

平成 28 年度（2016 年度）福祉サービス苦情申立ての処理状況について

1 概要

中野区福祉サービスの適用に係る苦情の処理に関する条例第 7 条第 4 号の規定により、福祉サービス苦情調整委員（福祉オンブズマン）から平成 28 年度（2016 年度）福祉サービス苦情申立ての処理状況について報告があった。

2 処理の内訳

(1) 是正を求める意見表明を行ったもの	0 件
(2) 制度の改善を求める意見表明を行ったもの	0 件
(3) 改善等を検討するよう口頭または文書で申し入れたもの	0 件
(4) 苦情の申立て後、直ちに区が改善措置等を行ったり 改善方針が確認されたもので、その旨申立人に伝えたもの	0 件
(5) 区に対応について現状ではやむを得ないと判断し、その 旨申立人に伝えたもの	【案件】 1～5 5 件
(6) 申立て受付後、申立人が申立てを取り下げたもの	0 件
	<u>合計 5 件</u>

3 分野別内訳

健康福祉部生活援護分野 3 件、障害福祉分野 1 件、福祉推進分野 1 件

4 苦情の要旨及び審査結果の概要

(1) 区に対応について現状ではやむを得ないと判断し、その旨申立人に伝えたもの

【案件 1】 生活保護（保護費の分割支給）（生活援護分野）

① 苦情の要旨

生活保護費を複数回に分けて受け取っている。この額では日常生活の費用に不足をきたすので、増額してほしい。また、これまで貯めてきたお金も支給してほしい。

② 審査結果の概要

申立人の受給している年金と生活保護費の使い方については、生活管理の必要上、申立人も合意の上、複数回に分けて支給している。

申立人が使用できる金額から生活に必要な食材料費などの日常の生活費、光熱水費、諸経費の支出状況に加え、さらに臨時の支出のための費用を差し引くと残金はほとんどなく、現在分割して支給している生活費の額を大幅に引き上げることは難

しい。

また、これまで貯めてきた金額は衣服その他の購入のための臨時の出費や、債務の支払い等のために確保しておくべき金銭である。申立人が、安心して生活を送るためには、簡単に取り崩して日常生活の費用に充ててよいものではないということを理解していただきたい。

【案件 2】 臨時福祉給付金（福祉推進分野）

① 苦情の要旨

申立人は、一人世帯で住民税を申告していなかったが、平成 26 年度は、区から「臨時福祉給付金」の受給に関する案内書（給付金申請書用紙）が郵送され、受給することができた。平成 27 年度は、案内書が届かなかったため、申立人は申請をしなかった。ところが、平成 28 年度は、再び、案内書が届いたので申請手続きをし、給付金を受給した。

申立人の収入状況は変わっていないのに、平成 27 年度は、なぜ案内書が届かなかったのか。平成 27 年度分について、受給できる要件にあったので給付金を給付してほしい。

② 審査結果の概要

本職が調査したところ、平成 26 年度から平成 28 年度までの案内書の送付の取扱いは、次のとおりだった。

平成 26 年度は、臨時福祉給付金事業の初年度ということで、案内書は、申告をしていない方を含め、広い範囲の方に送付した。結果として、対象ではないのに申請された方が多数いたとのことであった。

前年の状況を踏まえ、平成 27 年度は、未申告の方のうち、一人世帯でない方に送付した。これは、一人世帯の方は親族等の扶養になっている可能性があるということから送付することはしなかったとのことだった。

平成 28 年度は「臨時福祉給付金」の申請書が「遺族・障害年金受給者向け給付金」の申請書を兼ねることから、未申告一人世帯の方を含め、対象となる可能性のある方全員に案内書を送付したとのことであった。

送付範囲を広くすることは多くの方に知らせる面では効果があり、区民サービスを手厚くするという意味では好ましいものと思われるが、そうすると、対象とならない方へも送付されてしまうことで無用の期待を抱かせる場合もあり、一長一短という面もある。

臨時福祉給付金事業の運用や広報のやり方については、区の裁量に任されているといった制度の性格からして、平成 27 年度に「未申告一人世帯」の方に案内書を送らなかったという区の取り扱いには、不当な点はないと言わざるを得ないものである。

【案件3】 障害者地域自立生活支援センター「つむぎ」等の利用について
(障害福祉分野)

(本件の内容については、苦情内容、審査結果を記載することにより、申立人の特定につながる恐れがあるため、内容の記載は省略します。)

【案件4】 生活保護（携帯電話機購入費の支給）（生活援護分野）

① 苦情の要旨

申立人が、仕事に必要なので携帯電話機を購入する費用の支給を、複数回、担当ケースワーカーに求めたが断られた。他に購入費用を支給された人がいるのに、なぜ支給されないのか。

② 審査結果の概要

生活保護を受給者されている方への、携帯電話機購入費の支給にあたっては、就職活動のために必要であることと、請求者が携帯電話機を有していないという要件を満たすことが必要である。

本職が調査したところ、申立人については、請求時のいずれの場合も、就職活動についての実績の証明がないだけでなく、申立人はすでに携帯電話機を保有していたため支給が受けられなかった。

なお、申立人がいう他に購入費を支給されていた方については、支給時に携帯電話機を保有していなかったということが本職の調査で分かった。

【案件5】 生活保護（技能習得費の支給）（生活援護分野）

① 苦情の要旨

申立人は生活保護を受けている。就職活動のために「測量士補」の登録をする必要があると考え、登録料を生業扶助の技能習得費として支給するよう申し出たが、支給されなかった。

② 審査結果の概要

測量士補の資格取得は、大学で必要単位を修得すればよく、その証明書等を添えて所轄機関へ「登録申請」をすればよいものである。

本職が調べたところ、生業扶助として支給される技能修得費としては、①授業料や教材費といった「技能を習得するために必要な費用」、②技能が一定水準に達しているか否かを判定してもらうための「資格検定等に要する費用」のいずれかに該当する必要がある。しかし、本件登録料のような事務手続き的な費用は、いずれにも該当しないとわざるを得ないものである。

5 報告書

別添のとおり

6 今後の予定

区ホームページ掲載（7月20日付）、区報掲載（7月20日号）

2016年度（平成28年度）
福祉サービス苦情申立ての処理状況

報 告 書

2017年（平成29年）5月
中野区福祉サービス苦情調整委員
（中野区福祉オンブズマン）

目 次

	ページ
第1 受付及び審査結果の状況	1
1. 実施機関に対し、是正を求める意見表明を行ったもの	
2. 実施機関に対し、制度の改善を求める意見表明を行ったもの	
3. 改善等を検討するよう口頭または文書で申し入れたもの	
4. 苦情の申立て後、直ちに区が改善措置等を行ったり改善方針が確認されたもので、その旨申立人に伝えたもの	
5. 区の対応について現状ではやむを得ないと判断し、その旨申立人に伝えたもの	
6. 申立て後、申立人が申立てを取り下げたもの	
第2 苦情及び審査結果の概要	2
1. 区の対応について現状ではやむを得ないと判断し、その旨申立人に伝えたもの	
（1）生活保護（保護費の分割支給）.....	2
（2）臨時福祉給付金	2
（3）障害者地域自立生活支援センター「つむぎ」等の利用について	3
（4）生活保護（携帯電話機購入費の支給）.....	3
（5）生活保護（技能習得費の支給）.....	4

第1 受付及び審査結果の状況

平成28年度（2016年度）に福祉オンブズマン（正式名称：中野区福祉サービス苦情調整委員）が受け付け、処理した苦情申立件数は、5件である。

申立人の性別は、男性3人、女性2人。男性は50代2人、70代1人。女性は50代1人、40代1人だった。

苦情申立ての分野別内訳は、健康福祉部福祉推進分野が1件、生活援護分野が3件、障害福祉分野が1件である。

これらについての審査結果は、次のとおり。

- | | |
|---|----|
| 1. 実施機関に対し、是正を求める意見表明を行ったもの | なし |
| 「中野区福祉サービスの適用に係る苦情の処理に関する条例」(以下「条例」という。)第13条第2項の規定により、実施機関に対し是正を求める意見表明を行うものだが、今年度はなかった。 | |
| 2. 実施機関に対し、制度の改善を求める意見表明を行ったもの | なし |
| 条例第14条の規定により、実施機関に対し制度の改善を求める意見表明を行うことができるが、今年度はなかった。 | |
| 3. 改善等を検討するよう口頭または文書で申し入れたもの | なし |
| 口頭または文書で申し入れることについては、福祉オンブズマンの権限として条例等では規定されていないものである。これは、意見表明をするまでもないが、福祉サービス事業の運営方法を改善すること等によって、申立人の苦情に対応できるものについて検討するよう求めるものであるが、今年度はなかった。 | |
| 4. 苦情の申立て後、直ちに区が改善措置等を行ったり改善方針が確認されたもので、その旨申立人に伝えたもの | なし |
| 5. 区の対応について現状ではやむを得ないと判断し、その旨申立人に伝えたもの | 5件 |
| 6. 申立て後、申立人が申立てを取り下げたもの | なし |

第2 苦情及び審査結果の概要

1. 区の対応について現状ではやむを得ないと判断し、その旨申立人に伝えたもの 5件

(1) 生活保護（保護費の分割支給）

【苦情の要旨】

生活保護費を複数回に分けて受け取っている。この額では日常生活の費用に不足をきたすので、増額してほしい。また、これまで貯めてきたお金も支給してほしい。

【審査結果】

申立人の受給している年金と生活保護費の使い方については、生活管理の必要上、申立人も合意の上、複数回に分けて支給している。

申立人が使用できる金額から生活に必要な食材料費などの日常の生活費、光熱水費、諸経費の支出状況に加え、さらに臨時の支出のための費用を差し引くと残金はほとんどなく、現在分割して支給している生活費の額を大幅に引き上げることは難しい。

また、これまで貯めてきた金額は衣服その他の購入のための臨時の出費や、債務の支払い等のために確保しておくべき金銭である。申立人が、安心して生活を送るためには、簡単に取り崩して日常生活の費用に充ててよいものではないということを理解していただきたい。

(2) 臨時福祉給付金

【苦情の要旨】

申立人は、一人世帯で住民税を申告していなかったが、平成26年度は、区から「臨時福祉給付金」の受給に関する案内書（給付金申請書用紙）が郵送され、受給することができた。平成27年度は、案内書が届かなかったため、申立人は申請をしなかった。ところが、平成28年度は、再び、案内書が届いたので申請手続きをし、給付金を受給した。

申立人の収入状況は変わっていないのに、平成27年度は、なぜ案内書が届かなかったのか。平成27年度分について、受給できる要件にあったので給付金を給付してほしい。

【審査結果】

本職が調査したところ、平成26年度から平成28年度までの案内書の送付の取扱いは、次のとおりだった。

平成26年度は、臨時福祉給付金事業の初年度ということで、案内書は、

申告をしていない方を含め、広い範囲の方に送付した。結果として、対象ではないのに申請された方が多数いたとのことであった。

前年の状況を踏まえ、平成27年度は、未申告の方のうち、一人世帯でない方に送付した。これは、一人世帯の方は親族等の扶養になっている可能性があるということから送付することはしなかったとのことだった。

平成28年度は「臨時福祉給付金」の申請書が「遺族・障害年金受給者向け給付金」の申請書を兼ねることから、未申告一人世帯の方を含め、対象となる可能性のある方全員に案内書を送付したとのことであった。

送付範囲を広くすることは多くの方に知らせる面では効果があり、区民サービスを手厚くするという意味では好ましいものと思われるが、そうすると、対象とならない方へも送付されてしまうことで無用の期待を抱かせる場合もあり、一長一短という面もある。

臨時福祉給付金事業の運用や広報のやり方については、区の裁量に任されているといった制度の性格からして、平成27年度に「未申告一人世帯」の方に案内書を送らなかったという区の取り扱いには、不当な点はないと言わざるを得ませんでした。

（3）障害者地域自立生活支援センター「つむぎ」等の利用について

（注：本件の内容については、苦情内容、審査結果の詳細を記載することにより、申立人の特定につながる恐れがあるため、内容の記載は省略します。

（4）生活保護（携帯電話機購入費の支給）

【苦情の要旨】

申立人が、仕事に必要なので携帯電話機を購入する費用の支給を、複数回、担当ケースワーカーに求めたが断られた。他に購入費用を支給された人がいるのに、なぜ支給されないのか。

【審査結果】

生活保護を受給者されている方への、携帯電話機購入費の支給にあたっては、就職活動のために必要であることと、請求者が携帯電話機を有していないという要件を満たすことが必要である。

本職が調査したところ、申立人については、請求時のいずれの場合も、就職活動についての実績の証明がないだけでなく、申立人はすでに携帯電話機を保有していたため支給が受けられなかった。

なお、申立人がいう他に購入費を支給されていた方については、支給時に携帯電話機を保有していなかったということが本職の調査で分かった。

(5) 生活保護（技能習得費の支給）

【苦情の要旨】

申立人は生活保護を受けている。就職活動のために「測量士補」の登録をする必要あると考え、登録料を生業扶助の技能習得費として支給するよう申し出たが、支給されなかった。

【審査結果】

測量士補の資格取得は、大学で必要単位を修得すればよく、その証明書等を添えて所轄機関へ「登録申請」をすればよいものである。

本職が調べたところ、生業扶助として支給される技能修得費としては、①授業料や教材費といった「技能を習得するために必要な費用」、②技能が一定水準に達しているか否かを判定してもらうための「資格検定等に要する費用」のいずれかに該当する必要がある。しかし、本件登録料のような事務手続き的な費用は、いずれにも該当しないと言わざるを得ませんでした。

中野区福祉オンブズマンは 1990 年・平成 2 年 10 月に設置した

2016 年度（平成 28 年度）
福祉サービス苦情申立ての処理状況 報告書

中野区福祉サービス苦情調整委員
（中野区福祉オンブズマン）

岩志 和一郎

大島 やよい

164-8501 東京都中野区中野 4 丁目 8 番 1 号
中野区健康福祉部福祉推進分野
電話 03-3228-8757 Fax 03-3228-5662