

2004年度（平成16年度）
福祉サービス苦情申立ての処理状況

報 告 書

2005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
.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 .区の出組について本職から申立人に伝えたもの	1
5 .区の出組が現状ではやむを得ないと判断し、本職から申立人にその旨伝えたもの	1
6 .申立て受付後、申立人が申立てを取り下げたもの	1
.苦情及び審査結果の概要	2
1 .区の出組について本職から申立人に伝えたもの(1件)	
(1) 緊急一時保護・職員の対応 . . . (障害福祉)	2
2 .区の出組が現状ではやむを得ないと判断し、本職から申立人にその旨伝えたもの(11件)	
(1) 応急貸付事業 (生活援護)	3
(2) 入浴券・職員の対応 (生活援護)	4
(3) 生活保護費・職員の対応 (生活援護)	4
(4) うつ病者への対応 (生活援護)	6
(5) 新しい布団の支給等 (生活援護)	7
(6) 就労支援のあり方 (生活援護)	8
(7) 転居指導 (生活援護)	8
(8) 障害者手帳の変更手続き等 . . . (障害福祉)	9
(9) 障害者手帳の更新等 (障害福祉)	11
(10) 福祉タクシー券 (障害福祉)	13
(11) 支援費支給時間の決定 (障害福祉)	14

・受付及び審査結果の状況

2004年度に福祉サービス苦情調整委員(通称名:福祉オンブズマン)が受け付けた苦情申立て件数は、12件です。

申立ての分野別内訳は、生活援護関係7件、障害福祉関係5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・・・・・・・・・・該当なし
条例第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・・・・・・・・・・該当なし
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・・・・・・・・・・該当なし
口頭または文書で申し入れることについては、福祉サービス苦情調整委員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すが、該当するものはありませんでした。

- 4 .区の実施について本職から申立人に伝えたもの・・・・・・・・・・・・・・・・・・1件
苦情の申立て後、直ちに区が改善措置等の対応を行ったものや改善方針の内容が確認されたので申立人にその旨を伝えるもので、障害福祉分野の1件でした。

- 5 .区の実施について現状ではやむを得ないと判断し本職から申立人にその旨伝えたもの
・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・11件
分野別内訳は、生活援護分野7件、障害福祉分野4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・・・・・・・・・・・・・・・・・・該当なし

・ 苦情及び審査結果の概要

1. 区の取組について本職から申立人に伝えたもの（1件）

（1）緊急一時保護・職員の対応（障害福祉）

【苦情の要旨】

私には、在宅障害の子供がいる。土曜日に親戚の方が亡くなり、翌週月曜日の夕方にお通夜に行かなくてはならなくなった。そこで、障害者福祉会館に子供の緊急一時保護のお願いをしようと思ったが、日曜日で休館のため、月曜日まで待ってからお願いの電話をした。ところが、「今日の今日では受け付けられない」と断られた。子供はお願いして知人に預かってもらえることとなったが、葬式などはいつ起こるか分からない。緊急のときの緊急一時保護なのに、預かってもらえないのは納得がいかない。

【審査の結果】

月曜日の午前に電話口に出た職員が、「今日の今日では受け付けられない」と断ったという事実については確認されました。また、区側からは、この職員は非常勤職員であり、カン違いでこのような回答をしてしまった。担当職員は、別室で会議中だったため、内容についての訂正をその場でできなかった、という説明がありました。しかし、このような事情は、当該業務を取り扱う窓口立つ職員としての責任を緩和するものではありません。窓口対応の重要性については、福祉オンブズマンとしてこれまで幾度も指摘してきたところであり、本職としてもまことに遺憾とするところであります。この点、区側に対し反省と改善を申し入れた結果、区側も対応の不適切を申し訳なく思う旨の表明があり、窓口職員に対して緊急一時保護事業を含む取扱い業務の内容の理解を徹底させ、業務内容に沿った丁寧な対応をとるよう指導していくとの言明がありました。

なお、現在、区の緊急一時保護制度では、急迫の事情がある場合は当日にでも申し込むことができますが、緊急一時保護施設 2 施設の定員が、ともに 2 名ずつと少なく、利用率の上昇とあいまって、当日の利用申込みに即対応できづらい状況が続いていました。その一方、定員分については毎日スペースと職員を配備しているわけであり、それを「緊急時」に備えて空けておくのも不合理です。その調整は難しく、区側にとってもジレンマとなっています。このジレンマの解消には、制度の抜本の見直し作業が必要となるでしょう。しかし、このような抜本の見直しを待つ前に、すでに緊急一時保護制度には、区に予め登録された介護人による保護を利用する方法が用意されています。今回の場合も、この方法を紹介するなどの対応が必要であったと考えます。

2. 区への対応が現状ではやむを得ないと判断し本職から申立人にその旨伝えたもの(11件)

(1) 応急貸付事業(生活援護)

【苦情の要旨】

私は、勤務先の社長が亡くなって事業を止めてしまい、職を失った。失業保険もなく、手持ち資金で生計を立てながら職を探したが見つからなかった。その後、手持ち資金も底をついてしまったため知人に交通費を援助してもらい、その間はパンと水だけで生活しながら懸命に職を探したところ、ようやく仕事先が決まった。すると、その知人から、区の応急資金の貸付が受けられるはずだと聞き、会社の研修に入る前に福祉資金担当に出向き、応急資金貸付の相談をしたが、受けられなかった。

区の条例では、応急資金の貸付は、就職等に要する費用に困窮することなどが例示されており、条件を満たしているのに貸付が受けられないのは納得できない。

【審査の結果】

1. 応急資金制度とその運用

区の応急資金貸付制度は、「中野区応急資金貸付条例」(以下「条例」)及び同条例施行規則によって目的、貸付を受ける資格、限度額、その他が定められており、「中野区応急資金貸付事務要綱」(以下「要綱」)によって制度が運用されています。

条例では、貸付資格が幅広く規定されており、およそどのような理由でも生活に困窮すればこの貸付が受けられるかのような印象を与えています。そのため、規定の中に「本人または同居の親族の結婚、出産、就職、就学、葬祭等に要する費用に困窮すること」とありながら、なぜ申立人が貸付を受けられなかったのか、また、幅広く定めている貸付資格を実際にどのように扱っているのか担当職員に確認したところ、要綱で資格を絞り込んで運用しているとのことでした。しかし、条例そのものに挙げられている資格要件を、下位規定である要綱で狭めて運用してもよいものか大いに疑問ですので、この点について、生活援護分野福祉資金担当に率直に意見を伝えました。

2. 応急資金を利用できなかった理由

調査によれば、現行の応急資金の貸付は、条例に定める資格要件をかなり狭めて運用されています。条例に挙げている資格要件のうち、一般的な生活の困窮は認められず、失職に該当するのは、倒産(例外的には解雇も含む)のみとなっています。また、「就職に要する費用」は要綱でははずされていますので、申立人の事情は該当しないとされたものでした。

担当職員は、申立人が失職の経緯を説明した中で、申立人に債務のあること知り、「資金の償還が確実であること」という資格要件を充たしていないため、貸付はできないと判断したようです。こうしたことから、本職としては、今回利用できなかったことはやむを得ないと判断しました。ただし、申立人に対する詳しい説明が不足していたようですので、担当職員は申立人が納得できるように説明する必要があったと考えます。

(2) 入浴券・職員の対応(生活援護)

【苦情の要旨】

私は、以前から生活保護を受給しており、これまでは入浴券支給対象外の住居で生活していたが、2月に現在の住居に転居し、3月上旬に2月分と3月分の入浴券が支給された。

ところが、4月に担当職員が替わって、「4月からは入浴券は支給できない」と説明もなく言われた。他の人は支給されているのに、自分が支給されないのは納得できない。また、新しい担当職員は暴言をはくなど、自分への態度がひどすぎる。性格上、この職員の顔を見ると感情をコントロールできないほど不快になり、相手に暴力を振るうかも知れず自分の行動に自信が持てない。担当職員の顔も見たくなければ話もしたくないので、担当職員を替えて欲しい。

【審査の結果】

1. 入浴券について

入浴券の支給は、国の生活保護制度とは別に、区が独自に行っている制度です。予算措置としては、毎年4月から翌年3月までの1年間分の60枚が、6月と10月の年2回に分けて支給されます。新年度分の支給が4月ではなくて6月になる理由は、契約相手による新年度入浴料単価が5月に決定され、これを受けて、契約締結、入浴券の購入が行われるためです。

申立人は、4月から担当職員が替わったため、入浴券が支給されなくなったと思ったようですが、以上の説明のように、4月分と5月分の入浴券は、支給されないのではなく、6月に支給されることになっていますので、本職としてはやむを得ないと判断しました。

2. 担当職員の交代について

申立人は、新しい担当者に強い不満を訴えています。他方では、自分には精神の病気があるためすぐに感情的になり、自分自身をコントロールすることが難しくなる、といった問題を認めて自身でも悩んでいます。

しかし、申立人の求める担当職員の交代そのものは、多くの生活保護受給者に対する組織運営のルール上、認められないとのこと。担当者と生活保護受給者の関係は、受給者が時には不快な思いをすることがあるかもしれませんが、申立人のような病気を抱えている受給者に対しては、一層の配慮をするよう生活保護担当にお願いしました。

(3) 生活保護費・職員の対応(生活援護)

【苦情の要旨】

私は生活保護を受けているが、入社して初めての給与明細書を担当職員に提出したとき、入社してまだ1ヶ月も経過していないのに、「もう区役所に来なくてよい」、「支払うお金はない。生活保護費の過払金2か月分10万円をまとめて返して欲しい」、「アパートを借りるお金も出さない」などと言われた。生活向上と自立を目指す私にとって、生活保護が受けられないのは困ってしまう。このように言われ、不安な毎日が続いており、担当職員には追い詰められている。担当職員の出方によってこれ以上精神的に悩むのには耐えられないので、担当職員の発言を撤回して欲しい。

【審査の結果】

1. 過払金の清算と保護費の支給について

調査の結果、申立人に若干の誤解があることが分かりました。申立人は6月1日から就労を開始し、生活保護担当に対し6月分の就労報酬約95,000円の報告をしました。生活保護担当では、その報酬から新規就労手当などの諸手当分約50,000円を控除し、その報酬の残額約46,000円強を収入認定しました。この収入認定された分は過払金として、7月分の保護費の中で清算されるべきものであり、その清算は一括してなされるのが原則とされています。

一方、申立人が実際に受け取る7月分の保護費は約118,000円ですが、このうち区が申立人から預かって支払う宿泊所の家賃等(食費分含む)約79,000円を差し引いた約39,000円が7月分の保護費として現金で受け取れるように見えます。しかし、もしここから収入認定した過払金約46,000円を清算するということになると、申立人が受け取る現金はないということになります。しかし、生活保護が廃止されたということではありません。

ただ、申立人は、7月の保護費支給日に区役所に来た折に、すでに手許の残金が少なく、7月分の過払金の清算ができないため、7月分の就労報酬と8月分の保護費で7月と8月の保護費の過払い分を清算したいと申し出ました。生活保護担当では事情を考慮し、その申し出を認め、その結果、7月の過払分約46,000円強はそのまま8月に持ち越しとなりました。

8月分の収入認定は、7月分の就労報酬が仮に6月の就労報酬とほぼ同額と仮定すると、やはり7月分の認定額に近い額となることが予測されます。したがって、8月の保護費支給日段階での過払分は、7月分と合わせて2か月分で約90,000円強になります。申立人は、これを7月分の就労報酬と8月分の保護費で清算しなくてはなりません。

以上のように過払い分の清算を実施すると、7月の場合と同様、8月分の保護費の中から家賃等の支払分を除いた残金39,000円前後は清算のため返金することになりますので、結果的に8月の保護費支給日に申立人が受け取れる現金は存在しないことになります。担当職員が、「支払う金はない」と言ったのは、このことを述べたということが分かりました。また、申立人の場合は、現状の収入であれば生活保護は廃止にならないことも分かりました。

2. アパート居住の件

申立人は、担当職員が「アパートを借りるお金も出さない」と言ったと述べています。しかし、生活保護担当としてはアパート居住を検討していたところ、申立人の方からアパート居住に不安があるとして、現在の居所(宿泊所)になったという経緯がありました。したがって、今後、アパート居住の可能性は十分にあると考えられますが、生活保護開始後これまでの間に顕在化した負債の問題や、申立人の特殊事情に基づく金銭管理の状況などから、生活保護担当としては、現状では許可しづらいと判断しているようです。アパート居住を希望するのであれば、現在の居所を出てもそれが確保できるという心証を区側に明確に与える必要があると考えます。

(4) うつ病者への対応(生活援護)

【苦情の要旨】

私は、うつ病のため仕事ができなくなり、生活保護を受給している。薬の副作用のため気分が悪くなるが多かったので、今年1月から通院をやめていたところ、6月に担当ケースワーカーから、「病院に行っていないのであれば金を止める」と言われた。通院を止めると生活保護が打ち切られる可能性があることを知らなかったため、この言葉に大きな不安を感じ、病状が悪化した。その後、不安が治まらないので8月に担当ケースワーカーを訪ね、この言葉の説明を求めた。その説明には納得したが、そのやり取りの中で、「他にも病気の人はいる。その人たちもがんばっているのだから、申立人もがんばりなさい。」と言われた。しかし、うつ病の者に対して「がんばって」という言葉は禁句であり、いきなり不安や混乱を引き起こすような態度で臨むことも病状が悪化する。

今回の区側の接し方を見る限り、生活保護担当の中には、うつ病について本当に理解している人がいないのではないかと印象を強く受けた。現場の担当者に対する教育プログラムの中で、うつ病者への対応の仕方を教育するとともに、マニュアルの中にもうつ病者への接し方を指示しておいて欲しい。

【審査の結果】

1. 6月訪問時のやり取りに関するトラブルについて

区側としては、通院し、継続して療養する必要があるということを経緯の一つとして申立人の保護を開始したという経緯がありますので、6月の訪問時に、通院しなくなった理由等を確認したものです。通院をしなくなったからといって、そのみで生活保護が打ち切られることはありません。もし、申立人そのような主旨で受け止められたのであれば、誤解が生じたものといわざるをえません。しかし、この誤解が生じたことは、区側の説明内容にも起因するものがあるため、本職としては区側に対し、丁寧な説明と相手の理解の確認に、これまで以上に留意するよう申し伝えました。

2. うつ病に関する知識の増強について

生活保護担当では、現在、年数回、生活保護担当者に対して、区の嘱託医あるいは外部の医師から、生活保護事業の現場で遭遇する諸種の疾病に対する知識と対応の仕方について研修を行っています。この研修は、うつ病だけに特化したものではありませんが、担当者の基礎的知識としてうつ病に対する対応の仕方も指導しています。また、個々のケースで個別の知識や対応が必要となる場合については、嘱託医による個別相談の機会もあり、担当者はそれを利用することも可能です。

以上のように、うつ病等の疾病に対する理解を深める機会はずでに存在します。しかし、問題は単に知識として有しているだけではなく、どれだけ実践しているかです。申立人の言う「がんばって」という言葉については、今回の調査では、その発言があったかどうかについては明らかにすることはできませんでしたが、ただ、もし仮にそのような発言がなされていたのだとすれば、発言者にうつ病に関する知識が十分身に着いていないということになります。それゆえ、

本職としては、この点についても、区側に対し、研修等で得た知識を現場で活かすよう一層努力して欲しい旨を要望しました。

（５）新しい布団の支給等（生活援護）

【苦情の要旨】

１．新しい布団の支給について

私は前から生活保護を受けているが、以前使用していた布団が汚れて使用できない状態になったので、担当ケースワーカーが自宅を訪問した際に、新しい布団を支給してくれるようにと申し入れた。しかし担当ケースワーカーは、「まだ４年しか経っていないから・・・」とか、よく趣旨のわからない理由を言うだけであり、結局支給はできないとのことであった。私は新しい布団を必要としているので、断られたことに納得できない。

２．粗大ゴミ処理料減免手続きについて

昨年末から担当ケースワーカーに「汚れた布団を捨てたい」と申し入れていた。生活保護受給者は手続きをすれば粗大ゴミ手数料が減免される。そこで私としては、担当ケースワーカーが来訪の際にその手続きの書類を持ってきてくれるものと思っていたが持ってきてくれなかった。そのため、私は翌日区役所まで手続きに出向かなければならなかった。担当ケースワーカーは来訪の際、手続き書類を持って来てくれるべきではないのか。納得できない。

【審査の結果】

１．布団の支給について

生活保護を受けている方に支給される生活費は「経常的生活費」と「臨時的生活費」とに分けて定められていますが、布団類については、原則としては「経常的生活費の範囲内で計画的に、順次更新していくべきものである」とされています。

ただし、臨時的な特別の場合（保護開始時及び長期入院・入所後退院・退所した場合において、現に使用する布団類が全くないか又は全く使用に堪えなくなり、代替のものがない場合であって、必要と認めるとき）に限って、「臨時的生活費」の中の「被服費」の項目として布団類の費用が支給される場合があります。また、その場合でも、支給方法は金銭という形であり、布団の現物が支給されることはありません。

申立人の場合は、以前から生活保護を受けていて、「保護開始時、長期入院等…」の場合には該当しませんので、本職としては、布団の購入については生活保護費として支給されるものの中で、計画的に費用をまかなっていただくしかないと判断しました。

２．粗大ゴミ手数料の減免手続きについて

担当者ケースワーカーによると、「布団を捨てたい」という話を初めて聞いたのは、本年１月の訪問後に申立人が区役所に来たときであった。もし、訪問の前に聞いていたならば、手続きについて教えたはずである。このような経緯なので、訪問の際には布団を捨てることに関し

ては話題にならなかったのである、とのことでした。このように、事実関係について申立人の申立てと担当ケースワーカーの回答が全く異なっており、本職としては、事実関係についての確定はできませんでした。

(6) 就労支援のあり方 (生活援護)

【苦情の要旨】

私が電話で担当ケースワーカーに「仕事を探している。」と言うと、「求人情報に簡易宿泊所の掃除の仕事が載っていたけど・・・」と言ったので驚いた。私は掃除の仕事をいやだというわけではないが、簡易宿泊所という所は私にふさわしい場所ではない。私は看護の資格も持っているのに、担当ケースワーカーは適材適所ということを考えていない。担当ケースワーカーは、本人の職能を生かせるように支援して欲しい。

【審査の結果】

電話での申立人とのやり取りについて調査したところ、申立人が仕事を探していることを知っていた担当ケースワーカーは、たまたまインターネットの求人情報に掲載されていた「簡易宿泊所での電話受付と簡単な清掃」の仕事の件を思い出した。そこで、申立人にとって参考になるかもしれないと思い紹介したのである。そのときは申立人が「そんなのはいやだ...」と言っただけで会話は終わりとなった、とのことでした。

申立人がいうように、「就労支援のあり方」としては、適材適所であること、その人の適性・能力を活かすような支援のあり方が望ましいことではあります。しかし、今回の申立てについては、就労支援のあり方全般が問題となっているのではなさそうです。というのも、申立人は「掃除の仕事」が嫌なのではなく、「簡易宿泊所」という所に抵抗を感じる旨の申立てをしています。そして「簡易宿泊所を勧めた」ということが許せないと言っているわけです。本職としては、今回の申立ては、申立人と担当ケースワーカーとの「簡易宿泊所」というものに対する認識の違いから生じたものだと考えます。

申立人がその言葉からとても怒りを覚えたこと、自尊心を傷付けられたであろうことは本職にもわかりました。ただ、それについて担当ケースワーカーに落ち度があったとまでは本職は判断できませんでした。

(7) 転居指導 (生活援護)

【苦情の要旨】

膝痛のため、現在のアパートでの生活が困難であり、転居を希望している。中野区外にバス・トイレ付きで46,000円の物件があったので、担当ケースワーカーに申し出たが、中野区内でなければ認められないと言われた。どうして認められないのか納得できない。

【審査の結果】

東京 23 区内の単身被保護者の家賃基準は、月額 53,700 円です。したがって、申立てのとおり 46,000 円であれば、中野区内に限らず、中野区外に転居されることに何ら問題はありませぬ。調査の席上、担当ケースワーカーが「中野区内でなければ転居は認められない」というような発言をしたという事実は、本職としては確認できませんでした。

なお、転居先によっては家賃基準が東京 23 区と異なる場合がありますが、基準さえ満たされていれば、中野区外への転居も可能ですので、相応な物件がある場合には、担当ケースワーカーまで申し出るよう申立人に伝えました。

(8) 障害者手帳変更手続き等 (障害福祉)

【苦情の要旨】

1 . 転入の際の障害者手帳の記載変更手続きと割引有効期限に関する通知方法について

私は、第 1 級の障害者手帳 (以下「手帳」) を交付されており、移動手段は自動車であり、障害者用の車両は高速道路料金の割引制度がある。

平成 15 年 1 1 月に中野区に転入したが、この割引を受けるためには、新住所や新車両番号の記入など、手帳記載更新手続きが必要である。そのため、転入後、車検証の写しなど必要書類を障害福祉担当に送付した。しかし、区の手続きが終わらないうちに高速道路を利用したところ、割引の有効期限が切れているという理由で割引を受けられなかった。

なぜ手帳の有効期限について知らせてくれなかったのか区の担当者に聞いたが、区報で知らせている、との答えであった。区報は新聞折込で配布されるが、私のように新聞を取っていない者には知らせが届かないことになり、障害者への配慮がなさ過ぎる。

2 . 障害者手帳再交付申請の扱いについて

8 月 1 7 日に、妻が区役所本庁の窓口で手帳の再交付申請をした。その後、区からは何の連絡もないので、9 月 1 0 日に都に問い合わせをした。後刻、都から電話があり、区には手帳が届いていると知らせてくれたが、その際、「北部保健福祉センターに手帳を送っておくからそこに取りに来いと」との区からの伝言を知らされた。区からは何も言って来ない。手帳のことを知らせるのは区の仕事であるのに、都にやらせるというのは無礼な態度である。また、受け取り場所については、本庁舎に取に来ると再交付申請のときに妻が区に言っておいたにもかかわらず、「北部に取りに来い」というのは、いずれも職員として不適切な対応である。

3 携帯電話料金半額サービスの周知徹底について

平成 1 5 年 1 0 月から携帯電話各社が料金割引サービスを始めたのに、区ではこのことを障害者たちに知らせていないし区報にも載せていない。このような消極姿勢に終始していることはおかしい。また、このサービスの存在について周知徹底するようにと、国から都へ、都から区へと文書で指示が届いているのに、区は「個々人が判断することだから」と言って広報をしない。利用の判断は個々人であっても、区として情報提供しないのは納得がいかない。

【審査の結果】

1. 転入の際の手帳の記載変更手続きと割引有効期限に関する通知方法について

申立人は、割引制度や有効期限について区からは全く知らされていなかったと言っていますが、区では奥様に窓口で説明したと言っています。もしも窓口で奥様に直接説明したということであれば、区報よりもっと確かな伝達方法でしょう。

調査によれば、区の窓口では来られた方の氏名や用件をその度ごとに、連絡票として作成しています。そこで本職は、奥様が来られた際に区で作成したという連絡票を調べましたが、確かにそこには昨年11月に奥様が来られたということや、車両番号変更について説明したことなどの記載がありました。本職が見たところ、その連絡票には、後から書き加えたとか、その他特段不審な点は見当たりませんでした。従って、「奥様に説明していない」と区に対して主張するだけの根拠は見つかりませんでした。また、どうしてこのような食い違いが生じたのかについては、解明するには至りませんでした。ただし、もしかすると、奥様への説明のしかたが不十分だったり、分かりにくかったり、ということがあったかも知れませんが、本職としては、区に対して、今後一層十分な説明に心がけるようにと申し入れておきました。

なお、申立人は、車検証の写しを障害福祉分野に送ったと言われていますが、区では送られてきていない、と言っています。この事実関係については、本職としては確定はできませんでした。

2. 手帳の再交付申請について

(1) 手続きの所要日数について

確かに8月17日の申請から北部保健福祉センターに届くまで3週間以上かかっており、感覚的には、かなり長時間かかっているように感じられます。しかし、その実態を見てみると、書類の配達に関して「交換便」と呼ばれる役所間の配達便を使っているために、日数がかかるようで、区の職員が怠慢で放置していたというわけでもないようです。

ただ、この問題の中で、配達方法のために日数がかかるという問題は、区の行政全般にかかわる問題ですので、本職も区民の方からの要望として、この問題点を区へ伝えました。

(2) 伝言の問題と受け取り場所について

区の担当者が都に「伝言」をしたか否かという点ですが、区の担当者は否定していますし、むしろ、手帳が届いた日の夕刻、申立人に直接電話をしたと言っています。このように、全く食い違っており、本職としては事実関係の確定はできませんでした。また、手帳の受け取り場所については、申立人は本庁舎で受け取ると言っていることですが、区の担当者は、「区民サービスのために、自分の希望する所で受け取れるようになっているし、そのことを説明して希望を聞くつもりだったが、その前に電話が切れてしまった。」と言っています。この点の食い違いについても、本職としては事実関係の確定ができませんでした。

3. 携帯電話の障害者割引サービスに関する区の情報提供について

本職は、申立人が言う、国から都、都から区への通知について直接読んでみましたが、特に

このサービスを広報してくれということには触れておらず、本職としては、申立人が言うような、周知徹底しろという指示があったという事実は確認できませんでした。

次に、区は、このサービスを広報すべきかどうかについてですが、このサービスは、やはり携帯電話各社にも利益をもたらすものとして、企業活動の一環という面も否定できません。

従って、区という公共機関が、ある特定の企業活動について積極的に広報するというのは、行政の公平性からして慎重に行う必要があると思いますが、本職としては、区にこのサービスをもっと広報すべきだったとまでは言えないと判断しました。

ただし、現在区は、個別的に障害者の方へ必要に応じて各種民間サービスについての情報提供は行っていますので、本職もそのような個別の情報提供には今後も努力するようにと申し入れました。なお、区側は、来年度発行予定の「障害者福祉のしおり」に掲載することを検討していきたいとしており、本職としては、実現できるように努力するよう申し入れておきました。

(9) 障害者手帳の更新等(障害福祉)

【苦情の要旨】

1. 身体障害者手帳の交付時期

私は、身体障害者手帳(以下「手帳」)を交付されている。手帳の更新時期が平成15年11月であり、私はそれ以前に更新の申請をしてあった。ところがその後、更新についての連絡が全くないまま時が経過した。その間に、私は入院して、人工関節の手術を受けた。

平成16年3月、退院の直前になって、区のケースワーカーが病院に新しい手帳を届けに来た。このように、手帳の交付が更新時期から大幅に遅れたというのはどうした訳なのか、疑問である。

2. タクシー券の給付

私は、タクシー券をもらっていない。しかし、手術を受けた後の状態を診察している医師から、「あなたの状態であればタクシー券をもらえるはずだ」と言われた。そこで、担当のケースワーカーに、タクシー券はもらえるのかと聞いたところ、「だって、あなた歩けるでしょ」「ひとりで電車に乗れるでしょ」「そういう人には出ません」と言われた。もらえるかどうかは誰が判断するのかと聞いたところ、「私たちです」と言う。「私たちとは誰ですか」と聞くと、「私たちです」と言うのだった。このような次第で、ケースワーカーはタクシー券給付について、きちんと質問に答えてもくれず、説明しようともしてくれなかった。このような態度には納得がいかない。

3. 障害の変更認定申請の指導

タクシー券の問題は、更新申請後交付されるまでの間に手術等により私の状態が変化したのに、新しい手帳が以前の等級を踏襲したままのものであったという問題が根本にある。

手術を受けた後の状態を診察している医師は、タクシー券の給付が受けられる状態だと言っている。新たに障害の等級認定を受ければ、認定結果も変わってくると思われる。区としては、私の入院・手術等のことは分かっているはずであるから、再度認定を受けなおすことについて

私に説明し、そのための手続きなどについて指導してくれるべきではないか。そうすれば、速やかに、私の最新の状態に合致した等級認定が受けられ、それに応じた内容の障害者手帳を取得することができたはずである。区の担当者の職務怠慢のため、私はタクシー券の給付が受けられないという不利益を被っている。このような事態には納得がいかない。

【審査の結果】

1．手帳交付の時期について

下肢障害の認定が記載された手帳が都から区に届いたのが11月20日です。その手帳が申立人に渡ったのは、区と病院の記録では2月20日となっているようです。区に届いてからかなり経過していることは確かです。その理由について区は、申立人が「急がないから後でよい」という趣旨のことをおっしゃったからであると言っていますが、この事実については本職としては確定できませんでした。ただ、当時、申立人の前回の申立てに関して調査が行われていたことや、申立人が入院されたという事情があったことは確かのようなので、そのような事情が遅くなった原因のひとつであろうと推察できます。となると、本職としては、渡す時期が遅くなったことは区の怠慢だと断定するには至りませんでした。

2．タクシー券の交付について

タクシー券の交付については、「中野区福祉タクシー事業実施要綱」（以下「要綱」）第3条で対象者が定められています。それによると、申立人の場合には、現在の認定等級では遺憾ながら対象者には該当しないようです。従って、本職としても、交付の対象には該当しませんとお答えする他はないようです。

担当ケースワーカーが、申立人のいう発言をしたかどうかという点ですが、担当ケースワーカーは発言の具体的な言葉は覚えていないとのこと。本職としては、この発言の有無については確定することはできませんでした。

「出るかどうか誰が判断するのか。」との問いに「私たちです。」と答えたという点ですが、担当ケースワーカーは、「タクシー券が出るかどうかと聞かれた場合、その人の等級と要綱とを照らし合わせて結論をお伝えするというのは、私たちケースワーカーの仕事だという意味で言ったことならある。」と言っています。担当ケースワーカーは、その職務上、要綱の規定には従わなければならない立場であり、独断で要綱と違うことを決める権限はありませんから、申立人に対して、交付の対象にならない旨を告げたことは、本職としては、職責上仕方ないことだと判断します。ただし、「決めるのは私たちです。」という言い方をしたとすれば、聞いた方は「そのケースワーカーが、タクシー券を出すか出さないか決める権限があるのだな。」と誤解しがちです。そこで本職としては、ケースワーカーとしては発言の仕方にはくれぐれも配慮することが重要だと思いますので、その点、より一層研鑽を積むようにと区に要望しました。

3．人工関節手術後の認定申請についての指導について

人工関節を入れると障害の等級が以前と比べてどうなるのかについては、医学的な判断であり、障害認定についての専門的知識を持っている医師でないと判断できないことです。区の担

当者は医学には素人ですから、手術後は状態が改善されるだろうし、障害も軽くなるのではないかと考えるのはごく一般にあることだと思います。したがって、区が申立人に再認定の申請について指導しなかったという点については、本職としては、特に非難すべきこととまでは言えないと判断しました。

(10) 福祉タクシー券(障害福祉)

【苦情の要旨】

私は、中野区に来る前から障害者手帳を取得しているが、その手帳には「3級」としか書いてない。6～7年前に中野区へ転入したときからタクシー券をもらっており、毎年1回、障害者手帳を持って区役所に行き、タクシー券の申請手続きを行ってきた。

今回は、仕事の関係で区役所の業務時間内に行けないので、どうしたらよいかと尋ねるために電話をした。すると、相手が調べ直したら、上肢4級、下肢4級だからタクシー券はだめだと言った。私は、上肢4級、下肢4級ということを知らなかった。「合わせて3級ではないのか」と聞いても「タクシー券の交付判定で、合わせて何級というのは、ない」と言われた。身体は全身で1つのものであり、一体として生活しているのに、上、下と分けて考えるはおかしい。また、今までもらっていたのに、今回「だめ」というのも納得がいかない。

【審査の結果】

1. 障害者手帳への障害等級の記載方法について

障害等級には、総合等級という考え方があります。上肢と下肢というような部位ごとの等級を合算して総合的な等級を出すというやり方で、上肢4級と下肢4級ですと、 $4 + 4 = 8$ で、8という指数は総合障害等級3級に該当するというやり方です。平成10年3月までは、この総合等級のみを手帳に記載していましたが、同年4月からは記載方法が変更になり、「上肢何級」「下肢何級」というように体の部位を分けて記載するようになりました。ただし、障害者手帳は特に記載内容に変更が生じない限りは書き直す機会はなく、従前のものをずっと継続して使用します。そのため、現在でも申立人のように総合等級だけ記載の人も存在します。

区は、この記載方法の変更にあわせ、「中野区福祉タクシー事業実施要綱」(以下「要綱」)を見直し、タクシー券の支給対象者を部位ごとの障害の程度で判定することとし、交付対象者は、「下肢の障害の程度が1級から3級までの者」「上肢に係る障害の程度が1級の者」としました。

2. タクシー券の交付経過について

区はこの記載方法変更の際、これまでのタクシー券交付対象者について一斉調査をし、対象とならない人については、今後はタクシー券の交付はできないというお知らせしたそうです。そして、交付の対象となる人のリストをつくり、窓口申請に来た人については、そのリストに載っている場合のみタクシー券を交付するという仕組みにしたのです。

ところが、申立人は交付対象外でしたが、この調査の際に手違いでリストに載ってしまい、そのため、その後も申立人が窓口で手続きに来られる度にタクシー券を交付していたわけです。

今回は、申立人が問い合わせの電話をかけたので、担当ケースワーカーが調べてみたところ、交付していたことが間違いであったことが判明しました。そこで、要綱の支給対象者の規定に照らし合わせ、申立人は条件に該当しないので、交付はできないということになったものです。

3. 本職の見解

タクシー券の交付については、区の担当者が申立人に「今後は交付しない」と言ったことについてですが、区の担当者としては、要綱がある以上、それに従わないわけには行きません。となると、要綱では総合等級ではなく、部位別の等級によって定められているので、申立人の場合は、上肢、下肢とも4級ですので、要綱と照らし合わせると、やはり該当しないと言わざるを得ません。したがって、本職としては、要綱に照らし合わせると、今回の区の措置はやむを得ないと判断しました。

また、部位ごとに分けて判断することについては、確かに、体は一体となっているものから、上肢・下肢と分けて考えるのはおかしいという申立人の考え方も理解できます。しかし、障害の等級を決めるのは、ひとつには、福祉サービスを実施するに当たってスムーズに対象者や内容が決められるようにというためのものです。その意味で、部位ごとに状態を把握しサービスの種類と照らし合わせて考えるのも合理性があると考えます。タクシー券交付制度についていえば、歩行困難な障害者の方に少しでも多く外出の機会を持ってもらおうという趣旨で始まったものですから、下肢の状態を重視して決めるのは妥当なことではないかと判断しました。

(11) 支援費支給時間の決定(障害福祉)

【苦情の要旨】

妻は、現在、筋萎縮性側索硬化症(A L S)という難病にかかっています。人工呼吸器を付けて生きています。身体の方は、両上肢とも指以外は自分で動かすことはできません。下肢は、歩ける程度動きます。この状況で、支援費の支給時間が増加申請のつど徐々に増え、昨年8月に現在の支給時間になりました。

これまでの経緯として、支給時間を使い切り、なおかつ実績を作ってから時間を増やす審査を申し出るように言われていたので、今回も同じように審査を申し出ましたが却下の通知を受けました。中野区内の同じような方と比べると、私の妻は支援費の時間は多いと思います。しかし、人工呼吸器を付けている以上、1日24時間は当然のことです。支援費は、利用者本人が必要とする時間が支給されるものだと思います。どうして支給時間を24時間に増やしてくれないのか、納得がいきません。

【審査の結果】

1. 支援費支給の決定方法について

支援費制度それ自体は、支援費支給の決定について、特定の原因を挙げて格別に基準を立ててはおりません。身体障害者福祉法第17条の5第2項では、申請を行った身体障害者の障害の種類及び程度、当該身体障害者の介護を行う者の状況などの厚生労働省令で定める事項を勘案して、居宅生活支援費の支給の要否を決定するものとする、という一般的な支給基準を示

すにとどめています。したがって、支援費の支給決定は、このような諸種の事項の判断の積み上げによってなされるもので、ALS即24時間の支給ということになるものではありません。

2. 今回増額請求の却下について

中野区では、支援費の支給については、判定会の議を経て決定しております。もちろんこの判定結果は固定的なものではなく、受給者本人の身体状況の変化や、介護にあたる者の状況の変化などによって可変的なものです。今回の却下について区側に説明を求めたところ、「現時点で勘案事項に変化がないから」ということであり、将来についてまで増額の可能性があるということの意味しない、との回答がありました。しかし、そのような趣旨であるならば、それが誤解なく伝わる伝え方をすべきであり、その点、本職としては、区側に対し、今後留意するよう申し入れました。

ところで、現在、中野区には、申立人のほかにも数名のALSの方がおられ、申立人よりも障害の等級が高い方もおられますが、支給時間は申立人が最も多く認定されています。これは、申立人の場合は他の方々に比して勘案すべき要素が多いと判定会が判断したからに他なりません。その意味では、これまでの区側の対応は相応に評価されてしかるべきです。また、今回の増額申請は却下となりましたが、この点についても、本職としては、その区側の判断を直ちに不相当ということとはできないと思います。それは、現在の支給時間が決定したのは今年の8月でしたが、今回の申請においては、勘案事項についてその時点との間に、具体的な変化が認められなかったためだからです。

支給決定の勘案事項には、介護者の事情や、環境など、受給者個人の状況以外の要素も含まれており、それを含めた総合的判断により、支給が決定されることになっています。申立人は、抽象的な論法で24時間の支給を求めるのではなく、増額申請にあたっては、現在の支給時間では不足している理由を明示するとともに、具体的な状況の変化を挙げて増額の必要性を示すことが重要です。

3 結 論

本職としては、今回申立人の支援費支給の増額申請が却下されたことは、支援費支給決定の仕組みに照らし、区の裁量として不相当であったと断ずることはできませんでした。しかし、その一方で、現在の支給状況が受給者本人および申立人の家族が必要と感じているところを十分にカバーしているとは言えないことも確かです。ここに支援費制度の大きなジレンマがあります。このジレンマは制度的なものであり、現場だけでそれを除去することは困難ですが、申請者と支給者とが、一方で制度の仕組みに理解を深め、他方で受給者側の状況と必要を冷静に把握・分析することで、緩和することができないわけではありません。

今回の調査の中で、区側の姿勢として、申立人の現在の支給額が上限と考えているわけではないこと、それゆえ、増額が必要な状況が具体的に示されれば、それに応じて検討を行うことにやぶさかでないこと、の2点が確認されました。したがって、申立人側が、必要性を示して現在の支給時間に上積みする道は、今後も閉ざされてはいません。申請者と区側が十分に話し合い、理解と配慮を深めることが重要であると考えます。

2004年度(平成16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

庄 司 洋子(～2004年10月)

2005年5月

〒164-8501 東京都中野区中野 4-8-1 中野区役所
中野区保健福祉部 福祉オンブズマン室
電話 03(3228)8951 Fax(03)3228-5662