

【件名】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

【要旨】（目的・内容・対象・時期・今後の方向等）

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。

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
	<u>合計</u> 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、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、鷺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は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、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るはずだと思うので、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

厚生委員会報告（令和5年6月）
区報掲載（7月20日号）、区ホームページ掲載