

令和4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4年度の運用状況

令和4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	48	15	63
市の処分	15	3	18
市のサービス提供	15	3	18
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	10	5	15
介護保険以外の民間サービス事業者	8	4	12
その他	12	4	16
計	60	19	79

※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
障がい福祉関係	12件
生活保護関係	21件
児童福祉関係	3件
生活困窮者関係	1件
計	48件

イ 相談

区 分	件 数
介護・高齢者福祉関係	9件
障がい福祉関係	1件
生活保護関係	5件
計	15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	6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	23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	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	3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	6件
その他	2件
計	48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）

相談者の母は、認知症を有しており、介護施設に入所している。

相談者が面会に行った際に、職員が入所者の申し送りをしていたが、名前ではなく番号で称していた。まるで刑務所のようにであり、自分の親が、人格を否定されているような印象を受け不快だった。職員に理由を尋ねたところ、入所者が混乱するからとの回答があったが、相談者には理解できず、施設側の入所者に対するこのような扱いは、いかななものかとの苦情が寄せられた。

相談者は匿名であり、苦情の内容を施設側に伝えて改善してほしいとの意向だったので、担当課から施設に対して、入所者の呼称を検討するよう助言した。

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）

相談者は、歩行困難のため日常的に車いすを使っており、週3回の介護サービスを利用している。

一人暮らしであり、ヘルパーが入る回数や時間が自分の希望より少ないことから、生活に不安を感じているとケアマネージャーに繰り返し訴えているが聞き入れてもらえない。介護保険料をきちんと納めているのだから、ケアマネージャーは、相談者が満足するだけのサービスが使えるようにプランを作成すべきではないかとの苦情が寄せられた。

事務局から、在宅サービスを利用する際には、要介護度ごとに1ヶ月間の利用限度額が決められており、介護度が上がった場合には利用できるサービスの幅も広がることを説明し、担当課に苦情の内容を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、介護保険制度のしくみについて改めて説明し、包括支援センターとともにケースカンファレンスを行い、ケアマネージャーが、相談者と細かに調整しながらプランを作成していくこととなった。

ウ 市の処分に関する苦情（生活保護関係）

相談者は、単身で生活保護を受給している。

子どもたちや兄弟が遊びにくる際に、時折、おかずや生鮮食品を手土産にもらうことがある。家庭訪問の時にケースワーカーから近況を聞かれたので、このことを話したところ、突然、仕送り援助とみなすと言われた。生活保護受給者は、親族と一般的な付き合いをすることすらだめなのかと悲しくなり、些細な善意までもが妨げられることに納得できないとの苦情が寄せられた。

事務局から担当課に苦情の内容を伝えて、相談者の扶養援助に対する不安を払拭するために、生活保護における扶養義務者との交流並びに精神的支援および経済的支援について懇切丁寧に説明してもらうこととした。