

平成28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28年4月1日～平成29年3月31日]

平成29年7月

函 館 市

平成 2 8 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
前委員 橋本陽介（前函館大谷短期大学 助教） .....	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） .....	6～7
参考資料	
資料1 苦情等の分類 .....	8～9
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 .....	10～13
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 .....	14～15

## 1 福祉サービス苦情処理委員から

### ○平成28年度を振り返って

前函館市福祉サービス苦情処理委員 橋本陽介  
(前函館大谷短期大学 助教)

本年度より、前任の寺尾委員の後を受け、函館市福祉サービス苦情処理委員を務めさせていただくことになりました。

私自身は、社会福祉学を専門とする立場だけではなく、障害当事者としての立場も有しています。そのため、両立の立場を活かし、市民の皆様には公正かつ公平な福祉サービスが提供されるよう、野崎委員、事務局の皆様のお力を借りながら、この一年間の職務に取り組んでまいりました。

この1年間、委員を務めさせていただく中で、改めて「人が人を支援する」難しさを実感しました。

福祉サービスを提供する側も人であり、また、される側も人です。その間には、もちろん福祉サービスが介在していますが、その前提として人と人との関わり合いが存在します。そのため、中には、考えや思いのすれ違いが原因となって苦情につながったと推測される事例もありました。

そのような場面を目の当たりにし、改めて、福祉サービスを提供する側には、福祉専門職としての正しい倫理観を常に意識する必要があると実感しました。そして障害当事者として、福祉サービスを提供される側には、本当に自分に必要な福祉サービスは何か、常に意識する必要があると実感しました。

ところで、平成27年度の状況と比較すると、今年度の苦情等の受付件数は減少していることが確認できます。これは、福祉サービスを提供する側・される側双方で円滑なコミュニケーションが図られ、市民の皆様にとってより良い福祉サービスが提供されてきたことを裏付ける貴重な資料ではないかと考えます。

その一方、今年度の苦情等の受付方法を見ると、電子メールによる受付がなされているという特徴が見受けられます。これは、高度情報化社会を迎え、人と人とのコミュニケーションスタイルが変化していることを表しているといえます。今後は、福祉サービスの提供においても、支援記録の電子化などが加速する一方で、ソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）によるトラブルも発生することが予想されます。そのため、福祉サービスを提供する側・される側の両者が、コミュニケーションツールの特性や情報発信の責任を意識することが大切になると考えます。

苦情等の受付件数が減少したことを受け、今後はさらに、丁寧な福祉サービスが提供され、市民1人ひとりが「幸福」であることを願うばかりです。

なお、私は、平成29年3月をもって、福祉サービス苦情処理委員を退任させていただくことになりました。一年間という短い期間での職務でありましたが、野崎委員、事務局の皆様、そして市民の皆様には、多大なるお力添えをいただきましたこと、心より感謝申し上げます。

## ○平成28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)

昨年度の報告書のあいさつにおいて、委員の任期が残りわずかと述べさせていただいておりましたが、もう1期委員を務めさせていただくことになりました。

この数年ほどは、苦情の申立てや相談の件数が減少しておりますが、これが、福祉サービスの質の向上の結果なのか、各施設における苦情処理の枠組みが機能しているためか、あるいは、当制度の周知が不足しているのか、原因は特定できませんが、一定数の苦情や相談は、事務局に届けられております。

苦情や相談の処理としても、第三者としての立場で判断する苦情処理委員の意見を出すケースはわずかであり、ほとんどは、市の担当部署との協議や意見申し入れなどにより処理されており、本制度が福祉サービスの向上に繋がっているものと受け止めております。

今年度も、新しく着任された齋藤委員、そして事務局の皆様とともに、委員としての職務を執って参りますので、どうぞよろしくお願い致します。

## 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28年度に受け付けた苦情は33件、苦情以外の相談等は12件で計45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	28	9	37
市の処分	-	-	-
市のサービス提供	21	6	27
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	5	1	6
介護保険以外の民間サービス事業者	2	1	3
その他（福祉サービス以外のもの）	5	3	8
計	33	12	45

[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	28	9	37
高齢者福祉関係	1	-	1
障がい者福祉関係	2	1	3
生活保護関係	19	6	25
児童・母子関係	-	-	-
介護保険関係	6	2	8
その他の福祉サービス関係	-	-	-
その他（福祉サービス以外のもの）	5	3	8
計	33	12	45

[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	26（21）	12（9）	38（30）
匿 名	7（7）	-（-）	7（7）
計	33（28）	12（9）	45（37）

[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	28（24）	11（8）	39（32）
本人以外	5（4）	1（1）	6（5）
計	33（28）	12（9）	45（37）

[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	2（2）	6（4）	8（6）
電 話	21（18）	6（5）	27（23）
F A X	-（-）	-（-）	-（-）
手 紙	5（5）	-（-）	5（5）
電子メール	5（3）	-（-）	5（3）
計	33（28）	12（9）	45（37）

## (2) 苦情の処理結果

寄せられた苦情33件のうち、福祉サービスに関するものは28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9件であった。

そのうち、結果を相談者に通知したものは4件（市の機関が行う福祉サービスに関するもの）、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6件（市の機関が行う福祉サービスに関するものが1件）あり、所管課や民間事業者において、職場内で周知を図り、今後の対応の改善に向けた取り組みが行われた。

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4件、福祉サービスの個別の利用に係るものでないため、制度で取り扱う対象外のものが9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	28
調査を実施したもの	9
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	4
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対応を求めたもの	5
調査を実施しなかったもの	19
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	6
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	4
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	-
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	-
継続中	-
制度で取り扱う対象外のもの	9
その他（福祉サービス以外のもの）	5
計	33

## (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4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	9	
市の処分	－	
市のサービス提供	6	・生活保護受給者の転居費 ・生活保護受給者の生活費
市の介護保険に関する処分等	1	・デイケアセンターの利用料金
介護保険サービス提供事業者	1	・ホームヘルパーの対応
介護保険以外の民間サービス事業者	1	・就労支援事業所の対応
その他（福祉サービス以外のもの）	3	・借家の家主の不法な行為
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28年度に対応した苦情のうち、4件の事例を例示しています。
- ・分類等については、参考資料1（8ページ～9ページ）をご覧ください。

#### （1）市のサービス提供に関する苦情

No.1

分類等	申請・認定関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>私は、生活保護を受給している。                      保護費から他人にお金を貸していたことから、担当ケースワーカーが自宅を訪ねて来て、返還金が決定したので払ってくださいと口頭で告げられた。                      担当ケースワーカーは「返済方法の返事はいつくれるのか」と言う。                      書類も渡さず口頭だけで返還させようとするのはおかしくはないか。                      私は、保護費から他人にお金を貸してはいけないとは知らなかったもので、返還すること自体まだ納得できていないが、制度上払わなければならないことは理解している。                      いっぺんには払えないが分割でなら払えると思うので、保護費から天引きして、保護は継続してもらえないだろうか。                      また、返還金の明細も知りたいし、他人にお金を貸してはいけないと書いてあるものもほしい。</p>		
処理結果	<p>事務局から所管課長に苦情の内容を伝え、課長から相談者に対し説明してもらうよう依頼した。                      課長から返還金の明細等についていねいに説明すると共に、返還の決定通知を書面で渡すための事務手続中であると説明したところ、相談者の了解を得られた。</p>		

No.2

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>私は、夫婦で生活保護を受けている。                      私の親は土地を遺してくれたが、私は相続せず、娘が相続した。                      娘はその土地を10年程前に売却したようだが、私は1円ももらわなかった。                      しかし4、5年前に、当時の担当ケースワーカーから、売却代金を半分もらったろうからその分のお金を返還するように言い、結局保護費から月1万円ずつ返還することとなった。                      また、今の担当ケースワーカーは、態度が悪く、信用ができない。</p>		
処理結果	<p>相談者は所管課の上司から返事がほしいという希望だったので、事務局から所管課長に苦情の内容を伝え、相談者に直接返事してもらうことを提案したところ、了承を得られたので、所管課長に苦情の内容を伝え、相談者に電話するよう依頼した。                      所管課長によると、相談者が売却代金の中からお金を受け取っていないことは理解しているが、生活保護法上遺産の相続放棄は認められないところ、相談者が相続放棄したのは保護開始後であったため、相談者が相続して売却代金が入ったと仮定した場合の相当金額を福祉事務所に返還する義務が生じたということであった。                      そのことについて、課長から相談者に改めて説明したところ、了解を得られた。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>私は、うつ病を患っており、生活保護を受給している。</p> <p>数日前から左胸に痛みを感じ、何科を受診してよいのかわからず知人に相談した所、自宅から遠い循環器科の病院を勧められた為、担当ケースワーカーに電話にて病院を受診したいと申し出をしたら、まずは精神科の主治医の診断を受け、主治医が診断できなかつたら紹介状を書いてもらい、近くの病院を受診するよう言われた。</p> <p>胸の痛みなのに精神科にまずかからなければいけないと言われた事に納得できなかったが、精神科の主治医の外来を受診したら、胸痛は心臓の症状ではなかったが、万が一の事を考えると、本来は症状が出た時点で内科を受診するべきだったと言われた。</p> <p>現在の担当ケースワーカーに代わってから対応に困る事があり、今後もどう対応してよいのか不安になったのでメールした。(メールによる苦情)</p>		
処理結果	<p>事務局から相談者へ電話をし、話を聞いたところ、精神科を受診することになった真意や担当ケースワーカーに対し不信感を持っているとのことで、このことについて所管課の上司から説明してほしい旨の希望があった。</p> <p>事務局から所管課長に苦情の内容および相談者の希望を伝え、課長から相談者に改めて説明をしてもらったところ、相談者から理解を得られたとのことであった。</p>		

## (2) 介護保険サービス提供事業者に関する苦情

分類等	職員の対応	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>私達は、居宅事業所のケアマネジャーに担当されている利用者である。</p> <p>ケアマネジャーの仕事と言うのは、インターネットで調べるとモニタリングといって月に1度利用者や家族と会ってサービスの状況を確認し、困っている事は無いか等を確認して、その月の予定表という物を作ると記載されていたが、今のケアマネジャーは、本人と一度も会う事も無く、会話も無くただ前日に電話が来て、明日判を貰いに行きますと一方的に来て、玄関だけで急いで判を押して帰っていく。</p> <p>もしモニタリングという物が書かれていたとしたら、それは全く自分で作って記載しているものだと思う。</p> <p>この方は2度目のケアマネジャーですが、前の方は1か月に1回は必ず顔を出して、本人と話をして今のサービス状況で良いかを話し合ってきた。</p> <p>ただ予定表だけ持って来て、ここに判押してくださいと言い帰っていくのはどうかと思う。</p> <p>函館市の方ではこのようなケアマネジャーの仕事は許しているのか。</p> <p>もう少し、厳しく指導してほしい。</p>		
処理結果	<p>手紙による苦情で匿名であったため、事務局から所管課に情報提供として苦情の内容を伝えた。</p> <p>所管課からは、今後、事業所を集めて開催する集団指導の場において、適正な業務遂行の徹底を指導したいとの回答があった。</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"> <li>① 市の機関および民間事業者への不満</li> <li>② 市の機関および民間事業者から被害を受けた</li> <li>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</li> </ul> <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"> <li>① 話を聞いてほしい</li> <li>② サービスに関して、アドバイスをしてほしい</li> </ul> <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"> <li>①高齢者関係</li> <li>②障がい者関係</li> <li>③生活保護関係</li> <li>④児童・保育関係</li> <li>⑤母子関係</li> <li>⑥その他</li> </ul>
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"> <li>①制度関係</li> <li>②申請・認定関係</li> <li>③職員の対応</li> <li>④サービス内容・利用</li> <li>⑤その他</li> </ul>
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"> <li>①制度関係</li> <li>②申請・認定関係</li> <li>③職員の対応</li> <li>④サービス内容</li> <li>⑤保険料・利用料関係</li> <li>⑥その他</li> </ul>
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"> <li>①職員の対応</li> <li>②サービス内容・利用</li> <li>③利用契約関係</li> <li>④介護支援専門員</li> <li>⑤その他</li> </ul>
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"> <li>①職員の対応</li> <li>②サービス内容・利用</li> <li>③利用契約関係</li> <li>④その他</li> </ul>
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"> <li>①医療関係</li> <li>②地域関係</li> <li>③その他</li> </ul>

### 3 処理結果について

区 分	分 類 基 準
<p><b>【解決・了解】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申立書を受理し，調査結果を通知したもの</li> <li>・ 苦情の相談を受け，相談者に調査結果を通知・報告したもの</li> <li>・ 相談者に調査結果の通知はないが，所管課または事業者に対応を求めたもの</li> <li>・ 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</li> <li>・ 苦情を聴取し，説明および助言等により相談者が了解したもの</li> <li>・ 対応途中で，苦情に対して一応の解消・軽減が図られたもの</li> </ul>	<p>相談者の相談目的が，一応達成されたと判断できたり，確認ができた場合</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 相談者の混乱や不安が解消</li> <li>② 相談者の意向が反映されることとなり，苦情に対して，一応の解消または軽減がなされた場合等</li> </ol>
<p>関係機関に対応を依頼したもの</p>	<p>苦情の内容が管轄外であるため関係機関・他部局に情報提供等を行った場合 (相談者に関係機関を紹介した結果，本人が関係機関や他部局に相談する意向を持っている場合を含む。)</p>
<p>その後の連絡が取れず，対応を中止したもの</p>	<p>相談者からの連絡がなく，対応を中止した場合 (匿名のため連絡が取れないもの等)</p>
<p>継 続 中</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 相談の継続が必要な場合であり，相談者の意思により次回の相談等が予定されている場合</li> <li>② 調査等が継続している場合</li> </ol>
<p>制度で取り扱う対象外のもの</p>	<p>苦情内容が福祉サービスの個別の適用を受けている者に直接関わらない場合</p>
<p>その他 (福祉サービス以外のもの)</p>	<p>上記のいずれにも属さない場合</p>

## 資料2 函館市福祉サービスの適用に係る苦情の処理に関する条例

### 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

改正 平成28年3月15日  
条例第24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（平成26年法律第68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。

附 則（平成28年3月15日条例第24号）

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

### 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28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28年4月1日～平成29年3月31日]

平成29年7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