

平成26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26年4月1日～平成27年3月31日]

平成27年11月

函 館 市

平成26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	4
	(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）	6～22
	参考資料	23
	資料1 苦情等の分類	24～25
	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	26～29
	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	30～31

1 福祉サービス苦情処理委員から

○平成26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)

まずは、平成26年度も委員を務めさせていただき、委員の野崎先生を始め、事務局の皆様、調査に協力いただいた皆様に感謝申し上げます。

報告書では、平成26年度に受け付けた苦情が61件、その他が12件の合計73件となっています。その中で福祉サービスに関する苦情が56件ありました。

この56件の苦情の分野別件数では、生活保護関係が23件と最も多く、次いで介護保険関係が16件で、この2つの分野だけで約7割を占めています。

この結果は、今の世相を反映したものと考えられ、函館市においても生活保護や介護保険を利用する生活困窮者や高齢者が多くなっていることが伺えます。

さらに、苦情の中身を精査しますと、同じことの繰り返しになりますが、サービス提供者の利用者に対する初期対応の拙さが伺えます。

福祉制度は現状に合わせていく必要性があるため、常に変化を続けています。特に生活保護や介護保険は喫緊の問題であるため、ここ数年で大きく制度が変わっています。

制度が変わるということは、制度を運用する側であるサービス提供者の負担が増大するということですが、それは制度を利用する側であるサービス利用者にとっても同じことだと言えます。

サービス提供者の皆様が日々大変なことは十分理解出来ますが、是非ともサービスを利用される方々の側に立った支援・援助を引き続きお願い出来ればと思います。

○平成26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26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、73件であり、前年度の67件とほぼ同数でした。

苦情ないし相談内容の内訳についても、ほぼ同じであり、最も多い苦情等は生活保護に関するものでした。

函館市は生活保護受給世帯の割合が高いため、生活保護に関する苦情等が多いことが推測されますが、生活保護受給世帯の方は、市に対する苦情等を相談しにくいという環境にあるともいえ、行政内部でありながら、第三者的な立場である苦情処理委員としての役割が大きい事案であるかもしれません。

また、高齢者・障害者福祉関係（介護保険関係を含む。）の苦情等の割合も多く、今後もこの分野の苦情等が増加することは容易に予想されるところです。

高齢者福祉は歴史的にまだ新しい分野ということもあり、介護に関する契約内容や行政要綱など、行政と事業者の間に埋めなければならない事項がまだ残されており、この苦情処理制度が、その溝を埋めることにより、介護利用者の利便性向上に繋がる架け橋になるよう、その運用に努めて参りたいと思います。

委員の寺尾先生を始め、事務局の方々のご尽力のお蔭で、3期目を迎えることになりました。

今後とも、宜しく願い申し上げます。

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26年度に受け付けた苦情は61件、苦情以外の相談等は12件で計73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	56	5	61
市の処分	7	-	7
市のサービス提供	23	-	23
市の介護保険に関する処分等	3	-	3
介護保険サービス提供事業者	15	4	19
介護保険以外の民間サービス事業者	8	1	9
その他（福祉サービス以外のもの）	5	7	12
計	61	12	73

[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	56	5	61
高齢者福祉関係	2	1	3
障がい者福祉関係	8	1	9
生活保護関係	23	-	23
児童・母子関係	2	-	2
介護保険関係	16	3	19
その他の福祉サービス関係	5	-	5
その他（福祉サービス以外のもの）	5	7	12
計	61	12	73

[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	42（39）	7（4）	49（43）
匿 名	19（17）	5（1）	24（18）
計	61（56）	12（5）	73（61）

[本人との続柄] ※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
本 人	38（35）	5（3）	43（38）
本人以外	23（21）	7（2）	30（23）
計	61（56）	12（5）	73（61）

[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	13（12）	4（1）	17（13）
電 話	42（38）	8（4）	50（42）
F A X	1（1）	-（-）	1（1）
手 紙	4（4）	-（-）	4（4）
電子メール	1（1）	-（-）	1（1）
計	61（56）	12（5）	73（61）

(2) 苦情の処理結果

寄せられた苦情 61 件のうち、福祉サービスに関するものは 56 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 17 件であった。

そのうち、結果を相談者に通知したものは 12 件（市の機関が行う福祉サービスに関するもの 10 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、取り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 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 11 件、対応途中で苦情に対して一応の解消・軽減が図られたものが 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、26 年度では対応が終了せずに 27 年度に継続となったものが 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 10 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
福祉サービスに関するもの	56
調査を実施したもの	17
①申立書を受理し、調査結果を通知したもの	-
②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	12
③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
調査を実施しなかったもの	39
④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
⑤苦情を聴取し、説明および助言等により相談者が了解したもの	11
⑥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
⑦関係機関に対応を依頼したもの	-
⑧その後の連絡が取れず、対応を中止したもの	1
継続中	1
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）	5
計	61

(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 12 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	5	
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	<ul style="list-style-type: none"> サービス付き高齢者向け住宅の職員の対応について 施設入所利用料金の明細を教えてくれない
介護保険以外の民間サービス事業者	1	<ul style="list-style-type: none"> 就労継続支援事業所等職員は資格の更新があるのだろうか
その他（福祉サービス以外のもの）	7	<ul style="list-style-type: none"> 施設入所中の実母への面会ができない 老人福祉センターの除雪について
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	6
関係機関・他部局を紹介したもの	6
計	12

3 苦情の具体事例（福祉サービスに関するもの）

- ・平成26年度に対応した苦情のうち、37件の事例を例示しています。
- ・○数字は処理結果の区分（4ページ表）を表しています。
- ・分類等については、参考資料1（24ページ～25ページ）をご覧ください。

（1）市の処分に関する苦情

②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

No.1

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>私の勤務先に、突然、生活保護の所管課の職員と名乗る者が訪ねて来て、私が生活保護受給者であるかのように、勤務実態の調査をしていった。</p> <p>私は生活保護受給者ではないのに、何故、受給者として疑われなければならないのか。そのことがあってから、勤務先で私を見る目が変わり、気まずい雰囲気になっていることから、事実関係を調査してもらいたい。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認したところ、勤務先での調査の対象者が相談者とは別の方であったことが判明したので、その旨を相談者に伝え、了承を得たので、対応を終了した。</p>		

③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

No.2

分類等	生活保護関係	相談者	親子(実名)
要旨	<p>両親は生活保護を受給している。</p> <p>5年程前から、父が得た収入を申告するため窓口を訪れていたが、当時の担当ケースワーカーからは、申告は後で良いからと言われていた。</p> <p>それが、今年5月に現在のケースワーカーに代わって、未申告による罰則があることを教えられ、このたびの通知書では、基準額を超えたということで、保護費は全額返還となり、支給額が0円になっていた。</p> <p>返還義務については理解しているが、両親もぎりぎりの生活をしていると思うので、一括返還ではなく、もう少し配慮が必要ではないか。</p> <p>ケースワーカーは生活保護者にとって良き理解者であってほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者から、調査等は不要との申し出があり、苦情内容を所管課に伝えることで了承を得たことから、対応を終了した。</p>		

④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

No.3

分類等	生活保護関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>生活保護受給申請を行った際、担当ケースワーカーから、支給要件となる居所の確保をするように言われた。不動産屋の紹介で住む所が決まり、見積書を提出したところ、担当ケースワーカーは、確認が取れ次第保護費が支給されるだろうと言った。</p> <p>しかし、不動産屋が確認したところ、「審査が通るかどうかわからない。」との回答だったという。何故、不動産屋には、「わからない。」と話しているのか。受給されなかった場合、どうやって生活して行けば良いのか心配で、相談に来た。</p>		
処理結果	<p>相談者の苦情内容を所管課に伝えたところ、相談者と改めて話をするとのことであったので、引き継ぎをし、対応を終了した。</p>		

⑤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

No.4

分類等	生活保護関係	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>私は身体障がい者4級で、左手が義手で足も悪く、半額の交通券は支給されているが、電車・バスには乗れないので、1回3千円の介護タクシーを使い通院している。</p> <p>年額30万円の年金と夫から月8万円をもらって生活していたが、夫も病気を患っており退院後も病院代がかかるため、5月に生活保護の申請をして月1万2千円の保護費を受給している。</p> <p>息子は、無職で煙草と酒の依存症で通院治療を受けている。</p> <p>6月23日に臨時福祉給付金の所管課から支給申請に関する文書が届いた。</p> <p>支給額は、息子に1万円、私達夫婦に3万円の計4万円である。</p> <p>生活保護を受けている者には、支給されないと思っていたので、6月30日に給付金の所管課に問い合わせたところ、市民税非課税世帯なので該当するから申請してくださいと言われた。</p> <p>それでもまだ心配だったので、ちょうど訪問した担当ケースワーカーに訊いてみようと思ったら、息子の用で来たのでお母さんは黙っててと言われ、訊けないでいるうちに、忙しいからと言って帰ってしまった。</p> <p>臨時福祉給付金が無いと息子に小遣いもあげられなかったので、仕方なく申請書を送ったところ、7月末に4万円が振り込まれ、小遣いや生活費に費消してしまった。</p> <p>ところが突然担当ケースワーカーが訪ねて来て、まるで私達が犯罪者のように、臨時福祉給付金は収入に当たるので収入申告するように言われた。</p> <p>生活保護世帯でも該当するから申請してくださいと言うから申請したのであって、不正に受けた訳ではない。収入に当たるのであれば、初めから申請などしなかった。</p> <p>わざと申請させておいて、いざ支給されたら収入だから保護費から差し引くとは、ピンハネでないか。</p> <p>何故初めから、給付金申請に該当する保護世帯に対し、臨時福祉給付金は収入になると文書等で教えてくれなかったのか、納得が行かないので電話をしたものである。</p> <p>給付金の所管課と福祉事務所がぐるになって、最も弱い立場の被保護者を虐めていると思う。</p>		
処理結果	<p>相談者から、相談によって気持ちが落ち着いたので、調査等は不要との申し出があったため、対応を終了した。</p>		

分類等	生活保護関係	相談者	その他（匿名）
要 旨	<p>私は、生活保護と無縁なのに、不正受給担当職員から執拗な調査を受けている。義理の父が生活保護を受けているので、その関係だと思うが、私が調査を受けることは私の子供にも悪い影響を与える。</p> <p>職員の名前は分かっているが、そのことを直接職員に言えば、さらにエスカレートするのではと、なかなか言えずに悩んでいる。</p> <p>買い物に行っても後をつけられ、まるでストーカーのようなので、警察に相談しようかとも思った。身の危険も感じるし、常軌を逸した調査はやめてほしい。</p>		
処 理 結 果	<p>直接、不正受給担当職員に言えないのであれば、保護を受けている義理の父親の担当ケースワーカーに、行き過ぎた調査をしないよう相談してみても、と助言したところ、相談者が了承したので、対応を終了した。</p>		

（２）市のサービス提供に関する苦情

②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

分類等	職員の対応	相談者	本人（実名）
要 旨	<p>生活保護受給中で、現在、夫は入院中である。</p> <p>以前（平成25年7月頃）、担当ケースワーカーから、民生委員から聞いた話として、「（私が）実家から援助金をもらって夫に運んでいる。」と言われた。</p> <p>ケースワーカーは民生委員の話を一方的に信用していて、私がそんな事実は無いと言っても、全く信用してもらえなかった。</p> <p>それがずっと頭にあって、健康がすぐれないことから、病院で受診したらストレスによる障害と診断された。</p> <p>現在、睡眠薬が効かないことがあり、呼吸が荒くなる状態もあることから、事実関係を調査してもらいたい。</p>		
処 理 結 果	<p>所管課に内容を確認するため連絡したところ、少し前に相談者から電話があり、ケースワーカーの誤解であった旨を説明し、理解が得られたということであった。</p> <p>後日、事務局から相談者に電話し、十分な説明を受けた旨の確認が出来たことから、対応を終了した。</p>		

分類等	申請・認定関係	相談者	民生委員（実名）
要 旨	<p>生活保護を受給していた女性が癌で亡くなった。</p> <p>隣に住んでいて面倒を見ていた妹が、葬祭扶助費の申請に行ったところ、資産調べのための預金通帳等の個人資産や収入申告書等の書類の提出を求められ、資産があれば扶助費から差し引くと言われた。</p> <p>この妹は独り身で蓄えなど無く、カツカツの生活をしているのに女だからと馬鹿にしているのか。他にも同様のケースを見てきたが、個人資産を調べることなどは無く、すんなりと扶助費を出していた。担当ケースワーカーは、この妹に対し「どうせ働けなくなったら、生活保護を受けるんでしょ。」とも言ったという。</p>		

	民生委員の上の人に訊いたら、「それはひどい。上司の人に言った方が良い。」と言うので、所管課の上司に直接言おうと思い、電話したものである。
処 理 結 果	<p>担当ケースワーカーの上司に苦情の内容を伝えたところ、個人資産の調査は、自分で葬祭費を負担する場合を除き、生活保護の調査基準に基づく必須のものであり、また、侮辱的発言はしていないとのことであった。</p> <p>当該上司からは、民生委員か妹から電話をもらえば、丁寧に説明する旨の申し出があったので、事務局からその旨を民生委員に説明するとともに、妹へは、改めて詳細な説明を受けたい場合には、当該上司に連絡するように伝え、対応を終了した。</p>

No.8

分 類 等	申請・認定関係	相談者	本人(実名)
要 旨	<p>生活保護を受給している者だが、このたび病院で脳のMR I 検査を行った。</p> <p>結果は、半年後に検査を行って異常がなければ、その後は1年ごとに検査すれば良いということだったが、私に聞こえているとは知らずに、「将来的には手術しないとならない。」的なことを話していたことから、その病院が信用出来なくなった。</p> <p>たまたま見ていたテレビに、札幌の病院の医師が出演しており、脳外科の権威であるということだったので連絡を取ったら、すぐにでも検査に来てほしいと言われ、すぐ札幌に行き検査を受けた。</p> <p>その結果、非常に悪いので早急に手術が必要だとの説明があった。</p> <p>そこで、検査の翌日に所管課を訪れ、札幌で手術を受けたいことを担当ケースワーカーに相談したが、手術は函館市内でないと認められないので医療券は出せないとの回答であり、理由を訊いても説明はせず、「認められない。」の一点張りであった。</p> <p>手術は札幌で受けても函館で受けても医療費は変わらないと思う。</p> <p>その後、担当ケースワーカーから電話があり、「札幌に住所を移して手術を受けるのならかまわない。」「実費で受けるのならかまわない。」など、あまりに生意気な言い方をされた。</p> <p>さらにその上司からは、「生活保護を切ることも出来る。」などとも言われた。</p> <p>人の生死に関わることで相談しているのに、何という態度の悪い対応をするのかと憤慨したが、対応が悪かった部分を事務局から所管課に話すと、私と所管課の関係がさらに悪化するおそれがあるので、その辺は話さないでほしい。</p> <p>事務局から、何とか札幌で手術が出来るようお願いしてほしい。</p>		
処 理 結 果	<p>相談者には、希望する結果になるかどうか分からないが、調査し回答する旨を伝え、了解を得た。</p> <p>直ちに担当ケースワーカーとその上司に対し事務局として事実確認の調査を行い、「相談者の心情は理解出来るが、生活保護制度の趣旨から認められないことがある。市内の病院の診断に疑問を持つのであれば、市内の他の病院を受診してもかまわない。その際には、担当ケースワーカーに遠慮無く相談してほしい。」との説明と申し出を得たため、その旨を相談者に報告したところ、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	兄弟(実名)
要旨	<p>私の姉は生活保護受給者であり、現在、白血病の診断を受け入院している。</p> <p>幸い骨髄バンクにドナー登録している人で適合する人がいると分かり、生活保護の担当ケースワーカーに受給証明書の発行を依頼したが、1週間経ってももらえない。病院からは生命に関わることなので、一刻も早く手続きをしたいと催促されており、担当ケースワーカーにそれを伝えても、「今忙しい。」とか、「もう少し待ってほしい。」とか言うばかりで、対応に誠意が感じられない。</p> <p>その後ようやく受給証明書は交付されたが、担当ケースワーカーは、今年4月に新しく代わった者で、対応が遅いのは今回の件だけではない。</p> <p>姉は高校1年になる子どもと二人暮らしの母子家庭であり、今年、その子が高校に入学した時のことであるが、学校に提出するために頼んでいた受給証明書も、同様にかかり交付が遅れたことがあり、担当ケースワーカーを快く思っていない。</p> <p>今後も、姉自身の病気のことや子どもの学校のことなどで担当ケースワーカーに相談することがあると思うが、現在の担当者では信頼して相談することが出来ないのか。</p> <p>担当ケースワーカーの変更が難しいのであれば、話を親身に聞いてくれる人を窓口にしてもらいたい。</p>		
処理結果	<p>所管課の上司に相談者の苦情の内容を説明し、担当ケースワーカーに強く改善の指導をしてもらうこととし、それでも同様のことが生じた場合には、別の者を相談窓口とするとのことであった。</p> <p>その旨を相談者に伝えたところ、納得したので、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>私は、生活保護を受給しているが、精神障がいがあり障害者手帳を所持している。</p> <p>所管課でバス利用券の交付を受けようとしたら、手帳の期限が5日過ぎているため更新出来るかどうか分からないなどとあいまいな説明をされた。</p> <p>通院にバスを使っているため、新たな手帳が交付されるまでの間、利用券が無いと経済的負担が大きい。</p> <p>運転免許証のように、期限後も何日間は更新申請可能というような対応に出来ないものか。</p> <p>また、広報誌等で、「期限が過ぎたらこういう不便が生じますよ。」というような周知をもっと行うべきではないのか。</p>		
処理結果	<p>苦情の内容を所管課に確認したところ、期限に関する取扱いは法で定められており、それに従った対応となること、また、年に2回程度は広報誌でも周知を行っているとのことであり、その旨を事務局から相談者に伝えたところ、納得いかない様子ながらも了承したことから、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>私は生活保護を受給している。足が悪く身体障がい3級であり、また、心臓も悪く、精神の病気もある。今年1月に、通院のためのタクシー使用の申請をしたが、い</p>		

	<p>つまで待っても所管課から何の連絡もなかったため、担当ケースワーカーに連絡してみたところ、「だめでした。」との回答であった。体調が悪くて病院に行きたくても歩けないため困って申請をしたのに、何故こちらから連絡するまで何も言ってくるのか。あまりに体調が悪く、動けなくなり、救急車を呼んだこともあるが、帰りは結局タクシーを使うことになる。自費でタクシーを使うとご飯も食べられなくなり、病院にも行けず死んでしまうので、タクシー使用を認めてほしい。</p> <p>また、私は犬を飼っているが、担当ケースワーカーは、最初、家に来るなり、「犬が嫌いだ。」と言い、その後も家の中に入らず玄関の扉を開けたまま話をするため、話が近所に筒抜け状態であり、その上ほとんど話もせずに帰ってしまう。</p>
処理結果	<p>相談者には、事務局から所管課に苦情の内容を伝えることで、了承を得たので、対応を終了した。</p>

③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

No.12

分類等	申請・認定関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>私は、身体障がい者で、義足を装着している。</p> <p>現在装着している義足は、昨年市内で作った物だが、1年足らずで合わなくなり足が痛いため、修理の相談をしようと、所管課の相談窓口を訪ねた。</p> <p>窓口で対応してくれた職員は、義足のせいで足が痛いと言っているのに、どこが悪いのかと訊く。全く身体障がい者の気持ちを理解しない。</p> <p>このような職員を窓口には置くのは間違いである。</p> <p>今回の義足の修理に関し、「市内の業者は腕が悪いので、札幌か東京の業者に頼みたい。」と言うと、旅費は出ないと言われ、さらに見積書の提出を受けた後に許可が出なければ頼むことは出来ないと言われた。</p> <p>足が痛いため緊急の修理が必要で相談に来ているのに、許可が出るまでの期間、痛いのを我慢していなければならないのか。</p> <p>こういう場合は、先に修理をさせて、その後で見積書を出させるのが普通であろう。全く障がい者の立場に立って考えていない。</p> <p>窓口の職員に、何故先に修理が出来ないのか理由を訊いたら、制度が変わったためだとか言うので、それならば制度の内容が分かる書類を見せて説明してほしいと言ったが、全く取り合ってくれなかった。</p> <p>また、今回はスポーツ(スキー)用の義足も考えていたが、窓口の職員は難色を示し、その理由についても同様に説明がなかった。</p> <p>また、20年前位に普通用とスポーツ用も申請していたことがあるので、当時の書類を見せてほしいと言うと、書類は廃棄されていて内容は分からないと言う。</p> <p>こういう大事な書類はデータ化してとっておくのが普通ではないのか。</p> <p>まるで前に問題となった年金問題と同じだ。</p> <p>窓口では埒があかないので、事務局から所管課に対し、制度が分かるものを用意して説明するように伝えてもらいたい。</p>		
処理結果	<p>相談者には、事務局から所管課に苦情の内容を伝えることで、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	本人(実名)
要旨	<p>叔母の生活保護の相談のため来庁したところ、相談室で話をすることになった。</p> <p>自分がかねがね市の福祉行政に対して意見を持っていたため、相談の合間に持論を熱く述べるがあった。</p> <p>自分は元々地声が大きいので、他から見ると何かトラブルになっていると思われがちなところがあり、そのためなのか、相談室のドアはオープンになっていて、相談中に他の職員が様子を伺うように何度もドアの外を通り過ぎたり、執務室の職員に至っては、自分の顔をじろじろ見て笑ったりにやにやすなど、失礼な態度を示し、真剣に仕事をしているようには到底見えなかった。</p> <p>こういうことをどう思うか上司に訊きたいので課長を出してくれと言ったところ、いきなり部屋に入ってきた職員が、自分に対し挑発的と思われる言動をとった。</p> <p>これは自分に手を出させて事件にすることを目論んでのことなのだろうか。</p> <p>こうした対応はおかしいと思う。挑発するような人物が職員でいることに憤りを覚える。辞めさせるべきである。</p> <p>これについては、他の市民のためにも徹底して要求して行くことも考えている。</p>		
処理結果	<p>事務局立会いのもとで所管課から相談者に対し事実関係について釈明がされたが、双方の話しの内容に齟齬があるため、再度所管課において事実調査を行った後、所管課から相談者に連絡を取り、説明することで、了承を得たので、対応を終了した。</p>		

④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

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>私は単身で生活保護を受給し、現在の借家に住み始めて6年になる。大家が向いに住んでいるが、大家とは、大家の飼っているニワトリの世話を頼まれるなど友好的な関係を築いていた。それが、5月初め頃から大家の自分に対する態度が冷たく感じられるようになって来ていた矢先、大家がある日突然やって来て、「卵を盗んだだろう。」と私を泥棒呼ばわりし、恫喝した。身に危険を感じたので、担当ケースワーカーに事情を説明し転居費用のことを相談したが、そういう事情では制度上転居費用は出ないと言われ、さらに、「転居するのは自由だから勝手にやってくれ。」的なことを言われた。転居費用が出ないことについては理解したが、身の危険を感じ不安を持って相談に来た者に対して、もう少し親身になって対応してほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者には、所管課の担当ケースワーカーの上司から連絡させることを伝えたところ、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>児童扶養手当を受給していたが、再婚したので受給資格を喪失した。</p> <p>最終支給を受けるため、銀行口座の名義変更について所管課の職員に訊くと、まだ間に合うと言われたため、銀行で手続きをしたところ、書類の不備で変更出来ないと言われた。支給日に間に合うか不安になったので、どうしたら良いかと所管課に電話したら、「あなた一人のために全員の支給を遅らせる訳にはいかない。」と言われた。</p> <p>私は支給日を遅らせてくれと言った訳でもないのに、言い過ぎだと思う。事務局から所管課にこのような苦情のあったことを伝えてほしい。</p>		

処 理 結 果	<p>相談者からは、調査等は必要ない、苦情の内容を所管課に伝えるだけで良いとの申し出だったため、所管課に伝えることで、対応を終了した。</p> <p>所管課では、相談者に連絡を取って、手続き関係等を説明するとのことであった。</p>
---------	--

⑤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

No.16

分 類 等	職員の対応	相談者	本 人 (匿名)
要 旨	<p>恵山町で入院中の夫と生活保護を受けている。</p> <p>今の担当ケースワーカーは、親身になって私の話を聞いてくれるが、前担当ケースワーカーは、民生委員や夫の話は聞くが、私の話は聞いてくれなかった。</p> <p>「勝手に離婚するな、いつもの病気が始まった。今度やったらただではおかない。」と脅かされた。</p> <p>夜中になると、前担当ケースワーカーの顔が目にはらついて、精神科の医師から処方された薬を飲んでも、パニックになり、衝動的に手首を切りたくなる。</p> <p>前担当ケースワーカーに謝ってもらおうと、所管課に電話をすると、上司が出て、前担当ケースワーカーを電話に出してくれない。</p> <p>前担当ケースワーカーの顔が頭から離れないので、謝ってほしい。</p>		
処 理 結 果	<p>事務局から、前担当ケースワーカーに謝罪させる事は出来ないが、今の担当ケースワーカーが話しやすいのであれば、謝罪要求も含めて相談してはどうかと話し、それでも納得出来ないなら、掛かり付けの医師に相談しては、と助言したところ、相談者が了承したので、対応を終了した。</p>		

No.17

分 類 等	職員の対応	相談者	本 人 (匿名)
要 旨	<p>生活保護を受給しているが、精神を病んでいて、夜眠れない日が多い。</p> <p>病院へ行こうと、担当ケースワーカーに電話で医療券の予約を入れ、受け取りに行ったら、担当ケースワーカーは外出して不在だった。保護証明書を持参して行かなかったので、他の職員から、自己負担となりお金がかかると言われた。前もって電話をしているのに、出かけるなら他の人に医療券のことを伝えておくべきだと思う。誠意のない対応である。</p> <p>就労に関しても、ハローワークで自分に合う職種を見つけたので、担当ケースワーカーに言ったら、そんな短い就業時間では駄目と言われた。前もって、「長時間の就業でないと認められない。」と、何故説明してくれなかったのか。</p> <p>担当ケースワーカーを代えてもらいたい。</p>		
処 理 結 果	<p>簡単には担当ケースワーカーを代えることは出来ないことを説明し、面と向かって担当ケースワーカーに言いづらいのであれば、所管課の上司に相談するよう助言し、相談者が了承したので、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>私は代理の者だが、本人は出産直後で、床上げ前の20日が済んでいないが、子どもを病院に預けて先に退院した。</p> <p>本人は生活保護を受給しており、新生児の世帯認定や出産費等の医療券の発行手続きを担当ケースワーカーに電話で頼んでいるが、担当ケースワーカーは上司に訊かなければ分からないと言っている。</p> <p>担当ケースワーカーが、今日は上司が休んでいるので、明日所管課に来てほしいと言うが、本人は帝王切開での出産で、床上げが済んでいないし、ましてや明日は天候も悪く寒いので、風邪でも引いたら大変なので、行けない。</p> <p>病院からも医療券発行等の手続きを催促されているので、所管課に早く手続きをするよう事務局から言ってくれないか。</p> <p>子どもの世帯認定も気になっている。</p> <p>担当ケースワーカーは若い人なので、床上げの意味も分からないようだ。</p>		
処理結果	<p>医療券の発行や子供の世帯認定等の手続きは、所管課が判断をして決定するもので、簡単に事務局で手続きを早くするようには言えない。</p> <p>担当ケースワーカーが上司に訊いてからと言う以上待つしかないだろう。</p> <p>催促するより、出産後の体調などをよく話して、1日でも早く手続きをしてくれるようお願いしては、と助言したところ、相談者が了承したので、対応を終了した。</p>		

⑧その後の連絡が取れず、対応を中止したもの

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>障がい福祉の窓口で夫の障害者手帳の等級変更手続きについて訊きに行った。</p> <p>これまで対応してくれた職員が異動で代わったため、別な職員が対応してくれたが、この職員は、私分からないから訊いているのに、時計を見ながら、「もういい。分かった。」と言葉を遮り、訊きたいことが訊けなかった。</p> <p>頭にきたので、この職員を辞めさせてやろうと人事課に行ったら、事務局を紹介された。</p>		
処理結果	<p>障害者手帳の手続きは所管課で対応中とのことだったので、それが終わったら当事務局と一緒に来るよう相談者に依頼していたが、結局夫婦は事務局には寄らずに、所管課からそのまま退庁されたようである。所管課によると、納得したのかしないのか分からない様子だったとのこと。</p> <p>上記の窓口を確認したところ、相談者夫婦は生活保護を受給しており、対応した職員は丁寧な説明をしたが、担当職員が代わる都度不安になるのか、情緒不安定になり、人を信用しないところがあるとのことであり、再度の来庁もないことから、対応を中止した。</p>		

(3) 市の介護保険に関する処分等に関する苦情

③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

No20

分類等	保険料・利用料関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>障がいのある妻の介護保険料の減免申請に所管課に行ったら、収入認定に必要なとことで、預金通帳の提出を求められた。</p> <p>月9万円の障害年金で生活し、他に収入がある訳でもないのに、人を信用していない。厚生労働省や東京都の保護局や道庁にも電話で聞いたが、通帳の提出はやり過ぎでないかと言っている。</p> <p>少ない年金のほかに、将来の生活資金として預金を持って当然だろう。</p> <p>ガソリン代は上がるし、食事は1日2食、お風呂は週1回、生活保護受給者以下の苦しい生活状況を職員は理解していない。</p> <p>通帳の提出でなく、ケースバイケースで対応してほしい。</p> <p>函館市は、高齢者や身体障がい者など弱い立場の人の身になって行政を進めてほしい。</p>		
処理結果	<p>所管課によると、収入の証明書は資産の分かるものとされ、具体的に預金通帳と明示されてはいないとのことである。</p> <p>遊休地など固定資産は把握出来るが、年金以外の収入については、具体的には預金通帳しか把握するものがないので、提出をお願いしているが、これまで断られた例がなく、拒否された場合の代替証明書類について検討してみるとのことであった。</p>		

⑤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

No21

分類等	保険料・利用料関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>障がいのある妻の介護保険料の減免申請に介護保険課に行ったら、収入認定に必要なとことで預金通帳の提出を求められた。</p> <p>減免してくれるのは感謝しているが、月9万円の障害年金で生活しているし、他に収入がある訳でもないのに人を信用していない。</p> <p>厚生労働省や東京都の保護局や道庁にも電話で聞いたが、通帳の提出はやり過ぎでないかと言っているし、年収200万円未満の被保険者の収入審査は簡素化するよう指導していると言われた。</p> <p>北海道に審査請求しようとしたが、請求期間の60日を過ぎていたので無理だと言われた。</p> <p>通帳ではなく、ケースバイケースで対応してほしいし、提出させるなら他のすべての被保険者にも提出させるべきでないか。</p> <p>所管課の職員にこのことを話したら、上司から徹底的に調べるよう指示を受けているので、あまり大げさに騒ぎ過ぎない方が良いと言われた。</p> <p>道議や市議にも相談した方が良いかとも思ったが、事務局が自分の気持ちを分かってくれたので感謝したい。</p>		
処理結果	<p>前回と同様の苦情内容であったため、所管課で預金通帳以外の代替証明書類を検討していることを伝え、傾聴に努めたところ、ありがとうと言って電話を終えたので、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

④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

No22

分類等	職員の対応	相談者	配偶者(匿名)
要旨	<p>妻を介護老人保健施設に入所させたが、ケアマネジャーの言動によって精神的に参っている。</p> <p>入所の初日から、「他の施設に変わったら。」と言われ続け、最近も、家族の資産のことについて聞かれ、「余裕があるならもっと良い所に移ったら。」とも言われた。</p> <p>施設にようやく入所出来たというのに、何故このようなことを言うのか。</p> <p>ケアマネジャーの言動によって、利用者等の心を傷つけることもあることを知ってもらいたい。</p>		
処理結果	<p>相談者は、事業所に伝えてくれとの要望であったが、話をしていくうちに冷静になり、所管課への情報提供にとどめたいとのことであったため、そのように対応する旨を伝え、対応を終了した。</p>		

No23

分類等	介護支援専門員	相談者	子(匿名)
要旨	<p>私の親は、認知症が進み、要介護になった。</p> <p>紹介されたケアマネジャーを、初めのうちは親切な人だと喜んでいましたが、親のことが心配で時折連絡を取っているうちに、私への対応を徐々に面倒くさがる態度に変わってきた。</p> <p>そのうちに、「自分の担当している利用者はあなたの親だけではないので、忙しくて相手出来ない。」などという発言がしばしば聞かれるようになった。</p> <p>そのためもあり、あまり連絡をしないようにしていたが、親のことが心配なことから、時折連絡を取ると、もう面倒くさくなってきたからかもしれないが、投げやりな感じで、対応が非常に不誠実と感じた。</p> <p>わざとかどうかは分からないが、親に何か変化があった時でも連絡がほとんどもらえず、会いに行くと親の変化に愕然とすることも何度かあった。</p> <p>電話で問い合わせやお願いをしたりすると、「呆けてるのだからしょうがないでしょう。」「分からないのでヘルパーに聞いたらどうか。」「別に私はあなたからお金をもらっている訳ではない。」「私が気に入らないのなら他のケアマネジャーに変えればいい。」などといった意味のことをたびたび言われ、大変つらい思いをした。</p> <p>仕事が忙しいのは分かるが、親身になって対応してくれるのがケアマネジャーだと思っていた。経験があり立派な地位にある方なので、なおさら残念に思う。</p> <p>その方が関わっている他のお年寄りやご家族に対しても、同様の態度を取っていないか心配している。</p> <p>自分の地位がどうであれ、もう少し謙虚になって自分の役割を考えほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者は、匿名であり当該ケアマネジャーと現在も関わりを持っていることから、事務局としての対応は、相談者のためにもしない方が良いと判断して、本件は所管課への情報提供のみとした。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	兄弟(実名)
要旨	<p>私の兄は、認知症によりグループホームに入所した。</p> <p>入所当時は気づかなかったが、介護職員の管理意識や兄への対応がひどいものだと感じるようになった。介護職員の管理意識が低いことや服薬管理が信用出来ないことなどを、施設のケアマネジャーに話したところ、職員間の引継ぎや看護記録が確認されていなかった点を認め、スタッフに対する教育不足があったとも言っていた。</p> <p>私としては、ずさんな管理体制や服薬管理等について調査と指導をお願いしたい。</p>		
処理結果	相談者には、事務局から所管課を通じての調査となる旨を伝え、了承を得たことから、所管課に引き継ぎをし、対応を終了した。		

分類等	サービス内容	相談者	親子(実名)
要旨	<p>私の母は、アルツハイマーの症状により要介護2の認定を受けている。</p> <p>短期入所生活介護施設からの帰宅時のことであるが、職員から母の入れ歯が無くなったことが伝えられ、また、着衣に脱色の跡が見られた。これらの原因について訊くと、入れ歯は間違えて飲み込んでしまったかも知れないし、着衣については歯磨き粉でも付いたのではないかというような、責任逃れのようなことを言う。</p> <p>これらの問題となった原因を調査し説明してほしい旨、施設の相談員と再三に渡りやり取りしたが、調査をしている様子もなく、弁償と謝罪で済ませようとする態度で、全く誠意が感じられないため、事務局から問題の原因を調査してもらい、施設側からきちんと説明するよう指導してもらいたい。</p>		
処理結果	相談者には、事務局から所管課を通じての調査となることを伝え、了承を得たことから、所管課に引き継ぎをし、対応を終了した。		

分類等	職員の対応	相談者	他の家族(匿名)
要旨	<p>私の祖母は、グループホームに入居中だが、祖母に面会に行った際に、職員を見て驚いた。</p> <p>女性職員がとても派手で、化粧が濃く、つけまつげをしたり、長い爪にマニキュアをしている。そのような職員が食事を作ったり、食事介助をしているのかと思うと、とても印象が悪く、早急に改善していただきたい。</p> <p>管理者がそのような職員を認めているのも非常識だと思うが、その管理者の態度も悪く、大きな声でパワハラと思われることを話しているのを見た。</p> <p>祖母のことが心配なので、早急に改善してもらいたい。</p> <p>対応よろしくをお願いしたい。現在入居中のため、匿名にさせてほしい。</p>		
処理結果	匿名のため、調査結果を報告出来ないことから、所管課に情報提供することとし、対応を終えた。		

分類等	サービス利用	相談者	親子(実名)
要旨	<p>母が短期入所生活介護施設を利用した。</p> <p>母は、定期的を受診している病院があつて、薬などもきちんと処方されている。</p> <p>当該生活介護施設を利用するに当たって、施設の系列病院の医者に診てもらふことも出来るとの説明を受けたが、上記状況を説明し、ショートステイ利用中の系列病院の医者を受診はしないと断った。</p> <p>ただ、利用中に何があるか分からないのでと言われ、健康保険証を預けた。</p> <p>ショートステイが終つて自宅に戻つてきた時、系列病院の請求書を渡され不審に思つたのと、母の腕に注射の跡があつたので、施設に確認したら、「風邪をひくかも知れないから診てもらつた。」「安全のために。」との話だつた。</p> <p>事前に何の説明もなかつたし、受診させる時に家族に何の連絡もなかつた。</p>		
処理結果	<p>事務局から所管課に苦情内容を伝え、対応を依頼した。</p> <p>相談者には、所管課から連絡する旨を伝えた。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	親子(実名)
要旨	<p>母は特別養護老人ホームに入所しているが、部屋には抜け毛が落ちていて、サイドボードは埃だらけで、カップは汚れている等不潔だつたことから、職員リーダーにこのことを言つたら、「掃除は、毎日出来ない。週に1回だけ。」だと言われたが、生活指導員に訊くと、「毎日掃除するよう指導はしている。」と言う。</p> <p>家族が加湿器を用意しても、「夜の見回りは一人しかいないので、面倒だから、夜は使わないで。」と、給水もしてくれない。食事の際には、母だけでなく、他の入所者に対しても、虐待ではないかと心配になるほどの暴言を浴びせている。</p> <p>リーダーは、茶髪でピアスはしているし、身だしなみが派手で挨拶もしないし、これらのことを他の職員に笑つて話し、何の反省もしていない。</p> <p>何とか改善させるよう指導してほしい。</p>		
処理結果	<p>苦情の内容を所管課に伝え、施設に対する指導を依頼するとともに、指導の結果を相談者および事務局に連絡するよう依頼した。</p> <p>また、虐待に関する苦情は、担当課で対応することとなつた。</p>		

分類等	サービス内容	相談者	本人(実名)
要旨	<p>母が入所している特別養護老人ホームのことで、以前電話した者である。</p> <p>前回相談した内容について、市の所管課が施設に話をしてくれたが、未だに改善されていないことがあり、再度連絡した。</p> <p>男性職員の身だしなみが、一時は染め直したようで改善されていたが、最近また、依然と同じように金髪に近い茶髪に戻っている。</p> <p>また、その職員だけは、母が挨拶してもやはり挨拶をしない。</p> <p>母は、そうした態度や見た目のもつこともあり、その職員に威圧感を感じているようで、怯えている。改めて改善させるよう指導してほしい。</p>		
処理結果	<p>苦情の内容を所管課に伝え、施設に対する指導を依頼するとともに、指導の結果を相談者および事務局に連絡するよう依頼した。</p>		

⑤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

No.30

分類等	サービス内容	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>私は、要介護1の認定を受けている。</p> <p>昨年の8月から週に数回、部屋の掃き掃除や床の拭き掃除、トイレ掃除のため事業所からヘルパーを派遣してもらっているが、5か月の間に3人も代わっている。</p> <p>1番目の人は、作業を終えて帰った後に、テーブルの上に置いてあった時計が無くなっていることに気づいた。その人が持ち去ったものと考えられたので、後日、その事実を事業所に伝えたが、すでに辞めており、事業所からは、警察へ届けたらどうかと言われた。実際に盗むところを見ていた訳ではなく、また、相手のことも考えて、警察には落とし物として届け出た。時計は高額のもので保険をかけていたが、保険会社からは自己の過失では保険金は下りないと言われ、今さら、本当のことは言えなかった。</p> <p>2番目の人は、大変良い人であったが自己都合で辞めてしまった。</p> <p>3番目の人は、あまりにも作業が雑であり、1時間の契約となっているのに、掃除は30分位で切り上げ、残り時間は日報を書いているし、契約にもない玄関掃除まで行ったと記載している。</p> <p>こういうこともあって、ヘルパーに対する不信感が大きくなり、ストレスを感じるようになったことから、現在はヘルパーを断っている。</p> <p>ヘルパーの方にもいろいろな事情があると思うが、利用者に信頼されるようになってほしい。</p>		
処理結果	相談者から、相談によって気持ちが落ち着いたので、調査等は不要との申し出があったため、対応を終了した。		

⑥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

No.31

分類等	サービス内容	相談者	本人(実名)
要旨	<p>現在、要介護1で生活援助により清掃ヘルパーを週2回派遣してもらっているが、最近、掃除内容の低下が見られる。</p> <p>トイレでは洗浄器と便器の隙間がきちっと清掃されていないし、ガス台では上部だけが拭かれ台まわりは掃除されていない。仏壇では花器をどけずにまわりだけが清掃されているし、掃き掃除の際、はたきを使ってと言っても使ってくれない。</p> <p>同じヘルパーさんが以前はやってくれていたのに、理由を訊いたが、ただ出来ないと言われる。有料でお願いしているのに、出来ないと言われることについては問題はないのか。事務局としてどう考えるか、対応はおまかせしたい。</p> <p>匿名にしてほしい。回答は要らない。</p>		
処理結果	<p>事務局として、所管課に匿名による苦情内容として伝えたいが、事業所への指導を依頼することになる旨説明したところ、一方的に電話が切られた。</p> <p>相談者の意向が確認できなかったため、経過観察としていたところ、その後、相談者から事業者への指導は不要との申し出があったため、対応を終了した。</p>		

(4) 介護保険以外の民間サービス事業者に関する苦情

②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

No.32

分類等	利用契約・解除関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>NPO法人が運営する事業所でパソコンによるポスター等の作成に携わっていた。仕事は期待したほどの内容ではなかったため、行く気が失せ、今年に入り1月と2月は働きに行かずに辞めてしまったため、12月分の給与を1月にもらえなかった。その後、12月分の給与について事業所から何の連絡もないので、2月に電話をしたら、まだ用意が出来ていないと言われ、3月に直接施設に出向いたら一部だけもらえたが、残りは4月に支払うと言われた。12月分の給与が何故4月までかかるのか。遅くなる理由の説明もないし誠意がない。何故こんなに遅くなるのか、施設の管理者に訊いてほしい。</p>		
処理結果	<p>所管課を通じ確認し、施設の管理者からの説明を相談者に伝えたところ、支払いが遅れた理由について納得したとのことで、対応を終了した。</p>		

No.33

分類等	サービス利用	相談者	本人(実名)
要旨	<p>5年半前に母を亡くして、現在は一人暮らしで生活保護を受けている。母の墓は石狩市にあり、墓参りに行くのに交通費が必要なことから、借り入れしようと思っている。もっと早く墓参りしたかったが、4、5年前に社会福祉協議会の応急生活資金貸付金の相談に行ったところ、そうした理由では貸せないと言われた経緯がある。以前貸付を受けたお金は期限までに返したし、保証人になって返したこともある。今回改めて墓参りに行こうと思い、社会福祉協議会への申請前に、担当ケースワーカーに相談したら、そんなことは知らないと言った態度であり、弱い立場の悩みに耳を傾けてくれない。事務局から社会福祉協議会に対し、貸してあげなさいと言う権限は無いのは分かっているが、担当ケースワーカーに、私が借り入れ出来ず困っており、悩んでいることを伝えてほしい。</p>		
処理結果	<p>相談内容を所管課に伝え、結果を回答することで、相談者の了承を得た。所管課に確認したところ、冠婚葬祭費を理由とした借り入れは出来ないことを、相談者には何度も説明しているとのことであったので、その旨を相談者に伝え、対応を終了した。</p>		

⑤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

No.34

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	私は、現在、就労継続支援事業所で就労活動をしているが、事業所からは、体調の良い日だけ来てくれれば良いと言われている。体調が悪くて行けない場合、必ず電話を入れることにしているが、担当職員から、「来た日だけ給与が支払われるのだから、休む日の連絡は意味が無い。」と冷たく言われた。性格上きちっとしたい気持ちがあつて連絡していることを、担当職員に分かつてほしい。		
処理結果	相談者から、相談によって気持ちが落ち着いたので、調査等は不要との申し出があつたため、対応を終了した。		

No.35

分類等	職員の対応	相談者	本人(匿名)
要旨	私は、現在、障がい者の就労を支援する施設を利用している。 職員が、言葉遣いが悪く、態度も横柄で、新しい利用者は作業が不慣れなのに、「お前何やってんだ。早くやれよ。」などと、ヤクザのような感じで怒鳴っている。 また、施設の車を利用しているが、職員の運転が荒っぽいので、安全運転をお願いしたが聞き入れてもらえなかった。このことを施設管理者に話しても、「嫌なら施設を変えてもらっても良いよ。」と全く聞き入れてもらえない。私は、嫌気がさしているのので、施設を変えるつもりであるが、残る利用者はかわいそうである。		
処理結果	相談者から、相談によって気持ちが落ち着いたので、調査等は不要との申し出があつたため、対応を終了した。		

No.36

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	就労継続支援事業所から就業先を紹介され面接に行ったが、うつ病を持っているため、面接中に具合が悪くなり、途中でやめて帰ってしまった。このことで事業所の担当者から罵声を浴びせられたが、まるで障がい者の気持ちを分かっていない言動だと思う。親会社に電話をしたら、紙に書いて出してくれというだけの対応だった。今の事業所はやめて他に行くつもりであるが、あまりにも頭にきたので事務局に電話した。		
処理結果	相談者から、「冷静になってしばらく考える。」との発言があつたため、傾聴に努め、対応を終了した。		

⑥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

No.37

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>現在、就労継続支援事業所で働いている。体調が悪くて休む時は前もって連絡しているのに、事業所のスタッフは、「休むことが多くなった。なるべく休まないで。」と頭ごなしに言うし、休む理由が親戚関係などのプライベートな場合でもうるさく訊いて来るため、今のスタッフは好きでない。</p> <p>うるさく言われるので、私も逆ギレしてしまい行きづらくなった。うるさく言わないように事務局から事業所に言ってくれないか。</p>		
処理結果	<p>匿名であっても、相談者が特定されるし、事業所が、「なるべく休まないで。」と言うのは当たり前なこと、事務局からは言えない。勇気を持って、自分の気持ちを素直にスタッフに話すことが大事だと思う、と助言をしたところ、相談者の方から、話をして気持ちが楽になったと言って話を終えた。</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	市の処分に基づいて、市が直接提供するサービスおよび市が取り扱っている福祉の事務に関するもの （委託先法人に関するものを含む。）	①制度関係 ②申請・認定関係 ③職員の対応 ④サービス内容・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内容を伝え，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

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。制度の改善等を行うこと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
福祉サービス苦情処理委員	日額 30,000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

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、または広報誌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号)

この規則は、平成24年4月1日から施行する。

平成26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26年4月1日～平成27年3月31日]
平成27年11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
函館市保健福祉部管理課内

電話 0138 (21) 3297

FAX 0138 (26) 4090

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