

令和5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

市の機関が行う福祉サービスの個別の適用に関する苦情について、相談者は福祉サービス苦情処理委員に対し、書面等により苦情の申立てを行うことができる。

(3) 調査

申し立てに対し、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、状況によっては実地調査を行う。

(4) 勧告・提言等

調査結果により、福祉サービス苦情処理委員は、市の機関に対し、書面では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5年度の運用状況

令和5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	107	5	112
・市の処分	11	1	12
・市のサービス提供	63	1	64
・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	16	1	17
・介護保険以外の民間サービス事業者	17	2	19
その他	21	1	22
計	128	6	134

※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	17件
障がい福祉関係	22件
生活保護関係	68件
計	107件

イ 相談

区 分	件 数
介護・高齢者福祉関係	2件
障がい福祉関係	2件
生活保護関係	1件
計	5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	4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	25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	7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	6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	13件
継続中	49件
その他	3件
計	107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、要介護状態の夫を在宅介護している。

自宅から通院先までが遠いので、夫と相談者の体力的な負担になっている。さらに、介護タクシーやオムツの費用等が嵩んで経済的な負担も生じており、ケアマネジャーに転院等の相談をしているが、対応が冷たい。ケアマネジャーは、在宅介護をしている者の身になって、もっと寄り添ってほしいし、今の状態では信頼感が全くないので、ケアマネジャーを交替できないものかとの苦情が寄せられた。

担当課では、相談者から状況を詳細に聴き取りして助言するとともに、地域包括支援センターでも、種々の相談を受け付けることを伝えた。

イ 介護保険以外の民間サービス事業者に関する苦情（障がい福祉関係）

相談者は、就労継続支援事業所に通所している。

利用者の中に他人のプライバシーに興味のある人がいて、職員が、相談者に関することを教えていた。相談者は、周囲に家族のことを始めとしてプライバシーに関することをすべて伏せているのに、職員から勝手に漏らされたため、気分が酷く落ち込み体調を崩してしまった。事業所の職員が、立場上、知り得た個人情報や他人に教えるとはいかがなものかとの苦情が寄せられた。

相談者は匿名であり、事業所名も明かさなかったもので、担当課に対して、情報提供のみをすることとした。

ウ 市のサービス提供に関する苦情（生活保護関係）

相談者は保護受給者である。就労が決まり生活の目途が付いたので、保護廃止の手続きを行った。

先ほどケースワーカーから、月中での保護廃止となるため、返還金が生じるとの連絡があったが、その説明が曖昧で、また、計算が合わないと言われ返還金額もはっきりしなかった。さらに、相談者のために、わざわざ時間を割いて説明していると激怒し、一方的に電話を切られた。いつも高圧的な態度で接してくるので、市職員としての自覚を持ち、態度を改めるべきであるとの苦情が寄せられた。

相談者は、まもなく保護廃止になるので返答は不要とのことだったが、事務局から担当課に対して苦情の内容を伝えて、相談者が手続き等で来所した際の配慮を求めた。