

平成 29 年度（2017 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 29 年度（2017 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	【案件】 1	1 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	【案件】 2～4	3 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	【案件】 5、6	2 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 6 件</u>

3 分野別内訳

区民サービス管理部介護保険分野 1 件、子ども教育部保育園・幼稚園分野 2 件、健康福祉部障害福祉分野 1 件、生活援護分野 2 件

4 苦情の要旨及び審査結果の概要

(1) 実施機関に対し、是正を求める意見表明を行ったもの

【案件 1】 中野区認証保育所等保護者補助金（保育園・幼稚園分野）

① 苦情の要旨

子どもが認可外保育施設に通っていた間の「認証保育所等保護者補助金」を、区のホームページに示されている方法に基づいて平成 28 年 11 月から平成 29 年 3 月までの申請を行ったが、一部の交付が認められなかった。ホームページにある条件だと受けることができるはずであり、職員の説明も十分ではなかった。受け取ることができたであろう補助金の支払いを求める。

② 審査結果の概要

申立人は、補助金申請時（2 月）に受領していた領収書等を添えて、3 月分までの補助金を申請したが、3 月分については認められなかった。しかし、申立人が申

請の際に利用した、当時の本補助金を案内する区のホームページは、申請した補助金のすべてを受け取ることができると誤解させる可能性がある記載内容であった。職員の対応についても不十分である可能性が高く、申立人が受けることができなかった補助金を交付するよう、是正意見を表明した。

③ 区の対応状況

区のホームページでの記載が不十分であったこと及び職員の説明が不適切であったことから、申立人に対し、当該月分の中野区認証保育所等保護者補助金を追加交付した。

(2) 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

【案件2】 中野区認証保育所等保護者補助金（保育園・幼稚園分野）

① 苦情の要旨

子どもが認可外保育施設に通っていた間の「認証保育所等保護者補助金」の交付を申請したが認められなかった。交付要綱や案内冊子にある条件だと受けることができるはずで、受け取ることができたであろう補助金の支払いを求める。

② 審査結果の概要

当該補助金を受けるためには、認可保育施設の利用申込みを行っていることが交付要件となっている。区の情報提供のあり方については見直すべきであるが、区が決めた要件に不当性は存在しないだろうと考える。交付要綱や案内冊子等については、より分かりやすくするとともに、対象者への情報提供のあり方について見直しをするよう保育園・幼稚園分野へ申入れを行った。

③ 区の対応状況

要綱の文言を分かりやすく変更し、案内冊子には具体的な説明を記載した。また、認可保育所等の利用申込の有効期限が切れる保護者へ詳細な通知等を行うとともに、申請受付時には要件等の丁寧な説明を行うよう徹底した。

【案件3】 介護保険（介護認定）（介護保険分野）

（本件の内容については、申立人が特定される恐れがあることから記載しないほしい旨の申し出が申立人からあったため、苦情内容の記載を省略します。）

【案件4】 生活保護（医療扶助）（生活援護分野）

① 苦情の要旨

医療扶助を行うにあたり、区は指定医療機関を指導できるはずであり、区はその義務を尽くしてほしい。また、区は誤った診療情報を他機関に伝えていた。他機関に医療扶助における個人情報伝える際には、内容について正確に把握するとともに、個人情報は慎重に取り扱ってほしい。この間の区の職員の対応は不適切であるので、謝罪してほしい。

② 審査結果の概要

指定医療機関への指導権限は、生活保護法で厚生労働大臣又は都道府県知事にあることが明示されている。なお、区は申立人の診療情報を他機関に伝えた時点では誤っていると知らなかったが、結果的に申立人に不愉快な思いを抱かせたことについて謝罪するよう、口頭で生活援護分野へ申入れを行った。

③ 区の対応状況

生活援護分野から申立人に対し、誤認と不愉快な思いを抱かせたことについて文書により謝罪した。

(3) 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

【案件5】 生活保護（医療扶助・転居費用等）（生活援護分野）

① 苦情の要旨

生活保護の費用支給に関連して、医師の意見書について、区から目的がはっきりしない電話がかかってきたこと、転居費用の支給がなかなかされなかったこと、子どもの生活保護の申請を断られたことについて、区の対応に納得がいかない。

② 審査結果の概要

医師の意見書については、引き続き保護費の支給を認めるためには新たに意見書を発行してもらう必要があること等を伝えるために区は申立人に連絡をしたものである。

転居の費用については、区は生活保護法に基づき支給できる場合に該当するか否か検討した結果である。子どもの生活保護申請については、区は申請に必要な書類の説明をしており、生活保護申請の受付自体を拒否はしていないものとする。

【案件6】 自立支援医療（精神通院）（障害福祉分野）

① 苦情の要旨

以前、申立人が子どもの自立支援医療費の支給認定の更新手続きで来庁した際に、窓口職員が当該月に申立人の世帯での国保加入の全員が非課税になることを認識して「国保受給者証（精神通院）」について説明していれば、この間の子どもの医療費を負担する必要がなかった。負担してきた医療費の自己負担分を遡って支給してほしい。

② 審査結果の概要

申立人が子どもの自立支援医療費の支給認定の更新手続きをした時点での書類では、申立人の世帯での国保加入の全員が非課税になると一見して認識できる状態にはなかったため、窓口職員の確認義務の範囲に照らして、区側の落ち度であるということとはできないと考える。

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）

2017年度（平成29年度）
福祉サービス苦情申立ての処理状況

報 告 書

2018年（平成30年）6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りしたもので、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. 実施機関に対し、是正を求める意見表明を行ったもの	
(1) 中野区認証保育所等保護者補助金.....	2
2. 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	
(1) 中野区認証保育所等保護者補助金.....	2
(2) 介護保険（介護認定）.....	3
(3) 生活保護（医療扶助）.....	3
3. 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（医療扶助・転居費用等）.....	4
(2) 自立支援医療（精神通院）.....	4

第1 受付及び審査結果の状況

平成29年度（2017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、6件である。申立人の性別は、男性1人、女性5人。男性は30歳代1人、女性は80歳代1人、70歳代1人、50歳代2人、30歳代1人だった。

苦情申立ての分野別内訳は、区民サービス管理部介護保険分野が1件、子ども教育部保育園・幼稚園分野が2件、健康福祉部障害福祉分野が1件、生活援護分野が2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 | 1件 |
| 「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である。 | |
| 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 | 3件 |
| 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。 | |
| 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りしたもので、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 | 2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. 実施機関に対し、是正を求める意見表明を行ったもの 1件

(1) 中野区認証保育所等保護者補助金

【苦情の要旨】

子どもが認可外保育施設に通っていた間の「認証保育所等保護者補助金」を、区のホームページに示されている方法に基づいて申請を行ったが、一部の交付が認められなかった。ホームページにある条件だと受け取ることができるはずであり、職員の説明も十分ではなかった。受け取ることができたであろう補助金の支払いを求める。

【審査結果】

申立人が申請の際に利用した、当時の本補助金を案内する区のホームページは、申請した補助金のすべてを受け取ることができると誤解させる可能性がある記載内容であった。職員の対応についても不十分である可能性が高く、申立人が受け取ることができなかった補助金を交付するよう、是正意見を表明した。

【区の対応状況】

区のホームページでの記載が不十分であったこと及び職員の説明が不適切であったことから、申立人に対し、当該月分の中野区認証保育所等保護者補助金を追加交付した。

2. 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 3件

(1) 中野区認証保育所等保護者補助金

【苦情の要旨】

子どもが認可外保育施設に通っていた間の「認証保育所等保護者補助金」の交付を申請したが認められなかった。交付要綱や案内冊子にある条件だと受け取ることができるはずで、受け取ることができたであろう補助金の支払いを求める。

【審査結果】

区の情報提供のあり方については見直すべきであるが、区が決めた要件に不当性は存在しないだろうと考える。交付要綱や案内冊子等については、

より分かりやすくするとともに、対象者への情報提供のあり方について見直しをするよう保育園・幼稚園分野へ申入れを行った。

【区の対応状況】

要綱の文言を分かりやすく変更し、案内冊子には具体的な説明を記載した。また、認可保育所等の利用申込の有効期限が切れる保護者へ詳細な通知等を行うとともに、申請受付時には要件等の丁寧な説明を行うよう徹底した。

（2）介護保険（介護認定）

注）本件の内容については、申立人が特定される恐れがあることから記載しないほしい旨の申し出が申立人からあったため、苦情内容の記載を省略します。

（3）生活保護（医療扶助）

【苦情要旨】

医療扶助を行うにあたり、区は指定医療機関を指導できるはずであり、区はその義務を尽くしてほしい。また、区は誤った診療情報を他機関に伝えていた。他機関に医療扶助における個人情報伝える際には、内容について正確に把握するとともに、個人情報は慎重に取り扱ってほしい。この間の区の職員の対応は不適切であるので、謝罪してほしい。

【審査結果】

指定医療機関への指導権限は、生活保護法で厚生労働大臣又は都道府県知事にあることが明示されている。なお、区は申立人の診療情報を他機関に伝えた時点では誤っていると知らなかったが、結果的に申立人に不愉快な思いを抱かせたことについて謝罪するよう、口頭で生活援護分野へ申入れを行った。

【区の対応状況】

生活援護分野から申立人に対し、誤認と不愉快な思いを抱かせたことについて文書により謝罪した。

3. 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 2件

(1) 生活保護（医療扶助・転居費用等）

【苦情要旨】

生活保護の費用支給に関連して、医師の意見書について、区から目的がはっきりしない電話がかかってきたこと、転居費用の支給がなかなかされなかったこと、子どもの生活保護の申請を断られたことについて、区の対応に納得がいかない。

【審査結果】

医師の意見書については、引き続き保護費の支給を認めるためには新たに意見書を発行してもらう必要があること等を伝えるために区は申立人に連絡をしたものである。

転居の費用については、区は生活保護法に基づき支給できる場合に該当するか否か検討した結果である。子どもの生活保護申請については、区は申請に必要な書類の説明をしており、生活保護申請の受付自体を拒否はしていないものとする。

(2) 自立支援医療（精神通院）

【苦情要旨】

以前、申立人が子どもの自立支援医療費の支給認定の更新手続きで来庁した際に、窓口職員が当該月に申立人の世帯での国保加入の全員が非課税になることを認識して「国保受給者証（精神通院）」について説明していれば、この間の子どもの医療費を負担する必要がなかった。負担してきた医療費の自己負担分を遡って支給してほしい。

【審査結果】

申立人が子どもの自立支援医療費の支給認定の更新手続きをした時点での書類では、申立人の世帯での国保加入の全員が非課税になると一見して認識できる状態にはなかったため、窓口職員の確認義務の範囲に照らして、区側の落ち度であるということとはできないと考える。

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

2017 年度（平成 29 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