

令和5（2023）年度
福祉サービス苦情申立ての処理状況

報 告 書

令和6（2024）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. 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)生活保護制度における生活保護費支給の取扱い…………… 2
 - (2)移動支援サービスにおける事業者の対応…………… 3
 - (3)生活保護制度におけるレセプトの取扱い…………… 3
2. 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
 - (1)生活保護制度におけるレセプトの取扱い…………… 4

第1 受付及び審査結果の状況

令和5（2023）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、4件である。申立人の年代は、60歳代2人、50歳代1人、30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1件、同部生活援護課が3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。

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 3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 1件

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 3件

(1) 生活保護制度における生活保護費支給の取扱い（生活援護課）

【苦情要旨】

生活保護受給者であった申立人は、生活保護の廃止及び生活保護申請の却下により、正当な生活保護費の給付を受ける権利を侵害された。

本来、受けることができたであろう生活保護費の支給を求める。

【審査結果】

申立人は、生活保護の廃止決定及び生活保護申請の却下により、生活保護費の給付を受けられなかったことについて、東京都知事に対して行政不服審査法に基づく審査請求を行っていた。

本件は、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第3条第2号「現に審査請求(再審査請求を含む。)を行っている事項及び当該審査請求に対する裁決を経て確定している事項」に該当するため、申立てができる事項には当たらない。

(2) 移動支援サービスにおける事業者の対応（障害福祉課）

【苦情要旨】

申立人の子（以下「対象者」という。）は、居宅介護支援を行う事業者から移動支援サービスを受けており、サービス利用中に、対象者とヘルパーがはぐれてしまうことが複数回あった。ヘルパーの指導・教育が十分にされていないのではないか。

事業者が作成した事故報告書に、事故原因が対象者側にあるかのように書かれているのは納得できない。

また、事故防止策としてGPS機能の設定を求められ、設定しない間は、サービスの利用は受けられないと告げられた。事業者側の原因を調査・分析せず、利用者に一方的にGPS機能の設定を求めることはおかしいことである。

【審査結果】

移動支援サービス事業者は民間の機関であり、事業者の行為自体は本制度の審査の対象とならない。そのため、区が、事業者がサービスを提供するに際して、必要な調査及び指導を行っているかどうかという観点から審査を行った。

区は、事業者に対して、事故報告書を提出させ、事故の内容・本質、対象者の障害特性などを聞き取り、指導を行っている。

本件申立てに関連して、当職から区に対して、指導等を行う必要はないと考える。

(3) 生活保護制度におけるレセプトの取扱い（生活援護課）

【苦情要旨】

生活保護制度における適切な医療扶助の実施には、レセプトの内容を把握し、それを管理しなければならない。

福祉事務所は、申立人がレセプトの記載に誤りがあることを指摘しているにもかかわらず、何も対応しなかった。

今からでも、当時のレセプトの内容などが正しかったのか、不要な検査が行われていなかったなどを検証してほしい。

【審査結果】

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第11条において、苦情申立ては、当該苦情に係る事実のあった日の翌日から起算して2年以内にしなければならないとしている。

本件苦情申立ては、申立ての期間を徒過したものであると判断し、その余の審査は行わない。

2. 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 1件

(1) 生活保護制度におけるレセプトの取扱い（生活援護課）

【苦情要旨】

生活保護制度における適切な医療扶助の実施のため、国の通知で規定されているレセプトの嘱託医協議、主治医訪問を福祉事務所はなぜ実施しなかったのか。

本件について、苦情申立て期間を徒過するに至った原因を調べてほしい。法令や通知どおりに事務を実施していれば期間の徒過になどならないはずである。

【審査結果】

生活保護制度におけるレセプトの嘱託医協議及び主治医訪問の実施に関する苦情については、以前に調査回答を行った苦情と同内容なので、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第3条第3号に規定する「既に苦情処理が終了している事項」に該当するため、申立対象外である。

また、苦情申立て期間を徒過するに至った原因に関する苦情については、同条例第3条に規定する「実施機関が行う福祉サービスの個別の適用に関するもの」に該当しないため、申立対象外である。

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5（2023）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）

大島 やよい

宮田 百枝

164-8501 東京都中野区中野4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