

平成25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25年4月1日～平成26年3月31日]

平成26年10月

函 館 市

平成25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 (福祉サービスに関するもの)	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	28～29

1 福祉サービス苦情処理委員から

○平成25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25年度は、苦情・相談件数が67件であり、昨年度より減少しています。

内訳は、福祉サービスに関するものが約8割を占めており、内容では、職員の対応に関するものが最も多く、約30%を占めています。

年々、福祉サービスに対する利用者のニーズが高まり、サービスを提供する側も従来の方法だけでは十分に対応することが出来ないことを実感されていることと思います。

しかし、福祉の流れが措置から契約制度に移行したことで、サービス提供者には利用者に契約していただくため、利用者のニーズを正しく把握し、十分な説明を行うことが課せられています。

以前に比べ、福祉サービスを利用することに強い抵抗を示す方は少なくなったと思いますが、サービスを利用するために自分の負の部分の部分を第三者に見せ、援助や支援を求めることは、ある意味、勇気を持った行動だと思います。その勇気ある行動に対し、サービス提供者側は敬意を持ち、真摯に対応することが大事だと考えます。

そして、様々な利用者やニーズがある中で、サービス提供者側も日々悪戦苦闘していると思いますが、対応するケースが大変であればあるほど、個別ではなく組織やチームで対応することがとても重要です。

福祉にはチームアプローチという考え方があり、サービスを提供する様々な専門性を持った職員が利用者に対し、共通の援助目標を設定し、その中でそれぞれの専門性を活かした対応をすることが求められています。

このチームアプローチを行う上で大事なことは、それぞれが立ち位置を確認し、お互いに責任を持った上で、お互いが顔見知りになる関係を構築することであり、そこからようやく利用者本人を理解することが始まると考えます。

最後になりましたが、私自身、苦情処理委員を拝命され丸6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、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感謝しております。ありがとうございました。

○平成25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25年度における福祉サービスに関する苦情ないし苦情以外の相談は、67件であり、前年度の100件と比較すると相当程度減少しました。もっとも、平成25年度は、福祉サービス苦情処理制度が本来予定している「福祉サービスに関する苦情」48件のうち、21件について何らかの「調査」を実施しており、前年度の調査が71件のうち28件の実施だったことからすると、調査を行った割合は相当高くなりました。

これは、調査の必要な案件が比較的多かったこともあると思われませんが、事務局や委員において、以前より、市の機関又は福祉サービスを提供する事業者への監視の要請に対する意識が高まっているためと思われます。

また、前年度と比較すると、高齢者福祉や障害者福祉に関する苦情等の比率が増加しております。

この類型に属する苦情等は、主に民間の福祉施設に関する苦情等が相当数を占めておりますが、本制度において民間の福祉施設に対する指導等を行うことは予定されておらず、所管課による行政指導等のきっかけとなるにすぎません。

もっとも、上記の民間福祉施設は今後も増加していくものと思われ、この類型に属する苦情等も同時に増加していく可能性もあることから、本制度の委員として、所管課との協議・折衝等を積極的に行い、適切な指導等がなされているかに目配りする姿勢が一層重要であると考えております。

平成26年度は委員に再任されて2年目となりますが、今後も、同じく苦情処理委員の寺尾先生や事務局の方々の協力を賜りながら、行政福祉オンブズマンとしての使命を果たして参りたいと存じます。

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25年度に受け付けた苦情は55件、苦情以外の相談等は12件で計67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	48	4	52
市の処分	7	-	7
市のサービス提供	29	-	29
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	11	4	15
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）	7	8	15
計	55	12	67

[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	48	4	52
高齢者福祉関係	8	2	10
障がい者福祉関係	7	1	8
生活保護関係	23	-	23
児童・母子関係	3	-	3
介護保険関係	4	1	5
その他の福祉サービス関係	3	-	3
その他（福祉サービス以外のもの）	7	8	15
計	55	12	67

[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	36 (32)	7 (3)	43 (35)
匿 名	19 (16)	5 (1)	24 (17)
計	55 (48)	12 (4)	67 (52)

区 分	苦 情	苦情以外の相談等	計
本 人	38 (34)	7 (3)	45 (37)
本人以外	17 (14)	5 (1)	22 (15)
計	55 (48)	12 (4)	67 (52)

[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 (10)	4 (1)	16 (11)
電 話	38 (33)	8 (3)	46 (36)
F A X	- (-)	- (-)	- (-)
手 紙	4 (4)	- (-)	4 (4)
電子メール	1 (1)	- (-)	1 (1)
計	55 (48)	12 (4)	67 (52)

(2) 苦情の処理結果

寄せられた苦情55件のうち、福祉サービスに関するものは48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21件であった。

そのうち、結果を相談者に通知したものは16件（市の機関が行う福祉サービスに関するもの13件、民間事業者が行う福祉サービスに関するもの3件）、匿名等により結果を相談者に通知しなかったものは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、取り扱いに配慮を求めたものが13件（市の機関が行う福祉サービスに関するものが8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6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、その後連絡がないなどで対応出来なかったものが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5件であった。

福祉サービス以外に関するものは7件であったが、本制度で取り扱う対象外のものであるため、苦情の内容を聴取後、所管する関係機関等へ連絡し、対応を依頼した。

[処理結果]

区 分	件数	具体事例No.
福祉サービスに関するもの	48	
調査を実施したもの	21	
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	16	1, 4, 10, 14, 16, 18, 21, 22, 24, 25, 26, 29, 30, 40, 41, 42
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	5	3, 8, 9, 13, 17
調査を実施しなかったもの	27	
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	13	2, 5, 6, 7, 11, 20, 31, 32, 33, 35, 36, 38, 39
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	6	15, 19, 23, 34, 37, 43
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	27, 28
関係機関に対応を依頼したもの	-	
その後の連絡が取れず、対応を中止したもの	1	12
継続中	-	
制度で取り扱う対象外のもの	5	
その他（福祉サービス以外のもの）	7	
計	55	

(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16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、12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	4	
市の処分	-	
市のサービス提供	-	
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	・ 事業者はヘルパーの訪問先での仕事ぶりを把握していない ・ ケアマネジャーの言動について
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）	8	・ 町内会役員の勝手な行動について ・ 一人暮らしの隣家の処理について
計	12	

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	8
関係機関・他部局を紹介したもの	4
計	12

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>帰函前に居住していた住宅の取り壊しが決まり、契約満了後は更新出来ないことから、出身地の函館市に転居してきた。</p> <p>帰函前にも、生活保護を受給していたので、函館市に来て保護申請をしたところ、申請時に記載した住所に居住実態がないとの理由で却下された。その後、再度、保護申請をしたが、再三に渡り申請の際の住所地の変更をされるなど函館市の対応に統一性が無い。</p> <p>入居予定先の大家は、保護が決定し、敷金等の諸費用が支給されることになれば、本契約を出来る旨話していることから、敷金等の費用の支給が出来るかどうかの確認と、支給出来ない場合には、一時立て替えて、分割での支払いを検討してもらえるかどうか、所管課に確認してほしい。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、保護申請書の提出があった日の午後、地区担当のケースワーカーが調査を行ったが、申請書に記載のあった住所に居住実態が確認されないため、翌日に保護申請却下通知書を本人に渡した。</p> <p>同日、改めて申請があったため、現在の居所を確認したところ、当初、住所の特定が出来なかったことから、住居が定まっていない場合には、駅や付近の店等を居所地として定め申請することもあり、相談者には、函館駅を居所地とすることを話したが、最終的には、相談者から知人宅に居住の実態がある旨の話があったことから、知人宅を住所地とした。</p> <p>なお、所管課から、保護開始時において、住居がない者の住宅確保に際し、敷金等の支給（上限額はある）は出来るが、保護申請とは別に申請が必要であることと、併せて諸費用の立て替え等は出来ない旨、伝えてほしいとのことだった。相談者には、以上のことを伝え、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	<p>自分は、30年前から生活保護を受給している。先月、車の使用の件で保護を打ち切られたが、現住地に転居し保護の再申請をした。</p> <p>4年前にも車の件で指導を受け、一度保護を打ち切られた。この時に二人の生活保護担当者が来て、まるで警察官の様な態度で執拗に追求された。</p> <p>生活保護を受給して車を使用出来ないのは分かっているが、交通が不便なところや、身体不自由で病院への通院には認めている。友人に聞いたら、この足の状態を見て障害4級か5級になると言われた。足が悪く杖をつかなければ歩くのも一苦労だ。</p> <p>以前、生活保護者は、カラーテレビを持てなかった時代があったが、今の時代に車の所有を認めなければ、日本の経済は良くならないし、毎年3万人もの国民が自殺している現状を公務員が変えて行かなくて良いのか。</p> <p>生活保護を打ち切られたら、自分は暮らしていけない。私も今は穏やかにしているが、あまりに対応がおかしければ今後どうなるかわからない。このことを所管課に伝えてほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者に、保護申請が却下された場合の不服の申立は、当事務局でなく北海道への「審査請求」となる事を伝えるとともに、相談者から苦情内容を所管課に伝えてほしいとの話があったので、所管課に苦情内容を伝え、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(匿名)
要旨	<p>チラシには、「相談員に悩みを話して、一緒に考えましょう。」などと書かれており、記載の内容を信じ電話した。相談員には、自分では気づかない点を指摘してもらい、どのように考えたら良いか助言をもらいたい旨話をし、了承を得て相談を始めた。相談も1時間近くになり、助言を求めたところ、「当事者と直接話をしていないから、分からない。」「ここは解決する場ではない、聞くだけである。」と言われた。</p> <p>チラシでは、解決の手助けをする相談窓口として広報しているのに、その対応はおかしいのではないのかと食い下がったところ、「ほかに相談者が来たので電話を切ります。」と強制的に電話を切ろうとした。その相談員ではらちがあかないと思い、上司か苦情の窓口を教えるよう求めたら、苦情処理の事務局を紹介された。私の相談は、職場の人間関係程度の悩みだったが、切実な悩みを持った人が、この者に相談したら、逆効果になり精神的に追い詰められることになる。少なくとも、当該相談員には、相談を受け付けさせないでほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者からは、回答を求められていないので、今後の対応に配慮を求めるよう所管課に相談内容を伝えた。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>妻のリハビリ施設入所に係る収入申告書の添付書類として、担当者に国保料の納付確認書を紛失した旨話したところ、その者は、納付確認書の再交付の説明を一切しないで、まず初めに、個人情報満載の通帳の写しの提出を提案してきた。また、通帳の写しを提出しないと申請を受け付けないとも言われた。このような対応をした職員に憤りを感じているので、謝罪をしてほしい。</p>		
処理結果	<p>委員意見：今回の苦情は、国保料の納付確認方法に関する手続きにおいて、担当職員と相談者の間に情報の錯綜が生じたことが原因と考えられる。</p> <p>担当職員が初期対応時に預金通帳の写しを先にした背景には、昨年手続きにおいて、相談者から預金通帳の写しの提出の申し出があったことや、預金通帳の写しの提出が一般的に行われていることから、本手続きを円滑に進めたいという意識があったものと推測される。</p> <p>一方、相談者においては、今回の申請時に、預金通帳の写しではなく、別の確認書類を先に提案して欲しかったとのことであるが、この点については、担当職員と相談者との間で会話内容の齟齬があったこと、および、その後、担当職員が相談者の意図と違っていたことを認識し、別の確認書類の提案をしていることからすれば、担当職員の対応は適切に行われていたものと思われる。</p> <p>また、相談者が預金通帳の写しがないと申請を受け付けないと言われたことについては、相談者と担当職員の言い分が異なっているところ、本申請業務は納付確認書類が提出されなくても、一定額の給付を受けることができ、添付書類に一部不備があったとしても申請そのものを拒否することはないため、担当職員が申請そのものを受け付けないと言った可能性はほとんど考えられない。</p> <p>以上のことから、本件の事務執行に関し、所管課窓口担当者の対応について違法または相当でない点はなかったと考える。</p> <p>ただし、担当職員が適切に対応したとしても、結果的に相談者が不快な思いを感じている点は否めないことから、所管課に対しては、今後、市民から誤解を招くことなく、より親切・丁寧な説明を心がけて対応するよう要請したい。</p>		

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が、近所で独居老人が死亡した、公園で事件があり救急車で運ばれた等、不安になるような話をしてくる。自分は精神障がいがあるので、訪問時に不安にさせるような話題をしないようにしてほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者からは、自分のことを知られたくないとの申し出であったが、担当ケースワーカーの上司に対し、対応に配慮をするよう伝える旨話をしたところ、相談者の了承があったので、所管課担当者の上司に苦情の内容を伝え、相談者に対する今後の対応に留意するよう依頼した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>私は母子世帯で生活保護を受給している。3週間前に、病院の通院移送費の申請手続きを子どもに頼んだが、支給日の連絡がないので、担当ケースワーカーに電話したところ、まだ手続き中と言われた。連休があって忙しいのは分かるが、遅すぎないか。</p> <p>支給が遅れると家賃も払えないし、現在、電話を止められ公衆電話からかけている状況にある。頭に来て、上司を出せと言ったら、別の担当者が出て、遅れている理由も話さない。上司が居ないなら「席をはずしています。」と言えないのか。自分は、交通事故で腰を痛み、緑内障も患っており、支所にも行けないから子どもに頼んでいる。とにかく手続きを早くするよう伝えてほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者には、苦情の内容を所管課に伝えることで、了承を得たので、所管課に、相談者の苦情の内容を伝え、相談者に対する、今後の対応に留意するよう依頼した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>私は生活保護を受給しているが、担当ケースワーカーの態度や言い方が冷たい。病院には医師から治療が必要なため毎日通院しなさいと言われて、通っている。毎日行く必要があるかどうか直接医師に聞けばいいのに聞こうともしない。また、まるで自分がお金を払っているような言い方を。昨年、母がなくなってから、現担当者に代わったが、前任者は普通に話をしてくれた。</p>		
処理結果	<p>話の内容を所管課に伝えることで、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	その他(匿名)
要旨	<p>老人福祉センターの受付職員の中に、無料で利用させているといった態度の職員がいる。その職員の身分や名前も分からないため、文句も言いつらいので、職員に名札を着用させたら良いと思う。名札を付けることで、仕事に対する責任感がわくし、民間なら当たり前のことなので、所管課に伝えてほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者には、匿名では、後日、回答を報告することは出来ないが、所管課に対し提案内容を伝えることは出来る旨話したところ、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	<p>相談センターの職員の対応に不快な思いをすることがあった。電話をかける度に、勤務先のことを聞かれるので、毎回同じ事を質問する必要があるのか職員に質問したところ、「メモをしていなかった、ごめんなさい。」と笑いながら答えた。このようなやりとりがあったためなのか、職員から、「子どもを預けますか。」とも言われた。</p> <p>急な用事ができ、子どもを預ける必要があるから電話しているのに、このような対応に、腹立たしく思った。全職員ではないが、言葉づかいが悪く不快な思いをすることがあるので、改めてほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者は、謝罪を求めている訳ではないことから、所管課に苦情内容を伝える旨を話し、了承を得たことから、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>自分は障がい者で、市営住宅に住んでいる。冬になると玄関が凍結するため、滑り止めの取り付けを所管課にお願いしているが、相手にしてもらえないでいる。市の障がい福祉計画では、バリアフリー社会の実現とあり、障がいのある人の地域生活を支える市民の主体的な地域福祉活動を推進するなど障がい者にやさしい施策になっているが、実際は具体性がなく現実的でない。</p>		
処理結果	<p>相談者は、例年、同じ内容の苦情を寄せており、その都度回答は不要との申し出であったが、事務局では市営住宅を管理する所管課の説明等を以前から聞いていたので、その内容を伝える旨話をしたところ、所管課からは、何度も説明を受けているので事務局の説明は不要とのことだった。</p> <p>なお、市の障がい福祉計画を担当する所管課に確認したところ、玄関マットは、制度上、どの障がい種別にも対象とはならないため、個人で対応することになるとのことだった。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>私は、自律神経失調症で、睡眠時間が少なく体調がすぐれない。炊事もやる気が起きないため、宅配業者の素材で賄っており、また、睡眠不足のため足がふらつき、怪我の度に病院で検査があることから、お金がかかる。担当ケースワーカーから、「気をつけて。」と言われると、怒られている気がして、そのことで悩み、眠れないでいる。「気をつけて。」といわれても、足がふらつくので、どうしようも出来ない。このことを担当者に伝えてほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者からは、担当ケースワーカーに、自身の病状や悩み等を伝えてほしいとの要望があったことから、そのことを伝える旨説明し、了承を得たので、対応を終了した。</p>		

分類等	制度関係	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>私は、病気療養のため子どもを保育園に預けているが、保育料全額を納められないことから、分納にしてもらっていた。今年4月に所管課へ出向いたら、延滞金がついていると言われた。14.6パーセントの延滞金がかかりますとの説明はあったが、14.6パーセントの延滞金が具体的にいくら位になるとは、教えてもらえなかった。まさか、行政が消費者金融なみの利率をとろうとしているとも思わなかったのでショックを受けた。</p> <p>毎月、分納額は必ず納めていたので、そこまで高額な延滞金を請求されるとは思わなかった。金銭的に余裕のない病気の人間に来て、行政はこのようなことをしてくるのか。</p> <p>病弱の人間は、子どもを産むなど言われているようで、涙がでる。</p>		
処理結果	<p>メールでの相談であったが、文面の内容では相談者の意向が判断出来ないことから、再度、相談者に説明を求めたところ、数日経過しても返答がないことから、対応を終了した。</p> <p>なお、相談者のメールについては、業務の参考にしってもらうため所管課へ情報提供した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	その他(匿名)
要旨	<p>施設名称が書かれた車両を、喫煙しながら運転しているのを見かける。高齢者の送迎用の車両なら、運転中の喫煙は控えるべきではないか。</p> <p>また、施設内でイベントを開催した際に、職員が飲酒しながら勤務をしていた様子だったが、帰宅時に運転していたのではないのか。それが事実であれば、施設の体質に問題があると思うので、注意してほしい。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認をしたところ、運転中の喫煙は、利用者を送迎した後や外勤中において行われていたことから、今後は、福祉に関わる車両での喫煙を全面禁止にすること。</p> <p>また、イベントでの職員の飲酒については、ボランティアで参加してくれている者の個人負担と来場者からの差し入れ等によるものであり、この者の飲酒運転の事実はなかったとの報告があった。</p>		

分類等	申請・認定関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>現在、生活保護申請中であるが、所管課から送付されてきた書類に誤りがあったため担当者に伝えたとこ、書類に訂正印を押して、何事もなかったように返還された。重要な書類であるはずなのに、こんな間違いがあっても良いのか、所管課の考えを聞きたい。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、相談者から誤記載の指摘があったので、記載内容を確認し、訂正、押印したが、公文書の誤記載は、あってはならない事案であり、再発防止について最善を尽くしたいとのことだった。</p> <p>以上の内容を相談者に伝えたとこ、相談者から所管課の考え方を理解したとの話があったので、対応を終了した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>自分は精神的に不安定な面があって生活保護を受給しているが、担当ケースワーカーと折り合いが悪く、困っている。</p> <p>子どもが進学し、世帯から離れたので、自分も、少しでも家賃の安いアパートに住もうと考え、引越し先を見つけた。担当者からは、引っ越しても良いと言われていたので、3月に転居する旨話をしたところ、「やっぱり駄目、4月でないと。」と言い、明確な理由も話さない。</p> <p>怪我をして鎖骨を手術したが、包帯を巻いても血だらけになっているのに冷たい態度をされた。</p> <p>以前のケースワーカーはとても親身になって相談にのってくれたが、今の担当者とはあわないし、我慢するからストレスが溜まる。担当者を代えてもらうことは出来ないのは分かっているし、事務局から苦情があったことを知らせると、尚更担当者との関係がこじれてしまう恐れがある。</p>		
処理結果	<p>相談者からは、自分の思いを市の職員に聞いてもらいたくて来庁したので、特に事務局の対応は必要ないとの申し出であった。このため、傾聴にとどめ、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	施設を利用している子どもが、女性にいたずらをしていると先生達に噂されている。施設側ともめる気持ちはなく、ただ、自分の子どもが、そんなことをするはずがないことを理解してもらいたい。		
処理結果	施設に確認したところ、いたずらの事実や噂も確認されていないとのことだった。相談者にはその旨を伝えたところ、安心して子どもを通わせることが出来るとの話があったことから、対応を終了した。		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	生活保護を受給しているが、家賃等の支払いがあるため、通院移送費の支払いを早くしてほしいことや、家庭訪問時に不在の場合は、連絡票を入れてほしいことを窓口職員にお願いしたが、いろいろ話されても困ると言われ伝言を断られた。また、別の職員からは、生活保護者を侮辱するような態度を取られた。このような窓口職員はいらないと思った。このことを上の人に伝えてほしい。		
処理結果	相談者から、所管課に伝えるよう要求があったことから、上司に伝えることで、了承を得た。 所管課には、苦情内容を伝え、相談者に対する今後の対応に留意するよう依頼した。		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>担当ケースワーカーが家庭訪問に来た際、当初は、転居指導や求職活動の話をもつ通り平穩にしていたが、帰り際にいきなり態度が急変して、これが市職員の話す言葉かと思えるような、暴力的な発言をされた。</p> <p>担当者には、人の家で大声を出さないでくれと言い、所管課に電話をし、上司に来てもらうことにした。その間、担当者に暴力をふるわれるのではと、隣室に引きこもった。</p> <p>10分ほどで上司が来たので、担当者に、先ほどの発言をもう一度言ってほしいと話したところ、何もしゃべらなかった。また、その上司は部下のしたことに対して、謝罪の言葉もなかった。このような職員を使っているのは問題である。公務員が使う言葉でない、職員の処分を求める気持ちはある。</p>		
処理結果	相談者から、所管課と直接会うのは嫌なので、事務局から苦情内容を伝えてほしいことや、苦情内容を聞いて所管課のほうで何らかの対応を行うのであれば、文書にてほしいとの申し出があったことから、相談者には、所管課にその旨伝えることで了承を得た。		

分類等	制度関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>市の所管課に補聴器の調子が悪いので、取り替えを相談したが、取り替え時期は給付から5年後とのことで、話を聞いてもらえなかった。</p> <p>補聴器は、電化製品と同じで、不良品にあたれば5年と言わず壊れるものなので、市も柔軟に対応してほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者からは、補聴器の修理が済んでいることから、所管課に対応を求めないが、障がい者が困って相談していることを理解し、柔軟に対応してほしいとの申し出であったことから、所管課にその旨を伝え、対応を終了した。</p>		

分類等	申請・認定関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>子どもが利用している障がい者施設の利用時間について所管課に尋ねたところ、担当者が不在のため、その上司が応対してくれたが、質問に対し答えられず、調べて返事するとのことだった。</p> <p>分からないのであれば、後で、担当者に連絡させると答えてくれた方が、無駄な時間を取らないで済んだ。</p> <p>また、市は福祉に関する部署の異動が早いので、福祉関係をよく知っている職員が少ないことから、こんな状態を招くことになる。</p>		
処理結果	<p>相談者から、調査等は不要との申し出であったため傾聴にとどめ電話を終了した。</p> <p>なお、所管課に確認したところ、質問のあった利用方法は事例がないことから、即答を避け、翌日、担当者に確認の上連絡をした。その後、施設側から、相談者と話し合いをした結果、利用方法の組み合わせで、時間の延長が可能となることから、双方が合意したと連絡を受けたとのことだった。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>以前、親しくしていた生活保護受給者と荷物の引き取りの件で話をしたかったが、この者と連絡が取れないことから、所管課に電話したところ、対応した職員の口調が馬鹿にしているようで、事務局に電話した。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、相談者には、荷物の処分などの事情も考慮し、受給者本人の了解があれば連絡先を伝える旨話をしたが、受給者からは、相談者とは一切連絡を取りたくないことや、荷物の処分については、一筆書くので、その文書を相談者に送付したいとのことだった。</p> <p>なお、職員の口調については、相談者が生活保護制度を良く知っている様子で、他都市の状況に対して感心して言った言葉で、相談者を馬鹿にしたりしたつもりはないとのことだった。以上のことを相談者に伝え、対応を終了した。</p>		

分類等	制度関係	相談者	本人(実名)
要旨	ストーブが壊れたので、担当ケースワーカーに相談したところ、実費で安いポータブルストーブの購入を勧められた。室内は、広く仕切りがないため、冬期間の暖をとるには、ポータブルストーブでは困難なことから、煙突で使用出来るストーブの購入費用を出してもらえないか。保証人がいないことから、借り入れも出来ず困っている。		
処理結果	所管課に確認したところ、ストーブの購入費用に対する扶助は、新規受給者等が対象で、継続受給者は対象外である。春に相談者から、ストーブの故障を聞いており、その購入費用については、保護費から貯蓄するよう指導してきたとのこと。 相談者には、ストーブの購入費用を扶助出来ないことや、11月から燃料代が支給されるので、その中から工面し、購入しなければならないことを相談者に伝えたところ、説明に納得したので、対応を終了した。		

分類等	制度関係	相談者	親子(実名)
要旨	母は、障害者手帳を持ち生活保護を受給しているが、今年、特定施設入居生活介護施設への入所に伴い担当課が変更になった。 また、今年、手帳の更新もあり、等級が2級から1級になったが、今までの課は、更新時期になると手帳を見せるよう連絡をくれたが、現在の担当課は、そのような指示や連絡がなかったため、担当ケースワーカーに尋ねたところ、申請は、受給者に義務があるとの答えだった。この者の対応は、とても事務的で義務や法律ばかり口にし、私達が報告を怠ったため、遡及しての支給は出来ないとのことだった。 法律に基づいたことなので、遡及がかなわないかも知れないが、納得出来ない。		
処理結果	相談途中で、所管課から相談者に連絡があり、改めて説明する場を設定することになったので、その状況次第で改めて相談するよう助言した。		

分類等	サービス内容・利用	相談者	本人(実名)
要旨	母は生活保護を受給しているが、以前、未申告だった収入があったため、保護費を返還することとなった。その返還金については、当時の担当ケースワーカーから返還が完了した旨告げられていたが、今年になって急に、現担当者からまだ返還されていない分があるとされた。所管課の言っていることは信用出来ないため、未納分の有無について第三者機関に調査して欲しい。 また、現担当者は、家庭訪問時、母にべったりくっついて話をする。母はこのことを快く思っていないので、やめさせてほしい。		
処理結果	相談者からは、所管課の話が信用できないので第三者機関に事実関係を調査してほしいとの依頼であったことから、返還金については、当時の担当者が、未納分があったにも関わらず、誤って返還が完了した旨告げてしまったこと、また、家庭訪問時の対応については、双方の話に食い違いがあり、事実関係を確認できなかったことを相談者に報告し、対応を終了した。		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	生活保護を受給しているが、家庭訪問に初めて来たケースワーカーは、自分の名前も名乗らず、私の病状や処方箋を見せてほしいなどと言い、今度は、私の名前は知っているにも関わらず、「お父さん、お父さん」と呼び、人を馬鹿にしている、社会的常識に欠けるような感じがした。また、家庭訪問時の目的とは関係のない別れた妻の職業のことを聞いてきた。この者の対応は許せないなので、事実関係を確認し、その結果を教えてほしい。		
処理結果	所管課に確認したところ、相談者が馬鹿にされたと感じたのであれば、対応が悪かったと考えていること。また、妻の職業を尋ねたのは、急に相談者がいずれ自立し、子どもの援助をしたい旨の話があったことから、別れた妻の世帯が生活に困窮しているものと思い、会話の流れで聞いたとのことであった。事務局から相談者に対し、所管課の話を伝えるとともに、所管課には、今後、相談者に対し慎重に対応することを助言した。		

分類等	制度関係	相談者	本人(実名)
要旨	自分は障害年金で生活しているが、介護保険料が年金から引かれており、郵便振替に出来ないか市に問い合わせたところ、国に対して訴訟を起こす等の方法よりないと言われた。妻は、郵便振込であり、自分の分も郵便振替に出来ないか、返事がほしい。		
処理結果	所管課に確認したところ、相談者には、納入者の希望により、介護保険料を特別徴収(年金から天引き)から普通徴収(納付書等)に変更することは出来ないことや、妻の介護保険料は、あくまで減免申請に伴う措置であることを説明した。また、この件については、国の制度上の問題なので、訴訟等の方法を話したとのことである。 以上の内容を相談者に説明し、了承を得たので、対応を終了した。		

分類等	制度関係	相談者	本人(実名)
要旨	生活保護を受給し、精神障がい自宅療養中であるが、現在のアパートは、1階で道路そばということもあり、騒音が酷く療養にならない状況である。 転居について、担当ケースワーカーに相談したところ、家賃しか出せないとのことだったので、敷金や運送代は出ないのか上司に確認し、連絡をくれるよう依頼した。 なお、医師に環境を説明したら、転居のための診断書は出せるとのことだった。		
処理結果	相談者には、回答を待って、納得いかない内容であれば、改めて事務局に相談するよう話をしたところ、その後、担当ケースワーカーから医師の診断書があれば転居費用を認めるとの回答があった旨事務局に報告があった。 相談者には、転居費用として認められないものもあることから、担当者と良く相談し準備するよう助言し、対応を終了した。		

分類等	制度関係	相談者	本人(実名)
要旨	生活保護を受給している。担当課に転居費の申請をし、保護費の決定通知書が届いたが、火災保険料が申請よりも5千円ほど少ない。担当課に電話したところ、担当ケースワーカーが休みで、明日担当者から連絡させると言われたが、明日転居することになっており、どうすれば良いか教えてほしい。		
処理結果	相談者には、担当ケースワーカーの上司に問い合わせるよう助言し、それでも分からない事があれば、事務局に改めて相談するよう伝えたところ、相談者から了承を得たので、対応を終了した。		

分類等	制度関係	相談者	親子(実名)
要旨	母が認知症を患い、グループホームの入所申し込みをしたが、その際に受けた施設の対応について抗議をしていたところ、突然、弁護士から「受任の通知」が送られてきた。 今後は施設側の代理人になるとのことだったが、この弁護士は、函館市福祉サービス苦情処理委員とのことで驚いた。 これから事務局に相談するにあたり、不安を感じる、もし、相談しても却下されるのではないかと、また、委員が代理人になったことは市の苦情処理に関する条例第8条、第9条、第10条に抵触する行為ではないのか。事務局としての回答を望む。		
処理結果	<ul style="list-style-type: none"> 本市では、苦情処理委員を2名委嘱しているが、苦情処理にあたっては、委員2名の合議によることとしている制度の改善に係る提言を除き、各委員は独任制で職務を執行している。今後、相談者が当市の苦情制度を利用することになれば、利害関係を考慮し、もう一人の委員が適切に対応する。ただし、相談者が当市委員への相談等に不安を感じるということであれば、介護保険制度に係る市の相談窓口や北海道国保連合会、あるいは、北海道社会福祉協議会に設置されている北海道福祉サービス運営適正化委員会に相談する方法もある。 本案件は、委員が苦情処理委員という立場で調査している案件ではなく、あくまでも本来の弁護士業務として引き受けたことであるので、この行為をもって条例に抵触するものとは判断していない。 <p>以上の内容を文書にて回答した。</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、今回、遡って障害年金が支給されることとなった。遡及分は、返還の対象になるとのことだが、返還金の一部を故障しているテレビの購入費用に充てることは出来ないか担当ケースワーカーに尋ねたところ、質問内容がうまく伝わっていないようで、話が噛み合わなかった。 事務局から所管課に対し、分かるような説明をするよう話してほしい。		
処理結果	所管課に相談内容を伝えたところ、後日、相談者から十分な説明を受けた旨の報告があったことから、対応を終了した。		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>担当ケースワーカーは不親切で、何を聞いても分からない、自分でやると親身になってくれない。</p> <p>肝臓も悪く、糖尿病でおまけにケースワーカーのわざと怒らせるような発言に精神的に参ってしまう。ストレスがたまり、眠れないので眠剤を飲んでいるが、手をあげないよう我慢しているが限界だ。普通に対応してほしい。できれば担当者を代えてほしい。</p>		
処理結果	<p>以前から苦情相談を受けていた案件であるが、今回は所管課主査に苦情の内容を伝えてほしいとの要望があったことから、所管課主査に相談者の苦情の内容を伝えるとともに、相談者に対する今後の対応に留意するよう依頼した。</p>		

(3) 市の介護保険に関する処分等に関する苦情

分類等	保険料・利用料関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>先週土曜日に、介護保険料の催告書が送られてきた。今月25日までの支払いとなっているが、月々13万円たらずの年金でどうやって払っていいのか。介護保険課の職員に、「絶対に払わないからな。」と言って催告書を置いてきた。</p> <p>生活保護の不正受給を見逃し、税金泥棒している市役所に保険料は払いたくない。</p>		
処理結果	<p>所管課の担当職員が介護保険料催告書を何故送付したのか説明しようとするも、相談者は相当興奮して全く話を聞こうとしない。</p> <p>相談者が「絶対にお金を払わない。」と言って帰ろうとしたことから、やむを得ず所管課職員が、後日相談者宅に行き説明することになったため、対応を終了した。</p>		

(4) 介護保険サービス提供事業者に関する苦情

分類等	サービス内容・利用	相談者	本人(実名)
要旨	<p>兄弟が老人ホームに入所しているが、職員の配置について新聞広告やパンフレットに記載されている内容と随分違っている。</p> <p>夜間時には、ヘルパー1人体制になり、ブザーを鳴らしてもすぐに来てくれない。</p> <p>このような施設に対して、市は注意出来ないのか。また、夜間時の職員の対応等について掲示板で周知することは出来ないのか。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、夜間時の職員配置は、各階1人であるため、状況によっては、ヘルパーがすぐに対応出来ないことはあるものと考えられるが、新聞広告の記載のとおり職員の配置がなされており、誇大広告とは言えないとのことであった。</p> <p>なお、相談者からは、回答を求められていないことから、施設側に対し苦情内容を伝えるとともに、夜間時の介護体制の周知説明について留意するよう話し、対応を終了した。</p>		

分類等	サービス内容・利用	相談者	本人(実名)
要旨	<p>私は精神障がいがあり、就労継続支援事業所を利用しているが、普段から他の利用者よりも名指しで注意を受けることが多く、不満を持っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 作業時の服は、白の生地で薄く、下着の色が透けて見える状況で、生理中は、濃いめの色のジャージか別な物の着用をお願いした、また、生理が急にくることもあることから、生理用品の備え付けを提案したが、受け入れてもらえなかった。 利用者には、衛生面について厳しく指導するが、職員は、私服で作業をすることもあり、言っていることは矛盾している。 利用者の健康面について、医療機関や家族と連携を図ると言っている割に、薬の確認もしないし、職員研修も年2回実施することになっているが、一度も実施していない。 <p>この苦情を北海道社会福祉協議会内の北海道福祉サービス運営適正化委員会にも伝えてある。</p>		
処理結果	<p>相談者は、現在、北海道福祉サービス運営適正化委員会に、同じ内容の相談をしていることから、その機関を優先し、結果を委ねることを助言した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>デイケアサービスを利用しているが、請求金額に誤りがあり、数日後、施設長とケアマネジャーが謝罪に来た。謝罪には誠意が感じられず、再度電話をしたところ、ミスの内に入らないだろうとも受け取れるようなことを言われた。このようなミスがあれば多くの人に迷惑をかけることになるので、事務処理を正確にすることや、謝罪時の職員の対応について、責任者にはきちっとした教育を行うよう事務局から言ってほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者から、苦情内容を事業者伝えて欲しいとの申し出があったので、所管課には苦情内容を伝え、事業者への対応について依頼した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>両親とも介護保険を利用している。春に住宅改修の申請をしたが、未だ申請がおりたのかどうかの連絡もない。そのことで、介護支援専門員に尋ねても分からないとの返答であったり、介護保険の申請が遅くなり、その間のヘルパーの利用が制限されるなど理解出来ない。事業者に対し、何度か苦情の電話をしたが、誰かをかばっているようで対応が悪い。会社の責任者に連絡し、処分か変更をしてほしいことを伝えてほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者は、匿名で手紙による相談である。苦情の施設は市外のため当制度の対象外となるが、利用者の住所が市内と思われることから、住宅改修の所管課に情報提供した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>3年前のことだが、私は週1回地域包括支援センターのデイサービスを受けていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 付き添いの職員が代わったとたん、迎いのバスが来ず、置いてきぼりにされた。 ・ センターのケアマネジャーは権限が凄いか、この者から私のところに行くと言われていた前の所長は、家に来て私に謝ったのが悪いと、首になった。送迎バスの職員を代えたのも、このケアマネジャーではないか。冷たい態度で、人を傷つけても平気なので、私は精神的ないじめに遭っていた。職員を全て取り代えてと言ったから、こんな冷たい態度に出たのかと思う。 ・ 何があったのか、1年に担当ケースワーカーが3人も代わった。持ち家だから、引越しも出来ない。もっと体が悪くなって介護1か2になるのを待つしかないが、子どもはいないし、もうこれ以上長生きしたくない。 		
処理結果	平成24年度に受けた相談内容と概ね同じであるため、傾聴にとどめていたところ、相談者は、「落ち着いてきた。話を聞いてくれてありがとう。」と言って電話を切ったので、対応を終了した。		

分類等	サービス内容・利用	相談者	本人(匿名)
要旨	私は、市外施設の訪問看護を利用しているが、訪問時間に遅れてくる場合は、連絡を入れてほしい旨伝えているが、守られないでいる。また、その施設の職員の声が甲高く、怒鳴られているように感じるので、指導してほしい。今後も、この施設の訪問看護を利用したいので、施設側にはうまく伝えてほしい。		
処理結果	当該施設に相談者の苦情を伝えたところ、事務局に苦情があった点は真摯に受けとめ、より慎重に対応していくとの話があったことから、対応を終了した。		

分類等	サービス内容・利用	相談者	本人(匿名)
要旨	パン屋でしえん計画出ません。しせつちょうこわいです。		
処理結果	葉書での投函であり内容が不明のため、所管課に情報提供するとともに、支援計画内容について苦情があったことを配慮し、調査してほしい旨伝え、対応を終了した。		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	施設のケアマネジャーは、お金にならないと動かない人である。母の見舞いを約束したにもかかわらず守らないし、母の入院費について相談したときも、家を売りアパートに入居し、お金が無くなったら、改めて相談してなど、人の心を傷つける者であることから、公の機関から注意をしてほしい。		
処理結果	所管課を通じ当該施設に相談者からの苦情を伝えたところ、後日、上司からケアマネジャーに対し指導を行った旨報告があった。相談者にその旨を伝え、対応を終了した。		

分類等	職員の対応	相談者	親子(実名)
要旨	<p>私の母は、夏に介護老人保健施設に入所したが、来年4月以降の利用について、施設の相談員から2月までに返事がほしいと言われたので、早めに返事を返したら、そのような話をしていないと言われ、来年4月以降については、入所者が決まっているので、別の施設を探さなければならないとのことだった。</p> <p>また、施設の都合により入所日が変更されたこともあり、施設側で4月以降の入所先を確実に探してくれるのか非常に不安である。</p>		
処理結果	<p>当該施設に確認したところ、相談者の母が入所する際に、家族から春には自宅に戻したいとの申し出があったことや、仮に4月以降も継続して利用させる場合には、施設内の審査を経て決定することになるので、個人的な判断でそのような重要なことを相談者に話した覚えはないとのことであった。また、新しい施設は、家族と相談し探していくことになるが、入所日については、現入所者の状況等によって希望どおりにはならない場合があることを理解願いたいとのことだった。</p> <p>以上のことを相談者に伝えたところ、4月以降の利用の件については、施設側の回答に納得出来ないとのことだった。</p> <p>事務局からは、双方の話に食い違いがあり、どちらが正しいかを確認出来ない旨伝えるとともに、施設を利用している母の状況を優先に考え、今後も施設と相談しながら新しい入所先を探していくよう助言し、対応を終了した。</p>		

分類等	サービス内容・利用	相談者	本人(実名)
要旨	<p>私は、生活保護を受給している。腰の痛みが治まらないことから、食料品の買い物や料理については、ホームヘルパーに頼もうと思い、介護認定の申請をしたが、判定結果が出るまでに時間がかかるので、事業者と週2回の訪問とする仮契約を結んだ。</p> <p>その後、訪問時間の変更や訪問日を週3日にしてもらいたくホームヘルパーの責任者に話したところ、最初良いような話をしていたにも関わらず、結果的には週3日の訪問は出来なかった、良いような話をしていたのだから、一言謝罪や説明の言葉があるべきではないか。</p> <p>また、ヘルパーに買い物を頼むと自分の車で買ってくる。その際に、交通費として、1キロあたり30円を請求される。生活保護を受けている身には、貴重なお金だ。事業所がこのようなお金を取っても良いのか。また、病院への移送費は保護費から出るのに、なぜ、この費用は保護費から支給出来ないのか教えてほしい。</p>		
処理結果	<p>ホームヘルパー責任者の対応については、事業者に苦情内容を伝えたところ、責任者と相談者の間で認識が食い違っていたことから、改めて責任者から相談者に対して説明を行った方が良いと苦情処理委員から意見があった。</p> <p>その意見を受け、改めて責任者から相談者に説明を行ったところ、相談者の了承を得ることが出来た。</p> <p>また、ホームヘルパー利用に伴う交通費の負担については、所管課から相談者に説明し、生活保護費からの交通費の支給の有無は、相談者が担当ケースワーカーに確認することで了承したので、対応を終了した。</p>		

分類等	サービス内容・利用	相談者	本人(匿名)
要 旨	<p>身内の者が、今年の春からヘルパーを利用しているが、地域包括支援センターの職員との間に、サービスの進め方や福祉のとらえ方等に対し温度差を感じる。</p> <p>支援センターは高齢者の情報収集の場なのか、役割がよくわからない。同居しているおばあちゃんに言ってもらちがあかないから相談しているのに、支援センターから距離をおかれ、方向性が見えてこない。</p>		
処 理 結 果	<p>相談者から、何か所かある支援センターが全てという訳ではないが、センターの役割に温度差を感じている人もいることを分かってほしかった、話を聞いてもらい気持ちが楽になったので調査等は必要ないとの申し出があったため、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	<p>相談内容の中に、次のような内容が含まれているもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 市の機関および民間事業者への不満 ② 市の機関および民間事業者から被害を受けた ③ 市の機関および民間事業者との間にもめごとが生じた <p>等利用者の信念や考えに基づく苦情，苦言などを含んだ意見・提言</p>
相 談 等	<p>苦情以外の相談や問合せで、</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 話を聞いてほしい ② サービスに関して、アドバイスをしてほしい <p>等内容に苦情的要素を含まないものであり、その内容が明確なもの</p>

2 苦情等の種別について

区 分	分 類 基 準	苦情等の内容
市 の 処 分	<p>サービス利用者・申請者の個別的な状況に基づき、市が決定・実施する処分（行為）に関するもの （措置・認定・処遇等）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ①高齢者関係 ②障がい者関係 ③生活保護関係 ④児童・保育関係 ⑤母子関係 ⑥その他
市のサービス提供	<p>市の処分に基づいて、市が直接提供するサービスおよび市が取り扱っている福祉の事務に関するもの （委託先法人に関するものを含む。）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ①制度関係 ②申請・認定関係 ③職員の対応 ④サービス内容・利用 ⑤その他
市の介護保険に関する処分等	<p>要介護認定や保険料徴収等の介護保険に係る行政処分および制度に関するもの</p>	<ul style="list-style-type: none"> ①制度関係 ②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	<p>介護保険サービス提供事業者が提供するサービスに関するもの</p>	<ul style="list-style-type: none"> ①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	<p>介護保険以外で、民間福祉サービス事業者が提供するサービスに関するもの （利用者間の契約に基づくサービスを含む。）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ①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	<p>福祉サービス以外に関するもの</p>	<ul style="list-style-type: none"> ①医療関係 ②地域関係 ③その他

3 処理結果について

区 分	分 類 基 準
<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）

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、個人情報の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日以内にしなければならない。
- 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日以内にしなければならない。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

「

総合福祉センター運営委員会の委員	日額 3,000円	を
------------------	-----------	---

」

「

総合福祉センター運営委員会の委員	日額 3,000円	に
福祉サービス苦情処理委員	日額 30,000円	

」

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

改正 平成24年3月29日
規則第16条

(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（平成24年3月29日規則第16条）

この規則は、平成24年4月1日から施行する。

平成25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25年4月1日～平成26年3月31日]
平成26年10月発行

編集・発行

函館市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