

令和6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6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	57	1	58
(再掲)・市の処分	3	0	3
・市のサービス提供	22	0	22
・介護保険サービス提供事業者	9	1	10
・介護保険以外の民間サービス事業者	21	0	21
・その他	2	0	2
その他	0	4	4
計	57	5	62

※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 6 件
障がい福祉関係	1 5 件
生活保護関係	2 2 件
児童福祉関係	4 件
計	5 7 件

イ 相談

区 分	件 数
介護・高齢者福祉関係	1 件
計	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（次年度継続）	1 件
苦情を受け、相談者に調査結果を通知（報告）したもの	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	1 4 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
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	2 0 件
継続中	3 件
計	5 7 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、養護老人ホームに入所中である。

唯一の親族である子の居住先を調べて、約30年ぶりに手紙を書いて投函した。しかし、手紙は子の受け取り拒否で返送されてきて、職員から相談者に手渡されたが、無断で開封されていた。たとえ施設といえども、勝手に入所者の手紙を開封してプライベートなものを見るのは人権侵害ではないかとの苦情が寄せられた。

担当課に対して、相談者の苦情を施設に伝えて事実確認を行い対応するよう要請した。

イ 市のサービス提供に関する苦情（障がい福祉関係）

相談者は、精神障害者保健福祉手帳を有しており、自立支援医療を受給している。

精神障害者保健福祉手帳と自立支援医療の有効期限が違うため、同時期に更新手続きができるかを事前に担当課へ確認のうえ、来所した。しかし、窓口で対応した職員は、確認済みであると伝えても、手続きはできないの一点張りで押し問答になったが、途中で確認をしたようで、何事もなかったように、同時に手続きをすると翻った。

必要以上に待たされたのに、当該職員からは何の謝罪もなかった。手続き等業務に関する基本的な知識のない職員を窓口配置しないでほしいとの苦情が寄せられた。

相談者は、担当課から直接、説明をすることで了解されたので、相談者の申し立てを伝えて対応を依頼した。

ウ 市のサービス提供に関する苦情（生活保護関係）

相談者と同じアパートに住む保護受給者が、多数の住人に金銭や食料品等の無心をしている。断っても執拗に声をかけてきて大声を出すので、恐怖を感じている。保護受給者は、精神障害を有しているようで、断り続けると報復されるのではと不安である。

頻繁に迷惑を被っていることから、過去に何度も担当ケースワーカーに相談したが、何もしてくれなかった。当該行為を止めるように市から厳しく指導してほしいとの苦情が寄せられた。

相談者は、この保護受給者から氏名が特定されないように配慮してほしいとの希望だったので、担当課に対して苦情の内容を伝えて、十分な配慮のうえ対応することを依頼した。