

2 運 營 状 況

2 運営状況

(1) 苦情・相談受付件数

権利擁護センター「めぐろ」では、保健福祉サービスに関する苦情の相談を受け、相談者の求めにより保健福祉サービス苦情調整委員につなげている。令和元年度は、前年度に比べ全体の相談件数が減少した。相談はあるものの苦情調整委員の面談まで至らないケースも多い。

① 受付方法別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
来 所	0	0	1	1	1	3	2	7	2	1	0	0	18
電 話	3	1	9	7	6	11	5	4	5	6	7	0	64
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
計	3	1	10	8	7	14	7	11	7	8	7	0	83

② 内容別相談件数 ※()内は新規相談対応件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
介 護 保 険	1	0	6 (1)	2 (1)	3 (1)	1 (1)	1	2 (2)	4 (1)	0	0	0	20 (7)
高 齢 福 祉	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
保 健 福 祉	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3 (1)	0	4 (1)
障 害 福 祉	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 合 支 援 法	1 (1)	1	0	3 (1)	0	5 (2)	0	0	0	0	2 (2)	0	12 (6)
低 所 得	0	0	2 (1)	3 (2)	2	8 (3)	6 (1)	7 (2)	3 (1)	5 (1)	2	0	38 (11)
子 育 て 支 援	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3 (1)	0	0	3 (1)
保 育	0	0	1 (1)	0	1 (1)	0	0	2 (1)	0	0	0	0	4 (3)
そ の 他	0	0	1 (1)	0	1 (1)	0	0	0	0	0	0	0	2 (2)
合 計	3	1	10	8	7	14	7	11	7	8	7	0	83
新 規 相 談	1	0	4	4	3	6	1	5	2	2	3	0	31
連 絡 ・ 調 整	1	1	2	3	4	8	6	6	5	6	4	0	46
事 後 対 応	1	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6

(2) 苦情申立て件数及び対応状況

苦情相談を受付けたうち、苦情調整委員の面談を経て、申立てとなったのは1件であった（昨年度は7件）。その他、申立ての取下げが1件、苦情調整委員の「発意による調査」が1件あり、実質的には3件の対応となっている。

申立ての分野は低所得（1件）であった。年々申立ての内容が複雑化する傾向を踏まえ、申立てに至らなかったケースにおいて「発意による調査」を行った。

また、委員との面談や申立てには至らなかったが、事務局から苦情先に伝えて欲しいといった要望が例年より増加している。

① 申立て件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
介護保険	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高齢福祉	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
保健福祉	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
障害福祉	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総合支援法	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
低所得	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
子育て支援	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
保育	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1

② 対応状況

対応	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
勧告	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
意見表明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
申入れ（文書）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
申入れ（口頭）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
要望（文書）	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
要望（口頭）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
事業者等に問題なし	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
調査不実施	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
申立て中止・打切り	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
申立ての取下げ	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
面談のみ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
計	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3

※ 「その他」の1件は「発意による調査」

(3) サービス種別相談件数及び申立て件数

サービス種別としては、接遇、サービス量・質等に関する相談等が減少した。

申立てに至ったサービス種別は、接遇が1件であった。また、申立人の種別は、本人が1件であった。

相談件数

	サービス種別								
	接 遇	サ ー ビ ス 量 ・ 質	利 用 料	説 明 ・ 情 報 提 供	被 害 ・ 損 害	権 利 侵 害	制 度 上 の 問 題	そ の 他	計
元年度	53 (1)	1	3	13	4	6	0	3	83 (1)
[参考] 30年度	59 (5)	8	0	36 (2)	0	2	8	3	116 (7)

() は申立て件数

(4) 苦情申立ての概要及び対応状況

ケース 生活福祉課の対応に関する苦情

生活福祉課の職員の対応について、以下4点の不满がある。

- 1) 返還通知書について説明をしてほしい。とくに、通知書記載の「返還決定額算出根拠の既受給額」の詳細について説明してほしい。
- 2) キャッシュカードを返還してほしい。
- 3) 毎週1回の訪問を月1回または2回にしてほしい。
- 4) 昨年12月頃の生活福祉課職員との話し合いの上で、固定資産税滞納分を支払った。その後、金銭管理事業（委託先）担当者から「固定資産税滞納分は払う必要がなかった」と言われ、払う必要がないのに払ってしまったと感じた。生活福祉課職員との話し合いの場で、自分が「固定資産税滞納分を支払う」と言ったことに対して、区から支払いの是非等について助言があったかどうか気になっている。

〔調査結果〕生活福祉課へ調査を実施

1 返還通知書について

- (1) 既受給額については、申立人のご指摘のとおり、金額が一桁間違っ記載されていることが判明した。担当係長が、生活保護費支給内訳表を提示して説明され、「申立人の方を混乱させてしまい、大変申し訳なかった」と述べられた。
- (2) 通知等の本人説明を通常どのようにしているかについて
通知等の交付時の説明については、重要な事柄は、必ず本人と対面で説明することにしており、今回の保護費返還についても、申立人に窓口に来てもらって説明をし、了解を得たのち、通知書を郵送したとの説明があった。

2 キャッシュカードの返還について

- (1) 生活保護受給者のキャッシュカードの扱いについては、金銭管理事業者が、通帳、印鑑と共にキャッシュカードも預かることができるしくみになっており、預かる際は、必ず申請書の記入をお願いしているとのことである。つまり、本人の希望で預かり、本人の希望で返還するという扱いとなる。
担当係長からは、申立人が窓口に来られた際に、申立人の希望どおりキャッシュカードを返還したとの説明があった。
- (2) キャッシュカード返還の要因となった血圧計代金の複数回引落については、血圧計代金の領収書と通帳のコピー、月次出納記録帳の提示があり、照合したところ、通帳からの4,386円の支出は、同7月のみで、4月、5月はなかったが、月次出納記録帳4月、5月、7月の支出欄にいずれも4,386円の記載があった。
担当ケースワーカーによれば、金銭管理事業者の担当者が月次出納記録帳を作成する際に、パソコンのコピー機能を使ったために誤って複数記載となったということだが、月次出納記録帳4月、5月分は、出納帳の収支差額と通帳残高が合っていない杜撰なものだったことがわかった。

担当ケースワーカーからは、申立人に訂正版を届けて謝罪する旨、申し出があった。

3 訪問回数について

- (1) 金銭管理事業者の訪問回数については、申立人の希望があれば、その都度話し合いをして決めるようにしているとのことである。これまでも、申立人の希望で月2回にしたこともあるとのことだが、その時も話し合いをして決めたと説明があった。
- (2) 前述のとおり、申立人の希望によりキャッシュカードを返還したので、その時点から、申立人がキャッシュカードで生活費を引出す形に変わり、金銭管理事業者の訪問は、状況確認のための月1回に変更したとの説明があった。

ただ、本人は一人暮らしをされており、栄養面や生活面のサポートが必要な状況があるので、今後も健康管理支援員や健康相談員等が必要に応じ訪問し関わる体制は継続するとのことであった。

4 固定資産税滞納分等の返済について

- (1) 固定資産税や健康保険料、介護保険料等の滞納分も返済しなければならないものだが、生活保護受給中は、差し押さえ猶予期間が設定されており、生活が安定するまでは返済が原則として猶予される。これは、生活保護費が、「健康で文化的な最低限度の生活を送るために支給される最低生活費」であるという理由からである。
- (2) 担当ケースワーカーによれば、区との話し合いで、固定資産税滞納分の支払いについての説明をしたが、申立人の「固定資産税滞納分を支払う」という強い希望を翻すことができないまま、都税事務所に同行して返済手続きをしたとのことだった。

固定資産税を支払ったことにより、保護費返還のお金が不足してしまったため、保護費返還期日を延長し、残高が15万円以上になったら、5万円を返還するというルールに申立人も同意し、現在10万円を返還しているとのことである。

今後、返還金については、その都度、領収書を渡すことにし、残高を確認したい場合は、担当ケースワーカーに連絡すれば本人に伝えるとのことである。

〔対応内容〕 文書による要望

1 返還通知書について

公の文書に金額間違いという不備があったことは重大な問題である。今後は、文書チェックを厳しく行っていただくよう要望する。また、説明時には、本人が理解したことを確認しながら、説明して下さるよう要望する。

2 キャッシュカードの返還について

キャッシュカード返還の要因となった血圧計の支出については、金銭管理事業者の月次出納記録帳の記帳ミスだったことが判明した。出納記録帳は重要な書類であるので、同事業者に対し、二重チェックを行うなど再発防止に努めるよう、区から進言していただくよう要望する。

3 固定資産税滞納分等の返済について

固定資産税の返済猶予についての説明が、申立人に十分伝わっていなかったようである。

今後は、重要事項の説明をする際には、1回だけではなく、複数回にわたり丁寧に説明して下さるよう要望する。

〔対応結果〕生活福祉課からの回答

1 返還通知書について

公の文書に金額の誤りがあったことは重大な問題と認識し、担当係長と地区担当員がご自宅を訪問して、ご本人に既受給額の金額の記載に誤りがあったことを謝罪し、今後はこのような間違いが起きないように審査を徹底する旨、ご説明申し上げご理解いただいた。なお、併せて返還金額の記載は正しいこともご説明したところ、それについては、ご本人は安心されたように窺えた。

今後は金額の誤りがないよう、現在使用している「弁償金起案の確認ポイント」というチェック表に、通知文に記載される金額確認の項目を追加し、金額については特に注意して起案するよう指導する。

また、返還金を計算する積算表の金額と、通知文の金額をパソコンで連動させる方向で検討する。

2 キャッシュカードの返還について

キャッシュカードの返還の要因となった出納記録帳の記帳ミスについては、金銭管理の委託先事業者に対し、すみやかに記帳ミスについて確認の上、ミス発生の原因と再発防止策についての報告を求めた。同事業者からは、目黒支店の業務統括責任者から報告書の提出があり、①原因はパソコンの操作ミスであったこと、②ご本人にお詫びをして修正した出納記録帳を渡したこと、③再発防止策については、今後は他職員による二重チェックを行うことを確認した。

金銭管理事業を行うに当たっては、利用者が事業者を信頼し、安心して依頼できる制度であることが基本と考えている。同事業者に対しては、記帳ミスの再発防止策と金銭出納帳や支払代金等の領収書等は、すみやかに利用者に渡して説明、ご理解いただくことにより、利用者との信頼関係構築に努め、不信感を抱かせることのないよう、今後も指導していく。

3 固定資産税滞納分等の返済について

固定資産税の返済について、ご本人の強いご意志があったものの、返済猶予や返済の優先順序等のご説明が至らなかったことと認識している。

今後は、制度や重要事項を説明する際には、ご本人のご理解の状況を確認しながら、わかりやすく丁寧な説明に努めていく。また、説明の仕方についても状況に応じて、口頭だけでなく、書面に書いて説明する等の工夫をする。

また、ご不明な点がある場合は、いつでもご確認くださるよう伝えけるとともに、ご本人からのご質問、ご相談等がしやすい信頼される接遇に努めていく。

4 今後の改善に向けた方針について

このたびは、金銭に係る書類の誤りが重なったことで、ご本人に不安感や不信感等を抱かせてしまう結果となり、誠に申し訳なく思う。

また、ご本人への説明が不十分だった点、ご理解の状況確認が至らなかった点も要因のひとつと認識している。

今後は、特に金銭に係る書類については慎重を期すとともに、審査に係る職員も厳密にチェックを行うことの重要性を再認識し、再発防止に向けた書類のチェック体制等について、より実効性の高い方法を検討していく。

ご本人への説明については、ご理解しやすいよう行政用語は極力使用せず、皆さまが普段使用されている言葉で説明し、必要に応じて文章や図等を用いた、わかりやすい説明に努めるよう指導していく。

なお、金銭管理事業の利用者からの要望、質問や意見等があった場合には、すみやかに委託先事業者へ状況確認を行い、必要に応じて調査、是正等を求め、その結果を利用者に報告することで、利用者の不安感や不信感を抱かせることがなく、安心して事業を利用できるよう努めていく。

今回いただいた要望書の内容については、生活福祉課内で定期的開催している事務研究会において課内全職員に周知し、今後も被保護者への丁寧な支援に向けて、課全体で取り組んでいく。

以上の回答（要点）を申立人に報告した。

(5) 委員の発意による調査

ケース 生活福祉課職員に関する苦情

現在、生活保護を受けている。パニック障害のため、外出に際しては、電車・バスによる移動が自由にできないことから、通院や宗教の布教活動等のためにスクーターを購入したい旨を生活福祉課に相談をしている。

以前は、主治医からの意見書により購入不可となったため、今回は別途、主治医の診断書（スクーターに乗れると思われる旨のもの）を提出したにも関わらず、担当ケースワーカーから、以前から持っていたり、人から譲り受けたりしていれば可能だが、購入して良いとする項目が見つからないため、スクーターを購入できないと回答があった。しかし、提出した診断書にそのようなことは書かれておらず、担当者の説明に納得できない。

スクーターを購入できない理由を十分に説明して欲しい。

同一の相談者から同内容の相談が続いたことから、委員の発意により所管課への調査を実施。

〔調査内容〕生活福祉課へ調査を実施

生活保護法第4条の解釈上、スクーターは資産価値があるため資産の保有となる。したがって、生活保護費受給者はスクーターの購入を原則として認められない。例外としては、生活の保持、就労に関して交通機関もなくスクーターを使わざるを得ない場合などに、その保有が認められている。また、宗教上の布教、献金やお布施を受ける等の行為は社会生活上の就労とはみなされないため、献金やお布施は稼働収入とは認められていない。

昨年、相談者がスクーターの購入を認めてほしいとの相談に来たが、服薬の影響から運転「不可」との医師の診断書が提出されたことから、スクーターの保有を認めなかった。その例では、新たに医師の診断書が提出され、その診断書には、スクーターの使用について、「注意は必要であるも可能と思われる。」旨の記載があるので、スクーターの保有を認められたいとの相談がなされた。しかし、生活保護法第4条の解釈上、前記のとおり、布教、献金やお布施を受ける行為は、社会生活上の就労とはみなされず、生活の保持、就労のために必要とも認められないことから、その相談においても、スクーターの購入は資産の保有になると判断し、その旨説明して、認めなかった。

以上の内容を相談者に報告した。

(6) 苦情調整制度活用に至らなかった主な相談

①介護保険

ケース1 ケアマネジャーの対応について

熱発したため病院を受診する旨をケアマネジャーに報告しようと事業所に連絡した。担当のケアマネジャーが不在で、応対してくれた職員に説明したところ、通院同行のヘルパーを手配して受診することができた。受診後、この件については応対した職員が担当ケアマネジャーに伝言していると思い、問題はないものと考えていたが、後日にケアマネジャーから「勝手に病院を受診しないでほしい」と強い口調で連絡が入った。

6月中旬にヘルパー事業所も同席のもと、相談者から病院受診の経緯や事業所とのやりとり、その日の病状等を説明した。ケアマネジャーは「なぜ報告無しに勝手に受診したのか」の一点張りで話を聞き入れてもらえず、強い口調で怒られた。ヘルパー事業所からは「ケアマネジャーに対する報告が遅れなければ、このような事態にはならなかった。」と謝罪があった。ヘルパー事業所に対しては謝罪を受けたことで納得できたが、なぜ自分が怒られなければならなかったのか疑問が残る。以前からケアマネジャーの発言等で不快に思うこともあったが、サービスを受けている立場であるため意見を言えないでいた。

<事務局等の対応>

苦情調整委員制度について説明した。相談者は申立てを希望しなかったため、ケアマネジャーの変更について検討してはどうかと説明したところ、すでにヘルパー事業所を通じてケアマネジャー変更について提案を受けており、事業所と相談しながら自分の気持ちを整理し、必要があれば申立てを検討したいとのことであったが、その後の連絡はなかった。

ケース2 デイサービスからの未払金請求について

相談者は利用者を担当するケアマネジャーである。本年10月に本人から「数日前に、以前利用していた区内デイサービス事業所から、3年前の利用料が未払いとなっているので請求したいとの電話があり、不安で眠れなくなった」と話があった。同事業所の利用を中止する際には、事業所の管理者に未払いがないか確認していたため、本人も驚くとともに、精神的に不安定になってしまい、不安な気持ちをヘルパーや訪問看護師に訴えるようになった。

同事業所に対しては、過去の経緯を説明し、その後、特に連絡がなかったため、この問題は解決されたものと思っていたところ、今日になって連絡があり、事業所の現責任者と本社の責任者の二人が「やはり未払金のデータが残っているので、会社としてそれを回収したい」との説明のみで、請求書と回収金一覧表を持参された。

3年前に、当時の管理者は「未払金はない」と言っていたのに、今頃請求されることに本人も納得していない。同社のなかで、当時の管理者からしっかりと引継ぎがなされなかったことが原因でこのようなことになっているのだと思う。第三者に間に入ってもらう必

要があると考え、こちらに相談した。

<事務局等の対応>

苦情調整委員について説明したところ、申立てについて本人と相談してから考えたいとのこと。その後、相談者から連絡があり、先日、デイサービスから「先方での引継ぎミスがあり、未払いの請求を取り下げる」と連絡があり、本人は「払わなくていいのであれば謝罪は求めない」と話しているとのことであった。

②保健福祉

ケース 3 保健予防課の対応について

視力低下を理由に身体障害者手帳を取得する方向で、保健予防課の担当保健師と担当が変わった3か月前から申請手続きについてやりとりしているが中々申請に至っていない。進捗を確認しようと担当保健師に電話をしたところ、一方的に話をされ混乱してしまっただ。今まで電話やメール等でも一方的に話をされ、自身の障害（統合失調症）を理解しているように思えない発言や対応に、恐怖心を感じている。また、やりとりの中で小ばかにされている気持ちになることが多い。このまま担当保健師と話し合いをしていくことに負担を感じている。身体障害者手帳の申請についても早く手続きしたい気持ちが強いので、担当を変えてほしい。

<事務局等の対応>

本人は事務局から所管課に意見を伝えることを希望された。事務局から保健予防課に対し相談者の意見を伝えたところ、「手帳申請の管轄は障害福祉課であり、保健予防課の保健師が判断することはできないが、対応や発言については意見として受け止め、気を付けていく」との回答があったため、このことを相談者に報告した。

③総合支援法

ケース 4 障害福祉課及び施設の対応について

子どもは知的障害があり、心身障害者センターのショートステイを利用している。これまでは外出時に施設側でバスや電車を使って対応してくれていたが、急にそのサービスが使えなくなった。施設から移動支援事業所を2か所紹介され、問い合わせたところどちらも満員で対応ができないと言われた。区の障害福祉課にも不満を伝えたがいつも課長まで話がいかず、返事は毎回、係長からである。

サービスの変更は他にもあり、今までは持参しなくてよかった入浴セットの持参を求められるようになった。また、サービス変更に伴って契約書にサインを求められたが、内容について何も説明がなかった。区は印鑑だけでいいと言っていたのに、実際に行ったら住所・氏名の記入も求められ、返信用封筒に貼る82円切手も必要なことがわかった。相談者

は目がかなり悪く、サインは大変だった。区にも施設にも不満があるので調べてほしい。

<事務局等の対応>

苦情調整委員事業の概要を説明。相談者は申立てを希望されず、区の所管課に意見を伝えてほしいとのこと。所管課係長に内容を伝え、その旨を相談者に報告した。

ケース5 事業所の対応について

相談支援専門員をしているが、計画相談事業所で関わっている利用者複数名から、ある事業所について苦情が入っている。その事業所に対し、何度か改善してほしい旨を伝えていたが、一向に改善されない。当事者や当事者家族には苦情申立ての制度があることは案内しているが、その事業所でしか受けられないサービスを利用しており、申立てはしにくいと思われる。計画相談事業所として申立てをすることはできないか。

<事務局等の対応>

苦情調整委員事業は当事者または当事者家族による申立てが原則であることを説明した。当事者の代理人という形で申立てを希望されるのであれば、詳細を伺ったうえで、苦情調整委員としての対応可否について検討する旨を伝えた。相談者の事業所内で相談し、また連絡をするとのことであったが、その後の連絡はなかった。

④低所得

ケース6 生活福祉課職員の対応について

現在、統合失調症で就労が困難な状態にある。居所もなく、無収入のため貯金も底を尽き、本日、生活福祉課で生活保護の申請をするに至った。

今後の居所について、自分で生活保護受給者でも入居が可能な賃貸物件を探し、所管に見積書を提出したが、職員から「ルール違反」と言われた。また、障害により集団生活ができないにも関わらず、無理やり施設に入れさせようとしたり、相談に乗ってほしいと伝えても話を聞いてもらえない。主治医には集団生活や就労ができない旨の診断書を依頼しているが、診断書が発行されるまで路頭に迷うことになる。これらは障害者虐待防止法に違反している。

<事務局等の対応>

苦情調整委員制度の概要について説明した。申立ては希望せず、所管課に対し意見を伝えることを希望された。事務局から生活福祉課に相談内容を伝えた後、相談者に対し所管課に相談内容を伝えたことを報告した。

ケース 7 生活福祉課の委託先担当者の対応について

引っ越しが決まっており、現住居は 12/15 に契約終了予定である。11/25 に新居の契約は済んでいる。11/25 の契約の際に、生活福祉課の担当ケースワーカーと金銭管理等委託先の担当者から、家賃の二重払い分は本人負担となるので、一旦、保護費は支給されるが、後で返納するよう言われた。また、現住居を引き払う際の清掃費も自己負担だと説明された。

新居の下見に行き、引っ越しを決めた際は、委託先の担当者が不動産屋とやり取りし、契約日等についてすべて勝手に決めてしまい、何の説明もなかった。同担当者からは「引っ越しに関しては保護費で全て賄われるから大丈夫だ」と説明を受けており、自己負担金があるとは聞いていなかった。

<事務局等の対応>

苦情調整委員制度について概要を説明したが、申立ては希望せず、再度自身で担当ケースワーカーと話をしてみるとのことであった。その後、連絡はなかった。

ケース 8 生活福祉課職員の対応について

隣の部屋から強烈なニンニク臭がし、換気扇を回しても臭いが染み付いてしまう。またねずみが頻繁に出るため大家に対応を求めたところ、屋外のダクトの工事とねずみの駆除をしてくれたが、結局、臭いもねずみも未だに改善されない。

区民相談で助言をもらい、大家に対して「初期費用と運送代を出して引っ越せるようにするか、自宅を住めるような環境にするか対応してもらいたい」との内容で書面を送付したところ、後日、大家から、担当ケースワーカー（以下、ワーカー）と話し合いを行った旨の手紙が届く。その後、ワーカーは「集合住宅だから仕方がない」などの言動があり、大家側の肩を持つような印象を受けた。自分の知らないところで大家とワーカーが話し合っていたことは不快であり、裏切られた気持ちになった。

ワーカーの変更を希望したところ、窓口は上司になったが、ワーカーの失態に対して悪びれる様子もなく、大家とワーカーを庇うような印象を受ける。元々、心療内科に通院をしているが、ワーカーとのやり取りが原因で病状が悪化した。生活もままならない状況で非常に辛い。心無い発言や対応への謝罪と生活福祉課職員の接遇の改善をしてほしい。

<事務局等の対応>

苦情調整委員制度の概要を説明したが、申立ては希望せず。改めて生活福祉課に意見を伝えたい気持ちになった場合には再度相談いただくことを提案すると、相談者は「そうします」とのこと。その後、連絡はなかった。

⑤子育て支援

ケース9 子ども家庭支援センター職員の対応について

娘が障害児で、昨日子ども家庭支援センター職員の訪問があったようで置手紙がしてあった。手紙には、「面談の調整をしたいので19日までに連絡がほしい。連絡が無い場合は再度家庭訪問する」と記載されていた。家庭訪問も面談も希望していないのに一方的に言われ、脅迫されているようで非常に不愉快である。2年前にも、家庭援助サービスの利用について子ども家庭支援センター職員とやり取りがあった。その時に自宅内の様子を見せてほしいと言われたが、それを拒否したため結局サービスは利用せずに終わった。

心配を装い自宅内を見せるよう押し付けてくる職員の振舞いから寄り添う姿勢は感じられず、“育児ができない母親”と言われているように思えた。相談事があれば地域活動支援センターや幼稚園の先生に相談するので関わらないでほしい。

<事務局等の対応>

申立ては希望されず、事務局から所管に意見を伝えることを希望されたため、事務局から子ども家庭支援センター係長に対し、相談者の件を伝えたところ「職務上、訪問を中断することは難しいが、ご意見はご意見として受けとめ今後の対応を検討していく。また同じような苦情の相談があるかもしれない」とのことであった。その旨を相談者にも折り返し報告した。

(7) 平成30年度分 申入れにかかる継続調査結果

平成30年度に申入れ等を行った調査先に対して、どのように改善が図れたのか、その後の状況を調査した。

苦情内容 生活福祉課職員の対応に関する苦情

生活保護で、身体障害者手帳を所持している。年に1回程度、痛みがひどいときは入院することもある。現在、通信教育で職業訓練を受けながら治療を続けているが、人混みでパニック発作を起こしやすく電車に乗ることができない。

そのため、平成30年9月に担当ケースワーカー（以下ワーカー）にクリニックを受診したい旨を相談し、カウンセリングを10月から来年3月までの期限付きで受診することになった。受診料とタクシー代について、ワーカーから「事前に受診の回数を申告してくれたら保護費から出せる」との話があり、結果的に10～12月の受診料等は保護費に上乘せし支給された。しかし、先日、ワーカーから「都から前払いができなくなった」と連絡があった。ワーカーの上司からも同内容の話に加え「年に4回出る身体障害者手当から受診料を出してはどうか」と言われた。これまで手当の用途については、服薬変更により体形が変化した際に衣類を買替えるなど緊急時に使用しており、受診料に充てる余裕はない。上司であれば今回カウンセリングを受診することも把握していたはずである。保護費から支給することが間違っていたのであれば最初に言ってほしかった。その旨を上司に伝えたところ「家に行って謝ればいいんですか」と横柄な態度を取られた。せめて寄り添う姿勢があってもいいのではないかと。ワーカーも要件に関する連絡しかせず、相談をしても「前例がない」と言われるため相談しづらい。

また、別の病院に通院予約をしようとした際に、病院側から「今、区に止められていて受診できない」との回答があった。保護内容が変更になるのであれば、なぜ私に連絡をしなかったのか。

その他、午後1時～4時の時間帯は自宅で通信教育を受けているので電話連絡を避けてほしいと言っていたのにも関わらず、電話がかかってくるがあった。こうした一連の生活福祉課職員の対応について不満がある。

〔申入れ内容〕

1 職員の相談のあり方について（相談の受け答えの仕方や対応のあり方を含む）

相談者の事情を配慮して例外的な運用をしたことについては、やはり安易に運用を適用するのではなく、きちんと調べてから運用を行うこと、また個別的な配慮を図るために例外的な対応をするときは、それを丁寧に利用者の方に説明してから、運用をすることを申し入れる。

また、上記の過程の中で、「家に行って謝ればいいんですか」という発言や姿勢についてと、「前例がない」というような発言があったことについては、改めて所管の中で、相談者への対応に限らず、利用者の方への対応のあり方について、検討して頂くことを申し入れる。

2 保護内容等の変更があったときの連絡の仕方・時期について

今回は保護の変更があったときの連絡の問題ではないことがわかったが、相談者のサービスの利用に影響する事項については適宜正しく説明ができることが重要である。今後はそれを可能とする所管内での情報共有や連携体制の強化と、万一滞りや不利益が生じた際には速やかに利用者の方に、必要な背景の説明と誠意ある対応をして頂くよう申し入れる。

3 電話による連絡時間等の配慮について

相談者に迷惑や負担をかけることは望ましくないので、職員の記憶に頼るだけでなく、適切な対応ができる体制づくりを行って頂くことを申し入れる。

〔申入れに対する回答〕

1 職員の相談のあり方について（相談の受け答えの仕方や対応のあり方を含む）

(1) 制度の運用とご本人及び他の利用者への説明について

今回のカウンセリング受診料とタクシー代の前払いについては、地区担当者からの相談者への説明が至らなかったことが原因であったと認識している。

具体的には、タクシー代については生活保護制度における保護費であり、カウンセリング受診料については東京都の法外援護である自立促進事業費によるものであり、それぞれ異なるものであること、さらにカウンセリング受診料については、区の運用の中で原則後払いのところ、相談者の事情を考慮して前払いとしたが、改めて東京都に確認したところ是正の必要が生じたものであった。その後、相談者との話し合いの中で、年度末までは前払いとすることとし、新年度となってからは是正することとしたが、結果として、相談者に疑問を抱かせてしまった。

今後は、制度を運用していく中で、まず例外的な取扱いが必要となった場合には、担当者のみで判断するのではなく、課内協議及び都への確認等を行っていくことと、こうした経過を踏まえても、なお是正の必要があった場合には、相談者をはじめ他の利用者に対しても丁寧な説明を行いながら、利用者と地区担当者双方の共通理解を確認しながら支援していきたい。

(2) 対応の仕方について

今回の会話は電話であったことから、所管にとっては、双方の表情が見えない中で、気持ちを汲み取るのは大変難しいものであった。相談者からご指摘のあった「家に行って謝ればいいんですか」の旨の発言については、相談者のご自宅にお伺いして支給方法等を是正する理由等について丁寧に説明し、事前の説明が不十分であったこと等について謝罪してご理解いただく思いから、家庭訪問を提案したものである。

また、「前例がない」という言葉も、検討するのでお時間をいただきたいという思いで発したが、結果として、相談者に相談しづらい印象を抱かせてしまった。

そのため、今後は、電話はもちろんのこと面談においても、利用者への言葉使いについて、相手の立場になって配慮するとともに説明内容が十分に伝わるよう、課内研修等を通じて、改めて接遇のあり方について指導していく。

2 保護内容等の変更があったときの連絡の仕方・時期について

まず、施術機関による給付要否意見書の記入漏れによって、意見書の再提出を生活福

社課管理系の医療担当者から施術機関へ連絡した結果、再提出までの期間、施術が予約できなかったことを、相談者からの問い合わせにより判明したことは、生活福祉課内における地区担当者と医療担当者の係間での情報共有不足によるものであった。

また、併せて、現在 新年度に向けて生活福祉課のレイアウト変更を進めており、これまで廊下で二分されていた保護係（地区担当）と管理係（医療担当）を同一の執務室に配置する予定でいる。

それにより、今後は、より一層課内での情報共有及び連携強化に努めるとともに、利用者の方に不利益が生じる恐れが見込まれる場合には、迅速かつ丁寧にご説明するよう努める。

3 電話による連絡時間等の配慮について

今回は、地区担当者が事前に把握していたにもかかわらず、急な用件があったため失念してしまい、ご本人の不都合な時間帯に電話連絡し、ご迷惑をお掛けしたことに対して、改めてお詫び申し上げます。

今後は、被保護者の個別事情について、再確認しながら進めていくが、地区担当者が担当するすべての被保護者の個別事情を記憶しておくことは大変難しいことである。

一方、現在、生活保護制度の運用においては、システムによる情報管理を行っており、今後はシステム改修の機会に合わせて、被保護者の個別事情等をシステムで担当者が管理できるような機能を加えるとともに、担当者が変わった場合でも正しく引継ぎができる体制整備をしていきたい。

また、今回の申入れ書の内容については、生活福祉課内で定期的に開催している事務研究会において課内全職員に周知し、今後も被保護者への丁寧な支援に向けて、課全体で取り組んでいく。

〔再調査内容〕 文書で申入れ内容について調査を行った。

〔再調査結果〕 生活福祉課からの回答等

1 職員の相談のあり方について

福祉現場の職員の接遇や相談のあり方については、一般の窓口での接遇と異なり、特定の利用者へ継続的な支援をすることが多いため、福祉現場に精通する外部講師による研修を次のとおり実施した。

(1) 福祉現場の感情労働という視点での働き方について

日時：平成 31 年 2 月 15 日 午前 9 時から午前 11 時 30 分まで

会場：職員研修室

講師：大学の心理学科の准教授（元生活保護のケースワーカー）

内容：相手の立場を考慮して適切に対応するための方法を学び、利用者にとって有意義で効果的な支援をするためにも、職員は自らのメンタルの状態にも配慮して働く必要があることを学んだ。

(2) 社会生活を営む上で困難な課題を抱えている利用者への支援について

日時：令和 2 年 2 月 7 日 午後 2 時から午後 4 時まで

会場：職員研修室

講師：ファミリーカウンセリングルーム室長（精神保健福祉士、公認心理士、カウンセラー、保健センター等での助言者）

内容：社会に適応することが困難な利用者への支援の方法について、利用者の話を傾聴し、わかりやすい言葉で話すこと、利用者の状況等をよく考慮し、利用者にとって過ごしやすいように環境調整をすることの大切さ等を学んだ。

各研修受講後、アンケートとして研修内容についての感想や職場での活かし方等を記述し、その後、係内や係長会において、職場で支援をする際の活用方法等について話し合いを行った。

2 保護内容等の変更があったときの連絡の仕方・時期について

平成31年4月より、当課の組織改正及びレイアウト変更を行い、廊下で二分されていた保護係（地区担当）と管理係（医療担当）を同一の執務室に配置した。これまで執務室が分かれていたことにより、家庭訪問等で外出する機会の多い地区担当員と、医療機関等との電話応対が多い医療担当者とは、情報伝達に時間がかかり、利用者からの問い合わせに即答できないなど、結果として利用者にご迷惑をかける状況もあった。

レイアウト変更後は、地区担当と医療担当の在席状況等が瞬時に把握できるようになり、情報伝達が円滑に行え、情報共有の迅速化、連携強化につながった。

併せて、定期的開催している事務研究会で、地区担当と医療担当との即時の情報共有及び連携強化の必要性について説論し、情報伝達のあり方として、口頭だけでなく、メモ等の書面でも伝えるよう指導した。

3 電話による連絡時間等の配慮について

生活保護システムについては、世帯別画面に赤字で「注意」と表示させ、配慮事情等の入力・表示を可能とし、電話を掛ける際には画面を見れば、連絡時間帯等の注意事項が確実に把握できるよう変更した。

また、地区担当者が変更する際の引継表作成に当たり、特記事項欄に個別事情等を記入することとし、統一的な運用としての体制整備を行った。

今後とも、個別事情等の入力及び引き継ぎについては、事務研究会等を通じて課内全職員に周知徹底し、被保護者への丁寧な支援に向けて努めていく。