

2012年度（平成24年度）  
福祉サービス苦情申立ての処理状況

報 告 書

2013年（平成25年）6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

<b>第1 受付及び審査結果の状況</b> .....	<b>1</b>
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. 申立て後、申立人が申立てを取り下げたもの	
<b>第2 苦情及び審査結果の概要</b> .....	<b>2</b>
1. 実施機関に対し、是正を求める意見表明を行なったもの（1件）	
（1）認証保育所等保護者補助金（育児休業中の補助金支給）.....	2
2. 実施機関に対し文書又は口頭で改善を行なうよう申し入れたもの…	6
（1）認証保育所等保護者補助金（申請期限）.....	6
（2）地域生活支援事業「せせらぎ」の対応.....	12
（3）手話通訳・要約筆記者派遣申請.....	14
（4）自立支援給付の遡及適用.....	18
3. 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）ガイドヘルパー派遣事業所の指導等.....	24
（2）地域生活支援事業「せせらぎ」の面談.....	28

## 第1 受付及び審査結果の状況

平成24年度（2012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）が受付けた苦情申立件数は、7件です。苦情申立人の性別は、男性2人、女性5人。

申立ての分野別では、福祉推進分野1件、障害福祉分野5件、中部すこやか福祉センター地域ケア分野1件、保育園・幼稚園分野2件、介護保険分野1件、施設分野1件でした。1件の苦情申立が複数の分野に及んでいたため、申立て件数の合計と合致しません。

これらについての審査結果は、次のとおりです。

- |   |           |
|---|-----------|
| <b>1. 実施機関に対し、是正を求める意見表明を行ったもの</b>  | <b>1件</b> |
| 「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、保育園・幼稚園分野の事業「認証保育所等保護者補助金」に関するものが1件ありました。   |           |
| <b>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</b>   | <b>なし</b> |
| 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ったものですが、該当するものはありませんでした。   |           |
| <b>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</b>   | <b>4件</b> |
| 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す。障害福祉分野と中部すこやか福祉センター地域ケア分野に関するもの1件については文書による申入れ、障害福祉分野に関するもの2件、保育園・幼稚園分野に関するもの1件については口頭による申入れでした。 |           |
| <b>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</b>   | <b>なし</b> |
| <b>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</b>   | <b>2件</b> |
| <b>6. 申立て後、申立人が申立てを取下げたもの</b>   | <b>なし</b> |

## 第2 苦情及び審査結果の概要

### 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) 認証保育所等保護者補助金（育児休業中の補助金支給）

##### 【苦情の要旨】

申立人は平成24年4月に子供を認証保育所に入所させ、5月1日に育児休業から復職した。平成24年度前期分（4月から9月分）の中野区認証保育所等保護者補助金（以下、「本件補助金」とします。）の交付申請をしたが、4月分については認められないという内容の区の決定が送られてきた。

区に問い合わせたところ、「復職が5月1日であるから4月中は対象にはならない。」とのことだった。しかし、区が出している案内文には補助金交付の条件として「認可保育所の入所基準を満たしていること」と記載があるが、申立人はその入所基準を満たしている。また、交付の条件として復職の時期のことはうたわれていないのに、事前に告知していない条件を審査の段階で持ち出すのはおかしいのではないか。

「保育園のご案内」という文書には「育児休業中の方は入園できた月中または翌月1日復職が入園の条件になる」と記載があるため、5月1日の復職でも入園対象となるので、補助金の対象にもなると考えていた。現実には4月から保育料を支払っているし、4月は慣らし保育をしていたという状況である。4月分についても補助金の交付が認められるべきだと考える。

##### 【審査結果】

#### 1. 調査における区の説明は次のようなものであった。

本件補助金は「中野区認証保育所等保護者補助金交付要綱」に基づいて行われているもので、要綱の第3条に補助対象者についての規定がある。それでは、「中野区保育所における保育に関する条例第2条に規定する保育所における保育を行う基準を満たすこと」という要件があるが申立人の場合は、4月中は申立人がまだ育児休業中であって「労働することが常態」ではなかったため、入所基準を満たしていない。このことは、区民向けに作成したリーフレットにおいても補助対象者の条件として「保護者が就労などの理由により児童の保育ができない状況にある」と明記している。

育児休業中でも一定期間内の就労等を条件として認めるという扱いはしているが、これは就労前に申し込みができるということであり、就労しなければ入所の資格はない。区民の利便を図るため1か月前に利用させている。育児休業中の認可保育所への入所基準の点では、「労働が常態ではない」ので基準を満たしていない。

認可保育所の入所と本件補助金交付は別々の条例及び要綱に基づく別の制度であり、別個に判断するものと考えている。

なお、厚生労働省の通知でも「育児休業期間中は基本的には児童の保護者のいずれもが当該児童を保育することができないと認められる場合に該当しない」との記載もある。また、補助金は復職日を基準に月ごとに支給が決定されるので、例えば4月の末日の復職であっても、4月分は支給されるという扱いである。

## 2. 本職の判断

(1) 申立人が本件要綱の対象条件である「認可保育所の入所基準を満たしている」と考えた理由は、次のようなことである。

- ① 申立人はこれまでに2回認可保育所の入所申し込みを「外勤」を理由とし行なっている。それらの入所申し込みに対しては、いずれも「保育所入所不承諾通知書」を受け取っている。不承諾の理由は「申込者が多く入所可能な順位に達していない」あるいは「欠員がないため」という理由であった。
- ② 「ご案内」により、育児休業中であっても「入園できた月の翌月1日までに復職すればよい」とされているが、5月1日に復職している。

(2) まず上記の①については、本職の調査でも平成23年10月及び同24年4月に入所申請を行ない、申立人がというような結果になったことが確認できた。

「ご案内」に書かれているのは、翌月1日に復職すれば、育児休業中でも入所申し込みはできることの説明である。(実際に復職しなければ取り消されるという条件付きではあるが) 正確な解釈はともかくとして、一般区民である申立人が、「育児休業中でも入所基準は満たしている」と考え5月1日復職で条件を満たすと考えたのである。

(3) 区の立場からすると、①の認可保育所申込の経緯は本件補助金とは関係がない。②の育児休業中の保育所申込と復職日の件は保育所入所の審査に関することであって補助金の審査とは関係がない。ということかと思われる。

(4) たしかに、「ご案内」に記載された育児休業中の入所申込条件は補助金のことではない。しかし、「ご案内」には、別文書ではあるが、認可保育所に入所できなかった場合の手立てとして認可外保育施設や本件補助金のことも紹介した文書が挟み込まれていて事実上同時に読むことができるようになっている。このような文書を区が用意しているということは区の子育て支援施策

の一環としていろいろな手立てについての情報提供をしているのだと思われる。これらを読むと、申立人のように育児休業中の入所申込のことも補助金のことも保育に関して区が用意してくれている制度として、関連したものだと思える。

従って、上記②のように5月1日に復職すれば補助金支給の要件も満たすものだと考えるのは、無理からぬところがあると思う。

- (5) 申立人は4月の入所申込の際には家庭状況書に復帰予定日として「4月27日」と記載した。結果的には認可保育所には入所できなかったため、復職後の保育を確保するため認可外保育所と契約したわけである。そして勤務先との調整を踏まえて、最終的な復職日は5月1日としたとのことである。しかし4月の時点で認可保育所へ入所できないこと、したがって補助金制度が利用できるということが分かっていたわけである。その時点で申立人が「復職日が4月中なら4月分の補助金は出る、復職日が5月1日なら出ない」ということを知っていたら、申立人は復職日を4月中にしたとのことである。申立人の勤務先は本年（平成24年）の4月末日のように祝日であっても業務を行っている会社なので申立人が希望すれば4月末日から復職することは可能であったとのことである。

結果的に申立人は4月分の補助金の交付を受ける機会を失ってしまったわけである。本職は、補助金と復職日との関係に関するこのような重要な事項を事前に申立人に告知していないということは制度の運用として不適切であろうと判断する。

- (6) 本件要綱には「育児休業中を対象から除外する」という趣旨の明文規定はない。解釈として対象にならないというのが区の見解である。本職は本件要綱についての一般的な解釈に踏み込むことは控えることとする。しかし解釈という面では「対象から除外していない」と解する余地がないとは言い切れない。

区が言うような「育児休業中は保護者が保育をできる状態であるから、本件補助金の対象にならない」という考え方は、「保育ができる状態だから認可外保育施設に子供を入所させる必要がない。入所させていなければ保育料も発生しないし、仮に必要な個人が個人的な考えかたで入所させている人がいるとしてもそのような場合にまで補助金を交付する必要はない」という意味ではもっともなことである。

しかし育児休業中といっても、職場復帰直前の時期には次のような事情も発生する。仮に認可保育所への入所が認められた場合には、復職の数週間程度前から保育所へ子供を通わせることができるわけで、その間に慣らし保育

もできるし、保育所通所に向けて親子ともども生活リズムを整えたりする準備ができる。一方、申立人のように認可外保育所と契約する場合、5月1日復職だからといって5月1日から通所開始ということにすると慣らし保育もできないし親子での生活リズムの調整もできない。現実的には復職前に通所を開始することがあり得る。そのようにして今後の生活の準備をすることが親にとって必要であるのみならず、子供にとっても必要なことだと思う。とすると復職前から保育料が発生する。しかも一般的には育児休業中は給付金があるとはいえ減収となることが多く、保育料の経済的負担は重いと言える。

もちろん本件補助金制度は保育料を補助するものであって育児休業中の経済的支援を目的とするものではない。

しかし補助金が保護者の負担軽減に資するという事情は、復職後だけでなく復職直前の時期においても同様と考えられる。

本件補助金は、本件要綱の第1条（目的）にあるように「当該保護者の経済的負担を軽減するとともに認可保育所における保育料の負担との均衡を図り、もって児童福祉の増進に資することを目的とする」ものである。

この目的に照らすと、申立人の4月の保育料の負担について補助することは、「保護者の経済的負担を軽減し、認可保育所の負担との均衡を図ることによって、もって児童福祉の増進にも資する」という目的にかなっているものと言える。

(7) それでも「育児休業中は補助金が交付されない」ということが区民に周知されていれば、区民はそのことへの覚悟はできるとも言えるかもしれない。しかし少なくとも申立人に対しては育児休業と補助金との関係についての説明が区からは全く行われていなかった。申請後に突然育児休業中は交付されないことを告げられることになったのである。このような重要な事項を事前に告知していないことは本件補助金制度の運用として不適切であると考えられる。

(8) 以上をまとめると

- ① 申立人は本件基準を満たしていると区から判断されていると思ったが、それは一般区民としてはもっともであること
- ② 申立人は翌月1日までの復職ということで補助金の要件を満たしていると考えたが、入所基準と補助金要件を結び付けて考えたのは無理からぬこと
- ③ 4月中と5月との復職の時期の違いで4月分補助金交付の有無が違ってくることの説明を区から受けていなかったために4月分交付を受ける機会を失ってしまったこと
- ④ 復職前にも保育所に通園して親子ともに保育所通所生活に慣れておくこ

とは有用であり、保育料負担を軽減してあげる必要性は復職後とあまり変わらないこと

- ⑤ 育児休業中は補助金は交付されないということの説明が事前に区からは全く行われていない。このような重要なことは事前に区民に告知されるべきであること

(9) 以上のことから、申立人については補助金交付要件についての区の事前情報提供の不足及び、補助金と復職時期との関係についての区の事前の説明不足があったと判断し、区の補助金制度運用において不適切な面があったと考える。そのために申立人が4月分について補助金交付を受ける機会を失ってしまったことは誠に気の毒であり、区の不適切な運用による不利益を申立人に負わせるのは妥当でないと判断する。

(10) そこで、本職は区に対して本年4月分の本件補助金交付を認めるようにとの趣旨の是正意見を表明した。

#### 【区の対応】

区から当職に対して、補助金交付を行なうようにとの是正意見の表明を受け、補助金交付の検討をしたが、補助金を交付することができないとの結論に達したとの報告を受けた。なお、制度の広報・周知の方法については、是正意見を踏まえ充実するとの報告を受けた。

なお区は、平成25年度から、育児休業中の方が当該年度の翌年度4月までに復職し、かつ、復職時において保護者の児童が認証保育所等に継続して在籍している場合は、育児休業中の期間の月の初日から末日までの間児童が在籍した月のうちの1か月分を補助の対象とすることに変更した。この改善にあたっては、「中野区認証保育所等保護者補助金交付要綱」を改正した。  
(平成25年4月17日施行、同4月1日から適用)

## 2. 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) 認証保育所等保護者補助金（申請期限）

#### 【苦情の内容】

- 1 申立人には2人の子がおり、平成23年10月から同24年3月まで2人を民営の認証保育所に預けていた。入所のときに補助金に関する案内リーフレットを保育室から渡され、その中に申請書用紙が挟み込まれていた。申立人はその補助金申請書を提出したとばかり思っていたところ、同年4月に補

- 助金申請手続きとしての住所変更をしようと区役所に電話をしたところ、そもそも申請手続きをしていないということが分かった。区の担当部署の話では申請期限は平成 24 年 3 月 16 日であり、期限を過ぎているので申請はできないとのことであった。
2. そもそも後期の申請期限に遅れた場合の救済措置というものはないのか。  
また、「ついとうせいさ」（正確な名称と漢字は不明）というものがあると聞いたが、本件の場合、それによって救済することはできないのか。
  3. 区議会議員の人に調べてもらったところ、前期から預けている人には前期申請期限前に連絡があったのに、後期の場合にはなかったとのことだった。  
また、前期から後期へと継続して預けていた人では、前期の申請が遅れた人でも補助金が受け取れた人がいたとのことだった。前期と後期で扱いに違いがあるのは、公平ではなく納得できない。
  4. 申立人の夫が区の担当部署にこの件の異議申し立てのことで電話したところ、対応した職員からは「オンブズマン担当」から連絡が行くと言われた。  
しかし、実際は子ども教育部保育園・幼稚園分野民間保育担当の職員から連絡が来た。これは申立人とオンブズマンを接触させないための妨害的行動ではないか。
  5. 申請手続きのやり方や申請期限についての情報提供のやり方について適切でないと思われる点がある。

#### 【審査結果】

1. 本件補助金制度について  
本件申立のあった補助金制度は、「中野区認証保育所等保護者補助金交付要綱」（以下、「要綱」とする。）に基づいているものである。この要綱の内容及び別途定めるとされている必要事項の内容を区民の方向けにわかりやすく記載したものが「平成 23 年度 認証保育所などの保護者補助金のご案内」（以下、「ご案内」とします）というタイトルの文書であり申立人が入所の際、認証保育所から渡されたというリーフレットである。
2. 申請期限と前期・後期の扱いについて
  - (1) 申請期限については、要綱第 6 条で「補助金の交付を受けようとする者は……区長が別に定める期日までに区長に申請しなければならない」と定められている。「別に定める期日」というのは年度ごとに区が定めるものである。
  - (2) 平成 23 年度の期日については、前記「ご案内」に記載されているが「前期（上半期 4 月から 9 月分）」については、受付期間の終期は平成 23 年 9 月 16 日、「後期（下半期 10 月から 3 月分）」については同 24 年 3 月 16 日である。

(3) では、前期分については平成 23 年 9 月 16 日までに申請しないと補助金交付が受けられないのか、ということそうではない。というのは、平成 23 年 9 月 16 日は、前期分について一応設定された期限ではあるが、最終期限ではなく、最終期限は後期と同じ平成 24 年 3 月 16 日だからである。このことをもう少し詳しく説明すると、

① 本件制度は要綱の第 1 条に、「予算の範囲内で」とあるように、会計年度ごとに行うものであり、平成 23 年度の場合、会計年度は平成 23 年 4 月 1 日から翌 24 年 3 月 31 日の間である。(会計年度の終期は 3 月 31 日までなのに対して、申請書の最終提出期限は平成 24 年 3 月 16 日とそれより早くなっているが、申請受付から審査等の手続きにかかる時間を考慮すれば、申請自体は 3 月 31 日から若干早い期日に設定されるのは、やむを得ないことと考えられる。) つまり、23 年度分については、前期も後期も通して提出最終期限は平成 24 年 3 月 16 日であり、最終期限までに申請すれば交付は受けられることになっている。

そのことは要綱第 10 条に定められている。要綱第 10 条の第 1 項では「4 月から 9 月の前期分と 10 月から翌 3 月までの後期分の 2 回に分けて交付する」と定められているが、同条第 2 項で「前項の規定にかかわらず、交付申請が行われた時期により、同項に規定する交付の方法によることができないときはこの限りでない」とされている。

② 若干分かりにくい文言であるが、第 2 項の規定は、

「申請の時期によっては前期と後期と分けて交付ができないとき（つまり、例えば 前期の申請が 10 月以降になったようなとき）にはこの限りでない（後期の支払い時期である翌年 5 月になってから支払うということもありうる）」 ということを行っているわけである。

(4) 前期の分を前期の期限内に申請すれば、その年の 11 月頃には前期分を受け取れるのに対し、もしも前期期限後に前期分を申請すると、後期分の交付時期である翌年 5 月頃にならないと受け取れないという意味での不利益はあるが、いずれにしても、23 年度中の分を 23 年度最終期限である 24 年 3 月 16 日までに申請すれば、受け取れるということである。

(5) 「ご案内」にも、前期に関する申請について「できるだけこの期間（9 月 16 日までの間）にご提出ください」とあり、「上半期の期限後に申請した方は下半期の交付時期にまとめたの交付になります」と書かれている。

(これは要綱第 10 条の規定の内容を書いたものである。)

(6) したがって、「前期の申請期限までに申請しなかったのに、受け取れた人がいた」ということについては、上記のように年度の最終期限までに申請すれば受け取れるという意味では、制度がもともと予定していることだということになる。

### 3. 「ついでとせいさ」について

- (1) 申立人は正確な名称はわからないとのことである、おそらく「出納閉鎖（すいとうへいさ）」ということではないかと推察する。
- (2) 「出納閉鎖」というのは、地方自治法第235条の5に規定されているものでその内容は、会計年度は原則として当年の4月1日から翌年の3月31日までの期間だが、翌年の4月1日から5月31日まで出納についての整理期間が認められているというものである。この出納閉鎖期間は、前会計年度中に確定した支出負担行為について、未払いとなっている現金の出納上の整理を行うためのものである。たとえば、平成24年3月までの本年会計年度中に、既に支給することが決定している補助金について、何らかの理由で処理が遅れているような場合に、その整理期間として5月31日まで認められるというようなことである。本件では、そもそも、23年度中に補助金交付が決定しているという場合ではないので、本条項適用の対象とはならないということになる。

### 4. 「救済措置」の有無に関する当職の見解

さて、「救済措置はないのか」という点であるが、要綱の定め、および関連するその他の定めをみても、救済措置というものは規定されていない。当職としても、申立人のお気持ちはわかるし、子育てを応援するという趣旨から補助金の支給をしてあげたいと望む気持ちは山々なので、なにか救済できる根拠はないかと調べたが、残念ながら申請期限を過ぎた後の申請を受け付けて、補助金を交付するということを認めるための規定上の根拠は存在していない。

したがって、申立人のケースに対して支給を認めるということは残念ながらできないと言わざるを得ない。

### 5. 前期と後期で連絡に格差があったとの点について

- (1) 前期の人には申請期限前に連絡が行ったのに、後期の人にはなかった、との指摘について調べた。認証保育所の園長先生の話では、平成23年度については、前期申請期限が過ぎた後、中野区から補助金を申請した者が在園している園に「保育料納入状況回答書」（補助金支払いの条件として保育料を満額支払っていることが条件になっているため施設に納入状況を確認している。）が送付されたので、それを見て、在園児で名前がなかった保護者に声をかけたが、後期は後期分保育料納入状況回答書を園が受け取るのは、後期の申請受付終了後となるため、声はかけていないとのことであったとのことである。

区として保護者の方たちに一斉に（文書等で）連絡したということはないとのことであった。

- (2) 上記のように在園していた認証保育所については、前期申請期限と後期申請期限で保護者への声掛けの有無に違いがあったようである。

当職としては、後期の申請期限前の保護者への注意喚起については、もっと積極的に行ってほしいと考えるので、区に対してその旨申し入れた。

6. 申請漏れをなくすためには、保育所を通じて申請をするようにしたら良いではないか、との指摘について

- (1) この点に関する区の回答は以下のようなことであった。

「申請に際しては、補助金の額を決定するために申請者の収入に関する資料を提出してもらう必要があるが、もしも保育所を通じて申請するとなると、保育所に収入等の個人情報が出てしまう可能性があるため、個人情報保護の観点から保育所を通じて申請することは不適切であると考えます。また、認証保育所が申請書を預かるということは紛失する等のリスクとともに施設の責任が発生してしまう。そのような点からも保育所を通じて行うのは、不適切であると考えます。」

- (2) 当職としては、保育所を通じて申請するというやり方は、確かに区が回答したような問題点があると考えます。しかし、申請者が申請しやすく、かつ申請のし忘れのないようなやり方を工夫することは必要であると考えるので、今後もやり方の工夫をしてもらいたいと区に申し入れた。

7. 昨年9月に区立保育所への入所申込をした際に区の職員が補助金制度について説明すべきではなかったのか、との点について

申立人は昨年10月に認証保育所に入所した際に「ご案内」のリーフレットを渡されたようであるが、一応補助金制度について知る機会があったようである。しかし、区の職員から直接口頭で説明を受ければそれだけ印象深く、記憶に残りやすいということはあると思う。

この制度の存在を広く区民に知ってもらうための工夫はしてもらいたいと思うので、当職はさらに広報の工夫をするようにと申し入れた。

8. 今回の件の区の対応について

- (1) 申立人の夫が本件について区の担当部署に電話をした際、対応した区の職員はオンブズマン担当の部署から電話が行くと告げていたにもかかわらず、実際には区の子ども教育部保育園幼稚園分野民間保育担当の職員からの電話であったのは、オンブズマンへの接触を妨害する行動ではないか、との点であるが、この点について、区に事実確認を求めたところ、区では

「電話で対応した職員は、『区の担当者つまり担当部署の職員から連絡する』という趣旨で『連絡する』と言ったのであって『オンブズマン担当から連絡する』という趣旨での発言ではなかった、もちろんオンブズマンとの接触を妨害するという意図もなかった」と回答した。

- (2) この時の対応職員の発言がどのようなものであったのか、記録として残っているものがないので、当職としては事実関係の確定ができなかった。
- (3) ただし、仮に区の回答の通りの事実関係であったとしても、区の職員としては区民の方への電話対応の際には趣旨が正確に伝わるように発言すべきだと考えるので、今後さらに適切な対応を心がけてほしいと申し入れた。

## 9. 情報提供についての区の工夫について

- (1) 申請最終期限を過ぎたら補助金の交付は受けられないというリスクについて事前に広く知らせるべきではないか、との申立人の指摘については、区では「ご案内」の中に「補助を行わない場合」として(6)申請書受付期間中に申請手続を行わない場合…という記載をしている。また「補助金の交付時期及び申請書受付期間」についての記載の欄で(注 3)として申請期限を過ぎての受付はいたしません。と記載している、とのことであった。
- (2) 確かに「ご案内」には上記の記載がある。しかし、このリーフレットがあるからそれだけでよいということではなく、特に申請の年度最終期限については、区民の方に注意を喚起するための呼びかけが必要であると思う。区では平成24年2月20日号の「中野区報」において補助金申請について呼びかける記事を掲載しているようである。これも1つの方法ではあるが、これだけで十分というわけではないと思う。

毎年2月には民営の保育所の責任者を集めた会議も開かれるようであるので、そこで、各園において保護者の方たちに呼びかけてもらうように要請することも必要だと思えますし、さらに、できるだけやり方を工夫してもらいたいと思う。その旨当職から区へ申し入れた。

### 【区の対応】

区(保育園・幼稚園分野)は、補助金申請時期に申請者が申請しやすく、かつ申請のし忘れがないような工夫として、それぞれの締め切り前に申請期限を明記したポスターを改めて掲示するようにした。(申請済か、補助対象なのか分からない場合は、問い合わせをするように明記もした。)

また、後期の申請期限前の保護者への注意喚起として、毎年2月に開催する認証保育所連絡会で、保護者補助金の最終期限について保護者の方々へ呼びかけてもらうよう各施設長に依頼をすることとした。

なお、区報、ホームページ等には従前から制度の案内を掲載しているほか、

制度の詳細を記載するパンフレットを配付しているとの報告を受けた。

## (2) 地域生活支援センター「せせらぎ」の対応

### 【苦情の内容】

申立人は「スマイルなかの」にある地域生活支援センター「せせらぎ」の利用者である。

ある日、同じ「せせらぎ」の利用者である A さんと中野駅北口のファストフード店でお茶を飲んでいて、些細なことで口論となり、激昂してそのままその場を立ち去った。あとでその場に携帯電話を忘れてきたことに気づき、同日中に店に行き、店員から携帯電話を渡してもらった。翌日、手帳も忘れてきたことに気づき、再び店に行って問い合わせたところ、「先ほど A さんが預かって行きました」と言われた。A さんとは連絡が取れず、大事な手帳なので、24 時間後に、相談のため、思い切って「せせらぎ」の施設長に電話した。すると施設長から「その手帳は昨日 A さんがここに持ってきたので、私が預かっている」と言われたので、あわててそれを受取りに行った。それを受け取る際に、施設長に対して「なぜ昨日のうちに私に連絡してくれなかったのですか」となじるように尋ねたところ、施設長は「そんな義理はない」と言って笑った。

このような施設長の言動は、「せせらぎ」の施設長の言動としてきわめて不適切であり、不愉快である。不愉快な気持ちが先に立つので、カウンセラーのカウンセリング以外には、「せせらぎ」を利用していない。施設長に謝罪を求めるとまでは言わないが、今後そのような対応は是正してもらいたい。

### 【審査結果】

調査の結果次のようなことが分かった。

#### 1. 事実経過

「せせらぎ」終業間際（18 時 30 分頃）に、申立人の友人（以下「A さん」という。）が「せせらぎ」で預かってほしいと言って、ファストフード店から申立人の手帳と携帯電話のカバーを持ってきた。施設長が対応し、落とし物として預かることとしたが、その際、A さんには、事柄は申立人と A さんの間のトラブルなので、落とし物に関する連絡も含めて、当事者の間で問題を解決するようにと伝えた。

翌日、午前 11 時 30 分頃、申立人から「せせらぎ」に、電話で、A さんとのトラブルについて相談があったので、施設長が手帳は「せせらぎ」で預かっている旨伝えたところ、しばらくして申立人が受け取りに来たため、職員が手帳を渡した。

同日後刻（正確な時刻は不明）、申立人が「せせらぎ」を再び訪問してきた

ため、対応した施設長が電話カバーを渡した。その際、申立人から「なぜ昨日のうちに私に連絡をしてくれなかったのか」となじるように尋ねられたため、施設長は「そのような義理はない」という言葉で反論した。

## 2. 「せせらぎ」側の対応の意図

「せせらぎ」側が申立人に落とし物の連絡を行わなかったこと、また施設長が申立人に対して「そのような義理はない」という発言をしたことについて、「せせらぎ」側によれば、その意図は以下のようなところであったということである。

「せせらぎ」での落とし物の取扱いは、所有者がわかっているならば、保管しておいて所有者が来所時に声をかけるというものであり、今回の対応もそれに沿ったものであった。まして、今回のケースは申立人と A さんの間のトラブルに起因するものであることから、まずは「せせらぎ」に依存せずに当事者間で問題を解決することを促す対応を行った。また申立人から「なぜ昨日のうちに私に連絡をしてくれなかったのか」となじるように尋ねられたときにも、それが本気で言っているのであれば依存であり、断るべきであると考えた。ただ、その時点では、申立人の態度が、本気とも、冗談とも判断できなかったため、発言の真意を確認する意味を含めて、「そんな義理はない」といった発言をした。

## 3. 区側の対応とオンブズマンの意見

「せせらぎ」の事業は、利用者の自律的な生活のお手伝いをするということにあり、依存に配慮するところにあるのではない。そのような「せせらぎ」の支援の趣旨を考えれば、今回、持参された手帳等を一応「落とし物」として預かりはするものの、その後始末はまずトラブルの当事者の自主性に委ねるとした「せせらぎ」側の考え方には、理由があると言ってよい。もちろんその一方で、当事者が自分たちでなかなか解決の道をつけられないときには助力も必要であり、手帳等が持ち主にとって重要な意味を持つことからすれば、ある程度の時期には「落とし物」として預かっている旨の連絡も必要となると考える。ただ、本件の場合、5 月 1 日に「せせらぎ」に申立人の手帳と電話カバーが届けられたのが終業時間直前であり、翌日午前中には申立人から「せせらぎ」に電話があって、その際に手帳を「せせらぎ」で預かっていることが伝えられている。これらを総合的に考えると、結果論的にはなりません。今回の「せせらぎ」側の対応が不当なものであったと判断することはできない。

ただ、施設長が申立人との対応の中で「そんな義理はない」という言葉を

使用したことは、不適切であったと考える。このような言葉は、助力の完全拒絶ともとられかねない言葉であり、福祉の場に身を置く者としては使用してはならない言葉だと思う。今回、区側からは、委託先事業者に対し、「落し物への対応」と、「トラブルの解決に向けた当事者同士の取り組みに対する対応」について、混同することなく、「せせらぎ」の役割を十分に説明すべきという観点から、今後はそのようなことのないよう十分に注意してほしい旨、指導を行なった。オンブズマンとしては、そのような区の対応は相当であったと判断した。

#### 【区の対応】

区の指導を受けた「せせらぎ」では職員全員で、あらためて本件申立と区からの指導内容について情報と経過を共有し、利用者支援に際しこの利用者の状態に応じて十分理解が得られるような説明方法の工夫や伝わりやすい言葉づかいなどについて、事例を通じて職員間で研鑽していくとのことであった。

その後も、日々の職員ミーティングの中で当日の利用者支援の内容と利用者対応等について情報を共有し個々の利用者の状況に合せた対応方法について議論するなど業務の一環として OJT を継続して行っているとの報告があった。

### (3) 手話通訳・要約筆記者の派遣申請

#### 【苦情の要旨】

##### 事実関係

平成 24 年（2012 年）4 月 4 日頃、メールで 4 月 6 日午後 3 時からの手話通訳の派遣を申し込んだ。すぐ、申込書がファックスで送られてきたが、すぐ出かけなくてはならず、急いでいたので、申込書は放置した。たまたま、区役所の他の担当に用があったので、それが済み次第、障害福祉担当に立ち寄り正式の申込みをすればよいと考えた。用事をすませて障害福祉担当に行き、予約の申し込みを始めたが、担当の手話通訳者は理由も聞かずにいきなり、すごい剣幕で怒っているので驚いた。

その通訳者からは、「申込書をファックスで送った。通訳が必要な場合は申込書に書いて手続きするように何度も説明した。それなのにメールで、いつ、どこにと言うだけ。失礼ではないか」（要旨）と言われた。

私が「え？初耳だ」という感じで、「なにも怒ることはないだろう。冷静に話せばすむことではないか」……………「メールで申し込むのはダメとどこに書いてあるのか」と聞いたところ、「中野区手話通訳等、要約筆記者派遣事業の案内」を貰った。

「これをもたらしたのは初めてだ」と言うと、「そんなことはない。前から渡している」と言われた。当通訳と私は「案内を貰った」、「渡した」……でもめた。その時、他の年配の区職員が間に入って事なきを得た。

手話通訳、要約筆記は、聴覚障害者の意思疎通を仲介するものとして、障害者福祉法に基づく手話通訳事業を担う従事者であり、社会福祉法第 2 種事業たる公益性の高い事業の担い手である。それがいきなり感情的な対応をされたことで、精神的苦痛を被った。そのような対応は改めてほしい。

手話通訳者は手話通訳士の綱領でその職業的倫理性が求められている。人権学習を含む研修を義務付けてほしい。

「中野区手話通訳等、要約筆記者派遣事業の案内」のような利用案内は、身体障害者手帳交付などの時点で説明すべきである。

#### 【審査結果】

調査の結果次のようなことが分かった。

手話通訳・要約筆記者の派遣申し込みは、①申込書に記入し窓口へ提出する方法、②ファックスで申込書を送信する方法、③インターネットを利用して申し込む方法がある。

申立のあった苦情は、平成 24 年 4 月 5 日午前 9 時ごろに障害福祉分野宛で行われた申立人からの電子メールによる手話通訳者派遣申込に対する、区側の対応である。この点につき、本職が調査の結果確認できた事実は以下の通りである。

4 月 5 日の電子メールによる申込みに対し、区の担当の障害福祉分野の担当は派遣申込書を使用して申し込むよう書き添えて、申込書をファックスで送信した。その後、午後 1 時 30 分ごろ、申立人が区役所窓口を来訪し、手話通訳者派遣を申し込んだが、その際、申込書を持参しなかったため、その場で新たに申込書を渡し、必要事項の記入を依頼するとともに、メールではなく、申込書を使用すること、派遣日が迫ってからの申込は手話通訳者を確保できず、派遣できないことがあるため、時間的な余裕をもって申込みするように伝えた。伝えたのは、非常勤職員である手話通訳者であるが、その際に、申立人から「そのようなことは、どこに書いてあるのか」と尋ねられたため、その場に立ち会っていた別の職員が、「中野区手話通訳等・要約筆記者派遣事業のご案内」というリーフレットを渡し、同リーフレット上に記載されていることを示した。

申立人が、説明にあたった区側の手話通訳者が「理由も聞かずに、すごい剣幕で怒っているのが驚いた」と主張している点については、区側からは、単に申込書により、時間的な余裕をもって申込みするように説明しただけであること。以前から区側としては、申立人に申込書を使用するよう伝えてある

こと、窓口でやり取りの場に立ち会っていた職員も手話通訳者が感情的な対応を行ったという印象は持っていないとのことであった。

次に、申立人が、メールによる申込はできないということについて「初耳」と主張している点については、障害福祉分野の対応記録から以下の事実が確認された。

申立人からは平成 22 年 6 月以降しばしば手話通訳者派遣の申込があり、この 1 年間でも 10 回ほどの派遣申込を受けている。申込みは、当初、メールや、派遣内容をメモ程度に記載したファックスによることが多く、また、申込日の翌日、場合によっては申込日当日の派遣要請も少なくなく、今回問題となった 4 月 5 日の申込も、派遣希望日は翌日の 4 月 6 日となっている。区側としては、そのような申込であっても、派遣希望にはできるだけ対応するようにしてきたが、そのような申込状況が続くため、平成 24 年 1 月 30 日にメールで派遣申込を受けた際に、通訳派遣決定通知に、「派遣申請書を添付します、次回よりこちらに記入してください」と書き添えて、ファックスで送付した。この派遣は、申込当日の派遣を希望するという急なものであったため、派遣終了後、申立人は窓口に来て礼を述べた。その際、申立人は、通訳派遣申込書を 3 枚欲しいと申し出られ、持ち帰った。その後、申立人からは、この申込書を使用して 2 月から 3 月にかけて 4 回、ファックスによるお申込があったが、本件苦情に係る 4 月 5 日の申込は、再びメールでの申込に戻ったものである。

## (2) 本職の判断

(1)に述べたような調査の結果に基づき、オンブズマンは区側の対応に対する申立人の苦情につき、以下の通り判断する。

本職の調査からは、客観的に、申立人が主張するような区側の手話通訳者の感情的な対応が存在したということについては確認できなかった。ただ、手話通訳を通したやりとりの過程において、通訳者の意識にはなくとも、申立人の感情との行き違いが生ずるような伝達上の問題があったかもしれない。この点、本職からは、障害福祉分野および手話通訳の職員に対し、より丁寧な、誤解が生じないように細心の注意を払った伝達を心がけるよう、口頭で申し入れた。

次に、手話通訳者派遣の申込方法についてであるが、区の手話通訳者派遣は、派遣希望者の利便を図ることはもちろんだが、行政としては、間違いのない、確実な公共サービスとしての実施を求められているため、利用者の側も、定められた手続きに沿った適切な利用を心がける必要がある。もちろん

その手続きが不便で、不適切であるというのであれば改善の余地はあるが、現在の申込手続きが、公共サービスとして不適切であり、利用しづらいものであるとは思われない。また、区側は、やむを得ない事情がある場合にまで常に正式の申込方法によることを求めているわけではなく、現に、申立人の場合にも、当初は弾力的に運用し、申込書を代筆するなどの便宜を図って派遣を認めてきたところである。

この点に関して、申立人はメールによる申込ができないということは初耳だとの主張であるが、結論からいえば、本職としては、このような主張については納得できない。先述したように、区側は、少なくとも平成 24 年 1 月の派遣申込の際には、派遣申込方法について申立人に確認しており、申立人自身も窓口から派遣申込書を持ち帰り、その後、その方法によって申込みを行ってきた。

4月5日に窓口に来た際に、区側から、メールではだめで、申込書を使用してほしいと指摘されたことは、申込方法の再確認であり、伝達方法の問題は別として、その再確認自体はなんら問題となる行為であるとは思われない。したがって、本職としては、この点の苦情については、理由がないと判断した。

しかしながら、本職としては、この点については区側の対応にも問題があったと考える。これも先述のとおり、区は、平成18年に、手話通訳者派遣事業について、その要件や申込方法等を明示したリーフレット（「中野区手話通訳等・要約筆記者派遣事業のご案内」）を作成し、転入や新たな障害の発生等で、手話通訳派遣サービスを利用することになった方には、全員に配付している。ただ、リーフレット作成前からこのサービスの利用をしている方については、必要があると判断した方を除き、あらためてこれを配付することはなく、区側の説明によれば、確認はとれないが、申立人に対しても配付していないだろうとのことであった。しかし、リーフレット作成の目的が事業の趣旨や要件を明示的に紹介、説明することにあつたとするならば、作成前から継続的に利用している利用者に対しても、機会を見てこれを配付し、再確認をお願いするということがあってもよかったと考える。特に、申立人の場合には、近時幾度も正式の方法とは異なる方法での申込が重なっていただけでなく、平成24年1月30日の利用の際には、ファックスで正式の申込方法によるべきことをお願いし、さらには申立人自身が窓口で申込用紙を受け取っている。その際に、リーフレットの存在を示して確認を求めるなり、窓口来訪の際に渡すなりの対応がとられていれば、申込方法に対する申立人の理解も深まったであろうと考える。本職としては、事業の運用を明確かつ確実なものとするためにも、区側に対し、新たな利用者についてだけでなく、継続利用者についても、利用の機会などを通じてリーフレットを配付し、事業

の趣旨や要件についての再確認を図るよう、口頭で申し入れた。

### 3 手話通訳者の研修について

中野区で委託している手話通訳者は、毎年、区がNPO法人中野区聴覚障害者情報活動センターに委託して実施している「手話通訳奉仕員登録者研修」（年 20 回）に継続的に参加している。また、平成 21 年度以降、全国自治体手話関係職員連絡研修会」等の研修にも手話通訳者を派遣して、手話技術の研鑽のみならず、対人援助技術の向上などに取り組んできている。そのような研修の中で、手話通訳者は利用者の人権の尊重についても学習をしてきているし、さらに窓口で対応する手話通訳者については、一般職員同様、人権尊重を確認してきている。手話通訳者は、日々実務にあたりながら研修をうけるわけであり、そのような中で、中野区が委託している手話通訳者の研修は回数、内容ともに十分な程度にあると思われる。

#### 【区の対応】

区（障害福祉分野）からは、「中野区手話通訳等・要約筆記者派遣事業のご案内」を過去に本事業を利用されたことがある方（95名）に対し、平成25年5月上旬に再度、リーフレットを配付したとの報告を受けた。

### （4）障害者自立支援給付の遡及適用

#### 【苦情の要旨】

申立人の母は平成22年（2010年）9月脳梗塞で倒れ、リハビリのための入院後、平成23年（2011年）3月下旬に退院し在宅介護となった。要介護5、経管栄養で経口摂取は不可、吸引も必要で話す事も出来ずコミュニケーションも取れない状態であった。

その時点で父も要介護5の状況であり（平成24年7月死亡）、二人を在宅で介護するために、本町地域包括支援センターに電話で相談したところ、父を施設に入れるよう勧められ、施設も見学したが、結局在宅で介護することとした。

身体障害者手帳の申請は、平成23年6月に行ない、7月14日に交付された。在宅介護を開始してから、介護保険で受けられるサービスだけでは在宅介護が出来ない状態であった為、中野区役所とすこやか福祉センターに在宅で受けられるサービスは無いかを尋ねたが、介護保険で受けているサービス以外に母が受けられるサービスはタクシー券利用しかないとの回答だった。どうしても両親を在宅で介護したかったので、自費で24時間365日ヘルパーに入って貰って現在に至った。

中野区役所への問い合わせは、世帯分離の申請に区役所に行った際（平成23年6月あるいは7月、日は覚えていない）、に行った。母の状況について説明し、在宅で受けられるサービスは無いかを尋ねた。その際、相談担当者は、障害者の冊子を開いて、介護保険で受けているサービス以外には母が受けられるサービスはタクシー券利用しかないと回答した。

すこやか福祉センターへ平成23年7月30日に障害者手帳を受取りに行った際に、上記と同様の説明と質問をした、担当者は、障害者の冊子（「障害者福祉のしおり」のことと思われる・オンブズマン）の該当頁を開いて説明をし、母が受けられるサービスはタクシー券利用と都営交通無料乗車券とJR割引しかないとの回答だった。

あまりの自己負担額の大きさに戸惑っていたところ、平成24年6月頃、行政から受けられるサービスがあると思うので、もう一度区役所に確認した方がいいと知人に言われ、障害福祉の担当に電話をしたところ、ケースによっては介護保険サービスに加え、障害者自立支援法に基づく自立支援給付を受給することも可能であることをはじめて知り、申請した。平成24年7月12日に認定があり、障害程度区分は6でヘルパーの支給時間は552.5時間であり手当ても支給されることになった。

平成23年、中野区役所及び中部すこやか福祉センターで問い合わせをした時に、重度身体障害者の支援制度があること、もしくは障害者福祉の窓口を紹介して戴けたら、平成23年7月からサービスを受けられた筈である。障害者手帳が交付された時点で区の職員に相談し、サービスがないかを尋ねたが、上記のような介護保険の上乗せが可能である事や障害者窓口に相談する事を教えてくれなかったため、受けられなかったのであるから、平成23年7月の時点に遡って遡及措置をしてもらいたい。

#### 【審査結果】

介護保険法による介護給付と、障害者自立支援法に基づく自立支援給付の適用関係については厚生労働省の通知により、介護保険による給付が障害者自立支援法の給付に優先することとされている。

障害福祉サービスに係る介護給付費等を併用できるのは、「在宅の障害者で、申請に係る障害者福祉サービスについて当該市町村において適当と認められる支給量が、当該障害福祉サービスに相当する介護保険サービスに係る保険給付の居宅介護サービス費等区分支給限度額の制約から、介護保険のケアプラン上において介護保険サービスのみによって確保することができないものと認められる場合」とされている。もっとも、同時に「介護保険サービスを一律に優先させ、これにより必要な支援を受けることができるか否かを一概に判断することは困難であることから、障害者福祉サービスの種類や利用者の状況に応じて当該サービスに相当する介護保険サービスを特定し、一

律に当該介護保険サービスを優先的に利用するものとはしない」ともされているので、中野区も、申請があった場合には、必要な支援内容を介護保険サービスによって受けることが可能か否かを適切に判断することとして運用している。

#### (1) 遡及的給付の可能性について

本件申立人の母親の場合には、平成23年7月30日に障害者手帳の交付がなされた段階で、本件苦情に係る事情により、障害者自立支援法に基づく自立支援給付の申請はなされず、その後1年を経過した平成24年6月25日に申請、7月に決定をみて、8月17日から重度訪問介護が開始されるということになった。母親の身体状況からすると、手帳交付時以降に申請があれば、介護保険との併用が認められた可能性はあったと思われる。ただ、障害者自立支援法のサービスについては、支給開始決定後にサービス提供事業者と契約を結んでサービスの利用を開始するものとされており、制度上、支給開始決定の前に遡って支給する方法はなく、したがって、申立人が求めている平成23年7月の時点に遡っての給付については、認められないというしかない。

しかし、申立人の主張のように、区側からの適切な説明がなかったため申請することができなかったということであれば、申請すれば得られたはずであるサービスの支給量（支給時間）を金銭評価し、それを損害として、区側に対して損害賠償を請求することができる可能性はある。ただし、そのためには、区側に過失があったこと、そしてその過失のために申請ができなかったということ（因果関係）が証明される必要がある。損害賠償が認められるかどうかは、法律問題であるので本職としては判断は行なわないが、本職の調査の範囲においては、区側に明らかな過失の存在を確認できるだけの根拠を見出すことはできなかった。その点についての理由は以下のとおりである。

#### (1) 区役所本庁において説明がなかったことについて

申立人が世帯分離の申請に区役所に行ったのは、本職の調査によれば、平成23年5月26日であり、その際の間い合わせは、区役所1階の障害福祉分野の部屋であることが分かった。また、申立人の母親の身体障害者手帳交付のために必要な指定医の診断書作成の日付は平成23年6月6日であったこと、手帳の申請日は同年7月7日、手帳交付決定（1種1級）は同年7月14日、交付は7月30日であったこと、が確認できた。

介護保険対象者が、利用できる障害福祉サービスはないかと質問した場合、窓口では、介護保険と障害福祉サービスの関係（介護保険サービスの優先）を説明したうえ、介護保険サービス外で受けられる一般的な障害福祉サービ

スについて説明するのが通常である。介護保険対象者に対する重度訪問介護の上乗せは、介護保険を利用して、なおかつ区分支給限度額の関係で必要な支援を受けられない方を対象とするものであることから、当然に説明をすべき事項となっているわけではない。また、時間的な経緯を見ても、申立人が障害福祉分野の窓口で相談に行った5月26日の段階では、医師の診断書は出しておらず、母親が手帳の交付を受けることができるかどうか、また受けられたとしても等級がどうなるかもわからない状況にあった。このように具体性を欠く状況の下では、重度訪問介護まで説明をするかどうかは、どのような質問があったのかといった事柄とも絡んでくる。もちろん、そのような段階であっても、質問を受けるにあたって、申立人の母親の状況について詳しく、具体的に話がされていれば、窓口としては介護保険の上乗せについて説明をし、また地区担当者に引き継いで、より具体的な相談につなげるなどの対応をとる必要があったと思う。しかし、当日の窓口の記録票にはそのような相談の記録は残っておらず、申立人と窓口の担当者との間で実際にどのようなやり取りがあったのかを客観的に確認することはできない。このような状況の下では、重度訪問介護の説明がなかったという事実について、区側の対応が不適切であったと認定するには材料が乏しく、本職の立場からは、区側に明確な過失があったとまで判断することはできない。

## (2) 中部すこやか福祉センターで説明がなかったことについて

申立人の母親の身体障害者手帳交付の申請日は平成23年7月7日、手帳（1種1級）の交付は同年7月30日であった。手帳の申請および交付は、いずれも中部すこやか福祉センターで行われていた。申立人によれば、手帳交付の際にも、介護保険以外で受けられるサービスはないかと質問したが、交付担当者の回答は、タクシー券の利用、都営交通の利用、JR割引しかないということであったということだった。

中部すこやか福祉センターの障害者相談支援事業所は、区が民間社会福祉法人に委託している事業であり、身体障害者手帳の交付が決定されると、区役所本庁から中部すこやか福祉センターに手帳を送付し、交付を行うという手続きになっている。本庁からの手帳の送付にあたっては、必要な説明事項を指示した文書を添付し、交付時に、交付担当者は同文書の記載に従って説明を行うことになっている。その説明文書には、受給できるサービスを示した欄があるが、重度訪問介護は、別途の利用申請に基づくものであるため、受給できるサービスとしては指示されていなかった。そのため、中部すこやか福祉センターの手帳交付の担当者は、介護保険のサービスと重ならず、障害者手帳（1種1級）で受給できるサービスとして交通機関の割引等について説明したものと思われる。担当者の説明は本庁からの指示に基づいたもので

あり、勝手な判断によるものではなく、そのこと自体は交付担当者自身に過失はないものといわなければならない。

では、本庁が中部すこやか福祉センターに送付した文書に、重度訪問介護についての説明の指示がなかった点についてはどうだろうか。障害者手帳の交付の決定は、基本的には医師の診断書に基づいて行われ、申請があっても区の担当者が実際に申請者の身体状況を確認しに行くわけではない。今回、申立人の母親の申請にあたっての医師の診断書は、「上肢2級、下肢3級」という判断であり、それを総合して1種1級と決定されたものである。総合して1種1級であっても、「上肢2級、下肢3級」という等級は、ただちに重度訪問介護サービスを要する障害とみなされるレベルのものというわけではない。また、介護保険のサービスを受けている方がそれに上乗せして重度訪問介護を受けるには、「介護保険のケアプラン上において介護保険サービスのみによって確保できない」という判断が必要であるが、医師や、ケアマネジャー等の介護保険事業関係者から連絡や相談がない限り、区側が上乗せの必要性があるかどうかを知ることは、ほとんど不可能である。今回の申立人のケースではそのような連絡や相談はなく、結果的に、障害者手帳交付の過程において、区側は介護保険に上乗せして重度訪問介護を必要とするとの認識に至る状況にはなかった。したがって、手帳交付の際の説明事項として指示していなかったとしても、それはやむを得ないことであったと言わざるを得ない。

もちろん、手帳交付時に、申立人から母親の状況について詳しく説明のうえ、上乗せについて相談があったという状況であれば、対応に当たった職員は重度訪問介護等の受給可能性を説明し、また場合によってその相談を本庁に繋ぐ必要があったと思う。しかし、これも上記(3)の場合と同様、申立人が窓口でどのような質問を行なったのかにもよるところであり、その点を客観的に確認することができない以上、本職としては、窓口対応に直ちに過失があったとまでは判断できない。

申立人が昨年来母親の介護にあてた労力ならびに経済的負担は、きわめて大きなものであり、もっと早期に障害者自立支援法に基づく自立支援給付の上乗せができていればと残念に思う。しかし、本職の調査の範囲では、申立人の母親が平成23年の段階で重度訪問介護の申請を行うことができず、受給の機会を失ったということについて、区側に明確な過失があったという根拠を見出すことはできなかった。

もちろん、このことは区側にまったく反省点がないということの意味するものではない。申立人は、障害福祉分野の窓口と、中部すこやか福祉センターの窓口という二つの場で介護保険サービスに上乗せするサービスに関する

情報を求めたにもかかわらず、結果的にその情報を得ることができなかった。区民から相談を受ける者には、たとえそれが具体性に欠けるものであったとしても、相談者が真実求めているものを見極めようとする配慮と、見極めることができるだけの相談技術を持つこと、相談の中で少しでも関連があると思われる事項が出てくれば、その場で説明するなり、部内での検討に繋げるなりの対応を心がけることなど、住民サービスに尽くす者としての努力が必要である。今回の場合も、明確な過失を認定するには材料が足りなかったというだけであり、担当者のいま一步の努力があれば、申立人のご希望を把握できたかもしれない。

また、区全体の取組方としても課題はある。区の業務として障害福祉と介護保険は担当分野が異なっているが、サービスとして重なり合うほか、両者の併用など密接に関連する部分もあり、相互理解と連携が必要である。今回のケースも、ケアプラン作成にあたるケアマネジャー等、介護保険事業関係者の理解が十分であれば、早期に適切な対応が可能であったかもしれない。区としては、これまでも研修会を設定するなど全体的な仕組みの理解の場を設けてはいるとのことであるが、福祉サービスの受給という区民の利益に直接かかわる問題なので、関連部署、関連関係者に対しては理解の徹底が望まれる。

今回、申立人は昨年段階で障害者自立支援法に基づく自立支援給付の申請を行うことができず、結果的に大きな経済的負担を負われた。そのような事態を未然に防ぐためにも、本職としては、区側に対し、書面を以って、窓口相談の対応者の配慮と努力、また福祉サービス関連部署ならびに関係者の理解の徹底をはかるよう要請を行なった。

#### 【区の対応】

区（中部すこやか福祉センター）からは、福祉オンブズマンの文書申入れを受け、利用者の相談を受けた際に適切な障害福祉サービスの案内ができるよう、直ちに、所属職員及び障害者相談支援事業所に対して申し入れの趣旨と事務マニュアルについて、周知徹底したとの報告があった。

さらに、ケースワーカーからの案内の文書や内容の再点検を行うとともに、介護者のサービス利用が不足すると思われる際には、担当のケースワーカーと相談の上対応できるよう、障害福祉分野との情報交換や所属職員の対応技術を向上させるべく専門研修の参加も行ったとのことである。

障害福祉分野からは、これまでも、地域包括支援センター連絡会や各包括支援センター単位で開催されるケアマネジャー研修会などに出向き、両制度の適用関係などについて説明を行ってきたこと。平成24年度においても、6月には本町地域包括ケアマネジャー研修会においてその周知を行ったところであるが、今後も、職員に対し制度理解の徹底と関係者への周知に努め

ていきたいとの報告があった。

### 3. 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) ガイドヘルパー派遣事業所の指導等

##### 【苦情の要旨】

##### (1) 事実の概要

① 申立人は視覚障害者であり、区の障害福祉分野を介して、A 事業所から、外出時に付添ヘルパーを派遣してもらっていた。平成 23 年（2011 年）11 月から新しく B さんという女性のヘルパーについてもらうこととなったため、初回の日、最初だからということでお昼をご馳走した。申立人は、まったく目が見えないため、ヘルパーを利用して買物等に出かけるときは、財布をヘルパーに預け、支払いをしてもらっている。家に帰って残金を確認すると、いつも少なすぎるようなので不思議に思っていたところ、ある日昼食のためヘルパーと入った飲食店の人から、ヘルパーが自分の食べた分まで私の財布から支払っていると言われた。また、12 月には財布に 1 万円を入れてヘルパーと二人で回転寿司に入ったが、その後で別の買物をしようとしたときに、寿司屋で 6,800 円も支払ったことになっていることを知った。私は B さんに確かめたが、B さんは自分の分は自分で支払ったと言った。しかし、回転寿司で私一人でそれほどの額の分まで食べるということはない。そのような状態が続いている中、そのような事実を目撃した飲食店の人が心配して、12 月に区役所のオンブズマン担当のところに事実を指摘する電話をした。区役所の方から A 事業所に対して事実確認の電話があり、それを受けた事業所の社長から、私に対して、「そのような事実はない。うちの悪口を言い歩かないで欲しい」という電話があった。

結局 B さんには付き添いをやめてもらうこととなったが、平成 24 年（2012 年）1 月 6、7 日頃、最後の付き添いの日に昼食のため一緒に飲食店に入ったが、B さんは食事はとらず、プリンのみを注文した。支払いのときに、B さんが支払いはあちらですという態度を取ったため、結局私がプリン代（280 円）を支払った。

② B さんに辞めてもらったあと、2 月から介護保険を利用し、C 事業所のケアマネジャーを介して、D さんという付添ヘルパーをつけてもらった。D さんは身勝手な上、何でもしゃべってしまっていて困っている。5 月の連休前、医師の診察を受けた際に、検査を受けるようにという話が出たのを D さんが待合室で耳にして、それを会社に帰って、伝えたため、騒ぎになった。度重

なるのでケアマネージャーに苦情を訴えたが、「すみませんね」というだけである。

- ③ 区役所の正面玄関が視覚障害者には入りにくい構造のため、裏の駐車場側の入り口を利用することが多い。駐車場の入り口のガードマン・ボックスには、常時ガードマンがいるが、タクシーで役所に来て、入口まで介助して欲しいと頼んでも絶対に出てきてくれない。

## (2) 苦情の内容

- ① 事実の概要に掲げた①②について、申立人が何度も区役所の障害福祉担当に対して苦情を訴えているが、何の対応もしてくれない。特に①については、当時の担当副参事が調べて連絡すると約束したにもかかわらず、連絡はなく、最終的には異動してしまった。このような状況では、区の住民サービスの意識が低いといわれても仕方がないのではないか。

- ② ①について、平成 23 年 12 月に飲食店の人からオンブズマン担当に電話があり、それを受けた担当職員が A 事業所に確認の電話を入れ、その際「そんなことはありませんよね」と言ったとのことである。最初からそのような事実がないことを前提としたような尋ね方であり、遺憾である。また第一、オンブズマン担当にそのような確認をする権限はあるのか。

- ③ ③に指摘したガードマンは、なぜ介助に来てくれないのか。①②のような対応だけでなく、③のような事実があることは、区の障害者に対する軽視を物語るものである。

## 【審査結果】

- 1 ガイドヘルパーの飲食代、病院での診断結果の勝手な伝達等の問題に係る苦情に対する、区の対応について

この点の苦情は、①平成 23 年末から平成 24 年初めにかけて、A 事業所派遣の女性ガイドヘルパーが自分の飲食代等を申立人に払わせたこと、②平成 24 年 5 月に D 事業所派遣の男性ガイドヘルパーが、病院での医師と申立人のやり取りを派遣元の事業所に勝手に伝達していたことの 2 件について、申立人が区の障害福祉分野担当に苦情を申し述べたにもかかわらず、区側が調査回答を怠っているということにある。ガイドヘルパーの派遣は民間サービス業者の事業であり、オンブズマンは直接これらの業者に調査を行うことはできないので、調査は、区の障害福祉分野担当が申立人の苦情を受けて十

分な対応を行ったかどうかという点のみに焦点を絞って回答することとした。

(1) ①の苦情に対する区側の対応について

障害福祉分野担当者の記録によれば、申立人から、A事業所派遣の女性ガイドヘルパーがサービス中の飲食代を支払わないという趣旨の電話があったのは、平成 24 年 1 月 13 日と 16 日のことであり、特に 16 日には別のヘルパーを派遣してほしいとの要望もあった。サービス従事中の事業者分の食事代を利用者に負担させることはできないのが原則であるので、16 日に、区の地区担当員から事業所に対して、電話で事実の確認を行なった。それに対し、事業所からは、当該ガイドヘルパーに事情聴取したが、苦情に係るような事実は存在しないこと、また今後は別のヘルパーを派遣すること、を内容とする回答を得たので、1 月 18 日、申立人からの電話があった際に、伝えたとのことである。

以後、申立人からはこの食事代に係る苦情は寄せられていなかったが、今回のオンブズマンからの調査要請に対応するため、区側は、事業所の責任者に対し、1 月 16 日の苦情の件について、あらためて確認を行なった。それに対する事業所の回答は、以前と同様であり、当該ガイドヘルパーは 1 回目のサービス提供時に申立人から「おごってあげる」と言われて食事代を負担してもらったが、1 度きりであり、それ以降は負担してもらったことはないとのことであった。

先にも述べたとおり、これらの事実について本職には直接の調査権はなく、したがってこれ以上の事実の経緯を確認することはできなかった。しかし、1 月に申立人からの苦情を受けて、区側は 1 月 16 日即日に事業所に事実関係の確認を行い、その回答を 1 月 18 日には申立人にも伝えている。このような対応は、その時点で区側がとるべき対応としては相当なものであったと考えられる。

なお、申立人は、障害福祉分野担当の副参事が、この点について調査し連絡するといいながら、3 月の時点で異動してしまい、無責任であるということだったので、この点についても調査を行なった。当該前任副参事が申立人から電話で相談されたのは平成 24 年 1 月下旬のことであり、そこでの依頼は、食事代をめぐるトラブルをきっかけとしてガイドヘルパーの派遣が中断されているため、A事業所に同行援護のサービス提供時間である 48 時間のヘルパー派遣を確保するよう指導してほしいということであった。そのため、区側は地区担当員を通じて、サービスが支障なく提供されるよう A 事業所にヘルパー派遣の要請を行なったが、その後も派遣が行われなかったため、2 月 2 日に前任副参事が A 事業所の責任者に区役所への来庁を求め、改めてサービス提供の確保を求めた。またそれと併行して、地区担当員がサービス事

業者との調整会議に参加するなどして別の事業者と交代する可能性を探ったところ、2月から申立人がD事業所からのサービスを受けることとなり、区側は、これによって、申立人が前任副参事に対してなされたサービス時間の確保という要請は充足されたと判断したということであった。なお、当該副参事の異動は定期的のものであり、苦情の内容とは全く関係はない。

(2) ②の苦情に対する区側の対応について

②の件について、申立人から介護保険担当に苦情があったのは平成 24 年 5 月 1 日のことである。苦情を受けて区側は事業者であるD事業所に事実関係の確認を行なった。それによれば、連休前にガイドヘルパーが病院に同行した際、医師が待合室で申立人に対して「検査の必要がある」と告げ、その場にガイドヘルパーも同席していたこと、ガイドヘルパーが事業所に帰ってケアマネージャーに検査の話について報告したこと、ケアマネージャーが自分で確認しようとして申立人に電話したことなどの事実があったことがわかった。事業者側の説明では、介護の事業者として被介護者の身体状況に変化があったことを知った場合には今後の介護の方針を検討しなければならないことから、情報共有の必要上、ガイドヘルパーから報告を受け、申立人に確認電話を行ったということである。

これらの事実確認と説明を受けて、区側は、5月1日当日に、D事業所に対し、申立人への電話確認の際の説明が不十分で誤解を生じさせるものであったことを指摘し、適切な説明を行うように口頭での指導を行なった。またこのような指導を行ったことについては、これも5月1日中に、区側から申立人に対して電話で通知しており、そのおり、申立人からは「わかった」という旨の返事を得ているということである。

この②に係る事実についても、本職には直接の調査権はなく、したがってこれ以上の事実の経緯を確認することはできなかった。しかし、病名や診断の結果は個人のプライバシーに属するものであり、いくら情報の共有のためとはいえ、業者としてはより慎重な取り扱いをなすべきであったと思う。区側が5月1日に行った業者に対する指導も、そのような配慮不足を改めるようにとの趣旨のものであり、区側の対応という点に関する限り、相当なものであったと考える。したがって、本職としては、この点についても、申立てに理由はないと判断する。

2 オンブズマン担当に対する、ガイドヘルパーの飲食代についての苦情電話とそれに対する対応の件について

苦情申立てに係るガイドヘルパーの飲食代に関する指摘の電話（Eと名乗

る女性から）が、区役所の福祉オンブズマン担当（福祉推進分野権利擁護推進担当）に寄せられた事実は、当該担当による受付記録によって確認された。ただし、その電話があったのは、平成 23 年 12 月のことではなく、平成 24 年 1 月 10 日（15 時 20 分）のことである。オンブズマンへの苦情申立ては本人からでなければ受け付けられないので、当該電話に対応した職員は、知人・友人からの申立てではオンブズマンの制度を利用できないことを説明した。それに対して、E さんも、「返事をもらう必要はない」として、電話番号等、連絡先を示されなかったため、情報提供としてのみ処理されました。したがって、オンブズマン担当から、ガイドヘルパーの派遣元である A 事業所に、今回の苦情に係る事実の確認その他の連絡をした事実はない。

これらの経緯は、上記のとおり記録として残っており、オンブズマンとして確認した。したがって、この点の苦情についても、本職としては、理由がないと判断する。

### 3 ガードマン・ボックスのガードマンによる介助に関する件について

ガードマン（警備員）は、区から警備業務を委託された民間業者のガードマンであり、駐車場のガードマン・ボックスでは、立番業務にあっている。立番業務中に持ち場を離れることは業務目的に反することとなるので、来庁者の介助や案内に当たることは職務上難しいと言わざるを得ません。

しかし、実際には介助や案内が必要になる場合もありうることから、平成 24 年 7 月から、立番の者に無線機を持たせて、庁舎内部の警備員室と連絡が取れるようにし、介助や案内に対応することができないか、試行している。このような試行は、以前から申立人より寄せられていた苦情に対応しようとするものであり、区としては、区民サービスの向上のために有益なご意見をいただいたことに感謝しているとのことである。区としては、試行期間中に細部を調整し、無理のない形で日常業務の中に取り入れていきたいということであった。

## （2）地域生活支援センター「せせらぎ」の面談

### 【苦情の内容】

中野区地域生活支援センター「せせらぎ」の面談（来所相談）を利用して  
いる。①面談を担当する職員は何人かいるが、自分と合う人と合わない人がいる、合う人に担当してほしい。こちらの希望を聞いてもらえないのか。②面談は電話で予約するのだが、担当者は当日でないと決まらない。この方法を改善してもらいたい。③ある日、面談の担当者から『A さん（気が合うと感じている職員）は打ち合わせ中だ』と言われたが、実際は担当者の背中越しに A さんが座っていた。」もう少し配慮してもらいたかったし、A さんから

一言言ってほしかった。④現在、週 1 回程度面談を行ってもらっているが、これは希望回数として多すぎるのだろうか。⑤面談の際、2人の職員で担当してもらったほうがよいと思うが、そのようにはできないのか。

#### 【審査結果】

- ① 面談担当者について、申立人が希望した人に担当してもらえないのか、との点について  
気が合う人、話して落ち着く人に担当してもらいたいという申立人の気持ちも理解できるが、せせらぎでは複数の職員がチームとしてかかわるといって体制をとっている。このやり方は、複数の眼でみることによって、幅広い視点で相談者のことを考えることができる。さらに面談は組織の事業として行なわれていることを考えると望ましいものと考えられる。
- ② 担当者を当日よりも早い時点で決めることはできないのか、との点については、「せせらぎ」では、毎日行なわれる、いろいろな行事のほかに、電話相談や来所者への対応等を常勤・非常勤合わせて7名の職員で分担している。そのため、相談の担当がその日になってみないと決まらないというのは、やむを得ないことであろうと思う。その日の面談担当者を決めるには、担当者が偏らないようにという配慮の中で、決めていくということのようであり、このようなやり方は適切であろうと思う。
- ③ 面談の頻度・回数については、回数や頻度についての制限はなく、毎週希望することができる。
- ④ 面談の際に2名の職員で対応できないかとの点については、限られた職員で、たくさんの業務を行なっているため、面談に2名の人がかかってしまうと他の業務に支障が出ることが予想され、現状では2人での対応は困難だと思われる。
- ⑤ 申立てのあった面談日の対応については、記録がなく事実関係を確認することはできなかった。

2012年度・平成24年度  
福祉サービス苦情申立ての処理状況 報告書

2013年・平成25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)

岩志 和一郎  
大島 やよい

164-8501 東京都中野区中野4-8-1  
中野区健康福祉部福祉推進分野  
電話 03(3228)8757 Fax03(3228)8716