

令和4年度(2022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4年度(2022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。(報告書は別添のとおり)

2 報告書の概要

提出を受けた報告書の概要は、次のとおりである。

(1) 受付及び審査結果の状況

ア 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
イ 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
ウ 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
エ 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
オ 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
カ 申立て後、申立人が申立てを取り下げたもの	なし
	合計 5件

(2) 課別内訳

ア 保育園・幼稚園課、鷺宮すこやか福祉センター及び障害福祉課	1件
イ 福祉推進課	1件
ウ 生活援護課	3件

(3) 苦情及び審査結果の概要

ア 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】生活保護制度における「冷房器具」設置の取扱い(生活援護課)

① 苦情要旨

生活保護受給者である申立人は、福祉事務所からエアコン設置の許可をもらった

が、その後のケースワーカーによる納得がいかない対応から、未だエアコンを設置できずにいる。

② 審査結果

エアコン設置が実現できていないのは、区と申立人との間でのやりとりがスムーズに進まなかったためで、区に至らなかった点があると考え。エアコン設置に向けて、可能な方法で早期に進めるよう区に申し入れた。

【案件2】酸素投与を要する児童の保育園及び居宅訪問型児童発達支援事業の利用 (保育園・幼稚園課、鷲宮すこやか福祉センター及び障害福祉課)

① 苦情要旨

申立人の子は1歳で、先天性心疾患があるものの、酸素投与の医療的ケアが不要となったので保育園入園を検討した。しかし、現在中野区には医療的ケアに対応している保育園はあるが、酸素投与は該当しないので、医療的ケア対応の保育園への受け入れはできないとのことだった。

また、居宅訪問型児童発達支援事業を利用したいと考え、区に相談したが、対象にならないとして利用できなかった。

② 審査結果

中野区の保育園で酸素投与を医療的ケアの対象とするには、施設面、保育の実施面、保育士や看護師の人員配置等について課題がある。問題の性質上、検討及び実施にある程度時間がかかることはやむを得ない。区に対して、できる限り早期に酸素投与も医療的ケアの対象とすることができるよう検討してほしいと申し入れた。

また、居宅訪問型児童発達支援事業の問題については、心疾患は重大な事由だとは思いますが、本件事業の対象児童の要件となると法の定めに従わざるを得ず、要件には該当しないと判断する。ただし、区に対し、本件事業の目的や対象児童の要件について、もっと丁寧かつ正確に説明すべきだったということを指摘した。

【案件3】生活保護制度における技能修得費及び生業費の取扱い（生活援護課）

① 苦情要旨

生活保護受給者である申立人は、放送大学の受講費用の支給を受けるため、福祉事務所に技能習得費の申請を申し出たところ、ケースワーカーから自立計画書を策定したいと言われた。当初、自立計画書は技能習得費の申請書に添付するためのものと説明を受けていたが、その後、自立計画書の策定は申請後に実施をすると異なる説明に変わった。自立計画書はいつ策定すべきなのか疑問である。

また、申立人は飲食店の経営のため生業費の申請をしたいと思って相談したとこ

ろ、ケースワーカーから「生業費は1回の支給に限られている」と伝えられた。生業費の支給は1回しか認められないものなのか疑問である。

② 審査結果

技能修得費の申請にあたって、法令上自立計画書の策定は必須ではない。申請の際に自立計画書を添付するという点で既に複数回面談がなされていること等から、申請がなされた場合の見通しについて申立人に不安を与えないような配慮が望ましい。

また、生業費については、法令上支給回数に制限はない。区は、根拠規定がないにも関わらず、支給は1回のみであると安易に回答するべきではなかった。

イ 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4】施設措置に係る個人情報の取扱い（福祉推進課）

① 苦情要旨

申立人の母は、養護老人ホームに入所していたが、その後病院に入院することとなったため養護老人ホームを退所した。退所に当たり、申立人が施設に預けてある母の預金通帳等を受け取りに行った際、施設の職員から「お母さんは危ないのですか」と言われた。施設には母の状況を知らせたことはないのに、どうして知っているのか尋ねたところ、区職員から「家族が急いでいる」と伝えられたということであった。区職員が母の個人情報を施設の職員に伝えたことは、心情的に納得できない。

② 審査結果

本件の退所は、措置入所の解除であり、退所にあたっては措置者たる区の同席が必要である。しかし、本件の預金通帳等の引渡は、やむなく区が同席しないで引き渡すという極めて例外的な処置であり、施設側の納得を得るため、施設側に区側の同席免除の理由に関する必要かつ最小限の説明をしたにとどまり、プライバシー侵害に該当する個人情報の伝達に当たるものではない。

【案件5】生活保護制度における転居費用の取扱い（生活援護課）

① 苦情要旨

生活保護受給者である申立人は、居住していた部屋の隣人の不穏な行動や嫌がらせ行為があったため、同じ建物の別の部屋に転居した。事前に転居のことを相談したが、ケースワーカーや担当係長の対応からして、契約金（礼金・敷金・当月分賃料・当月分管理費・仲介手数料の合計額）の支給を認めてもらうことはできないと

感じたので、姉に頼んで用立ててもらった。しかし、これは本来、区から支給してもらえないはずだと思うので、この分を支給してほしい。

② 審査結果

事実関係を調査したところ、申立人と区のやり取りについて双方の主張が食い違っているが、事実関係は確定できなかった。

申立人が求めている契約金の支給について、生活保護制度における敷金等の扱い、事前申請の有無、事後的申請の可否等について検討したが、正式な形では転居申請はされていないことから、敷金等を遡及して支給することは難しいと言わざるを得ない。

3 今後の予定

区報掲載（7月20日号）、区ホームページ掲載

令和4（2022）年度
福祉サービス苦情申立ての処理状況

報 告 書

令和5（2023）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. 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)生活保護制度における「冷房器具」設置の取扱い.....	2
(2)酸素投与を要する児童の保育園及び居宅訪問型児童発達支援事業の利用.....	2
(3)生活保護制度における技能修得費及び生業費の取扱い.....	3
2. 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)施設措置に係る個人情報の取扱い.....	4
(2)生活保護制度における転居費用の取扱い.....	5

第1 受付及び審査結果の状況

令和4（2022）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、5件である。申立人の年代は、60歳代2人、50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、地域支えあい推進部鷺宮すこやか福祉センター及び健康福祉部障害福祉課の3部署に係るものが1件、健康福祉部福祉推進課が1件、同部生活援護課が3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であるが、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 | 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. 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) 生活保護制度における「冷房器具」設置の取扱い（生活援護課）

【苦情要旨】

生活保護受給者である申立人は、福祉事務所からエアコン設置の許可をもらったので、エアコン設置工事の見積もりを出してもらおうとしたところ、業者から「分電盤の増設工事終了後でないとエアコン設置工事の見積もりは出せない。」と言われた。

そのことを前ケースワーカーに話したところ「分電盤増設費用、本体価格、工事費用すべてを一緒にして見積もりを出してもらわないと対応できない。」と言われた。何度も同じ説明をしたが、前ケースワーカーは聞き入れてくれなかった。

その後、現ケースワーカーに代わり、申立人の生活を支援してくれるNPO法人のS氏が当時の担当係長と面談し、エアコンを設置できることを確認したが、現ケースワーカーから連絡がないまま、未だエアコンを設置できずにいる。

区は、エアコン設置に向けた対応をし、生活弱者に対する差別について誠意ある謝罪をしてほしい。

【審査結果】

エアコン設置が実現できていないのは、区と申立人との間でのやりとりがスムーズに進まなかったため、区に至らなかった点があると考え。申立人は区から「全体的見積もりを出さなければだめだ」と断定的に言われたと考え、諦めてしまったようである。

区は分電盤増設工事とエアコン設置工事の二段階で見積もりを出してもらうやり方でよいと言っているため、そのようなやり方で早期に進めるよう区に申し入れた。

申立人と区のやりとりについては、主張が食い違う点について客観的な資料も無いため、事実関係の確定はできなかった。

(2) 酸素投与を要する児童の保育園及び居宅訪問型児童発達支援事業の利用（保育園・幼稚園課、鷺宮すこやか福祉センター及び障害福祉課）

【苦情要旨】

申立人の子は1歳で、先天性心疾患があるものの、酸素投与の医療的ケアが不要となったので、医師の了解を得て保育園入園を検討した。しかし、現在中野区には医療的ケアに対応している保育園はあるが、該当する医療的ケアは3種に限定されており、酸素投与は該当しないので、医療的ケア対応の保育園への受け入れはできないとのことだった。

また、居宅訪問型児童発達支援事業（以下「本件事業」という。）を利用したいと考え、区に相談したが、対象にならないとして利用できなかった。

申立人の子のように酸素投与という医療的ケアを必要とする児童も保育園に入園する必要性においては、3種の医療的ケア児と同様である。酸素投与という医療的ケアを必要とする児童も保育園での医療的ケア事業の対象にしてほしい。

また、本件事業については、「対象は重症心身障害児であり、申立人の子は正常発達のため対象にならない」ということで、利用できなかった。しかし、心臓の疾患というのも重大な事由であると考えるので、本件事業の対象としてほしい。

【審査結果】

中野区の保育園で酸素投与を医療的ケアの対象とするには、施設面、保育の実施面、保育士や看護師の人員配置等について課題がある。

この問題は1つの保育園だけの問題ではなく、中野区の医療的ケア事業全体の問題として条件整備をしなければならない。問題の性質上、検討及び実施にある程度時間がかかることはやむを得ないとする。

区に対して、できる限り早期に酸素投与も医療的ケアの対象とすることができるよう検討してほしいと申し入れた。

また、居宅訪問型児童発達支援事業については、児童福祉法に基づいて行われているものであり、対象となる児童は同法及び同法施行規則に規定されている。心疾患は重大な事由だとは思いますが、本件事業の対象児童の要件となると法の定めに従わざるを得ず、要件には該当しないと判断する。ただし、区に対し、本件事業の目的や対象児童の要件について、もっと丁寧かつ正確に説明すべきだったということ指摘した。

（3）生活保護制度における技能修得費及び生業費の取扱い（生活援護課）

【苦情要旨】

生活保護受給者である申立人は、放送大学の受講費用の支給を受けるため、福祉事務所に技能修得費の申請を申し出たところ、担当のA係長の指示を受けたBケースワーカーが、支給の可否を判断するにあたって、「自立計画書」を策定したいと言ってきた。

その後、担当がCケースワーカーに代わり、当初、自立計画書は技能修得費の申請書に添付するためのものと説明を受けていたが、複数回の面談の後、自立計画書の策定は申請後に実施をすると異なる説明に変わった。自立計画書はほぼ完成しており、今までの話し合いは意味がなかったのか不満に思っており、自立計画書はいつ策定すべきなのか疑問である。

また、申立人は飲食店の経営のため生業費の申請をしたいと思って相談したところ、Cケースワーカーから、福祉事務所の見解として、A係長が

「生業費は78,000円が上限であり、1回の支給に限られている。それでは、なりわい（飲食店の経営）が難しいだろう」と言っていると伝えられた。

その金額だけではなりわいが厳しいのに、国が制度として生業費を認めているのはどういうことなのか、支給は1回しか認められないものなのか疑問である。

【審査結果】

技能修得費については、生活保護法（以下「法」という。）第17条第2号・第36条及び厚生労働省告示・通知等に基づいて行われている。具体的な運用は、「生活保護法による保護の実施要領について」（昭和38年4月1日 社発第246号 厚生省社会局長通知、以下「通知」という。）の第7の8の(2) 技能修得費アに規定されている。

また、厚生労働省社会・援護局保護課長通知の間（第7の80）において、「技能修得費用の支給にあたっては、本人の状況及び取組の内容や程度を勘案するとともに、実施機関と被保護者との間で、当該取組によって達成すべき目標や達成の期限を設定した自立計画書を策定するなど、効果的な取組が行われるよう努められたい」とされており、自立計画書の策定は必須ではない。

申請の際に自立計画書を添付するという点で既に複数回面談がなされていること等から、申請がなされた場合の見通しについて申立人に不安を与えないような配慮が望ましい。

生業費については、法第17条第1号・第36条及び厚生労働省告示・通知等に基づいて行われており、具体的な運用については、通知の第7の8の(1)生業費アに規定されているが、支給回数に制限はない。

区は、根拠規定がないにも関わらず、支給は1回のみであると安易に回答すべきではなかった。

2. 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) 施設措置に係る個人情報の取扱い（福祉推進課）

【苦情要旨】

申立人の母は、養護老人ホームに入所していたが、その後病院に入院することとなったため養護老人ホームを退所した。退所に当たり、施設にある母の荷物、施設に預けてある母の預金通帳、印鑑、保険証等を受け取りたいと思ったが、区職員から、区側の同席が必要であると言われた。

申立人は、母の状況が深刻になったので、単独で施設におもむいたところ、すでに区側から施設に家族が取りに行きたいと言っているという通知

があったらしく、施設からそれらを受け取ることができた。その際、施設の職員から「お母さんは危ないのですか」と言われた。施設に母の状況を知らせたことはないので、どうして知っているのか尋ねたところ、区職員から「家族が急いでいる」と伝えられたということであった。

区職員が通帳等の引渡しに関係のない母の個人情報を施設の職員に伝えたことは、心情的に納得できない。不当な苦痛を受けたことについて、区側には謝罪とともに、このような事態が起きないように対策をとってほしい。

【審査結果】

申立人の母の養護老人ホームへの入所は、区の中野区老人ホーム入所判定委員会の審議を経て決定された措置としての入所である。施設への入所及び退所は、区の措置の実施及び措置の解除となる。退所にあたっては、措置者たる区と同席が必要であり、その際、預金通帳や印鑑及び諸種の保険証等の引渡も行われることになっている。

申立人と区側で日程が合わないまま、預金通帳などが引き渡されずにいたが、申立人からの電話の際切迫した状況が感じられたため、区はやむなく同席がないまま引き渡すことを決定した。極めて例外的な処置であり、施設側の納得を得るため、「ご家族が急いでいる」と理由を添えて、申立人が引き取りに来たならば引き渡すよう施設側に伝達した。

この区側の説明は、申立人の母の病状に関して詳しく、具体的な病状を伝えたわけではなく、区側の同席免除の理由に関する必要かつ最小限の説明にとどまり、区職員の伝達は、プライバシー侵害に該当する個人情報の伝達に当たるものではなく、区側からの謝罪は必要ないと判断する。

(2) 生活保護制度における転居費用の取扱い（生活援護課）

【苦情要旨】

生活保護受給者である申立人は、居住していた部屋の隣人に不穏な行動や嫌がらせ行為があったため、同じ建物の別の部屋に転居した。

事前に転居のことを担当のケースワーカーに相談したところ、敷金・礼金等の支給もすぐに認められそうな雰囲気であった。しかし、一旦引っ込んで担当係長と話をした後、ケースワーカーは「引っ越すのはいいが、お金は出せません。同じ建物内では出せません。」と言った。このケースワーカーや担当係長の対応からして、契約金（礼金・敷金・当月分賃料・当月分管理費・仲介手数料の合計額）の支給を認めてもらうことはできないと感じたので、姉に頼んで用立ててもらった。

しかし、現在の住居の契約金は、本来、区から支給してもらえないはずだと思っているので、この分を支給してほしい。

【審査結果】

事実関係を調査したところ、申立人は転居希望の件を事前にケースワーカーに申し出たと言うが、ケースワーカー及び担当係長は聞いていないと言っている。このやり取りについては、客観的な資料もないため、事実関係は確定できなかった。

その他にも、申立人と担当係長のやり取りについて主張が食い違っているが、その事実関係は確定できなかった。

申立人が求めている契約金の支給について、生活保護制度における敷金等の扱い、事前申請の有無、事後的申請の可否等について検討した。

申立人は、事前にケースワーカーに転居の話をしたと言うが、何も資料の提出はしなかったようであるし、区に記録がないということなので正式な形では転居申請はされていないということになろう。

敷金等の支給は、転居の行われる時点で行うのが原則であるが、何らかの事情がある場合には、3か月は遡及して支給することも認められているが、その期間は過ぎている。

以上検討したとおり、敷金等の支給は難しいと言わざるを得ない。

中野区福祉オンブズマンは平成2（1990）年10月に設置した

令和4（2022）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（令和4年9月30日まで）

大島 やよい

宮田 百枝（令和4年10月1日から）

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