

## 平成30年度 函館市福祉サービス苦情処理制度の運用状況について

### 1 福祉サービス苦情処理制度について

福祉サービス（福祉のサービスその他福祉に関する事務事業）の苦情を、公平な立場で処理し、市民の権利利益の擁護を図るため、福祉サービス苦情処理委員を置き、苦情の処理にあたる。

### 2 福祉サービス苦情処理委員

福祉サービス苦情処理委員は、法律や社会福祉の専門家である2名の委員が就任し、市の機関が行う福祉サービスの適用を受けている方、もしくは取り消された方の苦情について、その内容を調査し、必要に応じて、サービス決定や内容を是正するよう勧告したり、制度の改善等の提言を行う。

### 3 苦情処理の流れ

#### (1) 苦情の受付、相談対応

福祉サービス苦情処理委員事務局（保健福祉部管理課内）において、苦情の受付や相談対応を行う。

#### (2) 申立て

相談者は、福祉サービス苦情処理委員に対して、書面により苦情の申立てを行う。

#### (3) 調査

福祉サービス苦情処理委員は、市の機関などから事情を聴取し、場合によっては実地調査を行う。

#### (4) 勧告・提言等

福祉サービス苦情処理委員は、調査結果によっては、市の機関に対し、書面によっては是正の勧告や制度の改善などについて提言を行うほか、相談者に対して、その内容を通知する。

### 4 平成30年度の運用状況

平成30年度は、申立てに至る苦情はなかったが、事務局で受け付けた苦情・相談は下記のとおりである。

#### (1) 苦情・相談の受付件数

(単位：件)

区 分	苦情	相談	計
福祉サービスに関するもの	24	2	26
市の処分	1	—	1
市のサービス提供	17	1	18
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	2	—	2
介護保険以外の民間サービス事業者	3	1	4
その他	7	—	7
計	31	2	33

※その他は、福祉サービス以外や市の所管外のことに対する苦情である。

※上記以外の行政サービスへの問合せ等については集計外

(2) 福祉サービスに関する苦情・相談の内容

ア 苦情

区 分	件 数
介護・高齢者福祉関係	4件
障がい者福祉関係	3件
生活保護関係	17件
計	24件

イ 相談

区 分	件 数
障がい者福祉関係	1件
生活保護関係	1件
計	2件

(3) 福祉サービスに関する苦情の処理結果

区 分	件 数
申立書を受理し、相談者に調査結果を通知したもの	—
苦情を受け、相談者に調査結果を通知（報告）したもの	10件
相談者に調査結果を通知（報告）していないが、所管課（事業者）に対応（配慮）を求めたもの	8件
苦情を聴取し、説明・助言等により相談者が了解したもの	2件
民間事業所に対する苦情で、指導監督権限を有する所管課に苦情内容を伝え、対応に配慮を求めたもの	2件
相談者とその後の連絡が取れず、対応を中止したもの	2件
計	24件

#### (4) 苦情の具体例

##### ア 市の処分に関する苦情（生活保護関係）

亡兄の遺品整理に消費した亡兄の未支給年金を全額収入認定するのはおかしいのではないかとの苦情が寄せられた。

事務局から所管課に確認したところ、年金をどこまで収入認定するかについては、今後、用途について本人から詳細な内容を聞いたうえで判断する予定であり、現時点で決定しているわけではなく、今後、相談者と協議することになる。用途について明確に判断できる領収書等を揃えて説明してほしいとのことで、その旨相談者に伝えたところ、納得された。

##### イ 市のサービス提供に関する苦情（生活保護関係）

転居希望を伝えてから約2か月経過しているのに、転居に際し、必要とされる主治医意見書が揃わないため、なかなか転居ができない。担当ケースワーカーの事務処理は時間がかかりすぎるのではないかとの苦情が寄せられた。

事務局から所管課に遅れている理由について確認したところ、主治医意見書に不備があったため、主治医に訂正をお願いしたことや、主治医意見書は、福祉事務所が一括取りまとめしたうえで、嘱託医に判定を依頼することになるので時間を要している。担当ケースワーカーの事務処理が特別遅いわけではないとのことで、その旨相談者に伝えたところ、納得された。

##### ウ 市のサービス提供に対する苦情（障がい者福祉関係）

障がい認定を受けている子どもが、日常生活用具給付等支援事業を利用し、紙おむつを使用している。市の指定業者から購入（一部自己負担あり）しているが、ネット通販業者の方が安価である。ネット通販を利用できれば、利用者の利便性も向上し、市の持ち出しも少なくて済む。償還払いにするか、または市の登録業者をネット通販業者まで拡大するなどの措置がとれないかとの苦情（意見）が寄せられた。

事務局から所管課に確認したところ、償還払いの導入については、現在、紙おむつの支援事業を利用している人が約600人おり、業務量の増加等の面から導入は難しいが、新年度から実勢価格との対比を容易にできるよう見積書の記載を詳細にさせることとするほか、市のホームページに登録業者一覧を掲載し、利用者が業者を選択しやすい方法を採用する旨相談者に伝えたところ、納得された。