

2009年度（平成21年度）

福祉サービス苦情調整

報告書

2010年6月

中野区福祉サービス苦情調整委員

## 概要及び処理結果

### 【福祉サービス苦情調整】

第1 受付及び審査結果の状況	件数
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
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
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	5件
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. 区の対応につき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. 申立て受付後、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. 改善等を検討するよう口頭で申し入れたもの（5件）	ページ
1－（1）保育の方法及び園の対応（保育園・幼稚園関係）	2
1－（2）職員の対応（生活援護関係）	5
1－（3）障害福祉サービスと区の責務（障害福祉関係）	7
1－（4）保護者補助金の周知（保育園・幼稚園関係）	10
1－（5）施設入所者に対する面会制限（福祉推進関係）	13
2. 区の対応が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）ページ	
2－（1）入園の決定方法（保育園・幼稚園関係）	15

## 福祉サービス苦情調整 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・・・5件

#### 1-（1）保育の方法及び園の対応（保育園・幼稚園関係）

##### 【苦情の要旨】

保育園に登園した子どもが、朝付けたオムツのまま帰宅した、またその件について園に文書による回答を求めたが、回答をくれなかった。

保育園から持って帰ってきた子どもの衣類の入れ間違いが度々ある。

オムツを替えていないことや衣服の混入が発生することが、職員の人手不足が原因であるのならば、それを解消するような体制にしてほしい。保育園での保育の体制がどうなっているのか知りたい。

##### 【審査結果】

###### オムツ替えの件

当日保育園でオムツを替えなかったということ自体は園でも認めています。しかし申立人がおっしゃっているように「オムツに排尿したのに替えてもらえなかった」のか、園が言っているように「トイレで排尿できたし濡れていなかったので替える必要がなかった」のか、さらに、帰宅したときにオムツが濡れていたのは申立人が言われるように「園でオムツを替えなかった」からなのか、園の職員が推測として言っているように「帰宅途中職員と別れてから後、家で申立人が確認するまでの間に排尿した」のか、これらの点については、以上のように両者の意見が全く異なっており、残念ながら当職としては、事実関係を確定することはできませんでした。

お子さんは、トイレトレーニングの最中のようなものですから、申立人のおっしゃるようになまだオムツに頼っていた状態かもしれません。一方、園としては日によってはトイレでの排尿の成功率が高い日もあれば失敗した日もあり、この日は成功したのと言っています。この日どのような状況だったのかは今となっては当職にはわかりません。また、帰宅後オムツが濡れていた原因が園での排尿なのか、帰宅途中でのことなのか、という点についても事実関係を確定することはできませんでした。

###### 文書回答の件

申立人は、事実関係についての確認と職員の体制の2点について文書で回答を求めましたが、園は求められた内容を確認しないまま、了承したような返事をしたことは不適切な面があったと思います。現にその後文書を渡していないのですから、約束を守らないということになってしまったわけです。

確かにトイレに行った時間や付いていた職員名などその都度の記録はとっていないので

すから、その正確な記録を後から文書で渡すということは事実上難しいことだと思います。その都度記録をとるということは現実的ではないと思われるので、記録していないことは止むを得ないことかと思えます。そのことを申立人によく説明すべきであったと思えます。また職員の体制についても、説明をして理解を求めればよかったのだと思われる。園の対応に不十分なところがあったと思えます。

その後の対応ということも含めて、保育園としては保護者との意思の疎通について改善をはかる必要があり、また保護者のよき相談相手となるための努力が必要だと思います。当職としては保育園に対してこれらのためのより一層の努力をするように申し入れました。

#### 衣類の入れ間違いの件

1ヶ月間に入れ間違いがあった回数は、申立人と区の主張が異なっており、証拠が残っておらず、残念ながら当職としてはその事実関係を確定することはできませんでした。

しかし、これまでに入れ間違いがあったことは園でも認めており、他の子どもの汚れ物が混入しているというのは、気分的に言ってもあまり気持ちのよいものではなく、一方、自分の子の衣服がどこかへ行ってしまうというのも嫌なものです。従って、きちんと間違えないでその子ども毎の袋に入れてほしいと思うのは当然のことです。これを防ぐには、入れるときに気をつけて入れることは勿論ですが、夕方子どもが退出する際に今一度職員が袋の中をチェックして、他の子どものものが入っていないかの確認が必要です。

あるいは他にもっと効果的な方法があるのでしたら、それを実行してもよく工夫の余地はあると思います。もちろん前提として、保護者の皆さんがおやりになっているように、子どもの衣服に分かりやすく大きく名前を書いておくことが必要です。

衣服の混入の問題は袋に汚れ物を入れる際の職員の意識の集中の問題であり、それは意識の改善やチェック体制の工夫で防げることだと思います。保育園に対しては混入を防止するための意識改革を徹底して行うことと、その他の工夫や対応策をとることを当職から申し入れました。

#### 職員の人手不足の件

保護者の立場としては、職員の人手不足ということをご心配になるのはもっともなことです。しかし、保育園の職員配置については確かに区の定めた基準を満たしています。また、園長や職員の方も現在の職員体制で特段支障は出ていないと言っています。このようなことから、当職としては保育園の保育体制が「人手不足である」とまでは判断できませんでした。

#### 保育園の体制についての件

区から本保育園における職員の保育体制について説明を受けました。体制の留意事項と

しては、① 一度にクラス全員で行動すると、待たせたり混乱・混雑が起きるので、それはしないようにしている。② 少人数のグループに分かれて行動している。着替え・排泄等も少人数で行っている。人数は一定していない。③ 保育士が子どもに声をかけ共に行動しながら、保育士同士も声をかけながら状況確認を行っている。④ どの保育士がどの子どもについて行動するかということは特に決めていない。状況に応じて臨機応変に対応している、とのことでした。申立人へは資料を送付しました。

また、お子さんの保育園での状況等について、園と保護者でやり取りしている「連絡ノート」の抜粋の提出を受けましたので、この書面も添付しました。

#### 【区の対応】

保育園は保護者のよき相談相手になれるように意思の疎通を図る。そのため、連絡ノートのより一層の活用を図るほか、送迎時の会話、個人面談、行事などを通して、保育園が保護者にとってより親近感の持てる存在となるようにする。衣類の混入防止については、職員相互のチェック体制を強化し、衣服をまとめるための名札付幅広ゴムの活用や、脱いだ服の置き場所の工夫などにより徹底させる。

## 1－(2) 職員の対応（生活援護関係）

### 【苦情の要旨】

私は3年前に心の病気で入院した。退院後にケースワーカーの配慮を欠いた発言で深く傷つき、当時福祉オンブズマンへ申し立てた。その後は病状に配慮した対応をしてきていた。

4月にケースワーカーあてに電話をしたところ、人事異動でケースワーカーが替わっていた。私が「体調が悪いので家庭訪問を少し延期してほしい。」と話したところ、ケースワーカーは「1回めは君の意見を聞くが、後はこっち（区）が決めることだ。」と強い口調で言われた。この他にも、「なんか気になったことがあったんだよなー。」「あーそうなんだ。」などと威圧的で強い言い方であり、病状が悪化してしまった。ケースワーカーは私にとって大切な存在であるので、病状を理解して対応してほしい。

また、その後ケースワーカーの上司から再三電話があり、上司との面接をせかされた。この件を早く終わらせてしまいたいと思っているようで納得が行かない。

### 【審査結果】

#### ケースワーカーとの電話の件

家庭訪問のことについてやり取りがあったこと、記録を見ながら話をしたこと、ある程度の長さの時間話したことなど、事実関係の大筋においては双方の言っていることが一致していました。しかし、申立人からするとケースワーカーの言い方が威圧的、高圧的であって、何か悪いことをしたかのように責められているような感じがしたとのことでした。一方、ケースワーカーはそのようなつもりはなかったといっています。

また、申立人の病気のことも知らなかったとのことでした。当職としては、ケースワーカーが病気のことを知っていたかどうかは確定できませんでした。ただ、電話されたのが4月に入ってすぐであり人事異動の発令がされたばかりです。したがって、病気のことを知らなかったということはある程度だとは思いますが。

「なんか気になるんだよなー」との発言を申立人も聞いているとのことですが、それは「ケースワーカーが申立人に関する何らかの情報に接したけれども、病気のことははっきり知っていたわけではない」ことの表れとも推察されます。

一方、当職の感じたところでは、ケースワーカーは声も大きく、どちらかと言えば威勢のよい話し方をする人物のようです。ということは、ケースワーカー本人としては威圧するというつもりは無く、普段の調子で話しているつもりであったとしても、聞く人によっては威圧的に感じる可能性はあるだろうということです。

当職としてはケースワーカーに申立人を威圧する意思があったかどうかという内心の状態までは判断できませんでした。しかし、生活保護を受給されている方々は経済面や健康面など何らかの面で厳しい生活を強いられている方が多いわけですから、従ってケースワーカー

一は、自分が担当する方々に対して、例え具体的事情は把握していなくとも、何らかの厳しい問題を抱えておられることを念頭において、話し方においても威圧的な感じを与えないような柔らかい話し方を心がけることが必要だと考えます。例えば声のトーンを少しソフトに話し方も少しゆっくりするとか、全体の調子も優しい感じを心がけるというようなことです。これは申立人に対する対応に限らず、他の受給者の方への対応についても言えることです。その点、ケースワーカーは電話での話し方について心構えができていなかったと考えます。

さらにケースワーカーは申立人に対して「なんか気になる…」という程度の認識はあったようですから、その中身についてははっきり思い出せないとしても慎重な対応をすることが望ましいわけです。

そこで、当職は区に対して、ケースワーカーは担当している受給者の方に対してはくれぐれも威圧的な感じを与えないよう、優しい対応を心がけるようにと申し入れました。

一方区としては、一度顔を合わせ訪問も実施したいと言っています。申立人としてもケースワーカーと全く接触しないわけには行かないと思いますので、連絡を取ってみたいかがでしょうか。

#### 上司の電話の件

「申立人がオンブズマンとの面会の後まで待ってくれと言ったのに、翌日すぐに電話してきた。」との件ですが、当職が調査した結果、上司は「翌日に電話したが出なかったので、結果としてその日に申立人とは電話で話していない。」とのことでした。

両方で事実関係の発言が異なっており、上司は電話をかけたのか、その日に電話で話したことがあるのか、当職としては残念ながら確定できませんでした。

#### 【区の対応】

受給者と話をする場合は、威圧的な感じを与えない優しい対応をしていく。分野内係事務研究会等で技法を習得する。また年度当初の引継ぎを木目細かく徹底する。

### 1－(3) 障害サービスと区の責務（障害福祉関係）

#### 【苦情の要旨】

障害者自立支援法により、事業所ヘルパーから調理等のサービスを受けてきた。ヘルパーが訪問しサービスを提供した確認として、「居宅介護サービス提供実績記録票」があり、本来はヘルパーがその都度持ち帰るべきものだが、私の場合は複数のヘルパーが関わっていたため、事業所の責任で私の家の押し入れに保管していた。

ヘルパーの調理の仕方に不満があり、事業所に対してヘルパーの交代を要望したが、適任者が見つからなかった。そのような状況下で、ヘルパーが帰る際に押し入れからサービス提供実績記録票を入れたファイルを手勝手に出して持って帰ってしまった。私が抗議し、その夜ファイルを返しに来た事業所の担当責任者からは謝罪の言葉がなかった。

区は事業者に対する管理監督責任があり、双方の主張を聞いて調査し解決を図る責任があるのではないかと。

#### 【審査結果】

申立人と事業者との間のやり取りの事実関係

ヘルパーが押し入れを開けたことについて申立人の承諾があったか否かという点について、申立人は実績記録票にサインはしましたが、ヘルパーが押し入れを開けて実績記録票を出したことについて承諾したか否かは別問題と言えます。

これまで実績記録票の押し入れからの出し入れは、申立人自ら（又は妻）が開けるか或いは明確な承諾の意思表示があった場合のみヘルパーが開けるというやり方をしてきたとすれば、本件の場合もそのような承諾があったか否か厳格に考えなければならないでしょう。

或いはこれまではそれほど厳格なやり方はせず、暗黙の了解といったものでヘルパーが開けていたのだとしても、本件の場合のように事業者と申立人との関係が円満を欠き交代要請や契約解除の可能性も出てきているという状況の中では、事業者には申立人のプライベート領域へのかかわり方には慎重な姿勢が求められます。これまでのところ、押し入れを開ける承諾の有無についての事実関係は明らかになっていないように思われます。

次に実績記録票を事業者が持ち帰ったことが妥当であったかどうかという問題です。確かに実績記録票は事業者のものであり、もともとは訪問日ごとに持ち帰ることが想定されている書類ではありますが、少なくとも申立人宅の場合には、事業者からの要請によって異なるやり方（申立人宅に置いておき、月の最終日にのみ持って帰るといったやり方）が継続的に採用されてきており常態化していました。そのような中であって月の最終日でない日に持ち帰るとなると、その意味というものが問題になります。

申立人と事業者双方が既に契約を解除したという認識で一致している場合には、持ち帰った日が最終日となりますから、持ち帰ることに必然性があるでしょう。しかし、一致していなかった場合には、月の途中で持ち帰ったことの妥当性が問題になると思います。

申立人と事業者との間で、提供票を持ち帰った日が契約の最終日であるという確認が明確にされていたのか否かは現時点では解明されておりません。

#### 区の責務

事業者と申立人との間のサービス提供に関する契約は民間対民間の契約であり、利用者と事業者間のトラブルについては別途紛争解決機関が存在しており、そちらを利用する道が開かれています。

一方、自立支援法第2条の規定に区は「必要な情報の提供を行い、並びに相談に応じ、必要な調査及び指導を行う」責務があります。民間契約から生じたトラブルとはいっても、区が相談に応じたり調査・指導を行う対象になる事はありえます。

当職は区に対して、前記2点（押し入れを開ける承諾と提供票を持ち帰った日が契約最終日である認識）について、そこに至る経緯を含めて、申立人の疑問を解消するために、詳細に事業者に対して再度照会し回答を求めること、その結果区が必要だと判断した場合には事業者指導等を行うことと、またその調査結果を申立人に伝えることも検討するように、口頭で申し入れました。

#### 【区の対応】

##### 第1 実績記録票の出し入れのための押し入れ開閉の許可について

当該事業者へ文書により再調査したところ、「押し入れの開閉と実績票の出し入れは、申立人ではなく、申立人の声かけの後、常にヘルパーが行っていた」ことが確認された。

よって押し入れを開ける承諾について、事業者の対応に指導すべき問題点はなかったと判断できるが、利用者のプライベート領域への関りについては、特段の配慮が必要であり、一層の配慮をするように要請した。

##### 第2 契約解除日の認識について

当該事業者からの資料によれば、特定日がサービス不要であるとの申し出や、指定日をもって当該事業者のサービスを終了とする申し出は、いずれも申立人から事前に事業者あてに電話によってなされていた。

それを受けて事業者サービス管理者がサービス終了日に申立人宅を訪問し、自立支援受給者証所定の欄にサービス終了印を徴している。

以上により、当該日をもってサービス終了となるとの認識は、申立人、事業者とも一致していたと考えられる。

よって契約解除日の確認について、事業者の対応に指導すべき問題点はなかったと判断できる。なお利用者から契約の途中解除の申し出があった場合の処理方法について適正に実施し、今後とも利用者との意思疎通を図るよう要請した。

### 第3 申立人への情報提供について

本件苦情申立以前と今回の事業者への再調査結果を比較して、区が申立人に対して説明してきた内容と異なる事実や状況は認められなかった。

また本件結果通知の時点では、本件事業者との契約はすでに解除となり、別の事業者によりサービスが確保されている。

よって今回再調査結果に基づく区からの情報提供は改めて行わないこととし、申立人から照会があれば、この間の経過を説明することとした。

#### 1－(4) 保護者補助金の周知（保育園・幼稚園関係）

##### 【苦情の要旨】

平成19年度に認証保育所に入所し、認証保育所等保護者補助を申請し、20年5月に受領した。平成20年度分については前年同様に21年5月頃に自動的に振り込まれると思っていたが、申請しなかったため受領できなかった。

私は20年4月に申請の案内書類を受け取っていない。どのように配布したのか。仮に案内書類を配布したとしても、一度だけでは不十分でないか。申請期限が迫った段階で確認が必要ではなかったのか。

19年初回の申請時に19年度に申請書は受け取ったが、毎年申請が必要だと記載されている「ご案内」は受け取っていない。しっかりした説明があったのか。

21年3月に認可保育園を申し込み不承諾となったが、その時点でも認証保育所の説明があつてよいのではないか。

区の窓口対応は横柄で不愉快であった。住民サービス上から問題である。

20年度の認証保育所補助金を遡って給付してもらいたい。

##### 【審査結果】

平成19年秋の窓口での案内の際に、職員の説明が不十分な上、必要な書類の交付を受けていないという主張については、申請書に付属する「ご案内」は、申請の方法や受付期間など、補助金制度の内容が記載されている重要なものです。申請用紙はそれだけが窓口においてあることはなく、必ず「ご案内」（A3版用紙二つ折り）とセットになっていること、申請用紙の記載の仕方を説明するにあたっては、「ご案内」を参照して説明していること、申請に際しては申請用紙と一緒に税資料の提出をお願いしておりますが、その内容の説明は「ご案内」中にしか記載されていないことなどが確認できました。

このような状況の中で、申立人が19年度の申請を適切に行い、受理されているという事実を考え合わせますと、窓口で申請用紙のみお渡しし、「ご案内」を差し上げていないとは考えづらいところがあります。職員の説明が不十分であったか否かは、現時点で確認することはできませんでした。

認証保育所での平成20年度の補助金の「ご案内」の配布については、もし19年秋に「ご案内」をお受け取りになったならば、その中に、申請書は年度内1回の提出であること、年度を超えての申請はできないことが書かれてあります。仮に19年秋に「ご案内」をお受け取りになっていなかったとしても、区側は、毎年3月に区と保育所設置者との連絡会において、年度の切り替わりに際して、漏れのないよう「ご案内」をお手渡しいただくよう保育所設置者に対して要請しており、当該認証保育所でも、平成20年度の契約に際して、「ご案内」（同年度はピンク色）を提示し、希望者には手渡ししたということでした。

ただ、申立人の契約に際して、「ご案内」をご希望になったかどうかは覚えてはいないということです。当該認証保育所からは、在籍者の大半から申請がなされており、前年度からの在籍者で申請がなかったのは申立人のみでした。

区側から個別的な確認があるべきではなかったかという点については、もともとこの補助金は1年ごとのものとして設計されており、翌年度に継続するかどうかは保護者の側の事情に応じてその任意に委ねられていること、申請期間が4月から翌年の3月までと長期にわたっており、希望者はいつの段階で申請をしてきてもよいこと、また補助金を受けられるか、また補助金額はいくらになるかは、前年度の収入によって決まるのであり、その事情は各申請希望者によって異なることなどを考え合わせますと、保護者の考え方や収入、お子さまの状況が異なり、区側があえて個別に申請を確認することは、個人のプライバシーの領域に踏み込むことであり、行政の過剰な干渉として逆に疑念を覚える方々もおられると思います。

一方で、この補助金は区立の保育所に入所できなかったお子様を抱える保護者の皆さんにとってはきわめて重要な制度であり、必要な方にはもれなく受給いただけるようなシステムが必要です。

本職の調査によれば、区側は、単に広報でこの制度を紹介したり、窓口に来られた方に対応したりするだけで済ませているわけではなく、毎月初日に行われる施設から区への報告の際に、在籍者には必ず「ご案内」を渡しているか、新たな入所者には必ず「ご案内」を渡しているかを確認しており、また先述のとおり、年度替りには受給希望者には漏れなく手渡すようお願いし、そのことを確認しています。このような区の対応は、決して完全とは言えないにしても、行政に求められる配慮として不十分であったとは言えないと考えられます。

結論として当職は、平成20年度の認証保育所・保育室の保護者補助金の遡っての支給については認められないと判断いたしました。

なお、上記補助金の広報、案内のあり方について改善の余地がないかどうか、今回のご苦情を機に今一度検討すること、窓口や電話による区民からの問合せに対しては丁寧かつ親切に対応することを、区側に対し口頭で申し入れました。

#### 【区の対応】

認証保育所保護者補助金の「ご案内」の中に、「申請書」を挟み込み、必ず2種類を同時に配布することを徹底している。

年度切替で印刷物のレイアウトを変更する際に、毎年申請が必要であることの周知を強化した。平成22年度の「ご案内」では、題字の冒頭部分と本文中の注の計2回記載した。

認証保育所等対象施設において、契約時に案内する時の確認を強化した。平成21年9月に開催した認証保育所連絡会において、今回申立て事例を挙げ、制度の案内の仕方について再度確認を行った。また平成22年2月の連絡会においても、4月以降の「ご案内」を利用契約時に対象者に配布してもらうよう依頼した。

区内認証保育所に対して、年度内の申請を促すポスターを掲出依頼した。区外の対象施設に対しては、未申請者に年度途中で再度「ご案内」の配布を依頼した。

電話・窓口での対応は親切に行うよう分野内で徹底した。

## 1－(5) 施設入所者に対する面会制限（福祉推進関係）

### 【苦情の概要】

私は、ある日突然強制的に施設に入居させられ、夫に会えなくなった。是非夫に合わせてほしい。

（申立人は平成21年に高齢者虐待防止法・老人福祉法に基づき、福祉事務所長名で高齢者施設に措置され、継続入所中である。）

### 【審査結果】

#### 申立人の生活状況について

当職が施設を訪問し申立人の状況を確認しました。申立人は高齢者施設で介護を受けながら落ち着いて生活しています。持病もコントロールされ、施設内の友達もできているようでした。全般的には安心できる状態ですが、緊急に保護されたため、気に入った洋服などを家に置いたままになっています。

#### 申立人を施設に措置した適法性について

区は高齢者虐待防止法第9条2項及び第10条、老人福祉法第11条1項2号を適用して措置しています。申立人は同居の子からの深刻な虐待が継続しており、区が組織的にその事実を把握し、同法を適用したものです。

当職が関係書類を調査したところ、区の判断は適法かつ妥当でした。さらに区が措置を決定する際に、別居の親族から同意書を取っており、手続き的にも適切でした。

#### 措置当初の面会制限の妥当性について

区が申立人と近親者のとの面会を制限している根拠は、高齢者虐待防止法第13条です。面会制限を受けるのは高齢者虐待を行った養護者、即ち子であり、申立人の夫は虐待を行っていないので、面会制限は受けないとの考え方もあります。区は夫が直接虐待行為をしていないことは十分認識しています。

しかしながら民法第752条によれば夫婦は扶助協力・助け合う義務があり、同居の子が申立人である妻に虐待行為をしていることを知りながら、夫として妻の虐待を阻止する対応を取らなかったとすれば、夫も虐待者に準じて扱い面会制限をすることも可能だと思えます。

また夫に面会を認めると、夫と同居している直接の虐待者である子が申立人の所在を知る可能性があり、申立人の平穏を脅かすことが考えられます。

当職としては、現時点では直ちに夫に自由に面会を認めることはできないと判断します。

今後の面会の工夫と成年後見人の選任について

虐待養護者である子と申立人の夫が別居するなどして生活上の影響が回避されれば、申立人と夫は夫婦であり、自由な面会ができるような環境設定は必要だと思われます。

区が仲介し申立人を施設から区役所へ連れて来て、夫は自宅から区役所へ出向き面会する方式を何度か実行しているようです。このように当面は、申立人の居場所を夫に知らせないまま面会できる工夫をお願いしたいと思います。

その際には、申立人が措置前に自宅で使っていた衣類等が申立人の手に渡るように併せてお願いします。

また当職としては、申立人には成年後見人（程度に応じて後見人、保佐人、補助人）が必要だと考えます。区は親族の意向を聞き取り、場合によっては区長申立も考慮して選任手続を進めてほしいと考えます。そうすれば、面会のみならず申立人の生活全般を支える大きな力となると思います。

#### 【区の対応】

申立人と夫を区庁舎に来所してもらい、面会を再度実施した。申立人の衣類等も親族から預かり、区が仲介し施設へ届けた。成年後見人の選任については、他の親族と調整しながら着手し進行している。

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件

## 2-（1）入園の決定方法（保育園・幼稚園関係）

### 【苦情の要旨】

平成22年4月からの保育園入園申込をしたが、「入所不承諾」の通知がきた。その理由は「申し込みに対し入所可能な順位に達していないため」とのことだったが、この判定には納得できない。保育が必要な児童であれば親の状況にかかわらず入園させてほしい。

### 【審査結果】

本件入園申込をされた時点での申立人の就労状況は「フリージャーナリストおよび翻訳・通訳として仕事をしており、取材やインタビューなどのために外出することも多いのだが、基本的には自宅で資料を検討したり、パソコンで文章を書いたりする作業をする時間が多し」との内容でした。

したがって、居宅内だけではなく、居宅外の場所で仕事の一部を行っている面がありました。区は申立人がベビーホテルに子どもを預けて仕事に行っているということ把握しており、その点も加味して判断しています。

「外勤」というのは、「常に自宅以外のところで仕事をしている状態」を指すとされています。申立人の就労状況においては、外出することもあります。自宅でパソコンの作業をすることも欠かせない部分であり、「常に自宅以外のところで仕事をしている」という状況ではなく、「外勤」だというのは無理があります。区が「居宅内労働」と判断したのはやむを得ないことであると考えます。

現状では定員に比して応募者が多数に上っていますので、その中で順位をつける場合に、申込者各人について、「もし子どもを保育園に預けたら、この申込者の仕事の仕方はどうなるか…」という仮定の判断をすることはできないだろうと思います。申込時点での現実の状況を前提として判断せざるを得ないと思われれます。

その意味で申立人の就労状況について「入所基準」の中の「一般業種の居宅内労働」として指数19と判断されたことはやむを得ないと思われれます。

その結果、申立人は指数が19となり、指数20の人より順位が後になり、入所が認められないこととなってしまったわけですが、このような選考過程は条例や規則といった法令により適正に判断されています。申立人のお子さんが入園できなかったことは、やむを得ないと考えます。

保育園を必要とする児童は、親の状況に順位をつけず入園を認めることは理想であり、施策の充実を願うものです。

2009 年度（平成21年度）報告書

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

2010年6月

（事務局）

〒164-8501

東京都中野区中野四丁目8番1号

中野区 保健福祉部

福祉推進担当

権利擁護推進

電話 03-3228-8725

Fax 03-3228-8716

環境に配慮するため再生紙を使用しています