

平成22年度（2010年度）

福祉サービス苦情調整

報告書

2011年5月

中野区福祉サービス苦情調整委員

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 申立て受付後、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件）	
(1) 保育所入所不承諾通知書に他の児童の個人情報を含む書類が添付されていたことについて（保育園・幼稚園関係）	2
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（1件）	
(1) 中野区障害者福祉手当について（障害福祉関係）	4

第1 受付及び審査結果の状況

平成22年度（2010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、2件です。

申立ての分野別内訳は、保育園・幼稚園関係1件、障害福祉関係1件でした。

これらについての調査及び審査結果は、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・・・・・・・・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す。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、保育園・幼稚園関係が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・1件
分野別内訳は、障害福祉関係が1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・・・・・・・・・・1件
(1) 保育所入所不承諾通知書に他の児童世帯の個人情報を含む書類が添付されていたことについて(保育園・幼稚園関係)

【苦情の要旨】

平成22年4月22日付で、子の平成22年5月1日付杉並区保育園入園を不承諾とした通知を中野区長から受け取った。その添付書類に杉並区の園を希望した2名の児童世帯の個人情報が含まれていた。区が個人情報についてこのような杜撰な取り扱いをしているのでは、自分の世帯の個人情報の取り扱いがどうなっているのか不安や不信がある。区保育園担当部署は、個人情報の管理意識が低いのではないかと。誠意ある対応を期待する。

【審査結果】

- 1 保育所入所不承諾通知書の送付に当たっては、入所を申し込まれたご本人に対して、入所ができない旨記載した通知書のみを送付することとなり、他のの方々に関する承諾不承諾の情報が記載された文書を送付することはありません。今回のケースは、区の担当職員のまったくの不注意によって生じたことであり、決してあってはならないことです。

担当職員に対する担当係内での事務処理方の確認が不十分であったということ、幸い、同時に不承諾通知書を送付された他の2名の方々については、担当職員が別であったため、同様の個人情報が掲載された文書の同封はなかったことが確認されました。

- 2 今回の事態が発覚した後、「情報安全緊急時対応連絡手順」に基づき、情報分野、危機管理分野から副区長に対して、「情報安全事件・事故報告書」「リスク管理・緊急管理情報連絡票」による報告が行われ、さらに5月26日には「情報安全対策委員会」への報告も行われました。

その結果として、保育園・幼稚園分野では、執行責任者会および分野の朝礼において、職員に対して個人情報の取り扱いに関して注意を促し、また執行責任者会において、個人情報保護の観点から分野内事務の手順の改善を図る処置がとられました。

担当内においても、5月18日にミーティングを行い、個人情報を含む文書の取り扱いに関する注意の喚起を行い、本件で問題となった文書は同封してはならないことを改めて確認徹底してきております。区全体としても、組織を通じて情報を共有し、個人情報保護について注意を喚起しています。

- 3 今回の事件は、担当職員の不慣れから生じたものであります。しかし、区の職員である以上、個人情報の取り扱いに慎重であるべきことは言わずもがなの事柄であり、異動したばかりであったということは、何の言い訳にもなりません。また、当該職員のみならず、担当係内でのチェック体制の甘さも厳しく指摘される必要があると思います。2に記したように、すでに区では今回の事件について対応処置をとってきており、当職と

いたしましても、それらはいずれも相応の処置であると判断いたしました。

ただ、個人情報の漏洩という事件の重大性を考慮し、これらの処置とは別に、本職からも、区に対し、今回の事件の重大性を認識し、職員に対して個人情報の取り扱いに関する指導を徹底することで、二度とこのような事件を引き起こすことがないようにしてほしいこと、具体的な改善の回答について、書面を以て申し入れました。

【区の対応】

2010年6月24日付子ども家庭部副参事（保育園・幼稚園担当）より具体的な改善策について書面による回答があった。

審査結果2に記載されている改善策、取組みを継続するとともに、更新中の「保育所入所事務処理マニュアル（保育所入所事務の手引き）」に、「個人情報の取扱注意」に関する項目を加え、事故の再発防止に万全を期してまいる所存であるとの回答を得られた。

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・1件
(1) 中野区障害者福祉手当について(障害福祉関係)

【苦情の要旨】

子が障害者福祉手当を受給していたところ、2010年3月に施設に入所したことにより、受給資格がなくなったということで支給が廃止になってしまった。

しかし国から支給される障害基礎年金だけでは施設にかかる費用やその他の生活費の全てをまかなうことができず不足であるので、障害者福祉手当を廃止されたことには納得がいかない。

【審査結果】

1 事実関係

申立人のお子さんは、以前は「生活寮」で生活していたが、昼間作業所に通所することが前提となっていることなど生活寮での生活はお子さんには適さないところがあった。

そこで、お子さんに適する生活の場をさがしていたところ、現在入所している施設に入所することとなり、2010年3月末に同施設に入所した。

2010年8月12日付でお子さんの「障害者福祉手当喪失通知書」が届いた。それによると、「平成22年3月30日に施設に入所したため障害者福祉手当の受給資格がなくなった」とのことであった。したがって、同手当は同年4月分以降は支給されないこととなった。

2 受給要件に関する調査結果

- (1) 中野区障害者福祉手当は、「中野区障害者福祉手当条例」(以下、手当条例と略記します。)及び「中野区障害者福祉手当条例施行規則」により、定められた制度です。

手当条例によりますと、手当には「第一種手当」と「第二種手当」がありますが、本件の場合には「第一種手当」が支給されていました。

- (2) 支給要件については、どちらの手当にも共通の要件として、手当条例の第3条に定められていますが、その第1項第6号に「規則で定める施設に入所していないこと」という要件があります。

ここでいう「施設」とは何か、については手当条例施行規則の第4条に定められています。本件に関係ある範囲で言えば、『障害者自立支援法(及び改正前の知的障害者福祉法)に規定されている「障害者支援施設」(改正前の知的障害者福祉法では「知的障害者更生施設」)で社会福祉法人等が設置する施設』ということになります。

- (3) 申立人のお子さんは以前は「生活寮」で生活しており、このときには障害者福祉手当は支給されていました。「生活寮」というのは中野区が単独事業として設

置しているものであり、上記の「障害者自立支援法に定める施設」（手当条例施行規則第4条）には該当しません。

したがって、生活寮で生活していたときには、障害者福祉手当の支給要件を満たしていたため、支給されていたわけです。

- (4) 2010年3月に申立人のお子さんは現在の施設に入所されました。

細かく言うと、入所した時点では手当条例施行規則第4条の内、第3号の知的障害者福祉法による知的障害者更生施設でしたが、同年4月に同条第1号の障害者自立支援法による障害者支援施設へと移行しました。双方とも手当条例3条第1項第6号の「規則で定める施設」に該当しますので、支給要件を満たさないこととなりました。

- (5) 以上のように、手当条例第3条第1項第6号の「規則で定める施設に入所していないこと」が支給要件であるところ、2010年3月に現在の施設に入所されたことにより、支給要件を満たさないことになり、支給が廃止となりました。

3 当職の判断

- (1) まず、本件の手当支給廃止の措置を法令上の根拠と照らし合わせてみると、上記のように手当条例及び手当条例施行規則に定められたところに則って為されたものであることが認められます。したがって法令に適合した措置であったと言わざるを得ません。
- (2) 申立人のお子さんの生活費の収支について、施設に支払う費用が月額3万5千円程度かかり、医療費やその他の生活費を合わせると国からの障害基礎年金月額約6万6千円では不足である。従前は障害者福祉手当月額1万5千5百円も支給されていたので、合わせた収入額で何とか生活できていたが、現在それを廃止されてしまったので赤字となってしまった。決して贅沢をしているわけではないけれども、いろいろと生活費がかかるのが実際だとおっしゃっています。
- (3) 当職としても、現実にはいろいろと生活費がかかるであろうことも推察できます。申立人の生活費の現状についての説明は実際そのとおりであろうと思いますし、申立人が言われる「障害基礎年金だけでは不足である」「区の障害者福祉手当は廃止すべきでない」ということも心情的にはよく理解できます。
- (4) 中野区の福祉オンブズマンは「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」によって設置されているものであり、同条例3条に「この条例により苦情を申し立てることができる事項は、実施機関が行う福祉サービスの個別の適用に関するものとする…」と規定されています。

福祉オンブズマンは個別のサービスに関するものについては判断する権限があり、当職は本件の支給の廃止という措置については、それが手当条例と施行規則に則って行われたということを確認しました。

(5) 申立人は、お子さんのことも含めて障害者の方々が安心して暮らせる公的給付をして欲しいというお気持ちを持っていらっしゃると思いますし、その思いは当職も持っております。その点から言えば、区の障害者福祉手当のことだけでなく、そもそも国の障害基礎年金の金額が十分なのかどうかということも検討課題としてあるかもしれません。

中野区福祉オンブズマンとしては、国の年金制度の適否について判断する権限はないので、意見を述べる立場にはありません。しかし当職としても障害者の方々のための生活支援の制度については、金銭的な面でもその他の面でも、もっとも充実して欲しいと心から願っているものです。

(6) 申立人の心情は理解できるものの、条例に規定がある以上、廃止は不当であるという判断をすることはできませんでした。

平成22年度（2010年度）報告書

中野区福祉サービス苦情調整委員
岩志 和一郎 大島 やよい

2011年5月

（事務局）

〒164-8501

東京都中野区中野四丁目8番1号

中野区健康福祉部

福祉推進分野権利擁護推進担当

電話 03-3228-8757

Fax 03-3228-8716

環境に配慮するため再生紙を使用しています