

## 令和元年度 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 令和元年度の運用状況

令和元年度は、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	23	7	30
市の処分	1	—	1
市のサービス提供	16	3	19
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	3	2	5
介護保険以外の民間サービス事業者	3	2	5
その他	4	4	8
計	27	11	38

※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・相談である。

※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	6 件
障がい者福祉関係	1 件
生活保護関係	1 5 件
児童福祉関係	1 件
計	2 3 件

イ 相談

区 分	件 数
介護・高齢者福祉関係	3 件
障がい者福祉関係	2 件
生活保護関係	2 件
計	7 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	8 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	4 件
所管課・事業所に苦情内容を伝え、今後のサービス提供に対応（配慮）を求めたもの	5 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	1 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	5 件
計	2 3 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）

令和元年6月に福祉事務所から老齢厚生年金および退職共済年金について未申告とのことで、生活保護法第63条に基づく返還金の通知を受領したが、相談者は平成29年10月に担当CWに、老齢基礎厚生年金の振込通知書と同時に老齢厚生年金および退職共済年金の振込通知書を提出している。したがって、担当CWの事務処理ミスにより返還金が発生したのにもかかわらず、当時の担当CWは処分されないの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、相談者の申出のとおりであるが、担当CWの責任はあるものの、事務処理ミスを防止できなかった組織の問題でもあることから、不適切な事務処理について、改めて組織として担当課長が謝罪したいとのことであり、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（児童福祉関係）

支所の福祉課で児童手当の手続き後、職員に対し、保育所の空き情報など詳しい情報を尋ねると、「ここでは分からない。直接、保育所に聞いて。」という対応をされた。その後、他の手続きで対応してくれた窓口職員は、先ほどの職員の対応はひどいと言いながら、本庁の担当課の電話番号をコピーして教えてくれた。この職員の対応が市職員として本来の姿でないか。先の職員の態度は改めてほしいとの苦情が寄せられた。

相談者の要望が、職員の態度を改めてほしいとの趣旨であったので、事務局から苦情内容を担当課長に伝え、職員を指導する旨伝えたところ、納得された。

##### ウ 市のサービス提供に対する苦情（生活保護関係）

児童扶養手当の支払回数が年3回から年6回に見直されたことに伴う支給額変更の保護決定通知書について、担当CWに何故その額になるのか内容を尋ねても、理解できる明確な説明がない。また、担当CWが行う資産調査についても、以前の担当CWは行っておらず、納得できないとの苦情が寄せられた。

事務局から苦情内容を担当課長に伝え、担当CWから保護決定通知書の内容や資産調査の趣旨について再度詳細な説明を行うこと、また、それでも納得できないことについては、上司に確認することもできる旨伝えたところ、納得された。