

平成30年度(2018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30年度(2018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りしたもので、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	9件
(6) 申立て後、申立人が申立てを取り下げたもの	0件
	<u>合計9件</u>

3 分野別内訳

地域支えあい推進室中部すこやか福祉センター地域ケア分野1件、南部すこやか福祉センター地域ケア分野1件、子ども教育部保育園・幼稚園分野1件、健康福祉部障害福祉分野1件、生活援護分野5件

4 苦情の要旨及び審査結果の概要

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1】 生活保護(求職活動費用)(生活援護分野)

① 苦情の要旨

求職活動中にかかった交通費の支給について、最低料金(高速バス代)しか認めないと言われたが、担当者が代わってからは新幹線の乗車費用も認められるようになった。身体的な負担を強いるようなやり方は不当であり、最初から新幹線乗車費用を認めるべきである。

② 審査結果の概要

求職活動中の交通費の支給については、生活保護法や同法施行令の解釈や運用を

示した通知で「必要最小限度の」と限定されている。申立人は区に対して事後的に高速バス代の申請をしているため、区としては、申請のあった範囲で支給したということであり、このこと自体は通常の事務の遂行と言える。

【案件2】 障害者相談支援（中部すこやか福祉センター地域ケア分野）

① 苦情の要旨

ヘルパーが突然やめたため、中部すこやか障害者相談支援事業所にヘルパーを探してほしいと申し入れたが応じてもらえなかった。

ヘルパーを派遣してもらえるようにしてほしい。

② 審査結果の概要

ヘルパーの紹介等障害福祉サービスの利用については、どのような事業者からサービスを受けるかは利用者とサービス事業者の間で利用契約を行う仕組みである。障害者相談支援について規定する厚生労働省の基準省令にあるとおり区や障害者相談支援事業所が関わることはないため、ヘルパーの派遣に応じてもらえなかったということは制度の仕組みからいってやむを得ないことと言える。

また、職員が申立人の自宅を訪問した際、申立人が選択して契約ができるように事業者リストを提示したが、受け取られなかったことは残念なことである。

【案件3】 生活保護（医療扶助）（生活援護分野）

① 苦情の要旨

申立人は、現在通院中の病院の診療について不満がある。生活援護分野の担当係長は査察指導員として、当該病院と連絡調整してもらいたい。

② 審査結果の概要

今回の医療行為の内容的な問題について、査察指導員である担当係長が、医療機関に協議を働きかけるようなことは、その職務に含まれない。診察、検査、薬の処方等は、医師の専権事項である。

【案件4】 生活保護（生活扶助）（生活援護分野）

① 苦情の要旨

申立人は、今年4月、大学入学後に生活保護は廃止になることを区職員から告げられた。生活保護が受給できなければ、大学に通うことができなくなる見込みであり、引き続き生活保護を継続してもらいたい。

また、進学前の早い段階で生活保護の廃止について説明しなかった区職員の対応は不適切であるため、本件を巡る責任を明らかにしてほしい。

② 審査結果の概要

生活保護制度において大学就学は、稼働能力を活用した上で夜間大学に通うことは認められるが、昼間、大学に通学しながらの生活保護受給は認められていない。

職員の対応については、実際にどのようなやり取りがあったのか、客観的に証明する資料がなく事実関係を確定することはできなかった。

【案件5】生活保護（家財処分費用）（生活援護分野）

① 苦情の要旨

申立人の親族は生活保護を受けている。親族が入院している間に、今まで住んでいたアパートを引き払うことになった。区から、アパートにある必要なものは保管するように言われていたが、引き払いの日には、申立人の意思確認もなく家電等はなくなっていた。

親族が現在入居している介護付きのアパートには、家電等が必要なので、区が処分した物を弁償するか、または資金援助の対象としてほしい。

② 審査結果の概要

申立人の親族の家財処分に関して、事前に区から申立人に説明をしておき、家財処分代請求の委任状に申立人の署名があることや、申立人が立ち退き当日の立会いを拒否していることなどから、区側の手続進行及び対応について区側に弁償や賠償を求めるに足るほどの非難可能性を認めることはできなかった。

【案件6】精神障害者相談支援（障害福祉分野）

（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、内容の記載を省略します。）

【案件7】保育サービス（保育園・幼稚園分野）

① 苦情の要旨

子ども（乳児）を預けている区立保育室から「感染症予防と事故防止のため、保護者会には子ども（兄：小学生）を連れてきてはいけない。」と言われた。保育室（区）側の危険防止のための理由だけで保護者が子の成長の様子や、保育環境を知る機会を奪っているのではないか。子どもを預けられる家庭ばかりではないことを考慮して、養育環境に合致した制度設計をしてほしい。

② 審査結果の概要

保育室では、保護者の予定を確認し保護者会の日程を再調整した。区は安全配慮義務を尽くす必要があるという観点から、同伴参加に一定の制限がなされることはやむを得ないであろうと考えるが、区及び保育室（園）には、今後とも安全配慮と保護者の保育参加を調和させる方向で保育参観、保護者会の運営を進めていくよう要請する。

【案件8】障害者移動支援サービス（南部すこやか福祉センター地域ケア分野）

① 苦情の要旨

移動支援サービスの利用申請をした際、南部すこやか障害者相談支援事業所職員から「障害者手帳を所持していないと申請を受け付けられない。」「手帳の交付申請と本サービス申請を同時に行わなければならない。」などと誤った説明をされた。

② 審査結果の概要

申立人は、本サービス申請と同時期に障害者手帳の申請を予定していたため、区側としては申請に必要な診断書を兼用して申立人の負担軽減を考えて同時期の申請を勧めたとのことだった。しかし、本件サービスの申請の件だけ先行して進めるやり方もあったと思われるため、サービスの申請があった際には、申請者の状況確認や意向確認等をもう少しきめ細やかに行うことが望ましい。

【案件9】生活保護（医療扶助）（生活援護分野）

① 苦情の要旨

病院側の治療拒絶に対して区に適切な保護（急迫保護）の実施を申し入れたが、区職員は適切な対応をとらなかった。

② 審査結果の概要

生活保護法に規定する医療に関する急迫保護は、明らかに医療が必要である場合に認められるものであり、医師によって医学的見地に基づいて治療は必要ないとされた場合にまで及ぶものではなく、区側の対応に問題があるとは言えない。

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）

2018年度（平成30年度）
福祉サービス苦情申立ての処理状況

報 告 書

2019年（令和元年）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. 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（求職活動費用）	2
（2）障害者相談支援	2
（3）生活保護（医療扶助）	3
（4）生活保護（生活扶助）	3
（5）生活保護（家財処分費用）	3
（6）精神障害者相談支援	4
（7）保育サービス	4
（8）障害者移動支援サービス	4
（9）生活保護（医療扶助）	5

第1 受付及び審査結果の状況

平成30年度（2018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、9件である。申立人の性別は、男性4人、女性5人。男性は70歳代1人、50歳代1人、40歳代1人、30歳代1人、女性は60歳代1人、50歳代2人、40歳代1人、30歳代1人だった。

苦情申立ての分野別内訳は、地域支えあい推進室中部すこやか福祉センター地域ケア分野が1件、南部すこやか福祉センター地域ケア分野が1件、子ども教育部保育園・幼稚園分野が1件、健康福祉部障害福祉分野が1件、生活援護分野が5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ことができるが、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 | 9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 9件

(1) 生活保護（求職活動費用）

【苦情要旨】

求職活動中にかかった交通費の支給について、最低料金（高速バス代）しか認めないと言われたが、担当者が代わってからは新幹線の乗車費用も認められるようになった。身体的な負担を強いるようなやり方は不当であり、最初から新幹線乗車費用を認めるべきである。

【審査結果】

求職活動中の交通費の支給については、生活保護法や同法施行令の解釈や運用を示した通知で「必要最小限度の」と限定されている。申立人は区に対して事後的に高速バス代の申請をしているため、区としては、申請のあった範囲で支給したということであり、このこと自体は通常の事務の遂行と言える。

(2) 障害者相談支援

【苦情要旨】

ヘルパーが突然やめたため、中部すこやか障害者相談支援事業所にヘルパーを探してほしいと申し入れたが応じてもらえなかった。
ヘルパーを派遣してもらえるようにしてほしい。

【審査結果】

ヘルパーの紹介等障害福祉サービスの利用については、どのような事業者からサービスを受けるかは利用者とサービス事業者の間で利用契約を行う仕組みである。障害者相談支援について規定する厚生労働省の基準省令にあるとおり区や障害者相談支援事業所が関わることはないため、ヘルパーの派遣に依ってもらえなかったということは制度の仕組みからいってやむを得ないことと言える。

また、職員が申立人の自宅を訪問した際、申立人が選択して契約ができるように事業者リストを提示したが、受け取られなかったことは残念なことである。

（3）生活保護（医療扶助）

【苦情要旨】

申立人は、現在通院中の病院の診療について不満がある。生活援護分野の担当係長は 査察指導員として、当該病院と連絡調整してもらいたい。

【審査結果】

今回の医療行為の内容的な問題について、査察指導員である担当係長が、医療機関に協議を働きかけるようなことは、その職務に含まれない。診察、検査、薬の処方等は、医師の専権事項である。

（4）生活保護（生活扶助）

【苦情要旨】

申立人は、今年4月、大学入学後に生活保護は廃止になることを区職員から告げられた。生活保護が受給できなければ、大学に通うことができなくなる見込みであり、引き続き生活保護を継続してもらいたい。

また、進学前の早い段階で生活保護の廃止について説明しなかった区職員の対応は不適切であるため、本件を巡る責任を明らかにしてほしい。

【審査結果】

生活保護制度において大学就学は、稼働能力を活用した上で夜間大学に通うことは認められるが、昼間、大学に通学しながらの生活保護受給は認められていない。

職員の対応については、実際にどのようなやり取りがあったのか、客観的に証明する資料がなく事実関係を確定することはできなかった。

（5）生活保護（家財処分費用）

【苦情要旨】

申立人の親族は生活保護を受けている。親族が入院している間に、今まで住んでいたアパートを引き払うことになった。区から、アパートにある必要なものは保管するように言われていたが、引き払いの日には、申立人の意思確認もなく家電等はなくなっていた。

親族が現在入居している介護付きのアパートには、家電等が必要なので、区が処分した物を弁償するか、または資金援助の対象としてほしい。

【審査結果】

申立人の親族の家財処分に関して、事前に区から申立人に説明をしており、家財処分代請求の委任状に申立人の署名があることや、申立人が立ち退き当日の立会いを拒否していることなどから、区側の手続進行及び対応について区側に弁償や賠償を求めるに足るほどの非難可能性を認めることはできなかった。

（6）精神障害者相談支援

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、内容の記載を省略します。

（7）保育サービス**【苦情要旨】**

子ども（乳児）を預けている区立保育室から「感染症予防と事故防止のため、保護者会には子ども（兄：小学生）を連れてきてはいけない。」と言われた。保育室（区）側の危険防止のための理由だけで保護者が子の成長の様子や、保育環境を知る機会を奪っているのではないか。子どもを預けられる家庭ばかりではないことを考慮して、養育環境に合致した制度設計をしてほしい。

【審査結果】

保育室では、保護者の予定を確認し保護者会の日程を再調整した。区は安全配慮義務を尽くす必要があるという観点から、同伴参加に一定の制限がなされることはやむを得ないであろうと考えるが、区及び保育室（園）には、今後とも安全配慮と保護者の保育参加を調和させる方向で保育参観、保護者会の運営を進めていくよう要請する。

（8）障害者移動支援サービス**【苦情要旨】**

移動支援サービスの利用申請をした際、南部すこやか障害者相談支援事業所職員から「障害者手帳を所持していないと申請を受け付けられない。」

「手帳の交付申請と本サービス申請を同時に行わなければならない。」などと誤った説明をされた。

【審査結果】

申立人は、本サービス申請と同時期に障害者手帳の申請を予定していたため、区側としては申請に必要な診断書を兼用して申立人の負担軽減を考へて同時期の申請を勧めたとのことだった。しかし、本件サービスの申請の件だけ先行して進めるやり方もあったと思われるため、サービスの申請があった際には、申請者の状況確認や意向確認等をもう少しきめ細やかに行うことが望ましい。

(9) 生活保護（医療扶助）

【苦情要旨】

病院側の治療拒絶に対して区に適切な保護（急迫保護）の実施を申し入れたが、区職員は適切な対応をとらなかった。

【審査結果】

生活保護法に規定する医療に関する急迫保護は、明らかに医療が必要である場合に認められるものであり、医師によって医学的見地に基づいて治療は必要ないとされた場合にまで及ぶものではなく、区側の対応に問題があるとは言えない。

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

2018 年度（平成 30 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課
電話 03-3228-8757 Fax 03-3228-5662