

令和3年度(2021年度)
福祉サービス苦情申立ての処理状況

報 告 書

令和4年(2022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りしたもので、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. 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)身体障害者手帳の再交付……………2
 - (2)精神障害者地域生活支援センター(せせらぎ)の対応 ……3

第1 受付及び審査結果の状況

令和3年度(2021年度)に福祉サービス苦情調整委員(通称:福祉オンブズマン)が受け付け、処理した苦情申立件数は、2件である。申立人の年代は、50歳代1人、40歳代1人だった。

苦情申立ての課別内訳は、健康福祉部障害福祉課が2件である。

これらについての審査結果は、次のとおり。

- | | |
|---|-----------|
| 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項の規定により、実施機関に対し是正を求める意見表明を行うものであるが、今年度はなかった。 | |
| 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条の規定により、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るが、今年度はなかった。 | |
| 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 | なし |
| 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ある。これは、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あるが、今年度はなかった。 | |
| 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りしたもので、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 | 2件 |
| 6. 申立て後、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. 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)身体障害者手帳の再交付

【苦情要旨】

東京都発行の身体障害者手帳(以下、手帳と略称する。)の交付を受けている。現在の手帳が汚損したため、再発行を受けようと申請書類を提出した。しかし、申請書の提出先である中野区障害福祉課障害者相談係(以下、本件相談係と略称する。)から、「住民票の住所と手帳申請書記載の現住所が異なっているため、申請は受理できない」と言われた。

このことについて、法令所管機関である厚生労働省、手帳の所管機関である東京都、申請書の届出先である心身障害者福祉センター(以下、福祉センターと略称する。)のいずれからも「身体障害者福祉法には、住民票と手帳の記載住所が同一でなければならないという条項はないし、異なっているから申請を受理できないということも無い」との回答を得ている。

本件相談係は、身体障害者福祉手帳発行の許認可の審査をする機関ではなく、単に申請書類の受付窓口であるにもかかわらず、申請書類を福祉センターへ転送しないという違法な行政行為をしている。区の違法な行政行為を是正し、申請書を福祉センターへ送付してもらいたい。

【審査結果】

手帳の交付・再交付する権限は、都道府県知事が有しており、東京都は、「特別区における東京都の事務処理の特例に関する条例」の規定により、手帳の再交付申請書の「受理」という事務処理を区に委任している。この場合の「受理」とは、都が作成した事務に関する手引書の中で、「申請書は、東京都行政手続条例第7条の規定により、記載事項に不備がないことなど、要件に適合しているか否かを審査し、適合していない場合には補正を求めること」と定められている。本件で問題となっている申請書に記載する「住所」は、区が審査権限を有する事項であり、適合しないと判断した場合には補正を求めなければならない。

よって、申立人の主張する「区が単なる受付窓口で、都に書類を送らないという権限はない」という考え方は、該当しないと言える。

「住所」の記載については、都が交付に関する事務処理を区に委任するに際して、具体的な指針を「実務手引書」にまとめており、この中で「居住地は住民基本台帳の表記どおり記載することを原則とする。」と記されている。これは、住民基本台帳法(以下、台帳法と略称する。)との整合性を図る趣旨から来るものであ

り、台帳法52条2項の「正当な理由がなく届け出をしない場合には罰則が科せられる」という趣旨を敷衍して「正当な理由がある場合には、台帳記載住所でなくてもよい」としている。

これらのことから、申立人が住民票の住所ではない現住所を申請書の記載住所とする場合には、区に対して正当な理由を説明をする必要があり、正当な理由のない申請を受理しないという判断は妥当であると考ええる。

(2)精神障害者地域生活支援センター(せせらぎ)の対応

注) 本件の内容は、苦情内容、審査結果の詳細を記載することにより、申立人の特定につながる恐れがあるため、内容の記載を一部省略する。

【苦情要旨】

「せせらぎ」の面談担当者が一人に固定されているのはおかしい。

【審査結果】

「せせらぎ」の面談は、専門の担当者が固定されているわけではなく、精神保健福祉士の資格を有する複数の職員が、当日の職務の状況に応じてその都度交代で担当する仕組みになっている。申立人には、原則的な仕組みに従った面談体制を受け入れていただく必要があるが、職員への安全配慮と申立人に今それを受容できる準備があるかということを考慮すると、現段階での施設長による面談という対応の解除に慎重な区側の判断はやむを得ないと考ええる。

中野区福祉オンブズマンは平成 2 年(1990年)10 月に設置した

令和3年度(2021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課
電話 03-3228-8757 Fax 03-3228-5662