

令和 7(2025)年度

福祉サービス苦情申立ての処理状況

報 告 書

令和 8(2026)年 7 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
7. 申立ての範囲に該当しないものと判断し、申立人に伝えたもの

第2 苦情及び審査結果の概要…………… - 2 -

1. 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) 障害者福祉手当第二種の受給について…………… - 2 -
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) ベビーシッター利用支援事業について …………… - 3 -

第1 受付及び審査結果の状況

令和 7(2025)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、1件である。

苦情申立ての課別内訳は子ども教育部子育て支援課が1件である。

また、令和 6(2024)年度に申し立てを受けた苦情について、令和7年度に実施機関に対し、制度の改善を求める意見表明を行ったものは1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。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 1件

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。今年度は、令和6年度に申立てを受けた苦情について、意見表明を行った。

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。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 1件
6. 申立て後、申立人が申立てを取り下げたもの なし
7. 申立ての範囲に該当しないものと判断し、申立人に伝えたもの なし

第2 苦情及び審査結果の概要

1. 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件

(1) 障害者福祉手当第二種の受給について(障害福祉課※令和6年度申立て)

【苦情要旨】

申立人はお子様が東京都より愛の手帳4度(軽度)の交付を受けた。中野区では愛の手帳4度の方は障害者福祉手当(第2種手当)の受給対象者であるが、申立人はその制度を認知していなかった。

手帳を紛失してしまい、再発行の手続きを行った際にその制度について知り、すぐに受給申請を行ったが、愛の手帳の交付を受けた時点まで遡って受給をすることはできなかった。

本来、受けることができたであろう期間の分も障害者福祉手当の支給を求める。

【審査結果】

中野区障害者福祉手当条例において、手当の支給は区長への申請が必要であり、申請をした日の属する月から支給することを定めているため、遡ること

はできない。また、中野区から申請についての通知を郵送した記録が残っているため、中野区側に直ちに落ち度があるとは判断できない。

ただし、今後、同様の事例が発生しないよう、手当受給対象者への周知方法の見直しや障害者福祉手当申請に関する運用上の工夫により、改善していくことを今年度に申し入れた。

その後、障害福祉課より、改善を求める意見表明を踏まえ検討した周知方法や手当申請に関する改善方針についての報告を受けた。

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の 1件

(1) ベビーシッター利用支援事業について(子育て支援課)

【苦情要旨】

申立人は令和6年度の本件事業を利用するため、郵送でベビーシッター利用料の返還申請を行ったが、申請書類が令和7年4月15日の締め切りを過ぎてから届いたという理由により、不支給の通知が申立人に届いた。

しかし、最終締め切りの案内について、中野区ホームページで目立つよう掲載がされていないなど、広報が十分になされていなかった。

負担したベビーシッター利用料について、遡って支給を行うか、今年度以降も申請できるよう求める。

【審査結果】

郵便の消印と、郵便の配送日数の目安からして、期限後に届いたと推定される場合には、期限内の申請であると判断することは難しい。また、令和6年度分については、すでに東京都の処理期限を経過していることから、申立人が負担したベビーシッター利用料を遡って支給することや今年度に改めて申請を認めることは難しいと判断する。

ただし、今後、同様の事例が発生しないよう、締切日の告知不足や利用者保護の視点欠如などについて改善の申し入れを行った。

中野区福祉オンブズマンは平成2(1990)年10月に設置した

令和 7(2025)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)

宮田 百枝
内藤 幸徳

164-8501 東京都中野区中野四丁目11番19号
中野区健康福祉部福祉推進課
電話 03-3228-8757 FAX 03-3228-5662