

令和 6(2024)年度
福祉サービス苦情申立ての処理状況

報 告 書

令和 7(2025)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つ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) 地域包括支援センターの対応について - 2 -
 - (2) 障害者福祉手当第二種の受給について - 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 - 3 -

第1 受付及び審査結果の状況

令和6(2024)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、3件である。申立人の年代は、60歳代1人、50歳代1人、40歳代1人だった。

苦情申立ての課別内訳は、地域支えあい推進部地域包括ケア推進課が1件、健康福祉部障害福祉課が1件、同部生活援護課が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 2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 2件

(1) 地域包括支援センターの対応について(地域包括ケア推進課)

【苦情要旨】

地域包括支援センターにて介護保険サービスを受給していた申立人は、事情により介護保険サービスの受給ができなくなった。

新たに介護保険サービスの受給を開始するにあたって必要な介護アセスメントのやり方について希望があるが、地域包括支援センターからはその希望に沿ってもらえず、アセスメントを進めることができないため、介護保険サービスを受給できない状況が続いている。

希望に沿ったアセスメントのやり方を地域包括支援センターに実施させ、介護保険サービスの受給開始を望む。

【審査結果】

区は地域包括支援センターにおける諸業務を委託しているため、その業務の判断は委託事業者に任せられている。また、地域包括支援センターの対応は法令・条例の規定を守って行われているため、申立人の希望に沿った対応を行わないことに対して、区から強制や指導をすることはできない。

ただし、実施方法については申立人の事情にも配慮し、工夫して実施するよううにと申し入れた。

(2) 障害者福祉手当第二種の受給について(障害福祉課)

【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度のかたは障害者福祉手当(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、制度の運用にあたって改善の余地があるため、改善のための意見を福祉オンブズマンにて検討する。

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について、区が管理・保有している文書に不足が見られる。

【審査結果】

本申立ては保有個人情報開示請求に対する区の決定に関する苦情であり、

福祉サービスの個別の適用に関するものに該当しない。また、既に苦情処理は終了している事項に該当する。そのため、福祉オンブズマンへの申立ての範囲に該当しない。

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 6(2024)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(令和6年9月30日まで)
宮田 百枝
内藤 幸徳 (令和6年11月1日から)

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