すのであれば、福祉計画の中に発達障がい者のための予算を組んでほしい。</p>		
処理結果	<p>発達障害者支援センターに、一度相談済みとのことだが、改めて相談することを勧めるとともに、苦情内容を所管課に伝える旨話をしたところ、相談者から了解を得たので対応を終了した。</p>		

No23

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利用者の中に、虐めを行っている者がいる。踊りの練習でも高齢者に「へたくそ、やめろ」等の暴言をはき、会員も半分に減っている状況である。夏の暑い時期に置きっぱなしの風呂道具からは異臭はするし、利用者の中には、お風呂に入りに来るのも嫌になって、ノイローゼになる人もいる。事務局から所長に言ってもらえないだろうか。</p>		
処理結果	<p>相談者からの意見として、所管課に情報提供を行うことを伝え了承を得た。</p>		

No24

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>生活保護を打ち切られ、支所で国保加入の手続きをしたら、母子家庭なのに一般の保険証のみを交付され、母子家庭の保険証は、本庁で申請し交付された。本庁では、住宅手当の手続きをしたら、書類の提出に2～3回も来庁させられ、他市にある不動産屋を2往復させられた。また、ハローワークの書類を支所に提出したが、翌日になって書類の不備を指摘され再提出を求められた。生活保護を打ち切られ、経済的に大変なのにその都度、何度も足を運ばせ、窓口のミスにも関わらず、謝りもしない。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、相談者が行った住宅手当の申請は、本庁が一括で受けており、要件に該当すれば国から助成が受けられる。相談者には、一連の手続きの最後に、提出書類の不備があったことから、新たに証明書類の提出を相談者をお願いしたところであり、提出にあたっては郵送でも可能である旨伝えたが、相談者は急いでいる様子で、他市にある不動産屋を往復し持参したものである。また、この手当については就労活動が条件になることから、関係書類を支所窓口へ提出していた。</p> <p>相談者からの苦情を整理すると、本庁での業務の聞き取りでは、過失が認められないことが確認されたが、支所の対応においては、書類の確認漏れや申請手続きの案内の不備があった。当事務局から相談者に対し、窓口対応の不備等の確認結果を伝えるとともに、両支所に対し再発防止に向けた取り組みをするよう情報提供をした。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	兄弟(実名)
要旨	<p>弟は、障がい年金を受給し下宿住まいであるが、年金収入だけでは生活ができないため、4月に生活保護の申請を行った。下宿代は前払いのため、5月分の下宿代を4月に支払ったことで、担当ケースワーカーに怒られた。6月にはケースワーカーが母を訪ねてきて、弟のことを「暴力的か」「よく話すのか」といろいろ尋ねてきたので、「普段から静かな子だ」と説明したところ、不快な気分させるような発言があった。また、扶養義務調べの仕事欄の記載内容で、市の職員らしからぬ言葉を言われ、不快な気持ちになった。近く保護の認定になることから、担当者の変更ができないのか、また、受給前に苦情を言ったら不利益になることはないのか。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、申請時の対応は、面接指導員の対応で、認定結果が延びたのは、4月の障がい年金を使い切ってから再申請を6月に行うようとの指導と思われる。家庭訪問で母に話したことについて、不快感を与える言い方とは思っていないし、担当者については、受給後、その地区のケースワーカーが担当するので、実質変更になる。また、苦情を言ったことで受給者が不利益になることはないとの回答だった。</p> <p>所管課には、人それぞれの話し方や方言等もあることから、相談者にどのように伝わったか確認できないが、対応者が障がい者や女性とのことなので、担当ケースワーカーには丁寧に、やさしく話すなど対応に配慮するよう依頼した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>平成23, 24年度分の保護決定通知書の内容について、前担当ケースワーカーに尋ねても教えてくれない。以前、自宅訪問の際に座敷に上げなかったことが原因で、一時は、医療券も出してもらえなかった。また、70歳になったら、保護費が減らされたので、これ以上減らさないよう伝えてほしい。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、相談者は、年金収入の不足分を生活保護費で補っているが、担当ケースワーカーは、介護保険料が増額になれば、その金額分が生活保護費として補填されることや、70歳からは保護費の基準が変わり減額された金額になることを説明しているが理解してもらえないでいたとのことである。所管課の説明を基に相談者に伝えたと、理解を得られたので、対応を終了した。</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利用者の中に、意地悪をしている人がいる。カラオケの順番を守らなかつたり、利用者のお菓子を勝手に自分のポケットにしまい込み、センター長が注意しても、言うことを聞かない。事務局から所管課に伝えてほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者からの意見として、所管課に情報提供を行うことを伝え対応を終了した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	親子(実名)
要旨	<p>自分の住所は他市にあるが、退職後家族と離れ市内で生活保護受給中の母と住んでいる。例年、春に母を連れ他市に戻り、自分の用事を済ませるため二ヶ月間滞在していたが、今年は、担当ケースワーカーから2週間程度の滞在にするよう指導があり、結局、母をショートステイに預け、自分だけが他市に戻り用事を済ませてきた。担当者が代わってから、締め付けが厳しく、嫌がらせを受けていることから、担当者を代えてほしい。それができないのであれば、何か解決策はないか。</p>		
処理結果	<p>人事については、対応できない旨を伝えた上で、相談者の苦情を受け、所管課にその内容を確認した。</p> <p>相談者は、将来、相談者の住む他市で受給者である母を扶養する意思がある旨のニュアンスがあったことから、受給者が慣れ親しむため試験的に行うことを条件に、1年目の滞在中は他市の扶助費を支給した。2、3年目も自立助長が見込まれることから、継続して実施したが、その後の進展がみられないことから、自立助長につながらないと判断し、今年度は、2週間程度の範囲であればとのことで旅行として許可した。今後は、単身世帯に相談者が同居しているという実態を踏まえ、同一世帯として対応することとなる。</p> <p>所管課の今後の対応を相談者に伝えたところ、説明の内容は理解するが、了解はできないとのことだった。今後について、相談者は、別機関に相談するとのことだったので、事務局としての対応を終了した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>母子家庭で生活保護を受給している。子どもは、慢性肺疾患のため、不特定多数の人との接触や、公共交通機関の利用も感染の恐れがあるとして、医者から禁止されている。医者からは、3歳になると、病状も快復の方向に向かうと言われており、その後は、保育園にも入れるし安心して働けるので、それまでは生活保護を受けようと申請し、最近生活保護開始となった。</p> <p>経済的な制約から今の住居にしたが、親元や病院も遠いことから、禁止事項である車の使用について、担当ケースワーカーに相談したところ、離婚前に所有していた車の使用を、月1回の子どもの通院時だけ認められた。ただ、月1回の使用に対し維持費等の方がかかるので、再度担当者に相談したら、自分の名前も名乗らない上司に、自己都合であるから親に援助してもらえだの、偽装離婚などと侮蔑的な態度で一方向的に言われた。何でそんな人を馬鹿にした態度がとれるのか、悲しくて悔しくて胸が詰まる思いがする。</p>		
処理結果	<p>所管課に事実確認し、職員の対応に改める点があれば、改善依頼をすることはできる旨話をしたところ、相談者からは、保護を受けたばかりで、不利益を被るのが怖いのでやめてほしいとの申し出があった。相談者は、話をして落ち着いたとのことで、同様の扱いを受けたときは、改めて事務局に相談することとなり、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	自分と娘の世帯で生活保護を受給している。娘は暴力を振るって警察沙汰になり、3ヶ月入院していたが、近く退院になる予定である。退院後、娘は世帯分離になるが、当座の生活のことで前担当のケースワーカーに相談したら、怒鳴られ、倒れそうになった。現担当と前担当がなぜ一緒に自宅訪問するのか分からないが、前担当に怒鳴られ、見下げられ、ストレスで夜も眠れない状況である。		
処理結果	相談者は、どのように怒鳴られ、見下げられたのかの問いにも答える様子もなく、一方的に話をした。苦情内容を所管課に伝える旨話をすると、相談者はお礼を言って電話を切ってしまったので、対応を終了した。		

分類等	職員の対応	相談者	親子(実名)
要旨	生活保護を受給している父は、脳障がい等を患い、病院に長期入院している。私も保護を受けており、父の住所は私と同じ所であったが、所管課で私に断りもなく、病院の住所に変えてしまい、所管課から病院に送られた大事な書類も勝手に病院で開封した。病院も悪いが、勝手に病院の住所にした所管課が悪い。お金の管理を私がしているのだから、変更するのであれば、一言あっても良いのでないか。このことを所管課に伝えてほしい。		
処理結果	<p>相談者の苦情内容を所管課に伝えたところ、次のとおり説明があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 父親の生活保護事務処理上の住所は、最近入院先の病院としたが父親の住民票上の住所は、相談者と同じ所であること。 ・ 病院が手紙を開封したことについては、所管課では対応できない旨、相談者に伝えてあること。 ・ 父親のお金の管理については、種々の問題により相談者に伝えたいうえで、父親の妹に変更していること。 <p>その後、相談者から所管課へ連絡があり、所管課から相談者に説明したところ、了承を得たとのことで、対応を終了した。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	本人(実名)
要旨	市の事業である「安心ボトル」の配布のため、民生委員が訪ねて来ているのは分かっていたが、体調がすぐれないことから、受け取れなかった。民生委員は、今日で3回来てくれたが、「拒否ですね」と言い残し帰ってしまった。自分は、身寄りもなく、いつ死んでも良いが、体調がすぐれず対応できないだけで、ボトルを「拒否」したつもりはない。		
処理結果	民生委員や所管課に伝えなくて良いとの相談者の意向だが、所管課に情報提供をした。なお、今回の配付について、民生委員には、訪問を3回程度と取り決め、手渡しできない場合には、市にボトルを返還することになっていた。		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>住宅リフォームのことで、支所担当課に相談に行った。該当する助成制度を全て活用したいと思ったが、担当者は「出来ない」の一点張りで、その理由について説明がなかった。そのことで、説明を求めていたら、1人の職員から「ごろつき」呼ばわりされ、その場にいた上司は、その発言をたしなめることもできなかったもので、市民対応について、支所長に手紙を送付した。</p> <p>その後、何の返事もなかったことから、電話で確認したところ、担当の所管課長に渡したとのことで、何の責任も感じている様子がなかった。せめて、責任者であれば、担当の課長に手紙を渡す前に、窓口の変更について連絡をくれることが筋と思う。市の職員の対応は一体どうなっているのか。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、住宅リフォームについては、一昨年から対象の要件となる条件を何度も説明しているが、相談者は独自の理論を言い、当方の説明を聞く状況は見受けられなかった。窓口の対応で「ごろつき」発言を指摘されているが、この件については、相談者から改めて回答を求められていることから、所管課から文章での返答を行うことになった。</p> <p>手紙の取扱については、送付先の長が全権を把握しているものと、相談者は勘違いしていることから、民生関係と福祉関係との責任分担の役割を説明するとともに、担当が変更になる場合には、事前に連絡するといった配慮が必要である旨責任者に伝えることで、相談者から了承を得、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>障害年金を受給し、現在人口透析をしている。平成15年に、前妻と復縁し、戻ってきた実子の加算について、年金事務所に確認したら、加算は出ないと言われた。同年支所福祉課に児童扶養手当について確認したら、年金受給者は出ないと言われた。平成23年4月に日本年金機構からの通知を見て年金事務所を訪ねたところ、市の児童扶養手当か障害年金の子の加算のどちらかを選択するよう言われた。平成15年に、支所福祉課に相談したとき、年金受給者に出ないという説明ではなく、年金を受給している夫には出ないが、妻に出ることを説明してほしかった。平成15年からは、年金からの加算も受けていないことから、児童扶養手当を遡及し、支給してもらえないか。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、平成23年4月に児童扶養手当を申請した際に一度相談を受けた経過があるが、相談者は納得していないようなので、国に照会したところ、国の回答は、「説明不足ということはあるが、やむを得ない理由に当たらないことから、相談者からの要求は認められない」との回答だった。相談者に確認内容を伝えたところ、相談者から、マスコミに公表をしたいので国の判断を文章でほしい旨の要求があった。事務局から所管課に対応を依頼し、相談者には所管課から文書により回答した。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	その他（匿名）
要旨	近くの老人福祉センターから聞こえるカラオケの騒音がうるさくて困っている。この暑さで窓を開放しているせいかな、余計に聞こえる。歌うなどはいわないが、せめて音量を下げしてほしい。苦情がきたことを伝えてほしい。		
処理結果	所管課に苦情の内容を伝えることを相談者に説明し、対応を終了した。		

分類等	その他	相談者	その他（実名）
要旨	自分は、生活保護受給者にアパートを貸していた大家である。その受給者が5月に荷物を置いたまま、鍵も返さず転居してしまった。10月に荷物を整理していったが、6月から9月分の家賃を未だ払ってもらえないことから、転居先を何度も訪ねたが、いつも留守である。何とか会う機会を作ってもらえるよう、所管課にお願いに行ったが、冷たい態度で取り合ってくれない。返済額等は、無理のないようにと考えているので、受給者に会う機会を作ってもらえないだろうか。		
処理結果	所管課に相談者の要望を伝えたところ、単に呼び出しても、その日に必ず来るとは限らないので、確実に来るようにするには、保護費の支払いを一時的に窓口払いに変更し、指定した時間に相談者がくるような場を設けるとのことであった。その旨を相談者に説明したところ、了承を得たので、対応を終了した。その後、指定した日時に当事者が会い、滞納家賃の支払い方法やアパートの鍵の返却について合意がなされたとのことだった。		

分類等	職員の対応	相談者	本人（匿名）
要旨	過去の親による虐待経験から、精神障害の手帳を持ち、生活保護を受給している。昨年、子宮頸がん2、子宮体がん3と診断され、3ヶ月ごとに検診を受けている。不正出血が酷いので、担当ケースワーカーに相談したら病状を揶揄された。挙げ句に、「何故言わなかった」と罵倒された。自分の病状は、以前の担当者から引き継ぎを受けていると思うし、また、医療券を発行して、病状や診療記録は把握しているのが当然なのに、自分で目を通さないで非を認めない。主治医から、今の住居では、環境が悪いから転居するよう診断書が出ているのに、転居費用は出ないと素っ気ない。自腹で引っ越すか、担当者が変わる来年春まで我慢するか、いっそ癌になったら、自殺しなくても死ぬるかとも思ってしまう。		
処理結果	事務局から所管課に相談者の苦情の内容を伝えるが、匿名のため結果を相談者に報告できない旨を説明し、了承を得たことで対応を終了した。 所管課に確認したところ、昨日、相談者から担当ケースワーカーに電話があったが、嘲笑うような言葉は使っていない、むしろなだめるように話をしていた。相談者は、精神的に不安定な状態で、体調が悪かったのか、受けとめかたの違いから、苦情になったものと思われるとのことだった。		

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が白内障の手術を受け、術後に着けるメオガード(ゴーグル)の領収書を持って所管課に行ったが、事前報告がないという理由で、メオガードの費用は出せないと言われた。次に、別な担当者の説明があり、メオガードは保険対象外となることから、個人負担となるとの説明だった。最初の説明と内容が異なるため、保護費で対象にならないものとなるものの教示を求めたところ、担当の主査から、説明の義務はないと言われた。白内障の手術は前もって担当者に報告しているのだから、そのことの説明をしてくれても良いのではないのか。また、説明が二転三転し、市民に説明する義務はないという公務員の態度を改めてほしい。</p>		
処理結果	<p>申立てには至らなかったが、苦情処理委員から所管課に対して、次のような意見があった。</p> <p>所管課に確認したところ、当日説明した職員は新任職員で、保険適用外の説明は、医療担当者が加わり説明を行っているが、両担当者は、医療扶助の範囲および治療材料について生活保護法指定医療機関のしおり(函館市発行)を基に説明を行っており、それぞれの説明に問題がないと判断できる。</p> <p>次に、「説明の義務はない」との発言については、担当主査は、指定医療機関から要保護者に対して説明がなされているとの判断であり、受給者全員に説明は不要との認識がある。一方、相談者は、生活保護の取扱いにおける市と医療機関の役割分担は、知る由もなく、一市民として情報を得ようと尋ねているにも関わらず、「説明する義務はない」と言われたことに対して憤りを感じたものである。</p> <p>公務員として制度の遵守は当然であるが、市民が求めていることに対しては、真摯に耳をかたむけ、正確に分かりやすく制度を説明することが肝要で、今後、同様の苦情を防止するためにも、本件と類似する受給者を担当する職員に対し、適宜指導を行うなど、より一層丁寧な説明を心がけて欲しい。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>現在、生活保護を受け、精神障害2級の手帳を持っている。主治医から、今の住居では、環境が悪いので転居させるよう診断書が出ていることから、自分で基準内の住居を見つけた。引越に先立ち色々な手続きが必要なのに、病院の医療ソーシャルワーカーも担当ケースワーカーも口先だけで、全然サポートしてくれない。不動産会社の方が親切にしてくれる。自分ができないと言っているのに、金銭的に援助していると言うだけである、もっと親身になって手助けしてほしい。</p>		
処理結果	<p>匿名の相談のため、事務局から所管課に苦情の内容を概略でしか伝えられないことや、また、その結果を相談者に報告出来ない旨を説明したところ、了承を得たので対応を終了した。</p> <p>所管課では、相談者の特定がなされたので、苦情の内容を概略で伝え、相談者に対し、今後とも分かりやすい説明を心がけるよう依頼した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>ケースワーカーの訪問についてどうなっているのか確認してほしい。相談があるので担当ケースワーカーに電話したところ、主査と二人での訪問となり、玄関で収入申告書に記入だけさせ、2～3分で帰ってしまった。相談があれば、市役所に出向いて来なさいとのことだが、本来の訪問業務とは、受給者宅に上がり受給者の悩みを聴き、その方向性等を見出し指導してくれるものではないか。なぜ訪問が二人なのか、なぜ相談を受給者宅で聴かないで玄関先で帰ってしまったのか、相談をするには、市役所までいかなければならないのかということ进行调查し、その結果を教えてください。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、以前、所管課の窓口で威圧的な言動があったことから、対応方法を課内で検討し、複数で対応することになったとのこと。相談者に限らず、トラブルに至らないまでも対応が困難と判断した場合は、複数職員で対応することになっていること。また、相談者については、担当者も替わったばかりであるし、当面の間、二人で対応することとし、訪問は、生活状況の確認にとどめ、相談・話し合いが必要な場合は、福祉事務所に来庁してもらうことにしたとのことである。</p> <p>相談者には、調査結果を伝えるとともに、急ぐ相談があり、体調が悪く福祉事務所に来庁できないなどの時は、その都度担当者に連絡してはどうかとの説明をしたところ、相談者は思い当たるところもあり、ケースワーカーの訪問業務については理解しないが、事務局の説明は一応納得したとのことから、相談者の了承を得、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>生活保護を受給して、整形病院に通院しているが、医者や医療相談員は、私の身体の状態もろくに聞かないで、担当ケースワーカーに「1日を通して仕事ができる」と言った。このため、担当者からは、就労支援プログラム参加同意書を書かないと、保護を打ち切ると言われた。また、担当者から所管課に来るよう話があった時に、「体調が良ければ行く」と言ったら、「働く気がない、自分自身の問題だ」と言われたほか、母親を亡くして乳がんを患い、膝関節もすり減り、おまけに風邪をひいて横になっているのに、「風邪くらいで、仕事できないのか」とも言われた。所管課は、受給者に就労を強制する権利があるのか。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、毎年、相談者の就労可否の診断を病院から聴取しており、昨年までは就労不可との判断であったが、今年は、終日就労可能との判断であった。このことから、相談者は年齢的にも就労支援が必要なため、支援相談員と一緒に希望する洋裁の内職等の仕事を探そうと考えている。相談者は、何十年も働いたことがない不安から事務局に電話したのではとの事だった。</p> <p>その後、相談者から電話があり、所管課では、働ける人に就労を支援する義務があり、無理のない仕事を探そうと考えていることを伝えたら、相談者は足の痛みを訴え、電話を切った。その後連絡がないことから対応を終了した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>以前、車の運転がみつかり、生活保護の廃止処分を受けていたが、10月に再度申請し、11月に保護の決定となった。同月の14日～16日にかけて、特別指導員に尾行されたり、運転していないにもかかわらず、複数の職員が運転しているところを見ていると一方的に言われ、16日には、弁明の日を告げられた。20日、弁明書を持参した際には、許可もなく玄関に入ってきて、言い争いになった。弁明書には、停・廃止が記載されており、支援団体から申立て書をもらい、事務局に相談のため来庁した。</p>		
処理結果	<p>委員が所管課に調査を行った結果、いずれも申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>尾行・張り込みについては、前回廃止となった状況が解消されたかを確認する目的で、生活保護法第28条第1項の規定に基づき「保護の決定又は実施のため必要がある」ことから行われたものであり、その手法についても、運転状況を確認する手段として常識的なものとする。</p> <p>許可なく玄関に入ったことについては、担当職員が前日に訪問する日時を伝え、申立人も納得し、当日の状況も双方の言い分が玄関に入るまでは一致していることから、強制的な訪問とは解されない。事前連絡した中で呼びかけに対し屋内から返答があれば、扉を開け立ち入ることは一般的な対応である。生活保護法第28条においても、「保護の実施機関は、保護の実施に必要なときに住居への立入を認める。」と規定している。従って、連絡どおりに職員が訪問し、職員の行動は法に基づく正当な行為として、問題ないものと思われる。</p> <p>以上のことから、本件業務の執行に関する職員の行為について、違法性は認められないことから、申立人の苦情には理由がなく、委員による勧告・提言等の必要はないものと判断する。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	本人(実名)
要旨	<p>先日、腹痛などで救急搬送され、原因は、胆石と便のつまりと診断されたが、再検査の結果、胆石は悪性ではないとのことから様子を見ることになった。救急搬送されているので、担当ケースワーカーに連絡を入れたところ、心配してくれる感じが感じられなかった。一人暮らしで毎日を不安で暮らしている市民も沢山いる中、孤独死のニュースを良く聞かすが、市は、孤独死を防ぐチームを早急に立ち上げ行動してほしい。市の職員は、福祉サービスに対する思いやり、人としての優しさが無い体質が常習化している。一人暮らしの生活保護者は、悩みを相談できるのは担当ケースワーカーだけなのだから、親身になって声をかけてほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者には、所管課に伝えることを説明していたところ電話が切れたので、担当ケースワーカーと主査に、相談の内容を伝え、対応を終了した。</p>		

分類等	制度関係	相談者	親子(実名)
要旨	母は、生活保護を受給している。現在、施設に入所中で国民年金を受給しているが、雑費等の経費は自分が支払っている。最近、経済的に雑費等の支払いも困難になってきたので、保護費から支払ってもらえないか。		
処理結果	相談者には、直接、所管課を訪ね相談するよう勧めたところ、担当ケースワーカーとは面識があり、訪ねることとなったので、事務局から相談者の訪問について、担当ケースワーカーに伝え、対応を終了した。		

分類等	職員の対応	相談者	親子(実名)
要旨	母は、足が不自由で生活に苦慮しているにも関わらず、杖の支給申請後、何日も連絡がなく、業者から催促の電話で、母に代わり市に確認したところ、市から業者へ発注されていないことが発覚した。また、杖は2本の申請をしたところ1本しか支給されないとのことで、その理由を母に説明しなかったことについて尋ねても、全く誠意のない返事だった。電話対応では、母を見下したような説明に、母は不快を感じている。当日の連絡を母からしているのは電話の履歴で確かなのに、市から連絡したと言って譲らず、担当者の上司にそのことを訴えても、部下をかばい部下の言ったことを曲げようとしめない。市の対応に憤りを感じ、申請を取り下げたが、市民のための制度を市民が利用できないとは、誰のための制度なのか疑問に思う。職員が市民に対し、分かりやすく、丁寧に説明することは、職務上の責務ではないのか。		
処理結果	<p>本件は申立てには至らなかったが、苦情処理委員から所管課に対して、次のような意見があった。</p> <p>所管課に確認したところ、杖の支給については、「補装具費の支給」と「日常生活用具の給付」の2つの制度があり、障害の状況や杖の種類等により、どちらの制度を利用するか決定される。</p> <p>また、その申請にあたっては、申請者が見積書等の書類を市に提出し、市が内容を精査して支給決定をする。申請者は、支給決定通知を受けた後に業者に杖を発注し、業者は、杖を申請者に納め、請求を市に行うことになっている。</p> <p>本件の場合、どちらかが連絡したかについては、双方の意見に食い違いがあり、当方としては、判断出来なかったが、申請前の照会時に、適用される制度により、支給される本数に違いがあることや見積書で製品を確認しないと判断できないことを説明していなかったこと、見積書の修正業務を申請者の代わりに行いながら、申請者との電話で「急いでいる感じを受けなかった」と推測で業務を行い、結果業者からの見積書の提出遅れに気がつかず、その後の対応も、申請の取り下げについて、業者に確認していないなど、中途半端な対応であった。</p> <p>所管課に対しては、今後、同様の苦情を発生させないためにも、補装具の支給に関する相談があった際、窓口対応で終わるのではなく、担当職員が対応するか、他の職員が細則まで説明出来るような体制づくりを検討いただくようお願いしたい。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	本人(実名)
要旨	<p>私は娘と同居し生活保護を受けていたが、3ヶ月入院していた娘の退院と同時に、娘とは別世帯となり、単身世帯で生活保護を受けることになった。1日に10万円程の振り込みを内容とする保護費の決定通知書が来たので、振込日以後に銀行に行ったら入金が無かった。そのことを担当ケースワーカーに言ったら、そのように話した覚えはない、振り込み日は、15日だと言われた。嘘をついているのか、他のケースワーカーの指示で出さないようにしていると思う。娘に小遣いをやったので、手元にお金がなくて困っている、この事を所管課に伝えてくれないか。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、1日付けの決定通知書は、相談者の年金額が最低生活費を超えることから、その超過額は、本人から返還するのではなく、医療費の一部を本人負担させるといった内容であり、15日は年金の振り込み日である。ところが、相談者は、この年金が1日に振り込まれると担当ケースワーカーが言ったときかないことや、年金と保護費の両方を受け取れると思込んでおり、この事を繰り返し説明しても理解してもらえずにいる。電話では、理解が得られないことから、所管課が直接相談者宅を訪問し、再度詳しく説明することとなったので、対応を終了した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>生活保護を受給中で、引越をする事になったが、障がいがあり体力に自信がないことから、担当ケースワーカーに相談したら、親戚等に手伝ってもらおうようにと相手にしてもらえないでいる。親兄弟とは、疎遠になっていることを担当者は知っているのだから、どんなところに頼めば対応してもらえるのかを教えてくれても良いのではないか。また、所管課の職員達は、精神障がい、生活保護受給者だからか、自分を呼び捨てにする。</p>		
処理結果	<p>相談者には、匿名のため具体的な連絡はできないが、引越の際に、情報提供の面での協力について、所管課に伝えることはできる旨話をしたところ、了承を得たので対応を終了した。</p> <p>なお、所管課に確認したところ、引越についての手伝いや手配は、本人がしなければならず、ケースワーカーは、それを助言するにとどまることになる。また、職員の「呼び捨て」については、所管課では考えられない対応であるとのことだった。</p>		

(3) 市の介護保険に関する処分等に関する苦情

No.48

分類等	保険料・利用料関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>私は、視力、下肢に障がいがあることから、介護保険料については、自宅への集金業務を頼んでいなかった。年金受給後、ガイドヘルパーに付き添ってもらい保険料を市の担当窓口で納めたにも関わらず、数日後に市の職員が集金に訪ねてきた。このことで、担当課に苦情の電話をしたら、集金人が代わったとの弁明だった。市は、集金人が代わることで、事務の引き継ぎを行わないのか、しっかりするよう、担当課に伝えてほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者は、苦情についての回答を求めていることから、所管課に苦情内容を伝えたと、引き継ぎ書には、納付者の記録について記載がないことから、引き継ぎ方法の改善を行う旨の説明があった。</p>		

(4) 介護保険サービス提供事業者に関する苦情

No.49

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>高齢者・障がい者の除雪サービスを利用するため、地域包括支援センターに相談した。当該サービスは、基本的に道路から玄関までの除雪をするものだが、事情があり、玄関から1mくらいにあるゴミステーションまで除雪してほしいことを伝えたところ、制度にないからと断られた。対応した職員は、横柄な態度で、こちらの話を聞こうともせず、ダメの一点張りだった。基本的な制度は理解しているが、理由があって相談しているのであって、必要性を親切に聞いてもらえなければ「サービス」とは言えない。「福祉」に携わる人間は、親切な対応をすることが必須であると思う。苦情をセンターに伝えてほしい。</p>		
処理結果	<p>所管課に経緯を確認のうえ、地域包括支援センター管理者に対し苦情内容を伝えた。</p>		

No.50

分類等	その他	相談者	他の家族(匿名)
要旨	<p>施設に家族を預けているので、ほぼ毎日面会に行っているが、受付の際に、事務室の中から、ひどい怒鳴り声が聞こえてくる。明るく印象が良い職員が、上司と思われる課長に怒鳴られている姿は心が痛む。来訪者から見えるところでも、怒鳴っているので、見えないところでは、一体なにがあるか分からない、調べて何とかしてほしい。</p>		
処理結果	<p>本件は匿名の封書による相談であり、相談者への回答はできないものであるが、今後の対応について、所管課と協議した結果、入所者家族の不安を解消する必要があると判断し、所管課で対応することとなった。施設長から聞き取りを行い、事実であれば、是正するよう指導することとなった。</p>		

分類等	サービス利用	相談者	その他(匿名)
要旨	親戚の者が、病院の担当ケアマネジャーからデイサービス施設を強制的に指定された。サービスを受けるのは、本人の自由であるし、強制的に指定されるのは納得がいかない。自分も医療関係の仕事をしているが、自由に選べるはずであり、このような苦情がきたことを伝えてほしい。		
処理結果	相談者に、ケアマネジャーが強制的に施設を指定する理由を尋ねたのかとの問いにも聴いていないと言い、相談者が特定されるのを嫌がっているようである。内容(状況)の詳細な説明がないため、ケアマネジャーに伝えることもできないことから傾聴にとどめ、対応を終了した。		

分類等	サービスの内容	相談者	その他(実名)
要旨	私は、指定通所介護事業所の従業員であるが、デイサービスの利用時間について、気になっているので電話をした。サービスを受けている世帯の夫は要介護3か4で、妻が要支援2、妻は、毎週木曜日に通常7時間から9時間利用するところ、本人の都合で2時間から3時間しか利用していないので、逆に施設に融通してもらっている。夫は、月に14、15回でほぼ毎日利用している。施設では、短時間の利用でも、通常の7時間から9時間の利用をしたことにしている。利用時間帯の記録を改ざんしていることは、施設の相談員も分かっている。このような不正を行わないよう指導してほしい。		
処理結果	所管課に確認したところ、要介護と要支援では仕組みが異なり、要介護は時間制だが、要支援は時間制ではなく月単位での算定となる。妻は要支援なので時間にかかわらず、一月1セットで算定することから、利用時間の記録改ざんが請求上の「不正」には該当しない。したがって、本件は不正と言い切れない旨、相談者に説明した。		

分類等	サービス内容	相談者	他の家族(匿名)
要旨	グループホームに入居している家族の事が心配で電話をした。このグループホームは、基本理念にほど遠く、入居者の顔色は悪く、サービスに満足していない様子がうかがえる。施設内に辞めた職員の写真が貼ってあり、慢性的に職員が不足し、基準に満たないように思うので、調査し指導できないか。		
処理結果	相談者は、匿名での依頼であったが、後日改めて事務局に連絡を入れるとのことだった。所管課から、当該事業者に対し確認したところ、グループホーム内には、看護師が1名以上おり、利用者の健康状態については、常に把握しており、状態の悪い場合には、病院を受診させていること。また、職員数については、補充をして、人員基準は満たしているが、さらに、2名雇用する予定であるとのことだった。ただし、退職した職員の写真は、外し忘れていたため、早急に対応するとのことであり、以上の内容を相談者に伝えたところ、了解を得たので、対応を終了した。		

分類等	職員の対応	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>1年前のことであるが、自分は、生活保護を受給し週1回のデイサービスを受けていた。事業者の付き添い職員は、玄関前まで手を取り送ってくれたり、利用者同士が、和気あいあい楽しかったが、職員が替わってからは、そのような状況もなくなった。</p> <p>事業所のケアマネジャーは、ケアプランに従わない所長さえも替える権限の強さで、職員を替えたのも、その者ではないかと思っている。福祉電話の取り付けで相談したところ、「福祉電話は、手足の不自由な人が使うもので、20万円もするもの、あなたに付けられない」と言われたりして、虐められていた。</p> <p>今は、どこのサービスも受けていないが、私と同じ目にあっている人を考えると、このケアマネジャーを替えるよう市から指導してほしい。</p>		
処理結果	<p>確認のため、ケアマネジャーの名前を尋ねたが、相談者が特定されることもあることから、名前を話たくないことや、1年前の案件であり、相談者は意図を誰かに話したいとのことだったので、傾聴にとどめた。また、事業者の人事について、市は関与できないことを伝え、対応を終了した。</p>		

分類等	利用契約関係	相談者	親子(実名)
要旨	<p>母は要介護5で、認知症等があり寝たきりの状況である。当初は、ケアマネジャーを通じプランを作成していたが、現在は、自分がセルフケアプランを作成している。母は、訪問看護を利用していたが、対応した看護師の態度と看護の処置が悪いことから、その人の対応を断ったところ、事業者から契約解除の通知を受けた。この件について、国保連合会に相談したところ、契約解除は認められるものであるとの回答であった。法律では、事業者が対応出来なくなったら、他の事業者を紹介することになっているし、市は保険者として、事業者に対し指導監督する義務があると、所管課長にも確認している。また、他の事業所は空いているのに利用させないのは、市が邪魔をしているため、事業者が理由なく受け入れない場合は、市が指導出来るのにやっていない。昨年からの訪問看護を紹介すると言っておきながら所管課からは、未だ連絡がない状況である。</p>		
処理結果	<p>苦情処理委員と面接を行った結果、委員からは事実関係を調査する必要があるとの意見が出され、所管課に対し、調査の依頼をしたところ、相談者から早期解決をめざし、近日中に関係機関と話し合いの目途がたったため、苦情相談を取り下げたいとの申し出があった。相談者の意向であることから、事務局としてこれを了承し、所管課への調査等すべての対応を中止した。</p>		

(5) 介護保険以外の民間サービス事業者に関する苦情

No.56

分類等	サービス内容	相談者	本人(実名)
要旨	<p>甲状腺疾病があり、体力がなく足も悪いため、介護保険法の適用前であるが、介護タクシーの利用ができないか、事業者にお問い合わせしたところ、普通に利用できるとのことだった。1社目は、金額も良心的だったが、車内に備え付けのストレッチャーを利用すると往復で2千円の追加と言われたり、渋滞もしていないのに料金が高い日があったことや、決められたコース以外の利用は料金が高くなるなど、料金に関して不信を持つようになり利用を中止した。2社目は、利用時間を勝手に決められたり、予約に係る電話代の負担等でトラブルとなり、不快な思いが続いたため利用をやめた。業者に何か対応を求めているわけではないが、このような状況があることを行政に知ってほしい。また、介護事業者として親切な対応をするよう、指導できるのならしてほしい。</p>		
処理結果	<p>相談内容は意見として聴取し、介護タクシー事業者に対する指導監査が可能であれば、所管課に内容を伝え、今後の対応に配慮を求める旨話をしたところ、了承を得たので対応を終了した。</p>		

No.57

分類等	サービス利用	相談者	本人(実名)
要旨	<p>自分は障がい者で、車イスの生活をしており、外出時は介護タクシーを利用している。毎年12月には、団体の応急貸付金を利用していたが、要件が厳しくなり今年は貸してもらえなくなった。これまで、滞納もなく保証人や民生委員の了承もあり、まったく問題はなかった。</p>		
処理結果	<p>所管課を通じ団体に確認したところ、応急貸付金については、日常生活において、突発的、応急に必要な時に貸し出す制度であり、相談者からは、いくつかの借入理由が述べられたが、ストーブの購入については、応急と判断し、見積もりの提出を求めたものであった。相談者には団体からの回答内容を伝え、了承を得たので対応を終了した。</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・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 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>【解決・了解】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 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 ・ 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 ・ 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 ・ 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 	<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"> ① 相談者の混乱や不安が解消 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
<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"> 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 ② 調査等が継続している場合
<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、保健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。

附 則 この規則は、平成24年4月1日から施行する。

平成24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24年4月1日～平成25年3月31日]
平成25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
函館市保健福祉部地域福祉課内
電話 0138 (21) 3297
FAX 0138 (26) 4090

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