

2011年度（平成23年度）
福祉サービス苦情申立ての処理状況

報 告 書

2012年（平成24年）5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

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（2件）	
（1）障害者自立支援法（申請時の窓口対応）.....	2
（2）おむつサービス（費用助成）申請時の窓口対応.....	5
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（2件）	
（1）生活保護担当の対応について.....	8
（2）中野区社会福社会館の建物設備の改善及び会館内の中野区精神障害者地域生活支援センター「せせらぎ」の運営方法に関する事.....	9

第1 受付及び審査結果の状況

平成23年度（2011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、4件です。苦情申立人の性別は、男性1人、女性4人。（1件の苦情を男女で申立てているため件数と合いません。）

申立ての分野別内訳は、障害福祉関係2件、地域活動推進関係1件、生活援護関係1件でした。

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、該当するもの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ったものですが、該当するもの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 2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。障害福祉分野及び南部すこやか福祉センター地域ケア分野に関するもの1件と地域活動推進分野（鷺宮地域包括支援センター所管）と福祉推進分野に関するもの1件でした。
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 | 2件 |
| 6. 申立て後、申立人が申立てを取下げたもの | なし |

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

(1) 障害者自立支援法（申請時の窓口対応）

【苦情の要旨】

障害者自立支援法の「通所サービス」を利用している。サービスの利用は毎年更新手続きが必要である。区役所から来た更新手続きの通知文に「区役所または保健所に提出してください。」と記載されていた。

足が悪いので、車で病院へ送ってもらおうついでに、（更新）申請書を区役所の障害福祉分野相談窓口で、記入の仕方等分からないことを職員に聞きながら書いて提出し、受理された。

数日後、南部すこやか福祉センター（旧・南部保健福祉センター）担当保健師より、電話があり、申請書は区役所の窓口は受付場所ではなく、まだ受理されていないこと、通所先が記入する書類の提出も必要なので、通所先に行って書類を作成してもらった上で、あらためて「すこやか福祉センター」の窓口で申請をし直すよう言われた。

私は、区役所の窓口で申請書は受理されていること、自分はミスしていないので、そのようなことはしたくないと答えた。

すると、保健師は、「6月30日の期限切れまで待つて、もう一度更新手続きをすればよい。」と言う、私は、「申請を受けておきながら、取下げろということか。納得できないので、いやだ。」と答えたところ、保健師は分かりましたといって電話を切った。

保健師から再度電話があり、「申請をしないのなら、取下げ書を書く必要がある。」と言われた。区がミスをしたのだから、取下げ書を書く理由が分から

ないこと。足が悪く出かけられないので、書類を破棄するか放置すれば済むのではないかと答えたが、「そうはいかない。」と物別れに終わった。

通所先に電話で提出書類について問い合わせたところ、書類は作業所が作る。必要があれば、私に送ってくれるという。

数日後、障害福祉の上の方の人から電話があり、更新には一年間の生活に関する記録が必要であり、提出がなければ取下げになること、今回は通所先に連絡し書類をもらうので、私は何もすることは無いということであった。

私の書類は区に受理されているので、これ以上のことは行うつもりはないと答えた。

以上のことから、次の苦情申立てを行う。

- 1 区役所は窓口で書類の記載方を指示するなどし、受理しておきながら、後になって受理できないとするのは納得できない。
- 2 窓口が変更になったことを利用者に周知することが必要ではないか。
- 3 区役所の窓口が受け取ったのに、南部すこやか福祉センターの保健師から電話があった。保健師は当事者ではなく、受け取った窓口が対応すべきではないか。今回のトラブルについての謝罪も事後処理の説明もないのはおかしい。

【審査結果】

申請書の提出場所について、区役所の通知文に、「区役所または保健所に提出してください。」と記載されていたとのことですが、調査の結果そのような記載はなく、通知文には、「南部すこやか福祉センター（旧・南部保健福祉センター。今年4月より名称変更しました）の窓口へご持参、または担当保健師へご連絡ください」と記載されており、申立人の間違いであり、申立ての理由はないと判断します。

次に、南部保健福祉センターが南部すこやか福祉センターに名称変更されたことについては、区は広報等を通じてお知らせしたこと、今回の通知文の中でも明示されているので、区の周知が不十分、不徹底とは言えず、苦情申立ての理由はないと判断します。

本来の受付場所ではない、区障害福祉分野の相談支援窓口が受け取ったことについては、上記のように本来の受付場所ではないにも関わらず、同窓口

で受付、受理印も押したことは、今回の混乱を招くもとになったと考えます。

保健師が「取下げ書」の提出を求めたことについては、5月19日の南部すこやか福祉センターからの第1回目の電話の中で、申立人が実際に通所するかどうか分からないので、「流してくれて結構」と言われたので、「流してくれ」ということが更新の申請をしないという趣旨であるならば、先に区役所窓口で受理された更新の申請を取下げることになりますので、そのための書面が必要になってきます。2回目の電話の中で、担当保健師からの取下げ書を書いていただきたいとの要請は、その趣旨であり、本来の更新申請の受付場所ではない区役所窓口で受付けたことを理由として取下げを要請したわけではありませんでした。一旦申請したものを取下げるには、後に取下げがあったか、なかったかをめぐって紛争が生じることを避けるためにも、取下げる旨の書面が必要となります。電話でのやり取りで、十分な説明に欠けるとことがあったのかもしれませんが。

次に、20日の区役所からの電話で、「作業所への提出書類については区側が作成するので、申立人にやってもらう手続きはない」と言われたことについてですが、この点についても誤解が生じているようです。通所のサービス給付を更新する場合には、事業所から通所実績等を記載した評価結果報告書を出してもらう必要があります。この評価結果報告書は、事業所から区へ提出してもらうものであり、サービス給付の更新が申請されれば区側から事業所に要請して出してもらうこととなります。今回、申立人の場合、更新の申請は取下げられることはなく、そのまま受理されることになりましたので、区側で事業所宛評価結果報告書を送付、提出を依頼してあります（5月20日付け）。区側からの電話で、「申立人」にやってもらう手続きはない」と言われたとすれば、その趣旨は以上のようなものでした。

今回の苦情の対象となった諸事実は、最初の申請書の受付が、本来の受付場所と異なるところで行われたということとをきっかけとして生じたものです。このような場合は、本来の提出場所への提出をお願いするか、あるいは、受け取るとしても、本来の受付場所でないことを説明した上で、後日本来の受付担当から連絡がある可能性をお知らせする必要があると考えます。したがって、そのような説明もなく、申請書を受付、受理したことは、問題があ

ったと考えます。

受付場所の問題、取下げ書の問題、評価結果報告書等の問題などについて、より丁寧な説明を行っていただければ、誤解や、混乱を回避できたかもしれません。本職からは、区側に対し、一層の窓口対応の改善等を、口頭で申し入れました。

【区の対応】

区は、福祉オンブズマンの口頭による申入れを受け、利用者が本来の申請場所でない窓口で申請をされた場合には、担当と連絡を取り、利用者に本来の窓口ではないことを説明の上、受け取ること。その際、申請の内容などについて、必要により担当から利用者にお問い合わせがあること等を丁寧に説明することとした。

(2) おむつサービス（費用助成）申請時の窓口対応

【苦情の要旨】

若年性認知症を発症し入院している夫は、これからも入院を継続する予定のため、65歳を超えているが、要介護認定は受けていない。夫は常時おむつを使用しているため、中野区が配布した「銀のしおり」で、おむつ費用の助成サービスを知った。平成21年1月には満65歳になり、助成の要件を満たすことになるので、平成20年9月27日に、鷺宮地域包括支援センターに受給の可能性について電話で相談をした。その際対応した職員から、受給には「要介護認定」が必要であると説明されたため、申請を断念した。

その後も入院が継続しているため、あらためて自分で利用可能な公的助成制度の再確認をしたところ、「銀のしおり」の記載内容から、夫は費用助成の対象となることを確信したので、平成24年1月16日に鷺宮地域包括支援センターに受給の可否を再度電話で問い合わせた。職員からは平成20年の時と同じく、要介護認定が必要であるとの説明を受けた。

説明に納得ができないので、同日午後に鷺宮すこやか福祉センターに問い合わせをしたところ、しばらくして「区役所の福祉推進分野に確認したとこ

ろ、入院している場合は、要介護認定は不要であり、収入などの要件が合致すれば、受給の対象となる。」との電話連絡を受けた。

そのため、同日夕刻、区役所の福祉推進分野の窓口で、おむつ代費用助成サービス受給の申請を行い受理された。その際、窓口の担当職員からは、鷺宮地域包括支援センターにおける不適切な対応について謝罪の言葉があった。

区は、平成24年1月16日及び平成20年9月27日の鷺宮地域包括支援センターの誤った説明に対して、事実を認め、謝罪をするとともに、その説明により申請を断念したことで受給できなかったおむつ代費用助成を平成21年1月にさかのぼって支給してほしい。また、2度にわたって誤った説明をおこなった事実を受け止め、区の他の窓口での対応状況の確認と、今後に向けた積極的な改善策をとってほしい。また、これらの事実ならびにその救済について、区民に周知してほしい。

【審査結果】

(1) おむつサービスに関する説明の不適切性について

平成24年1月16日の申立人と鷺宮地域包括支援センター職員の電話相談については、申立ての内容とほぼ同様の経緯があったことが確認できました。

鷺宮地域包括支援センターでは、おむつサービス（費用助成）の内容と受給要件（入院している場合は要介護認定が不要であること等）の周知徹底が不足していたこと。要介護認定が不要ない費用助成申請についての経験がほとんどなかったことなどが分かりました。

平成20年9月27日の件については、区側に電話相談に関する記録等はなく、実際にどのような対応がなされたかについて、区側から確認することはできませんでした。しかし、申立人のメモにあった対応した職員が当時鷺宮地域包括支援センターに勤務していたことが確認できました。また、福祉サービスについては、申請主義がとられているため、申請をなしえなかったことを理由として、さかのぼって支給を認める手続きは存在しないことが確認できました。

平成20年と平成24年の2回、異なった職員が対応したにも関わらず、いずれも誤った対応を繰り返したということは、職員個人の問題にとどまら

ず、組織全体の問題として存在するということを意味しています。福祉オンブズマンは、区に対して申立人に誤った説明を行ったことを謝罪すること。同様の誤りが二度と起きないように、①区の窓口を担当する現場でのマニュアルの確認 ②窓口対応の際の職員同士での確認 ③職員の異動の際の研修 ④パンフレットや説明文書、マニュアルの明確化など、再発防止のための対応がとられるべきことを、文書をもって、区側に申し入れました。

(2) おむつ代費用助成のさかのぼっての支給について

福祉サービスは、申請主義がとられているため、申請がなされなかった場合に、これをさかのぼって支給するという手続きは区に存在しません。しかし、申立人が主張するような事実があり、職員の誤った説明により申請を諦めたということであれば、区側の誤った説明と、助成を受けることができなかったことによる損害の発生との間に因果関係が存在することになるので、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ります。

申立人の場合は、要介護認定の要否に関して適切な説明があれば、申立人が平成21年1月の段階でおむつ代費用助成を申請したであろうということが強く推定され、かつ申請があれば要件的には確実に受給できていたと思われる。したがって、申立人が平成21年1月にさかのぼっての助成額の受給を希望するというのであれば、平成21年1月以降受給できたであろう助成金額を損害として、区側に損害賠償を求めるという方法はあると考えます。オンブズマンは区に対して、申立人から損害賠償請求があった場合には、速やかに必要な事務手続きをとるよう文書で申し入れました。

(3) 区民への周知について

申立人と同様に誤った説明を受け、申請ができなかった人に申し出るよう周知することは、オンブズマンとし慎重であるべきと判断します。その理由は、申立人のように職員とのやり取りを示す証拠や領収書等の明確な証拠が存在しないかぎり、賠償が認められる可能性は低く、かえって実りのない訴訟が頻発する恐れがあることや、パンフレットや説明書の記載を改善することにより、区民への周知度を高めることができるからです。なお、本件の苦情申立ての内容や処理結果については、オンブズマンの報告書として公表されます。

【区の対応】

区は、福祉オンブズマンの文書による申し入れを受け、申立人に対して文書による謝罪を行った。おむつサービス費用の助成については、平成21年1月以降受給要件を満たしている期間のうち、未受給期間の助成金相当額について対応することとした。また、本件サービスを含め、案内・パンフレット等の再点検を行うこととした。さらに本件のサービス担当窓口では、再発防止を徹底するため、マニュアルの改訂、窓口対応の際の複数職員による確認、職員の異動時には管理者による個別研修を行う等の対策を取った。

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 2件

(1) 生活保護担当の対応について

【苦情の要旨】

生活援護分野の対応に対して文書での謝罪や対応を求めるといふもの。

- (1) 障害年金と生活保護（医療扶助）の適用関係について照会したが半年経っても回答されなかった。
- (2) 入院を拒んでいた妻が生活援護のケースワーカーから病院が見つかったから迎えに行くと言われ、強引に入院させられた。また、退院しないように言われたり、退院後も再度入院させようとしたことは人権侵害である。文書で謝罪を求める。
- (3) 夫が行方不明になった時、山梨県まで迎えに行きたいと相談をしたが、生活援護担当の対応が冷たかった。文書で謝罪を求めるとともに、夫を保護し、自宅まで送ってくれた山梨県の警察署へお礼の電話をかけてほしい。
- (4) 夫が山梨県の警察署の車で送ってもらったことを、中部すこやか福祉センターの委託先の職員にしか伝えなかったのに、生活援護分野や障害福祉分野の職員にも伝わっていた。守秘義務違反ではないか。
- (5) 中野区には精神障害・身体障害・知的障害を含めて障害者のことをもっと勉強してほしいし、もっと理解してほしい。

【審査結果】

- (1) 半年以上回答がなかったとのことですが、一定程度の回答はされてきました。また、生活援護分野では、詳細に説明した文書を申立人に発送したとのことでした。
- (2) 入退院の経緯については事実関係が確定できないことが多く、中野区に謝罪や反省を求めるには至りませんでした。
- (3) 区の対応について、文書による謝罪を求める具体的な事実の確認はできず、謝罪を求めるにはいたりませんでした。また、中野区には山梨県の警察署から連絡はありませんでした。警察署では処理済みの案件となっているとと思われること、担当者が異動しているらしいとのこと等から、お礼の電話をすることが必要かどうか、適切かどうかを十分判断し、現段階では保留にすべきことと考えます。
- (4) 帰宅に関する情報は、いずれの分野においても、その職務遂行上必要な情報です。情報の共有は不可欠であり、守秘義務違反には当たらないと考えます。
- (5) 中野区の職員にはこれまで以上に理解を深め、資質を向上させるよう希望しました。

(2) 中野区社会福社会館の建物設備の改善及び会館内の中野区精神障害者地域生活支援センター「せせらぎ」の運営方法に関すること

【苦情の内容】

- (1) 社会福社会館と中野ブロードウェイの間の道路について、社会福社会館の建物との境の半円形に窪んでいる部分について、窪みを塞ぐような処置をしてほしい。
- (2) 社会福社会館の1階公衆電話の前にイスを設置してほしい。
- (3) 社会福社会館1階エレベーターホールに防犯カメラを設置してほしい。
以下、社会福社会館6階「せせらぎ」に関する内容です。
- (4) 洋式トイレを男女1台ずつ増設してほしい。
- (5) 卓球台とマージャン台を常時使用できるよう広げた形で設置してほしい。

い。

- (6) 食堂を有効に利用してほしい。
- (7) 鍵のかかるロッカーを40個設置してほしい。
- (8) 横になれる場所を男女別々に設置してほしい。
- (9) 心の相談室の体制について
- (10) 精神科の医師を雇用してほしい。
- (11) 面接室が1つしかないので3つに増やしてもらいたい。
- (12) もっとゆっくり休める医務室というにふさわしい部屋にしてほしい。
- (13) 電話相談全般について
- (14) 6階ベランダの喫煙所を廃止して、全館全面的禁煙にしてほしい。
- (15) もっと温かく人間味のある職員対応を心がけてほしい。
- (16) 「せせらぎ」の運営全般と委託業者について問題があり、不適任ではないかと思われるので代えたほうがよい。

【審査結果】

- (1) 窪みは道路から社会福社会館へ雨水が入り込まないために必要であり、車椅子利用者や障害のある方の利用を想定し、一定の配慮がなされたデザインとなっている。窪みを塞ぐことは段差が生じ、かえって危険であるが、区の担当部署には、工夫の余地はないか検討を続けてもらいたく区へ申し入れた。
- (2) 電話使用時に使える軽量の椅子を設置するよう申し入れた。
- (3) 区の回答は、来年度以降の予算の中に組み込んでもらうよう働きかけるとのことだったので、予算獲得のために尽力してくれるよう申し入れた。
- (4) 現在のスペースで増設を考えると難しいことが多い。他の利用者の意見も聞きながら、区に検討を続ける姿勢を持ち続けることを希望する。
- (5) 限られたスペースで多くの人に利用してもらうことを考えると、現在のようを使う時だけ広げて、終わったらたたむというやり方が適切だと判断した。
- (6) 利用者の声を採り入れて工夫して利用してほしい。
- (7) 利用者の声を採り入れながら、スペースの有効活用をしてほしいと区へ伝えた。

- (8) 男女が別々に休める部屋を区で検討中とのことなので、ぜひ実現してほしい。
- (9) スタッフを通さずに臨床心理士に相談したいとのことだが、臨床心理士とスタッフの間の情報共有はある範囲では必要であると考え。個人情報取り扱いに注意するという事の研さんは積んでほしい。
- (10) せせらぎの行う事業は「自立支援法」に基づく地域生活支援事業であり、医療行為は含まれない。
- (11) 区はあと1室は増設したいとのことなので、是非やっていただきたい。それ以上できるかどうかについては、区でよりよいスペース配分を考えていただきたい。
- (12) もっともなご希望だと思うので、「静養室」として整備してほしいと区に要望した。
- (13) 要綱に利用回数の定めがあるが、スタッフは「相談者にとって親身に」対応していただきたい。新規相談者用の電話の増設など区は工夫をしたようだが、今後の推移を見て行きたい。スタッフの話し方等の工夫によりプライバシー保護に努めることを希望する。
- (14) 現時点で「せせらぎ」でたばこを絶対に吸ってはいけないとまでは強制できないが、区は、状況をみて検討・対処してほしい。
- (15) 職員対応について、研さんを積んで温かい対応を心がけてほしい。
- (16) 客観的基準により業者選定を行い選定された業者であり、利用者アンケート結果でも比較的満足度が高いと思われること、利用者から不満が出ていないことなどから現時点で委託をやめるべきという判断は出てこない。

2011 年度（平成 23 年度）
福祉サービス苦情申立ての処理状況 報告書

発行：2012 年（平成 24 年）5 月

中野区福祉サービス苦情調整委員

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