

令和2年度(2020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2年度(2020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 処理の内容

(1) 是正を求める意見表明を行ったもの	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	1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	4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6件</u>

3 課別内訳

子ども教育部保育園・幼稚園課1件、健康福祉部生活援護課5件

4 苦情の要旨及び審査結果の概要

(1) 是正を求める意見表明を行ったもの

【案件1】生活保護(障害者加算)

① 苦情要旨

2016年10月に、「もらえる。」と言われていた「(仮称)家具什器給付金」について、2018年9月に「規則が変わってしまったから支給されない。」と担当ケースワーカーから区としての返事があった。

区の結論が出るまでに長期間かかったことも、支給されないという理由についても納得がいかないため、支給してもらいたい。

② 審査結果

申立人が主張する「(仮称)家具什器給付金」とは、生活保護制度における生活扶助の「障害者加算」であると判明した。

障害の原因となった傷病について初めて医師の診療を受けた2014年2月から1年6月を経過した時点(2015年9月)に、障害者加算認定の条件を満たすことになるが、実際に障害者加算の認定がされたのは、2016年7月である。未支給分10か月分について区は加算認定をすべきである。

区が支給拒否の根拠として、「最低生活費の遡及変更は3か月程度」とする厚生労働省からの通知は、区行政上の事務懈怠がないことを前提としたものであって、本件の場合には適用されない。

福祉サービス苦情調整委員としては、区側の対応に不適切・不十分な点があると判断したので、本来支給すべきであった障害者加算金について支給するよう、是正意見を表明する。

③ 区の対応状況

区の事務懈怠により障害者加算の認定がなされていなかったため、申立人に対し、2015年9月から10か月分までの障害者加算金を遡及して支給する旨、謝罪とともに通知し、後日申立人の口座に振り込みをした。

(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】保育園入園

① 苦情要旨

2人の子がいる。第一子はA保育園に通園しており、第二子を認可保育園に入園させたいと希望していた。区役所の特設会場を訪れ、職員に「第一希望として第一子をB園に転園させると同時に第二子もB園に入れたいが、それができないなら、第一子の在園しているA園に第二子も入れたい」という希望(以下、「本件希望」という。)を伝え、職員の指示に従い、「家庭状況書」の「③兄弟姉妹で入園を希望される場合」の「①同時に入園でき、同園に入園のみ希望される方」にチェックを記入した。その結果、第一子、第二子ともにB園に入れず、第二子はどこにも入園できない状態に陥っている。

「家庭状況書」のチェック欄へのチェック記入という形式的な一事をもって、第二子を選考対象外としたことは不適切であり、区は第一子がA園に在籍中であることを前提として、第二子において第二希望のA園への入園の諾否を判断すべきであった。

本件希望のような申請方法は本来行うことができなかつたとすれば、第一子の転園申請をすることなく、第二子についてA園を第一希望としての申請のみを行っていた。第二子がA園に入園できるように対応していただきたい。

② 審査結果

客観的な資料がない中では事実関係の確定をすることはできず、職員の対応に落ち度や不備があったか否かの確定をするには至らなかったが、区に対し、よりわかりやすく的確な対応・説明ができるよう職員にはさらなる研鑽を積んでほしいと口頭で申し入れた。

また、「家庭状況書」の設問設定の問題については、現状のものは非常にわかりにくく文言も不適切であると考え。区に対し、回答欄を整備するとともに、回答欄への案内を改善するよう口頭で申し入れた。

③ 区の対応状況

ア. 家庭状況書の回答欄の整備について

保護者の多様な要望に対応するため、他の区の状況を確認し、検証を行い、回答欄の内容変更を検討していく。

イ. 回答欄の記入方法案内の改善について

本件希望のような条件がある場合には、「家庭状況書」のその他の欄に詳細を記入するように説明を行うよう改める。

毎年8月に発行している「中野区保育所等のごあんない」や中野区ホームページに、記入方法の詳しい説明を掲載する。

(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3】生活保護(医療費移送)

① 苦情要旨

腰・下肢の病気があり生活保護を受けている。通院していたA病院の医師がいなくなってしまい、この病気に対処できる医療機関を探すため、Bクリニックを受診した。Bクリニックで根本治療ができないため、C病院(他区、タクシー利用)の紹介を受けた。C病院に行くための医療券を出してほしいと頼んだが担当係長は出してくれなかった。この対応に納得がいかない。C病院で手術可能ならば、手術を受けられるように医療移送費のことも含めて対処してもらいたい。医療移送費の精算は、月1回でなく、週1回くらいにしてもらいたい。

また、C病院での治療が終了した後に、C病院より近い場所にあるBクリニックに通院できるように、C病院に「診断書」を作成してもらった。この「診断書」の作成費用を区に出してもらいたい。

② 審査結果

区ではC病院を受診するための医療券を発行したと回答しているため、区としての対応はとられていたと考える。医療券の発行をめぐる主張の食い違いについての事実関係の確定はできなかった。区はC病院への受診及び治療の件は認めていると回答しており、今後の医療移送費については、その時点での個別の検討結果によるが、区が真に必要であると判断した場合にはタクシー利用による医療移送費は認められると考える。医療移送費の精算・支払は原則としては月1回を指導しているが、個別的な事情によってはその他の対応もしているとのことなので、区担当者に相談するのが良いと思う。

また、「診断書」の作成費用は、生活保護制度上支出の根拠がないため、費用を支出するようにと区に申し入れることはできない。

【案件4】生活保護(転宅)

① 苦情要旨

家族からの虐待から逃れるため中野区近隣区(A区)から中野区に転居し生活保護を受けている。大家の都合で引っ越しをしなければならず、当時のケースワーカーに引っ越しは「他区でも良い」と言われたのに、現在のケースワーカー、担当係長は事情の確認もせず一方的に「中野区内以外は認められない。転居に当たって現住居のクリーニング代はでない」の一点張りである。もっと冷静に、事情を確認するべきである。非を認め謝罪し、他区を含めた転居を認めてほしい。

② 審査結果

申立人は保護開始前から現住居に居住していたという事情があり、やむを得ずそのままの現住居での保護が開始された経緯がある。今回は転居なので、A区あるいはA区の近隣区への転居については虐待の問題が障害となって保護の移管は難しいと言わざるを得ない。クリーニング代は、すでに申立人が現住居に入居したときに大家に支払った敷金から支出されるべきであり、ケースワーカーの説明に誤りはない。

ケースワーカー、担当係長の言動については、申立人と区側の主張が対立しており、いずれが正しいか事実を認定することができなかった。

【案件5】生活保護(住宅扶助)

① 苦情要旨

中野区で生活保護を受けており、インターネットカフェを宿泊施設として利用していた。ネットカフェの利用料金は、利用後実額が確定してから支給される立替え払いなのだが、一時的にせよ生活保護受給者に立替えさせるというやり方は納得がいかない。

また、自分だけが立替えの扱いをされているのではないかという疑いを持っているので、その事実関係を明らかにしてほしい。

② 審査結果

生活保護が税金を使って行われているものである以上、使途と金額が明確でないものに金銭支給はできないというのは妥当であると考えます。

また、立替えの扱いを申立人に対してだけやっているのではないかという疑問については、区が他の受給者に対しても申立人と全く同様の対応をしていることを確認した。

【案件6】生活保護(転宅)

① 苦情要旨

生活保護を受けている。数年前から歩行に支障があり10月に手術を受け事実上歩行が困難な状況にある。現在のアパートはタクシーを利用するにも遠回りで不便な場所にあるため、前担当係長、現係長にも転居の希望を伝えていたのに、物件を探し出した今になって「許可していない」と言われた理由がわからない。引っ越しを認めてもらいた

い。

② 審査結果

療養や身体状況を理由とする敷金等の支給を伴う転居については、医師の所見など転居の必要性の根拠を示し申出が必要と申立人に伝えてきたが、これまで申立人からはそのような申出はないため、区として検討してきていない。申立人は幾度か区側に敷金等を必要とする転居の希望を伝えていたようだが、それだけでは区の検討のための申出としては不十分であったと言わざるを得ない。

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(6月18日付)、区報掲載(6月20日号)

2020 年度(令和 2 年度)
福祉サービス苦情申立ての処理状況

報 告 書

2021 年(令和 3 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)生活保護(障害者加算).....	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)保育園入園.....	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(医療移送費).....	4
(2)生活保護(転宅).....	5
(3)生活保護(住宅扶助).....	5
(4)生活保護(転宅).....	6

第1 受付及び審査結果の状況

令和2年度(2020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、6件である。申立人の年代は、60歳代1人、50歳代2人、40歳代2人、30歳代1人、だった。

苦情申立ての課別内訳は、子ども教育部保育園・幼稚園課が1件、健康福祉部生活援護課が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 | 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 | 1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 | 4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)生活保護(障害者加算)

【苦情要旨】

2016年10月に、「もらえる。」と言われていた「(仮称)家具什器給付金」について、2018年9月に「規則が変わってしまったから支給されない。」と担当ケースワーカーから区としての返事があった。

区の結論が出るまでに長期間かかったことも、支給されないという理由についても納得がいかないので、支給してもらいたい。

【審査結果】

申立人が主張する「(仮称)家具什器給付金」とは、生活保護制度における生活扶助の「障害者加算」であると判明した。

障害の原因となった傷病について初めて医師の診療を受けた2014年2月から1年6月を経過した時点(2015年9月)に、障害者加算認定の条件を満たすことになるが、実際に障害者加算の認定がされたのは、2016年7月である。未支給分10か月分について区は加算認定をすべきである。

区が支給拒否の根拠として、「最低生活費の遡及変更は3か月程度」とする厚生労働省からの通知は、区行政上の事務懈怠がないことを前提としたものであって、本件の場合には適用されない。

福祉サービス苦情調整委員としては、区側の対応に不適切・不十分な点があると判断したので、本来支給すべきであった障害者加算金について支給するよう、是正意見を表明する。

【区の対応状況】

区の事務懈怠により障害者加算の認定がなされていなかったため、申立人に対し、2015年9月から10か月分までの障害者加算金を遡及して支給する旨、謝罪とともに通知し、後日申立人の口座に振り込みをした。

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

1件

(1) 保育園入園

【苦情要旨】

2人の子がいる。第一子はA保育園に通園しており、第二子を認可保育園に入園させたいと希望していた。区役所の特設会場を訪れ、職員に「第一希望として第一子をB園に転園させると同時に第二子もB園に入れたいが、それができないなら、第一子の在園しているA園に第二子も入れたい」という希望(以下、「本件希望」という。)を伝え、職員の指示に従い、「家庭状況書」の「③兄弟姉妹で入園を希望される場合」の「①同時に入園でき、同園に入園のみ希望される方」にチェックを記入した。その結果、第一子、第二子ともにB園に入れず、第二子はどこにも入園できない状態に陥っている。

「家庭状況書」のチェック欄へのチェック記入という形式的な一事をもって、第二子を選考対象外としたことは不適切であり、区は第一子がA園に在籍中であることを前提として、第二子において第二希望のA園への入園の諾否を判断すべきであった。

本件希望のような申請方法は本来行うことができなかつたとすれば、第一子の転園申請をすることなく、第二子についてA園を第一希望としての申請のみを行っていた。第二子がA園に入園できるように対応していただきたい。

【審査結果】

客観的な資料がない中では事実関係の確定をすることはできず、職員の対応に落ち度や不備があったか否かの確定するには至らなかったが、区に対し、よりわかりやすく的確な対応・説明ができるよう職員にはさらなる研鑽を積んでほしいと口頭で申し入れた。

また、「家庭状況書」の設問設定の問題については、現状のものは非常にわかりにくく文言も不適切であると考え。区に対し、回答欄を整備するとともに、回答欄への案内を改善するよう口頭で申し入れた。

【区の対応状況】

①家庭状況書の回答欄の整備について

保護者の多様な要望に対応するため、他の区の状況を確認し、検証を行い、回答欄の内容変更を検討していく。

②回答欄の記入方法案内の改善について

本件希望のような条件がある場合には、「家庭状況書」のその他の欄に詳細を記入するように説明を行うよう改める。

毎年8月に発行している「中野区保育所等のごあんない」や中野区ホーム

ページに、記入方法の詳しい説明を掲載する。

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 4件

(1)生活保護(医療移送費)

【苦情要旨】

腰・下肢の病気があり生活保護を受けている。通院していたA病院の医師がいなくなってしまう、この病気に対処できる医療機関を探すため、Bクリニックを受診した。Bクリニックで根本治療ができないため、C病院(他区、タクシー利用)の紹介を受けた。C病院に行くための医療券を出してほしいと頼んだが担当係長は出してくれなかった。この対応に納得がいかない。C病院で手術可能ならば、手術を受けられるように医療移送費のことも含めて対処してもらいたい。医療移送費の精算は、月1回でなく、週1回くらいにしてもらいたい。

また、C病院での治療が終了した後に、C病院より近い場所にあるBクリニックに通院できるように、C病院に「診断書」を作成してもらった。この「診断書」の作成費用を区に出してもらいたい。

【審査結果】

区ではC病院を受診するための医療券を発行したと回答しているため、区としての対応はとられていたと考える。医療券の発行をめぐる主張の食い違いについての事実関係の確定はできなかった。区はC病院への受診及び治療の件は認めていると回答しており、今後の医療移送費については、その時点での個別の検討結果によるが、区が真に必要であると判断した場合にはタクシー利用による医療移送費は認められると考える。医療移送費の精算・支払は原則としては月1回を指導しているが、個別的な事情によってはその他の対応もしているとのことなので、区担当者に相談するのが良いと思う。

また、「診断書」の作成費用は、生活保護制度上支出の根拠がないため、費用を支出するようにと区に申し入れることはできない。

(2)生活保護(転宅)

【苦情要旨】

家族からの虐待から逃れるため中野区近隣区(A区)から中野区に転居し生活保護を受けている。大家の都合で引っ越しをしなければならず、当時のケース

ワーカーに引っ越しは「他区でも良い」と言われたのに、現在のケースワーカー、担当係長は事情の確認もせず一方的に「中野区内以外は認められない。転居に当たって現住居のクリーニング代はでない」の一点張りである。もっと冷静に、事情を確認するべきである。非を認め謝罪し、他区を含めた転居を認めてほしい。

【審査結果】

申立人は保護開始前から現住居に居住していたという事情があり、やむを得ずそのままの現住居での保護が開始された経緯がある。今回は転居なので、A区あるいはA区の近隣区への転居については虐待の問題が障害となって保護の移管は難しいと言わざるをえない。クリーニング代は、すでに申立人が現住居に入居したときに大家に支払った敷金から支出されるべきであり、ケースワーカーの説明に誤りはない。

ケースワーカー、担当係長の言動については、申立人と区側の主張が対立しており、いずれが正しいか事実を認定することができなかった。

(3)生活保護(住宅扶助)

【苦情要旨】

中野区で生活保護を受けており、インターネットカフェを宿泊施設として利用していた。ネットカフェの利用料金は、利用後実額が確定してから支給される立替え払いなのだが、一時的にせよ生活保護受給者に立替えさせるというやり方は納得がいかない。

また、自分だけが立替えの扱いをされているのではないかという疑いを持っているので、その事実関係を明らかにしてほしい。

【審査結果】

生活保護が税金を使って行われているものである以上、用途と金額が明確でないものに金銭支給はできないというのは妥当であると考えます。

また、立替えの扱いを申立人に対してだけやっているのではないかという疑問については、区が他の受給者に対しても申立人と全く同様の対応をしていることを確認した。

(4)生活保護(転宅)

【苦情要旨】

生活保護を受けている。数年前から歩行に支障があり10月に手術を受け事実上歩行が困難な状況にある。現在のアパートはタクシーを利用するにも遠回りで不便な場所にあるため、前担当係長、現係長にも転居の希望を伝えていたのに、物件を探し出した今になって「許可していない」と言われた理由がわからない。引っ越しを認めてもらいたい。

【審査結果】

療養や身体状況を理由とする敷金等の支給を伴う転居については、医師の所見など転居の必要性の根拠を示し申出が必要と申立人に伝えてきたが、これまで申立人からはそのような申出はないため、区として検討してきていない。申立人は幾度か区側に敷金等を必要とする転居の希望を伝えていたようだが、それだけでは区の検討のための申出としては不十分であったと言わざるを得ない。

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

2020年度(令和2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