

令和2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2年度の運用状況

令和2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	43	12	55
市の処分	—	1	1
市のサービス提供	27	10	37
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	8	—	8
介護保険以外の民間サービス事業者	8	1	9
その他	12	5	17
計	55	17	72

※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	9 件
障がい者福祉関係	9 件
生活保護関係	23 件
児童福祉関係	2 件
計	43 件

イ 相談

区 分	件 数
介護・高齢者福祉関係	5 件
生活保護関係	7 件
計	12 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	5 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	13 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	6 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	4 件
対応途中で、苦情内容の一応の解消・軽減が図られたもの	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	10 件
その他	4 件
計	43 件

(4) 苦情の具体例

ア 介護保険以外の民間サービス事業者に関する苦情（児童福祉関係）

相談者は、保育園に子どもを預けているが、降雪のため道路が混んでいて、お迎えが遅れてしまった。担当保育士が、遅れるなら連絡してほしいと言うので、運転中に電話はできないと返答すると、祖母に頼むか、ファミリーサポートを利用すればといいと言う。さらに、妻がこの件で園長に苦情を言ったところ、「はいはい、わかりました。」と人を馬鹿にしたような態度だった。天候のせいでお迎えが遅れただけなのに、なぜ、このような発言等をされなければならないのか、もっと利用者の立場を理解してほしいとの苦情が寄せられた。

保育園の指導部署である所管課に対して、事務局から苦情内容を伝達することとし、相談者が納得された。

イ 市のサービス提供に関する苦情（生活保護関係）

相談者は、持病を有しており、制約があるなかで、就労支援を受けながら求職中であるが、就労支援員から、採用に至らないのは、面接で正直に病歴を答えるからだと言われた。就職活動は、求人先に嘘をついてまで行うものなのか、たとえ、それで就職したとしても、会社に迷惑をかけることとなると思うがいかかがか。また、支援員の机上には、個人情報を含んだ書類が、いつも出しっぱなしになっている。個人情報に配慮して対応するべきではないか。相談者に対しての暴言もあり、メンタルがおかしくなる。就労支援員の対応を改めてほしいとの苦情が寄せられた。

相談者に対して、事務局から、就労支援プログラムの目的等や個人情報の扱いを説明するとともに、苦情内容を担当課長に伝達する旨を伝えたところ、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）

相談者は入院中であるが、支給済みの保護費の返還を、明確な説明もなくケースワーカーが求めてきた。さらに、今すぐ保護費を返してもらわなければ、今後3ヶ月間、保護費の支給ができないとの話もされた。返還しなければならない理由をわかるように説明することもなく、一方的に返せというのはおかしいのではないかと苦情が寄せられた。

事務局から、苦情内容を担当課長に伝達するとともに、保護費変更の内容等について、地区の担当主査が家庭訪問して、再度、丁寧な説明を行うよう依頼した旨を相談者に伝えたところ、納得された。