

2014年度（平成26年度）
福祉サービス苦情申立ての処理状況

報 告 書

2015年（平成27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）

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) 生活保護（担当ケースワーカーの対応等）.....	2
(2) 事業者指導調整担当職員等の対応.....	3
(3) 中部すこやか福祉センターの職員の対応.....	4
(4) 補装具担当職員の対応.....	6
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) 紙おむつの品質.....	7
(2) 特別支援学級在籍者の不登校への対応.....	8
(3) 補装具の支給.....	8
(4) 生活保護（光熱水費の控除）.....	10
(5) 生活保護（整骨院の利用）.....	10
(6) 福祉作業所の対応.....	12
(7) 生活保護（家賃の代理納付）.....	13

第1 受付及び審査結果の状況

平成26年度（2014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、12件です。苦情申立人の性別は、男性7人、女性5人。男性の平均年齢は50.4歳、女性の平均年齢は49歳。年代別では、70歳代2人、50歳代4人、40歳代3人、30歳代2人、20歳代1人でした。

苦情申立ての分野別内訳は、健康福祉部生活援護分野4件、障害福祉分野3件、福祉推進分野2件、地域支えあい推進室中部すこやか福祉センター地域支援分野1件、同センター地域ケア分野1件、区民サービス管理部介護保険分野1件、子ども教育部（教育委員会事務局）学校教育分野1件、保育園・幼稚園分野1件でした。一件の申立てが複数の分野に及んでいるものがあるため、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。

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、今年度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ことができますが、今年度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。
今年度は、健康福祉部福祉推進分野及び区民サービス管理部介護保険分野に関するもの1件、生活援護分野1件、障害福祉分野1件、支えあい推進室中部すこやか福祉センター地域支援分野及び同センター地域ケア分野1件、計4件について口頭による申入れを行いました。

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 7件
6. 申立て後、申立人が申立てを取り下げたもの 1件
- 苦情申立て後、申立人から苦情申立てを取り下げるとの意思が伝えられたもので、1件ありました。子ども教育部保育園・幼稚園分野に関するもので、調査を行いました。申立人から取り下げるとの申出がありました。

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) 生活保護 (担当ケースワーカーの対応等)

【苦情の内容】

腰痛のため整形外科に通院していた。症状の改善がみられない場合には、整骨院での施術が受けられると聞いたので、担当のケースワーカーに尋ねたが、こちらの顔も見ずに「腰だったら整形外科の方がいい」と一蹴された。さらに、以前はできていた腕立て伏せができないと言うと、「それならやらなければいい」とも言われた。こうした対応は軽すぎるし、心無いと思う。

郵送された「保護決定通知書」の決定理由欄に「年齢改定により生活費を変更します」と記載されていたが、自分の年齢では同じ区分であり変更されないはずである。そのことを担当ケースワーカーに電話で聞いたところ、「国の制度が変わった」ためとの回答だった。納得できなかったため、厚生労働省に問い合わせたところ、そのようなことはないという。上司の係長に聞いたところ、保護基準の金額が変わったためだが、決定通知書の理由欄の記載は不十分なので、これから改めるとの回答だった。その場しのぎの回答をせず、担当ケースワーカーはもっと真摯に対応すべきであった。

申立人は「求職活動報告書」の提出をすることとされているが、前任のケースワーカーは、応募した企業の「職種」を問いただしてきた。担当係長に後日聞いたところ、ケースワーカーが職種を把握するのは義務ではないとのことだった。義務ではないことを聞くのは行きすぎだ。

【審査結果】

医療扶助を受けている被保護者が整骨院での施術を希望する場合は、所定の手続きを経れば可能となる。このことについての担当ケースワーカーの発言等については、確定することはできなかった。

保護決定通知書に記載された「年齢改定により保護費を変更します」は、厚生労働大臣が定めた基準の変更によるものであった。担当ケースワーカーのいう「国の制度が変わった」という説明だけではなく、その変更内容をきちんとわかる説明をするべきであったと考えるので、区に対し、明確な説明を心がけるよう口頭で申し入れた。また、決定通知書の理由欄の記載については、区は来年度に向けて表現を検討するとのことであるが、当職からも表現を工夫するよう口頭で申し入れた。

求職活動報告書については、厚生労働省の局長通知により、就労可能な被保護者については、就労状況及び求職状況を報告させることとされている。したがって担当ケースワーカーが申立人の求職状況、具体的な職種を聞いたことは局長通知に従った取扱いと言える。なお、担当係長が言う「義務ではない」との発言は、求職状況報告書に記入する義務はないとの趣旨だとのことであった。

【区の対応状況】

区から「保護決定通知書」の記載を平成27年度から「新年度により基準改訂実施」と改めたこと、受給者に対するの説明は明確で適切に対応する等の報告があった。

(2) 事業者指導調整担当職員等の対応**【苦情の要旨】**

母は平成23年に亡くなったが、その臨終の際のケアマネジャーの無神経な対応に不満があった。そのため平成24年5月に介護保険分野事業者指導調整担当に申入れ、6月に区役所内で事業者との話し合いの場を持った。その際、担当係長から南部すこやか福祉センターに「声を治す医者がいるから行くように」と言われ、地図のコピーをもらった。南部すこやか福祉センターに電話すると、心療内科の病院を紹介された。担当係長から連絡が行っていると思われ、差し出がましいと思った。

7月になって区役所6階の福祉推進分野高齢者専門相談の窓口へ赴いたところ、職員に「あなたの話し方がおかしい、心療内科の治療が終わったら苦情を受け付けます。」と言われ驚愕した。これは前記の担当係長が申立人の精神状態が正常でないと伝えたからだと考えた。

これに先立つ6月に東京都国民健康保険団体連合会に母親が利用していたデイサービス事業所に対する苦情を申立て、調査を依頼した。ところが9月になって申立人に電話があり、「区は申立人の苦情の件は終わったと言っている」とのことだった。担当係長の勝手な判断で終わったと答えたことにも怒っている。

11月下旬に担当係長に電話して、デイサービス事業所の説明を信用しないでいただきたいと伝えたが、担当係長は「現場を見たのですか」と言った。区は中立の立場だと言いながら、事業所の肩を持っていると思った。

平成25年2月に松が丘シニアプラザでの話し合いでも担当係長が先回りして、精神状態が正常でないと言ったようである。

【審査結果】

福祉オンブズマンは、中野区が直接行う福祉サービスに対する苦情を調査することができる。ケアマネジャーやデイサービス事業者は民間事業者であるため、調査することができない。また2年以上前の事実については苦情申立てをすることができない。これらの点について理解を得たうえで申立てを受け、調査を行った。

申立人が主張する区の担当係長や他の職員の言動、対応については、区の主張と食い違いがあり、事実関係を確認することはできなかった。

平成24年11月に申立人がデイサービス事業所に対する苦情を担当係長に伝えた際の担当係長の発言「現場を見たのですか」については、事実関係を確認するつもりでの発言であったということであるが、申立人は自分の発言を否定されたような感じを受けることになり、事業所の肩を持つと感じることとなった。当職は、こうした場合の対応について、もう少し丁寧な説明をすべきであったと考え、区に対して中立であることが理解されるような発言を心がけるようにと口頭で申し入れた。

【区の対応状況】

区から、相談者に対して、区は中立であることが理解されるような発言を心がけるよう、職員研修をとおして周知したとの報告があった。

(3) 中部すこやか福祉センターの職員の対応

【苦情の要旨】

平成24年の4月から5月ごろ、母親を虐待する兄のことで中部すこやか福祉センターへ相談に行ったが、兄の担当保健師らは冷淡な対応だった。また、その後の相談等においても信頼関係を築くことができなかった。

その後平成25年の4月下旬に近所の民生委員に相談したところ、中部す

こやか福祉センターの支えあい推進担当係長（以下「担当係長」という。）から「民生委員から連絡があった、改めて連絡します」との内容のメール連絡があったので、後日の連絡を待つことにした。

5月23日になって民生委員からその後の問い合わせがあったので、連絡がまだないと答えた。すると、5月29日に民生委員から「今日担当係長と連絡が取れた、明日連絡する」とのことだったが連絡はなかった。

平成25年8月に「東京行政評価事務所」に担当係長から連絡がないことについて、相談に行った。翌日担当係長から連絡があったが、1年3か月も連絡がなかったこと理由の説明やお詫びのことはもなかったため、相談に行っても無意味だと思い行かなかった。

平成26年8月下旬と9月に福祉オンブズマン事務局に担当係長が連絡をくれなかったこと理由を聞いてもらったが「向こうから連絡がくるという認識だった」との答えだった。

1年以上も連絡をくれなかった理由を明らかにすること、それにより長い期間相談をすることができなかったことに対する謝罪を求める。また、担当係長及び担当保健師とは信頼関係を築くことが難しいと思われるので、交替してほしい。

【審査結果】

申立ての内容と担当係長の対応についての区の報告は、おおむね一致していた。担当係長の業務は、医療や福祉の専門相談の担当でなかったことを区の説明で確認した。したがって、このような場合には、本来の担当者に連絡して相談の主旨を伝え、しかるべく対応を依頼することが適切だったと考える。実際にそのような対応をとっていたようである。しかし、相談者からみれば、本来の担当かどうかといったことはわからない。民生委員を通じて依頼しているから、何らかの行動を起こしてもらえると考えるのは無理からぬところである。担当係長のメールでも担当ではないことの説明はされず、対応に関与するような表現もされていた。そのようなことから一般区民が担当係長が申立人の兄の担当であると誤解してしまうことが理解できる。担当係長は、自分は担当ではないこと、本来の担当には対応の依頼をしてあることの説明をするべきだったと思う。

そこで、本職は、区に対して、このような相談に対しては放置することなく、相談者に経過の報告等必要な対応を取るよう職員を指導するようにと強く申し入れた。

【区の対応状況】

相談を受けた際には、相談内容に応じた支援担当へ相談をつなぐこと、そ

の後の支援状況の報告を受け、情報の共有を行う等連携体制をとっていること。家族からの相談に真摯に対応できるよう相談マニュアルの改善を行う等職員に対する指導を徹底した。さらに専門研修を実施したとの報告があった。

(4) 補装具担当職員の対応

【苦情の要旨】

病気のため、膝上で脚を切断したため、平成26年5月から生活保護により支給された義足を使用しているが、部品の膝継手の使い勝手が悪かった。そのため、同年7月～8月ごろ、性能の良い膝継手への変更（交換）を障害福祉分野の担当者に申し入れた。担当者は、人の話に「うん、うん」と返事するなど態度が悪かったため、その点を指摘して文句を言った。

9月になり、義足を製作してもらった義肢装具士のところへ、義足の調整に行ったところ、「区役所の理学療法士があなたのことを、『うるさく言って困っている』と言っている、あまりうるさく言うと不利益を被るよ」とも言われた。理学療法士に対して、変な情報を流すことはやめるよう指導してほしい。

また、性能の良い膝継手への変更要件を再確認したが、その後なんの連絡もないので、平成27年2月に担当者に問い合わせたところ、「連絡がないからそのままにしていた」と言い、昨年9月の件は「義肢装具士がおかしい」と言う。継手の変更については認められないので、どうしてもほしければ自費での購入になると言う。翌々日上司の係長から電話で謝罪があったが、どのように対応してくれるのかは説明がないので尋ねたら「どこがおかしいのですか」という、納得できないと言うと福祉オンブズマンを紹介された。

いろいろの福祉サービスについて聞いても、直ぐに答えられない担当者的変更。個人情報取り扱いについて理学療法士を指導すること、膝継手の変更ができないことの説明をして欲しい。

【審査結果】

申立人が変更を希望する膝継手は、肉体労働に従事するなど、生活上、就労上、真に必要なものであるか、その部品でなければ対応できない場合に支給されるものである。支給を決定する東京都障害者福祉センターに区が照会したところ、申立人は就労していないこと、活動は主に屋内であること、杖を使用していることなどから、低活動者と判定され、膝継手の変更はできないとの回答だったという。このことについては、平成26年7月22日に区の理学療法士が申立人に電話で説明を行ったとのことだった。

区の理学療法士が申立人が希望する膝継手に関して義肢装具士に照会した

ことはあったが、その時点で理学療法士が申立人の件で「困っている」ことはなく、なぜ義肢装具士が「区の理学療法士が困っている」という発言を行ったかは確認できなかった。しかし、会話の中で相手方が予期できない印象を持つに至ることがあるので、区側も今まで以上に留意して職務遂行にあたるよう口頭で申し入れた。また、申立人の問い合わせに対する回答が遅れたことは問題であり、区に対して対応の改善を口頭で申し入れた。さらに、担当職員の対応に対する指摘についても住民サービスにあたる者として不適切なものであり、改善の必要があると考え区に対して口頭で申し入れた。

【区の対応状況】

区からは、次のような改善の報告があった。

- ① 当該職員、ケースワーカー、窓口担当職員などの相談支援担当職員で申入れ事項を共有し、相談やケースワークにおける説明等の際に、簡潔で分かりやすい説明を心がけるよう周知徹底した。
- ② 区民からの問い合わせには5日以内に回答することを原則とし、回答が遅れる場合はその理由や回答時期を説明することとした。
- ③ 接客態度について所属職員に注意喚起を行ったほか、障害のある方の特性に配慮し、「ゆっくり」、「はっきり」、「ていねいに」を基本とした適切な対応を行うよう確認した。

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 7件

(1) 紙おむつの品質

【苦情の要旨】

申立人は身体障害のため十数年来、紙おむつの支給を受けている。4月に今までと違う紙おむつが配達された。厚さが三分の二、枚数も減ってしまった。使用感も大変悪くなり、吸収すると吸収剤が「でこぼこ」になり片寄ってしまう。区に聞くと従来のものは製造されなくなったとのこと。消費税の引き上げでこのようなことになったのかとも聞いたがそのようなことはないとのこと。

申立人は使い勝手が悪く困っている。なぜこのようなことになったのか、その事情を調べてもらいたい。

【審査結果】

申立人が平成25年度まで使用していた製品は、製造メーカーが平成25年度末で製造を中止したことが分かった。区は代替品を決めるにあたり、委託先の販売会社や製造会社の意見等も参考にして、現行の製品に決定したとのことであった。決定した製品は、従来の製品に近いものとして、製造会社が後継品として生産しているものである。本職は、その決定過程に不審な点はなく、妥当なものと判断した。

製品の品質については、メーカーの実験記録等を区に取り寄せ調べましたが、申立人がいうような「片寄り」は確認できなかった。

なお、メーカーでは4月以降の消費者の声などを参考に規格を変更したので、在庫がなくなり次第新規格の製品に変更されるとのことだった。

(2) 特別支援学級在籍者の不登校への対応

【苦情の要旨】

申立人の子どもは、発達障害があり特別支援学級に在籍しているが、不登校となっている。不登校児童の支援のために設けられている適応指導教室の利用を考えたが、自分の子どもの場合は利用出来ないとのことである。特別支援教育制度と不登校支援の制度の狭間で自分の子どもは必要な支援を受けれられない。

【審査結果】

適応指導教室は、心理的不安やいじめ、その他の理由から不登校になった普通学級に通う児童・生徒が、学校復帰を目指して通う場であり、教育系と心理系の職員がその学習指導と心理ケアに当たっている。しかし、発達障害にせよその他の障害にせよ、障害を前提とした指導の場ではないことから、障害に応じた個別指導を行うスタッフはいない。それゆえ特別支援学級に在籍するお子さんに対しては適切な指導を行うことは難しい。

特別支援学級では、教員が生徒一人ひとりの障害や発達の状況に応じた指導ができる専門性を有し、教育のプログラムも柔軟に対応することが可能である。不登校の原因についても、個別に解決の道を図ることができる。申立人のお子さんが在籍する特別支援学級でも必要であれば、正規の時間外への登校にも応じることができるし、その準備もあるとのことであった。

(3) 補装具の支給

【苦情の要旨】

申立人は四肢麻痺及び言語障害のある障害者で、車イスが古くなり、新しい車イスを製作しようと考えた。そこで、平成25年10月に区の障害福祉分野に行きそのことを伝え、ヘルパーの代筆で申請書も提出した。

翌日製作会社の人から申立人宅へ来た。見積書は区に送ると言っていた。しかし、その後半年経っても区からの連絡はなかった。平成26年6月に申立人の母が区に連絡したところ、見積書は届いていないとのことで、同日母が業者に連絡したところ、業者は平成25年12月に区に送ったとのことだった。ともかく再度見積書を区に送ってもらった。

6月17日、ケースワーカーから見積書が届いたとの連絡があった。

6月19日にケースワーカーから手紙があり、主治医が記入する補装具支給のための意見書の用紙が送られてきた。

車イスの業者は平成25年12月に見積書を区に送ったと言う。適切に処理がされていれば、既に新しい車イスが出来ていたはずである。なぜ6か月も区は見積書を放置していたのか。今後見積書のやり取りについて、業者と区はそれぞれ連絡を入れるようにしてほしい。また医師の意見書作成を申立人が依頼することについては、大変な負担を伴うので、このようなことはケースワーカーが行うべきである。

【審査結果】

車イスなどの補装具の支給に関しては、障害者総合支援法施行規則で定められている。これに基づき、東京都では東京都補装具支給事務マニュアルを作成している。各区市では本件法令やそのマニュアルにそって業務を行うことになっている。それによると補装具の支給を希望する障害者は、申請書に医師の意見書、見積り等必要書類を添付し提出することとされている。

本件の申立人は平成25年10月24日に区役所において申請書の記入を行い、提出した。同年11月8日に車イスの製造業者の担当者から、区に対して申立人の車イスの判定内容についての照会があったが、その後区には見積書の提出がなかった。

申立人によれば、業者は同年12月に区に見積書を送ったとのことであるが、区が台帳や台帳保管場所等を確認したが、見積書は見当たらなかったという。平成26年6月19日になって申立人の母親から区に問い合わせがあり、その後業者から見積書が届いたことが分かった。

申立人が言うように、見積書の提出についてのやりとりを区と業者が直接行うことは、法令の規定上及び見積りの内容を申請者が確認することの意味を考えると相容れないこととも思われる。また区が業者に対して見積書の提出を催促することは、業者の業務進行上の都合もあること等から不当な干渉

となる場合もあると思われ、区が業者に問い合わせなかったことに落ち度があるとまでは言えないと考える。

医師への意見書の申請はケースワーカーが行うべきではないかとの主張については、区は申請者の状況によっては区が必要な援助を行うとしている。申立人については、行動力が高く、ご家族や周囲の方の支援も見込めることから、作成依頼は本人あるいは家族により可能と判断したとのことであり、やむを得ないことと考える。

(4) 生活保護（光熱水費の控除）

【苦情の要旨】

申立人は平成26年5月、生活保護を受けることになり、民間の宿泊施設に入居した。入居時生活保護費から部屋代とともに光熱水費 15000 円を天引きされると言われ、以後毎月部屋代の他に 15000 円を天引きされている。申立人の過去の生活経験からすると、実際の光熱水費は月額 7000 円程度と考える。

8月下旬に福祉事務所に対して天引き額の是正や過払い金の返還を書面で求めたが、金銭返還はしないと断られた。実際にかかった費用を算出し、実際にかかった費用が天引き額より少なかった場合は、差額を返還してもらいたい、また実費を徴収するよう是正してほしい。

【審査結果】

申立人が入居している施設は民間が経営する施設であり、区は経営に関与していない。生活保護受給者が居住施設を探している際に選択肢の一つとして施設を紹介することはあるが、情報提供としての意味しかもたず、入居契約に介入する権限はない。本件申立の光熱水費も入居者と施設との間で決められるもので、実際に区は介入していない。区の説明によれば、施設からの依頼により、部屋代とともに光熱水費を天引きし、区が直接施設に支払っているとのことであった。

申立人が光熱水費の額が不適切だと考えるのなら、その変更や返還を求め相手は、施設側であると判断した。

(5) 生活保護（整骨院の利用）

【苦情の要旨】

申立人は、肩から肩甲骨、腰の調子が悪く、体や足にしびれがあり生活保護で整形外科に通院している。これらの症状の緩和のために整骨院を利用することとした。

平成26年10月24日、初めて整骨院へ行ったが、その施術者は生活保護での施術をしたことがなく、施術時間を何分にするか分からなかった。申立人は90分を希望したが、施術者は生活保護制度のことが分からなかったため、とりあえず60分の施術を受けた。その際申立人は担当ケースワーカーに電話し、施術者に電話連絡してくれるように伝えた。

10月31日に再度整骨院へ行ったが、区からの連絡はなかったとのことだった。そこで区の担当ケースワーカーに連絡したところ、執務時間外であったが、担当係長と連絡がとれた。担当係長は「特に時間についての定めはない」とのことだったので、60分の施術をしてもらった。

その後、担当ケースワーカーに、なぜ整骨院に連絡しなかったのか聞いたが、必要ないと判断したとのことであった。また、申立人を小馬鹿にしたような発言をした。

11月5日に、3回目の施術に行ったところ、ケースワーカーに「30分が普通だ」と言われたとのことだった。これに対して30分では十分な施術ができないと言うと、「では、45分でよい」と言われたとのこと。

施術者は、時間を短くされて十分な施術ができないこと、生活保護請求事務等の取扱いに不慣れであること等を理由として申立人への施術はこれで打ち切りにするという。

このことを担当ケースワーカーに伝えたと、時間を決めたのは施術者だから、従うのは当たり前だという。上司の係長も課長も同様であった。

【審査結果】

調査したところ、生活保護（医療扶助）により医療を受けている場合も必要な手続きを経れば、「鍼・灸・マッサージ」等の施術を受けることができる。（ただし利用する整骨院等には、東京都に申請し、登録されている施術者がいることが必要。）

施術料金は、申立人が受けようとしたマッサージの場合、厚生労働省保健局長通知によって決まっている。身体を5局所に分け、1局所275円で、最大5局所の施術料金は1375円となる。また施術料金に時間は無関係である。

担当ケースワーカーが施術者に電話をしなかったのは、医療費の担当者が施術者に直接説明をしているため、不要と判断したとのことであった。

担当ケースワーカー及び係長等とのやりとりについては、本職は確認することはできなかったが、申立人とのコミュニケーションがうまくいかなかったように思われ残念なことであった。

(6) 福祉作業所の対応

【苦情の要旨】

申立人の子どもは、福祉作業所に通所していた。平成25年2月、就労に向けた職場実習で実習先の会社の指導員から「トイレに行くときは誰かに声をかけてから行くように。」と指示されていたが、周囲に人がいなかったので声をかけずにトイレへ行った。部屋に戻ったところ、指導員からいきなり怒鳴られた。子どもはひどくショックを受けた。このような指導員の態度は指導として不適切と考えた。そこで、福祉作業所に対して実習先の会社に苦情を申し入れるよう再三要請したが応じてくれなかった。同年9月に区からの働きかけによって一応福祉作業所は申立人に謝罪した。

平成25年5月、申立人自身が指導員の件でパニックを起こしたりしたが、その最中に申立人の母親が脳出血を起こし入院、約1年後の平成26年6月に亡くなった。子どもは、祖母が亡くなったのは、指導員が不適切な言動(指導)をしたことに原因があるという思いにとらわれてしまった。

このようなことから福祉作業所に通所することができなくなり、辞めざるを得なかった。福祉作業所が実習先にきちんと苦情を申し入れてくれなかったためであり、責任を問いたい。

また、実習先と福祉作業所の間で連絡役を行っていたニコニコ事業団の責任も問いたい。

【審査結果】

申立人の子どもさんの実習先は民間企業であり、中野区福祉オンブズマンは調査することができないため、区の調査結果の報告を受けるかたちでの調査を行った。

福祉作業所の調査によれば、実習先で申立人のお子さんがいた部屋には人がいて、その人に声をかけることができた。指導員は注意はしたが怒鳴ってはいないとのことだという。福祉作業所はそれ以上実習先を追及する材料がなく、苦情を申し入れることはしなかったとのことであった。

福祉作業所が申立人に謝罪したのは、お子さんが早く落ち着きを取り戻すための対応が遅れたことに対するものであり、実習先へ謝罪しなかったことについてのものではないとするなど、その趣旨については両方で食い違っている。当職としては、事実関係が確定できないため福祉作業所が苦情を申し入れなかったことが不当なことか否かも判断できないことになる。

申立人の母親の脳出血、死去と指導員の言動の因果関係の有無については、基になった事実関係の確認ができなかった。

申立人、福祉作業所及び実習先それぞれの主張の事実関係の確定ができないため福祉作業所の対応が不適切であったかどうかは判断ができなかった。なお、ニコニコ事業団は独立した団体であり、中野区福祉オンブズマンへの苦情申立対象とはならない。そこで、本件苦情申立があったことについて、区を通じて情報提供を行った。

(7) 生活保護（家賃の代理納付）

【苦情の主旨】

大家が住宅の設備の修繕をしてくれないことがしばしばあったために、部屋代の相当額を減額して支払うなどで対抗し修繕を求めてきた。そうしたところ、福祉事務所が平成24年1月分から住宅扶助費を代理納付すると通知してきた。担当ケースワーカーに聞くと、大家が申立人は金銭管理能力がないと言って、代理納付を依頼したとのことだった。家賃を減額した分はすべて預金しており、大家との話し合いがつかないから不払い分は一括して支払った。昨年も湯沸かし器が壊れて放置されたほか、ネズミの駆除もしてくれない、大家に債務不履行があるのに当方は家賃を全額支払うのは納得できないので、従前のように申立人から家賃を支払うように戻してほしい。

【審査結果】

住宅扶助費（家賃）の代理納付は平成18年3月31日の厚生労働省社会・援護局保護課長通達によって改正され、被保護者への説明や同意が不要となった。これは、家賃の滞納により被保護者が住居を失うような事態を防ぐことを目的としている。住宅扶助費は全額を家賃として支払うべきものと予定されているもので、他の目的に使用したり、一部しか納付しないということとはできないものである。3年前の金銭管理能力がないから代理納付といったケースワーカーの発言については、3年以上前のことであり確認はできない。申立人の主張する一部家賃の不支払は生活保護の扶助の考え方に反するものであり、代理納付とした区の判断は誤りではなかったと考えた。

2014 年度（平成 26 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
（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丁目8番1号
中野区健康福祉部福祉推進分野
電話 03-3228-8757 Fax 03-3228-8716