

令和7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7年度の運用状況

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	100	9	109
(再掲)・市の処分	5	0	5
・市のサービス提供	69	7	76
・介護保険サービス提供事業者	8	2	10
・介護保険以外の民間サービス事業者	18	0	18
・その他	0	0	0
その他	0	11	11
計	100	20	120

※その他は、福祉サービス以外や市の所管外のことに對する苦情・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	1 2 件
障がい福祉関係	2 1 件
生活保護関係	6 4 件
福祉サービス以外	3 件
計	1 0 0 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	7 件
計	1 1 件

(3) 福祉サービスに関する苦情の処理結果

区 分	件 数
申立書を受理したもの	1 件
申立書を受理したもの (前年度からの継続)	1 件
苦情を受け、相談者に調査結果を通知 (報告) したもの	1 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	2 7 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	2 3 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	2 8 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	1 9 件
その他	1 件
計	1 0 1 件

(4) 苦情の具体例

ア 市のサービス提供に関する苦情（介護・高齢者福祉関係）※前年度からの継続

要 旨
申立人の母が親族から経済的虐待を受けているため、申立人が担当課に相談をしたところ、虐待にはあたらないと判断された。 担当課に窓口や電話で問い合わせを行っていたが、担当課から、齟齬が生ずるとして文書での対応を求められたが、齟齬がないようにするための、聞き取りのあり方を検討してほしい。
調 査 結 果（概要）
委員が担当課に調査を行った結果、次のとおり、改善等の必要が認められたため、担当課に提言するとともに、その内容について申立人に通知した。 ＜通知の内容＞ 相談時に齟齬が生じないようにするための手段として、文書での対応だけでなく、録音も有効な手法と考えられるため、相談の状況によって選択して対応できるような態勢を整えることを提言する。また、文書対応とするのであれば、質問事項すべてに対して、わかりやすい様に回答することを提言する。 担当課から提言に対し、次のとおり報告があった。 文書対応としたことについての提言に関しては、今後は相談の状況に応じて、録音も有効な手法として選択して対応できるように態勢を整えていくとともに、文書対応の場合において、質問事項すべてに対して、簡潔でわかりやすい回答をするよう努める。

イ 市のサービス提供に関する苦情（生活保護関係）

要 旨
家族の精神的DVから逃れるため、単身世帯となり、生活保護を受給したが、生活保護決定後の担当ケースワーカーは、年齢が若く高圧的で申立人の生活の苦労を理解せず、生活保護を担当する職員の言動としてふさわしくないものがあった。 また、家族と関係を修復することになったため、生活保護をやめるという申出・相談をした際に、職員から生活保護を廃止する意図の下、DVではない、生活保護を廃止するという発言があり、人格・名誉を侵害されたため謝罪を求める。 職員の行為・言動について、担当課長に謝罪を求める。 職員の解職、ならびに現在の担当ケースワーカーの変更を求める。

調 査 結 果（概要）

委員が担当課に調査を行った結果、いずれも申立てに理由がないと認められたため、その旨相談者に通知した。

<通知の内容>

生活保護決定後の担当ケースワーカーの言動については、申立人がDV被害者であることから、言葉づかいに気をつけながら対応を行ったとのことであり、生活保護を担当する職員の言動としてふさわしくないものがあったという具体的な事実を認めることはできない。

職員の、DVではない、生活保護を廃止するという発言をしたことに対して謝罪を求めることについては、生活保護を廃止するという発言はしていないが、その時点での可能性についての説明の一環として言及したものであり、また、謝罪については、これまで申立人へ手紙を二度送っており、その中で謝罪をしている。したがって、保護廃止の意図の下、DVではない、保護を廃止するという発言をした事実を認めることはできない。

担当課長に、職員の行為・言動について謝罪を求めることについては、担当課長は職員の行為・対応に問題はないと考えている。

職員の解職を要求する点については、担当課長は職員の行為・対応に問題はないと考えている。苦情処理制度は、処分や処罰を与える手続きではなく、職を解く権限は与えられていない。

現在の担当ケースワーカーの変更を求めることについては、担当課長はその行為・対応に問題はないと考えている。苦情処理制度は、ケースワーカーの変更を決定する手続きではなく、またその権限は与えられていない。

以上のとおり、本件の申立てについては、職員の業務の執行に関して、違法性が認められる具体的な事実を認定することができないことから、申立てには理由がなく、委員による勧告・提言等の必要はないものと判断する。