

2007年度（平成19年度）
福祉サービス苦情申立ての処理状況

報 告 書

2008年5月

中野区福祉サービス苦情調整委員

（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	1
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	1
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
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	1
5. 区の対応につき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
6. 申立て受付後、申立人が申立てを取り下げたもの	1
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（4件）	
1－（1）収入認定の特別控除及び職員の対応 . . .（生活援護関係）	2
1－（2）職員の対応（障害福祉関係）	5
1－（3）児童手当返還請求及び職員の対応（子育て支援関係）	7
1－（4）家庭福祉員の申込み方法（子育て支援関係）	9
2. 区の対応が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）	
2－（1）転居希望及び職員の対応（生活援護関係）	11
2－（2）自立促進事業の業者選定及び職員の対応 . . .（生活援護関係）	13

第1 受付及び審査結果の状況

2007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）が受け付けた苦情申立て件数は、6件です。

申立ての分野別内訳は、生活援護関係が3件、子育て支援関係が2件、障害福祉関係が1件でした。

これらについての審査結果は、次のとおりです。

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項に基づき、実施機関に対し是正を求める意見表明を行うものですが、該当するものではありませんでした。
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条に基づき、実施機関に対し制度の改善を求める意見表明を行うものですが、該当するものではありませんでした。
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・・・・・・・・4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規定されてはいません。これは、苦情の内容について、是正を求める意見を表明、または、制度改善を求める意見を表明するには到らないが、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す。
内訳は、生活援護関係が1件、子育て支援関係が2件、障害福祉関係が1件でした。
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
分野別内訳は、生活援護関係が2件でした。
6. 申立て受付後、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・・・・・・・・・・4件

1- (1) 収入認定の特別控除及び職員の対応（生活援護関係） 307号 大島委員

【苦情の要旨】

第1 収入認定の特別控除に関する件

生活保護受給後、初めて就労したので、給与についての扱いを担当ケースワーカーに質問した。すると同ケースワーカーは「得た給与の10%の金額が支給され、収入認定とは別に口座に振り込まれる」と回答した。上記の質問を3回したが、3回とも同じ回答であった。その後、ケースワーカーが交代したが新ケースワーカーも同じ回答であった。

ところが、手続きをしに区役所に行った際、「前のケースワーカーの間違いだったので、支給されません。」と言われた。新ケースワーカーの説明によると「収入認定の基礎控除額より、特別控除の額のほうが大きいので、支給されない。」とのことだった。しかし私としては納得できない。同じ質問を何回もしていたのに、なぜ間違いだったのか。この点の責任を追及したい。収入認定については、新ケースワーカーから一応の説明は受けたが、その説明は不十分でわかりにくいものであった。そこで、これらの制度・仕組み・計算の仕方について、調査してもらいたい。また、前ケースワーカー、新ケースワーカーいずれも職務遂行上、不適切な点が多いと思われる。もっと勉強してほしいと考える。

生活保護受給者は入金の手配があればその手配に基づいて支出をしているので、今回の件で手配が狂い、所持金はゼロに近くなった。仕方なく公共料金支払い用にとって置いた預金を引き出して生活に使わざるを得ず、公共料金は滞納となってしまった。その後、アルバイトをしてその収入で何とか公共料金を支払った。区役所で係長と顔を合わせたとき、同人は「乗り切ったわね」と言った。しかし、実際はそんな一言で片付けられるような簡単な状況ではなかったので、そのように安易に言われるのはとても納得がいかない。

第2 社会福祉協議会（以下、「社協」と略称する。）の貸付制度に関する件

前述のように所持金がなく困窮していた時に、社協に電話してみると、「応急援護貸付制度」というものがあると言われた。但し、それはケースワーカーが直接社協へ出向いて事情を説明することが前提となる、とのことだった。私はこの貸付制度のことを係長に話したが、係長は「借金を勧めることはできないので、行きません。」と言った。

しかし区職員のミスで困窮状態を招いてしまったのに、その救済のための措置に何も協力しないというのは、福祉担当者として間違っているのではないかと考える。

【審査結果】

第1 収入認定の特別控除に関する件

1 旧ケースワーカーが「得た給与の10%の金額が1月と6月に貴方に支給され、収入認定とは別に貴方の口座に振り込まれる」と回答した点について、実際には生活保護費算定の収入認定の際に給与の10%相当額が控除されるということなのである。そのことについて

での正しい説明ができず「戻る」と言ってしまって申立人に誤解を与えたことは申し訳ないと思っている。ただし、「収入認定とは別に貴方の口座に振り込まれる」とは言っていない、と区は回答しています。この発言があったか否かという事実関係は残念ながら断定できませんでしたが、前述のような不適切な説明をして申立人に誤解を与えたことは確かです。当職としてもこのような説明をしたことは担当者としてまことに不行き届きであったと考えます。

本件で両ケースワーカーがそれぞれ不適切な説明をしてしまったことは、基本的には各ケースワーカーの勉強不足ということになると思います。しかし、区としても認めているように、仕事の引継ぎの際には、受給者にとって特に重要な問題については、きちんとした情報共有と知識の共有をはからなければなりません。その点、大変不十分であったと考えます。そこで、当職は区に対して職員の知識の習得についてもっと徹底した指導を行うこと、知識習得のための研修等も実施することを強く申し入れました。

2 担当係長にアドバイスを求めた件とその後の同人の発言の件については、ケースワーカーの間違った説明のために、申立人の生活の予定が狂わされてしまったわけです。申立人としては、区に対して「どうしたらいいの」と問いかけたい気持ち、或いは救いを求めたい気持ちになったことも当然だと思われます。このような場合に対して、区として取りうる対応はどのようなものがあるかということを当職は調べてみたのですが、残念ながら、申立人に対して金銭的な措置（何らかの金銭を支給するというような措置）を取りうる方法は生活保護に関する現行法令上ありませんでした。となると結論的には、申立人がそのときに有していた金銭で次の支給日まで何とか生活をしのぐという方法しかないようです。

「乗り切ったわね。」という発言も簡単に片付けたような言い方だったのか、気遣いや優しさを込めたものだったのか、その発言の際の状況については当職としては判断できません。ただ、部下の誤った説明のために困窮させてしまったことに対して、申立人に謝罪の気持ちを込めた発言であってほしいと思います。もし申立人にはそのような誠意が感じられなかったとしたら、それは配慮が不足していたと言わざるを得ないと思います。

第2 社会福祉協議会（社協）の貸付金制度の件

本件の場合、申立人が社協の貸付制度について問い合わせ等をした時期は本案件の時期より後のようです。しかし仮に、この困窮していた時期の中で貸付制度のことを考えたとなれば、応急措置的な支援としてこの貸付制度を利用したいと思うことは十分理解できます。区の間違いのために困窮に追い込んだのに、その救済のためには何もしないのか、という怒りの気持ちも良くわかります。

しかし、それではそのような場合だからといって、借金をすることが申立人にとって良いことなのかどうかは別問題だという気がします。借金はそのときは金銭が入ってくるので生活は助かるように感じられるでしょうが、区の回答にもあるように、その分は収入認定されてしまいます。借入金が入ってきても代わりに保護費が減らされてしまうわけです。

また、借入金は必ず後で返さなければならず、それは確実に後日の生活を圧迫します。借金の返済で困窮するようなことがあってはいけないわけです。そのような意味で、借金をしてもらいたくないと区が考えるのはもっともであると思います。

このような考え方に対しては、申立人は納得がいけないかもしれませんが、当職としては借金をすること自体にはやはり賛成はできないと言わざるを得ません。

【区への対応】

職員の自己担当分野の知識について、係内研修を実施した。本ケースを事例として具体的に誤りを検証し、職員全員が知識の再確認を行った。

また、今後同様の誤りを防止するため、生活援護分野全体の年間研修計画に「収入認定項目」を設置した。

1－（2）職員の対応（障害福祉関係） 308号 大島委員

【苦情の要旨】

私の息子は作業所へ通所している。作業所の職員は16名で、そのうち男性は6名である。通所者たちは4グループ、16班に分かれ、1つの班に1名職員がつくという体制になっている。ただし、人員配置のやり繰りの中で職員は他の班の面倒を見る場合もある。このような状況の中で、今秋3名の職員が長期欠勤し、アルバイト職員1名が雇用されたという事態が発生したが、この件について所長がきちんとした情報開示をしてくれないことに納得がいかない。職員はグループや班は違って横断的に支援をしてくれており、保護者としては、職員全体の状況を知っておきたい。そうでないと子どもを安心して預けることができない。また、通所者の処遇等において男性職員の力が必要となる場合があるが、本年度、男性職員の数が10名から6名に減らされた。その上、2名の男性職員が欠勤したので、とても不安な状況である。

私は職員が休むことが不服なのではない。所長が正確な情報を開示してくれた上で、対処方法を提示してくれれば保護者としても協力するつもりはある。もっと保護者に情報を開示してコミュニケーションをとるようにしてもらいたいと思っている。

【審査結果】

申立人が一番問題としていることは、職員の欠勤・休暇について、いつからいつまでどのような理由で休むのか、という情報を所長が保護者に知らせないということだと思います。そこで、この点についての当職の見解を述べます。

まず、職員には有給休暇が認められているので、その範囲内においては理由の如何に関らず休暇を取る権利があります。また職員にはプライバシーを守られるべき権利があります。当然ながら作業所の処遇職員と利用者及び保護者という間柄においてもやはり職員にはプライバシーがあるのです。自分が休暇をとる理由や事情について言わなければならないことはありません。この点については判決もあります。区としても所長個人としても、保護者達に各職員の休暇の理由について知らせることは職員のプライバシーを侵害することになって許されないことだと思います。職員も一個人でありプライバシーは守られる権利があるのだということを理解していただく必要があるかと思っています。

申立人としては、職員の欠勤・休暇についての正確な情報が伝えられていないと子どもを通わせるについて大変不安であるとおっしゃっています。それはもっともであると思います。職員のプライバシーは守るべきですが、一方、利用者や保護者が不安に思うだろうという点についてなにも配慮しなくて良いということにはなりません。安心して作業所に通所してもらうことも大事なことですし、保護者との信頼関係を維持することも大事なことです。従って、保護者の方達に心配しなくて大丈夫ですよ、というメッセージを発信するようにもう少し工夫をする必要があったと感じています。

申立人も情報を開示してくれれば、作業所のとる対応に協力するとおっしゃっています。プライバシー保護への理解と協力を得ることも含めて区としては保護者の方への説明と対応をもっと工夫すべきだったと考えます。当職はこのような観点から、区に対して、今後の

保護者への対応についてはもっと丁寧で分かりやすい説明をすること、及びプライバシーの点などから保護者の希望に添えないことについては理解を得るための努力をするようにと強く申し入れておきました。

【区の対応】

プライバシー保護への理解も含め、保護者の方の理解と協力を得るために、作業所運営に関する意見交換を積極的に行っていくようにします。

【苦情の要旨】

私と夫は、区内で生活をしてきた。子ども2人は区内の乳児院に入居している。

2007年、夫は単身でA市に転出した。転出届を提出したのは7月であるが、その際、夫は転出の日付を2月と記載した。その後、私も区内の実家に転居し、住民登録も変更している。私どもは夫を受給者として子どもの児童手当を受けていたが、夫からの指示により、区側から児童手当過払金返還を求める書面が私の方に送付されてきた。そこで私は区の子ども家庭部の窓口で電話し、「夫がA市に居住するようになったのは7月からである。私と子ども2人は居住地を中野から変更したことはない。児童手当は、子どものための給付であるはずであり、過払いとして返還を求められることには納得がいかない。」と、請求の撤回を求めたところ、係員からは「了解した」と返事があった。しかしその翌日、区側から電話があり、「すでにコンピューターに打ち込んでしまっており、変更できない」旨告げられた。

実家の父が区議会議員の仲立ちで、子育て支援分野の課長と窓口担当者に面談した。父が説明のうえ撤回を願ったのに対し、区側からは、「すでに済んでしまったことなので、修正することは改ざんにあたる」との説明があった。私たちは事実即して給付を求めているのであり、不正なことを依頼しているわけではない。にもかかわらず「改ざん」などといわれることは遺憾であり、著しく心が傷つけられた。この点について明確な釈明と謝罪を求めたい。

【審査結果】

1. 過払い児童手当の返還請求について

児童手当は、受給資格者が他の市町村の区域内に住所を変更した場合には受給事由は消滅することとなっており（法7条）、その場合の「住所を変更した日」とは、厚生労働省の行政解釈により、「住民基本台帳法上の転出予定日」をいうとされています。

このような仕組みを申立人の場合に当てはめると、児童手当の消滅は、A市への転入日によってではなく、中野区への転出届に記載された転出予定日によって決定されることになるため、中野区の住民記録の転出予定日を訂正することができないかぎり資格消滅日も変更することはできません。このことは、平成19年9月に申立人のお父様が来庁され、子ども家庭部長らに相談されたことを受けて、区側が東京都福祉保健局に行った問い合わせに対する回答によっても確認されております。

現在、ご主人は中野区を転出され、A市への転入が確定してしまっております。中野区での転出予定日の変更は、まずA市での転入を取消して、まだ中野区を転出していないという状態に戻したうえで正しい転出日に訂正するといった形をとるのでもなければ困難です。A市への転入取消は中野区が職権で行うことができるものではありませんので、中野区で変更を行うにも、まずA市での修正手続が必要となります。ただ、ご主人とA市との間では、すでに一度錯誤を理由として、2月1日の転入日を7月に変更するという転入日の修正が行われております。そのような中でさらに再度の修正として転入取消を求めた場合、A市でそれを認めてもらえるかどうかはむずかしいところであり、そのことは、9月にお父様が来庁さ

れたときにも説明させていただいたところです。

以上、今回の申立人のケースの場合、その経緯がきわめて特殊で、それだけに大変残念ではありますが、本職と致しましては、現状のままでは、平成 19 年 2 月以降、現実に支給停止がなされた 6 月までの間について過払金が生じた状況にあり、その返還が求められることは止むをえない、と判断いたします。

2. 「改ざん」という表現について

申立人のお父様が区議会議員と同道の上、区側に相談に見えました。本職の調査により、その相談の席上、「改ざん」という言葉が出たことは確かであることは判明しましたが、それは区側から出た言葉ではないということでした。席上、区側が「転出予定日を中野区が一方的に修正することはできない」と説明させていただいた際に、同道された議員の方から「そうすることは改ざんになってしまう」というご発言があり、その中で出てきた言葉であるということです。同席していた区の職員によれば、その言葉が相当ではないと感じたものの、話の流れの中で訂正することなくそのままになってしまったということでした。

「改ざん」という言葉は、本来の表現を故意に違えることを意味し、良い文脈で使用される言葉ではありません。もし議員の方が使用されたにしても、一方的に修正を行うと、極端な場合には改ざんといわれかねない、といった程度の意味で使用されたものと思われる。もちろん、本職の調査は区の職員を対象に行うものであり、「改ざん」という言葉の出所がどこであったか、確証をもって判断することはできません。しかし、出所がどこであったにせよ、少なくともその言葉が用いられ、その使用が放置されたことは明らかです。区の対応に関する相談の場である以上、区の職員は、正確を期し、誤解を避けるために注意を払うべきであり、したがって誰の発言であろうと明らかに不適切な言葉はその場でそれを訂正する必要があったものと考えます。それをしなかったことにより、「改ざん」という強い言葉がお父様に強い憤りを起こさせ、そのお気持ちを傷つけましたことは、大変残念に存じます。今回、口頭ではありますが、区側に対し、本職として遺憾の意を伝え、申立人およびお父様に謝罪するとともに、今後、言葉の問題についても一層の注意を払って区民対応を図るよう要請いたしました。

【区の対応】

申立人及び申立人のお父様には、書面を持って謝罪しました。また、言葉の問題については、今後は一層の注意を払って区民対応をして参ります。

1－（4）家庭福祉員の申込み方法（児童福祉関係） 311号 大島委員

【苦情の要旨】

子どもを家庭福祉員に預けたいと考え、区に電話で申込み方法について問い合わせたところ、「申込み受付けは先着順で、例年午前 8 時頃に来れば大丈夫ですよ。」と言われた。後日、再度電話をしたところ前とは別の職員であったが同じ回答だった。

申込み当日、8時頃区役所へ行くと、私の順番は4番目で、最終的には15人くらいの人に来ていた。ところが、受付けの時間になると「応募者多数なので、くじ引きにします」と言われた。事前の説明と違い驚いたが、やむなくくじを引いたところ12番目だった。私の希望する家庭福祉員へは私より前の順番の人が申し込んだので、申し込みなかった。

事前の説明では、先着順ということであったので、30分も前に区役所へ行った。仮に先着順であっても希望する家庭福祉員に申し込みなかったかもしれないが、それはそれで納得できる。しかし、事前の説明に反して、当日急に受付方法を変更するというのは納得できない。

【審査結果】

今回の申込み受付けにあたりどのような方法を探るべきであったか、ということについて、当職は「先着順」受付方式でやるべきであったと判断します。その根拠は、1つは区が広く区民に配布している「家庭福祉員（保育ママ）のご案内」です。この案内の中で、「利用は先着順です。」と明記されています。2つ目は、今回の受付開始前において、たくさんの区民からの問い合わせに対して、担当職員が「先着順です。」と異口同音に答えているということです。区としては申込み方法を明言していたわけです。

このような事情がある以上、区としては区民に先着順受付方式でやると約束していたわけですから、その約束は守らなければなりません。区としての区民に対する義務と言えます。

そこで当職は、このような約束違反のやりかたで行われた申込み受付けは、有効なものではなかったと判断いたします。したがって、本来であれば、もう一度申込み受付日の状態を再現し、そのときの順番を確定してその順番どおりに申込みをしてもらうべきであると考えます。しかし遺憾ながら、そのようなことは現実には不可能であります。再度そのとき来ていた人たちに集まってもらい、順番を確定してもらうというようなことは現実には出来ません。

当職はなにか良い解決策はないかと考えてみましたが、区にも解決策があったら提案するようにと打診しましたが、残念ながら良い方策はなさそうです。やはり現実の問題としては結果を受け入れるしかなさそうです。

当職の気持ちとしては、申立人が子どもさんを希望する家庭福祉員に預けられるようにしてあげたいという思いはあります。しかしながら、すでにその家庭福祉員の方は、定員どおり子どもさんを預かっておられる状態です。現実的な解決策を提案できず、当職としても申立人に対してまことに申し訳ない気持ちです。

当職は、今回の区の対応はまことに不適切なものだったと考えます。区として区民に対して明言してきた受付方法を自らの都合だけで安易に変更してしまった点は、区民に対する約束違反であり、強い非難に値します。

よって、当職は区に対して今回の件を深く反省するように強く申し入れをいたしました。
また、区から申立人に対して反省と謝罪を示す文書を送付するようにと申し入れをいたしました。

【区への対応】

申立人には、書面を持って謝罪しました。申込み方法については、十分な検討を行い、事前に約束した申込み方法を変更することなく、公平で安心して申し込めるようにします。

2 区の対応が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

2- (1) 転居希望及び職員の対応（生活援護関係） 306号 大島委員

【苦情の要旨】

第1 転居希望の件

病気のため働けなくなってしまったため、数年前から生活保護を受けている。生活保護を受けるようになった際に、保護の基準に沿うA住宅へ4年前に転居し、小学生の子供と住んでいる。区内にはもう一軒住居（B）があり、そこには別の子供が2人で住んでいる。しかし、以下のような事情からA住宅を出て、B住居の近くに転居したいと考えている。

- ① 私と同居している子供は、現在、学校を休んでいるが、徐々に学校に復帰できつつある状況である。しかし、現在のA住宅だと別の小学校に通学することになり、全く未知の環境の中でうまくなじめるか大変不安であるため、通い慣れた元の学校へ通学したいと思っている。
- ② 私は病気のため、人と接することができず、外に出ることも殆どできない状況であるが、現在のA住宅では自治会の当番がある。来年その当番が回ってくるが、とても私にはできないことである。また、医師からは行動療法として、少しでも外出するよう言われているが、近くにはスーパーもコンビニもない。病気の治療には、B住居のほうが環境がいい。

以上のことから、不動産屋に物件の周旋を頼んでいたが、最近、物件が見つかったとの連絡を受けたので、見に行く前にまず区の承諾を得ておこうと考えた。ところが、区からは転居は認められないと言われた。しかし、これは私の生活の根幹に関わることなので、納得できない。

第2 転居に関する区の職員の対応の件

後日、区の担当者に電話して転居したいと申出でたが、担当者は「法律で決まっているから、高い家賃のところへ移るのはだめだ。」との返事であった。担当者の上司は電話で話を聞いてくれたが、「時間を掛けて考えて行きましょう。」ということだった。

しかし3週間経っても何もないので、私は区に電話した。担当も上司も手のひらを返したように「僕は連絡するっていいました?」、「引越しなんかできるわけないでしょう」、「担当がだめと言ったものを僕ができるわけないでしょう。」と言うのだった。上司は「あなたは何でも自分の思い通りにしようとする人だ」と暴言を吐いた。

以上のように担当者の対応も冷たくて思いやりの無いものであったし、さらに上司の態度は全くこちらを馬鹿にし、見下した態度である。

私は病気のために対人接触が人一倍苦手であるのに、このような冷たい対応をされたことで深く傷ついてしまった。福祉担当者として許せない態度であると思う。

【審査結果】

第1 転居希望の件

4番目のお子さんの小学校への通学の問題ですが、確かにB住居近辺に住んでいたほうが通学は楽なことは確かです。しかし、A住宅近くのバス停から中野駅行きのバスに乗って中野駅まで行き、そこでB住居方向のバスに乗り換えて通学することはできないことではないと思います。最近まで、中野駅近くへ通われていたそうですし、なんとか頑張っけて通学してほしいと思います。

また、病気の治療には、B住居のほうが環境がいいとのことですが、あなたの主治医と囑託医によれば、「一般論としては、転宅により環境を転換させることは療養上悪くはない。ただし、服薬変更により精神的症状を除去できなければ、転宅先でも同じ問題が生じるおそれがある。転宅と共に服薬変更も行わないと、症状改善の期待は薄いと思われる。」とのことでした。当職は医療の専門家ではないので医学的な面からの判断はできず、この面では主治医の意見に従わざるを得ません。従いまして、現在の服薬状況のままで「転宅を認めなさい。」とは言いにくいところです。

生活状況の面からは、A住居は確かに買い物や外出に関しては、便利な場所とは言えないと思います。行動療法の妨げになっているとおっしゃる気持ちもわからないではありません。しかし、バス停までは歩いて行ける距離だと思いますし、買い物もできない状況だというほどではないと思います。また、自治会の当番については、当職は区に対して、この点について区としてあなたに協力できることを検討してほしい、と頼んでおきました。

第2 区の職員の対応の件

当職としてはあなたと担当者の言葉のやり取りの具体的な事実関係は確定できませんでした。しかし、福祉に携わる職員としては、保護の対象者に対して暖かい対応を心がけなければなりません。見下したように感じさせる態度があったとしたら、たとえ職員にはそのようなつもりはなかったとしても、やはり配慮が行き届かなかったということになるでしょう。当職としては区に対して今後とも、対象者の立場に立って暖かい対応を心がけてくれるようにお願いしておきました。

今回の件に関して言えば、あなたを取り巻く家族環境に困難な課題が多くあることは区としてもわかっているそうですし、支援していきたいと考えている、とのこと。当職としては、あなたと職員との間でもっとコミュニケーションをとって、職員にもあなたのために何ができるか考えてもらい、力になってもらうようにしたほうがあなたにとってもよいのではないかと思います。

2- (2) 自立促進事業の業者選定及び職員の対応 (生活援護関係) 310号 岩志委員

【苦情の要旨】

医師から病状確認書を提出してもらい、自立促進事業の一環として居宅清掃の実施が認められた。私の部屋の清掃は、箱に入った荷物の移動を伴うので、通常の子供サービス事業者ではむずかしい。しかし、派遣されてきたのは、通常の子供サービス会社からであり、派遣された職員も女性や高齢者で力仕事には向いておらず、また荷物整理のための箱の購入でも、トラブルが起きた。ケースワーカーには当方の希望を伝えてあるのに、適切な業者を派遣してくれない。また私は病気のため通院しているが、そのスケジュールとの調整も図ってもらえない。ケースワーカーにかけあっても、「あなたは努力すれば動ける。通院のスケジュールも変えられる」といった返事しか返ってこない。

- ① 私としては、1回か2回の清掃で、一挙に清掃を済ませてしまいたい。それに適した作業のできる業者を派遣してもらいたい。
- ② 私は体調が悪く、また病院のスケジュールも2、3ヶ月も前から決まっているため、簡単には変更できない。ケースワーカーには、私の病状や状況を理解したうえで、対応に当たってほしい。

【審査結果】

1. 派遣業者の適切性について

今回のご苦情の対象となっている居宅清掃サービスは、廃棄すべきものは一挙に廃棄し、清掃により清潔な住環境を回復するというように、その作業は本来一回的、一括的なものとして考えられており、ヘルパー派遣によってカバーされる日常的な清掃とは区別されます。

従いまして、箱の中身を整理したり、確認したりする作業までを委託業者が行うことはできませんし、またやるべきでもありません。業者としてできることは、あくまでも申立人のご指示に従って、廃棄するものは廃棄し、必要なものは居室に戻すということだけです。

また、業者の決定は、区側が勝手に行ったわけではなく、申立人ともご相談の上行ったものですし、また今回の場合、当該業者以外に作業を引き受けてくれる業者を見つけることはむずかしかったと思われます。

時間や費用に制限がある公的なサービスの枠内で、申請者の意向に負うところが大きい作業を効率よく進めるには、申請者側から作業内容と段取りを明確に示していただき、その上で業者に委ねるべきところは委ねるという態度が必要であると思います。その作業の過程では摩擦が生ずることもあるかもしれませんが、それを乗り越えるためには申請者と業者の歩み寄りも必要です。

本職と致しましては、今回は当該業者に引き受けてもらう以外になかったと判断いたしますし、また当該業者が申立人のご希望による作業につき不適切であったとはいえないとも思います。

2. ケースワーカーの対応について

調査によれば、ケースワーカーは、「居宅清掃のサービスはあなた自身の生活環境改善の

ためのサービスであるので、いつ、どのように行うかはあなた自身で調整するよう努力して欲しい」という趣旨でお話したということでした。この趣旨につきましては、1にも述べましたように、作業の性質上本職も同感するところです。今回は、業者もスケジュールさえ確定すれば作業できるという状態にあったのであり、それが申立人の方で全く都合のつく日はないということになれば、作業は進みません。ケースワーカーは、スケジュールの調整を求めたにすぎません。その限りでケースワーカーの対応に問題は無かったと判断いたします。もちろん、それを伝えるにあたって、どのような言葉を使うか、またどのような局面で述べるかなどは、区側も留意しなければなりません。しかし、今回現実にどのようなやり取りがなされたかについては、事実関係を確認することは困難です。そこで本職と致しましては、一般論としてではありますが、区民対応にあたっては、職員の言葉や態度が状況によって区民の感情を傷つける可能性があるということに留意するよう要請させていただきました。

2007 年度（平成19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
（福祉オンブズマン）
岩 志 和 一 郎
大 島 や よ い

2008年5月

〒164-8501
東京都中野区中野 4-8-1
中野区福祉オンブズマン室
電話 03-3228-8725
Fax 03-3228-8716