

## 令和3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3年度の運用状況

令和3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	28	6	34
市の処分	3	1	4
市のサービス提供	10	—	10
市の介護保険に関する処分等	2	1	3
介護保険サービス提供事業者	9	3	12
介護保険以外の民間サービス事業者	4	1	5
その他	2	4	6
計	30	10	40

※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	11件
障がい者福祉関係	5件
生活保護関係	9件
児童福祉関係	2件
生活困窮者関係	1件
計	28件

イ 相談

区 分	件 数
介護・高齢者福祉関係	4件
生活保護関係	2件
計	6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	9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	3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	1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	—
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	11件
その他	—
計	28件

#### (4) 苦情の具体例

##### ア 介護保険サービス提供事業者に関する苦情（介護・高齢者福祉関係）

相談者は、サービス付き高齢者向け住宅に入所している。コロナの感染防止のために施設は面会禁止となっている。

頼んでいた生活必需品を、業者や兄弟が届けにきてくれた際に立ち話をしてきたことを職員に注意され、突然、退去するよう言われた。自分に行くところがないので、不安でいっぱいになった。たった2回の規則違反で退去と決める施設側のやり方はいかがなものかとの苦情が寄せられた。

苦情の内容を担当課に伝えて対応してもらうことで、相談者は了解した。

担当課が施設に苦情を伝達し確認したところ、相談者は、今まで、たび重なる規則違反をしており、今後も繰り返されるならば、退去の相談をせざるを得なくなる旨の話をしたものであり、改めて、施設内のルールを遵守するよう丁寧に説明して、相談者の理解を得たとのことだった。

##### イ 介護保険サービス提供事業者に関する苦情（介護・高齢者福祉関係）

相談者の母は、特別養護老人ホームに入所している。入所当初は介護度が要介護3だったが、途中で要介護2に変わった。特別養護老人ホームの入所基準を満たさなくなったこと、さらに、母の感情の起伏が激しく施設生活に馴染まないこと等を理由に、突然、退所を求められた。一方的に通告されても対応できないし、納得できないとの苦情が寄せられた。

相談者の苦情の内容を担当課に伝えて対応してもらうことで相談者は了解した。

担当課では、相談者に対して、まずは介護度の区分変更申請をすること、介護度の結果通知までには時間を要することから、施設に退所の判断を猶予してもらうよう依頼すること、併せて、包括支援センターに施設替えについての支援を仰ぐこと等を助言した。

##### ウ 市のサービス提供に対する苦情（生活保護関係）

相談者は生活保護受給者である。体調不良が続いていて、入退院を繰り返している。かかりつけの病院が家から遠く、通院が体力的な負担になっているので、病院付近に引っ越しできないかとケースワーカーに相談したところ、転居費用は支給できないと言われた。他の受給者には費用を支給しているのに、自分だけ支給にならない理由がわからないので、ケースワーカーは、きちんと対応してほしいとの苦情が寄せられた。

事務局から、生活保護の制度上、転居費用の支給については要件があることを説明し、苦情の内容を担当課に伝達し対応してもらうこととした。

担当課では、相談者に対して、再度、費用の支給要件について、懇切丁寧に説明を行うとともに、主治医に意見を求めて、費用支給の可否を検討し対応した。