

令和元年度（2019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）から令和元年度（2019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	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りしたもので、その旨申立人に伝えたもの	1件
(5) 区へ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	0件
	<u>合計9件</u>

3 課別内訳

地域支えあい推進部介護・高齢者支援課1件、南部すこやか福祉センター1件、健康福祉部障害福祉課2件、生活援護課6件（複数課に関連する案件あり）

4 苦情の要旨及び審査結果の概要

- (1) 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1】障害福祉（福祉タクシー券）（障害福祉課）

① 苦情要旨

療養で長期留守にしている、帰宅するとポストに福祉タクシー券の配達不在票が入っていた。再配達期限を過ぎていたため、電話で障害福祉課に再度送ってほしいと依頼したが、理由も明らかにせず「再送付はしていない。」と言われた。自分では取りに行けないし代理人もいないので、福祉タクシー券を再送付してほしい。

また、職員に不真面目な対応をされたことに怒りを禁じ得ない。謝罪するとともに、今後そのような態度をとることがないように、改めてほしい。

## ② 審査結果

福祉タクシー券の取扱い担当が新しい部署となり、以前の再発送の事案を知らないまま原則に従って対応してしまった。その後申立人が福祉タクシー券を利用できないということがないよう、早期に再送付をしたとのことだが、一連の区側の対応に問題があったと言わざるを得ない。

区側に対し、区全体のレベルにおいて、宅配便等を使用した送付物が返送されてきた場合には、明確かつ統一的な取扱いをするよう、また、不適切な接遇について申立人に謝罪するよう文書で申し入れた。

## ③ 区の対応状況

障害福祉課から申立人に対し、不適切な接遇について文書により謝罪した。また、宅配便等を使用した送付物が返送されてきた場合には、対象者の個別の事情に応じて再送付する等交付に努めること、通知文や区報等掲載記事には、対象者に届かなかった場合の担当連絡先を明記すること、これらの対応について事業マニュアル等に記載し、事業の所管替え等があっても引継ぎができるように徹底することを各部に通知した。

### 【案件2】生活保護（住宅扶助）（生活援護課）

#### ① 苦情要旨

7月分の新居の住宅費を申立人に支給したにもかかわらず、区側が誤って転居前の旧アパートの大家に7月分の家賃を振り込んだことにより生じた過払金の精算について、返還方法や精算金額等に納得がいかない。

#### ② 審査結果

本件は、区側のミスをきっかけとして生じたものであるが、制度上、住宅扶助の二重支給はできないため、過払分の金額の返還はやむを得ない。

なお、区側に対し、今後このような事態を引き起こすことがないように注意をするとともに、今回の事態によって申立人に迷惑をかけたことにつき、申立人への書面による謝罪を口頭で申し入れた。

#### ③ 区の対応状況

生活援護課から申立人に対し、今回の事態によって申立人に迷惑をかけたことについて文書により謝罪した。

### 【案件3】生活保護（医療移送費）（生活援護課）

#### ① 苦情要旨

1月請求分の通院移送費が検討を要することがあるとして支払われていない。翌年2月に突然、支給のため「申立書」を提出するよう言われ、今までそのような手続きは無いまま支給されていたのに納得がいかない。

8月、担当ケースワーカーに転居の希望を伝え物件を探していて、同年11月に

物件が見つかり区に知らせていたのに、翌年1月になって転居に必要な書類の提出を求められた。書類が整わず、結局この物件をあきらめざるを得なかった。なぜ最初に説明してくれなかったのか。理由の説明と転居の実現を求める。

② 審査結果

調査の結果、申立人の医療移送費の請求については、区が調査を行う十分な理由があったと考える。区から被保護者の生活に影響を与える可能性があることから、未決保留のまま「申立書」の提出により先行的に支給すると説明があり、この方法は適切ではないかと判断する。

転居については、転居の認否の審査に必要な証明が欠けているため審査ができず、認めることはできないという結果になるのはやむを得ない、と考えざるを得ないが、申立人に転居の要件等を伝えず、物件を探せばそれだけで認められるという予断を与えたことにつき、区側に対し、申立人への書面による謝罪を口頭で申し入れた。

③ 区の対応状況

生活援護課から申立人に対し、転居の要件等を伝えず、物件を探せばそれだけで認められるという予断を与えたことについて文書により謝罪した。

(2) 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

【案件4】生活保護（住宅扶助）（生活援護課）

① 苦情要旨

アパートの契約更新の際に賃貸人からマイナンバーを提出するように要求された。担当ケースワーカーもそれを促したが、申立人が拒否したことで物別れに終わり賃貸借契約更新の手続きができなかった。本来は不要なことを拒否した申立人には何ら非がないのに、契約更新ができていないことを理由とした住宅扶助の不支給決定は不当である。担当ケースワーカーの言動等も不適切である。

② 審査結果

借地借家法で規定されている「法定更新」により、当事者双方の合意がなくても法律上は契約更新がされている。また賃貸人が出した解除通知は有効と言えず契約は同じ条件で続いていると考えられるので、区は住宅扶助を支給するのが相当であるとする。苦情の申立て後、区から「区でも調査し法定更新のことを把握したので、住宅扶助を支給するように変更する決定をした。」と報告を受けたので、その旨申立人に伝えた。ケースワーカー等の言動については、事実関係を確定することはできなかった。

(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（転宅費用）（生活援護課、南部すこやか福祉センター）**

① 苦情要旨

障害者相談支援事業所職員や女性相談の相談員に相談しながら、離婚し、一時グループホームに入居していた。臨時の入居のため申立人は急いで今後の住居（アパート）を探し、生活保護の申請をしようと考えたが、事業所職員や相談員が、アパートではなくグループホームへの入居を勧めてきたり、生活保護の申請を妨害したりした。また、生活保護開始決定後、生活保護担当者は引越し費用について、「制度上出せない。」と言い、納得のいく説明をしなかった。

② 審査結果

生活保護を開始する場合、居住場所については、その人の状況に応じて慎重に検討する必要がある。1か月程度をめぐり被保護者の状況を把握し居宅生活ができるかどうかを判断している。このような制度上の仕組みを生活保護担当者が申立人に説明をしたのか否か、また事業所職員や相談員の対応については、これらを客観的に認定するための資料がなく、事実関係については確定できなかった。

アパートへの入居および引越費用の支給については、既に支給できる旨が決定したと聞いているため、すでに解決したものとする。

**【案件6】生活保護（移送費）（生活援護課）**

① 苦情要旨

父が危篤状態だった2月及び10月の自宅と父の入院先病院との往復の交通費を支給してもらいたい。またその時点で「危篤の際の交通費の支給」について教えてくれていれば、支給が認められるか否かは別にしても申請することができたはずで、申請に3か月の期限があることを教えなかった区の職員の態度は不適切である。

② 審査結果

当時の治療の状況などから、仮に申請可能期間内に申請があったとしても、区が申立人の親族が危篤ではなかったと判断し交通費の支給を認めないことは相当であろうと判断する。もし、この時点で区が申立人に「危篤の際の交通費の支給」のことを話したとしたら、回復の可能性のある人について「死亡する可能性が不可避または高いことを前提とする話」をすることになるため、申立人に言わなかったことは不当なことではないと考える。

**【案件7】介護認定（介護・高齢者支援課）**

① 苦情要旨

父への介護認定調査のやり方に納得がいかない点が多く、その結果として出さ

れた認定結果も不適切である。区は介護認定調査を外部機関に委託しているが、介護認定調査の運用を管理する立場として、その管理が適正に行われているのか疑問である。

② 審査結果

区は、調査が適正に行われるように認定調査の委託先に対し、研修の実施、調査員から提出された調査内容のチェックなどを実施していると回答しており、一定の施策は行われているようである。認定調査について、家族等に不満を生まないための工夫や改善の余地があったのではないかと思われるが、調査方法が不適切であったとまでは言えないと考える。

調査全体の事実関係の確定や主治医等の判断も踏まえて介護認定審査会が決定した認定結果の適否等についての判断はできなかった。

【案件8】障害福祉（補装具費の支給、日常生活用具の支給）（障害福祉課）

① 苦情要旨

身体に障害があり、補装具費支給制度により電動車いすを使用している。その車いすは、申立人の体のサイズに合っておらず、フレームが歪み、足台が左右で少しズレなどがある状態である。体のサイズに適合し、正常な状態の電動車いすを支給してもらいたい。

住居の建物入り口に段差があり、電動車いすでは乗り越えることができない。その段差にスロープを設けるなどの手段を講じてもらいたい。

② 審査結果

東京都心身障害者福祉センターからの助言、電動車いすの事業者の検分結果などにより、本件車いすについては、修理・交換により改善が図られる可能性が高いと判断する。

また、スロープ設置については、すでに支給決定を行っており施工予定であると所管課から報告を受けた。

【案件9】生活保護（検診命令）（生活援護課）

① 苦情要旨

精神障害者保健福祉手帳の交付の再申請をしたいので、申請に必要な主治医からの診断書を取得するために検診命令書を出してもらいたい。

また、担当係長は職務上の冷静な対応をせず、申立人を追い込むような態度であった。区の職員がこのような態度をとることは問題である。

② 審査結果

診断書の入手に関しては、生活保護受給者の場合には区が発行する検診命令書に応じて医師が診断書を作成した時は、診断書作成文書料は区が公費支出することになっている。

精神障害者保健福祉手帳の2年間の有効期限に対し、既に一度中間で診断書のための支出をしているため、これ以上検診命令を出せない（診断書の公費負担はできない）というのは、生活保護法の理念からしてやむを得ないことと判断する。

担当係長の対応の適不適については、客観的にどのような対応だったのかということを検証する資料がないため、判断できなかった。

## 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（8月3日付）、区報掲載（8月5日号）

2019 年度（令和元年度）  
福祉サービス苦情申立ての処理状況

報 告 書

2020 年（令和 2 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
<b>第1 受付及び審査結果の状況</b> .....	<b>1</b>
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	
<b>第2 苦情及び審査結果の概要</b> .....	<b>2</b>
1. 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）障害福祉（福祉タクシー券） .....	2
（2）生活保護（住宅扶助） .....	2
（3）生活保護（医療移送費） .....	3
2. 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	
（1）生活保護（住宅扶助） .....	4
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（転宅費用） .....	4
（2）生活保護（移送費） .....	5
（3）介護認定 .....	5
（4）障害福祉（補装具費の支給、日常生活用具の支給） .....	6
（5）生活保護（検診命令） .....	6

## 第1 受付及び審査結果の状況

令和元年度（2019年度）に福祉サービス苦情調整委員（通称：福祉オンブズマン）が受け付け、処理した苦情申立件数は、9件である。申立人の年代は、60歳代3人、50歳代1人、40歳代3人、30歳代2人、だった。

苦情申立ての課別内訳は、地域支えあい推進部介護・高齢者支援課が1件、南部すこやか福祉センター1件、健康福祉部障害福祉課が2件、生活援護課が6件である。（複数課に関連する案件あり）

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  | 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   | 1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  | 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. 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) 障害福祉（福祉タクシー券）

##### 【苦情要旨】

療養で長期留守にしている、帰宅するとポストに福祉タクシー券の配達不在票が入っていた。再配達期限を過ぎていたため、電話で障害福祉課に再度送ってほしいと依頼したが、理由も明らかにせず「再送付はしていない。」と言われた。自分では取りに行けないし代理人もいないので、福祉タクシー券を再送付してほしい。

また、職員に不真面目な対応をされたことに怒りを禁じ得ない。謝罪するとともに、今後そのような態度をとることがないように、改めてほしい。

##### 【審査結果】

福祉タクシー券の取扱い担当が新しい部署となり、以前の再発送の事案を知らないまま原則に従って対応してしまった。その後申立人が福祉タクシー券を利用できないということがないように、早期に再送付をしたとのことだが、一連の区側の対応に問題があったと言わざるを得ない。

区側に対し、区全体のレベルにおいて、宅配便等を使用した送付物が返送されてきた場合には、明確かつ統一的な取扱いをするよう、また、不適切な接遇について申立人に謝罪するよう文書で申し入れた。

##### 【区の対応状況】

障害福祉課から申立人に対し、不適切な接遇について文書により謝罪した。また、宅配便等を使用した送付物が返送されてきた場合には、対象者の個別の事情に応じて再送付する等交付に努めること、通知文や区報等掲載記事には、対象者に届かなかった場合の担当連絡先を明記すること、これらの対応について事業マニュアル等に記載し、事業の所管替え等があっても引継ぎができるように徹底することを各部に通知した。

#### (2) 生活保護（住宅扶助）

##### 【苦情要旨】

7月分の新居の住宅費を申立人に支給したにもかかわらず、区側が誤って転居前の旧アパートの大家に7月分の家賃を振り込んだことにより生じた過払金の精算について、返還方法や精算金額等に納得がいかない。

**【審査結果】**

本件は、区側のミスをきっかけとして生じたものであるが、制度上、住宅扶助の二重支給はできないため、過払分の金額の返還はやむを得ない。

なお、区側に対し、今後このような事態を引き起こすことがないように注意をするとともに、今回の事態によって申立人に迷惑をかけたことにつき、申立人への書面による謝罪を口頭で申し入れた。

**【区の対応状況】**

生活援護課から申立人に対し、今回の事態によって申立人に迷惑をかけたことについて文書により謝罪した。

**(3) 生活保護（医療移送費）**

**【苦情要旨】**

11月請求分の通院移送費が検討を要することがあるとして支払われていない。翌年2月に突然、支給のため「申立書」を提出するよう言われ、今までそのような手続きは無いまま支給されていたのに納得がいかない。

8月、担当ワーカーに転居の希望を伝え物件を探していて、同年11月に物件が見つかり区に知らせていたのに、翌年1月になって転居に必要な書類の提出を求められた。書類が整わず、結局この物件をあきらめざるを得なかった。なぜ最初に説明してくれなかったのか。理由の説明と転居の実現を求める。

**【審査結果】**

調査の結果、申立人の医療移送費の請求については、区が調査を行う十分な理由があったと考える。区から被保護者の生活に影響を与える可能性があることから、未決保留のまま「申立書」の提出により先行的に支給すると説明があり、この方法は適切ではないかと判断する。

転居については、転居の認否の審査に必要な証明が欠けているため審査ができず、認めることはできないという結果になるのはやむを得ない、と考えざるを得ないが、申立人に転居の要件等を伝えず、物件を探せばそれだけで認められるという予断を与えたことにつき、区側に対し、申立人への書面による謝罪を口頭で申し入れた。

**【区の対応状況】**

生活援護課から申立人に対し、転居の要件等を伝えず、物件を探せばそれだけで認められるという予断を与えたことについて文書により謝罪した。

2. 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 1件

(1) 生活保護（住宅扶助）

【苦情要旨】

アパートの契約更新の際に賃貸人からマイナンバーを提出するように要求された。担当ケースワーカーもそれを促したが、申立人が拒否したことで物別れに終わり賃貸借契約更新の手続きができなかった。本来は不要なことを拒否した申立人には何ら非がないのに、契約更新ができていないことを理由とした住宅扶助の不支給決定は不当である。担当ケースワーカーの言動等も不適切である。

【審査結果】

借地借家法で規定されている「法定更新」により、当事者双方の合意がなくても法律上は契約更新がされている。また賃貸人が出した解除通知は有効と言えず契約は同じ条件で続いていると考えられるので、区は住宅扶助を支給するのが相当であるとする。苦情の申立て後、区から「区でも調査し法定更新のことを把握したので、住宅扶助を支給するように変更する決定をした。」と報告を受けたので、その旨申立人に伝えた。ケースワーカー等の言動については、事実関係を確定することはできなかった。

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 5件

(1) 生活保護（転宅費用）

【苦情要旨】

障害者相談支援事業所職員や女性相談の相談員に相談しながら、離婚し、一時グループホームに入居していた。臨時の入居のため申立人は急いで今後の住居（アパート）を探し、生活保護の申請をしようと考えたが、事業所職員や相談員が、アパートではなくグループホームへの入居を勧めてきたり、生活保護の申請を妨害したりした。また、生活保護開始決定後、生活保護担当者は引越し費用について、「制度上出せない。」と言い、納得のいく説明をしなかった。

【審査結果】

生活保護を開始する場合、居住場所については、その人の状況に応じて慎重に検討する必要がある、1か月程度をめぐり被保護者の状況を把握し居住生活ができるかどうかを判断している。このような制度上の仕組みを

生活保護担当者が申立人に説明をしたのか否か、また事業所職員や相談員の対応については、これらを客観的に認定するための資料がなく、事実関係については確定できなかった。

アパートへの入居および引越費用の支給については、既に支給できる旨が決定したと聞いているため、すでに解決したものとする。

## （2）生活保護（移送費）

### 【苦情要旨】

父が危篤状態だった2月及び10月の自宅と父の入院先病院との往復の交通費を支給してもらいたい。またその時点で「危篤の際の交通費の支給」について教えてくれていれば、支給が認められるか否かは別にしても申請することができたはずで、申請に3か月の期限があることを教えなかった区の職員の態度は不適切である。

### 【審査結果】

当時の治療の状況などから、仮に申請可能期間内に申請があったとしても、区が申立人の親族が危篤ではなかったと判断し交通費の支給を認めないことは相当であろうと判断する。もし、この時点で区が申立人に「危篤の際の交通費の支給」のことを話したとしたら、回復の可能性のある人について「死亡する可能性が不可避または高いことを前提とする話」をすることになるため、申立人に言わなかったことは不当なことではないと考える。

## （3）介護認定

### 【苦情要旨】

父への介護認定調査のやり方に納得がいかない点が多く、その結果として出された認定結果も不適切である。区は介護認定調査を外部機関に委託しているが、介護認定調査の運用を管理する立場として、その管理が適正に行われているのか疑問である。

### 【審査結果】

区は、調査が適正に行われるように認定調査の委託先に対し、研修の実施、調査員から提出された調査内容のチェックなどを実施していると回答しており、一定の施策は行われているようである。認定調査について、家

族等に不満を生まないための工夫や改善の余地があったのではないかとと思われるが、調査方法が不適切であったとまでは言えないと考える。

調査全体の事実関係の確定や主治医等の判断も踏まえて介護認定審査会が決定した認定結果の適否等についての判断はできなかった。

#### （4）障害福祉（補装具費の支給、日常生活用具の支給）

##### 【苦情要旨】

身体に障害があり、補装具費支給制度により電動車いすを使用している。その車いすは、申立人の体のサイズに合っておらず、フレームが歪み、足台が左右で少しズレなどがある状態である。体のサイズに適合し、正常な状態の電動車いすを支給してもらいたい。

住居の建物入り口に段差があり、電動車いすでは乗り越えることができない。その段差にスロープを設けるなどの手段を講じてもらいたい。

##### 【審査結果】

東京都心身障害者福祉センターからの助言、電動車いすの事業者の検分結果などにより、本件車いすについては、修理・交換により改善が図られる可能性が高いと判断する。

また、スロープ設置については、すでに支給決定を行っており施工予定であると所管課から報告を受けた。

#### （5）生活保護（検診命令）

##### 【苦情要旨】

精神障害者保健福祉手帳の交付の再申請をしたいので、申請に必要な主治医からの診断書を取得するために検診命令書を出してもらいたい。

また、担当係長は職務上の冷静な対応をせず、申立人を追い込むような態度であった。区の職員がこのような態度をとることは問題である。

##### 【審査結果】

診断書の入手に関しては、生活保護受給者の場合には区が発行する検診命令書に応じて医師が診断書を作成した時は、診断書作成文書料は区が公費支出することになっている。

精神障害者保健福祉手帳の2年間の有効期限に対し、既に一度中間で診断書のための支出をしているため、これ以上検診命令を出せない（診断書の公費負担はできない）というのは、生活保護法の理念からしてやむを得ないことと判断する。

担当係長の対応の適不適については、客観的にどのような対応だったのかということを検証する資料がないため、判断できなかった。

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

2019 年度（令和元年度）  
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